



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Capacitación laboral y la mejora de los procesos de los  
colaboradores en un Hospital del distrito Ate, Lima 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciada en Administración**

**AUTORA:**

Licareas Rojas, Liliana Pilar (orcid.org/0000-0002-9143-6576)

**ASESOR:**

Mg. Cervantes Ramon, Edgard Francisco (orcid.org/0000-0003-1317-6008)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

El trabajo de investigación dedico a mis padres y hermanos por el apoyo incondicional que me han brindado durante la preparación de mi carrera profesional que me motivaron de forma constante para cumplir mis objetivos.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por las fuerzas que me dio en cada momento desde el inicio de esta investigación y al docente por el acompañamiento para el desarrollo de este nuevo logro.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, EDGARD FRANCISCO CERVANTES RAMON, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "CAPACITACIÓN LABORAL Y LA MEJORA DE LOS PROCESOS DE LOS COLABORADORES EN UN HOSPITAL DEL DISTRITO ATE, LIMA 2023", cuyo autor es LICARES ROJAS LILIANA PILAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 23 de Junio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
EDGARD FRANCISCO CERVANTES RAMON DNI: 06614765 ORCID: 0000-0003-1317-6008	Firmado electrónicamente por: ECERVANTESR el 28-06-2023 13:18:31

Código documento Trilce: TRI - 0549086





**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, LICARES ROJAS LILIANA PILAR estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CAPACITACIÓN LABORAL Y LA MEJORA DE LOS PROCESOS DE LOS COLABORADORES EN UN HOSPITAL DEL DISTRITO ATE, LIMA 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
LILIANA PILAR LICARES ROJAS <b>DNI:</b> 77501889 <b>ORCID:</b> 0000-0002-9143-6576	Firmado electrónicamente por: LLICARES el 23-06- 2023 13:07:35

Código documento Trilce: TRI - 0549083



# ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICACION DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	VI
ÍNDICE DE TABLAS .....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS .....	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	13
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	13
3.1.1. Enfoque de investigación.....	13
3.1.2. Tipo de investigación .....	13
3.1.3. Nivel de investigación .....	13
3.1.4. Diseño de investigación.....	13
3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN.....	13
3.2.1. Capacitación laboral .....	14
3.2.1.1. Definición conceptual .....	14
3.2.1.2. Definición operacional .....	14
3.2.2. Mejora de los procesos.....	14
3.2.2.1. Definición conceptual .....	14
3.2.2.2. Definición operacional .....	14
3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO .....	15
3.3.1. Población.....	15
3.3.2. Criterios de selección .....	15
3.3.2.1. Inclusión .....	15
3.3.2.2. Exclusión.....	15
3.3.3. Muestra.....	15
3.3.4. Muestreo.....	15
3.3.5. Unidad de análisis .....	16
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	16
3.4.1. Técnica .....	16
3.4.2. Instrumento.....	16
3.4.2.1. Validez .....	17
3.4.2.2. Confiabilidad.....	17
3.5. PROCEDIMIENTOS .....	18
3.6. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS.....	19
3.6.1. Análisis de datos descriptivo.....	19
3.6.2. Análisis de datos inferencial .....	19
3.7. ASPECTOS ÉTICOS.....	19
IV. RESULTADOS .....	20
4.1. ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA .....	20
4.2. ESTADÍSTICA INFERENCIAL .....	25
4.2.2. Prueba de hipótesis .....	26
V. DISCUSIÓN .....	31
VI. CONCLUSIONES .....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS .....	38
ANEXOS.....	45

