

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y LA GESTIÓN DOCUMENTARIA
EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DEL HOSPITAL NACIONAL “ALBERTO
SABOGAL SOLOGUREN”, 2013**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Victoria Oyola Barazorda

ASESOR:

Mg. Martha Ames Coca

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

LIMA - PERÚ

2013

Página del Jurado



Dr. Bernardo Cojal Loli

Presidente



Dra. Teresa Narváez Aranibar

Secretario



Lic. Karla Bolo Romero

Vocal

Página del Jurado



Dr. Bernardo Cojal Loli

Presidente



Dra. Teresa Narváez Aranibar

Secretario



Lic. Karla Bolo Romero

Vocal

DEDICATORIA

**A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por
estar conmigo en cada paso que doy.
A mis hijos Alvaro y Johanna que han sido mi soporte y
compañía durante el periodo de mis estudios**

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios por darme la vida y la fuerza espiritual que me impulsa para realizar este trabajo de investigación con esfuerzo y perseverancia.

Agradezco profundamente a mi Asesora Mgtr. Martha Ames Coca, por su orientación y experiencia en enseñanzas compartidas.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Victoria Oyola Barazorda, con DNI N° 23829678, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 21 de Marzo del 2013

Victoria Oyola Balazorda

PRESENTACIÓN

Señores miembros de Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Capacitación del personal y la gestión documentaria en el Área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, 2013”, con la finalidad de determinar la relación que existe entre la capacitación del personal y la gestión documentaria en el Área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora.

Índice

| | Pág. |
|---|------|
| CARÁTULA | |
| PÁGINAS PRELIMINARES | |
| Página del Jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| RESUMEN | x |
| ABSTRACT | xí |
| I. INTRODUCCIÓN | 13 |
| Antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística | |
| Justificación | |
| 1.1. Problema | 39 |
| 1.2. Hipótesis | 40 |
| 1.3. Objetivos | 40 |
| II. MARCO METODOLÓGICO | 42 |
| 2.1. Variables | 42 |
| 2.2. Operacionalización de variables | 43 |
| 2.3. Metodología | 44 |
| 2.4. Tipos de estudio | 44 |
| 2.5. Diseño | 45 |
| 2.6. Población, muestra y muestreo | 45 |
| 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 46 |
| 2.8. Métodos de análisis de datos | 49 |
| III. RESULTADOS | 50 |
| IV. DISCUSIÓN | 63 |
| V. CONCLUSIONES | 67 |
| VI. RECOMENDACIONES | 68 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 69 |
| ANEXOS | 71 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | Página |
|-----------|---|--------|
| Tabla 1. | Pregunta 01:Recibe algún tipo de formación y/o capacitación externa por parte de la institución hospitalaria en que labora | 50 |
| Tabla 2. | Pregunta 8:Las capacitaciones que realiza la institución lo ayudan a realizar su labor eficientemente | 51 |
| Tabla 3. | Pregunta 13:Se siente preparado para realizar trabajos bajo presión | 52 |
| Tabla 4. | Pregunta 14:Se siente capacitado para realizar trabajos en el área de logística | 53 |
| Tabla 5. | Pregunta 16:Existe buenas relaciones interpersonales en su área | 54 |
| Tabla 6. | Pregunta 21: Existe cooperación entre el personal del área de Logística | 55 |
| Tabla 7. | Pregunta 4: Es necesario capacitar al personal de las otras áreas en la elaboración correcta de un requerimiento para la elaboración de los procesos logísticos | 56 |
| Tabla 8. | Pregunta 7: Es importante la aprobación del PAC inicial para los procesos de mejora continua | 57 |
| Tabla 9. | Pregunta 10: El tiempo de demora para la elaboración de un buen requerimiento por el área usuaria es uno de los principales problemas | 58 |
| Tabla 10. | Pregunta 21: La comunicación con el Comité Evaluador influye en los procesos logísticos | 59 |
| Tabla 11. | Pregunta 22: Los usuarios de las diversas áreas conocen las vías de acceso de la documentación | 60 |
| Tabla 12. | Pregunta 24: El personal de las áreas usuarios está capacitado en el uso del Sistema Informático NIT | 61 |
| Tabla 13. | Pruebas de chi-cuadrado de Pearson | 62 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | | Página |
|------------|---|--------|
| Figura 1. | Pregunta 01:Recibe algún tipo de formación y/o capacitación externa por parte de la institución hospitalaria en que labora | 50 |
| Figura 2. | Pregunta 8:Las capacitaciones que realiza la institución lo ayudan a realizar su labor eficientemente | 51 |
| Figura 3. | Pregunta 13:Se siente preparado para realizar trabajos bajo presión | 52 |
| Figura 4. | Pregunta 14:Se siente capacitado para realizar trabajos en el área de logística | 53 |
| Figura 5. | Pregunta 16:Existe buenas relaciones interpersonales en su área | 54 |
| Figura 6. | Pregunta 21: Existe cooperación entre el personal del área de Logística | 55 |
| Figura 7. | Pregunta 4: Es necesario capacitar al personal de las otras áreas en la elaboración correcta de un requerimiento para la elaboración de los procesos logísticos | 56 |
| Figura 8. | Pregunta 7: Es importante la aprobación del PAC inicial para los procesos de mejora continua | 57 |
| Figura 9. | Pregunta 10: El tiempo de demora para la elaboración de un buen requerimiento por el área usuaria es uno de los principales problemas | 58 |
| Figura 10. | Pregunta 21: La comunicación con el Comité Evaluador influye en los procesos logísticos | 59 |
| Figura 11. | Pregunta 22: Los usuarios de las diversas áreas conocen las vías de acceso de la documentación | 60 |
| Figura 12. | Pregunta 24: El personal de las áreas usuarios está capacitado en el uso del Sistema Informático NIT | 61 |

RESUMEN

La presente investigación, titulada “Capacitación del personal y la gestión documentaria en el Área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, 2013”, tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la capacitación del personal y la gestión documentaria en el Área de Logística del Hospital referido.

En cuanto a la metodología desarrollada, la investigación es de tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental, transversal. La muestra estuvo constituida por 34 colaboradores del Área de Logística (100% de la población), a quienes se les aplicó un Cuestionario de tipo Likert. Entre las conclusiones, podemos señalar que sí existe una relación significativa entre la capacitación del personal y la gestión documentaria en el área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Con estos resultados se ha dado respuesta al problema general y probado la hipótesis general planteada.

Palabras claves: Capacitación del personal, Gestión documentaria.

ABSTRACT

This research, entitled "Staff training and document management in the area of Logistics Sologuren Alberto Sabogal, 2013 National Hospital", aims to determine the relationship between staff training and document management in the area of Logistics the said Hospital. Regarding the methodology developed, research is correlational descriptive, non-experimental, cross-sectional design. The sample consisted of 34 employees of the Department of Logistics (100% of the population), who were applied a Likert questionnaire. Among the findings, we note that there exists a significant relationship between staff training and document management in the area of Logistics Alberto Sabogal Hospital National Sologuren. With these results has responded to the general problem and tested the general hypothesis.

Keywords: Staff training, documentary Management.

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación, estuvo orientado a conocer la relación entre la capacitación del personal y la gestión documentaria en el Área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, 2013”.

El estudio permitió conocer las características de la gestión documentaria en el área de Logística, identificando aquellos procedimientos deficientes, que en base a una adecuada capacitación del personal se busca mejorar su funcionamiento.

Con la presente investigación se busca mejorar la eficiencia y eficacia del área de Logística del Hospital Nacional “Alberto Sabogal Sologuren”, que redundarán en la agilización continua de los procesos logísticos y brindar una atención de calidad a los asegurados.

En el citado de los antecedentes se considera a **Mosquera, J. y Mestanza, W. (2007)**, Análisis, diseño e implementación de un sistema de Información integral de gestión hospitalaria para un establecimiento de salud público, tesis para optar por el título de ingeniero informático en la Pontificia Universidad Católica del Perú. El objetivo del estudio es realizar el análisis, diseño e implementación de un sistema integral de gestión hospitalaria que permita la administración de la información para centros de salud públicos, el mantenimiento de la información consistente, relacionada y centralizada para lograr la sinergia en los procesos, la implantación de una arquitectura que soporte los escalamientos de los sistemas de información e iniciar el desarrollo del Sistema de Gestión Hospitalaria. La metodología utilizada fue The Simplified Method, dividida en 5 fases: Definición de requerimientos, análisis, diseño, implementación y pruebas. Se aplicaron entrevistas al personal de las áreas de la Oficina Ejecutiva de apoyo Administrativo, Dirección de Estadística e Informática y la Dirección de Medicina. Concluyendo que a través del sistema se canaliza la información mediante una sola vía de ingreso, centralizando de esta manera toda la información ingresada. Apoyándose en esto se gestionará la información para realizar una toma de decisiones real y precisa.

Los autores, aportan con un estudio que comprende el análisis y diseño de los sistemas de información del Hospital Nacional Cayetano Heredia del Perú identificando sus elementos críticos, lo cual constituye un aporte ya que el contexto donde desarrollamos la investigación es un

Hospital Nacional, por lo que los resultados obtenidos por los autores citados podrán ser comparados con los del presente estudio.

Vargas, G. (2008), en su tesis *Diseño de un sistema logístico de abastecimiento para la gerencia de red de una empresa de Telecomunicaciones utilizando la teoría de las Restricciones*. Tesis para optar al título de Ingeniero industrial en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Este trabajo tuvo como objetivo la formulación de una alternativa eficiente para el diseño de un Sistema Logístico de Abastecimiento de los materiales necesarios para el funcionamiento de la Gerencia de Red de una Empresa de Telecomunicaciones Celulares. La alternativa en mención ha sido formulada utilizando los conceptos provenientes de la Teoría de Inventarios y la Teoría de Restricciones, constituyéndose esta última en un soporte metodológico para la obtención de un Sistema que permita optimizar el abastecimiento de los materiales necesarios para la Red Celular. La metodología empleada consiste inicialmente en la aplicación de los conceptos de la gestión de inventarios para la etapa de análisis de la Gestión de Compras, Gestión de Almacenes y Planeamiento de Inventarios. A partir de este análisis se inician los procesos de diagnóstico y diseño de la solución, los cuales serán realizados mediante la elaboración de un proceso de pensamiento completo, el cual involucra la obtención del problema raíz, la obtención de ideas iniciales para la remoción del mismo, la construcción de la solución, el establecimiento de objetivos intermedios y finalmente un plan detallado para la solución obtenida.

El estudio realizado por **Vargas (2008)**, contribuye con la investigación ya que tiene como objetivo la formulación de una alternativa eficiente para el diseño de un Sistema Logístico de Abastecimiento de los materiales necesarios para el funcionamiento de la Gerencia, que aunque no se desarrolle en el contexto hospitalario contribuye con la Teoría de Inventarios y la Teoría de Restricciones, constituyéndose esta última en un soporte metodológico para la obtención de un Sistema que permita optimizar la Gestión documentaria en el Hospital Nacional "Alberto Sabogal Sologuren".

Cutimbo, P. (2008) en su investigación *Influencia del nivel de capacitación docente en el rendimiento académico de los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico Público de Puno: Caso de la Especialidad de Educación Primaria IX Semestre – 2008*, tesis para optar el grado de Magister en Educación con mención en Docencia en el Nivel Superior de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El presente proyecto de investigación describe y explica la relación y el grado de influencia entre Capacitación Docente, sus dimensiones Desarrollo Personal, Desarrollo Social y

Desarrollo Profesional con el rendimiento académico. Contrastando con la hipótesis general, y aplicando la Prueba estadística de Correlación se aprecia que al ser el Valor $p < 0.05$, se afirma con un 95% de probabilidad que el nivel de capacitación docente influye significativamente en el Rendimiento Académico de los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico Público de Puno- Caso de Especialidad de Educación Primaria IX Semestre- 2008, siendo su correlación directa, y es de 74.1% En relación a las Dimensiones de la capacitación Docente, se afirma con un 95% de probabilidad que el Desarrollo Personal Docente influye en el Rendimiento Académico de los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico Público de Puno- Caso de Especialidad de Educación Primaria IX Semestre- 2008, siendo la correlación directa, y de 85.1%. Con relación al Desarrollo Social se afirma con un 95% de probabilidad que influye en el Rendimiento Académico de los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico Público de Puno- Caso de Especialidad de Educación Primaria IX Semestre- 2008 . La correlación es directa, y es de 74.6% Finalmente, también se afirma en la investigación que el Desarrollo Profesional influye en el Rendimiento Académico de los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico Público de Puno- Caso de Especialidad de Educación Primaria IX Semestre- 2008 . La correlación es directa, y es de 55.6%.

Esta investigación es importante para el presente estudio porque analiza la variable capacitación como un elemento fundamental para el desarrollo personal, profesional y social de los colaboradores.

Erazo, M. (2012) en su investigación *Sistema de gestión documentaria en el comando conjunto de Fuerzas Armadas e Instituciones del Sistema Militar para el Mejoramiento de la Información*, para optar el título de Ingeniero en Gestión Gerencial de la Universidad Regional Autónoma de los Andes –UNIANDES. El objetivo general es diseñar un sistema de documentación y archivo para el Comando Conjunto de Fuerzas Armadas e Instituciones del Sistema Militar que permita mejorar la información; la investigación fue cuali-cuantitativa, de campo y de carácter descriptivo y bibliográfico porque estuvo dirigida a determinar como es y como está la situación de las variables, a la vez que tiene el carácter de aplicada al ofrecer propuestas factibles para la solución del problema investigativo. La población está conformada por 36 personas por lo tanto no procede el muestreo por tratarse de una población finita limitada. Concluyo que el sistema de gestión documental propuesto, permitirá estandarizar y normar los procesos de Gestión Documental y de Archivo de Fuerzas Armadas, a través de la implementación de herramientas tecnológicas, que estarán en concordancia con las políticas gubernamentales, normatividad y leyes vigentes, que optimizarán los recursos y tiempo, facilitando el flujo y el acceso a la información desde cualquier dependencia de las Instituciones que conforman el Sistema Militar.

La investigación de Erazo (2012), aporta al presente estudio ya que analiza la variable gestión documentaria, proponiendo un sistema de documentación a través de la implementación de herramientas tecnológicas.

Morales, M. (2009) en su investigación *Modelos de formación para la capacitación de las familias en la sociedad de la información*, tesis doctoral de la Universidad de Granada España, tuvo el objetivo de proponer una alternativa de solución sugiriendo la creación de un Modelo de Formación para la Capacitación de las Familias en la Sociedad de la Información, que permita optimizar a las personas, sus relaciones con los padres de familia y favorecer la coordinación de la acción educativa, familiar y escolar en pro del desarrollo integral. El aprendizaje permanente comprende tanto actividades destinadas a la formación personal, cívica y social de la persona como otras orientadas al empleo, y tiene lugar en una variedad de entornos dentro y fuera de los sistemas de educación y formación formales. Para hacerlo realidad es necesario aumentar la inversión en las personas y los conocimientos, promover la adquisición de capacidades básicas, incluidas las competencias informáticas elementales, e incrementar las oportunidades de acceder a formas de aprendizaje innovadoras y más flexibles.

Asimismo, Morales (2009), nos ofrece la fundamentación de la capacitación como una herramienta primordial para mejorar las capacidades de cada colaborador, coincidiendo en ese sentido con la investigación que busca analizar la capacitación del personal en el área de logística del Hospital Nacional "Alberto Sabogal Sologuren".

Chirinos, Rivero, Goyo, Méndez y Figueredo (2008). *Indicadores de Gestión para medir la eficiencia hospitalaria*. Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado. Venezuela. La investigación documental, explicativa, de carácter proyectivo, buscó estudiar las transformaciones del sector mediante la aplicación de nuevas tecnologías en ganancias de productividad. Esta investigación abordó el análisis de eficiencia de las entidades no lucrativas del sector público sanitario en función de indicadores como herramienta útil de gestión. Se determinó que el resultado de la actividad de las entidades no lucrativas no suelen ser un output tangible, sino el cumplimiento de unos objetivos en la prestación de un conjunto de servicios a la comunidad. La contribución de las mismas al bienestar social resultaría el punto de referencia último para orientar la asignación de recursos destinada a satisfacer las necesidades de la población. Conclusiones: En el ámbito hospitalario una organización es eficaz si consigue los objetivos propuestos y es eficiente cuando la relación entre inputs consumidos y outputs producidos es óptima, dado que una institución puede ser eficiente, pero estar produciendo un output no

demandado, razón por la cual el esfuerzo resultará inútil y los recursos desperdiciados, y puede ser eficaz, pero a un coste insostenible socialmente y poco competitivo a largo plazo.

Dacosta, I. (2001) en su investigación titulada: *Los servicios de suministros de los establecimientos sanitarios: la medición de la performance*. Departamento de Matemática e Ingeniería Industrial. Escuela Politécnica de Montreal. Los indicadores de *performance* en sus diferentes acepciones —llámense cuadernos de mando, medición de los resultados o indicadores de eficiencia— se han convertido en una herramienta indispensable dentro de las mejores organizaciones del mundo (*World-Class Organizations*) para mejorar la calidad de los servicios y reducir al mismo tiempo los costes. Este artículo presenta un sistema de medición de la *performance* desarrollado específicamente para las cadenas de suministros de los establecimientos sanitarios. El sistema está organizado en diferentes niveles y grupos de indicadores, con el fin de presentar una visión jerárquica, coherente e íntegra de los procesos. Así, la *performance* de la cadena de suministros se presenta en función de (1) los aspectos financieros, (2) los aspectos de satisfacción del cliente, y (3) los aspectos internos del proceso. Además, atendiendo a las diferentes necesidades informativas del personal involucrado, el sistema de medición se estructura en tres niveles. El primer nivel considera el conjunto de la cadena de suministros y las interrelaciones entre las diversas actividades críticas. El segundo nivel se centra en los principales procesos de la cadena —léase, los procesos de gestión física de los productos, los procesos de compra y de negociación, y las unidades de stock en planta—. El tercer y último nivel controla cada actividad particular. El sistema de medición de la *performance* ha sido desarrollado y validado con la participación de 17 establecimientos sanitarios del estado de Québec (Canadá), pero, debido a la similitud en el funcionamiento, puede igualmente ser utilizado en los hospitales españoles. En estos últimos años, en paralelo con otros avances técnicos y de gestión, se han producido considerables cambios en la metodología y utilización de las herramientas de medición.

Un sistema de medición de la *performance* permite aumentar los conocimientos sobre un proceso y así mejorar la calidad de las decisiones. Por el contrario, la *performance* definida según el sistema de medición —con sus hipótesis a priori— y la excelencia no son necesariamente sinónimas, como multitud de empresas nos vienen mostrando desde hace años. Dentro del calificativo de excelencia se incluyen multitud de variables difícilmente cuantificables e incluso indefinibles. Así, los gestores, según lo que ya comentó Mintzberg, están obligados a combinar los sistemas de medición con otras informaciones de carácter informal o incluso con sus propias percepciones subjetivas para la toma de las mejores decisiones.

El presente estudio de investigación tiene por justificación teórica, el conocimiento teórico y concreto de nuevos procedimientos para una mejora en la gestión documentaria del Área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, abre las alternativas de un programa efectivo de capacitaciones al personal, lo cual incentiva a los factores esenciales de la capacitación como la inducción para personal nuevo, extraer las habilidades del personal actual y mejorar las relaciones interpersonales entre las diversas áreas del hospital, que sabiendo que son capaces por si mismos de lograr la satisfacción de los usuarios, podrán irradiar y multiplicar al resto de los usuarios, lo cual servirá para mejorar la gestión de documento mediante la optimización de los tiempos y agilizando los procesos.

La justificación práctica, de acuerdo con los objetivos de estudio, permite encontrar soluciones concretas a problemas de los procesos, conservación y el acceso, que inciden en los resultados de la institución. Con tales resultados se tendrá también la posibilidad de proponer cambios en los procesos de la gestión documentaria.

En la justificación metodológica, para lograr los objetivos de estudio, se acude al empleo de técnicas de investigación como el cuestionario y su procesamiento en el SPSS para medir la relación entre la capacitación del personal y la gestión documentaria. Con ello se pretende conocer los procesos, la conservación y el acceso que caracterizan y definen la gestión documentaria. Así, los resultados de la investigación se apoyan en técnicas de investigación válidas en el medio.

La Capacitación del personal, en la actualidad se ha convertido en un requerimiento obligatorio para todas las organizaciones, ante la mayor competencia, los cambios tecnológicos y la búsqueda de mejoras en la productividad están motivando a las organizaciones tanto públicas como privadas a incrementar sus gastos para capacitación.

Los empleados competentes no permanecen por siempre competentes. Las habilidades se deterioran y pueden volverse obsoletas, de allí la importancia de la capacitación dentro de una organización.

La capacitación para Rodríguez (2007) "debe ser enfocada como un proceso administrativo complejo, compuesto de diferentes fases" (p. 125). Debido a que la meta primaria de la capacitación es contribuir a las metas globales de la organización, es preciso desarrollar

programas que no pierdan de vista las metas y estrategias organizacionales, ya que todo debe guardar una coherencia interna dentro de la organización.

Según Siliceo (2006), la capacitación “consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador” (p. 25). Es decir una capacitación en función a los requerimientos de las nuevas condiciones que tiene que enfrentar la organización, de no hacerlo quedará obsoleta y no tendrá capacidad de dar respuesta a los nuevos requerimientos.

La capacitación en el puesto, es un proceso que no termina nunca. La capacitación requiere tiempo, pero si se hace bien, ahorrará tiempo y dinero y prevendrá errores costosos de los subordinados; así, a la larga, beneficiará a todos: el superior, los subordinados y la empresa. (Koontz y Weihrich, 2007, p. 267). Dichos autores ponen de relieve que la capacitación es un proceso continuo.

Por su parte Alles (2010) plantea que “capacitar a una persona es prepararla para poder desempeñarse con éxito en su puesto. Es hacer que su perfil se adecue al perfil de conocimientos, habilidades y aptitudes requeridos para el puesto adaptándolos a los permanentes cambios que la tecnología y el mundo globalizado nos exigen”. Es decir, la capacitación debe ser siempre en relación con el puesto y a la vez los contenidos deben estar en relación a las políticas generales de la empresa.

Las operaciones organizacionales abarcan una amplia variedad de metas que comprenden personal de todos los niveles, desde la inducción hacia el desarrollo ejecutivo. Además de brindar la capacitación necesaria para un desempeño eficaz en el puesto, los patrones ofrecen capacitación en áreas como el desarrollo personal y el bienestar (Reza, 2007, p. 87). Es decir, en base a la capacitación se logrará un mejoramiento de la calidad y habilidades del personal.

En resumen, la capacitación es una de las funciones claves de la administración y desarrollo del personal en las organizaciones y, por consiguiente, debe operar de manera integrada con el resto de las funciones de este sistema hospitalario. Es decir la administración y el desarrollo del personal debe entenderse como un todo, en que las distintas funciones –incluida la capacitación– interactúan para mejorar el desempeño de las personas y la eficiencia de la organización.

Las dimensiones de la capacitación del personal comprende a:

La Inducción. Después de haber reclutado y seleccionado a los empleados, el siguiente paso será su orientación y capacitación, lo cual implica proporcionarles la información y las habilidades que necesitan para desempeñar su trabajo en forma debida.

La inducción es el “procedimiento para proporcionar a los empleados nuevos información básica de los antecedente de la compañía” (Dessler, 2001, p.249).Al inducir a los empleados nuevos se les proporciona la información básica de los antecedentes que requieren para desempeñar su trabajo en forma correcta.

Por otro lado, Siliceo (2006) complementa este concepto planteando que “La inducción es el proceso permanente para imbuir en todos los empleados las actitudes, normas, valores y patrones de conducta que prevalecen y son esperados por la organización y sus departamentos” (p. 43).La inducción, de hecho, forma parte del proceso de socialización del empleador para los empleados tanto nuevos como antiguos.

La capacitación de inducción, comienza y continúa durante todo el tiempo que un empleado presta sus servicios en una organización. Al participar en un programa formal de inducción, los empleados adquieren conocimientos, habilidades y actitudes que elevan sus probabilidades de éxito en la organización.

Las primeras impresiones que un empleado o trabajador obtengan de su empresa, habrán de tener un fuerte impacto en su productividad y actitud hacia el trabajo y hacia la propia organización. La empresa asegurará que exista un programa sistemático que permita al nuevo colaborador conocer y entender la dinámica funcional y cultura organizacional de la empresa.

Este programa de cuyo cumplimiento son responsables el ejecutivo, deberá incluir también aspectos vinculados directamente con el trabajo a realizar como son los objetivos, política y procedimientos, estructura organizacional, estándares de desempeño, normas del departamento en que ingresa el nuevo colaborador, así como los objetivos, políticas y la descripción de su puesto.

Alles, (2008) plantea que un programa eficaz de inducción y orientación al personal, es sin duda alguna una inversión que produce muy altos dividendos. Dentro de los componentes que propone para la inducción al personal, considerar: la Rotación del personal, el Tiempo de inducción, los costos de la capacitación, el aprendizaje constante, las funciones laborales y el desempeño laboral.

Dentro de la inducción se han considerado en el presente estudio a la rotación del personal, el tiempo de inducción, los costos de capacitación, el aprendizaje constante, las funciones laborales y el desempeño laboral.

La rotación del personal, para Robinns (2011), es “el cambio periódico de un trabajador de una tarea a otra” (p. 533). Actualmente muchos llaman a la rotación del personal como capacitación cruzada. Sin embargo no siempre la rotación del personal es positiva.

Robbins (2011), plantea que: “La capacitación en el puesto es el método más común, e incluye la rotación de puestos y las asignaciones de suplente. Dicha rotación implica transferencias laterales que permiten a los empleados laborar en diferentes puestos (...). Los nuevos empleados a menudo aprenden sus trabajos tomando como modelo a un veterano fogueado” (p. 559).

El nuevo empleado trabaja bajo la observación de un trabajador experimentado, que actúa como un modelo a quien trata de emular.

Las fortalezas de la rotación de puestos consisten en que reduce el aburrimiento e incrementa la motivación a través de la diversificación de las actividades del empleado. También tiene beneficios para la organización, ya que los empleados con un rango más amplio de habilidades dan a la gerencia más flexibilidad para programar el trabajo, adaptarse a los cambios y ocupar las vacantes.

Las desventajas de la rotación de puestos, es que los costos de entrenamiento se incrementan y la productividad se reduce al mover al trabajador a un nuevo puesto justo cuando su eficiencia en el puesto anterior estaba creando economías organizacionales. Por último, la rotación de puestos puede desmotivar a aprendices inteligentes y ambiciosos que buscan responsabilidades específicas en la especialidad que han escogido.

En lo que respecta al tiempo de inducción, la Inducción, denominada también Acogida, Incorporación o Acomodamiento, tiene como finalidad que el trabajador conozca más en detalle la empresa y sus funciones, se integre a su puesto de trabajo y al entorno humano en que transcurrirá su vida laboral. Una Inducción bien ejecutada constituye la base de todas las expectativas y compromisos implícitos (contrato psicológico) del trabajador. Esta persona se plantea una serie de importantes interrogantes acerca de la organización y el ambiente que se “respira” en ella y deben responderse con la mayor rapidez.

Sobre los costos de la capacitación, Sulmont y Valcárcel (1991), refieren que “desde el punto de vista empresarial, la formación laboral es una inversión que tiene un costo y debe ser rentable. Las empresas necesitan invertir en su gente, pagando mayores remuneraciones para mantener a un personal”. Es decir, los costos de capacitación no se deben considerar un gasto sino una inversión porque rendirá frutos para la empresa lo que redundará en su rentabilidad, ya que un personal capacitado será más eficaz y productivo.

Por lo tanto, la gestión del aprendizaje al interior de la organización es indispensable. Cualquier inversión que se dé en este renglón, será un recurso que traerá en el corto y mediano plazo grandes dividendos.

En cuanto al aprendizaje constante, Chiavenato (2009), plantea que “el aprendizaje se refiere a la adquisición de capacidades, conocimientos, habilidades, actitudes y competencias a lo largo de la vida del ser humano”, es decir el aprendizaje es constante, aprende a lo largo de su vida.

En el contexto laboral, un personal que se capacita constantemente, que se le induce al conocimiento, que se le impulsa para que aprenda nuevas cosas y las ponga al servicio de la organización es la mejor manera de sentar las bases del futuro de la empresa.

Las funciones laborales, afirma Alles (2008), que es “la descripción del cargo, se refiere a las tareas, los deberes y las responsabilidades del cargo, y que lo diferencian de los demás cargos de la organización”. Es decir, las funciones laborales están en relación directa a las características del cargo que debe desempeñar el trabajador.

Y para que se logre un desempeño en su función laboral, éste debe recibir una buena inducción laboral que le permitirá optimizar su labor diaria y redundará en beneficio de la organización y sus beneficiarios.

Con respecto al desempeño laboral, Chiavenato (2009) plantea que “los individuos se distinguen, tanto en la capacidad por aprender una tarea, como en el nivel de desempeño una vez aprendida ésta”. El desempeño de las de los empleados se favorece cuando se corresponden las habilidades y el puesto.

La otra dimensión de la variable Capacitación, es la dimensión Habilidades, palabra que según la Real Academia Española es una “Capacidad y disposición para algo”, la cual proviene del término latino *habilitas* y hace referencia a la maña, el talento, la pericia o la aptitud para desarrollar alguna tarea. La persona hábil, por lo tanto, logra realizar algo con éxito gracias a su destreza.

Para Robbins (2011), la habilidad es “la capacidad que tiene un individuo de realizar varias tareas en un trabajo” (p. 46). Es decir es un activo real de lo que uno puede hacer. Las habilidades específicas intelectuales o físicas requeridas para un adecuado desempeño en el trabajo dependen de los requerimientos de habilidad del trabajo.

Por su parte Irigoyen (1998) plantea en cuanto a base se refiere a lo que el trabajador debe poseer en términos de habilidades básicas y de pensamiento y cualidades personales:

Habilidades básicas: Leer, escribir, aritmética y matemática, hablar y escuchar.

Habilidades de pensamiento: Pensar creativamente, tomar decisiones, resolver problemas, saber explorar el interior de la propia mente, saber aprender y razonar.

Cualidades personales: Responsabilidad individual, autoestima, sociabilidad, autogestión e integridad.

En cuanto a competencias propiamente tales, se refiere a habilidades interpersonales y a las competencias que se consideran necesarias para trabajar con recursos, con información, con sistemas y con tecnología (p 42). La capacitación en habilidades, la capacitación de equipos y la capacitación de diversidad tienen una importancia fundamental en las organizaciones actuales, ya que el desempeño del empleado se incrementa cuando existe una alta compatibilidad entre las habilidades y el trabajo.

Un constante reto directivo consiste en estar alerta de nuevas tecnologías y métodos para hacer que el trabajo mejore y la organización sea más efectiva. Los cambios tecnológicos realizados en las empresas, producen a su vez modificaciones en la forma de llevar a cabo las labores. Es importante entonces, que desde el momento de planear este tipo de cambios, se consideren prácticamente las implicaciones que tendrán en materia de conocimientos y habilidades.

Visualizarlo oportunamente y actuar en consecuencia, redundará en un ánimo favorecedor del cambio y se logrará una implementación eficaz y mantenimiento del mismo.

Un gran enemigo del cambio y del desarrollo es la obsolescencia en los conocimientos y preparación del personal. La actualización es una forma no sólo de desarrollo sino de supervivencia.

Robbins (2011) plantea que “la habilidad influye directamente en el nivel del rendimiento y la satisfacción del empleado a través de la habilidad de adaptarse a un trabajo” (p. 78). Frente a ello es importante la capacitación del personal, el entrenamiento mantiene actualizadas las habilidades de los empleados, o bien proporciona nuevas habilidades conforme el tiempo y las condiciones cambian.

Las habilidades establecen los parámetros de lo que los miembros pueden hacer y qué tan eficazmente se desempeñan en un grupo.

En el caso del presente estudio, en la dimensión Habilidades se analizaron los indicadores de: Resolución de conflictos, toma de decisiones, trabajo bajo presión, personal susceptible y cumplimiento de metas.

La resolución de conflictos, para Robbins (1999), “es un proceso que empieza cuando una parte percibe que otra parte ha afectado, o está por afectar negativamente, algo que le importa a la primera parte” (p. 432). Es decir, podemos entender como conflicto cualquier situación en la que se dé diferencia de intereses.

El conflicto es inherente a toda actividad en la cual se relacionan seres humanos. Luego, nuestra primera premisa es que los conflictos siempre existen y existirán, por lo cual nuestra obligación

como dirigentes es aprender a vivir con ellos tratando que no se manifiesten y administrándolos eficientemente cuando ocurren.

Se identifican tres tipos de conflictos: los intrapersonales, que surgen como consecuencia de insatisfacciones y contradicciones “dentro” de las personas; interpersonales, que surgen de enfrentamientos de intereses, valores, normas, deficiente comunicación, entre las personas. Finalmente, los conflictos laborales, u organizacionales, que surgen de problemas vinculados con el trabajo, y las relaciones que se establecen en este, entre individuos, grupos, departamentos, etc. (Robbins, 1999, p. 137).

Entre las técnicas para resolver conflictos, Chiavenato (2010) propone:

Soluciones de problemas: Junta en una persona de las partes en conflicto para identificar el problema y resolverlo en una discusión franca.

Metas de orden superior: Fijar una meta común que no se pueda alcanzar sin la cooperación de las partes en conflicto.

Ampliación de Recursos: Cuando un recurso es causado por escasez de recursos (digamos, dinero, oportunidades de ascender, espacio de oficina), ampliarlos puede ser una solución buena para todos.

Evasión: Apartarse de los conflictos o suprimirlos.

Allanamiento: Restar importancia a las diferencias al tiempo que se subrayan los intereses comunes de las partes del conflicto.

Arreglo: Cada parte del conflicto cede algo de valor.

Mandato: La administración recurre a su autoridad formal para resolver el conflicto y comunica sus deseos a las partes.

Modificar la variable humana: Aplicar las técnicas del cambio conducta, como capacitación en relaciones humanas para alterar las actitudes y los comportamientos que causan los conflictos.

Modificar las variables estructurales: Cambiar la estructura formal de la organización y los esquemas de relacionarse de las partes del conflicto mediante el cambio en el diseño de los puestos, transferencias, creación de posiciones de coordinación, etc. (p. 377).

Con respecto a los criterios para tomar decisiones, los individuos en las organizaciones a diario toman decisiones, frente a las diversas situaciones que se les presentan.

“La toma de decisiones ocurre como una reacción a un problema” (Robbins, 2011, p. 103). Esto es, existe una discrepancia entre algún estado actual y algún estado deseado, que requiere consideración sobre los cursos alternativos de acción.

El mismo autor plantea los siguientes pasos en la toma de decisiones: a) Definir el problema, b) Identificar los criterios de decisión, c) Distribuir los pesos a los criterios, d) Desarrollar las alternativas, e) Evaluar las alternativas y f) Seleccionar la mejor alternativa. (p. 104)

En cuanto al trabajo bajo presión, puede ser entendido como “aquel trabajo que se realiza bajo condiciones adversas de tiempo o de sobrecarga de tareas, y que demanda mantener la eficiencia y no cometer más errores de lo habitual” (Koontz y Weihrich, 2007, p. 42). El trabajo en la actualidad se realiza bajo presión lo que provoca en los individuos malestares y estrés, lo que influye en la eficiencia en el trabajo, ya que deben efectuar múltiples labores. En el caso del área de Logística del Hospital Nacional “Alberto Sabogal Sologuren”, los empleados deben atender a todas las necesidades logísticas de todas las áreas de la Red, teniendo una sobrecargada labor, es decir trabajan bajo presión.

La exigencia de ser capaz de trabajar bajo presión se ha producido por varias razones. En primer lugar porque el nivel de exigencia de las empresas ha aumentado. En efecto, en un mundo tan competitivo, las empresas deben esforzarse para sobrevivir y desarrollarse, y esto significa recargar con más trabajo a sus empleados para ahorrar en personal y mostrar mejores cifras. Lo mismo puede decirse del aumento de los estándares de calidad, a través de las diversas certificaciones (ISO y otras), que obligan a utilizar procedimientos y controles que anteriormente no existían, y que demandan mayor tiempo.

Otro factor que podría citarse como responsable del trabajo bajo presión es la polifuncionalidad, que se ha transformado en algo común. Es decir, nadie hace solamente una tarea o función, sino varias, y esto desde luego aumenta la carga de trabajo. También la cultura de la respuesta rápida, en el sentido de responder lo mejor y más rápido posible a los clientes, ha estimulado el trabajo bajo presión, ya que por ejemplo, una cotización hay que enviarla “ya”, pues de lo contrario los competidores podrían adelantarse y se perdería un negocio. (Koontz y Weihrich, 2007, p. 45).

Esto se refleja a diario en el contexto del área logística, por ello frente al trabajo bajo presión se hace necesario organizar muy bien el tiempo, así como dar prioridad a las requerimientos

logísticos. Además ante las múltiples tareas y existencias que recibe dicha área la capacitación del personal es una alternativa que potenciará a los recursos humanos y contribuirá al logro de la eficiencia cotidiana.

En cada acción pedagógica se procure apoyar al trabajador, en forma complementaria a lo que fuere el objetivo principal, para el desarrollo de competencias destinadas a mejorar aspectos de su personalidad que lo llevarán a vivir una vida más íntegra y armoniosa consigo mismo y con los demás, y mejorar sus estrategias para pensar y aprender a aprender. En competencias para mejorar habilidades personales e interpersonales podrían considerarse, por ejemplo, el desarrollo de la imagen positiva de sí mismo, la autoconfianza, la capacidad de trabajar individualmente y en equipo, el liderazgo situacional, la resolución de conflictos, la negociación (Chiavenato, 2010, p. 365).

Las relaciones interpersonales se basan en las relaciones sociales, en las que se da una interacción recíproca entre dos o más personas, en la cual interviene la comunicación como en toda relación, y que nos ayuda a obtener información respecto al entorno donde nos encontremos.

La creación de un ambiente en el que la capacitación y el desarrollo humano del personal signifiquen un reto, un interés y compromiso de crecimiento individual, grupal y organizacional.

La comunicación “es la transferencia y el entendimiento del significado” (Robbins, 2011, p. 310). Es decir una idea, no sirve hasta que es transmitida y entendida por los demás. La comunicación sirve a cuatro funciones principales dentro de un grupo u organización: el control, la motivación, la expresión emocional y la información.

La comunicación actúa para controlar el comportamiento individual de diversas maneras. Las organizaciones tienen jerarquías de autoridad y guías formales a las cuales deben atenerse los empleados.

La comunicación favorece la motivación al aclarar a los empleados lo que se ha hecho, si se están desempeñando bien y lo que puede hacerse para mejorar el rendimiento, si es que está por debajo del promedio.

La comunicación está en función a las características que imperan en una organización, según refiere Chiavenato (2009), en un sistema consultivo en las relaciones interpersonales “existe un alto grado de confianza en las personas, aunque no es total ni definitivo, se crean condiciones relativamente favorables para una organización informal sólida y positiva” (p. 128), es decir una buena comunicación acondiciona un buen clima laboral, lo que redundará en una eficiencia.

La función final que la comunicación desarrolla se relaciona con su papel de facilitador de la toma de decisiones. Proporciona información que los individuos y grupos necesitan para tomar decisiones al transmitir la información para identificar y evaluar las opciones alternativas.

La cortesía en la atención, según la Real Academia Española es la “demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene alguien a otra persona”.

Robbins (1999) define la socialización, como:

El proceso de adaptación de los empleados a la cultura de la organización. La socialización puede conceptualizarse como un proceso formado por tres etapas: prearribo, encuentro y metamorfosis. La primera etapa abarca todo el aprendizaje que ocurre antes de que un nuevo miembro se una a la organización. En la segunda, el nuevo empleado ve cómo es en realidad la organización y enfrenta la posibilidad de que las expectativas y la realidad puedan ser divergentes. En la tercera etapa, tienen lugar los cambios de larga duración (p. 607).

El empleado nuevo domina las habilidades requeridas para su trabajo, lleva a cabo con éxito sus nuevos papeles y realiza los ajustes a los valores y normas de su grupo de trabajo.

Los programas de capacitación del personal, a fin de que sean eficaces y que tengan un impacto máximo en el desempeño individual y organizacional, deben usar un enfoque sistemático con una progresión de las siguientes fases:

La Fase 1: Detectar necesidades de capacitación. Donde la búsqueda de necesidades de capacitación es la clarificación de las demandas educativas de los proyectos prioritarios de una empresa.

Los gerentes y el personal de Recursos Humanos deben permanecer alerta a los tipos de capacitación que se requieren, cuándo se necesitan, quién las precisas y qué métodos son mejores para dar a los empleados el conocimiento, habilidades y capacidades necesarias.

Para asegurar que la capacitación sea oportuna y esté enfocada en los aspectos prioritarios los gerentes deben abordar la evaluación de necesidades en forma sistemática utilizando tres tipos de análisis, (Aamodt, 2010, p. 45). Organizacional, consiste en observar el medio ambiente, las estrategias y los recursos de la organización para definir tareas en las cuales debe enfatizarse la capacitación, permite establecer un diagnóstico de los problemas actuales y de los desafíos ambientales, que es necesario enfrentar.