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 TÉCNICA E INSTRUMENTO.....	17
TABLA 2 EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS.....	17
TABLA 3 ESTADÍSTICA DE LA FIABILIDAD GENERAL.....	18
TABLA 4 ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD DE LA VARIABLE CAPACITACIÓN LABORAL.....	18
TABLA 5 ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD DE LA VARIABLE MEJORA DE LOS PROCESOS.....	18
TABLA 6 RESULTADO DESCRIPTIVO DE LA PRIMERA VARIABLE: CAPACITACIÓN LABORAL.....	20
TABLA 7 RESULTADO DESCRIPTIVO DE LA SEGUNDA VARIABLE: MEJORA DE LOS PROCESOS.....	21
TABLA 8 RESULTADO DESCRIPTIVO DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL.....	22
TABLA 9 RESULTADO DESCRIPTIVO DE LA PEDAGOGÍA LABORAL.....	23
TABLA 10 RESULTADO DESCRIPTIVO DE LOS INSTRUMENTOS DE FORMACIÓN LABORAL.....	24
TABLA 11 PRUEBA DE NORMALIDAD DE LA CAPACITACIÓN LABORAL Y LA MEJORA DE LOS PROCESOS.....	25
TABLA 12 PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL DE LA CAPACITACIÓN LABORAL Y LA MEJORA DE LOS PROCESOS.....	26
TABLA 13 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA ENTRE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y LA MEJORA DE LOS PROCESOS.....	28
TABLA 14 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA ENTRE LA PEDAGOGÍA LABORAL Y LA MEJORA DE LOS PROCESOS.....	29
TABLA 15 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA ENTRE LOS INSTRUMENTOS DE FORMACIÓN LABORAL Y LA MEJORA DE LOS PROCESOS.....	30

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA CAPACITACIÓN LABORAL .....	20
FIGURA 2. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA MEJORA DE LOS PROCESOS .....	21
FIGURA 3. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL.....	22
FIGURA 4. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA PEDAGOGÍA LABORAL.....	23
FIGURA 5. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS INSTRUMENTOS DE FORMACIÓN LABORAL.....	24



## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la capacitación laboral y la mejora de los procesos de los colaboradores en un Hospital del distrito Ate, Lima 2023. La metodología de la investigación utilizó un diseño no experimental, de corte transversal, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo y de tipo aplicada; se consideró una población finita conformada por 89 colaboradores, con una muestra censal; asimismo, como técnica de recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta, la cual fue validada por juicio de expertos, tomando como instrumento al cuestionario demostrándose su confiabilidad del Alfa de Cronbach de 0.972 de nivel excelente. Los resultados para la comprobación de hipótesis fueron de un nivel de significancia = 0.000 por ello se comprobó que existe relación entre ambas variables de estudio, por lo que se obtuvo un Rho Spearman de 0.647 señalando un nivel de correlación positivo considerable. En tal sentido, se concluyó que, con una adecuada capacitación laboral mediante la evaluación del desempeño laboral, la pedagogía laboral y los instrumentos de formación laboral contribuyen en la mejora de los procesos de los colaboradores el cual desarrollan resultados óptimos como también brindar un servicio de calidad al usuario final de forma eficiente y eficaz.

**Palabras clave:** Capacitación laboral, mejora de los procesos, evaluación del desempeño, pedagogía laboral, instrumentos de formación laboral.

## ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between job training and the improvement of employee processes in a Hospital in the Ate district, Lima 2023. The research methodology used a non-experimental design, cross-sectional, correlational level, of a quantitative approach and of an applied type; A finite population made up of 89 collaborators was considered, with a census sample; Likewise, as a data collection technique, the survey technique was used, which was validated by expert judgment, taking the questionnaire as an instrument, demonstrating its reliability of Cronbach's Alpha of 0.972 of excellent level. The results for the verification of hypotheses were of a significance level = 0.000, therefore it was verified that there is a relationship between both study variables, for which a Spearman Rho of 0.647 was obtained, indicating a considerable positive correlation level. In this sense, it was concluded that, with adequate job training through job performance evaluation, job pedagogy and job training instruments contribute to the improvement of employee processes, which develop optimal results as well as provide a service of quality to the end user efficiently and effectively.

**Keywords:** Labor training, process improvement, performance evaluation, labor pedagogy, labor training instruments.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial el conocimiento y la formación del personal es muy importante para el cumplimiento de sus actividades, de los cuales se conoce que en los servicios de salud existe falencia en la capacitación laboral el cual no conlleva a obtener mejora en los procesos. El cual, la capacitación es un proceso que promueve una comunicación efectiva que ayuda a las organizaciones de diferentes sectores a sobrevivir en contextos cambiantes. La capacitación laboral es un proceso metódico que construye conocimientos, habilidades, capacidades y a través del entrenamiento promueve el desempeño en los colaboradores que permite lograr óptimos resultados (Quiroz et al., 2021). Así mismo Fajardo et al. (2020) manifiesta que el problema en los hospitales en materia de gestión de talento humano, inicia por la ausencia de la capacitación laboral que prestan el servicio en las instituciones públicas para la mejora continua, esto implica la necesidad de entender la teoría del talento humano desde un campo disciplinar y también desde la práctica del trabajo. En tal sentido, la investigación denota necesidades específicas como la capacitación laboral, para un adecuado desarrollo integral de los colaboradores en el lugar de trabajo, referidos a una gestión idónea por parte del hospital, de tal manera influya en el desarrollo esperado de resultados en cuanto a los procesos en la organización y la calidad que se brinda en los servicios.

A nivel nacional, la capacitación laboral que ofrece distintas organizaciones las personas se llegan a registrar para acceder a estas capacitaciones, pero no se presentan o no culminan los programas. Cabe resaltar que el estado peruano ofreció capacitaciones para obtener una mejor calidad en los servicios públicos como en el hospital. De igual manera, Cortez et al. (2019) señala que creando normas para la gestionar la formación en el trabajo y la formación como la educación profesional, como órgano rector de la formación en el sector público, debe encargarse de la planificación, de la priorización del desarrollo, así como de la gestión y evaluación de políticas para el sector público, por ello se realiza acorde al marco normativo el proceso de formación para el Subsistema de Gestión del Desarrollo y Capacitación del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.

A nivel local, en cada hospital del distrito de Ate, los colaboradores de la entidad tanto el personal administrativo como asistencial no ejecutan los planes y programas que ofrece el gobierno nacional por diferentes deficiencias al establecer la comunicación y la falta de compromiso. Por tal motivo, el personal no se beneficia con la capacitación laboral que incluye los programas formativos, capacitaciones especializadas, de tal forma no se obtiene los resultados esperados y genera deficiencia en distintos ámbitos de la entidad como la insatisfacción de los usuarios del sistema sanitario. En tal sentido, mediante la sensibilización se ha dado a conocer los beneficios, coordinando y facilitando la regulación de documentos de tal forma se pretende ejecutar la capacitación laboral de esta manera se observó la mejora en los procesos y la efectividad en los resultados.

En cuanto al problema general de esta investigación es el siguiente:

¿De qué manera la capacitación laboral se relaciona con la mejora de los procesos de los colaboradores en un Hospital del distrito de Ate, Lima 2023?

Asimismo, se estableció los problemas específicos los cuales son los siguientes:

- ¿Cómo se relaciona la evaluación del desempeño laboral y la mejora de los procesos de los colaboradores en un Hospital del distrito de Ate, Lima 2023?
- ¿Cómo se relaciona la pedagogía laboral y la mejora de los procesos de los colaboradores en un Hospital del distrito de Ate, Lima 2023?
- ¿Cómo se relaciona los instrumentos de formación laboral y la mejora de los procesos de los colaboradores en un Hospital del distrito de Ate, Lima 2023?

Respecto a la justificación de la presente investigación se formuló por los siguientes motivos:

Justificación teórica, en cuanto a la problemática de la presente investigación fue mediante fuentes de informaciones científicas y otros planes de desarrollo sostenible me permitió conocer a profundidad la relación que existen entre diversas variables de tal forma se demostró que la capacitación laboral causa efectos en los resultados de los colaboradores donde todos los integrantes del sector salud serán beneficiados hasta el usuario.

Justificación práctica, al llegar a obtener los resultados de la investigación se observó un mejor desarrollo en cada proceso de ejecución del personal administrativo y asistencial que les permitió desarrollar un desempeño eficaz y otros temas sociales.