De tareas, que significa determinar cuál debe ser el contenido del programa de capacitación, es decir identificar los conocimientos, habilidades y capacidades que se requieren, basados en el estudio de las tareas y funciones del puesto. Se debe hacer hincapié en lo que será necesario en el futuro para que el empleado sea efectivo en su puesto.

De personas, este análisis conlleva a determinar si el desarrollo de las tareas es aceptable y estudiar las características de las personas y grupos que se encontrarán participando de los programas de capacitación.

Una vez realizados todos los análisis, surge un panorama de las necesidades de capacitación que deberían definirse formalmente en términos de objetivos.

La determinación de las necesidades de capacitación es una responsabilidad de línea y una función de staff, corresponde al administrador de línea la responsabilidad por la percepción de los problemas provocados por la carencia de capacitación.

Los principales medios utilizados para la determinación de necesidades de capacitación son: Evaluación de desempeño; Observación; Cuestionarios; Solicitud de supervisores y gerentes; Entrevistas con supervisores y gerentes; Reuniones inter departamentales; Examen de empleados; Modificación de trabajo; Entrevista de salida; Análisis de cargos.

Además de estos medios, existen algunos indicadores de necesidades de capacitación. Estos indicadores sirven para identificar eventos que provocarán futuras necesidades de capacitación

(indicadores a priori) o problemas comunes de necesidades de entrenamiento ya existentes (indicadores a posteriori).

Indicadores a priori son por ejemplo: Modernización de maquinarias y equipos; Producción y comercialización de nuevos productos o servicios; Expansión de la empresa y admisión de nuevos empleados; Reducción del número de empleados.

Indicadores a posteriori son por ejemplo: Calidad inadecuada de la producción; Baja productividad; Relaciones deficientes entre el personal; Número excesivo de quejas.

La Fase 2: Diseño del programa de capacitación, donde la determinación de necesidades de capacitación debe suministrar las siguientes informaciones, para que el programa de capacitación pueda diseñarse, según (Bohlander et al, 2008, p. 89):

¿QUÉ debe enseñarse?

¿QUIÉN debe aprender?

¿CUÁNDO debe enseñarse?

¿DÓNDE debe enseñarse?

¿CÓMO debe enseñarse?

¿QUIÉN debe enseñar?

Se debe tener en cuenta que el programa debe elaborarse de tal manera que, al descubrir nuevas necesidades, los cambios que se realicen en el programa no sean violentos ya que esto podría ocasionar una desadaptación en el entrenado y un cambio de actitud hacia la capacitación, (Unidas, 2006, p. 149).

Los expertos creen que el diseño de capacitación debe enfocarse al menos en cuatro cuestiones relacionadas: Objetivos de capacitación, deseo y motivación de la persona, principios de aprendizaje y características de los instructivos.

Una buena evaluación de las necesidades de capacitación conduce a la determinación de objetivos de capacitación y estos se refieren a los resultados deseados de un programa de entrenamiento, (Martínez, 2008, p. 96). La clara declaración de los objetivos de capacitación constituye una base sólida para seleccionar los métodos y materiales y para elegir los medios para determinar si el programa tendrá éxito.

Existen dos condiciones previas para que el aprendizaje influya en el éxito de las personas que lo recibirán. La buena disposición, que se refiere a los factores de madurez y experiencia que forman parte de sus antecedentes de capacitación.

La otra es la motivación, para que se tenga un aprendizaje óptimo los participantes deben reconocer la necesidad del conocimiento o habilidades nuevos, así como conservar el deseo de aprender mientras avanza la capacitación. Las siguientes seis estrategias pueden ser esenciales: Utilizar el refuerzo positivo, eliminar amenazas y castigos, ser flexible, hacer que los participantes establezcan metas personales, diseñar una instrucción interesante y eliminar obstáculos físicos y psicológicos de aprendizaje.

Los principios de aprendizaje constituyen las guías de los procesos por los que las personas aprenden de manera más efectiva. Mientras más utilicen estos principios en el aprendizaje, más probabilidades habrá de que la capacitación resulte efectiva, (Domjan, 2010, p. 257). El éxito o fracaso de un programa de capacitación, suele relacionarse con dichos principios. Algunos de estos principios son: participación, repetición, retroalimentación, etc.

Es muy importante la elección de las técnicas que van a utilizarse en el programa de capacitación con el fin de optimizar el aprendizaje. Estas pueden ser técnicas aplicadas en el sitio de trabajo y técnicas aplicadas fuera del sitio de trabajo.

Las características de los instructores son importantes para el logro del éxito de cualquier actividad de capacitación, ya que dependerá en gran parte de sus habilidades de enseñanza y características personales. Estos responsables del entrenamiento, son las personas situadas en cualquier nivel jerárquico, experto o especializado en determinada actividad o trabajo y que transmite sus conocimientos de manera organizada. Estos maestros deben ser líderes, es decir, personas que sepan guiar a un grupo, que sepan crear en el alumno o colaborador un vivo deseo de superación personal, líderes que sepan señalar el camino que ha de seguirse (Bohlander et al., 2008, p. 89).

Las características esenciales y deseables que debe tener todo instructor son: conocimiento del tema, adaptabilidad, facilidad para las relaciones humanas, sinceridad, sentido del humor, interés, motivación por la función, entusiasmo, capacidades didácticas, instrucciones claras, asistencia individual, entre otras. Es evidente que el criterio de selección de los instructores es muy

importante, los mismos podrán ser seleccionados entre los diversos niveles y áreas de la empresa. Cuanto mayor sea el grado en que el instructor posea tales características, tanto mejor desempeñará su función.

En la Fase 3: Implementar el programa de capacitación, existe una amplia variedad de métodos para capacitar al personal que ocupa puestos no ejecutivos. Uno de los métodos de uso más generalizado es la capacitación en el puesto de trabajo, porque proporciona la ventaja de la experiencia directa, así como una oportunidad de desarrollar una relación con el superior y el subordinado. Es un método por el cual los trabajadores reciben la capacitación de viva voz de su supervisor o de otro capacitador. En la capacitación de aprendices, las personas que ingresan a la empresa reciben instrucciones y prácticas minuciosas, tanto dentro como fuera del puesto, en los aspectos teórico y prácticos del trabajo.

La capacitación combinada consiste en programas de entrenamiento que combinan la experiencia práctica del trabajo, con la educación formal en clases. Los programas de internado revisten especial eficacia porque brindan experiencia en el puesto y fuera de éste.

Otros métodos fuera del trabajo incluyen las conferencias o discusiones, la capacitación en el aula, la instrucción programada, la capacitación por computadora, las simulaciones, los circuitos cerrados de televisión, la capacitación a distancia y los discos interactivos de video, entre otros.

Estos últimos métodos pueden suponer una aportación al esfuerzo de capacitación de un costo relativamente bajo en relación con la cantidad de participantes que es posible alcanzar. Cabe destacar, a su vez, que cada día está adquiriendo mayor importancia el e-learning. El mismo consiste en un nuevo modelo de aprendizaje, progreso y desarrollo profesional, se trata de la capacitación a través de Internet, on-line.

La FASE 4: Evaluación del programa de capacitación, es la etapa final del proceso de capacitación, la evaluación de los resultados obtenidos, en la cual se intenta responder preguntas tales como: ¿Qué estamos obteniendo de los programas de capacitación? ¿Estamos usando productivamente nuestro tiempo y nuestro dinero? ¿Hay alguna manera de demostrar que la formación que impartimos es la adecuada?

La capacitación debe evaluarse para determinar su efectividad. La experiencia suele mostrar que la capacitación muchas veces no funciona como esperan quienes creen e invierten en ella. Los costos de la capacitación siempre son altos en términos de costo directo y, aun más importante, de costos de oportunidad. Los resultados, en cambio, suelen ser ambiguos, lentos y en muchos casos, más que dudosos.

La evaluación debe considerar dos aspectos principales: Determinar hasta qué punto el programa de capacitación produjo en realidad las modificaciones deseadas en el comportamiento de los empleados y demostrar si los resultados de la capacitación presentan relación con la consecución de las metas de la empresa.

Con la aplicación de las políticas propuestas se obtendrán los siguientes beneficios:

Se extenderá la capacitación hacia todos los trabajadores de la empresa.

Se elaborarán eficientemente la determinación de las necesidades de aprendizaje (DNA).

Existirá una comunicación favorable entre el personal y los directivos que tribute el buen desempeño del proceso de capacitación.

Se ajustará la capacitación a los objetivos de los puestos de trabajo.

Se emplearán métodos variados en el proceso de capacitación y desarrollo.

Se realizará el proceso de desarrollo ajustado a las necesidades de los trabajadores y de la organización.

Se evaluará el proceso de capacitación logrando la retroalimentación.

Se realizará un plan de capacitación ajustado a las necesidades del corto y largo plazo de la capacitación, en función de los objetivos de la empresa.

El Subsistema de Desarrollo de Recursos Humanos es un eslabón fundamental para la Dirección de los Recursos Humanos y debe estar dirigido a garantizar el desarrollo de las competencias laborales de los trabajadores de la empresa, logrando que cada uno de ellos tenga la calificación idónea para el puesto y cargo que desempeñan.

Es difícil determinar la eficacia de los programas de capacitación. Requiere mediciones con respecto a ciertas normas, así como detectar sistemáticamente las necesidades y objetivos de la capacitación. En general, los objetivos del desarrollo son: Acumulación de conocimientos, asimilación de actitudes conducentes a una buena administración, adquisición de habilidades, mejoramiento del desempeño administrativo y logro de los objetivos de la empresa.

Para que la capacitación funcione, es sumamente importante que los criterios que se sigan en el salón de clase se parezcan tanto como sea posible a los criterios correspondientes del ambiente laboral. El desarrollo del administrador exige un enfoque práctico en el que los objetivos de la capacitación, técnicas y métodos sean congruentes con los valores, normas y características del ambiente. (Koontz y Weihrich, 2007, p. 270)

Sin una adecuada organización y programación de la capacitación, en que se tengan en cuenta los restantes subsistemas, así como los programas corrientes y perspectivas de desarrollo de la empresa, es imposible lograr los objetivos que fueron planteados en el Sistema de Dirección de los Recursos Humanos

En relación a la variable Gestión Documentaria, en primer lugar es necesario definir qué entendemos por gestión.

La gestión consiste en el conjunto de acciones dirigidas a lograr un fin. Dichas acciones se realizan en todos los niveles en que se articula el sistema sanitario: en la organización de ministerios y áreas de salud (macrogestión), en la dirección de hospitales y aseguradoras (mesogestión y en la práctica asistencia de servicios y unidades clínicas (microgestión).

La gestión documental es el Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Russo (2011) la define como el “conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos” (p. 10).

La gestión de documentos se entiende como un proceso que permite analizar, difundir y controlar sistemáticamente la información registrada, recibida, creada y utilizada por una organización en correspondencia con su misión, objetivos y procesos. Si aplicamos este concepto a las Instituciones de Salud, veremos que hay una gran diversidad de información, desde la que tiene relación directa con la asistencia clínica a aquella relacionada con aspectos más organizativos y/o administrativos. La gestión incluye acciones dirigidas al manejo del presente, tales como dirección

y organización, ya la preparación del futuro, entre estas destacan la planificación y la programación.

La documentación, actualmente se vale de los programas informáticos, pues éstos permiten ingresar una gran cantidad de información.

La palabra clave de la gestión documental es la "trazabilidad". Los documentos de obra tienen como objetivo saber cómo, cuándo, quién, para quién, dónde y por qué deben llevarse a cabo determinadas tareas. El propósito es eliminar errores, faltas de calidad y de conformidad. En el caso de que se produzcan, una adecuada gestión documental permite asignar, sin lugar a dudas, responsabilidades y corregir los defectos con eficacia.

Se entiende por gestión documental el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, permitir la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía.

Los documentos son un mecanismo de memoria. Evitan, en gran medida, y en función de cómo son utilizados, la incertidumbre y la indeterminación. El jefe de obra debe saber encontrar el justo equilibrio de su gestión documental en función de las características de cada obra.

La gestión documental consiste en el uso de tecnología y procedimientos que permiten la gestión y el acceso unificado a información generada en la organización al Personal de la Empresa y a clientes y Proveedores.

La gestión documental se ha convertido en una necesidad y en un problema para las organizaciones, representados en gastos en locales y almacenes, infraestructuras para garantizar el estado de conservación, tiempo dedicado a la organización y búsqueda de documentos, duplicaciones, gastos de fotocopias-fax, etc.

La mayoría de las organizaciones necesitan acceder y consultar de forma frecuente la información archivada. En otros es la importancia de los documentos o el volumen de información lo que

estimula a buscar nuevas soluciones innovadoras que ofrezcan ventajas y valor añadido sobre los sistemas tradicionales de archivo y almacenamiento.

La gestión documental supone un verdadero reto para muchas organizaciones. Incluye conceptos como son "auditorías de la información", "gestión electrónica de documentos", etc.

El sistema de gestión documental, es un sistema computarizado, un conjunto de programas, utilizado para rastrear y almacenar documentos electrónicos y/o imágenes de documentos soportados en papel. El término puede ser relacionado con conceptos como sistemas de administración de contenido (CMS) y es comúnmente visto como un sistema de administración de contenido corporativo y relacionado con el término Digital.

El Modelo de Gestión Hospitalaria viene a ser el marco conceptual y operativo de referencia que define la forma de regular la gestión hospitalaria por el Estado, a través de un conjunto de políticas, sistemas, componentes, procesos e instrumentos para que al operar coherentemente establecen la forma de conducir los servicios de salud del segundo y tercer nivel de atención y dirigir su organización, permitiendo una adecuada y oportuna toma de decisiones para el logro de los objetivos sanitarios y económicos en el marco de una red de servicios de salud. (Minsa, 2009)

El Modelo de Gestión Hospitalaria, está integrado por 10 componentes, que vienen a ser las líneas de intervención necesarias para modificar los procesos de gestión en el hospital. Los componentes del modelo son los siguientes: Gestión Clínica, Gestión Administrativa, Gestión de Recursos Humanos, Gestión de Recursos Tecnológicos, Gestión del Sistema de Información, Investigación y Docencia, Financiamiento y Mecanismo de Pago, Plataforma Organizativa, Plataforma Estratégica y Plataforma Jurídica.

En relación a la gestión administrativa, Koontz y Weihrich (2007), "La administración es el proceso de diseñar y mantener ambientes en los que individuos, que colaboran en grupos, cumplen eficientemente objetivos seleccionados" (p. 4). Es decir, administrar consiste en organizar los procesos de trabajo que desempeña una institución ya sea pública o privada.

La administración es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en equipo, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos. En un sentido más amplio, la administración es un conjunto ordenado y sistematizado de técnicas y prácticas que tiene como

finalidad apoyar la consecución de los objetivos de una organización a través de la provisión de los medios necesarios para obtener los resultados con la mayor eficiencia, eficacia y congruencia; así como la óptima coordinación y aprovechamiento del personal y los recursos técnicos, materiales y financieros.

En tal sentido, se define a la Gestión Administrativa como el conjunto de acciones mediante las cuales se desarrollan actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo en general son: prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

La gestión administrativa en el hospital involucra el desarrollo de dos procesos principales el de Gestión Económica Financiera y el de Gestión Logística, que su vez se conforman de sub procesos o procesos internos.

El área de logística ha tomado una posición preferencial dentro de los esquemas de gestión de servicios de salud que se basan en el uso racional de los recursos, que garantice la calidad y continuidad del servicio. La logística es fuente de provisión de las cantidades necesarias de recursos materiales y de servicios, en forma eficiente y eficaz, en la cantidad, calidad y oportunidad requerida (Minsa, 2009).

En este sentido la gestión logística se define como las acciones que tienen por objeto la adquisición, movilización, intercambio y entrega de bienes y servicios que el hospital consume o produce para permitirle efectuar sus objetivos públicos.

La gestión logística comprende los siguientes procesos: Selección, programación, adquisición y contratación, almacenamiento, distribución y disposición final.

La selección, es el proceso mediante el cual se escogen los productos que se requerirán para efectuar las funciones del establecimiento de salud. Dentro de sus productos se encuentran:

La catalogación, se elabora el catálogo de bienes y servicios en el cual se encuentran consignados de manera ordenada, por grupos de elementos y estos a su vez ordenados de manera muy detallada e individualizada (ítems) alfabéticamente todos los bienes y servicios que son necesarios para el desarrollo de las actividades de una entidad.

Y el registro de proveedores, procedimiento en el cual se elabora es una base de datos que permite el análisis y verificación, para calificar la idoneidad del proveedor. Es de carácter referencial.

Con respecto a la programación, esta se puede definir como un proceso por el cual se consolidan los requerimientos de los usuarios para la elaboración del Plan de Adquisiciones de la Entidad, el cual se sustenta en necesidades reales y consumos históricos proyectados.

Dentro de sus procedimientos se contempla: la Programación de necesidades (cuadro de necesidades), la elaboración del Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones, la elaboración y actualización del estudio de mercado, la elaboración del expediente técnico de adquisición y la Programación y solicitud de calendario.

La Adquisición y Contratación de bienes o servicios requeridos por los usuarios, serán programadas mediante modalidades establecidas en la normativa institucional. En casos especiales, debidamente sustentados, se procederá a compras no programadas.

En cuanto al Almacenamiento, que es la custodia y conservación temporal de los bienes para su posterior distribución a las dependencias solicitantes, se deberá realizar un Control de stocks, la aplicación de buenas prácticas de almacenamiento, y el registro, control y entrega de información.

La distribución, es un proceso relacionado a la directa satisfacción de las necesidades de bienes y servicios en general de las dependencias de una entidad. Que requiere: la atención de PECOSAS, la aceptación de Donación, el alta de Bienes, la baja de bienes, la reposición por robo o pérdida, la transferencia de Bienes de Baja, la donación de bienes de baja, la subasta de bienes muebles, la destrucción, el saneamiento de Inmuebles, el saneamiento de vehículos, la toma de Inventarios valorizados, la conciliación Contable – Patrimonial y la supervisión de donaciones.

En cuanto al problema de investigación, en primer lugar, el Área de Logística es un área que requiere de conocimiento y agilidad por parte del personal, la que se ve mermada a causa de la mala presentación de los documentos presentados por las áreas usuarias para la compra de bienes y servicios, la carencia de vistos en los documentos o por las fallas técnicas de los

requerimientos, esto hace que los procedimientos en el área se atrasen y generan incomodidad en los usuarios del servicio; otro aspecto relevante es el incumplimiento de los procesos, dando prioridad a la compra de materiales y/o equipos médicos no presupuestados en el Plan Anual y que hacen que otros procesos se atrasen y los documentos sean regularizados a fechas anteriores para que puedan ser reconocidos y aceptados cuando haya auditoria.

Una de las causas por que los procesos en la documentación no se cumple por parte de los usuarios que requieren la compra de materiales y/o equipos médicos es la falta de capacitación, por lo mismo que estos se realizan de manera extemporánea generan que los documentos no lleguen con firmas o con las especificaciones adecuadas, la improvisación de personal genera que este problema crezca cada día más, ocasionando en el área de logística una demora que no debe de ocasionarse ya que debemos revisar los documentos antes para poder realizar el proceso. Asimismo no se realizan capacitaciones periódicas sobre cómo hacer un requerimiento correctamente.

La gestión documentaria es clave para el éxito de los procesos logísticos si estos no está bien organizados y completos, los procesos sufren demoras ocasionando pérdidas de horas hombres en logística, y más tiempo en el trabajo, realizando horas extras que al final no son remuneradas por la institución, pero lo más complicado es la auditoria constante que nos realizan y que debemos afrontar culpándonos de errores que no son nuestros sino ocasionados por la improvisación de procesos que no estaban contemplados en el presupuesto anual.

La finalidad de la presente investigación “Capacitación del personal y la gestión documentaria en el Área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. 2013” es describir y conocer la relación entre la capacitación del personal del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, y la gestión documentaria del Área de Logística.

1.1. Problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre la capacitación del personal y la gestión documentaria en el Área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren?

Problemas específicos

¿Cómo se relaciona la inducción del personal con la gestión documentaria en el Área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren?

¿Qué relación hay entre las habilidades del personal y la gestión documentaria en el Área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren?

¿Cuál es el vínculo de las relaciones interpersonales con la gestión documentaria en el Área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren?

1.2. Hipótesis

Hipótesis General

Existe una relación directa entre la capacitación del personal y la gestión documentaria en el Área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.

Hipótesis Específicas

La inducción del personal se relaciona directamente con la gestión documentaria en el Área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.

Las habilidades del personal se relacionan directamente con la gestión documentaria en el Área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.

Las relaciones interpersonales se vinculan significativamente en la gestión documentaria en el Área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.

1.3. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la capacitación del personal y la gestión documentaria en el Área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.

Objetivos específicos

Reconocer la relación de la inducción del personal con la gestión documentaria en el Área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.

Establecer la relación entre las habilidades del personal con la gestión documentaria en el Área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.

Determinar el vínculo de las relaciones interpersonales con la gestión documentaria en el Área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Variables

Según Sánchez y Reyes (2006), la variable “constituye cualquier característica, cualidad o propiedad de un fenómeno o hecho que tiende a variar y que es susceptible de ser medido y evaluado. (...) es una propiedad que adquiere distintos valores” (p. 73).

Variable independiente

Capacitación de personal

Según (Rodríguez, 2007, p. 125) debe ser enfocada como un proceso administrativo complejo, compuesto de diferentes fases. Debido a que la meta primaria de la capacitación es contribuir a las metas globales de la organización, es preciso desarrollar programas que no pierdan de vista las metas y estrategias organizacionales, ya que todo debe guardar una coherencia interna dentro de la organización.

V2: Gestión documentaria

Conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos (Russo, 2011, p. 10).

Variable dependiente

Gestión documentaria

La variable gestión documentaria se estudiara en base a las dimensiones procesos, flujo documentario y acceso y su relación con la variable capacitación.

2.2 Operacionalización de variables

| VARIABLES | | DIMENSIONES | INDICADORES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL |
|-------------------|----------------------|----------------------------|------------------------------------|---|---|
| <u>Variable 1</u> | Capacitación | Inducción | Rotación del personal | Según (Rodríguez, 2007, p. 125) debe ser enfocada como un proceso administrativo complejo, compuesto de diferentes fases. Debido a que la meta primaria de la capacitación es contribuir a las metas globales de la organización, es preciso desarrollar programas que no pierdan de vista las metas y estrategias organizacionales, ya que todo debe guardar una coherencia interna dentro de la organización. | El instrumento que permitirá procesar datos en función a los indicadores será la encuesta. |
| | | | Tiempo de inducción | | |
| | | | Costos de la capacitación | | |
| | | | Aprendizaje constante | | |
| | | | Funciones laborales | | |
| | | | Desempeño laboral | | |
| | | Habilidades | Resolución de conflictos | | |
| | | | Criterios para tomar decisiones | | |
| | | | Trabajo bajo presión | | |
| | | | Personal susceptible | | |
| | | Relaciones Interpersonales | Cumplimiento de metas | | |
| | | | Comunicación entre el personal | | |
| | | | Cortesía en la atención | | |
| | | | Cooperación entre el personal | | |
| | | | Respetar al personal | | |
| Trabajo en equipo | | | | | |
| <u>Variable 2</u> | Gestión Documentaria | Procesos | Calidad de documentos | Conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos (Russo, 2011, p. 10). | Es la encuesta el instrumento que permitirá evaluar los indicadores que presenta la matriz. |
| | | | Proceso de mejora continua | | |
| | | | Incremento de los servicios | | |
| | | Flujo documentario | Tiempo | | |
| | | | Comunicación | | |
| | | | Calidad | | |
| | | Acceso | Vías de acceso de la documentación | | |
| | | | Sistema informático de documentos | | |
| | | | Normas de acceso documentario | | |

2.3 Metodología

Para el desarrollo de la investigación se utilizaron el método documental, observacional y el método hipotético deductivo.

El método documental, es la que se realiza, como su nombre lo indica, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie tales como, las obtenidas a través de fuentes bibliográficas, hemerográficas o archivísticas; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos, y la tercera en documentos que se encuentran en archivos como cartas oficios, circulares, expedientes, etc. (Villegas, 2005, p. 24).

El método observacional "consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías" (Hernández et al., 2010, p. 260).

Es hipotético deductivo, debido a que se realizó una observación para determinar el problema de la investigación, el cual conllevó a la elaboración de la hipótesis. Por consiguiente, se realizará deducciones a partir del resultado de la hipótesis.

"El método hipotético-deductivo es un procedimiento que toma unas aseveraciones en calidad de hipótesis y comprueba tales hipótesis", deduciendo de ellas, en conjunto con otros conocimientos que ya poseemos, conclusiones que confrontamos con los hechos" (Hurtado y Toro, 2007, p. 75).

2.4 Tipos de estudio

La investigación es de tipo básica y de nivel descriptivo correlacional, ya que está interesada en la determinación del grado de relación existente entre la capacitación del personal y la gestión documentaria en el Área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.

"Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno

que se someta a un análisis” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 80).

Los estudios correlacionales “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Hernández, et al., 2010, p. 81).

2.5 Diseño

La investigación es de diseño no experimental. Los estudios no experimentales, son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural, para después analizarlos” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 149), ya que nos limitaremos a observar las variables de estudio.

Es de diseño transversal; porque “Los diseños de investigación transversal, recolectan datos en un solo momento” (Hernández et al., 2010, p. 151).

2.6 Población, muestra y muestreo

Población:

La población según Hernández, et al. (2010) “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174).

La población del estudio estuvo conformada por 35 colaboradores del Área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.

Muestra:

La muestra, es un “subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de ésta” (Hernández, et al., 2010, p. 173).

La muestra quedo integrada por el 100% de la población, es decir 35 colaboradores del Área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.

Muestreo:

El muestreo es no probabilístico, de tipo intencional.

“Las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección informal. Se utilizan en diversas investigaciones cuantitativas y cualitativas” (Hernández, et al., 2010, p. 189).

Tabla 1. *Características demográficas de los participantes según género (N=35).*

| Género | N | % |
|-----------|----|----|
| Masculino | 21 | 60 |
| Femenino | 14 | 40 |

En la tabla se observa que del total de la muestra, 21 (60%) de los participantes son del género masculino y 14 (40%) son del género femenino.

Tabla 2. *Características demográficas de los participantes según edades (N=35).*

| Edades | N | % |
|------------|----|------|
| 20-30 años | 6 | 17.1 |
| 31-40 años | 15 | 42.9 |
| 41-50 años | 7 | 20.0 |
| 51+ años | 7 | 20.0 |

En la tabla 2 se observa que 6 participantes (17.1%) tienen entre 20-30 años de edad, 15 (42.9%) tienen entre 31-40, 7 (20%) tienen entre 41-50 y 7 (20%) tienen más de 50 años de edad.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección

La técnica que se aplicarán en la presente investigación es la Encuesta desarrollada al personal de las áreas que trabaja en la Oficina de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.

Instrumentos de recolección

Se aplicará a la muestra de estudio dos Cuestionarios de 25 items cada uno.

a) Cuestionario Capacitación del Personal.

Consta de 3 dimensiones:

Inducción

Habilidades

Relaciones Interpersonales

Diseñada en la escala de likert

Siempre = 4

Alguna vez = 3

Rara vez = 2

Nunca = 1

b) Cuestionario de Gestión Documentaria.

Consta de 3 dimensiones:

Procesos

Flujo documental

Acceso

Diseñada en la escala de likert

Siempre = 5

Casi Siempre = 4

A veces = 3

Casi Nunca = 2

Nunca = 1

Validez

Se utilizará la validación de contenido, utilizando el juicio de expertos para dar validez a los instrumentos de recolección de la presente investigación.

“Toda medición o instrumento de recolección de los datos debe reunir dos requisitos esenciales: confiabilidad y validez. La validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 242-243).

| N° | JUECES EXPERTOS | % |
|----|------------------------------|-----|
| 1. | Dra. Teresa Gonzales Moncada | 65% |
| 2. | Dr. Bernardo Cojal Loli | 75% |
| 3. | Dr. Raúl Delgado Arena | 68% |
| 4. | Dr. Yrma Neyra Carbajal | 65% |

| N° | CRITERIOS | 1 | 2 | 3 | 4 |
|----|---------------------------------------|-----|-----|-----|-----|
| 1. | CLARIDAD | 65% | 75% | 68% | 65% |
| 2. | OBJETIVIDAD | 65% | 75% | 68% | 65% |
| 3. | ACTUALIDAD | 65% | 75% | 68% | 65% |
| 4. | SUFICIENCIA | 65% | 75% | 68% | 65% |
| 5. | INTENCIONALIDAD | 65% | 75% | 68% | 65% |
| 6. | CONSISTENCIA | 65% | 75% | 68% | 65% |
| 7. | COHERENCIA | 65% | 75% | 68% | 65% |
| 8. | METODOLOGÍA | 65% | 75% | 68% | 65% |
| 9. | PERTINENCIA | 65% | 75% | 68% | 65% |
| % | PROMEDIO DE VALIDACIÓN | 65% | 75% | 68% | 65% |
| % | PROMEDIO DE VALIDACIÓN GENERAL | | | | |

$$P = \frac{\sum P}{4}$$

$$P = \frac{270}{4} = 68.25$$

El instrumento validado por jueces expertos corresponde a un 68.25 de aceptación, lo cual indica que es válido para ser aplicado.

Confiabilidad

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, pág. 242).

Para evaluar la confiabilidad de la investigación se utilizará el alfa de Cronbach.

“Este coeficiente requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre cero y uno. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en

dos mitades a los ítems del instrumento de medición, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente”.

2.8 Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los datos, se utilizará la estadística descriptiva, que “consiste en la presentación de manera resumida de la totalidad de observaciones hechas, como resultado de una experiencia realizada, nos informa cómo se ha comportado la variable dependiente ante la acción de una independiente” (Sánchez y Reyes, 1998, p. 122). Se aplicarán medidas de tendencia central, como la media aritmética y la desviación estándar.

Se utilizará el software estadístico SPSS en su versión 19; y para establecer la correlación entre las variables se aplicará el rho de Spearman, por medio de la cual se realizará la contrastación de las hipótesis y posteriormente establecer las conclusiones y recomendaciones.

III. RESULTADOS

El presente capítulo comprende los cuadros estadísticos y con sus respectivos diagramas en forma detallada, todos ellos con su debida interpretación.

Análisis descriptivo

Resultados variable Capacitación de Personal

Dimensión: Inducción

Tabla 1. *Pregunta 01: Recibe algún tipo de formación y/o capacitación externa por parte de la institución hospitalaria en que labora*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 3 | 8,6 | 8,6 | 8,6 |
| Rara vez | 17 | 48,6 | 48,6 | 57,1 |
| Alguna vez | 3 | 8,6 | 8,6 | 65,7 |
| Casi siempre | 11 | 31,4 | 31,4 | 97,1 |
| Siempre | 1 | 2,9 | 2,9 | 100,0 |
| Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia.

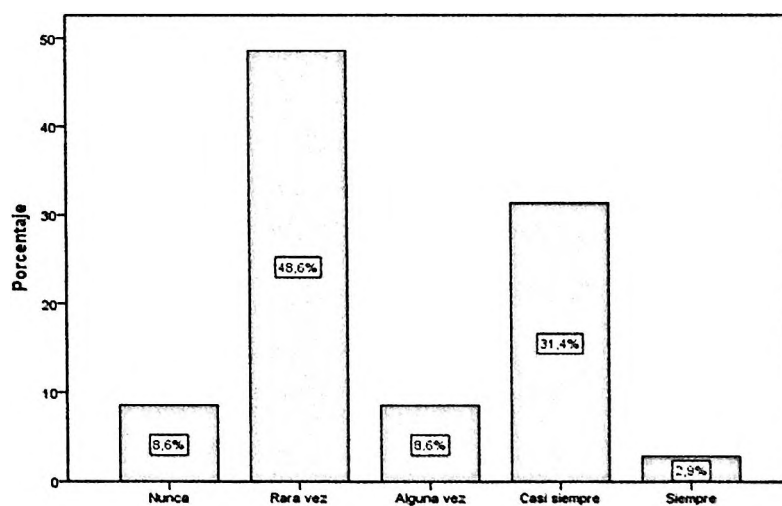


Figura 1. *Pregunta 01: Recibe algún tipo de formación y/o capacitación externa por parte de la institución hospitalaria en que labora*

Por medio de la encuesta realizada se determinó que el 48.6% de los colaboradores del área de Logística opina que Rara vez recibe algún tipo de formación y/o capacitación externa por parte de la institución hospitalaria en que labora, seguido de un 31.4% que opina Casi siempre, un 8.6% afirma que Alguna vez y nunca respectivamente y solo un 2.9% indica que Siempre recibe capacitación.

Tabla 2. Pregunta 8: Las capacitaciones que realiza la institución lo ayudan a realizar su labor eficientemente

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 2 | 5,7 | 5,7 | 5,7 |
| Rara vez | 2 | 5,7 | 5,7 | 11,4 |
| Alguna vez | 14 | 40,0 | 40,0 | 51,4 |
| Casi siempre | 13 | 37,1 | 37,1 | 88,6 |
| Siempre | 4 | 11,4 | 11,4 | 100,0 |
| Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia.

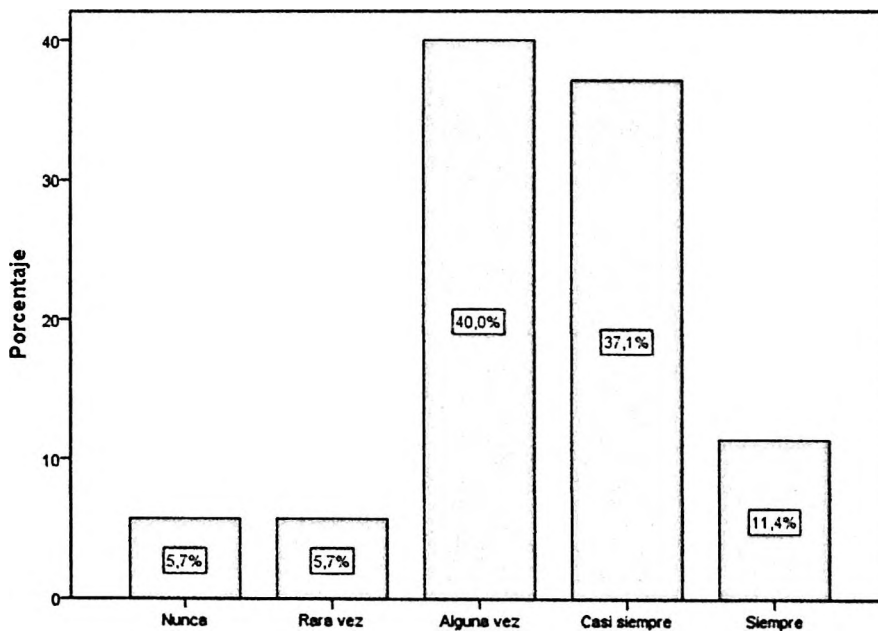


Figura 2. Pregunta 8: Las capacitaciones que realiza la institución lo ayudan a realizar su labor eficientemente

En el gráfico se puede apreciar que el 40% de los encuestados opina que Alguna vez las capacitaciones que realiza la institución lo ayudan a realizar su labor eficientemente, el 37.1% percibe que Casi siempre, un 11.4% Siempre y un 5.7% Nunca y Rara vez.

Dimensión: Habilidades

Tabla 3. Pregunta 13: Se siente preparado para realizar trabajos bajo presión

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi siempre | 23 | 65,7 | 65,7 | 65,7 |
| Siempre | 12 | 34,3 | 34,3 | 100,0 |
| Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia.

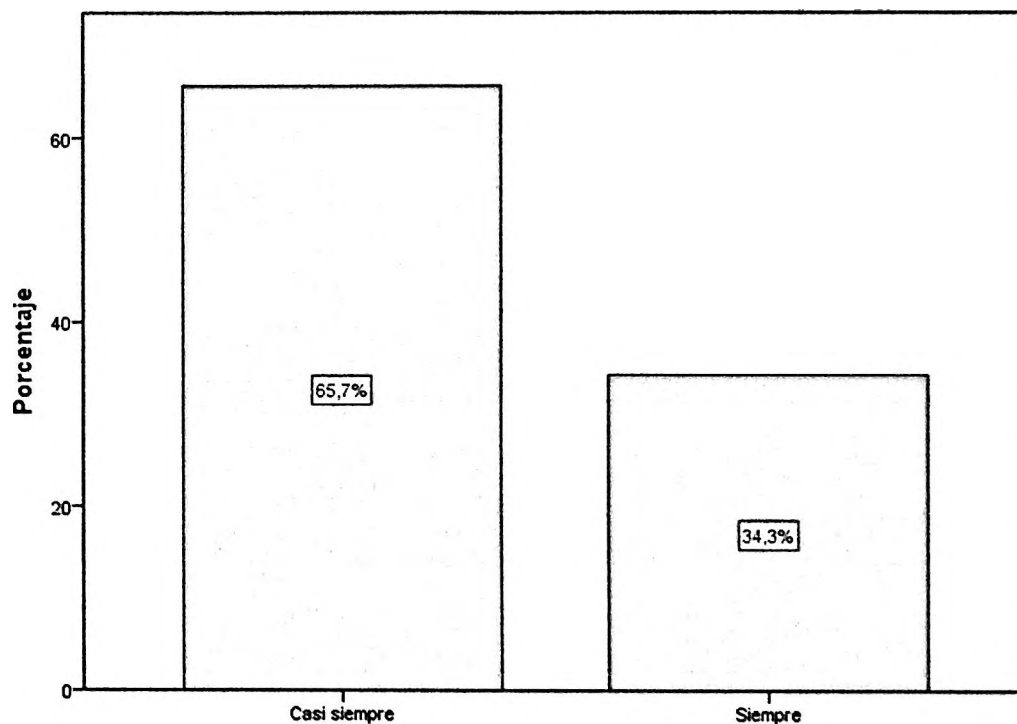


Figura 3. Pregunta 13: Se siente preparado para realizar trabajos bajo presión

Con respecto a la dimensión Habilidades, el 65.7% Casi Siempre se siente preparado para realizar trabajos bajo presión en el área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal, mientras que un 34.3% opina que Siempre.

Tabla 4. Pregunta 14: Se siente capacitado para realizar trabajos en el área de logística

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Alguna vez | 3 | 8,6 | 8,6 | 8,6 |
| Casi siempre | 15 | 42,9 | 42,9 | 51,4 |
| Siempre | 17 | 48,6 | 48,6 | 100,0 |
| Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia.

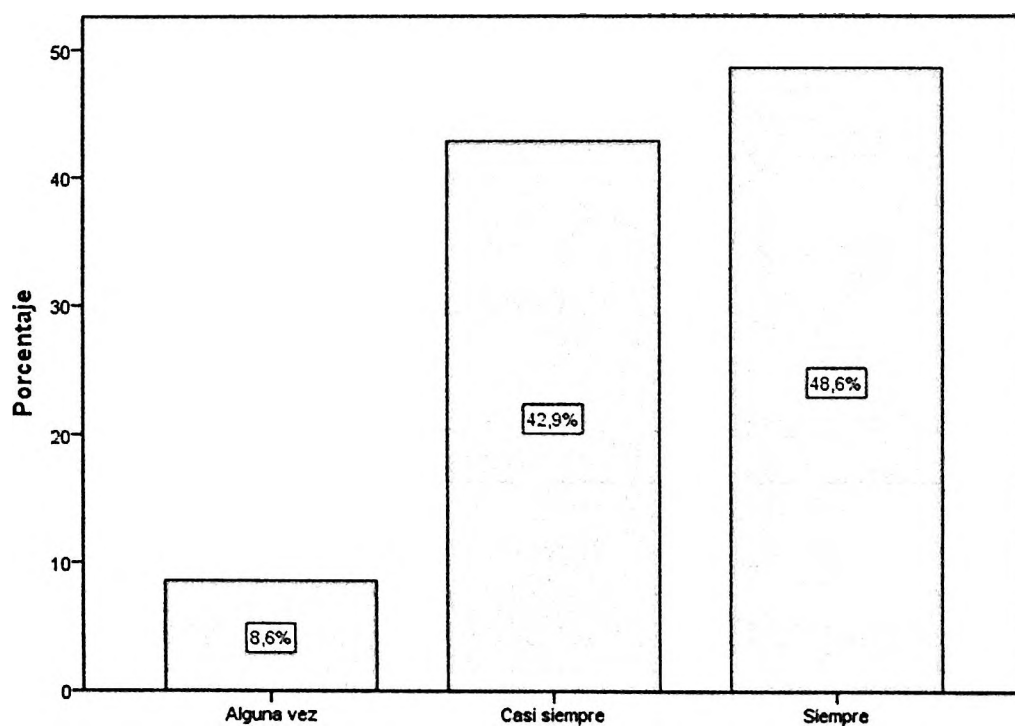


Figura 4. Pregunta 14: Se siente capacitado para realizar trabajos en el área de logística

El 48.6% de los encuestados Siempre se siente capacitado para realizar trabajos en el área de logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, mientras que un 42.9% opina que Casi Siempre, y un 8.6% Alguna vez.

Dimensión: Relaciones Interpersonales

Tabla 5. Pregunta 16: Existe buenas relaciones interpersonales en su área

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Rara vez | 3 | 8,6 | 8,6 | 8,6 |
| Alguna vez | 12 | 34,3 | 34,3 | 42,9 |
| Casi siempre | 16 | 45,7 | 45,7 | 88,6 |
| Siempre | 4 | 11,4 | 11,4 | 100,0 |
| Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia.

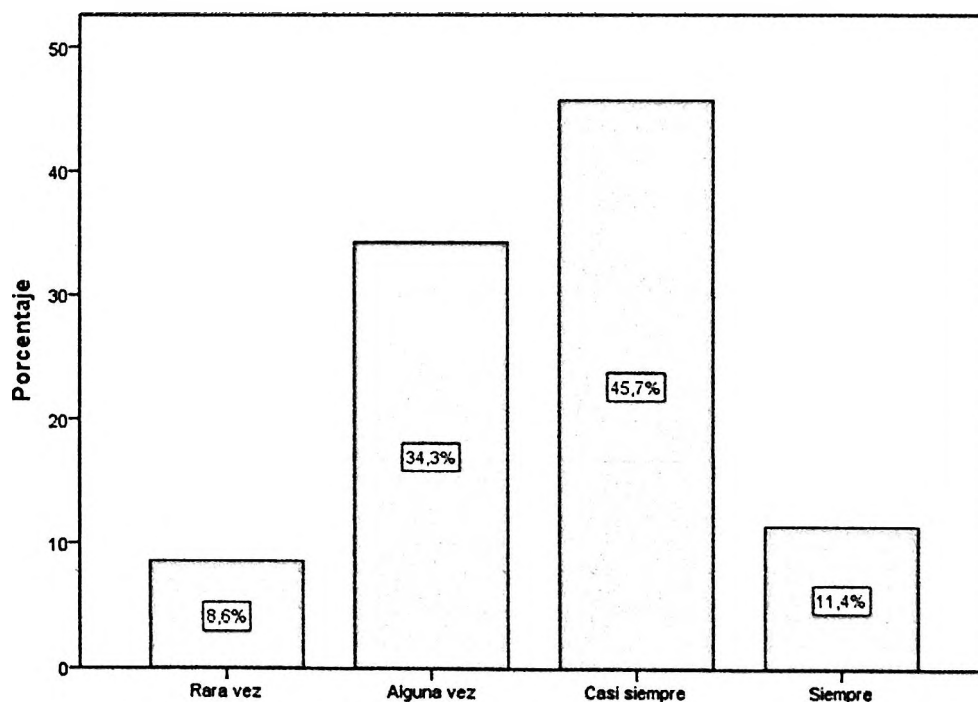


Figura 5. Pregunta 16: Existe buenas relaciones interpersonales en su área

En cuanto a la dimensión Relaciones Interpersonales, el 45.7% plantea que Casi siempre existe buenas relaciones interpersonales en el área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, el 34.3% Alguna vez, el 11.4% Siempre y un 8.6% Rara vez.

Tabla 6. Pregunta 21: Existe cooperación entre el personal del área de Logística

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Alguna vez | 13 | 37,1 | 37,1 | 37,1 |
| Casi siempre | 18 | 51,4 | 51,4 | 88,6 |
| Siempre | 4 | 11,4 | 11,4 | 100,0 |
| Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia.

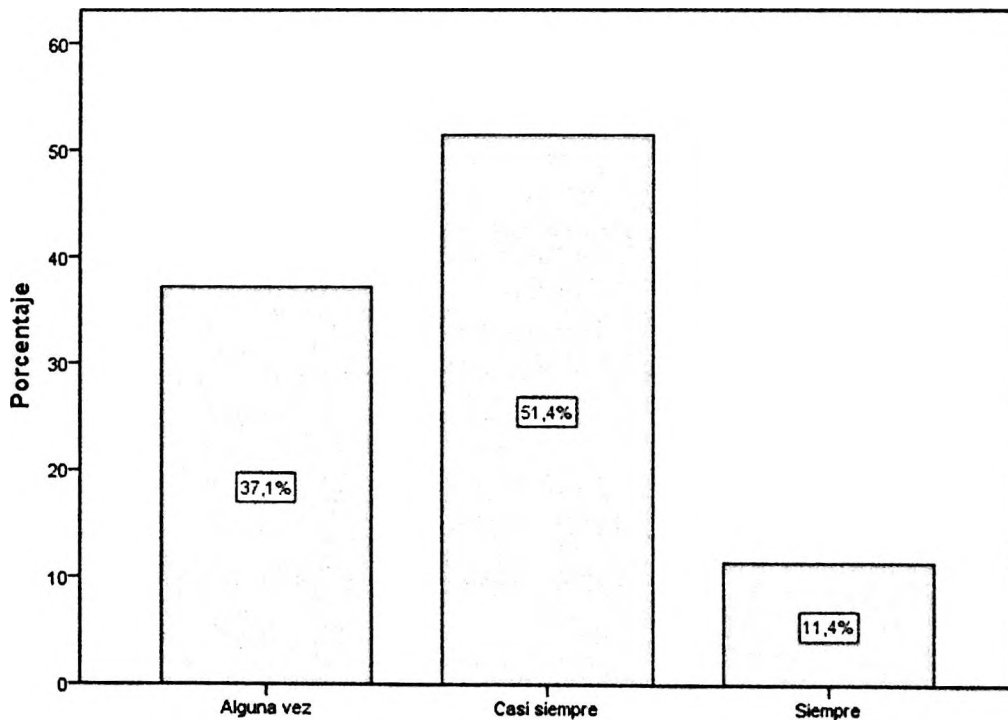


Figura 6. Pregunta 21: Existe cooperación entre el personal del área de Logística

En el gráfico se observa que según opinión de los encuestados Casi siempre existe cooperación entre el personal del área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, el 37.1% Alguna vez y un 11.4% Siempre.

Variable: Gestión documentaria

Dimensión: Procesos

Tabla 7. *Pregunta 4: Es necesario capacitar al personal de las otras áreas en la elaboración correcta de un requerimiento para la elaboración de los procesos logísticos*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Alguna vez | 11 | 31,4 | 31,4 | 31,4 |
| Casi siempre | 4 | 11,4 | 11,4 | 42,9 |
| Siempre | 20 | 57,1 | 57,1 | 100,0 |
| Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia.

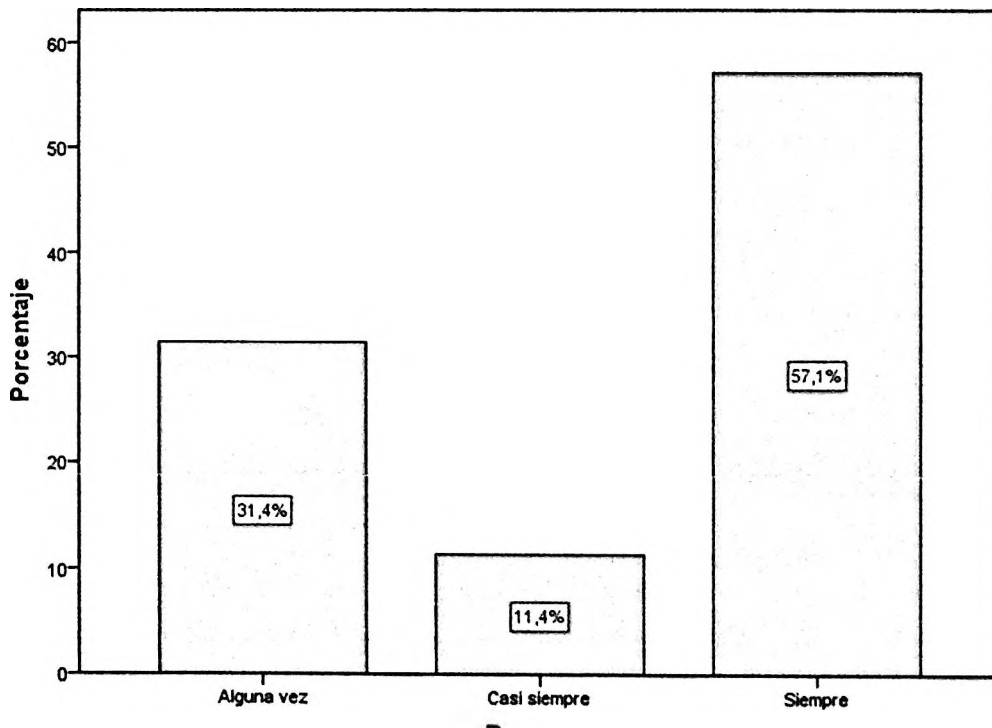


Figura 7. *Pregunta 4: Es necesario capacitar al personal de las otras áreas en la elaboración correcta de un requerimiento para la elaboración de los procesos logísticos*

Según la encuesta aplicada, se observa que el 57.1% plantea que Siempre es necesario capacitar al personal de las otras áreas del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren en la elaboración correcta de un requerimiento para la elaboración de los procesos logísticos, el 31.4% opina que Alguna vez y un 11.4% Casi siempre.

Tabla 8. Pregunta 7: Es importante la aprobación del Plan Anual de Contrataciones (PAC) inicial para los procesos de mejora continua

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Rara vez | 1 | 2,9 | 2,9 | 2,9 |
| Casi siempre | 6 | 17,1 | 17,1 | 20,0 |
| Siempre | 28 | 80,0 | 80,0 | 100,0 |
| Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia.

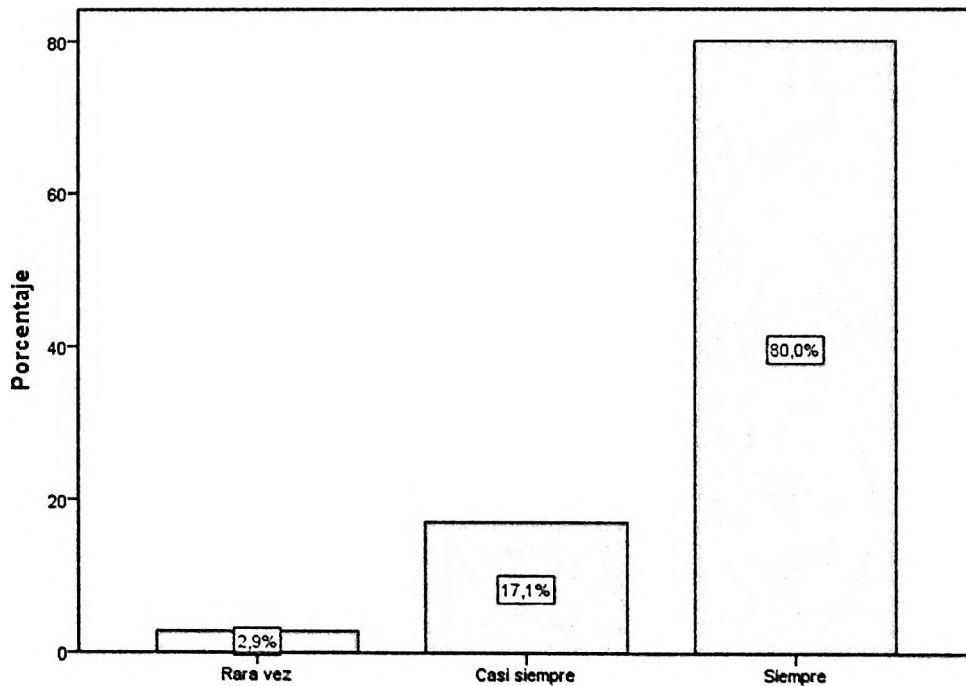


Figura 8. Pregunta 7: Es importante la aprobación del Plan Anual de Contrataciones inicial para los procesos de mejora continua

De acuerdo a la encuesta realizada a los colaboradores del área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, el 80% opina que Siempre es importante la aprobación del PAC inicial para los procesos de mejora continua, mientras que un 17.1% Casi siempre y un 2.9% Rara vez.

Dimensión: Flujo Documentario

Tabla 9. *Pregunta 10: El tiempo de demora para la elaboración de un buen requerimiento por el área usuaria es uno de los principales problemas*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Rara vez | 1 | 2,9 | 2,9 | 2,9 |
| Alguna vez | 2 | 5,7 | 5,7 | 8,6 |
| Casi siempre | 24 | 68,6 | 68,6 | 77,1 |
| Siempre | 8 | 22,9 | 22,9 | 100,0 |
| Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia.

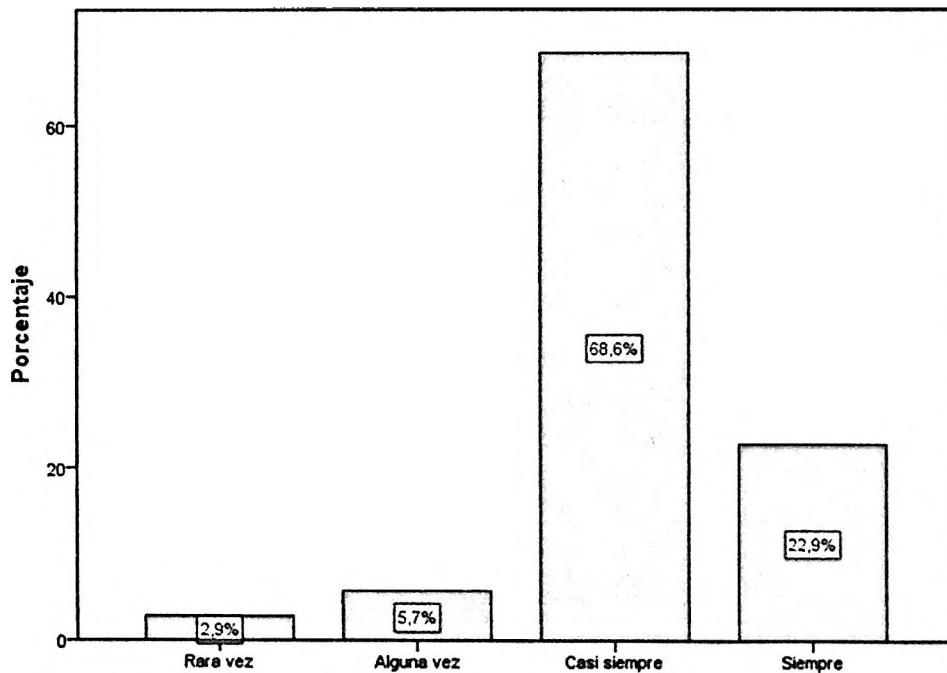


Figura 9. *Pregunta 10: El tiempo de demora para la elaboración de un buen requerimiento por el área usuaria es uno de los principales problemas*

En el gráfico se aprecia que el 68.6% opina que Casi siempre el tiempo de demora para la elaboración de un buen requerimiento por el área usuaria es uno de los principales problemas que tiene que enfrentar el área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, perjudicando el avance del trabajo, el 22.9% afirma que Siempre, el 5.7% Alguna vez y el 2.9% Rara vez.

Tabla 10. Pregunta 21: La comunicación con el Comité Evaluador influye en los procesos logísticos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 2 | 5,7 | 5,7 | 5,7 |
| Rara vez | 2 | 5,7 | 5,7 | 11,4 |
| Alguna vez | 15 | 42,9 | 42,9 | 54,3 |
| Casi siempre | 2 | 5,7 | 5,7 | 60,0 |
| Siempre | 14 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia.

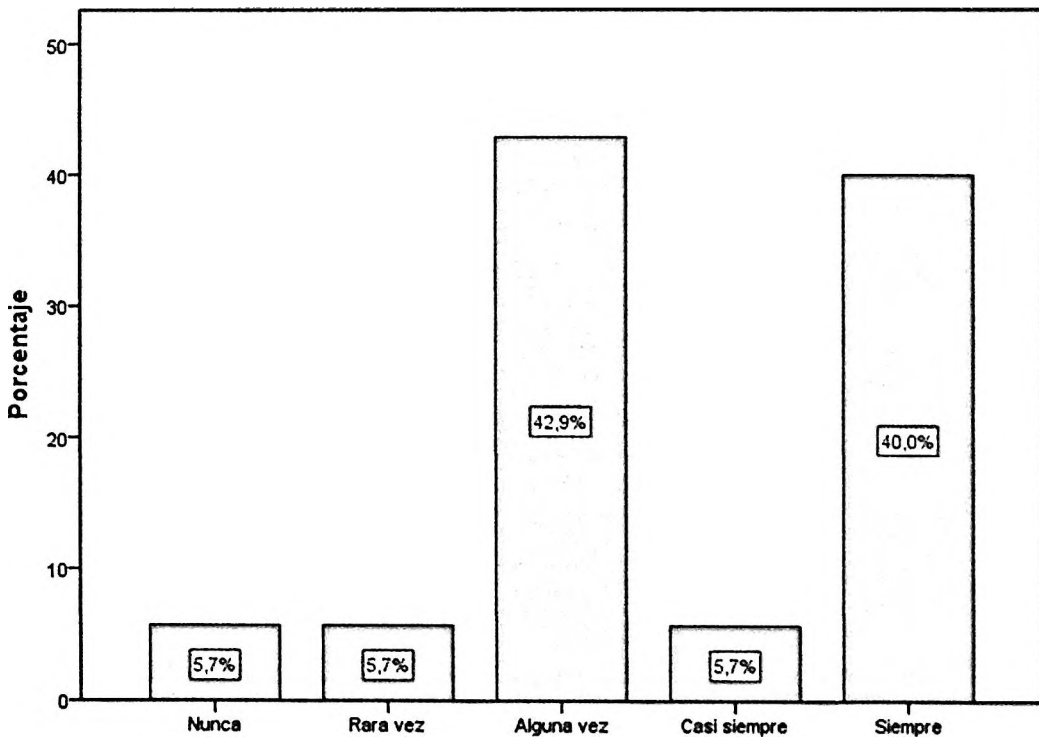


Figura 10. Pregunta 21: La comunicación con el Comité Evaluador influye en los procesos logísticos

En cuanto a la dimensión Flujo documentario, se observa que el 45.7% de los colaboradores del área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, opinan que Siempre y Casi siempre la comunicación con el Comité Evaluador influye en los procesos logísticos, mientras que el 42.9% afirma que Alguna vez y un 5.7% Rara vez y Nunca.

Dimensión: Acceso

Tabla 11. *Pregunta 22: Los usuarios de las diversas áreas conocen las vías de acceso de la documentación*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Rara vez | 7 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| Alguna vez | 16 | 45,7 | 45,7 | 65,7 |
| Casi siempre | 10 | 28,6 | 28,6 | 94,3 |
| Siempre | 2 | 5,7 | 5,7 | 100,0 |
| Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia.

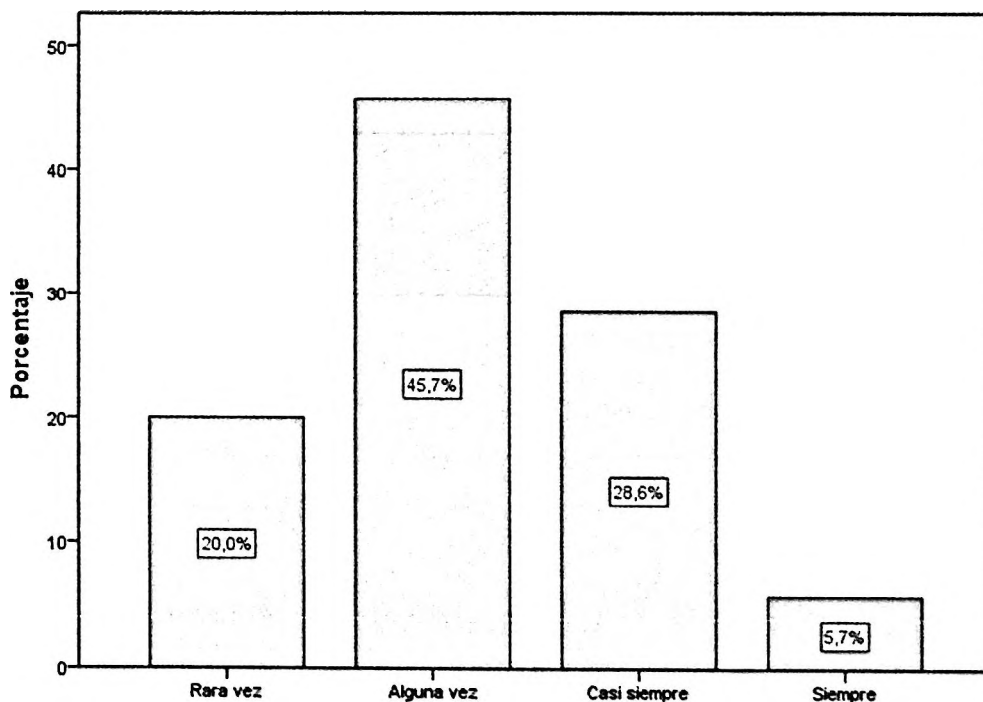


Figura 11. *Pregunta 22: Los usuarios de las diversas áreas conocen las vías de acceso de la documentación*

En cuanto a la dimensión acceso, el 45.7% de los colaboradores del área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, opinan que Alguna vez los usuarios de las diversas áreas conocen las vías de acceso de la documentación, mientras que un 34.3% plantea que Siempre y Casi siempre y un 20% Rara vez.

Tabla 12. Pregunta 24: El personal de las áreas usuarios está capacitado en el uso del Sistema Informático NIT

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca | 1 | 2,9 | 2,9 | 2,9 |
| Rara vez | 5 | 14,3 | 14,3 | 17,1 |
| Alguna vez | 9 | 25,7 | 25,7 | 42,9 |
| Casi siempre | 8 | 22,9 | 22,9 | 65,7 |
| Siempre | 12 | 34,3 | 34,3 | 100,0 |
| Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración propia.

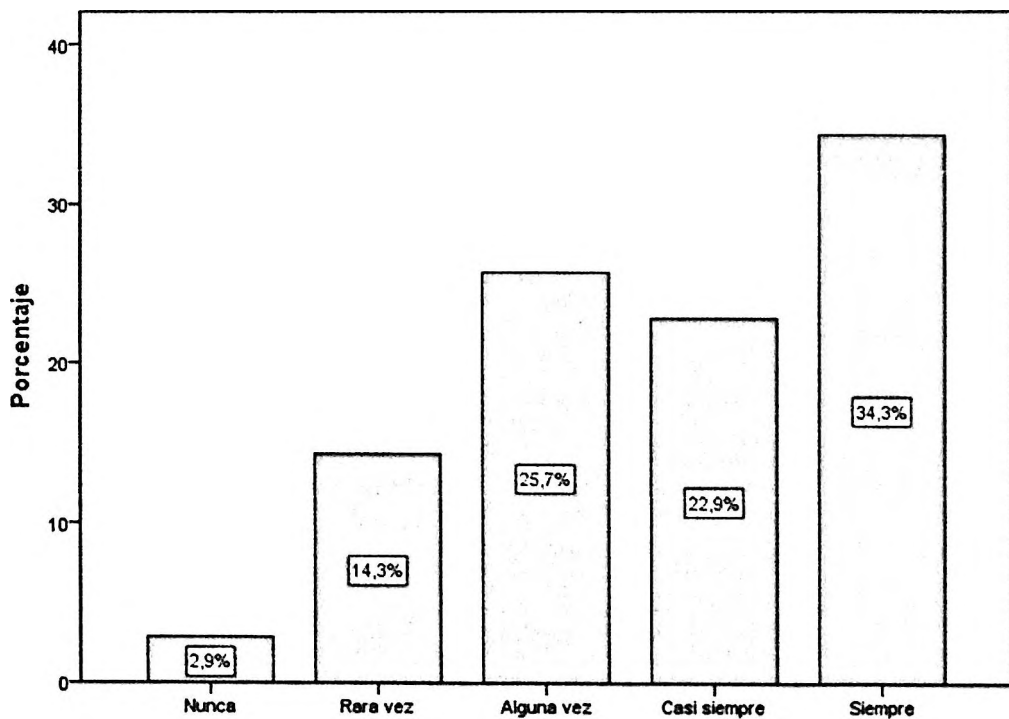


Figura 12. Pregunta 24: El personal de las áreas usuarios está capacitado en el uso del Sistema Informático NIT

En el gráfico se observa que el 57.2% plantean que Siempre y casi siempre el personal de las áreas usuarios está capacitado en el uso del Sistema Informático NIT, mientras que un 25.7% opina que Alguna vez, el 14.3% Rara vez y un 2.9% Nunca.

Análisis correlacional de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Planteamiento de Hipótesis General (HG)

Ho: No existe una relación directa entre la capacitación del personal y la gestión documentaria en el Área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.

Ha: Existe una relación directa entre la capacitación del personal y la gestión documentaria en el Área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.

Tabla 13. Pruebas de chi-cuadrado de Pearson

| | | Gestión Documentaria |
|--------------------------|--------------|----------------------|
| Capacitación de Personal | Chi cuadrado | 11,297 |
| | gl | 4 |
| | Sig. | ,023 ^a |

Aceptación o rechazo de la Hipótesis General (HG)

En la presente tabla, como p valor = 0.023 y es menor al nivel de significancia de 0.05 se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto se acepta que: Existe una relación directa entre la capacitación del personal y la gestión documentaria en el Área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.

IV. DISCUSIÓN

El nuevo paradigma en la actualidad, es el valor del capital humano, como factor estratégico y de competitividad de las organizaciones tanto públicas como privadas. De ahí que se dé tanto énfasis a la capacitación del personal, considerándola no como un gasto sino como una inversión.

La mayor competencia, los cambios tecnológicos y la búsqueda de mejoras en la productividad están motivando a las organizaciones tanto públicas como privadas a incrementar sus gastos para capacitación.

El presente estudio, tuvo como propósito analizar la relación entre la capacitación del personal y la gestión documentaria en el Área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.

Basándonos en que el área de logística ocupa una posición preferencial dentro de los esquemas de gestión de servicios de salud que se basan en el uso racional de los recursos, que garantice la calidad y continuidad del servicio. La logística es fuente de provisión de las cantidades necesarias de recursos materiales y de servicios, en forma eficiente y eficaz, en la cantidad, calidad y oportunidad requerida. (Minsa, 2009)

En la muestra de estudio participaron 35 colaboradores de del Área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. En primer lugar, los resultados de la presente investigación nos muestran en cuanto a la distribución demográfica de los participantes una predominancia en la edad de 31-40 años y además del predominio del género masculino.

En el caso de la correlación entre las variables y en respuesta a la hipótesis general, la prueba estadística arrojó un valor para r igual a .403(*) y un nivel de significación p de .000; es así que se afirma que existe una correlación positiva significativa entre las variables Gestión Documentaria y Capacitación de Personal, siendo esta de $r = .668(**)$, aceptándose la hipótesis general que sostiene la relación entre la Capacitación del Personal y la Gestión documentaria en los colaboradores del Área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, del Callao. Aunque no se han encontrado antecedentes con ambas variables, es importante resultar

lo subrayado en la investigación de Mosquera y Mestanza (2007), "Análisis, diseño e implementación de un sistema de Información integral de gestión hospitalaria para un establecimiento de salud público", que plantea que un sistema integral de gestión hospitalaria permite la administración de la información para centros de salud públicos, el mantenimiento de la información consistente, relacionada y centralizada para lograr la sinergia en los procesos, la implantación de una arquitectura que soporte los escalamientos de los sistemas de información e iniciar el desarrollo del Sistema de Gestión Hospitalaria. Concluyendo dichos autores que a través del sistema se canaliza la información mediante una sola vía de ingreso, centralizando de esta manera toda la información ingresada. Apoyándose en esto se gestionará la información para realizar una toma de decisiones real y precisa.

Siliceo (2006), define a la capacitación como "una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador" (p. 25).

En ese sentido, Chirinos, Rivero, Goyo, Méndez y Figueredo (2008) en su investigación "Indicadores de Gestión para medir la eficiencia hospitalaria" plantean las transformaciones del sector hospitalario mediante la aplicación de nuevas tecnologías contribuir a elevar la productividad, analizaron la eficiencia de las entidades no lucrativas del sector público sanitario en función de indicadores como herramienta útil de gestión.

En cuanto al análisis correlacional de la hipótesis específica 1, la prueba estadística arrojó un valor para r igual a .143 (**) y un nivel de significación p de .412, confirmándose que no existe una correlación significativa entre la Gestión Documentaria y la dimensión Inducción, en los colaboradores del Área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Este resultado se puede deber a que el personal recibe rara vez "algún tipo de formación", es decir la institución hospitalaria rara vez realiza capacitaciones al personal, además "existe una elevada rotación del personal en su área" lo que dificulta su aprendizaje de los procesos documentarios y por ende afecta su desempeño en el área Logística.

Teniendo en cuenta que La inducción es el "procedimiento para proporcionar a los empleados nuevos información básica de los antecedente de la compañía" (Dessler, 2001, p.249) y al corroborar en la investigación que la institución hospitalaria no desarrolla un proceso de inducción en el personal que labora en el área de logística, se puede entender dicho resultado.

Por lo que se recomendaría a las autoridades de la institución hospitalaria y jefes de dicha área desarrollar un programa de capacitación a los empleados nuevos y antiguos para proporcionarles la información sobre cómo se desarrolla la Gestión documentaria que permita que desempeñen su trabajo en forma correcta.

Al respecto, Morales (2009) nos ofrece la fundamentación de la capacitación como una herramienta primordial para mejorar las capacidades de cada colaborador, coincidiendo en ese sentido con la investigación que busca analizar la capacitación del personal en el área de logística del Hospital Nacional “Alberto Sabogal Sologuren”, cuando afirma que es importante “aumentar la inversión en las personas y los conocimientos, promover la adquisición de capacidades básicas, incluidas las competencias informáticas elementales, e incrementar las oportunidades de acceder a formas de aprendizaje innovadoras y más flexibles”.

En respuesta a la hipótesis específica 2, se confirma la existencia de una relación significativa entre la variable Gestión Documentaria y la dimensión Habilidades, en los colaboradores del Área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.

Para Robbins (2011), la habilidad es “la capacidad que tiene un individuo de realizar varias tareas en un trabajo” (p. 46). En este caso nos referimos a las habilidades específicas intelectuales y/o físicas requeridas para un adecuado desempeño en el área de logística del Hospital Nacional “Alberto Sabogal Sologuren”.

Dichos resultados ponen en evidencia que los trabajadores del área de Logística, se sienten capacitados para resolver los conflictos positivamente, para tomar decisiones y realizar su trabajo bajo presión.

En cuanto a la hipótesis específica 3, los resultados han demostrado que existe una correlación significativa entre la Gestión Documentaria y la dimensión Relaciones Interpersonales, en los colaboradores del Área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Lo que se refleja en las buenas relaciones interpersonales que impera en el área Logística, a pesar que la Jefatura no contribuye a crear un clima adecuado. Los resultados han evidenciado un error que se cometen en casi todas las organizaciones: “ubicar al empleado en un puesto que no está de acuerdo a sus habilidades y conocimientos”.

Complementariamente, los resultados reflejan un nivel medio para la variable Gestión Documentaria y un nivel Bajo para la variable Capacitación del Personal.

Entre una de las dificultades de este estudio fue la dedicación para aplicar el instrumento a los colaboradores del Área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren debido a la recargada labor que realizan.

Finalmente, una de las limitaciones de esta investigación fue la escasa muestra conformada sólo por 35 colaboradores, se considera la necesidad de realizar investigaciones posteriores que incluyan a otras áreas del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, siempre reformulando o perfeccionando los instrumentos utilizados para esta investigación.

V. CONCLUSIONES

1. En los resultados entre la Capacitación del Personal y la Gestión Documentaria, se comprobó que existe una relación directa entre la capacitación del personal y la gestión documentaria en el Área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Es decir en la medida que se incremente las capacitaciones del personal mejorará la gestión documentaria del área de Logística.
2. La inducción del personal no se relaciona directamente con la gestión documentaria en el Área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, debido a que los colaboradores de dicha área esporádicamente reciben algún tipo de formación y/o capacitación externa por parte de la institución hospitalaria, afirmando además que dichas capacitaciones lo ayudan a realizar su labor eficientemente.
3. Las habilidades del personal se relacionan directamente con la gestión documentaria en el Área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, debido a que la mayoría de los trabajadores se sienten preparados para realizar trabajos bajo presión en el área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal.
4. Las relaciones interpersonales se vinculan significativamente en la gestión documentaria en el Área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, debido a que existen buenas relaciones interpersonales en el área de Logística, lo que se evidencia en la cooperación entre el personal.
5. Es importante también señalar que en virtud a que siendo una Institución Pública Estatal todo colaborador tiende a ser poco honesto en la difusión de información por el celo al despido por lo tanto tiende a disfrazar su respuesta asumiendo que puede tener otros fines, por lo tanto la conclusión está direccionada al análisis del tipo de institución o sugerencia de los colaboradores lo que permitirá que la resistencia sea menor por el consenso establecido.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los funcionarios del área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, el desarrollo de capacitaciones tanto para el nuevo personal como para los de mayor antigüedad en las áreas del Hospital Sabogal Sologuren del Callao, así también darle mayor solidez al proceso de inducción competencia del área de Recursos Humanos y así tener estándares más complejos y alcanzables del desempeño laboral.
- Es importante implementar políticas de desarrollo laboral en el contexto hospitalario, de esa manera se ubicará al persona según sus competencias y se logrará una mayor productividad y un mejor servicio, basada en la distribución del personal de acuerdo al perfil de cada colaborador, en la medida que la Gerencia reconozca como válido el aporte.
- Se sugiere a las autoridades mayor colaboración en la elaboración y aprobación del Plan Anual de Contrataciones del Estado para garantizar el abastecimiento oportuno de los bienes y servicios a las diferentes áreas usuarias del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.
- Que las áreas usuarias prioricen el envían de sus solicitudes de necesidades de requerimiento de bienes y servicios para que sean integrados en la programación del área de Logística Central, y así cumplir con el abastecimiento continuo.
- Es necesario establecer canales de comunicación entre el Comité Evaluador y la Unidad de Adquisiciones para con ello lograr que haya una transparencia adecuada en la evaluación de los procesos logísticos.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial / Organizacional*. México: Cengage Learning.
- Alles, M. (2008). *Dirección estratégica de recursos humanos. Gestión por competencias*. México: Granica S.A.
- Bohlander, G. y Snell, S. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. México: Cengage Learning.
- Cruz, J. R. (2001). *Manual de archivística*. Madrid: Fundación Germán Ruipérez.
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión Integral de la Calidad: Implantación, control y certificación*. Barcelona: Profit Editorial.
- Cuquejo, A. Trabajo bajo presión y sus relaciones. Mundo PSI. Artículos de psicología. Recuperado de <http://anaedithcuquejo.wordpress.com/2013/04/26/trabajo-bajo-presion-y-sus-relaciones/>
- Cutimbo Estrada, P. (2008). *Influencia del nivel de capacitación docente en el rendimiento académico de los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico Público de Puno: Caso de la Especialidad de Educación Primaria IX Semestre - 2008*. Lima: Tesis para optar el grado de Magister en Educación con mención en Docencia en el Nivel Superior de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Chiavenato, I. Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. (2ª Ed.). México: Mc Graw Hill.
- Dalton, M., Hoyle, D. y Watts M. (2006). *Relaciones Humanas*. (3ª Ed.). México: Cengage Learning Editores.
- Dessler, G. (2001). *Administración de personal*. México: Pearson Educación.
- Domjan, M. (2010). *Principios de Aprendizaje y conducta*. Mexico: Cengage Learning Editores.
- Erazo, M. (2012). *Sistema de gestión documental en el comando conjunto de Fuerzas Armadas e Instituciones del Sistema Militar para el Mejoramiento de la Información*. Ambato: Tesis previo al título de Ingeniera en Gestión Gerencial de la Universidad Regional Autónoma de los Andes –UNIANDES.
- EsSalud (2010). *Reglamento de Organización y Funciones de la Red Asistencial Sabogal*.
- Flórez García Rada, J. (2005). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ª Ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Hurtado, I. y Toro, J. (2007). *Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambios*. Caracas: CEC, S.A.

- Iborra, M., Dasi, A., Dolz, C. y Ferrer, C. (2006). *Fundamentos de dirección de empresas: conceptos y habilidades directivas*. Editorial Paraninfo,
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2007). *Elementos de administración. Un enfoque internacional*. (7ª Ed.). México: Mc Graw Hill.
- Martinez, J. M. (2008). *El arte de aprender y de enseñar. Manual para docentes*. Bolivia: La hoguera investigaciones.
- Morales, M. (2009). *Modelos de formación para la capacitación de las familias en la sociedad de la información*. Granada: Tesis doctoral de la Universidad de Granada España.
- Olider, O. (2008). *Conservación de recursos naturales*. Mexico D.F.: Editorial Pax México.
- Pérez, J. (2010). *Gestión de procesos*. Madrid: ESIC Editorial.
- Rams, L. (2010). *El derecho de acceso a archivos y registros administrativos*. Zaragoza: Editorial Reus.
- Reza, J. C. (2007). *Evaluación de la capacitación en las organizaciones*. Mexico: Pearson editorial.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional*. (8ª Ed.).México: Prentice Hall.
- Rodriguez, J. (2007). *Administración moderna de personal*.Mexico: Cengage Learning.
- Russo, P. (2011). *Gestión documental en las organizaciones*. Barcelona: Editorial UOC.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (1998). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. (2ª Ed.). Lima: Mantaro.
- Siliceo, A. (2006). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Editorial Limusa.
- Soria, V. (1982). *Relaciones humanas*. México D.F.: Editorial Limusa.
- Unidas, O. (2006). *Efectos de la capacitación en la competitividad de la Industria Manufacturera*.EE.UU: United Nations Publications.
- Villegas, L. (2005). *Metodología de la Investigación Pedagógica*. (3ª Ed.). Lima: Ed. San Marcos.
- Whetten, D. y Cameron, K. (2005). *Habilidades directivas*. Mexico D.F.: Pearson Educación.

ANEXOS

CUESTIONARIO SOBRE CAPACITACIÓN DE PERSONAL EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DEL HOSPITAL NACIONAL "ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN"

BUENOS DÍAS ESTIMADO COLEGA: SOY ALUMNA DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL LIMA ESTE, EL MOTIVO DE ESTA ENCUESTA ES PORQUE QUEREMOS CONOCER SU OPINIÓN RESPECTO A LA RELACIÓN ENTRE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y LA GESTIÓN DOCUMENTARIA EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DEL HOSPITAL NACIONAL "ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN". LA CONFIDENCIALIDAD DE SUS RESPUESTAS SERÁ RESPETADA, GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

Instrucciones: Puede escribir o marcar con una aspa (X) la alternativa que Ud. crea conveniente. Debe marcar una alternativa según sea el caso. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible, siguiendo las instrucciones de las alternativas. Si necesita ayuda puede llamar a uno de nuestros colaboradores. Gracias.

Valoración:

- Siempre = 5
- Casi siempre = 4
- Alguna vez = 3
- Rara vez = 2
- Nunca = 1

Edad:

Género:

| N° | INDUCCIÓN | Siempre | Casi siempre | A veces | Casi Nunca | Nunca |
|----|---|---------|--------------|---------|------------|-------|
| 1. | Recibe algún tipo de formación y/o capacitación externa por parte de la institución hospitalaria en que labora. | | | | | |
| 2. | Existe una elevada rotación del personal en su área | | | | | |
| 3. | Cada cierto tiempo se realiza una capacitación en el área donde Ud. labora | | | | | |
| 4. | Los costos de capacitación impiden que Ud. siga instruyéndose | | | | | |
| 5. | La institución lo apoya para que Ud. se capacite fuera | | | | | |
| 6. | Ud. Cree que el personal nuevo debe capacitarse antes que le designen sus funciones | | | | | |
| 7. | Existe un presupuesto de capacitación para el personal nuevo | | | | | |
| 8. | Las capacitaciones que realiza la institución lo ayudan a realizar su labor eficientemente | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------|--|----------------|---------------------|----------------|-------------------|--------------|
| 9. | Se realiza periódicamente la capacitación del personal | | | | | |
| 10. | La capacitación contribuye a disminuir la ansiedad en el personal nuevo | | | | | |
| N° | HABILIDADES | Siempre | Casi siempre | A veces | Casi Nunca | Nunca |
| 11. | La capacitación le enseña a desarrollar estrategias para resolver los conflictos positivamente | | | | | |
| 12. | Se siente capacitado para tomar decisiones | | | | | |
| 13. | Se siente preparado para realizar trabajos bajo presión | | | | | |
| 14. | Se siente capacitado para realizar trabajos en el área de logística | | | | | |
| | RELACIONES INTERPERSONALES | | | | | |
| 15. | Es importante las relaciones interpersonales | | | | | |
| 16. | Existe buenas relaciones interpersonales en su área | | | | | |
| 17. | La jefatura crea un clima adecuada para las relaciones interpersonales | | | | | |
| 18. | Es importante la capacitación en calidad de atención al asegurado | | | | | |
| 19. | Ud. trata adecuadamente al asegurado | | | | | |
| 20. | Los proveedores sienten que son tratados con amabilidad | | | | | |
| 21. | Existe cooperación entre el personal del área de Logística | | | | | |
| 22. | Es importante el trabajo en equipo | | | | | |
| 23. | Las capacitaciones contribuyen a incentivar una mayor cooperación en el área | | | | | |
| 24. | Se respetan los procesos diseñados dentro de la organización donde labora | | | | | |
| 25. | Las funciones que se le han programado están de acuerdo a sus habilidades y conocimientos | | | | | |

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DOCUMENTARIA ÁREA DE LOGÍSTICA DEL HOSPITAL NACIONAL
"ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN"

BUENOS DÍAS ESTIMADO COLEGA: SOY ALUMNA DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL LIMA ESTE, EL MOTIVO DE ESTA ENCUESTA ES PORQUE QUEREMOS CONOCER SU OPINIÓN RESPECTO A LA RELACIÓN ENTRE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y LA GESTIÓN DOCUMENTARIA EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DEL HOSPITAL NACIONAL "ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN". LA CONFIDENCIALIDAD DE SUS RESPUESTAS SERÁ RESPETADA, GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

Instrucciones: Puede escribir o marcar con una aspa (X) la alternativa que Ud. crea conveniente. Debe marcar una alternativa según sea el caso. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible, siguiendo las instrucciones de las alternativas. Si necesita ayuda puede llamar a uno de nuestros colaboradores. Gracias.