Justificación social, la investigación ha permitido desarrollar los diversos programas de capacitación en el sector salud, el cual se encuentra preparado para adaptarse a diversos cambios y planes de estrategias de trabajo, donde la entidad y los servicios que brinda a la población se encuentran favorecidos.

Justificación metodológica se realizó mediante instrumentos de investigación que permitió analizar el proceso metódico de la capacitación laboral en relación con la mejora de los procesos el cual se realizó mediante fuentes de investigaciones científicas que se aplicó a través de encuestas en un hospital en el distrito Ate.

Seguidamente se planteó como objetivo general lo siguiente:

Determinar la relación entre la capacitación laboral y la mejora de los procesos de los colaboradores en un Hospital del distrito Ate, Lima 2023.

En consecuencia, se desarrolló objetivos específicos:

- Analizar la relación entre la evaluación del desempeño laboral y la mejora de los procesos de los colaboradores en un Hospital del distrito Ate, Lima 2023.
- Analizar la relación entre la pedagogía laboral y la mejora de los procesos de los colaboradores en un Hospital del distrito Ate, Lima 2023.
- Analizar la relación entre los instrumentos de formación laboral y la mejora de los procesos de los colaboradores en un Hospital del distrito Ate, Lima 2023.

Por ello, se formuló la hipótesis general que se detalla:

Existe relación entre la capacitación laboral y la mejora de los procesos de los colaboradores en un Hospital del distrito Ate, Lima 2023.

En tal sentido, se ha establecido las siguientes hipótesis específicas:

- Existe relación entre la evaluación del desempeño laboral y la mejora de los procesos de los colaboradores en un Hospital del distrito Ate, Lima 2023.

- Existe relación entre la pedagogía laboral y la mejora de los procesos de los colaboradores en un Hospital del distrito Ate, Lima 2023.
- Existe relación entre los instrumentos de formación laboral y la mejora de los procesos de los colaboradores en un Hospital del distrito Ate, Lima 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Para desarrollar la investigación en el marco internacional se a realizado en base a diferentes fuentes de información los cuales son los siguientes:

En cuanto a Prat Vigué et al. (2022), en el artículo publicado por los autores, el objetivo que establecieron fue garantizar la participación de las organizaciones que representa y las personas con ciertos problemas mentales. La metodología que utilizaron fue el diseño de método observacional mixto mediante las medidas de desempeño ocupacional, recuperación personal y otras actividades relevantes. Los resultados principales obtenidos del programa tuvieron efectos beneficiosos del desempeño ocupacional de los colaboradores de apoyo (PSW), como en la capacidad de encontrar trabajo ( $p = 0.038$ ), dar a la comunidad ( $p = 0.011$ ), laborar como trabajadores de apoyo ( $p = 0.016$ ). Concluyeron que la valoración de los grupos fue positivo y optimista que llegaron a calificar que lo experimentado es una fuente de esperanza de recuperación durante el proceso y para los colaboradores aporta en su crecimiento profesional y la importancia de trabajar en proyectos de vida y los efectos de los procesos.

Seguidamente Gudiño et al. (2021), en el artículo que publicaron, como objetivo principal establecieron determinar qué relación hay entre la gestión pedagógica y la mejora del aprendizaje en una institución. Para su investigación se utilizó el método científico para un planteamiento sistemático y muy estricto en el análisis de datos siendo aplicada y estableció un diseño no experimental. Como resultado obtuvieron un nivel de sig. (bilateral) = 0.000 señalando que hay una relación entre ambas variables de estudio puesto que es  $< 0.05$  de tal manera como resultado de Rho Spearman = 0.825 teniendo así un nivel correlacional positiva considerable. Concluyeron que hay relación entre las dos variables de la gestión pedagógica y la mejora del aprendizaje.