Valoración:

- Siempre = 5
- Casi siempre = 4
- Alguna vez = 3
- Rara vez = 2
- Nunca = 1

Edad:

Género:

| N° | PROCESOS | Siempre | Casi siempre | A veces | Casi Nunca | Nunca |
|----|---|---------|--------------|---------|------------|-------|
| 1. | Se cumplen las normas en el acompañamiento a un requerimiento | | | | | |
| 2. | Es importante el cumplimiento de la documentación para la elaboración de los procesos | | | | | |
| 3. | Conoce Ud. las Normas de Contrataciones del Estado | | | | | |
| 4. | Es necesario capacitar al personal de las otras áreas en la elaboración correcta de un requerimiento para la elaboración de los procesos logísticos | | | | | |
| 5. | Se efectúa en el área de Logística capacitación para la elaboración de procesos de mejora continua | | | | | |
| 6. | Existe presupuesto para ejecutar procesos de mejora continua | | | | | |
| 7. | Es importante la aprobación del PAC inicial para los procesos de mejora continua | | | | | |
| 8. | El incremento de los servicios dificulta el correcto abastecimiento al Hospital | | | | | |
| 9. | La cantidad del personal del área de Logística es suficiente para atender el incremento de los servicios | | | | | |

| N° | FLUJO DOCUMENTARIO | Siempre | Casi siempre | A veces | Casi Nunca | Nunca |
|-----|--|---------|--------------|---------|------------|-------|
| 10. | El tiempo de demora para la elaboración de un buen requerimiento por el área usuaria es uno de los principales problemas | | | | | |
| 11. | El incumplimiento de las normas dificulta el flujo documental | | | | | |
| 12. | Teniendo el requerimiento adecuado, una compra directa "N" se ejecutará rápidamente | | | | | |
| 13. | Teniendo el requerimiento adecuado, un proceso de menor cuantía (AMC) se ejecutará rápidamente | | | | | |
| 14. | Teniendo el requerimiento adecuado, un proceso de adquisición directa selectiva (ADS) se ejecutará rápidamente | | | | | |
| 15. | Teniendo el requerimiento adecuado, una adquisición pública (ADP) se ejecutará rápidamente | | | | | |
| 16. | Teniendo el requerimiento adecuado, una licitación pública (LP) se ejecutará rápidamente | | | | | |
| 17. | Es importante la comunicación para agilizar los procesos logísticos con las diferentes áreas | | | | | |
| 18. | Existen canales adecuados de comunicación entre el área de logística y la Unidad de Adquisiciones | | | | | |
| 19. | Existen canales adecuados de comunicación entre el área de logística y los Jefes de Unidad | | | | | |
| 20. | Existen canales adecuados de comunicación entre el área de logística y la Oficina de Almacén | | | | | |
| 21. | La comunicación con el Comité Evaluador influye en los procesos logísticos | | | | | |
| | ACCESO | | | | | |
| 22. | Los usuarios de las diversas áreas conocen las vías de acceso de la documentación | | | | | |
| 23. | Es importante el Sistema Informático NIT para la gestión documentaria | | | | | |
| 24. | El personal de las áreas usuarios está capacitado en el uso del Sistema Informático NIT | | | | | |
| 25. | Es importante el buen trato entre el personal que labora en el área | | | | | |

| TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN | | POBLACIÓN Y MUESTRA | | TECNICAS E INSTRUMENTOS | | ESTADISTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL | |
|--|--|--|--|---|--|--|--|
| TIPO La investigación es de tipo básica y de nivel descriptivo correlacional, ya que está interesada en la determinación del grado de relación existente entre la capacitación del personal y la gestión documentaria en el Área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. | | POBLACIÓN La población está conformada por 35 colaboradores del Área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren | | Variable 1: CAPACITACIÓN | | DESCRIPTIVA | |
| | | | | Técnica : Encuesta Instrumentos: Cuestionario tipo Likert Autora: Victoria Oyola Barazorda Año: 2013 Ámbito: Área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren Forma de Administración: Individual | | Se utilizará el software MICROSOFT EXCEL para la elaboración de tablas y figuras estadística en la presentación de los resultados por dimensiones. | |
| DISEÑO La investigación es de diseño no experimental, transversal, según Hernández et al (2006); no se realiza manipulación deliberada de las variables, y transversal, porque recopila datos en un solo momento dado. | | TIPO DE MUESTRA No probabilístico y censal | | Variable 2: GESTIÓN DOCUMENTARIA | | INFERENCIAL | |
| | | | | Técnica : Encuesta Instrumentos: Cuestionario tipo Likert Autora: Victoria Oyola Barazorda Año: 2013 Ámbito: Área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren Forma de Administración: Individual | | Se realizará el análisis e interpretación de los resultados acorde con los objetivos de la investigación. | |
| | | TAMAÑO DE MUESTRA Será el 100% de la población, 20 colaboradores del Área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren | | GESTIÓN DOCUMENTARIA | | PRUEBA DE HIPOTESIS | |
| | | | | Técnica : Encuesta Instrumentos: Cuestionario tipo Likert Autora: Victoria Oyola Barazorda Año: 2013 Ámbito: Área de Logística del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren Forma de Administración: Individual | | Se utilizará el software estadístico SPSS en su versión 19; para la prueba de hipótesis se utilizará la prueba chi cuadrado, por medio de la cual se realizará la contrastación de la hipótesis y para establecer el grado de relación se utilizará el Coeficiente de Correlación, posteriormente establecer las conclusiones y recomendaciones. | |

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: Dr/Mg. Camacho M. Teresa
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: SUPLENTE UCV
- 1.3 Especialidad del validador: Metodología
- 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: S
- 1.5 Título de la Investigación: Identificación y Gestión Documental en una empresa
- 1.6 Autor del Instrumento: Victoria Cyela Becerra

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| 1. CRITERIOS | 2. INDICADORES | Deficiente 00-20% | Regular 21-40% | Buena 41-60% | Muy Buena 61-80% | Excelente 81-100% |
|------------------------|---|----------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado y específico | | | | ✓ | |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables | | | | ✓ | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología | | | | ✓ | |
| 4. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | ✓ | |
| 5. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias | | | | ✓ | |
| 6. CONSISTENCIA | Basado en aspectos teórico-científicos | | | | ✓ | |
| 7. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones | | | | ✓ | |
| 8. METODOLOGIA | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | | ✓ | |
| 9. PERTINENCIA | El instrumento es funcional para el propósito de la investigación | | | | ✓ | |
| PROMEDIO DE VALIDACIÓN | | | | | 65% | |

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento

Primera variable:

| INSTRUMENTO | SUFICIENTE | MEDIANAMENTE SUFICIENTE | INSUFICIENTE |
|-------------|------------|-------------------------|--------------|
| Item 1 | ✓ | | |
| Item 2 | ✓ | | |
| Item 3 | ✓ | | |
| Item 4 | ✓ | | |
| Item 5 | ✓ | | |
| Item 6 | ✓ | | |
| Item 7 | ✓ | | |
| Item 8 | ✓ | | |
| Item 9 | ✓ | | |
| Item 10 | ✓ | | |
| Item 11 | ✓ | | |
| Item 12 | ✓ | | |
| Item 13 | ✓ | | |
| Item 14 | ✓ | | |

. Oficina de Investigación UCV-Lima-Este 2013

| | | | | |
|---------|---|--|--|--|
| Item 15 | / | | | |
| Item 16 | / | | | |
| Item 17 | / | | | |
| Item 18 | / | | | |
| Item 19 | / | | | |
| Item 20 | / | | | |
| Item 21 | / | | | |
| Item 22 | / | | | |
| Item 23 | / | | | |
| Item 24 | / | | | |
| Item 25 | / | | | |

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable.

Segunda variable:

| INSTRUMENTO | SUFICIENTE | MEDIANAMENTE SUFICIENTE | INSUFICIENTE |
|-------------|------------|-------------------------|--------------|
| Item 1 | / | | |
| Item 2 | / | | |
| Item 3 | / | | |
| Item 4 | / | | |
| Item 5 | / | | |
| Item 6 | / | | |
| Item 7 | / | | |
| Item 8 | / | | |
| Item 9 | / | | |
| Item 10 | / | | |
| Item 11 | / | | |
| Item 12 | / | | |
| Item 13 | / | | |
| Item 14 | / | | |
| Item 15 | / | | |
| Item 16 | / | | |
| Item 17 | / | | |
| Item 18 | / | | |
| Item 19 | / | | |
| Item 20 | / | | |
| Item 21 | / | | |
| Item 22 | / | | |
| Item 23 | / | | |
| Item 24 | / | | |
| Item 25 | / | | |

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 65 % V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Firma del Experto Informante:
DNI N° _____

Teléfono N° 949190051

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: Dr/Mg. YRNA Neyra Carbajal
 1.2 Cargo e Institución donde labora: UBE - UCV
 1.3 Especialidad del validador: Metodología
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: ENCUESTA
 1.5 Título de la Investigación: CAPACITACION DEL PERSONAL Y LA GES. DON DOCUMENTARIA EN EL AREA DE LOGISTICA HOTEL AS-250611
 1.6 Autor del Instrumento: METODIA OYOLA BOLA 2011

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| 1. CRITERIOS | 2. INDICADORES | Deficiente 00-20% | Regular 21-40% | Buena 41-60% | Muy Buena 61-80% | Excelente 81-100% |
|------------------------|---|----------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado y específico | | | | ✓ | |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables | | | | ✓ | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología | | | | ✓ | |
| 4. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | ✓ | |
| 5. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias | | | | ✓ | |
| 6. CONSISTENCIA | Basado en aspectos teórico-científicos | | | | ✓ | |
| 7. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones | | | | ✓ | |
| 8. METODOLOGIA | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | | ✓ | |
| 9. PERTINENCIA | El instrumento es funcional para el propósito de la investigación | | | | ✓ | |
| PROMEDIO DE VALIDACIÓN | | | | | 65% | |

Pertinencia de los Ítems o reactivos del instrumento

Primera variable:

| INSTRUMENTO | SUFICIENTE | MEDIANAMENTE SUFICIENTE | INSUFICIENTE |
|-------------|------------|-------------------------|--------------|
| Item 1 | ✓ | | |
| Item 2 | ✓ | | |
| Item 3 | ✓ | | |
| Item 4 | ✓ | | |
| Item 5 | ✓ | | |
| Item 6 | ✓ | | |
| Item 7 | ✓ | | |
| Item 8 | ✓ | | |
| Item 9 | ✓ | | |
| Item 10 | ✓ | | |
| Item 11 | ✓ | | |
| Item 12 | ✓ | | |

Oficina de Investigación UCV-Lima-Este 2013

| | | | |
|---------|--|--|--|
| Ítem 14 | | | |
| Ítem 15 | | | |
| Ítem 16 | | | |
| Ítem 17 | | | |
| Ítem 18 | | | |
| Ítem 19 | | | |
| Ítem 20 | | | |
| Ítem 21 | | | |
| Ítem 22 | | | |
| Ítem 23 | | | |
| Ítem 24 | | | |
| Ítem 25 | | | |

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable.

Segunda variable:

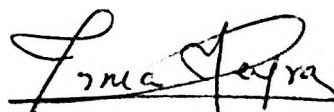
| INSTRUMENTO | SUFICIENTE | MEDIANAMENTE SUFICIENTE | INSUFICIENTE |
|-------------|------------|-------------------------|--------------|
| Ítem 1 | | | |
| Ítem 2 | | | |
| Ítem 3 | | | |
| Ítem 4 | | | |
| Ítem 5 | | | |
| Ítem 6 | | | |
| Ítem 7 | | | |
| Ítem 8 | | | |
| Ítem 9 | | | |
| Ítem 10 | | | |
| Ítem 11 | | | |
| Ítem 12 | | | |
| Ítem 13 | | | |
| Ítem 14 | | | |
| Ítem 15 | | | |
| Ítem 16 | | | |
| Ítem 17 | | | |
| Ítem 18 | | | |
| Ítem 19 | | | |
| Ítem 20 | | | |
| Ítem 21 | | | |
| Ítem 22 | | | |
| Ítem 23 | | | |
| Ítem 24 | | | |
| Ítem 25 | | | |

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 65%. % V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:



Firma del Experto Informante:

DNI N° 25328119 Teléfono N° 4510294.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: Dr. Mg. DELGADO ARENAS, Raul
 1.2 Cargo e Institución donde labora: PSICÓLOGO - UCV
 1.3 Especialidad del validador: _____
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: LINEA DE VIDA
 1.5 Título de la Investigación: EFECTIVIDAD DEL MANEJO Y CUIDADO DE LA HEMORRAGIA EN EL ÁREA DE URGENCIAS DEL HOSPITAL ALBERTO GARCÍA S.
 1.6 Autor del Instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| 1. CRITERIOS | 2. INDICADORES | Deficiente 00-20% | Regular 21-40% | Buena 41-60% | Muy Buena 61-80% | Excelente 81-100% |
|------------------------|---|----------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado y específico | | | | 68% | |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables | | | | 68% | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología | | | | 68% | |
| 4. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | 68% | |
| 5. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias | | | | 68% | |
| 6. CONSISTENCIA | Basado en aspectos teórico-científicos | | | | 68% | |
| 7. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones | | | | 68% | |
| 8. METODOLOGIA | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | | 68% | |
| 9. PERTINENCIA | El instrumento es funcional para el propósito de la investigación | | | | 68% | |
| PROMEDIO DE VALIDACIÓN | | | | | 68% | |

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento

Primera variable:

| INSTRUMENTO | SUFICIENTE | MEDIANAMENTE SUFICIENTE | INSUFICIENTE |
|-------------|------------|-------------------------|--------------|
| Item 1 | / | | |
| Item 2 | / | | |
| Item 3 | / | | |
| Item 4 | / | | |
| Item 5 | / | | |
| Item 6 | / | | |
| Item 7 | / | | |
| Item 8 | / | | |
| Item 9 | / | | |
| Item 10 | / | | |
| Item 11 | / | | |
| Item 12 | / | | |
| Item 13 | / | | |

Oficina de Investigación UCV-Lima-Este 2013

| | | | |
|---------|---|--|--|
| Item 14 | / | | |
| Item 15 | / | | |
| Item 16 | / | | |
| Item 17 | / | | |
| Item 18 | / | | |
| Item 19 | / | | |
| Item 20 | / | | |
| Item 21 | / | | |
| Item 22 | / | | |
| Item 23 | / | | |
| Item 24 | / | | |
| Item 25 | / | | |

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable.

Segunda variable:

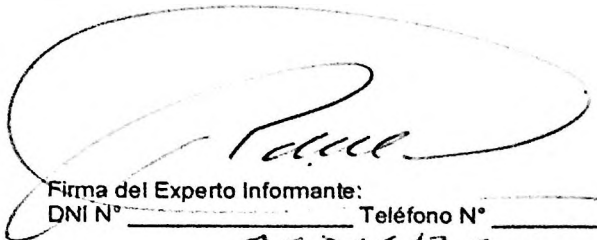
| INSTRUMENTO | SUFICIENTE | MEDIANAMENTE SUFICIENTE | INSUFICIENTE |
|-------------|------------|----------------------------|--------------|
| Item 1 | / | | |
| Item 2 | / | | |
| Item 3 | / | | |
| Item 4 | / | | |
| Item 5 | / | | |
| Item 6 | / | | |
| Item 7 | / | | |
| Item 8 | / | | |
| Item 9 | / | | |
| Item 10 | / | | |
| Item 11 | / | | |
| Item 12 | / | | |
| Item 13 | / | | |
| Item 14 | / | | |
| Item 15 | / | | |
| Item 16 | / | | |
| Item 17 | / | | |
| Item 18 | / | | |
| Item 19 | / | | |
| Item 20 | / | | |
| Item 21 | / | | |
| Item 22 | / | | |
| Item 23 | / | | |
| Item 24 | / | | |
| Item 25 | / | | |

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 68 % V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:


Firma del Experto Informante:
DNI N° _____ Teléfono N° _____
992161760

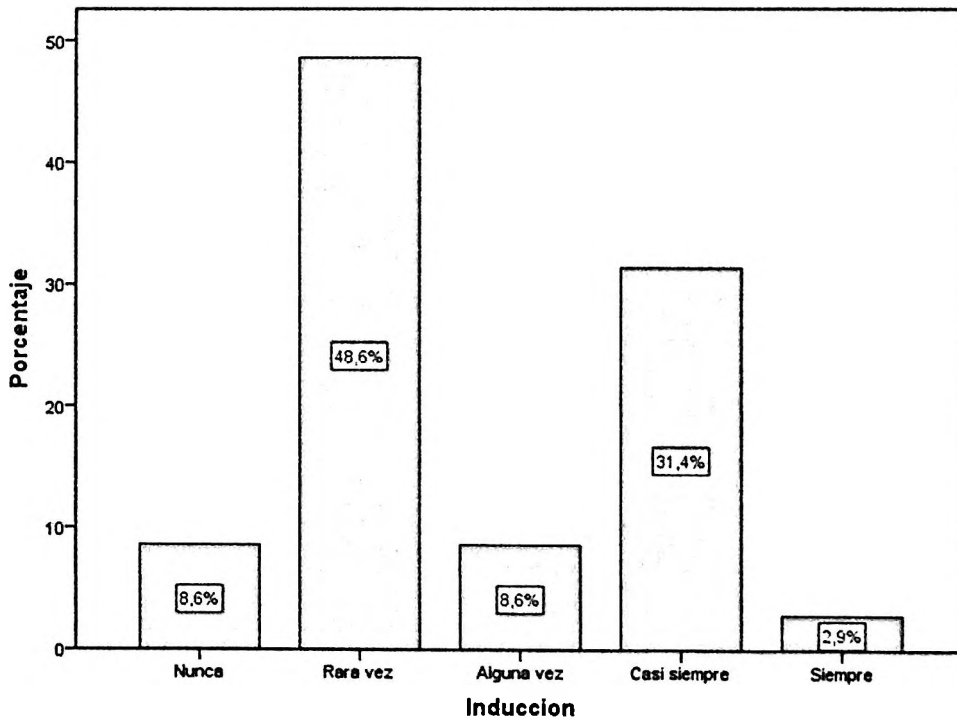
Oficina de Investigación UCV-Lima-Este 2013

CAPACITACION DE PERSONAL

Inducción

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | | | | |
| Nunca | 3 | 8,6 | 8,6 | 8,6 |
| Rara vez | 17 | 48,6 | 48,6 | 57,1 |
| Alguna vez | 3 | 8,6 | 8,6 | 65,7 |
| Casi siempre | 11 | 31,4 | 31,4 | 97,1 |
| Siempre | 1 | 2,9 | 2,9 | 100,0 |
| Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

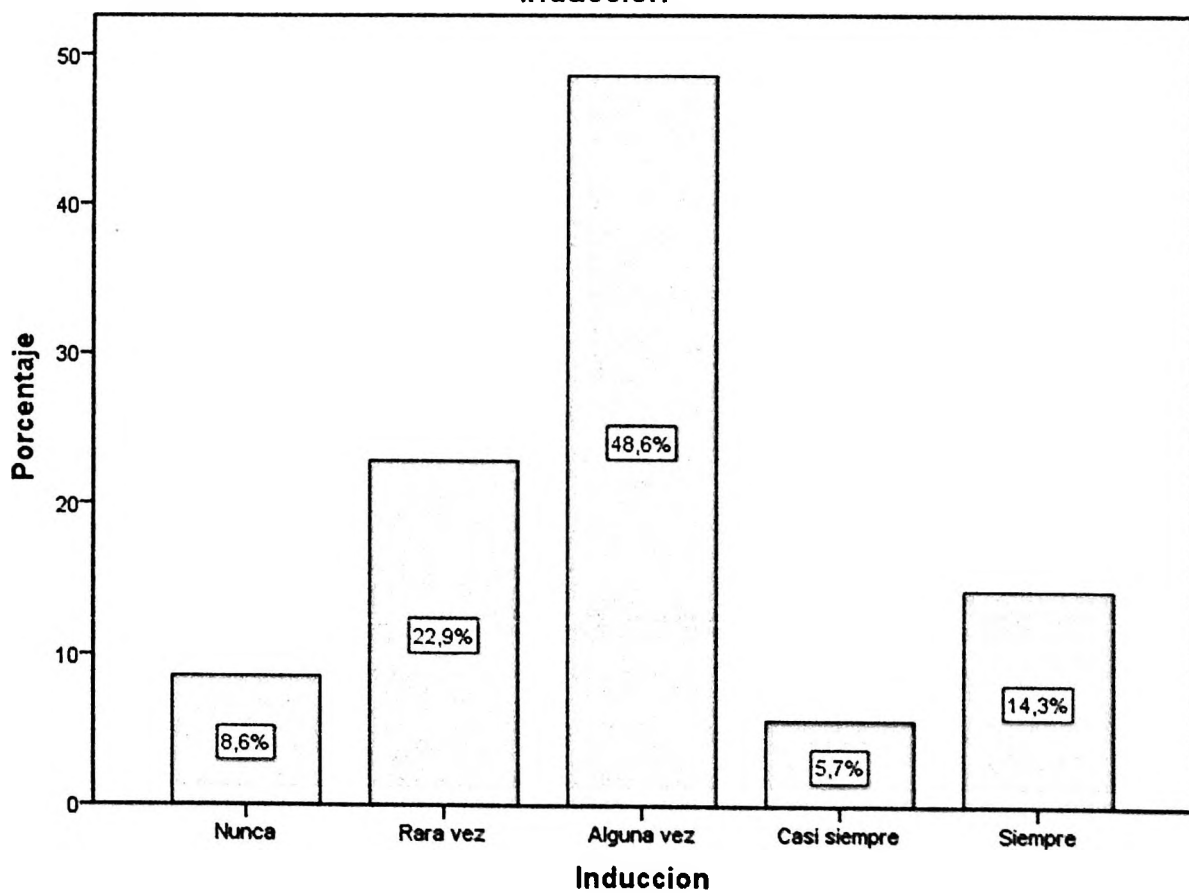
Induccion



Inducción

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Nunca | 3 | 8,6 | 8,6 | 8,6 |
| | Rara vez | 8 | 22,9 | 22,9 | 31,4 |
| | Alguna vez | 17 | 48,6 | 48,6 | 80,0 |
| | Casi siempre | 2 | 5,7 | 5,7 | 85,7 |
| | Siempre | 5 | 14,3 | 14,3 | 100,0 |
| | Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

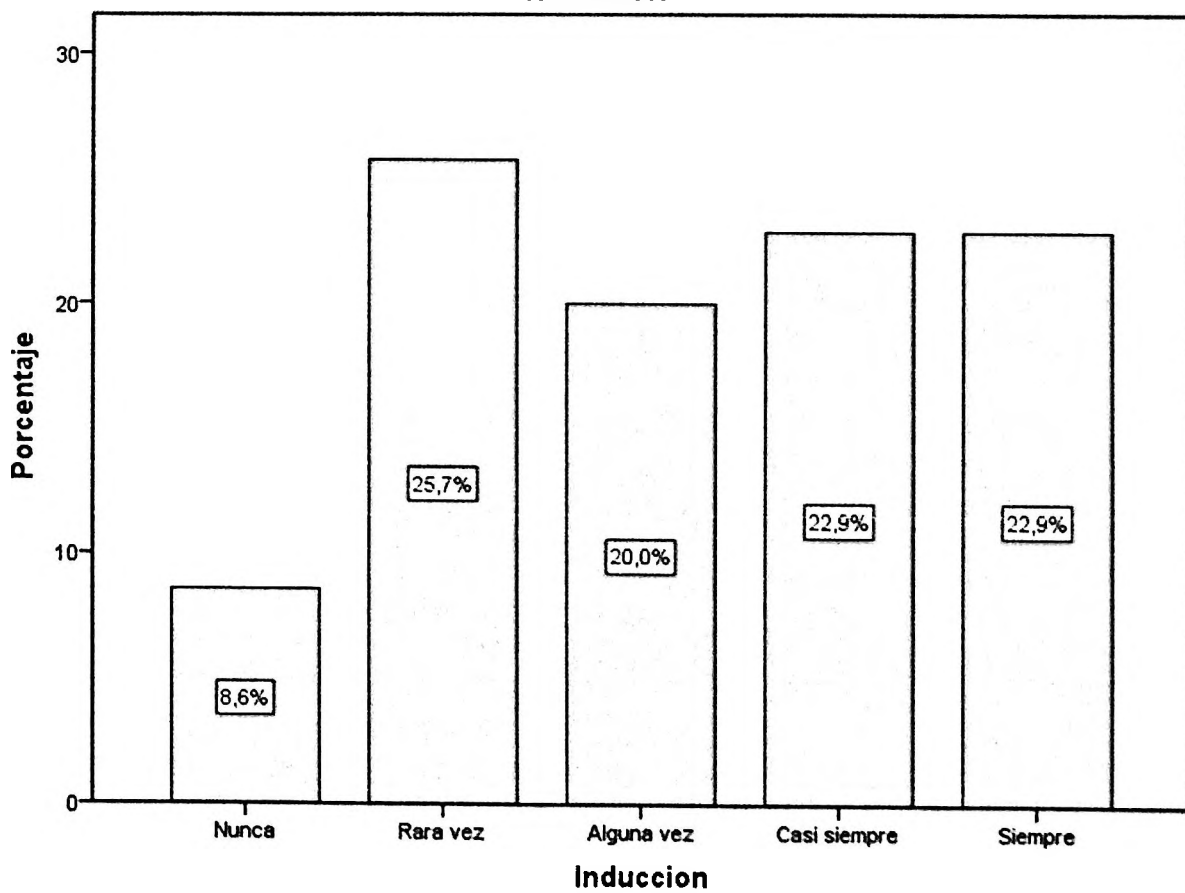
Induccion



Inducción

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Nunca | 3 | 8,6 | 8,6 | 8,6 |
| | Rara vez | 9 | 25,7 | 25,7 | 34,3 |
| | Alguna vez | 7 | 20,0 | 20,0 | 54,3 |
| | Casi siempre | 8 | 22,9 | 22,9 | 77,1 |
| | Siempre | 8 | 22,9 | 22,9 | 100,0 |
| | Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

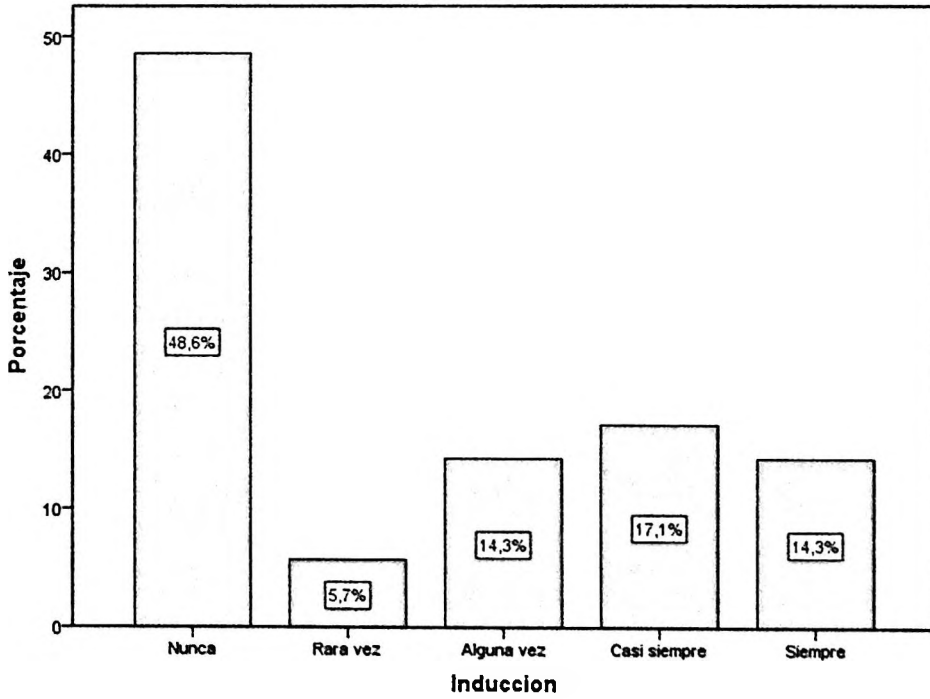
Induccion



Inducción

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Nunca | 17 | 48,6 | 48,6 | 48,6 |
| | Rara vez | 2 | 5,7 | 5,7 | 54,3 |
| | Alguna vez | 5 | 14,3 | 14,3 | 68,6 |
| | Casi siempre | 6 | 17,1 | 17,1 | 85,7 |
| | Siempre | 5 | 14,3 | 14,3 | 100,0 |
| | Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

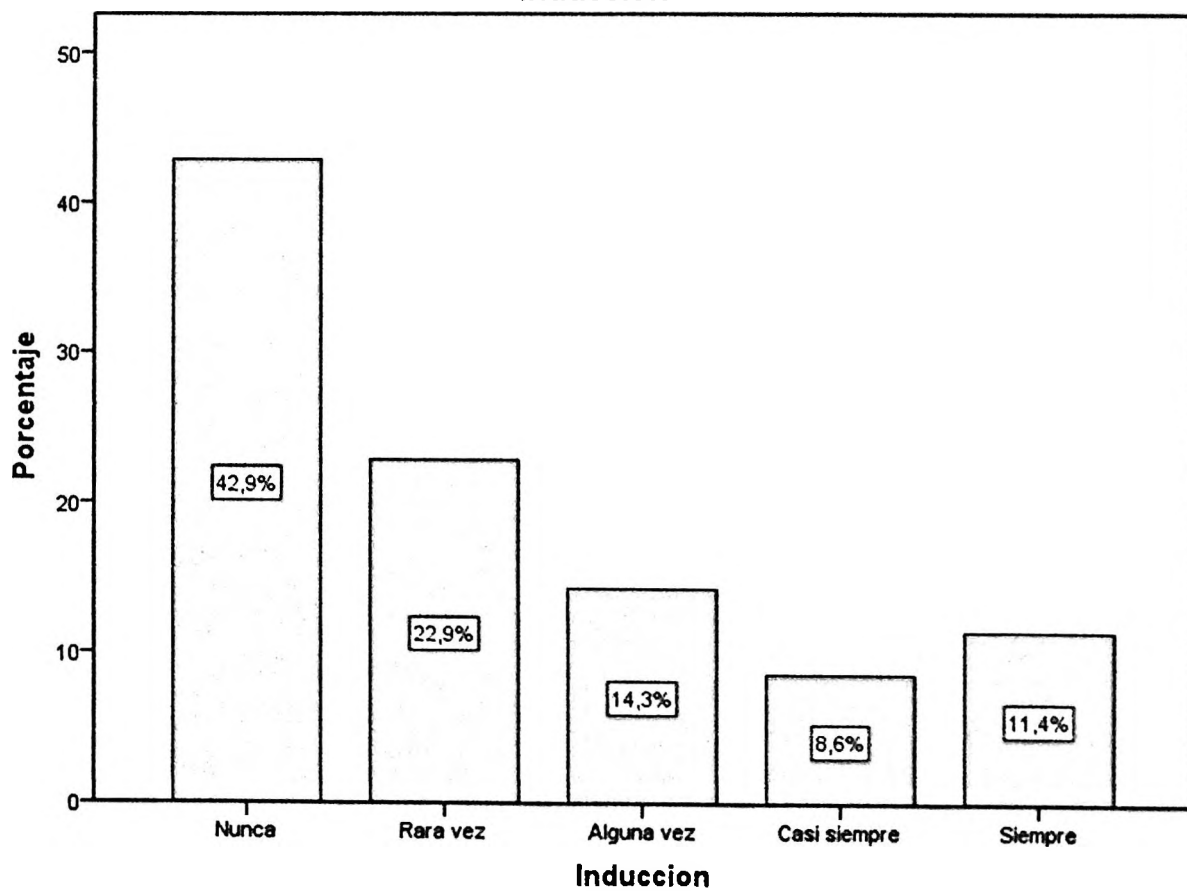
Induccion



Inducción

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Nunca | 15 | 42,9 | 42,9 | 42,9 |
| | Rara vez | 8 | 22,9 | 22,9 | 65,7 |
| | Alguna vez | 5 | 14,3 | 14,3 | 80,0 |
| | Casi siempre | 3 | 8,6 | 8,6 | 88,6 |
| | Siempre | 4 | 11,4 | 11,4 | 100,0 |
| | Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

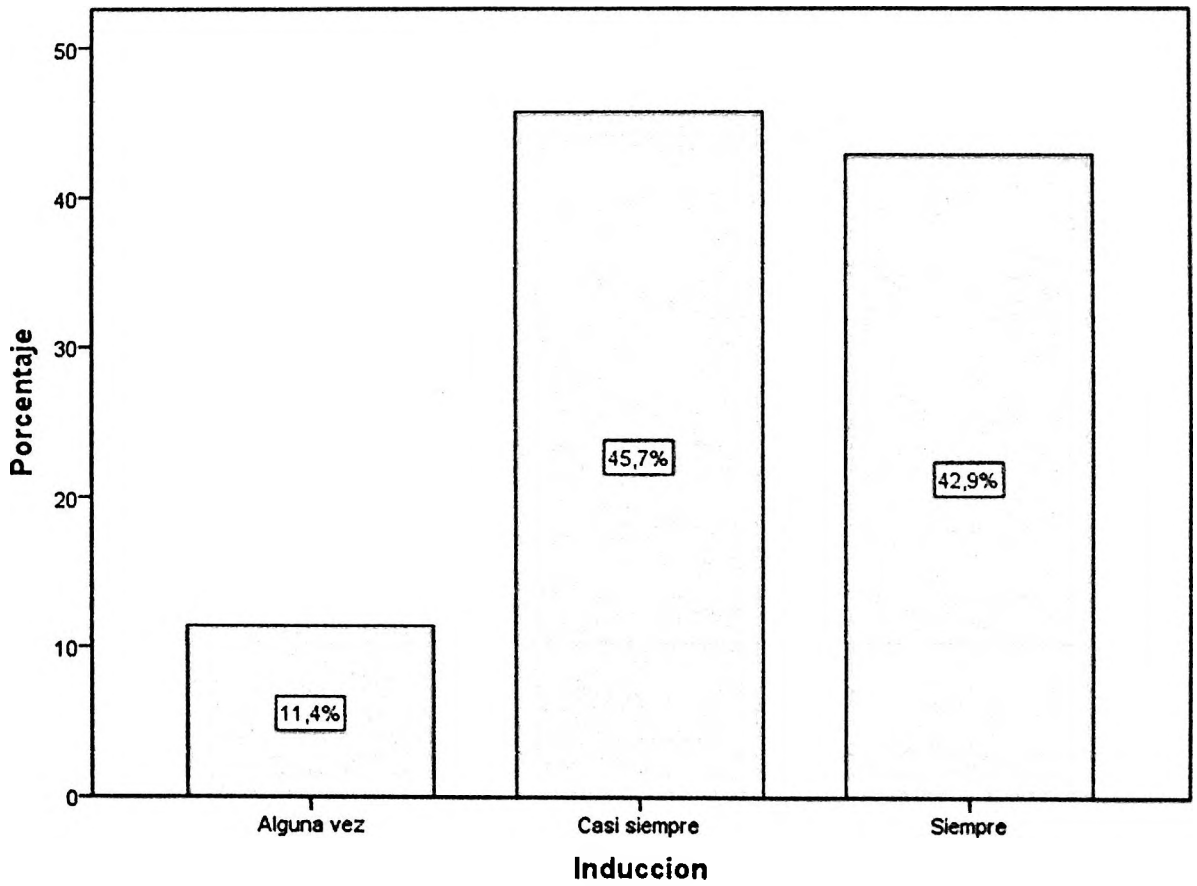
Induccion



Inducción

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Alguna vez | 4 | 11,4 | 11,4 | 11,4 |
| | Casi siempre | 16 | 45,7 | 45,7 | 57,1 |
| | Siempre | 15 | 42,9 | 42,9 | 100,0 |
| | Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

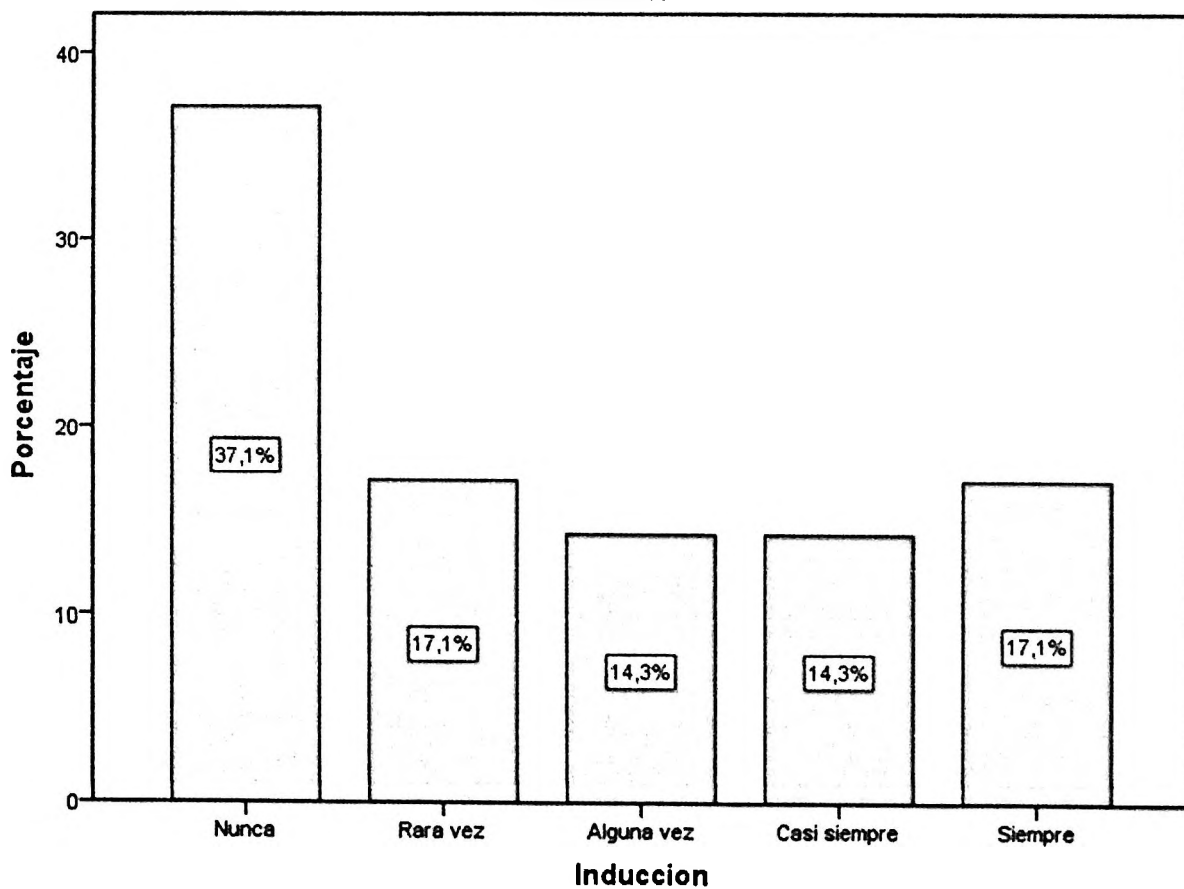
Induccion



Inducción

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Nunca | 13 | 37,1 | 37,1 | 37,1 |
| | Rara vez | 6 | 17,1 | 17,1 | 54,3 |
| | Alguna vez | 5 | 14,3 | 14,3 | 68,6 |
| | Casi siempre | 5 | 14,3 | 14,3 | 82,9 |
| | Siempre | 6 | 17,1 | 17,1 | 100,0 |
| | Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