A la vez, Achote et al. (2022), cuyo artículo que publicaron, plantearon como objetivo principal realizar una estimación del comportamiento organizacional y estudiar el vínculo que existe con el desempeño laboral del capital humano. El método utilizado fue mediante dos cuestionarios que permitieron el análisis del comportamiento organizacional, el cual la investigación a sido de tipo descriptiva con la finalidad de identificar el problema en el paradigma cuantitativo. Como

resultado se obtuvo que el comportamiento organizacional conforme a la percepción de los trabajadores es regularmente favorable en cuanto a la evaluación realizada el cual se utilizó dimensiones. Concluyeron que el comportamiento organizacional determina el desempeño laboral, mientras que los directivos no reconocen falencias propias los colaboradores tienen diferentes criterios obteniendo así el valor sig. bilateral de 0.004 siendo  $<$  a 0.05 existiendo relación en las variables de estudio de tal manera el valor de Rho de Spearman = 0.930 que representa una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables.

De igual forma Heilbrun (2021), en el artículo titulado, Comentario invitado: Sobre la influencia y la importancia en la calidad estudios de mejora/mejora de procesos. El objetivo principal reducir el tiempo de respuesta (TAT) para la atención del paciente. Con un estudio de apropiado de la métrica de resultado clínica y operativamente más significativa en cuanto a los procesos y los resultados que obtuvieron. Los resultados que demuestran en la reducción de atención es casi un 20% ( $p < 0.001$ ), con un cambio de diferencia del 15% nueve meses antes de la intervención, por esto el cambio atribuido es del 5% ( $p = 0.052$ ). Concluyó se concluyó que para la mejora de procesos es necesario evaluar y medir los daños potenciales donde el equipo puede establecer métricas de rendimiento a medida que se vayan adoptando la ciencia que permita agregar valor al paciente y al sistema.

Por último, Degen et al. (2022), en el artículo titulado, El programa de liderazgo con capacitación en habilidades para médicos generales fue muy aceptado sin mejorar la satisfacción laboral: el conglomerado aleatorizado mejorar el estudio laboral. El objetivo principal fue desarrollar un programa de liderazgo para mejorar el ambiente laboral como también la satisfacción entre el personal asistencial y otros servidores. El método utilizado fue mixto con cuestionarios y entrevistas para llegar a conocer que factores influyen en la ejecución del programa. El resultado fue que el programa influyo en gran manera y la aceptación de talleres fue muy alto en cuanto a las prácticas de liderazgo ( $p > 0.05$ ) y el modelo de regresión multinivel estimo un efecto de ( $p = 0.86$ ). Concluyeron que los programas de liderazgo (habilidades) desarrollado mediante capacitaciones fue aceptado pero la implementación se vio afectada por la pandemia por lo que proponen más



enfoques para mejorar los procesos de cambio en las prácticas de liderazgo y apoyar el bienestar.

Por consiguiente, en el marco nacional se desarrolló en base a diferentes fuentes de información los cuales son los siguientes:

Para Caleb et al. (2022), en el artículo titulado, Factores relacionados con el trabajo asociados con Burnout entre enfermeras peruanas. El objetivo fue evaluar los factores de desempeño de los servidores profesionales de enfermería que influyen en el burnout. El método que utilizaron fue un diseño transversal participativo de un total de 340 enfermeras y descriptivo que realizaron una recolección de datos sobre el agotamiento y el rendimiento laboral. Como resultado determinan que el desempeño laboral y la conducta desacertada influyen en el agotamiento siendo el desempeño y las actividades ( $p > 0.05$ ), actitudes negativas ( $p > 0.05$ ), el desempeño y burnout ( $p > 0.05$ ) como también otras diferencias entre el desempeño y las tareas ( $p < 0.05$ ), además la situación y la condición laboral ( $p < 0.05$ ). Donde concluyeron que el desempeño laboral tiene un impacto positivo en el agotamiento, para ello es importante desarrollar sus habilidades para un mejor desempeño y motivar como también a través de la formación laboral de tal forma reducir el desgaste profesional.