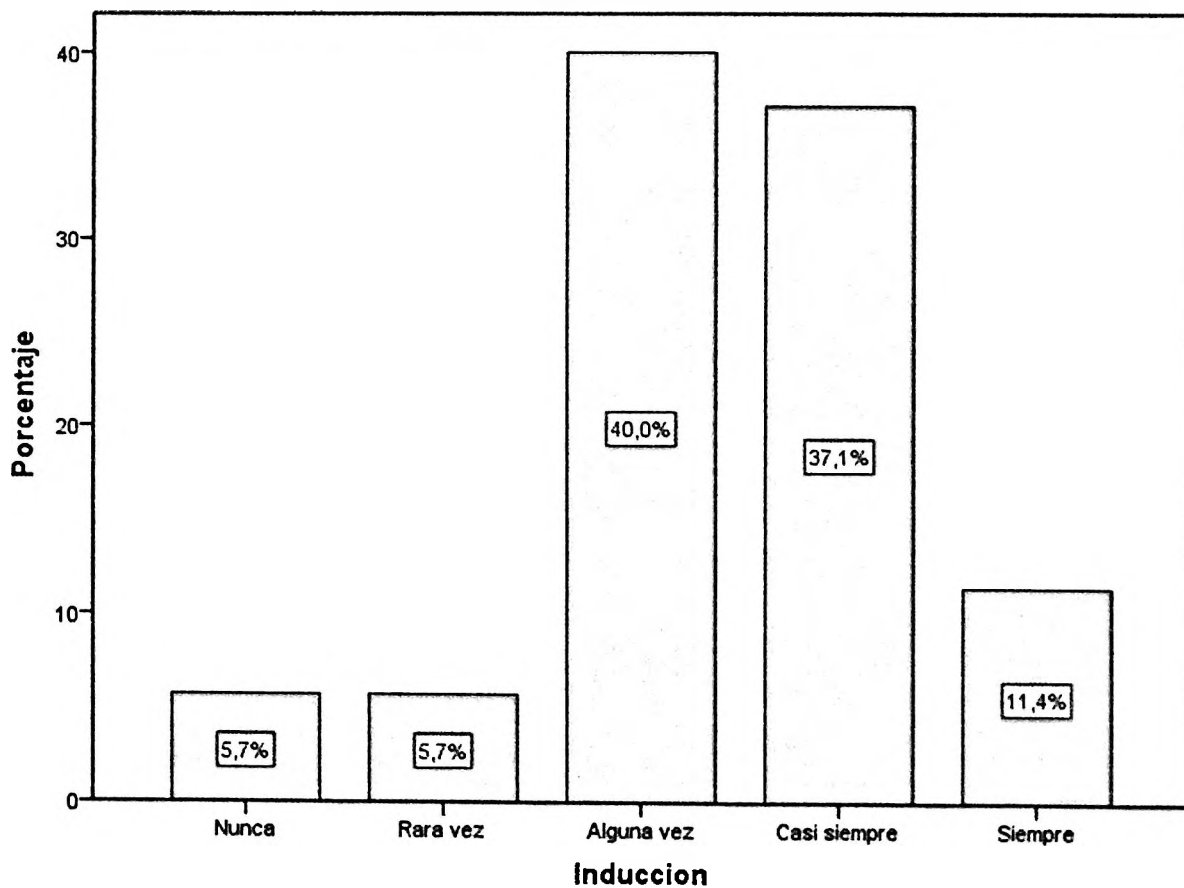
Induccion



Inducción

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Nunca | 2 | 5,7 | 5,7 | 5,7 |
| | Rara vez | 2 | 5,7 | 5,7 | 11,4 |
| | Alguna vez | 14 | 40,0 | 40,0 | 51,4 |
| | Casi siempre | 13 | 37,1 | 37,1 | 88,6 |
| | Siempre | 4 | 11,4 | 11,4 | 100,0 |
| | Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

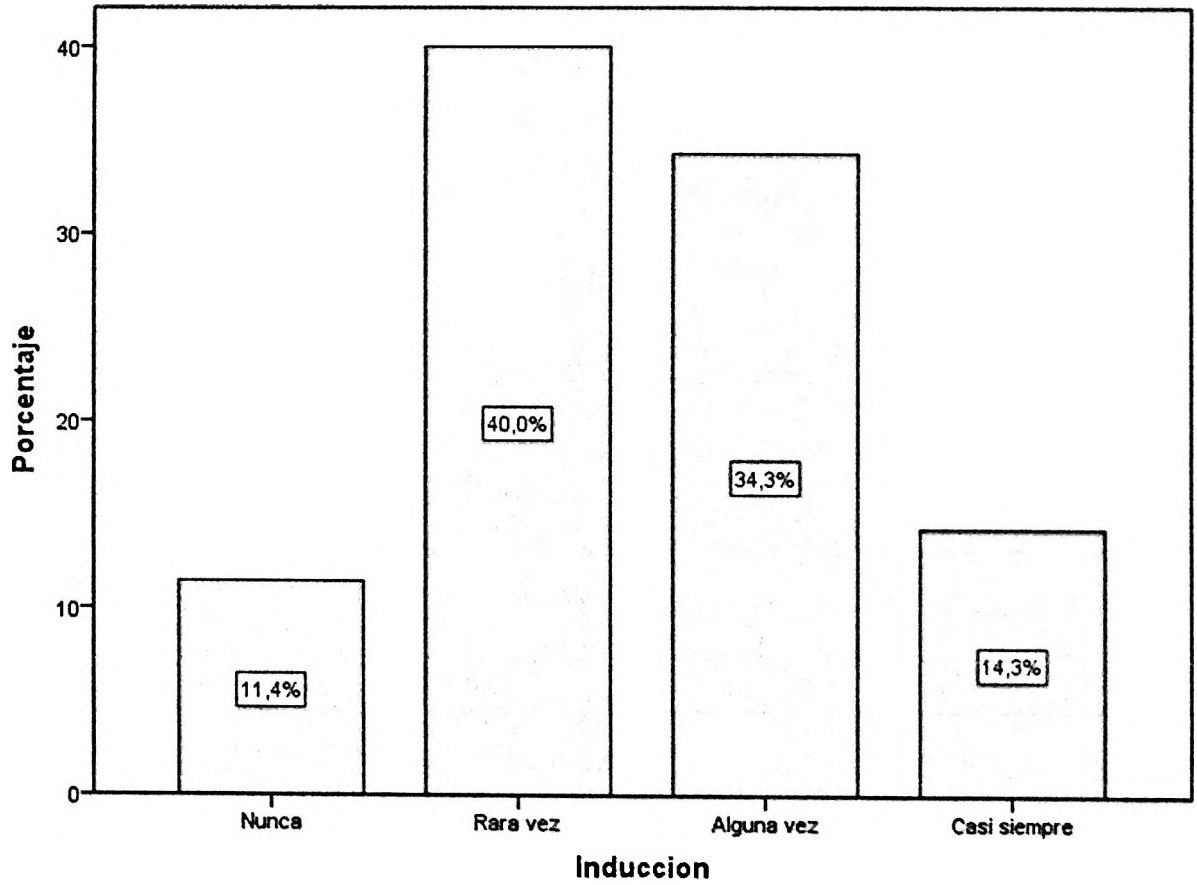
Induccion



Inducción

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Nunca | 4 | 11,4 | 11,4 | 11,4 |
| | Rara vez | 14 | 40,0 | 40,0 | 51,4 |
| | Alguna vez | 12 | 34,3 | 34,3 | 85,7 |
| | Casi siempre | 5 | 14,3 | 14,3 | 100,0 |
| | Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

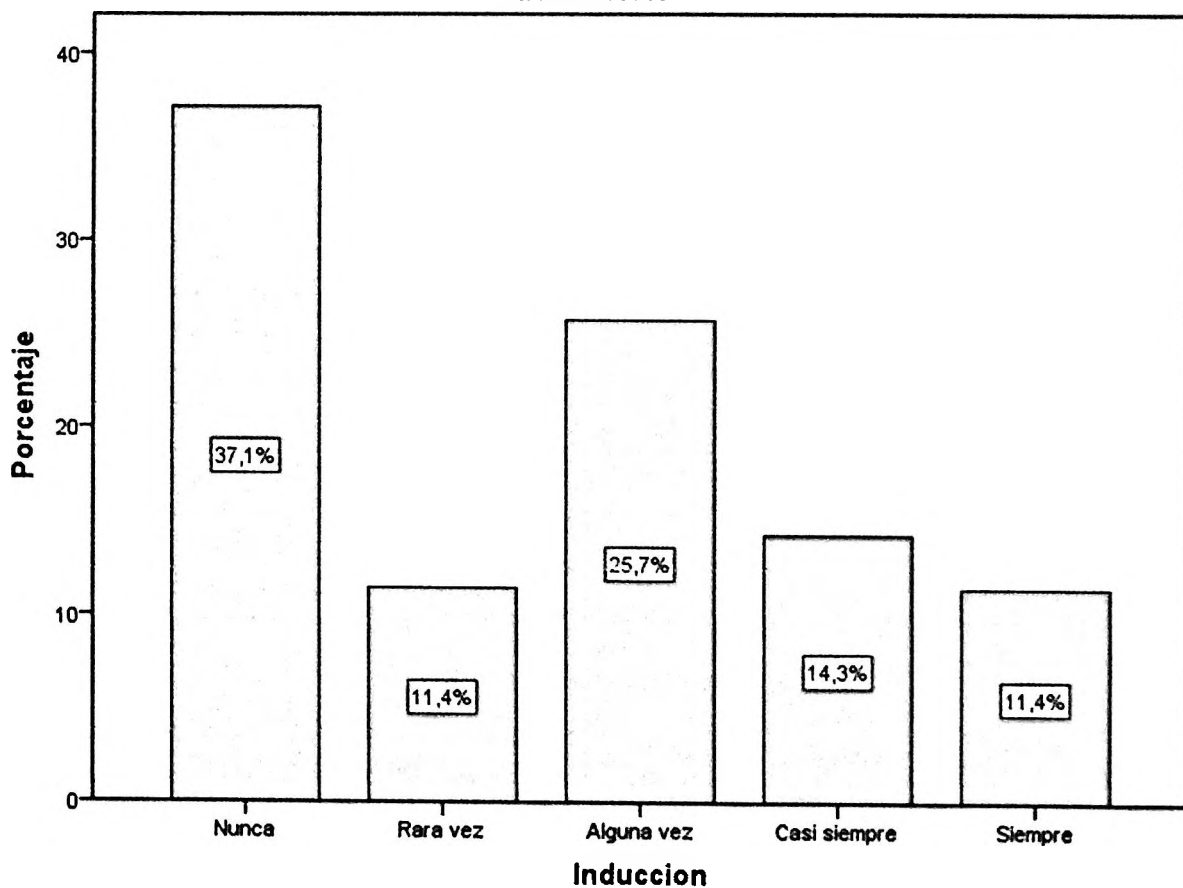
Induccion



Inducción

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Nunca | 13 | 37,1 | 37,1 | 37,1 |
| | Rara vez | 4 | 11,4 | 11,4 | 48,6 |
| | Alguna vez | 9 | 25,7 | 25,7 | 74,3 |
| | Casi siempre | 5 | 14,3 | 14,3 | 88,6 |
| | Siempre | 4 | 11,4 | 11,4 | 100,0 |
| | Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

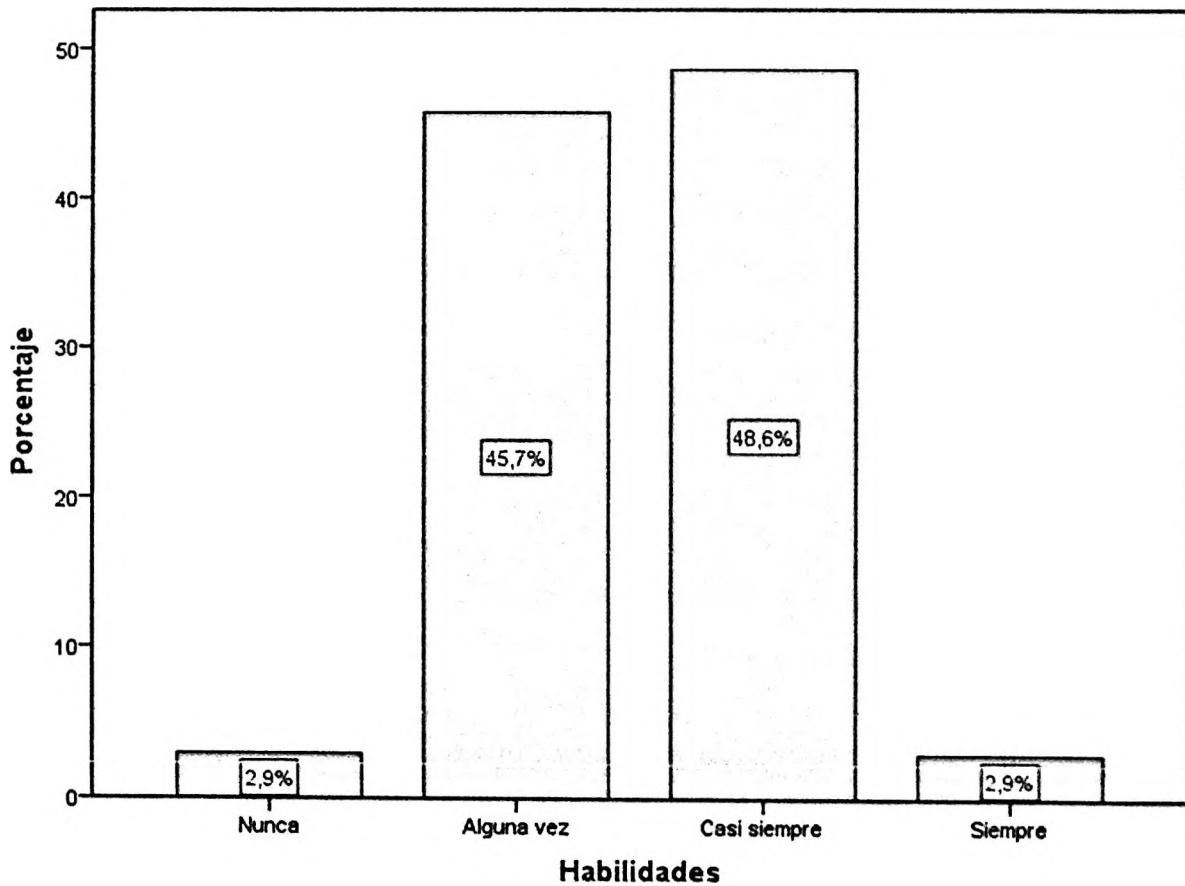
Induccion



ITEM 1 Habilidades

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | | | | |
| Nunca | 1 | 2,9 | 2,9 | 2,9 |
| Alguna vez | 16 | 45,7 | 45,7 | 48,6 |
| Casi siempre | 17 | 48,6 | 48,6 | 97,1 |
| Siempre | 1 | 2,9 | 2,9 | 100,0 |
| Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

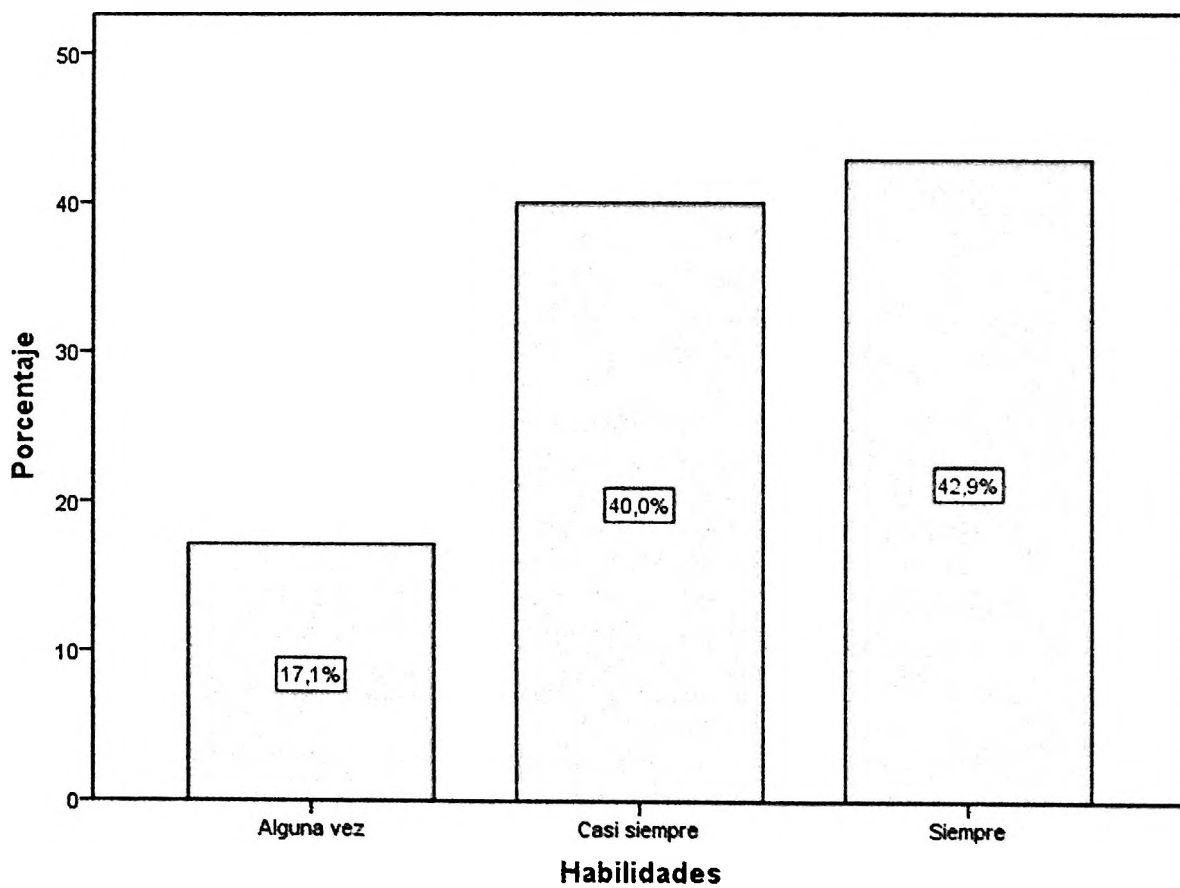
Habilidades



Habilidades

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Alguna vez | 6 | 17,1 | 17,1 | 17,1 |
| | Casi siempre | 14 | 40,0 | 40,0 | 57,1 |
| | Siempre | 15 | 42,9 | 42,9 | 100,0 |
| | Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

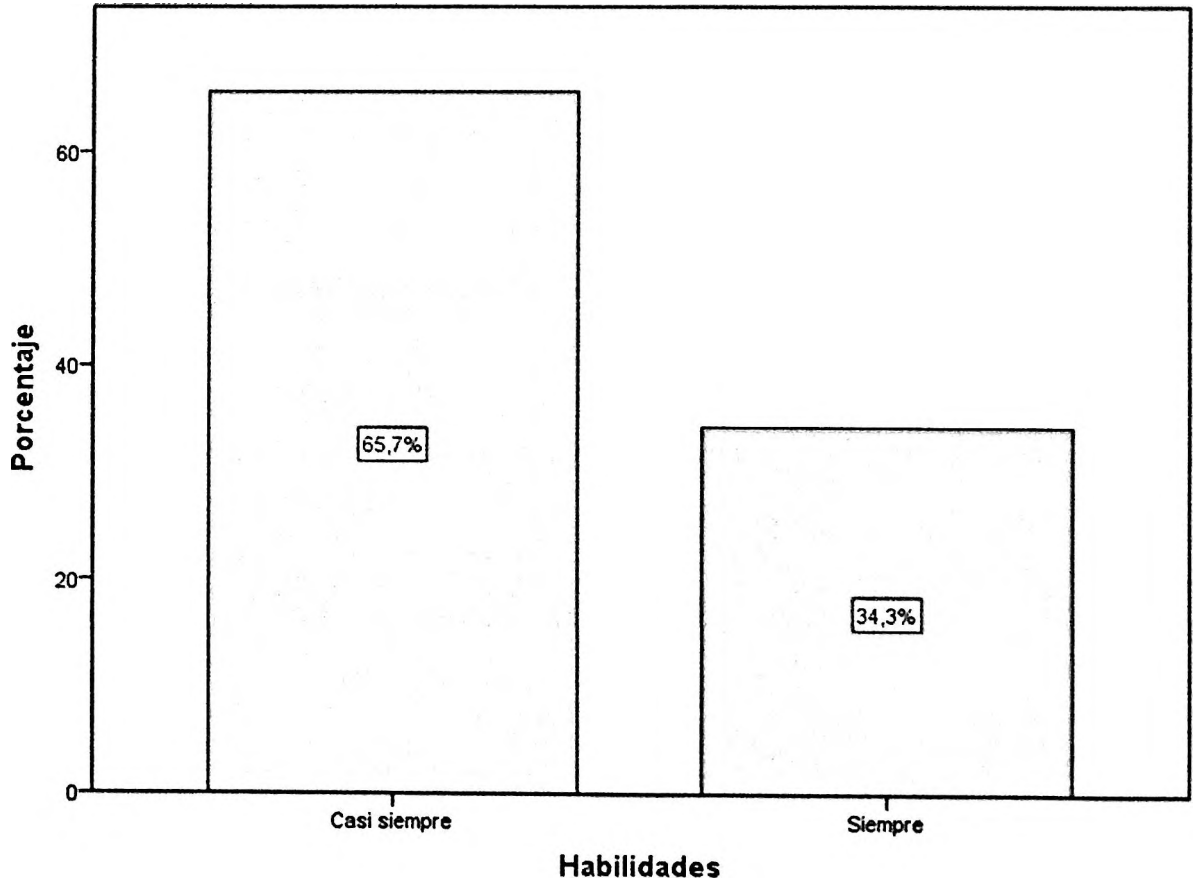
Habilidades



13 Habilidades

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Casi siempre | 23 | 65,7 | 65,7 | 65,7 |
| | Siempre | 12 | 34,3 | 34,3 | 100,0 |
| | Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

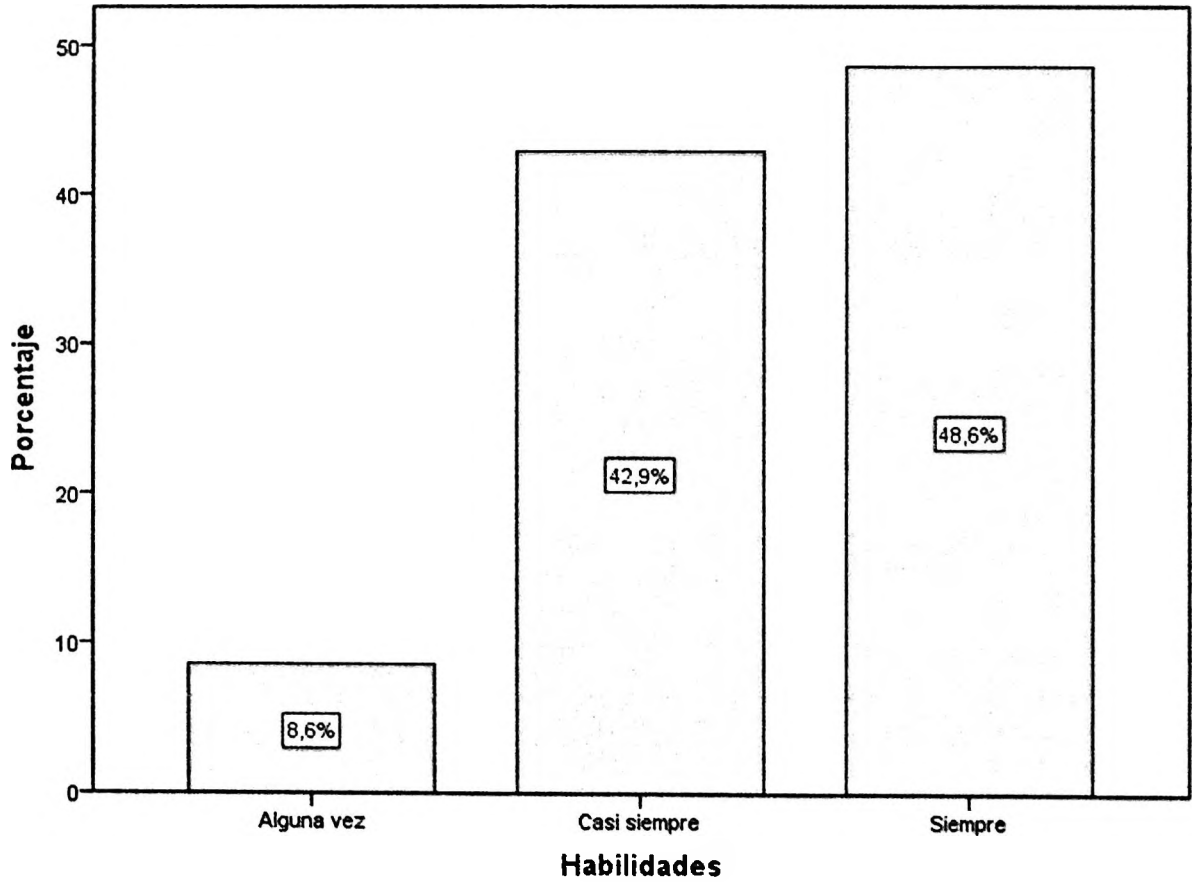
Habilidades



14 Habilidades

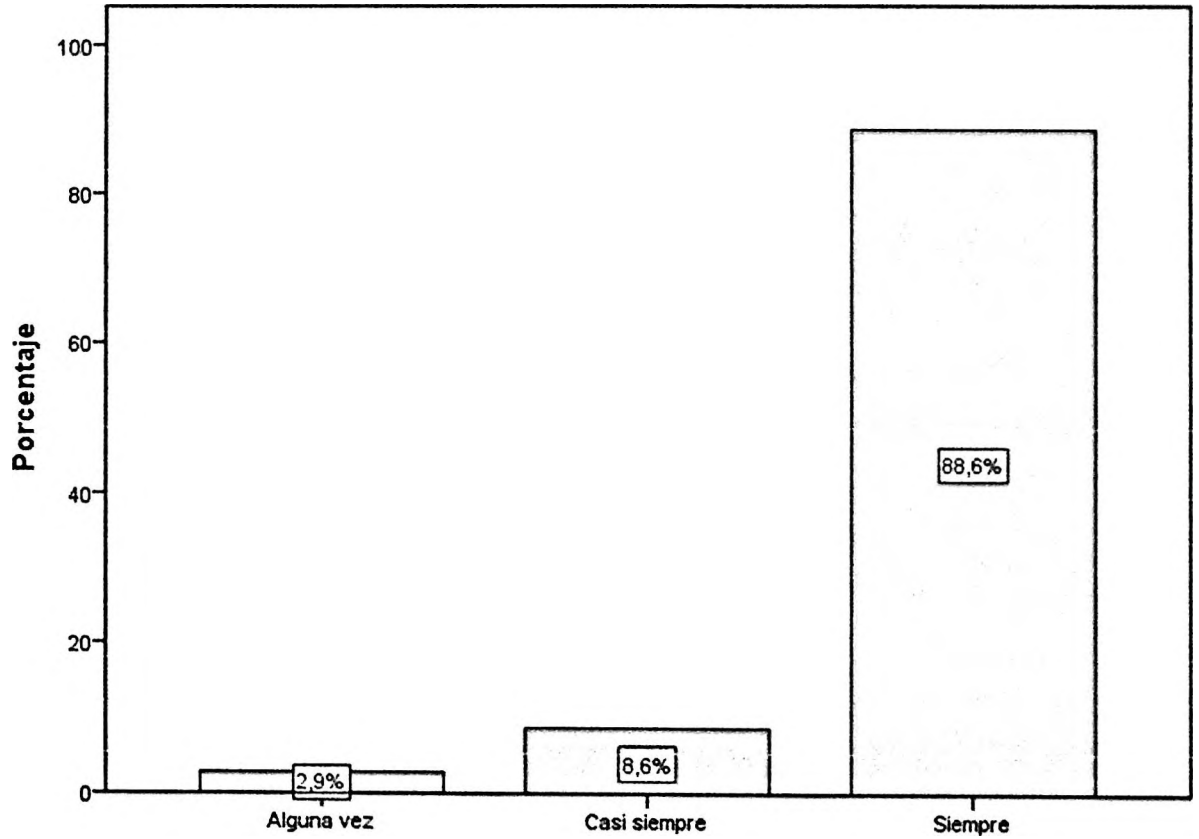
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | | | | |
| Alguna vez | 3 | 8,6 | 8,6 | 8,6 |
| Casi siempre | 15 | 42,9 | 42,9 | 51,4 |
| Siempre | 17 | 48,6 | 48,6 | 100,0 |
| Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

Habilidades



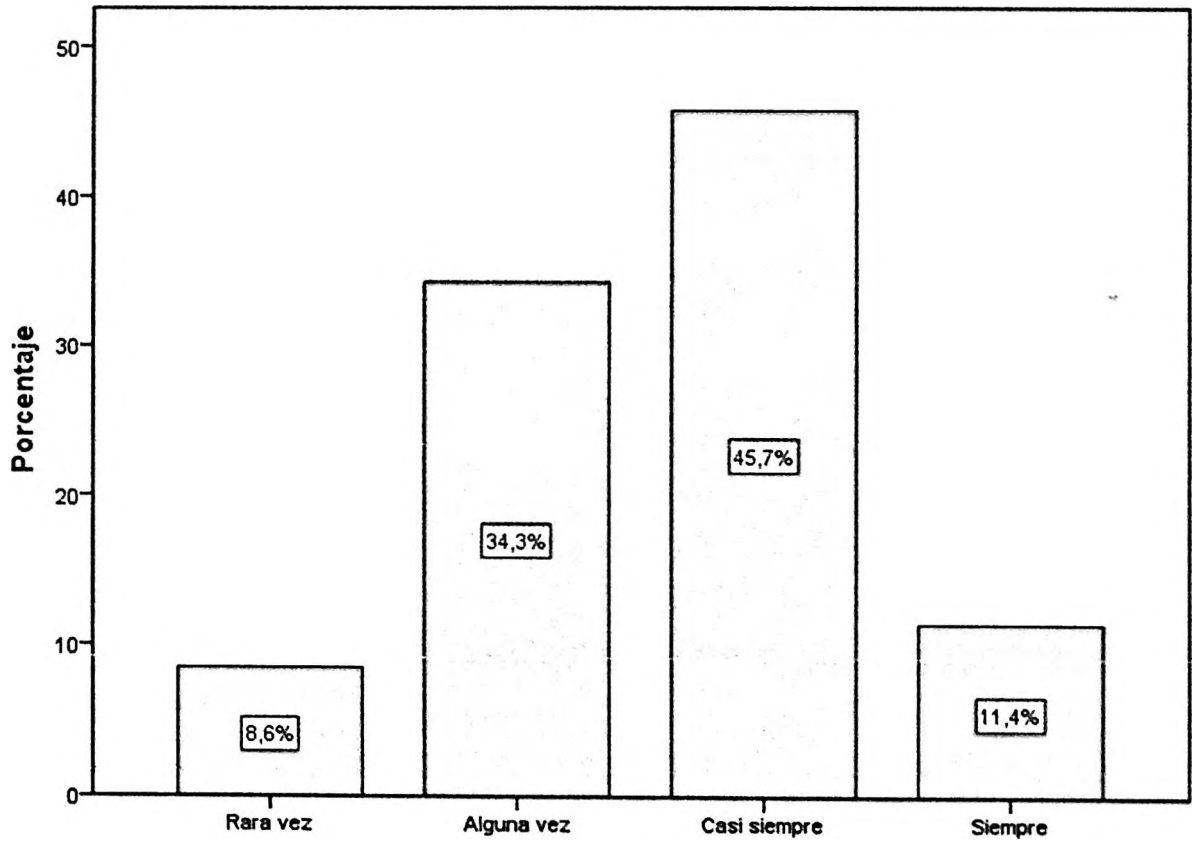
Relaciones Interpersonales

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Alguna vez | 1 | 2,9 | 2,9 | 2,9 |
| Casi siempre | 3 | 8,6 | 8,6 | 11,4 |
| Siempre | 31 | 88,6 | 88,6 | 100,0 |
| Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |



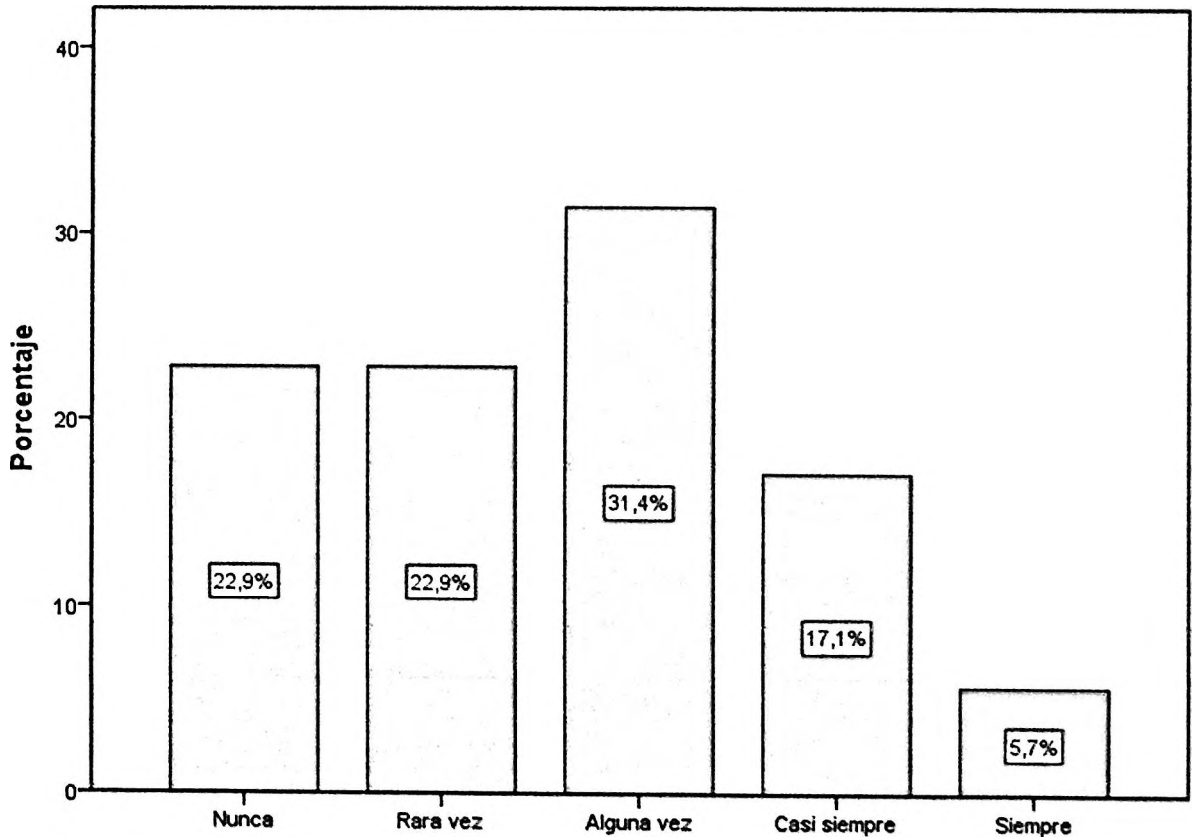
16 Relaciones Interpersonales

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Rara vez | 3 | 8,6 | 8,6 | 8,6 |
| | Alguna vez | 12 | 34,3 | 34,3 | 42,9 |
| | Casi siempre | 16 | 45,7 | 45,7 | 88,6 |
| | Siempre | 4 | 11,4 | 11,4 | 100,0 |
| | Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |



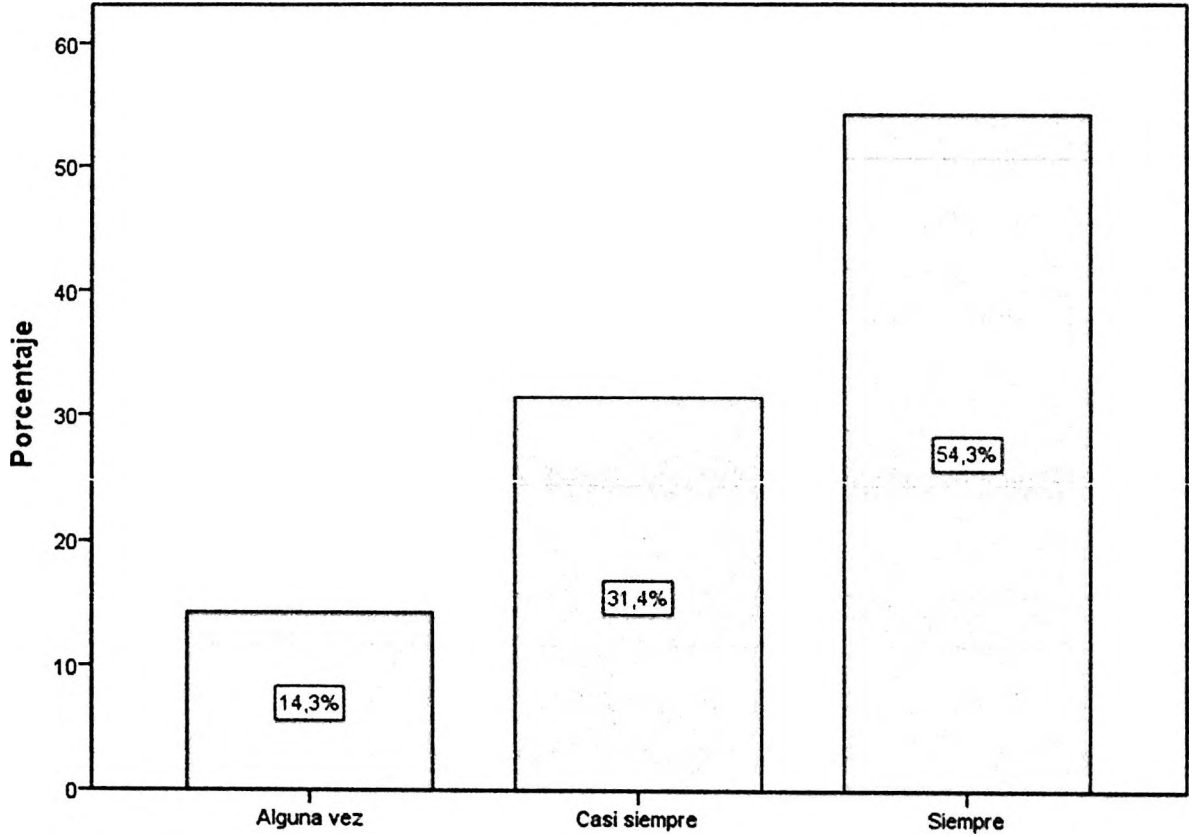
Relaciones Interpersonales

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Nunca | 8 | 22,9 | 22,9 | 22,9 |
| | Rara vez | 8 | 22,9 | 22,9 | 45,7 |
| | Alguna vez | 11 | 31,4 | 31,4 | 77,1 |
| | Casi siempre | 6 | 17,1 | 17,1 | 94,3 |
| | Siempre | 2 | 5,7 | 5,7 | 100,0 |
| | Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |



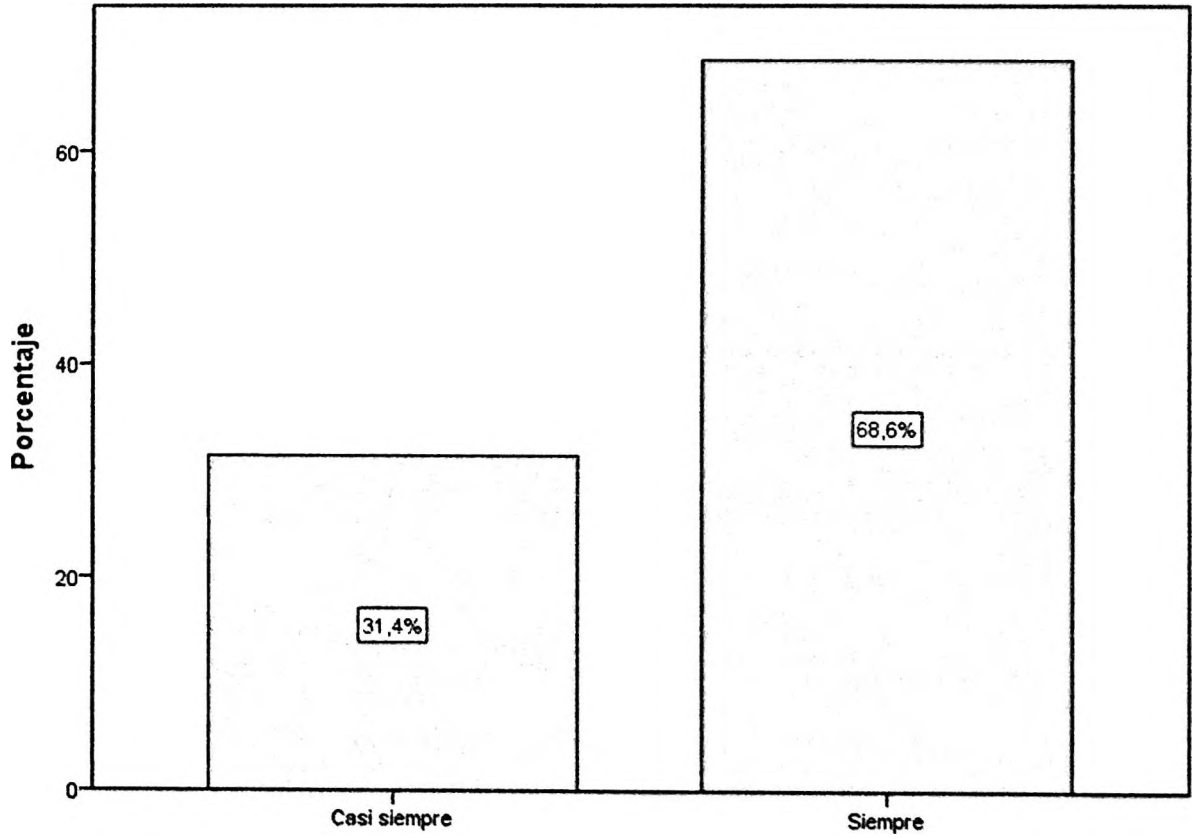
Relaciones Interpersonales

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | | | | |
| Alguna vez | 5 | 14,3 | 14,3 | 14,3 |
| Casi siempre | 11 | 31,4 | 31,4 | 45,7 |
| Siempre | 19 | 54,3 | 54,3 | 100,0 |
| Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |



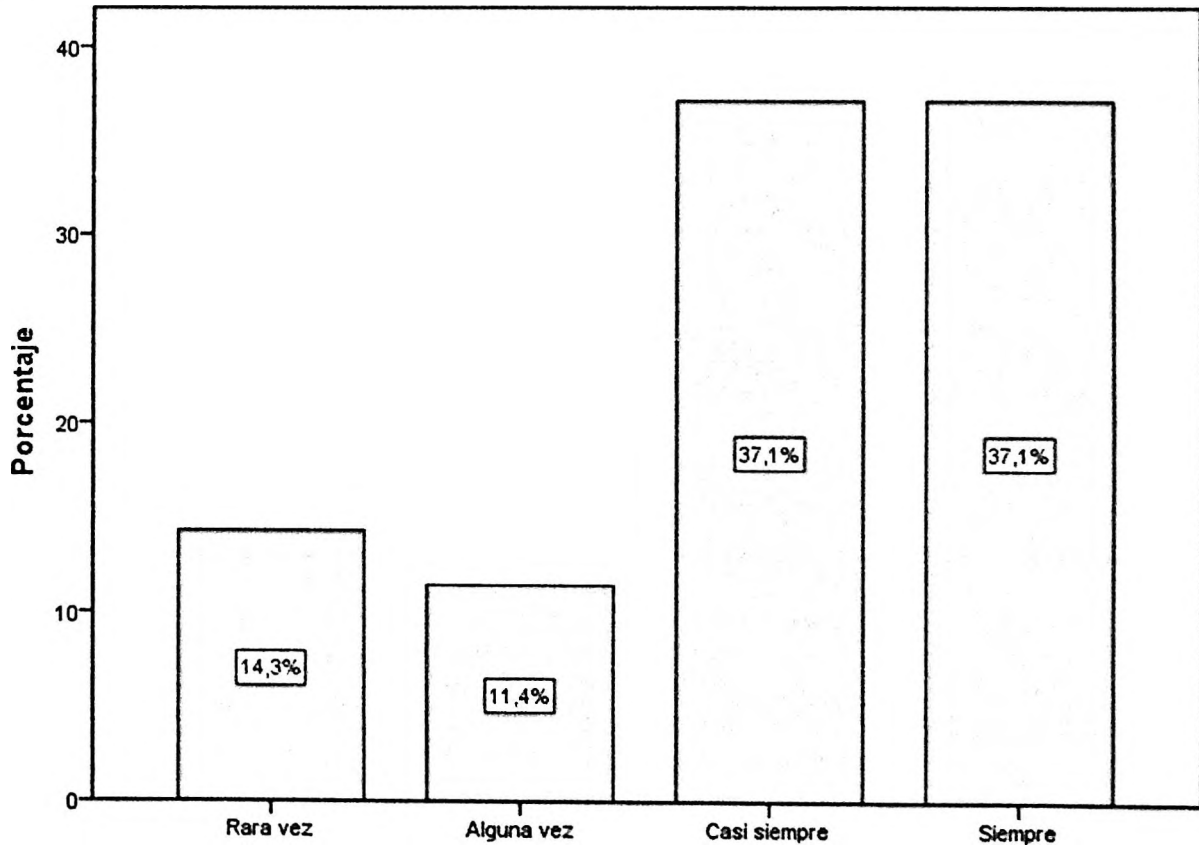
Relaciones Interpersonales

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Casi siempre | 11 | 31,4 | 31,4 | 31,4 |
| | Siempre | 24 | 68,6 | 68,6 | 100,0 |
| | Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |



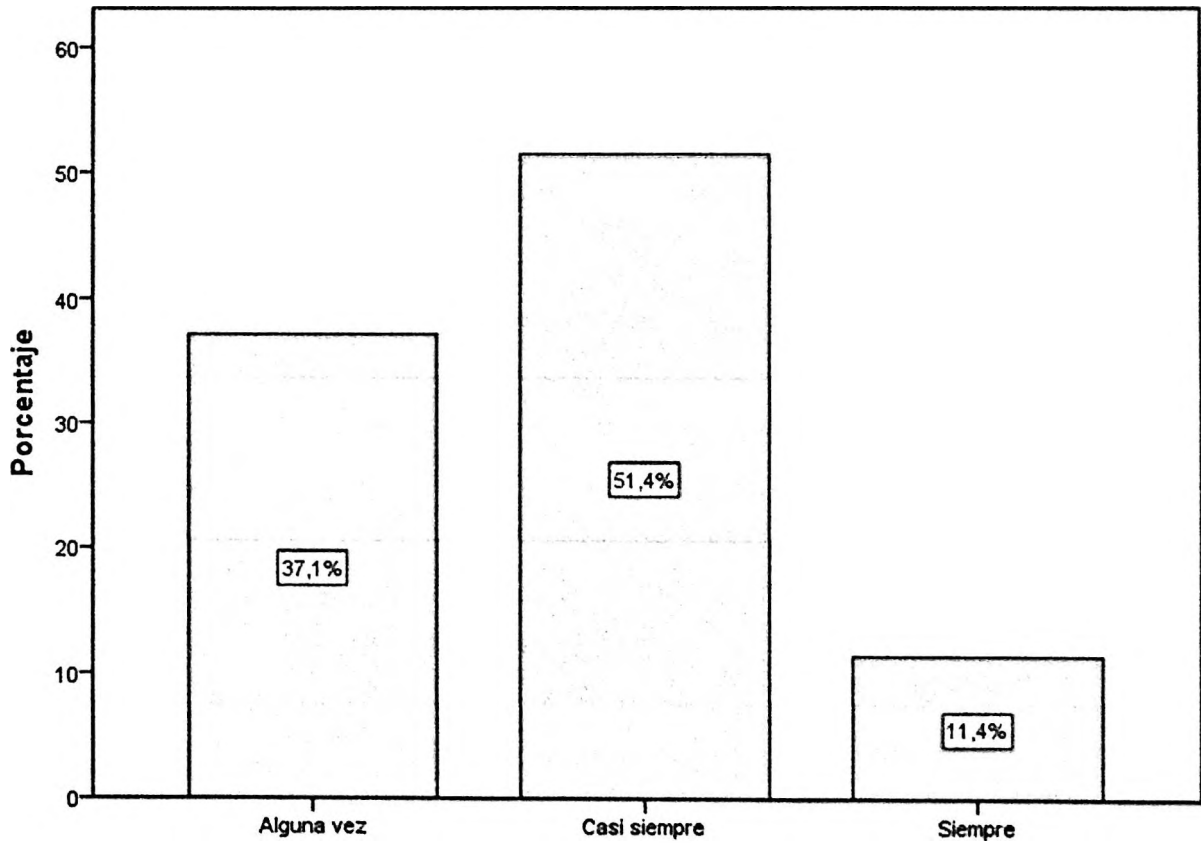
Relaciones Interpersonales

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Rara vez | 5 | 14,3 | 14,3 | 14,3 |
| | Alguna vez | 4 | 11,4 | 11,4 | 25,7 |
| | Casi siempre | 13 | 37,1 | 37,1 | 62,9 |
| | Siempre | 13 | 37,1 | 37,1 | 100,0 |
| | Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |



21 Relaciones Interpersonales

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Alguna vez | 13 | 37,1 | 37,1 | 37,1 |
| | Casi siempre | 18 | 51,4 | 51,4 | 88,6 |
| | Siempre | 4 | 11,4 | 11,4 | 100,0 |
| | Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |



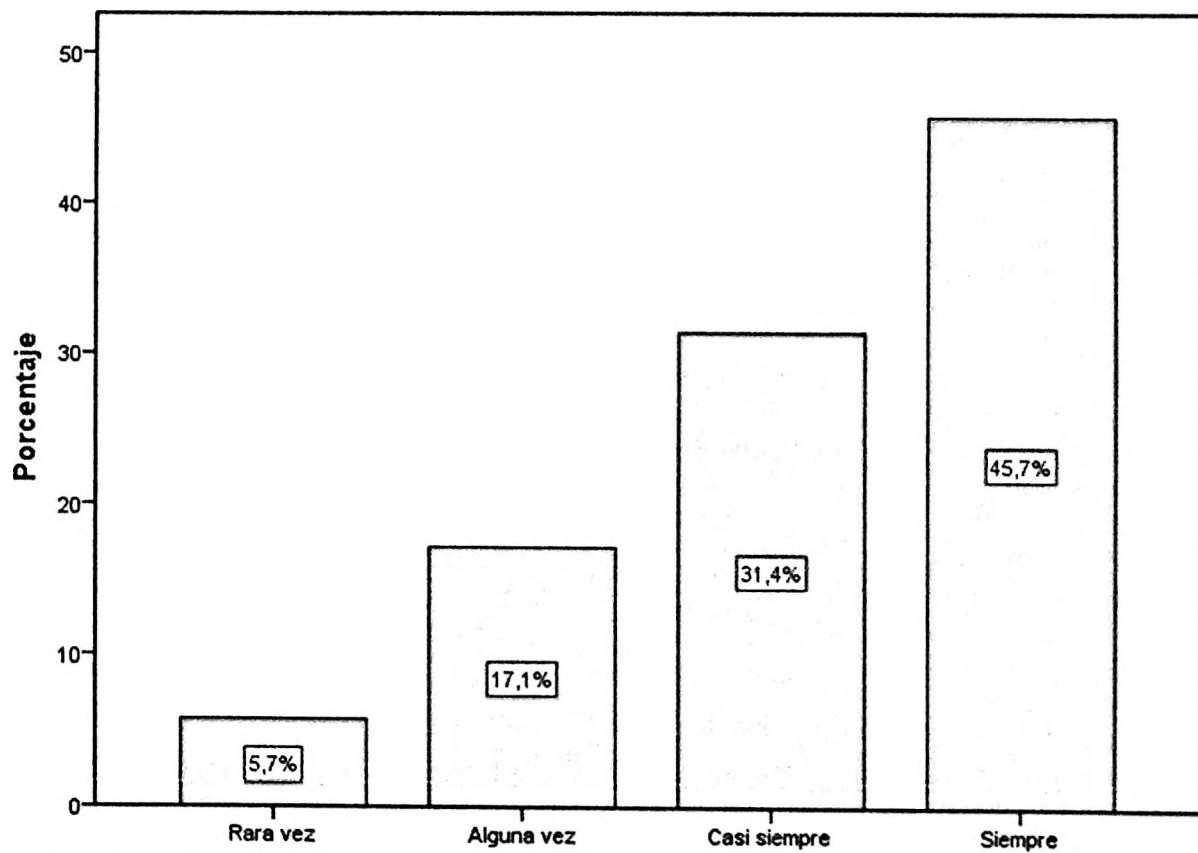
Relaciones Interpersonales

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Casi siempre | 3 | 8,6 | 8,6 | 8,6 |
| | Siempre | 32 | 91,4 | 91,4 | 100,0 |
| | Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |



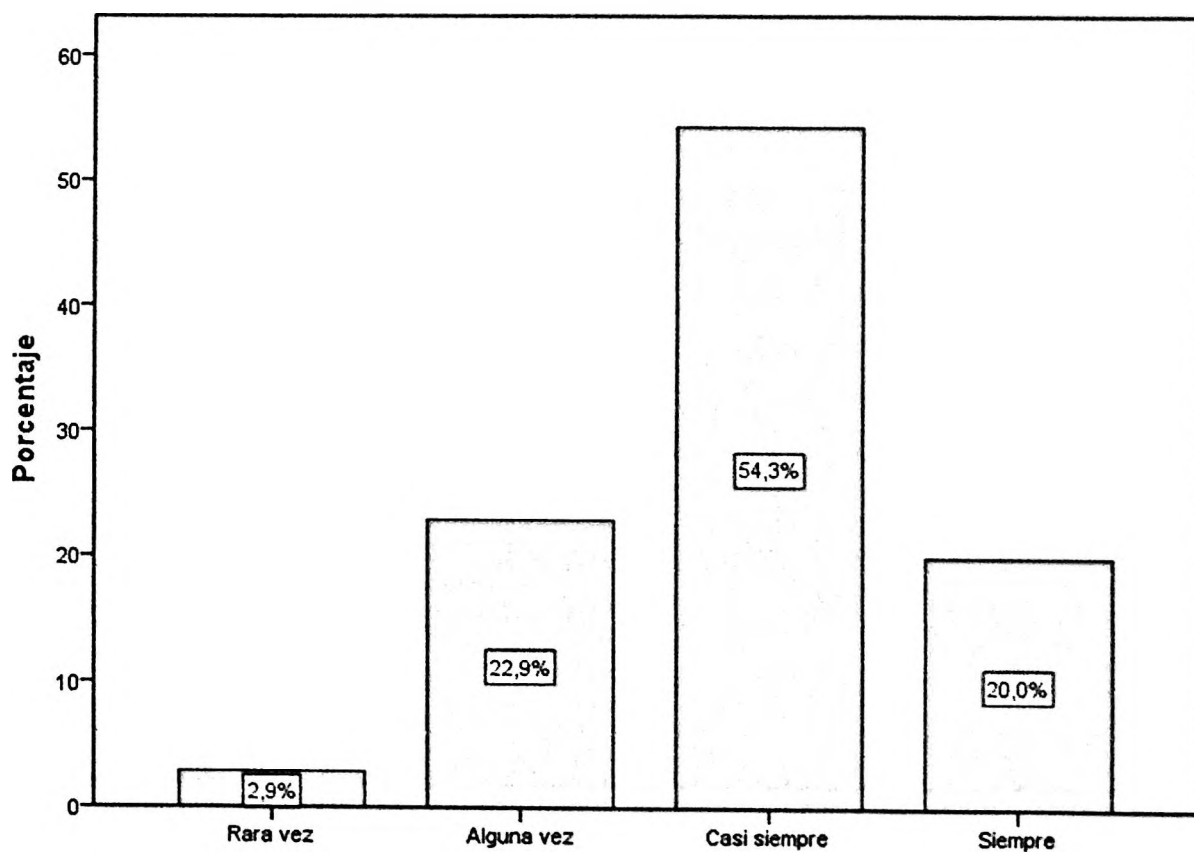
Relaciones Interpersonales

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Rara vez | 2 | 5,7 | 5,7 | 5,7 |
| | Alguna vez | 6 | 17,1 | 17,1 | 22,9 |
| | Casi siempre | 11 | 31,4 | 31,4 | 54,3 |
| | Siempre | 16 | 45,7 | 45,7 | 100,0 |
| | Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |



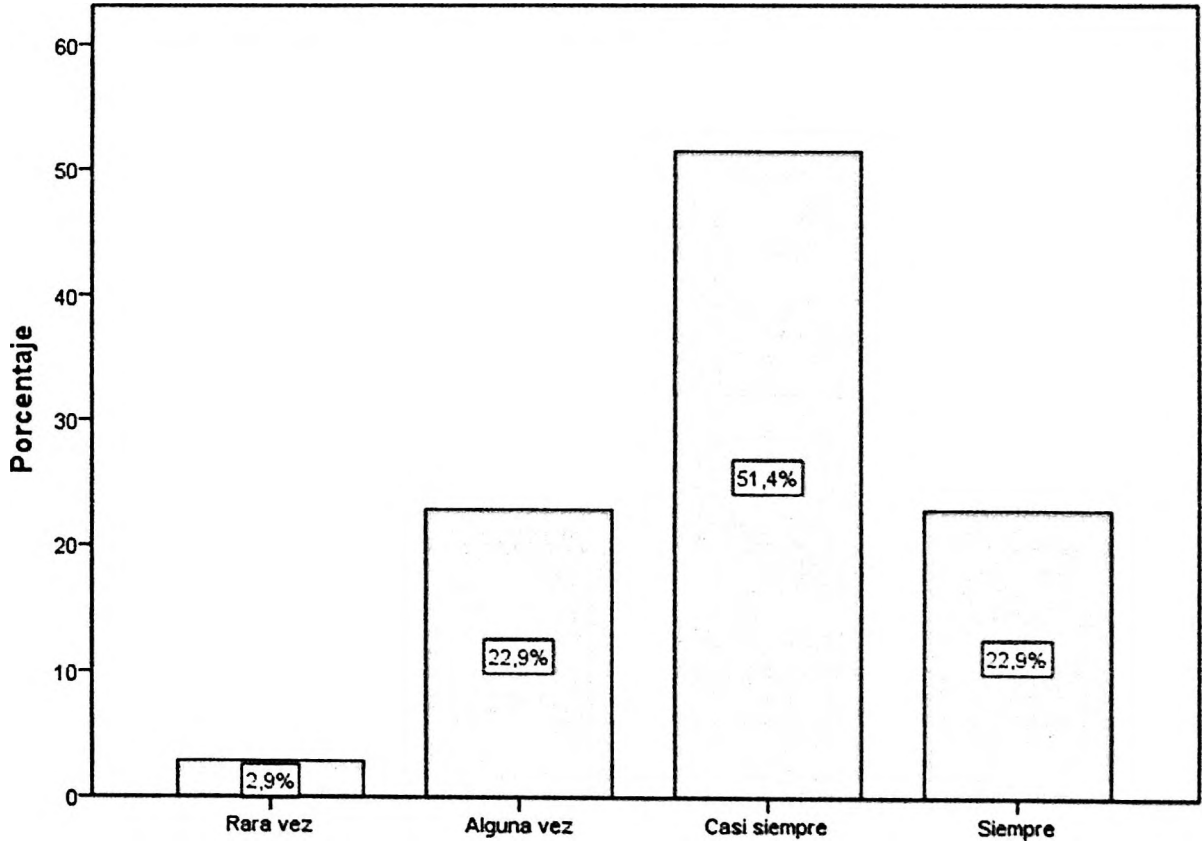
Relaciones Interpersonales

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Rara vez | 1 | 2,9 | 2,9 | 2,9 |
| | Alguna vez | 8 | 22,9 | 22,9 | 25,7 |
| | Casi siempre | 19 | 54,3 | 54,3 | 80,0 |
| | Siempre | 7 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |



Relaciones Interpersonales

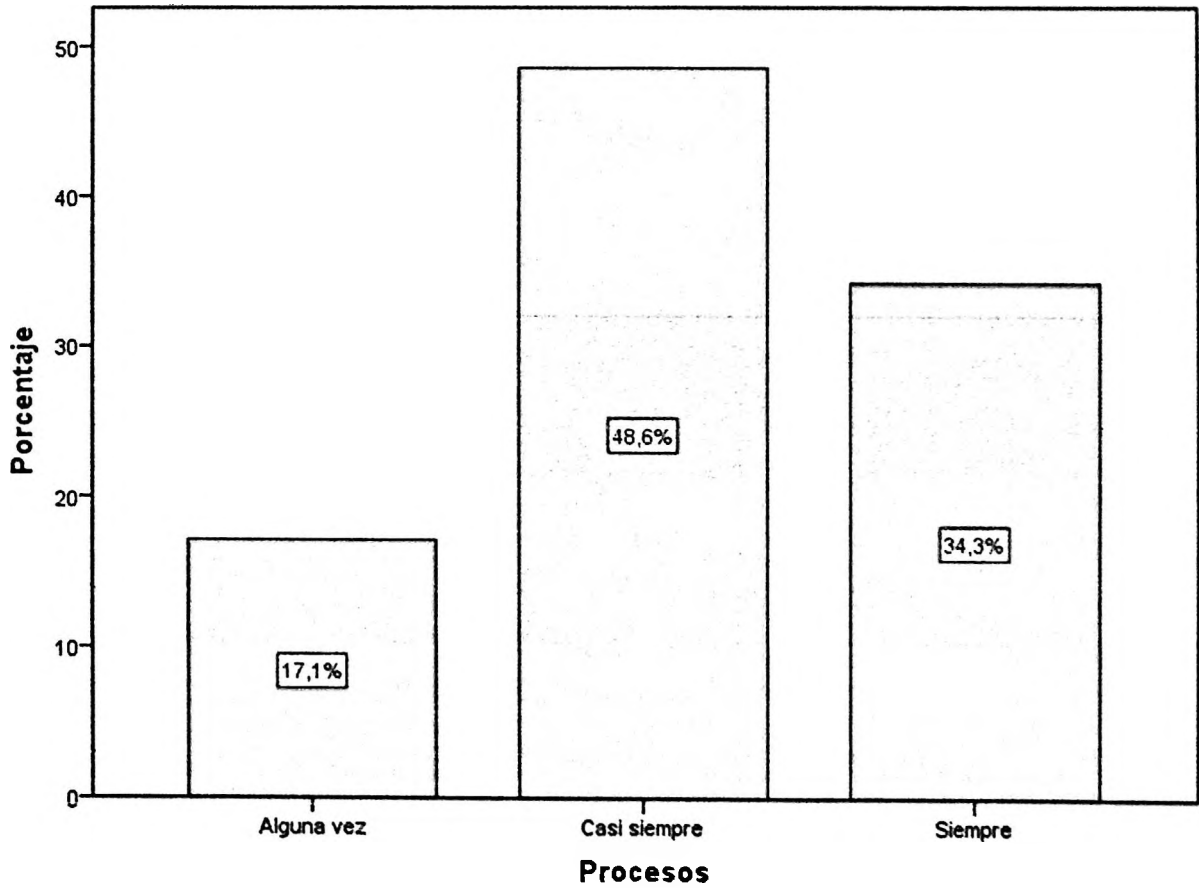
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Rara vez | 1 | 2,9 | 2,9 | 2,9 |
| Alguna vez | 8 | 22,9 | 22,9 | 25,7 |
| Casi siempre | 18 | 51,4 | 51,4 | 77,1 |
| Siempre | 8 | 22,9 | 22,9 | 100,0 |
| Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |



1 Procesos

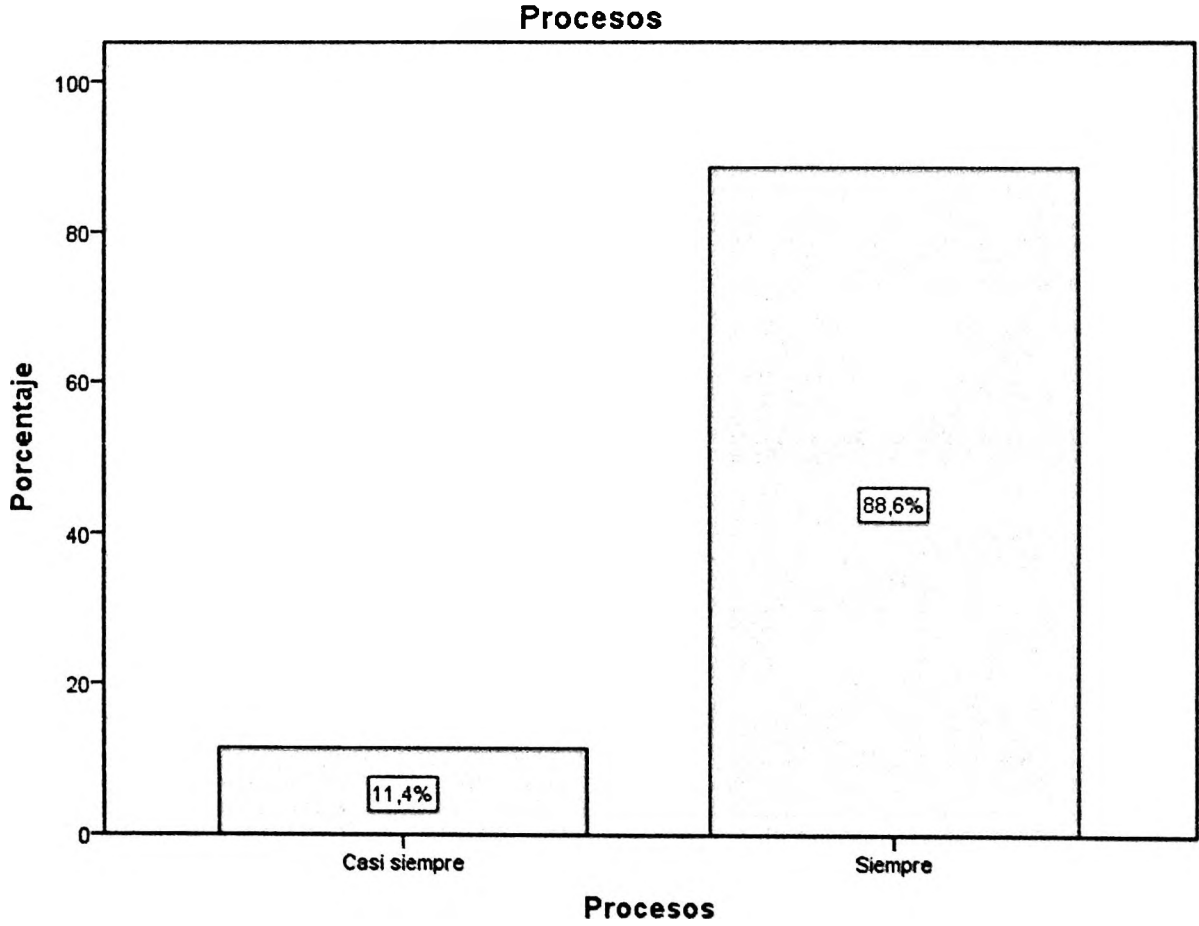
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | | | | |
| Alguna vez | 6 | 17,1 | 17,1 | 17,1 |
| Casi siempre | 17 | 48,6 | 48,6 | 65,7 |
| Siempre | 12 | 34,3 | 34,3 | 100,0 |
| Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

Procesos



2 Procesos

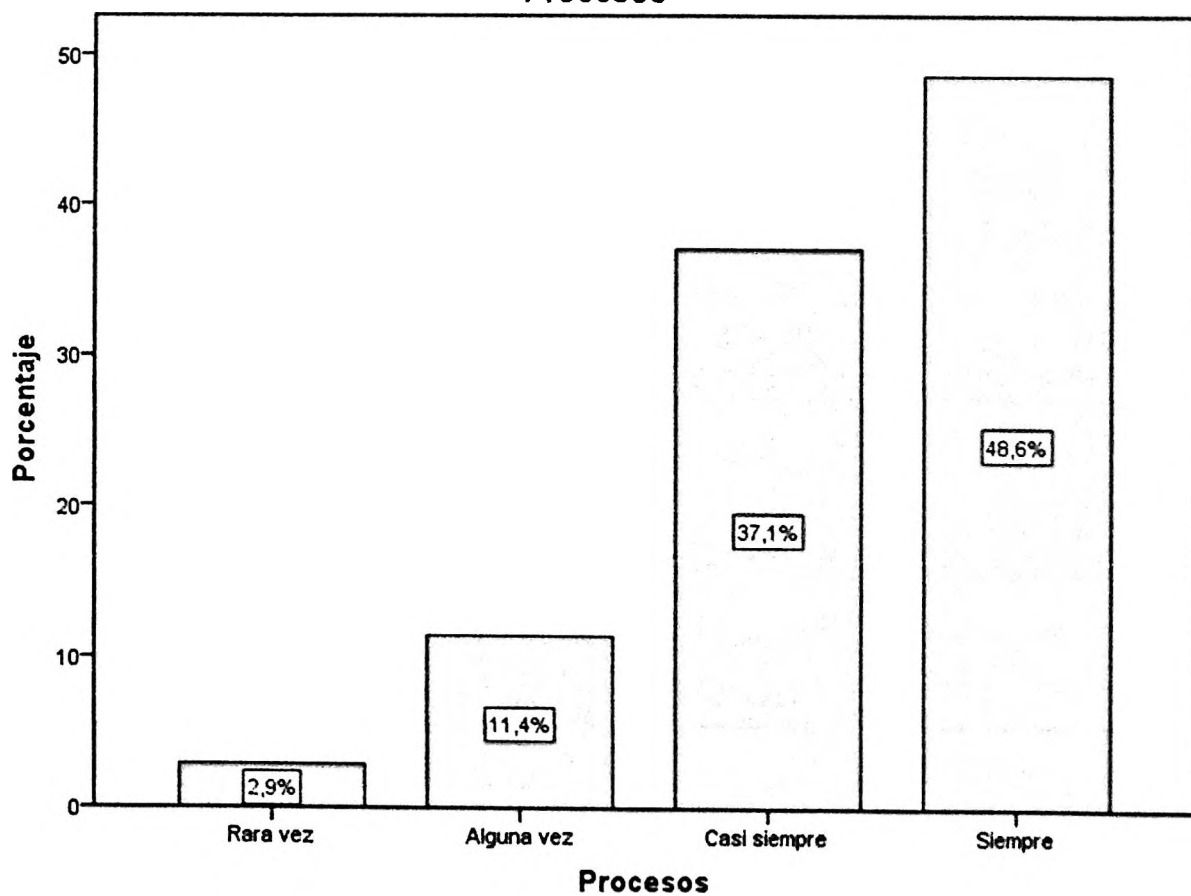
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Casi siempre | 4 | 11,4 | 11,4 | 11,4 |
| | Siempre | 31 | 88,6 | 88,6 | 100,0 |
| | Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |



3 Procesos

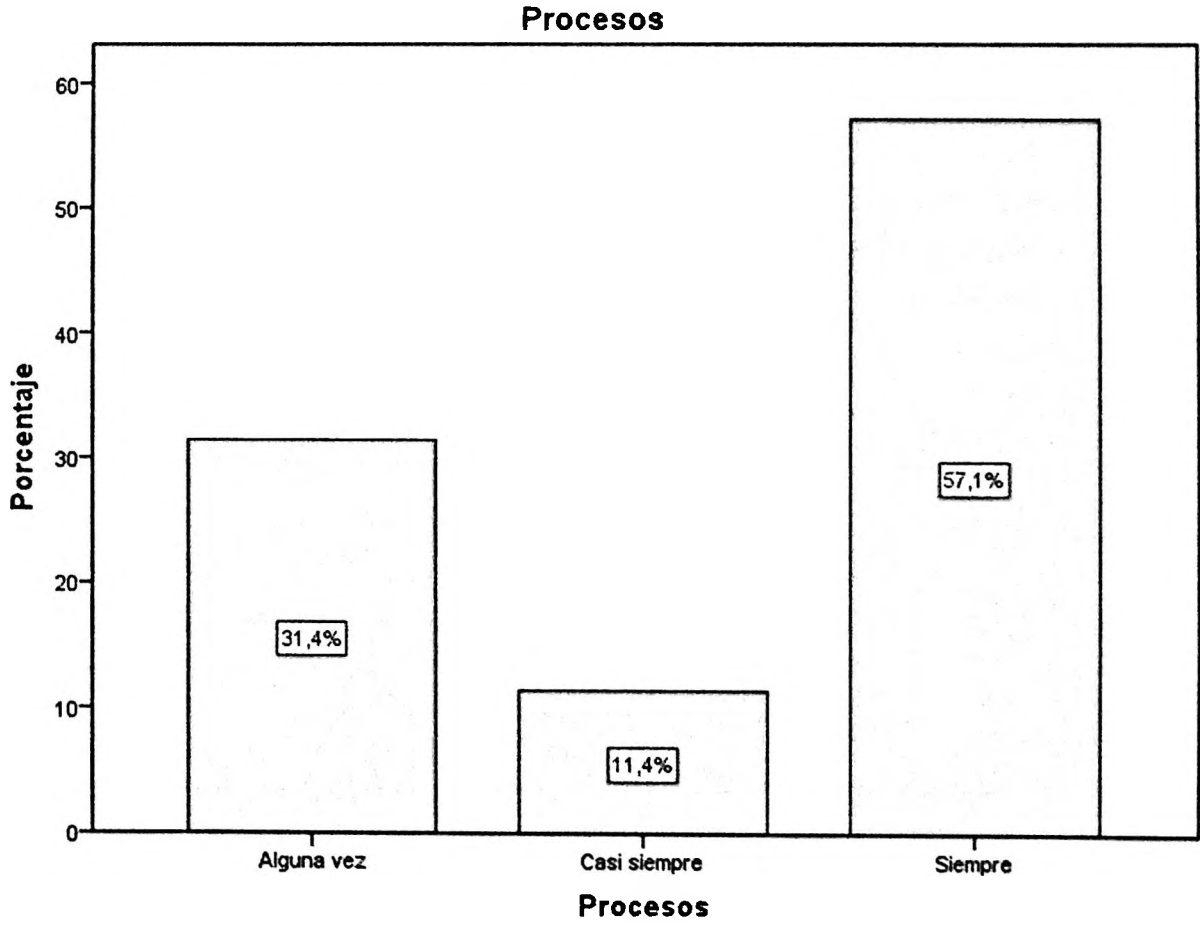
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Rara vez | 1 | 2,9 | 2,9 | 2,9 |
| | Alguna vez | 4 | 11,4 | 11,4 | 14,3 |
| | Casi siempre | 13 | 37,1 | 37,1 | 51,4 |
| | Siempre | 17 | 48,6 | 48,6 | 100,0 |
| | Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

Procesos



4. Procesos

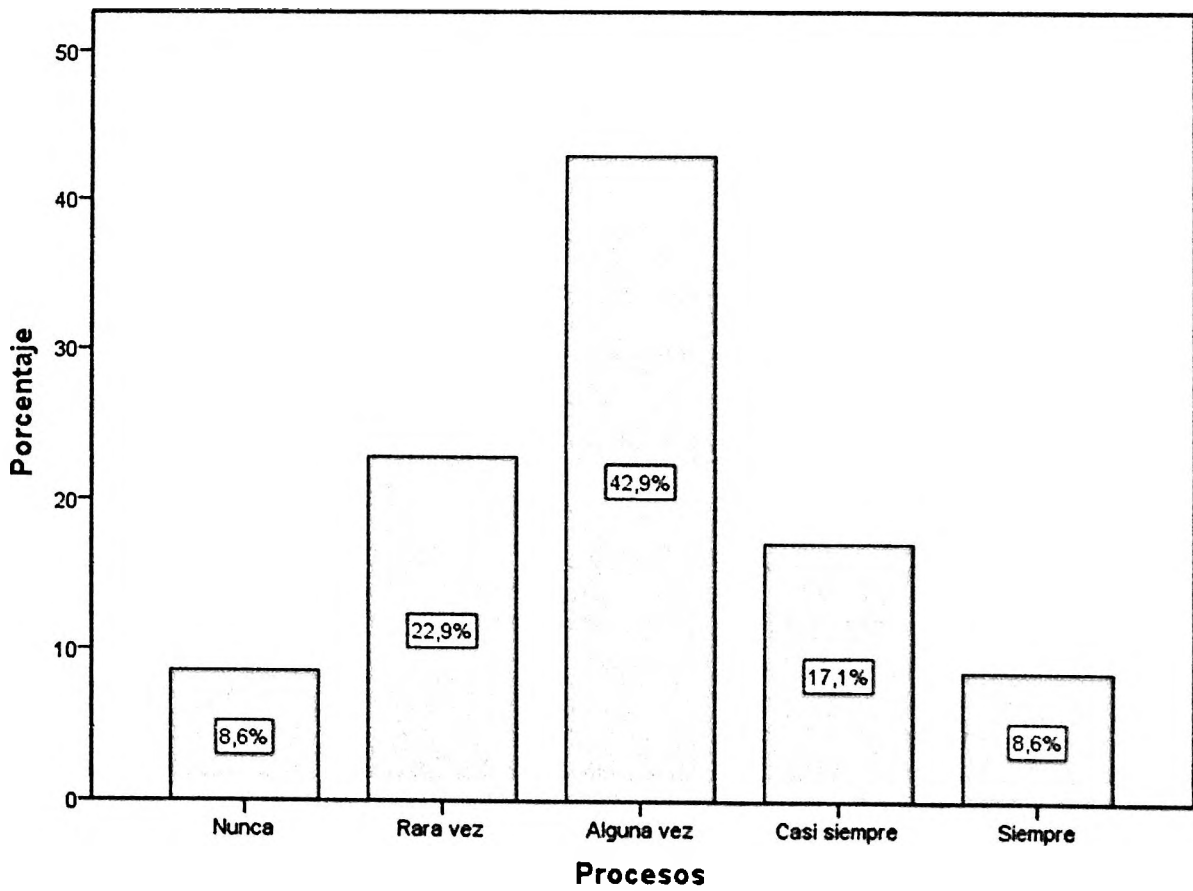
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Alguna vez | 11 | 31,4 | 31,4 | 31,4 |
| | Casi siempre | 4 | 11,4 | 11,4 | 42,9 |
| | Siempre | 20 | 57,1 | 57,1 | 100,0 |
| | Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |



5. Procesos

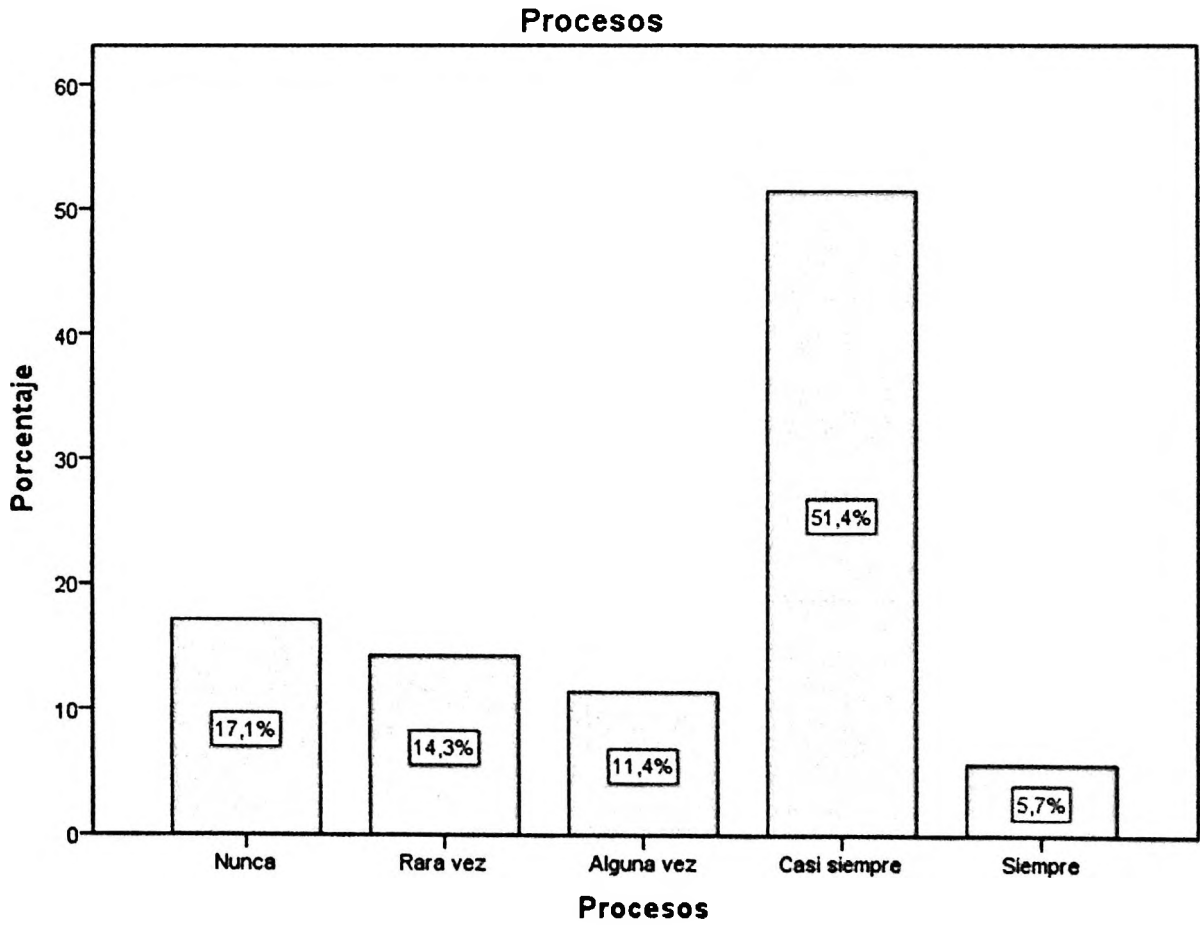
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | | | | |
| Nunca | 3 | 8,6 | 8,6 | 8,6 |
| Rara vez | 8 | 22,9 | 22,9 | 31,4 |
| Alguna vez | 15 | 42,9 | 42,9 | 74,3 |
| Casi siempre | 6 | 17,1 | 17,1 | 91,4 |
| Siempre | 3 | 8,6 | 8,6 | 100,0 |
| Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