Así mismo, Vargas et al. (2022), en el artículo titulado, Percepciones de los médicos como predictores del uso futuro del Sistema Nacional de Información de Defunciones en el Perú: estudio transversal. El cual estableció como objetivo principal identificar las percepciones de los médicos y otros factores como predictores conductual al utilizar el SINADEF. El método del estudio tuvo un diseño observacional, transversal, mediante una encuesta que se entregó al personal de la salud en el Perú con un modelo de aceptación tecnológica se llegó a medir diversas dimensiones y se optó un nivel de confianza del 0.95 por ciento. Como resultados principales se obtuvo 272 respuestas de la encuesta, (67.6%) eran hombres que se halló con la intención de utilizar SINADEF para evitar falsificaciones ( $p < 0.001$ ), reduce errores ( $p < 0.001$ ), se emplea menor tiempo al rellenar el certificado ( $p < 0.001$ ), en la regresión logística, la utilidad percibida ( $p = 0.002$ ), facilidad de uso ( $p = 0.001$ ) que resultaron predictores de la intención del

uso del SINADEF. Se concluye que SINADEF es muy fácil de utilizar y la afirmación que mejora el desempeño con la capacitación para el correcto uso.

No obstante, Castagnola et al. (2020), en el artículo publicado por los autores, el objetivo principal planteado fue analizar la relación que existe de la capacitación y el desempeño laboral. El método y materiales de estudio fue con un enfoque cuantitativo para recolectar datos y demostrar la hipótesis. Como resultado el nivel de Sig. = 0.000 siendo  $p < 0.01$  que mostro una relación de ambas variables y resulto un Rho de Spearman = 0.788, el nivel de coeficiente correlacional alta entre las variables. Concluyeron que hay una alta relación entre la capacitación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del INSN, Perú – 2019.

Además, Álvarez et al. (2021), en el artículo que publicaron, su principal objetivo ha sido determinar si existe relación entre la formación profesional y la calidad del aprendizaje en una universidad. La metodología que utilizaron para la investigación fue explicativa, descriptiva y con modalidad cuantitativa utilizando pruebas estadísticas. Los resultados obtenidos fue una significancia ( $p$  valor)  $< \alpha$   $0.001 < 0.05$ ) por lo cual existe relación la formación profesional y la calidad de aprendizaje con un nivel coeficiente correlacional positiva considerable debido al valor de Rho de Spearman = 0.825.

Finalmente, Romero et al. (2022), el artículo publicado por los autores, tuvo como objetivo principal identificar los problemas y los obstáculos que no permiten que participen en los programas académicas con el propósito de optimizar la oferta académica. El estudio utilizo el método de investigación transversal descriptiva mediante un cuestionario siendo  $\alpha$  de Cronbach de 0,888. Como principales resultados de las 3299 respuestas de los colaboradores de la salud siendo la mayor parte del personal femenino dedica cinco horas a la semana, carga familiar (51%), carga laboral (82%), pésima conectividad (57%), faltas de compensaciones por las capacitaciones adquiridas de parte de las jefaturas (49%) los cuales fueron los problemas más conocidos, donde todos tienen el mismo sentido siendo el  $\alpha$  de Cronbach fue de 0.888; 0.700 por asuntos personales, 0.733 por la conectividad, 0.843 por dificultades y necesidades 0.622 en cuanto a las destrezas. Concluyeron que la capacitación virtual ofrece mejores oportunidades de acceso por ello es

necesario planificar alternativas de solución para que los colaboradores de la salud culminen y asistan a la formación continua.

Asimismo, con el desarrollo de la investigación se conocieron diversas teorías de investigación las cuales han definido de manera específica las variables de estudio.

Por tal razón, se conoce las siguientes teorías de la primera variable, capacitación laboral.

En el estudio de Senge (2002, como se citó en Nuñez, 2022), menciona que el aprendizaje organizacional plasma a una organización como un sistema que propone un paradigma a un nivel más alto donde sitúa a la innovación y cambio de cultura el cual brinda un valor que se complementan.