Procesos



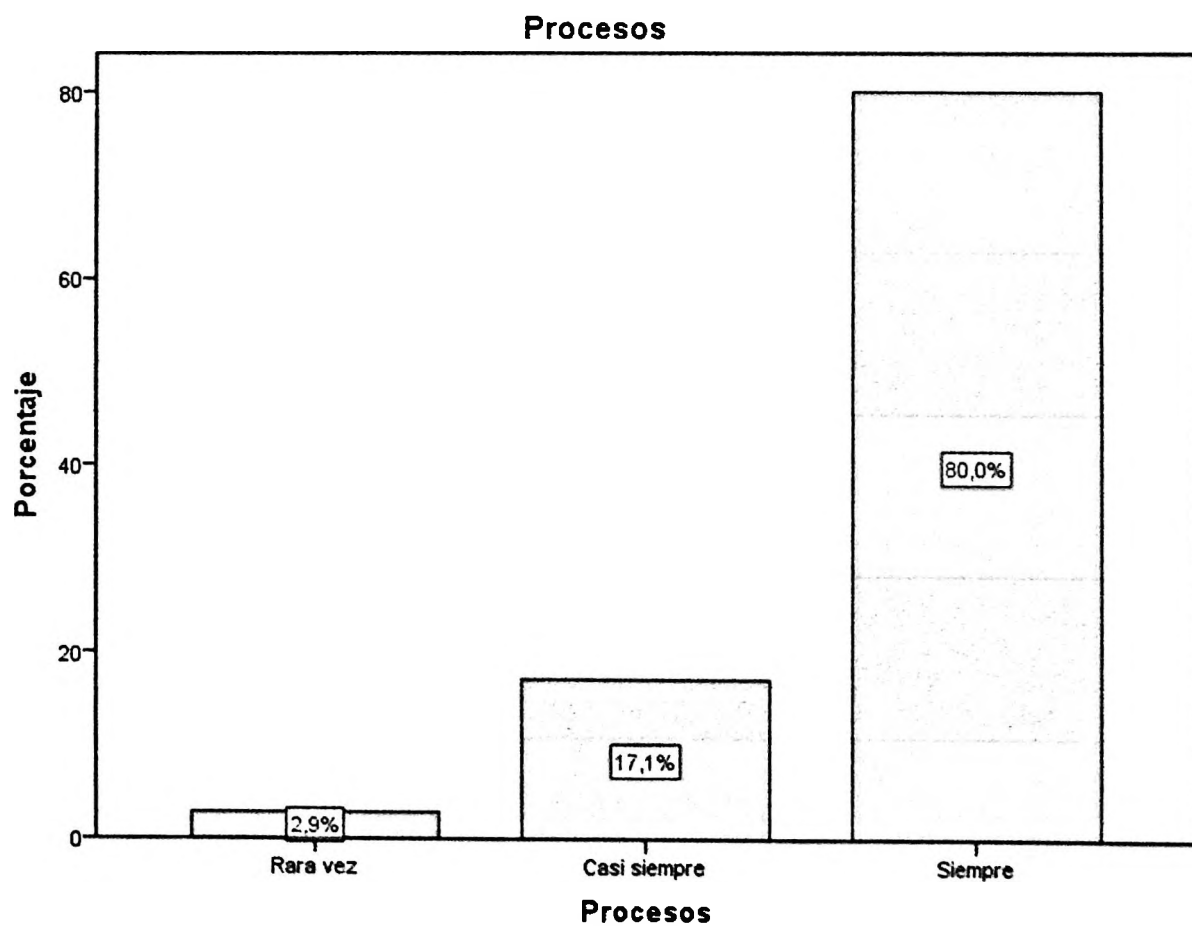
6. Procesos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Nunca | 6 | 17,1 | 17,1 | 17,1 |
| | Rara vez | 5 | 14,3 | 14,3 | 31,4 |
| | Alguna vez | 4 | 11,4 | 11,4 | 42,9 |
| | Casi siempre | 18 | 51,4 | 51,4 | 94,3 |
| | Siempre | 2 | 5,7 | 5,7 | 100,0 |
| | Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |



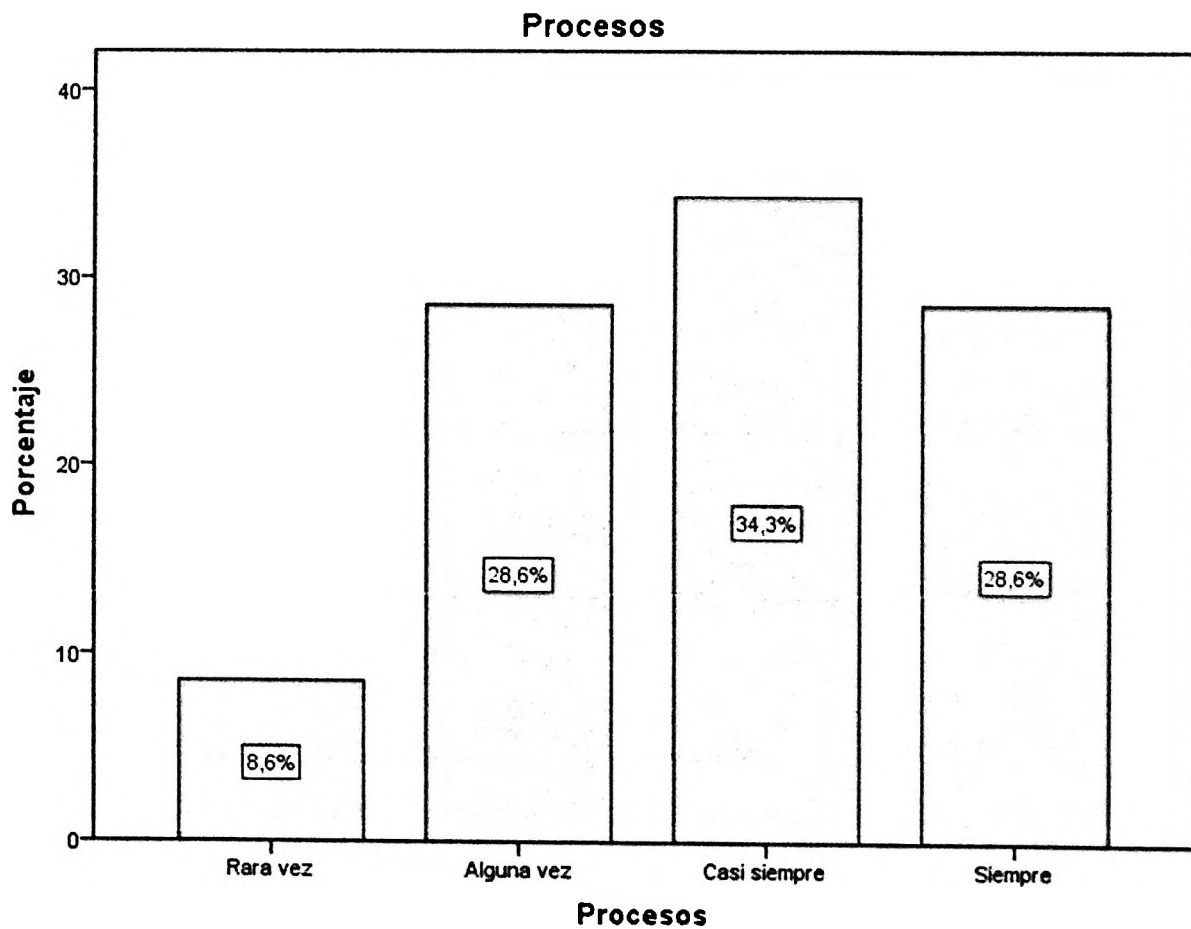
7. Procesos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Rara vez | 1 | 2,9 | 2,9 | 2,9 |
| | Casi siempre | 6 | 17,1 | 17,1 | 20,0 |
| | Siempre | 28 | 80,0 | 80,0 | 100,0 |
| | Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |



8. Procesos

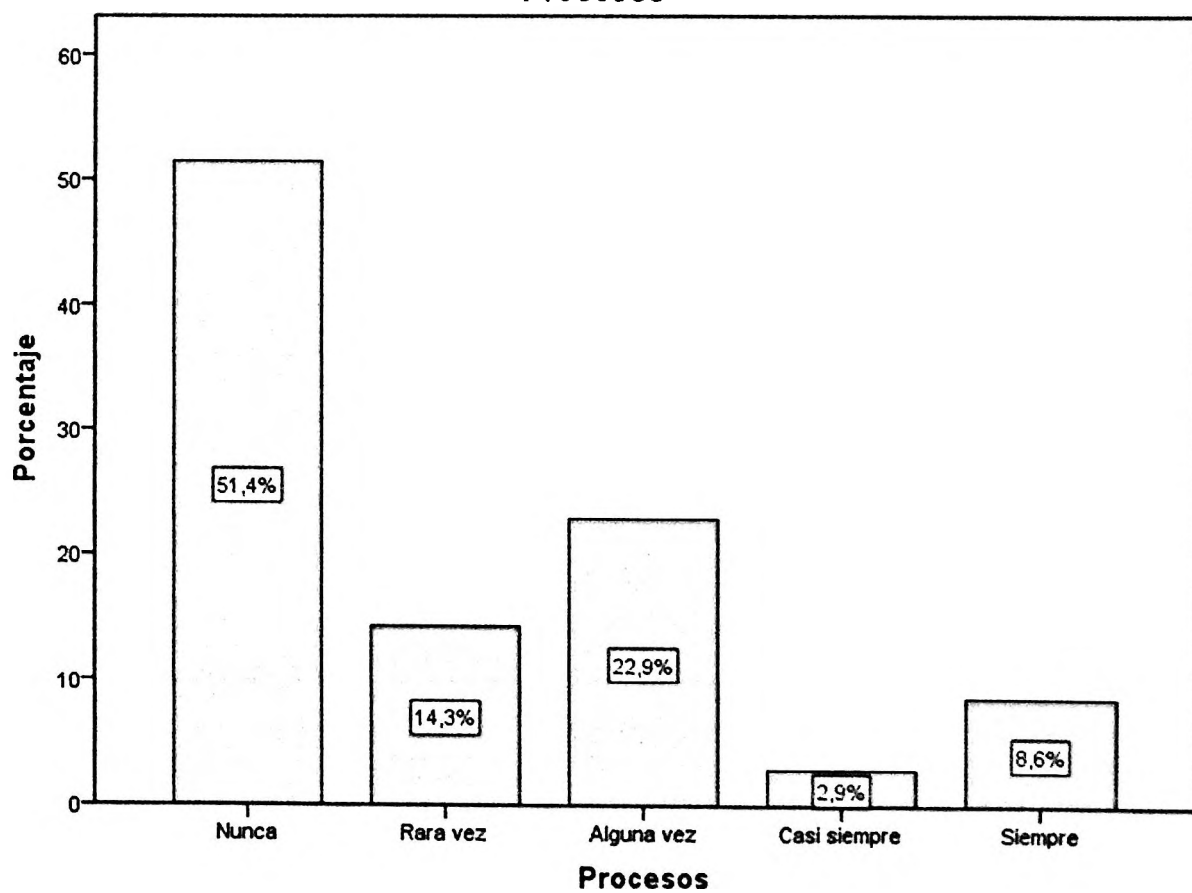
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Rara vez | 3 | 8,6 | 8,6 | 8,6 |
| | Alguna vez | 10 | 28,6 | 28,6 | 37,1 |
| | Casi siempre | 12 | 34,3 | 34,3 | 71,4 |
| | Siempre | 10 | 28,6 | 28,6 | 100,0 |
| | Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |



9. Procesos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Nunca | 18 | 51,4 | 51,4 | 51,4 |
| Rara vez | 5 | 14,3 | 14,3 | 65,7 |
| Alguna vez | 8 | 22,9 | 22,9 | 88,6 |
| Casi siempre | 1 | 2,9 | 2,9 | 91,4 |
| Siempre | 3 | 8,6 | 8,6 | 100,0 |
| Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

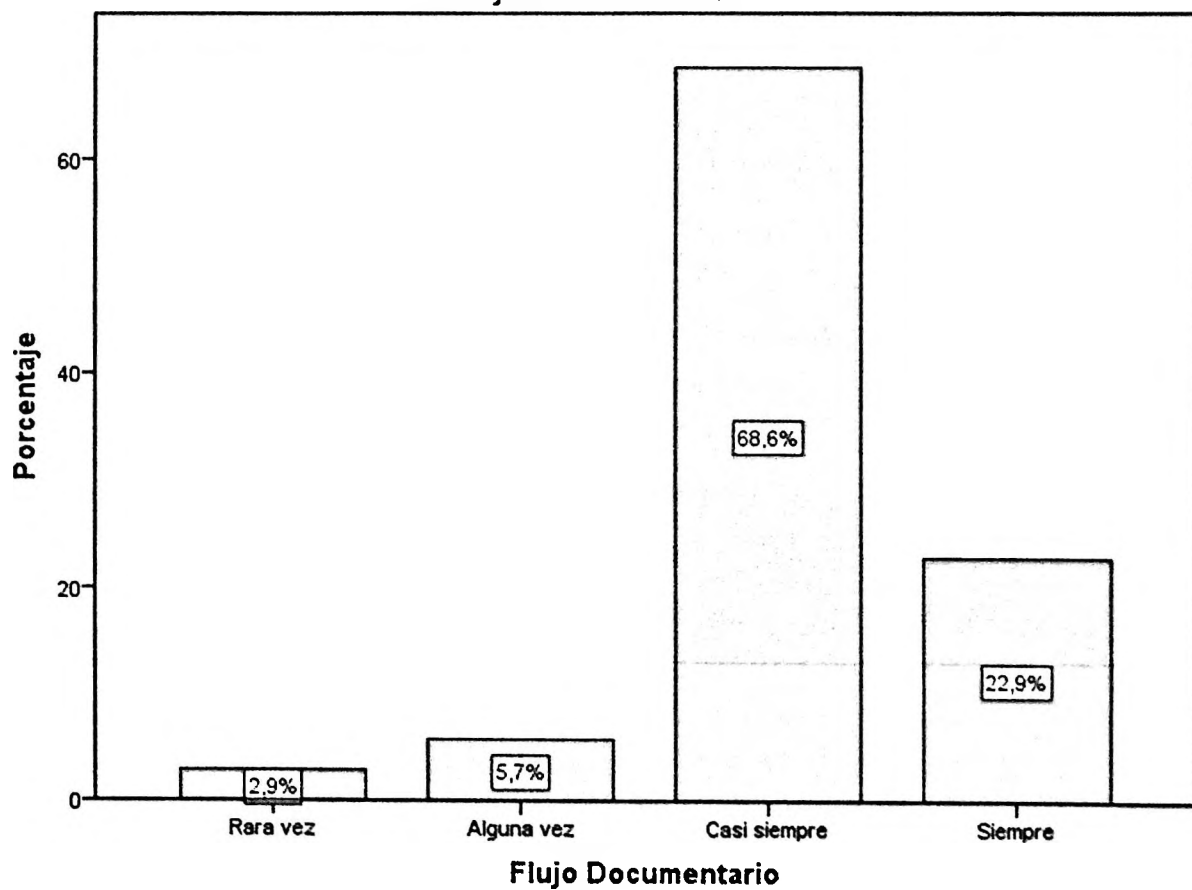
Procesos



10. Flujo Documentario

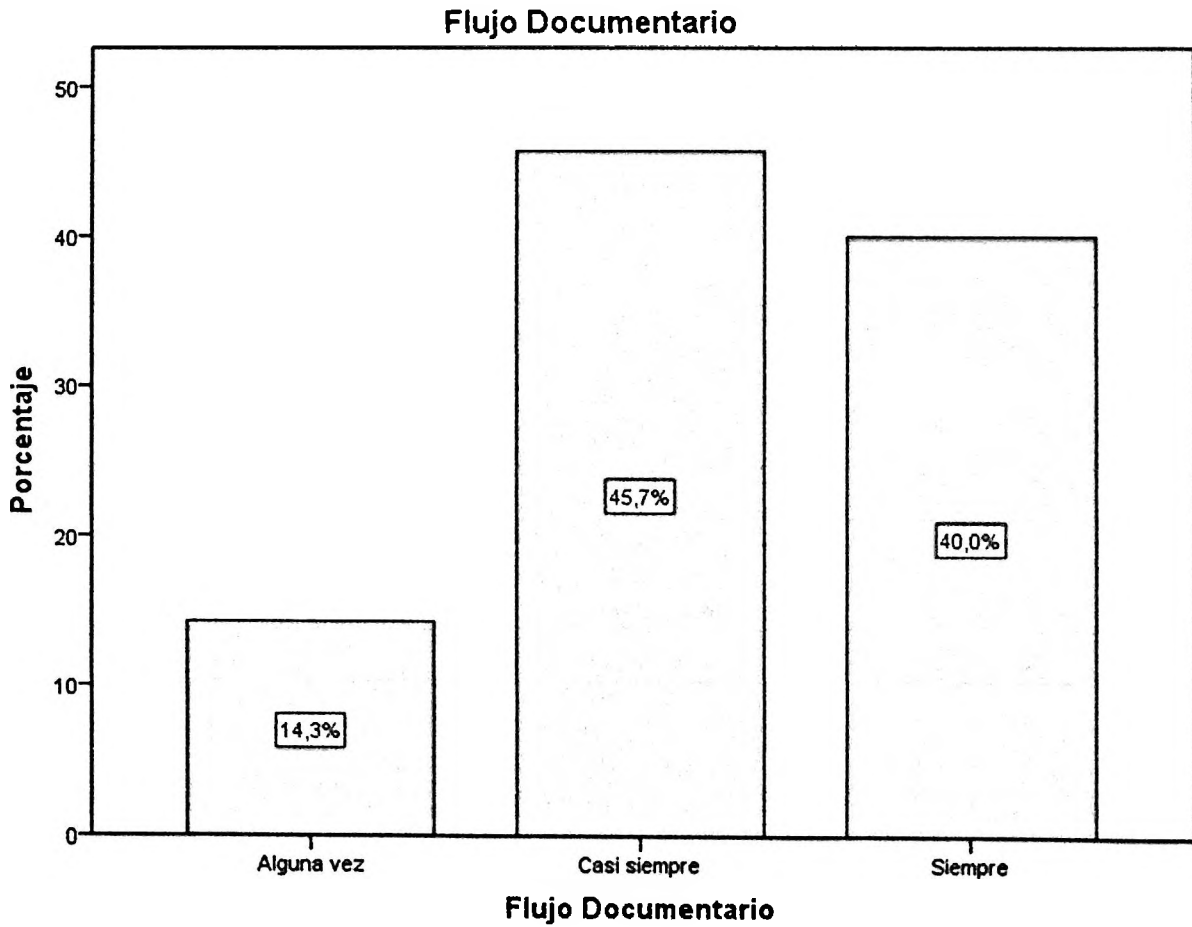
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Rara vez | 1 | 2,9 | 2,9 | 2,9 |
| Alguna vez | 2 | 5,7 | 5,7 | 8,6 |
| Casi siempre | 24 | 68,6 | 68,6 | 77,1 |
| Siempre | 8 | 22,9 | 22,9 | 100,0 |
| Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

Flujo Documentario



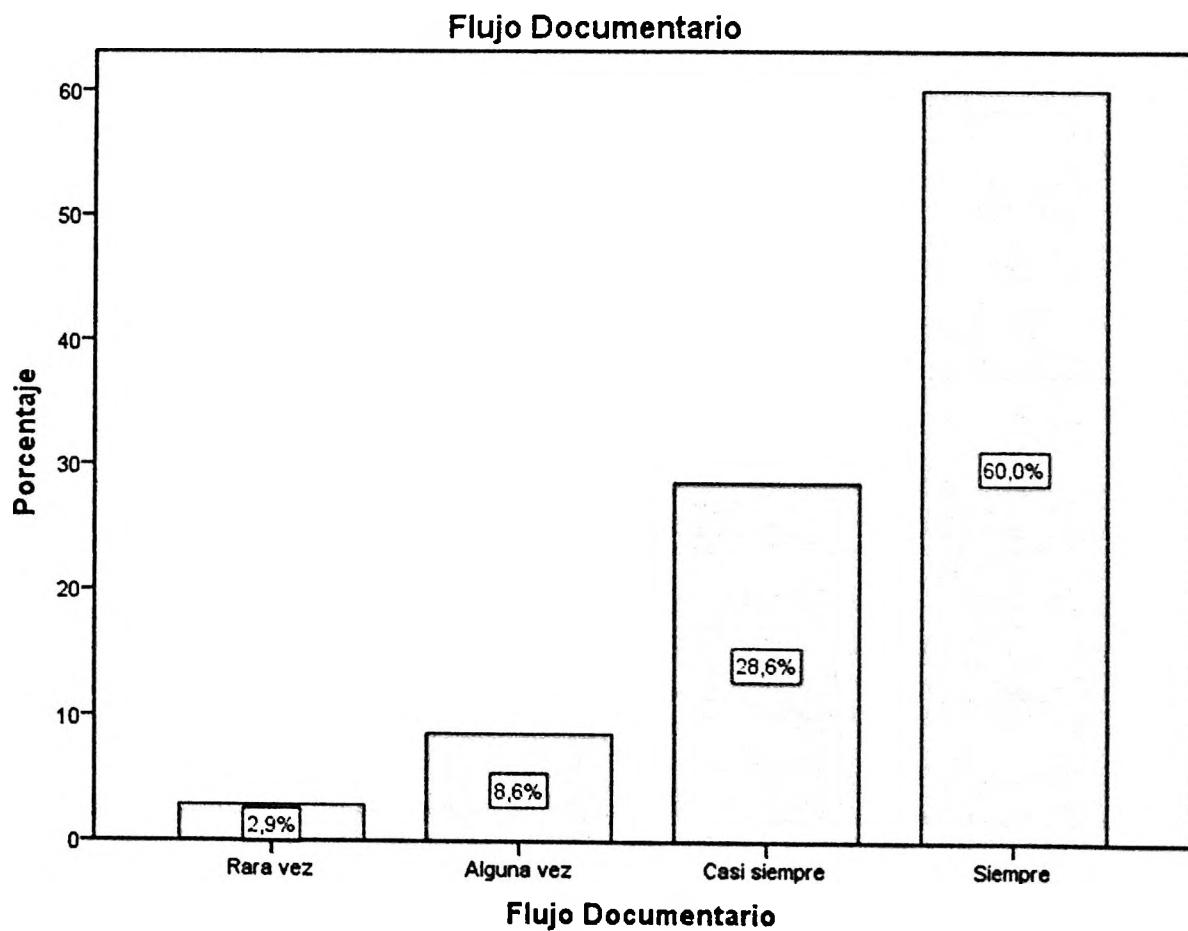
11. Flujo Documentario

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | | | | |
| Alguna vez | 5 | 14,3 | 14,3 | 14,3 |
| Casi siempre | 16 | 45,7 | 45,7 | 60,0 |
| Siempre | 14 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |



12. Flujo Documentario

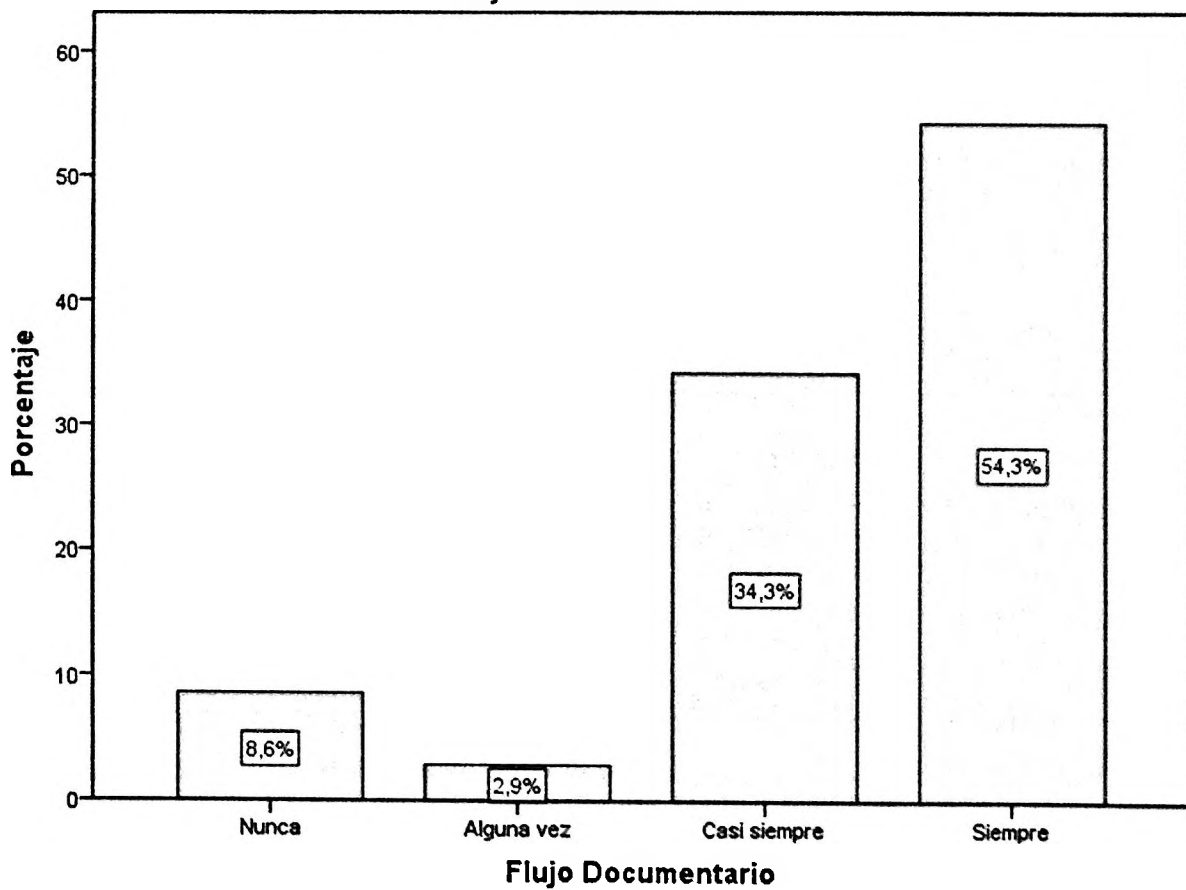
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Rara vez | 1 | 2,9 | 2,9 | 2,9 |
| | Alguna vez | 3 | 8,6 | 8,6 | 11,4 |
| | Casi siempre | 10 | 28,6 | 28,6 | 40,0 |
| | Siempre | 21 | 60,0 | 60,0 | 100,0 |
| | Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |



13. Flujo Documentario

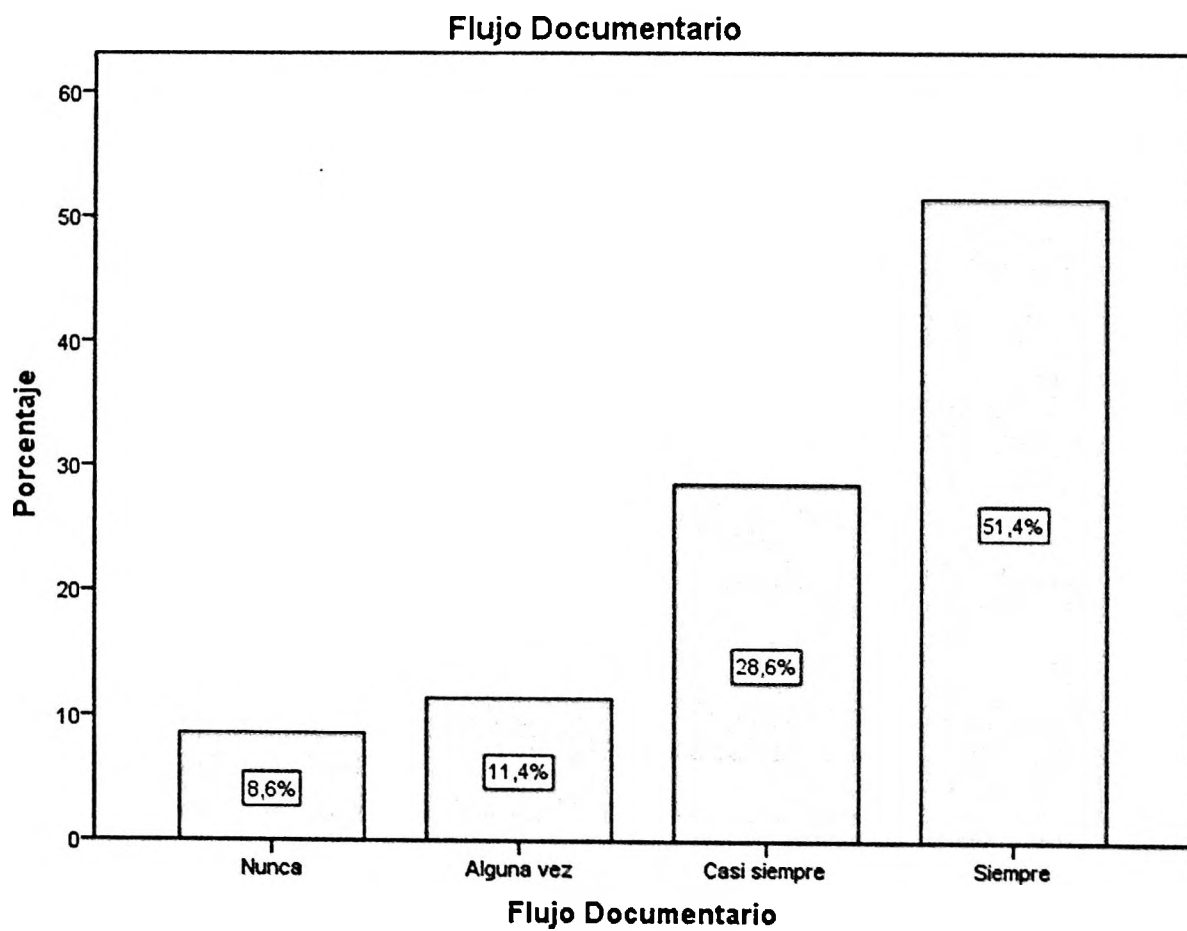
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Nunca | 3 | 8,6 | 8,6 | 8,6 |
| Alguna vez | 1 | 2,9 | 2,9 | 11,4 |
| Casi siempre | 12 | 34,3 | 34,3 | 45,7 |
| Siempre | 19 | 54,3 | 54,3 | 100,0 |
| Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

Flujo Documentario



14. Flujo Documentario

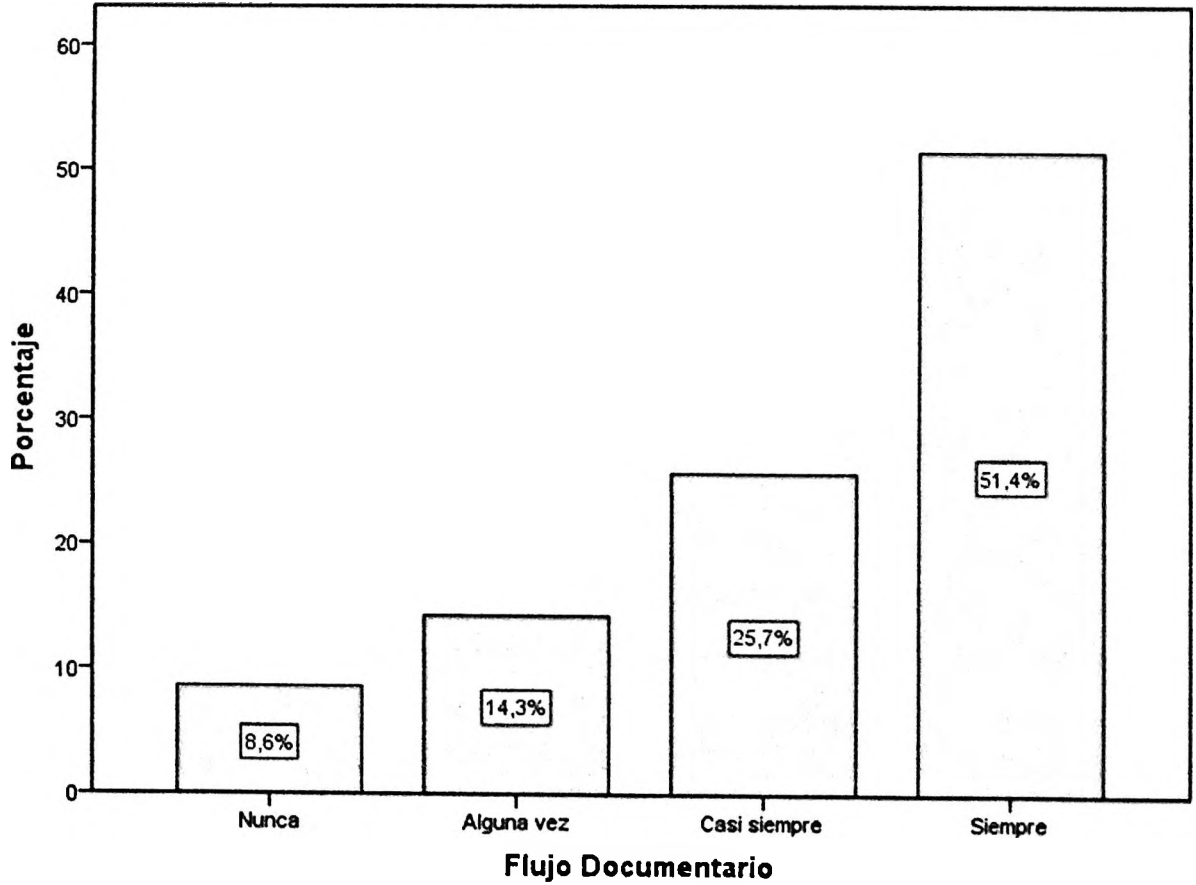
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Nunca | 3 | 8,6 | 8,6 | 8,6 |
| Alguna vez | 4 | 11,4 | 11,4 | 20,0 |
| Casi siempre | 10 | 28,6 | 28,6 | 48,6 |
| Siempre | 18 | 51,4 | 51,4 | 100,0 |
| Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |



15. Flujo Documentario

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | | | | |
| Nunca | 3 | 8,6 | 8,6 | 8,6 |
| Alguna vez | 5 | 14,3 | 14,3 | 22,9 |
| Casi siempre | 9 | 25,7 | 25,7 | 48,6 |
| Siempre | 18 | 51,4 | 51,4 | 100,0 |
| Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

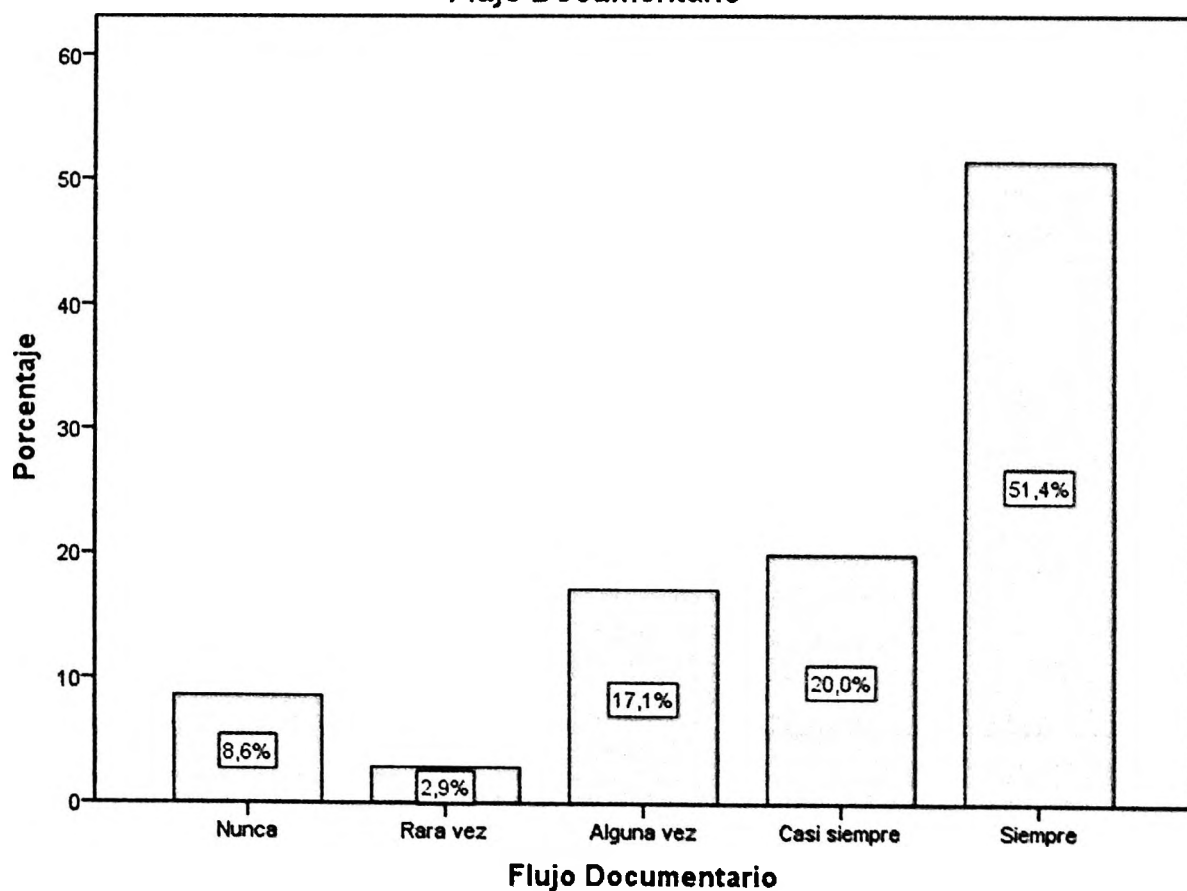
Flujo Documentario



16. Flujo Documentario

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Nunca | 3 | 8,6 | 8,6 | 8,6 |
| Rara vez | 1 | 2,9 | 2,9 | 11,4 |
| Alguna vez | 6 | 17,1 | 17,1 | 28,6 |
| Casi siempre | 7 | 20,0 | 20,0 | 48,6 |
| Siempre | 18 | 51,4 | 51,4 | 100,0 |
| Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

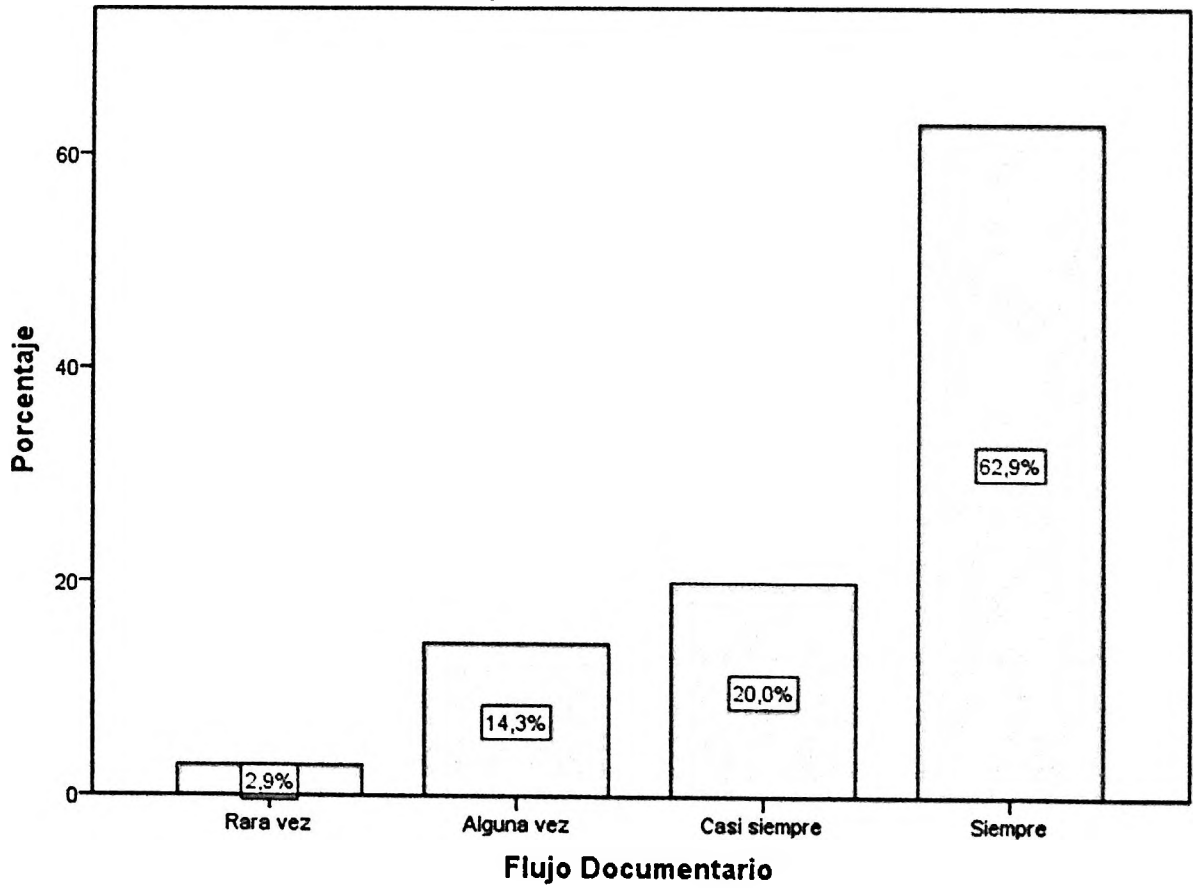
Flujo Documentario



17. Flujo Documentario

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Rara vez | 1 | 2,9 | 2,9 | 2,9 |
| | Alguna vez | 5 | 14,3 | 14,3 | 17,1 |
| | Casi siempre | 7 | 20,0 | 20,0 | 37,1 |
| | Siempre | 22 | 62,9 | 62,9 | 100,0 |
| | Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

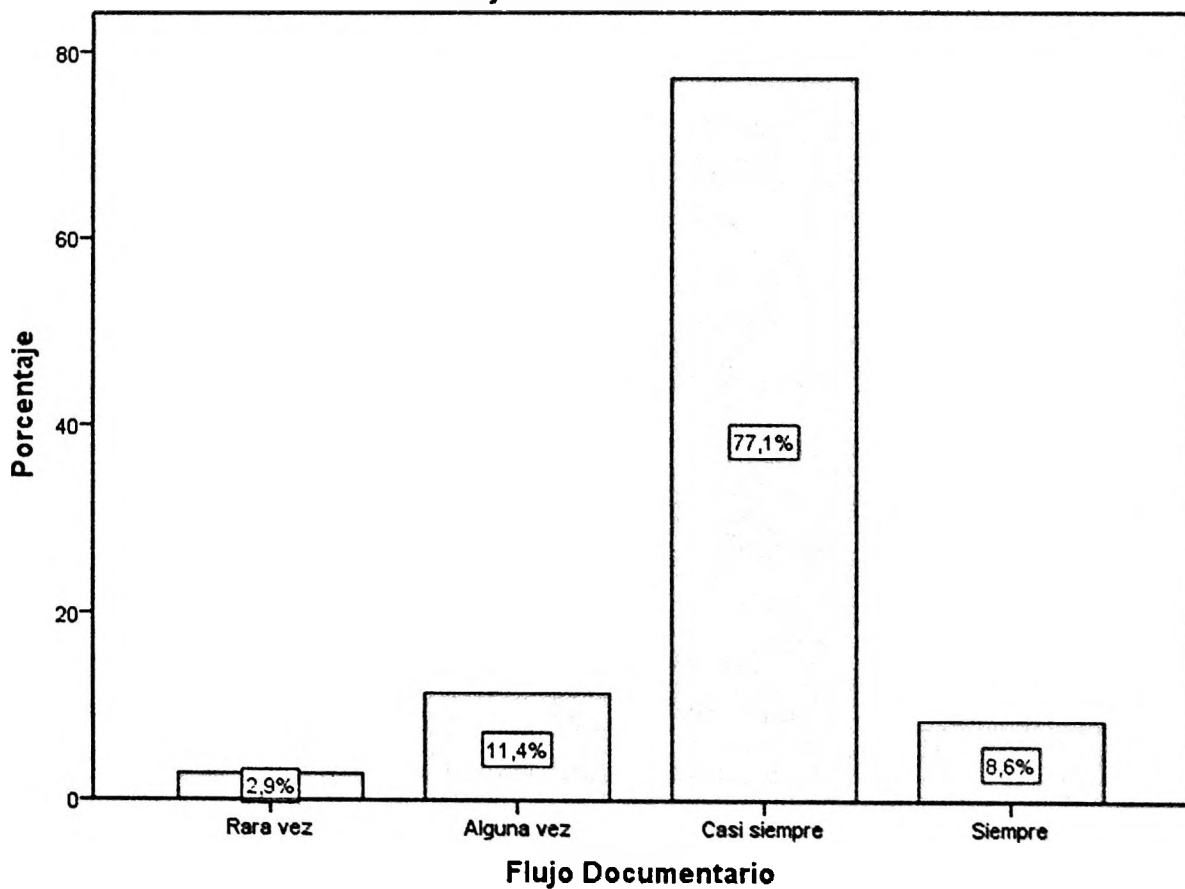
Flujo Documentario



18. Flujo Documentario

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Rara vez | 1 | 2,9 | 2,9 | 2,9 |
| Alguna vez | 4 | 11,4 | 11,4 | 14,3 |
| Casi siempre | 27 | 77,1 | 77,1 | 91,4 |
| Siempre | 3 | 8,6 | 8,6 | 100,0 |
| Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

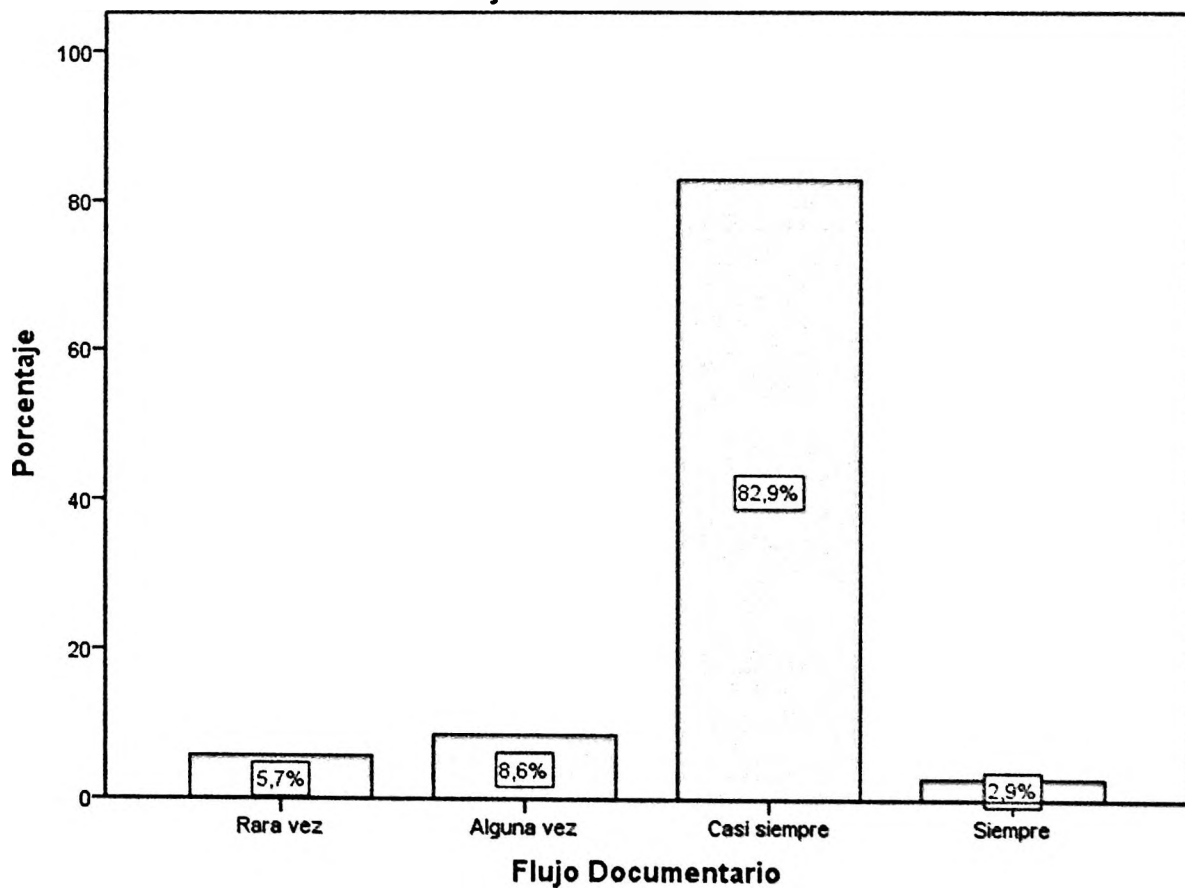
Flujo Documentario



19. Flujo Documentario

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Rara vez | 2 | 5,7 | 5,7 | 5,7 |
| Alguna vez | 3 | 8,6 | 8,6 | 14,3 |
| Casi siempre | 29 | 82,9 | 82,9 | 97,1 |
| Siempre | 1 | 2,9 | 2,9 | 100,0 |
| Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

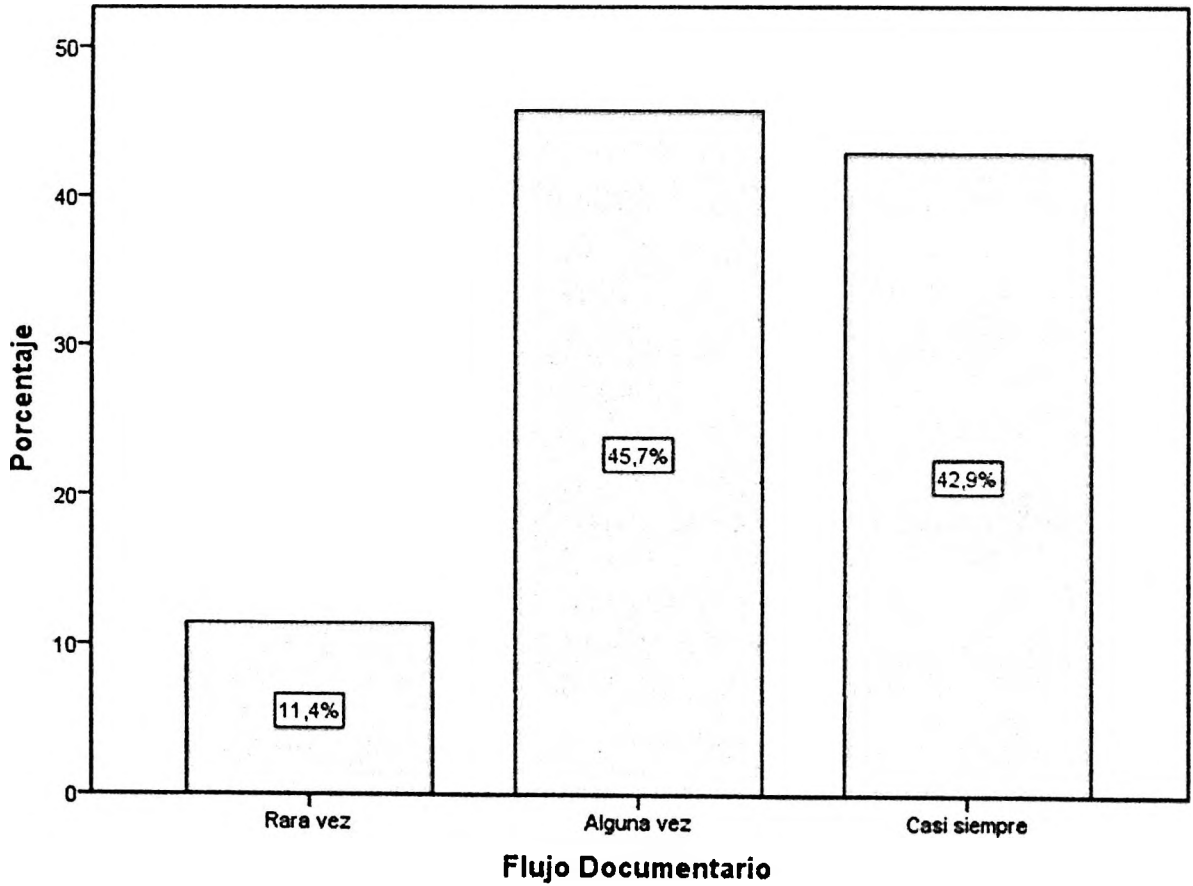
Flujo Documentario



20. Flujo Documentario

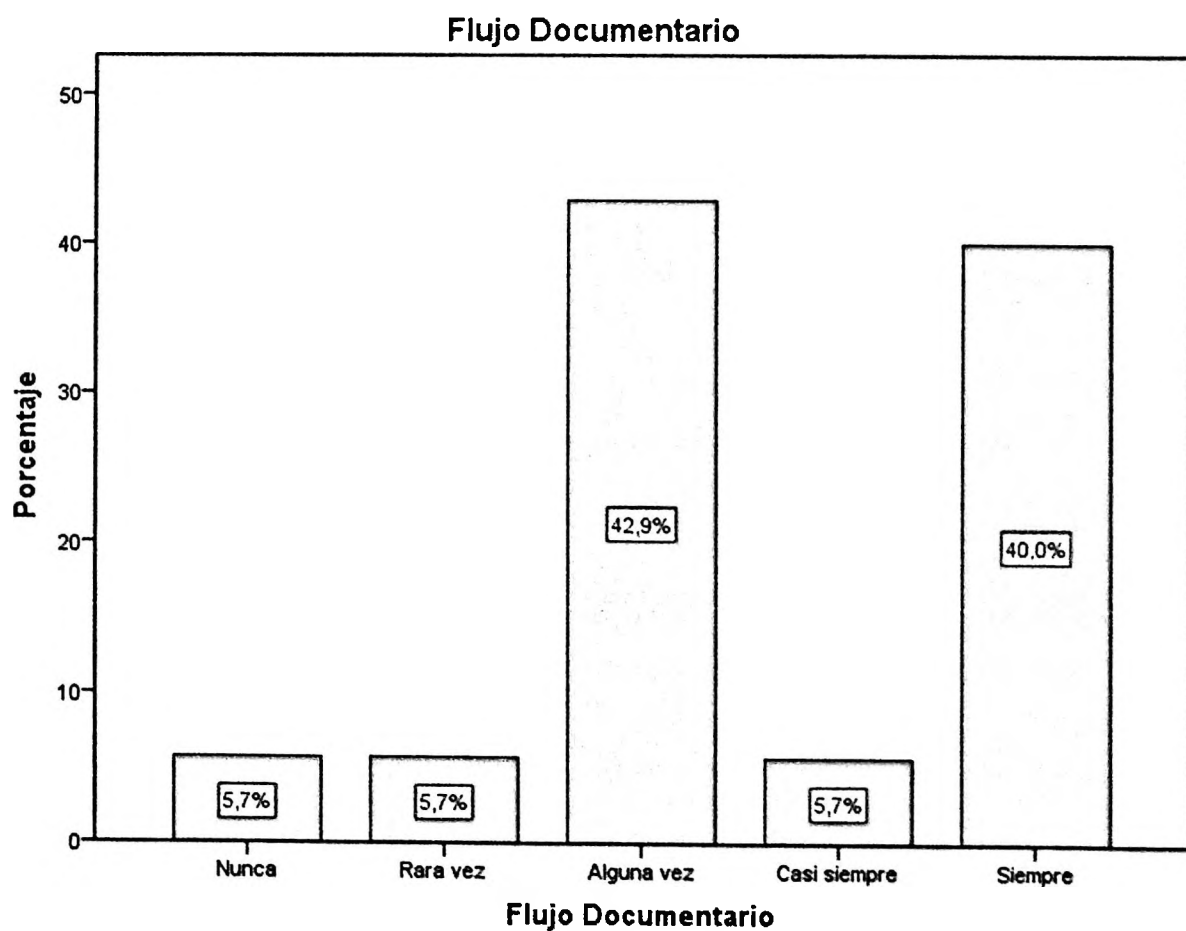
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Rara vez | 4 | 11,4 | 11,4 | 11,4 |
| Alguna vez | 16 | 45,7 | 45,7 | 57,1 |
| Casi siempre | 15 | 42,9 | 42,9 | 100,0 |
| Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |

Flujo Documentario



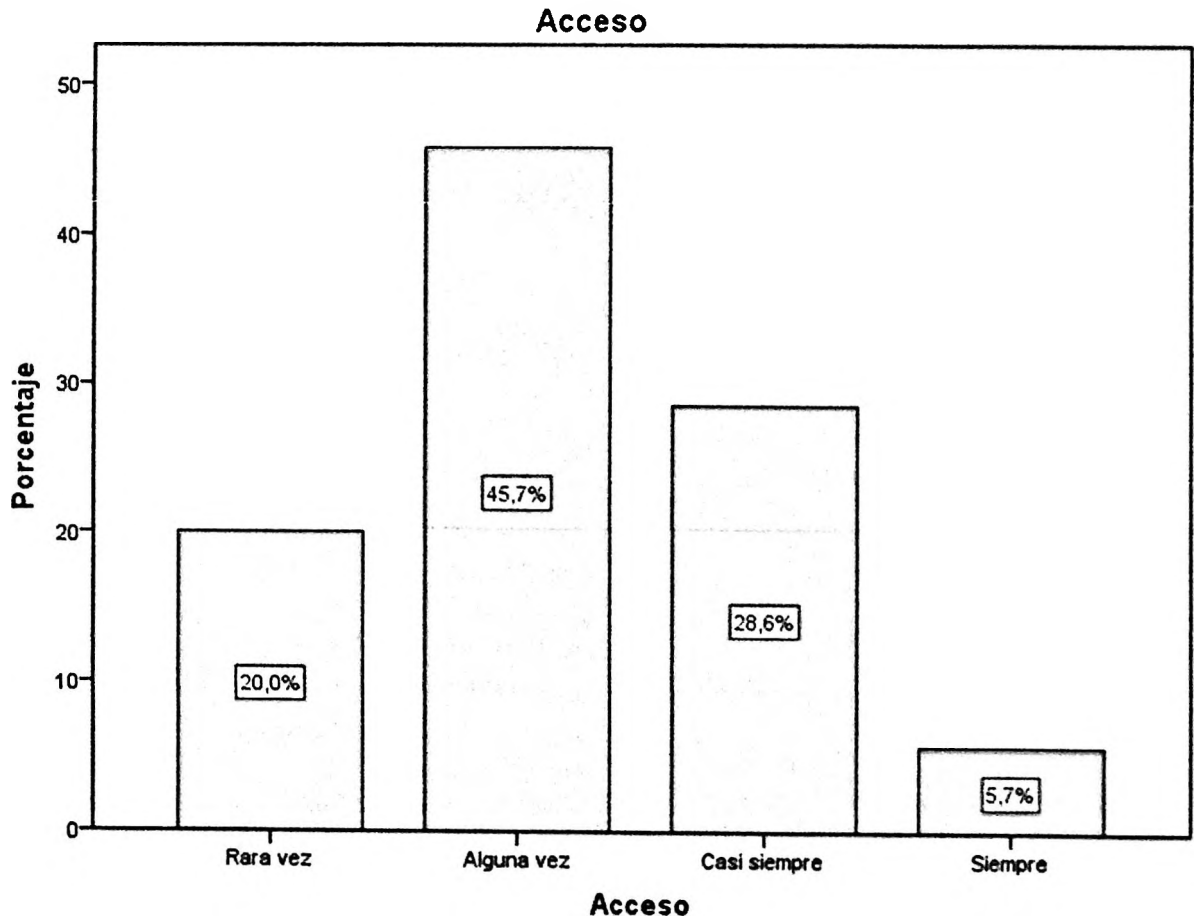
21. Flujo Documentario

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Nunca | 2 | 5,7 | 5,7 | 5,7 |
| | Rara vez | 2 | 5,7 | 5,7 | 11,4 |
| | Alguna vez | 15 | 42,9 | 42,9 | 54,3 |
| | Casi siempre | 2 | 5,7 | 5,7 | 60,0 |
| | Siempre | 14 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| | Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |



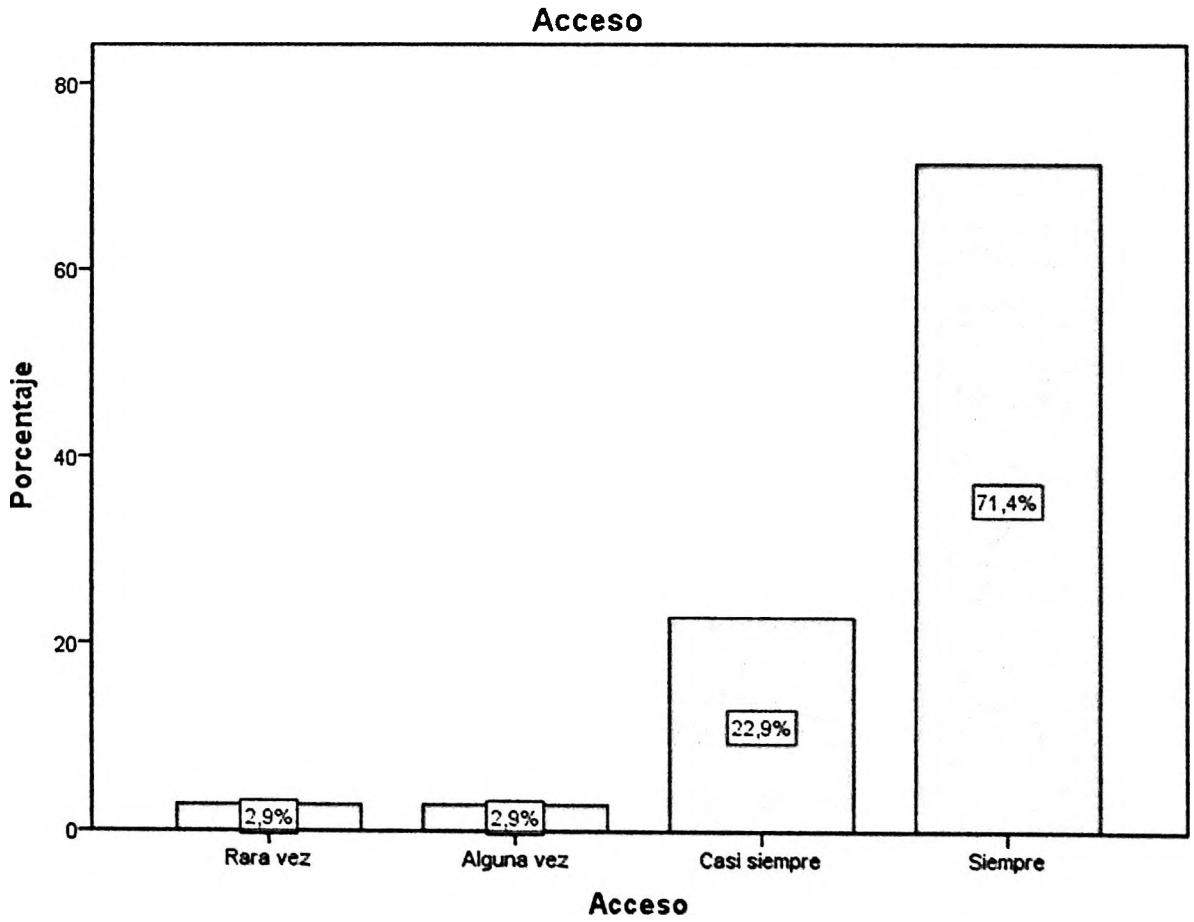
22. Acceso

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Rara vez | 7 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| Alguna vez | 16 | 45,7 | 45,7 | 65,7 |
| Casi siempre | 10 | 28,6 | 28,6 | 94,3 |
| Siempre | 2 | 5,7 | 5,7 | 100,0 |
| Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |



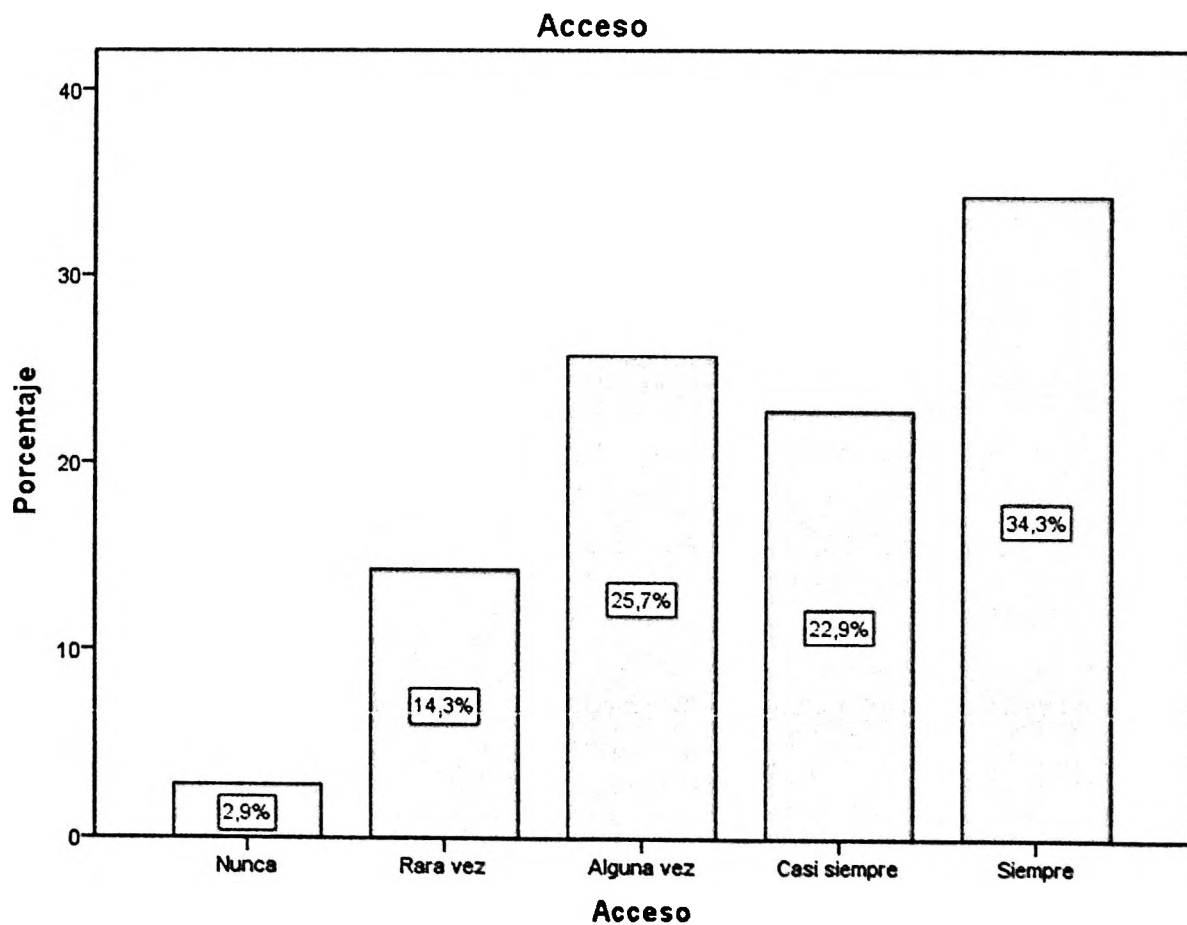
23. Acceso

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Rara vez | 1 | 2,9 | 2,9 | 2,9 |
| Alguna vez | 1 | 2,9 | 2,9 | 5,7 |
| Casi siempre | 8 | 22,9 | 22,9 | 28,6 |
| Siempre | 25 | 71,4 | 71,4 | 100,0 |
| Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |



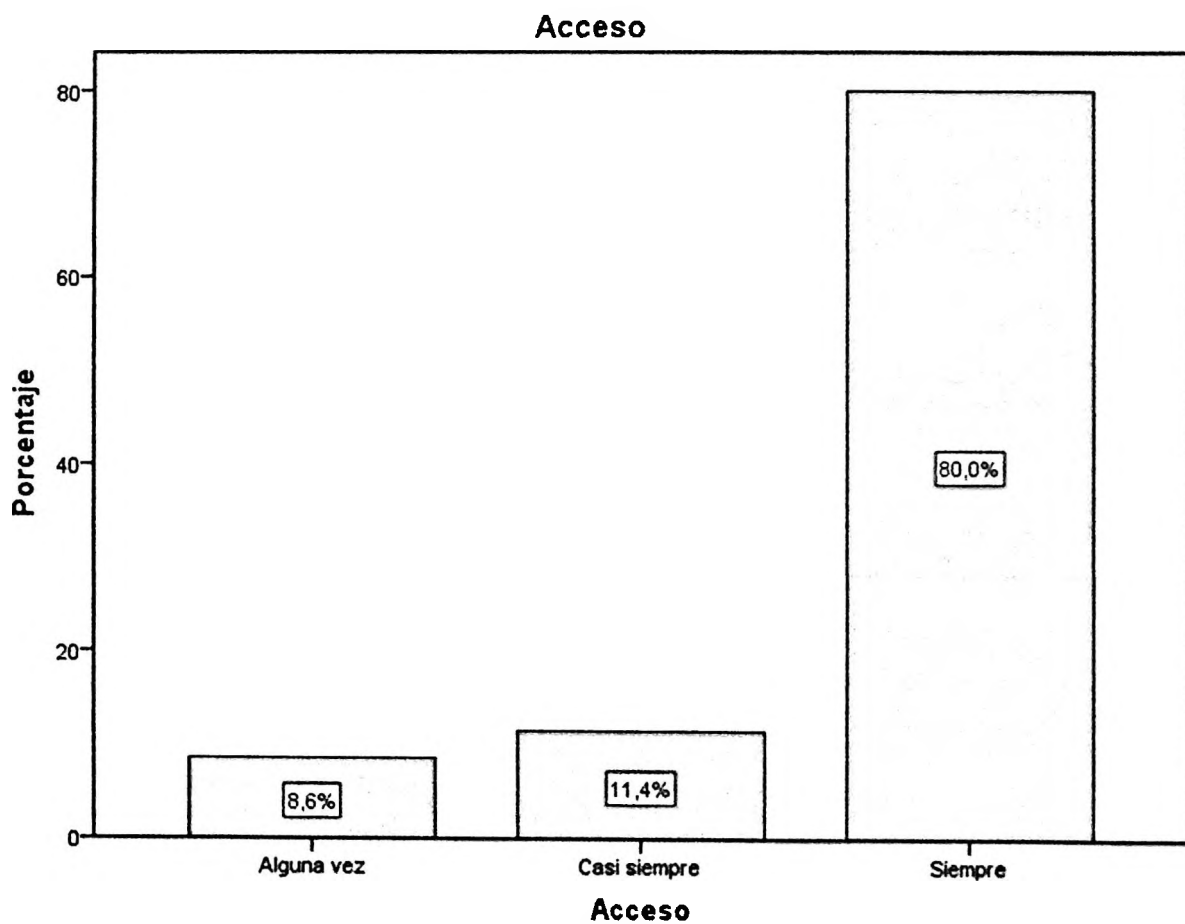
24. Acceso

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Nunca | 1 | 2,9 | 2,9 | 2,9 |
| | Rara vez | 5 | 14,3 | 14,3 | 17,1 |
| | Alguna vez | 9 | 25,7 | 25,7 | 42,9 |
| | Casi siempre | 8 | 22,9 | 22,9 | 65,7 |
| | Siempre | 12 | 34,3 | 34,3 | 100,0 |
| | Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |



25. Acceso

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Alguna vez | 3 | 8,6 | 8,6 | 8,6 |
| Casi siempre | 4 | 11,4 | 11,4 | 20,0 |
| Siempre | 28 | 80,0 | 80,0 | 100,0 |
| Total | 35 | 100,0 | 100,0 | |



Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren

Un hospital se constituye en una organización que produce servicios de salud en el que se desarrollan procesos múltiples y complejos, sumado a la problemática que atraviesan actualmente los hospitales en el Perú, igualmente compleja, y a las importantes deficiencias que se procesan en la gestión de estos establecimientos de salud, se hace necesario generar acciones para fortalecer y mejorar estructuras y procesos gerenciales hospitalarios, con énfasis en el proceso de toma de decisiones. (Minsa, 2009, p. 3)

La Red Asistencial Sabogal es el órgano Desconcentrado de ESSALUD, responsable de otorgar prestaciones de salud mediante la articulación de sus Centros Asistenciales, de diferente nivel de complejidad, y unidades operativas a la población asegurada y sus derechohabientes, en interrelación con el ámbito asegurador, operando en un ambiente geográfico asignado, así como brindar prestaciones de atención integral ambulatoria y hospitalaria altamente especializada con énfasis en la recuperación y rehabilitación de problemas de salud a través de servicios de salud clínico - quirúrgicas de alta complejidad a través del Hospital IV 'Alberto Sabogal Sologuren' Hospital Base. (EsSalud, 2010).

El Hospital Alberto Sabogal Sologuren del Callao atiende en el Servicio de Emergencia un promedio de 25 mil personas por mes, constituyéndose en el centro asistencial que brinda el mayor número de atenciones de emergencia del Seguro Social de Salud en el país.

La visión de la Red Asistencial Sabogal, es “Ser una institución que lidere el proceso de universalización de la seguridad social, en el marco de la política de inclusión social del Estado”.

Su misión es “Ser una institución de seguridad social de salud que persigue el bienestar de los asegurados y su acceso oportuno a prestaciones de salud, económicas y sociales, integrales y de calidad, mediante una gestión transparente y eficiente”.

Oficina de Adquisiciones

La Oficina de Adquisiciones del Hospital Nacional “Alberto Sabogal Sologuren”, está conformada por tres unidades orgánicas:

- Unidad de Programación
- Unidad de Adquisiciones
- Unidad de Almacenes

La presente investigación la desarrollaremos en la Unidad de Programación, la cual tiene las siguientes funciones:

- Organizar, ejecutar y controlar el proceso técnico de programación de bienes y servicios de la Red Asistencial, en coordinación con las áreas usuarias.
- Efectuar estudios y análisis de mercado y fuentes de abastecimiento de los bienes y servicios a ser adquiridos o contratados.
- Dar apoyo en la formulación de bases para la adquisición y contratación de bienes y servicios a los Comités Especiales. (Essalud, 2010)

Funciones y responsabilidades de la Unidad de Programación de la Oficina de Adquisiciones de la Red Asistencia Sabogal:

- Revisar y evaluar los requerimientos de adquisiciones asignados por la jefatura de la Unidad de Programación, verificando que los mismos se encuentran completo en sus requisitos y con las autorizaciones correspondientes al nivel local o centralizad.
- Determina las cantidades a adquirir de acuerdo a criterio técnico de abastecimiento y a la naturaleza del requerimiento de compra.
- Determinar el precio y/o valor referencial de los requerimientos de compra asignados por la Jefatura de Unidad E Programación, así como el tipo de compra a ejecutar (compra directa o proceso de selección, según sea el caso), verificando que los precios se encuentren por lo menos dentro del mejor valor histórico establecido en el registro SAP de compras de los últimos 06 meses, contados a la fecha de emisión del reporte. De no poder obtenerse un precio con los rangos anteriormente detallados, deberá adjuntarse un informe de precios que sustenten tal diferencia.

Marco conceptual

Acceso: Aludimos a la entrada o camino que lleva a introducirse en un lugar. (Rams, 2010, p. 17)

Administración de personal: La planeación, organización, dirección y control de los procesos de dotación, remuneración, capacitación, evaluación del desempeño, negociación del contrato colectivo y guía de los recursos humano idóneos para cada departamento, a fin de satisfacer los intereses de quienes reciben el servicio y las necesidades del personal. (Rodríguez, 2007, p. 7)

Calidad: Conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario. (Cuatrecasas, 2010, p. 21)

Capacidades: Facultades y cualidades que posee un trabajador y que es capaz de ejercer, al menos en cierto grado en su trabajo. (Rodríguez, 2007, p.5)

Capacitación: Según (Rodríguez, 2007, p. 125) debe ser enfocada como un proceso administrativo complejo, compuesto de diferentes fases. Debido a que la meta primaria de la capacitación es contribuir a las metas globales de la organización, es preciso desarrollar programas que no pierdan de vista las metas y estrategias organizacionales, ya que todo debe guardar una coherencia interna dentro de la organización.

Capacitación de personal

Según (Rodríguez, 2007, p. 125) debe ser enfocada como un proceso administrativo complejo, compuesto de diferentes fases. Debido a que la meta primaria de la capacitación es contribuir a las metas globales de la organización, es preciso desarrollar programas que no pierdan de vista las metas y estrategias organizacionales, ya que todo debe guardar una coherencia interna dentro de la organización.

Comunicación: Proceso que os permite intercambiar información a través de un sistema común de símbolos, signos o conductas. (Dalton, Hoyle y Watts, 2006, p.33).

Comunicación escrita. Transmisión por escrito, de ideas, de una persona a otra, sin tener la posibilidad de observar sus reacciones. (Dalton, Hoyle y Watts, 2006, p. 34).

Comunicación oral: Transmisión de ideas de una persona a otra oralmente, de acuerdo con las reacciones de la persona que oye. (Dalton, Hoyle y Watts, 2006, p. 35).

Gestión documentaria: Conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos (Russo, 2011, p. 10).

Conservación: Es toda acción orientada hacia el uso adecuado de materiales, documentos, evitando su deterioro, inutilización y en general la pérdida irremediable del documento. (Oliver, 2008, p. 11)

Control: Seguir el plan, modificándolo si es necesario, para alcanzar los resultados deseados. (Cuatrecasas, 2010, p. 25)

Entrenamiento: Proceso formativo que capacita a los empleados de la empresa para desempeñar con eficiencia y eficacia el trabajo a ellos encomendado. Proceso educativo, aplicado de manera sistemática y organizada, a través del cual las personas aprenden conocimientos, habilidades y actitudes directamente relacionados con el ejercicio de determinada función. (Rodríguez, 2007, p. 11)

Gestión documentaria

Conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos (Russo, 2011, p. 10).

Grupo: Se compone de dos o más individuos que se conocen, que interactúan en forma periódica y que se perciben como grupo. (Bohlander, 2008, p. 14)

Habilidad funcional: Éxito en determinado medio ambiente. (Whetten et al, 2005, p. 88)

Habilidad: Según (Whetten et al., 2005, p. 87) proviene del término latino *habilitas* y hace referencia a la maña, el talento, la pericia o la aptitud para desarrollar alguna tarea. La persona hábil, por lo tanto, logra realizar algo con éxito gracias a su destreza.

Inducción: Según (Bohlander, 2008, p. 147) es la incitación o instigación para que alguien haga algo, despliegue una determinada acción.

Intereses: Deseos y ambiciones, así como tendencias instintivas e impulsivas y anhelos mal definidos que pueden o no impulsar a una persona a actuar plenamente en el cumplimiento de sus objetivos. (Rodríguez, 2007, p. 5)

Investigación descriptiva

“Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 80).

Investigación correlacional

Los estudios correlacionales “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Hernández, et al., 2010, p. 81).

Oportunidades: Conveniencia en tiempo y lugar para el ascenso o promoción, así como para que la persona ejercite sus capacidades y satisfaga sus necesidades. (Rodríguez, 2007, p. 5)

Método documental

Es la que se realiza, como su nombre lo indica, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie tales como, las obtenidas a través de fuentes bibliográficas, hemerográficas o archivísticas; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos, y la tercera en documentos que se encuentran en archivos como cartas oficios, circulares, expedientes, etc. (Villegas, 2005, p. 24).

Método observacional

Consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías. (Hernández et al., 2010, p. 260).

Organización: Es un sistema compuesto de elementos o subsistemas tan relacionados e integrado entre sí que forman un todo que presenta atributos únicos. (Rodríguez, 2007, p. 21)

Personalidad: en Administración se considera que la personalidad es la manera en que reacciona el trabajador ante sus experiencias y el ambiente que le rodea. (Rodríguez, 2007, p. 5)

Planeación: Desarrollo de un curso de acción para alcanzar objetivos. (Pérez, 2010, p. 38)

Problema: Es un enigma en busca de respuesta. Alteración o un asunto que requiere una solución, para que la empresa o el individuo funcionen en forma adecuada. (Pérez, 2010, p. 50)

Procesos: Conjunto de actividades mutuamente relacionados o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. (Pérez, 2010, p. 51)

Recursos de operación. Estos incluyen los recursos humanos, los financieros y los materiales o técnicos, los cuales requieren complejos procesos de administración. (Soria, 2011, p. 57)

Relaciones humanas: Conducta del empleado o funcionario en sus relaciones interpersonales, ya sea dentro de los lugares de trabajo o fuera de ella. (Rodríguez, 2007, p. 6)

Relaciones interpersonales: Según (Soria, 2011, p. 67) son aquellas en la que se trata a la persona por la persona misma, no por su función o porque nos preste un servicio determinado.

Rotación de puestos: quiere decir trasladar a las personas en entrenamiento de administración de un departamento a otro, con el propósito de que entiendan mejor todas las partes del negocio. (Soria, 2011, p. 71)

Toma de decisiones: Pesar cuidadosamente y seleccionar una o más posibilidades. (Rodríguez, 2007, p. 14)

Trabajo en equipo: Es el que se realiza con el esfuerzo conjunto de varias disciplinas para conseguir una meta común con la máxima eficiencia. (Rodríguez, 2007, p. 16)

Documentos en la organización: Existen diferentes tipos de documentos para ser usados en la Organización, algunos son para registrar la parte administrativa, otros, lo referente a la prestación del servicio. (Cruz, 2001, p. 4)

Sistema de información: Conjunto de elementos relacionados entre sí de acuerdo a ciertas reglas que aporta a la organización y que sirve la información necesaria para el logro de sus fines. Debe recoger, almacenar, y procesar datos de la propia organización y de fuentes externas facilitando la elaboración y presentación de los mismos. (Cruz, 2001, p. 34)

Sistemas de gestión de bases de datos: El sistema de gestión de bases de datos es un conjunto integrado de programas, procedimientos y lenguajes que suministra a distintos tipos de usuarios los medios necesarios para describir y manipular los datos almacenados en una base de datos y garantizar su seguridad. (Cruz, 2001, p. 35)