Por otro lado, el estudio realizado por David McClelland (2016, como se citó en Ramírez, 2020), la competencia basado en el contexto laboral propone diversas teorías en cuanto a las conductas inspiradas por la motivación las cuales son el éxito, logro que de alguna u otra manera influye los reconocimientos y las relaciones interpersonales para conocer el desempeño y calidad de los trabajadores.

Según Tomblin et al. (2022), precisan que la capacitación laboral influye en el fortalecimiento del liderazgo y la construcción de gestiones de forma eficaz y eficiente, además el desarrollo de las capacidades es para mejorar el sistema de trabajo en diversos sectores inclusive en establecimientos de salud, los colaboradores al tener un mejor liderazgo en la organización se obtiene mejores resultados en la capacidad de comunicación en los equipos de trabajo que conduce a la satisfacción laboral y productividad al finalizar cada servicio. De igual forma Nguyen et ál. (2020) señala que con estudios realizados la motivación, habilidades y la capacitación como los conocimientos para un mejor desempeño laboral se observa que interfiere los supervisores y compañeros por ello se realizó un enfoque de encuestas a los trabajadores de una organización del sector público donde hallaron que los compañeros influyen como soporte de capacitación, así como la motivación para aprender.

En tal sentido, se conocen algunas dimensiones de la primera variable capacitación laboral.

Como primera dimensión en cuanto al desempeño laboral Pandey J. (2019), señala que existen algunos factores que detienen el desempeño laboral el cual es de suma importancia conocer que puede afectar desde el mínimo nivel hasta el máximo para esto se debe tener en claro los factores que afectan el desempeño del colaborador como mediante un modelo sintetizado que se encuentran agrupados de forma cognitiva, físicas y afectuosas que se clasifican de manera personal, laboral y con el entorno familiar. Así mismo, Krijgsheld et al. (2022), señala que las organizaciones que brindan atención médica se encuentran en constantes retos para conservar las atenciones de salud de forma accesible y posible por lo que obliga al personal desarrollarse y optimizar su rendimiento para esto las organizaciones tienen como función principal influir en el desempeño de las labores realizadas por los trabajadores para ello se requiere saber que dimensión es la clave del desempeño y como poder mejorar en el trabajo del sector salud.

Respecto a la segunda dimensión la pedagogía laboral, Pérez et al. (2020), indica que las gestiones de recursos humanos son quienes apoyan para la implementación y métodos de programas para la formación del profesional como también quien planifica las charlas debe estar altamente capacitado para liderar y ejecutar los programas. Además, Cáceres et ál. (2022) señala que la pedagogía se encuentra relacionado con la competencia, motivación y aptitudes necesarias para desarrollar sus conocimientos en diferentes escenarios del ámbito profesional y laboral con la finalidad de reforzar la formación curricular.

Como tercera dimensión los instrumentos de formación, Duarte et al. (2017), establece que las plataformas tecnológicas ocasionan la gestión del conocimiento de los colaboradores mediante los módulos de e-learning mediante el trabajo de los responsables para su dinamización que permite alcanzar los objetivos de la entidad. También Margaryan et al. (2022) menciona respecto a los procesos de aprendizaje y el desarrollo en el trabajo en las plataformas en línea son un nuevo instrumento en las organizaciones que genera un trabajo participativo que pone en contacto a los equipos de trabajo de forma general al finalizar el trabajo en las plataformas como las capacitaciones desarrollan cuestionarios de aprendizaje.

Respecto a las teorías que definen de la mejor forma en cuanto a la segunda variable la mejora de los procesos.

En el estudio de Champy et al. (1995, como se citó en Enríquez y Cadena, 2019), sobre la reingeniería que tiene un enfoque en los negocios, procesos y tecnología incluye otros medios para que se adapten a los cambios necesarios con herramientas de gestión que permita aplicar a la reingeniería con el fin de tomar acciones fundamentales para la empresa.

También en el estudio de Hammer (2007, como se citó en Jimenez et al., 2020), en cuanto al proceso y el modo de madurez empresarial menciona que ha sido creado como respuesta para problemas informáticos, lo que conllevó a diversos modelos de medición enfocados en la capacidad organizacional los cuales son la cultura, experiencia. gobierno también el liderazgo y el otro modelo son los facilitadores de procesos que se refiere a la infraestructura e indicadores.

Para Ciarniene et al. (2017), señalan que la organización está estructurada por procesos y actividades destinados a los clientes con la finalidad de satisfacerlos, porque la globalización impulsa a generar nuevos cambios y mejorar los procesos además de agregar valor para encontrarnos dentro del mercado competitivo. Teniendo en cuanto a Heilbrun A. (2020) menciona que en otras circunstancias no se obtiene los resultados propuestos por ello es necesario evaluar los métodos donde el problema y el beneficio de resolver el problema contribuye a nuestro proceso, agrega valor y eleva el nivel de productividad.

Por consiguiente, se conocen algunas dimensiones respecto a la segunda variable mejora de los procesos.

En cuanto a la segunda variable como primera dimensión mejora de calidad, según Mendlowitz et al. (2020), en el sector salud se busca la mejora continua con el objetivo de reducir ineficiencias en cuanto a los resultados de los pacientes y con el acceso limitado a la atención y muerte. Por lo que es necesario cuantificar los impactos potenciales en la salud y un análisis económico para estimar el valor con un proyecto. De la misma manera Vesna et al. (2021), resaltan lo importante que es la mejora continua para lograr una empresa eficiente y eficaz. Sin embargo, el rendimiento del proceso puede mejorar ya que incentiva a investigar y tener

conocimiento para poder emplear de forma correcta con el apoyo de la gerencial y el desempeño de los colaboradores en los procesos internos con el fin de obtener más recursos para implantar más recursos.

La segunda dimensión gestión de cambio para Skogland et al. (2017), señalan que es necesario que los colaboradores y la organización realicen nuevas prácticas de desarrollo de esta manera construir sus habilidades para una mejor gestión estratégica al iniciar un cambio físico y lograr los objetivos. Además, Harrison et ál. (2021) mencionan que la gestión del cambio se ha utilizado como un principio para un cambio de entornos de atención medica porque proporcionan adecuadas mejoras de metodologías.

Como tercera dimensión planificación, Faizan et al. (2019), definen que incorporando nuevos modelos de procesos puede reducir costos mediante el uso de indicadores específicos en la organización, optimizando el tiempo de fabricación, mejorar el proceso de compra y una base de datos actualizada del inventario por ultimo las condiciones de trabajo del colaborador. También Murphy et al. (2019), establece que la planificación se debe tener en cuenta a todo el personal de la empresa y tener claro las responsabilidades con la finalidad de atraer al mejor capital humano y formar una mejor cultura organizacional donde se debe brindar un servicio de calidad.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Enfoque de investigación**

Se elaboro con un enfoque cuantitativo la investigación, por lo cual mediante la operacionalización se llegó a medir. Según Pérez (2018), tiene una estructura con criterios rigurosos y técnicas para realizar el análisis de la investigación.

##### **3.1.2. Tipo de investigación**

La investigación ha sido de tipo aplicada, donde se identificó los problemas y se llegó a proponer alternativas para posibles soluciones. De acuerdo con Murillo (2019), relata que mediante el estudio científico resuelve problemas para solucionar y desarrollar métodos innovadores.

##### **3.1.3. Nivel de investigación**

Se llego a utilizar el nivel descriptivo de correlación, ya que se llegó a cuantificar la relación que existe entre las dos variables de estudio. Salvador (2018), menciona que permite determinar y analizar la relación significativa de dos variables de una investigación utilizando instrumentos con validez y confiabilidad.

##### **3.1.4. Diseño de investigación**

Esta investigación utilizó un diseño no-experimental por lo que no existió manipulación de cada variable de estudio. De acuerdo a Alvarez (2020), señala que el investigador no manipula las variables a investigar, asimismo señala que se encuentra dividido por dos tipos, siendo el primero transversal que mide las características de la unidad de estudio y el segundo longitudinal que mide las variables es varias oportunidades.

Por ello, se tuvo un estudio de diseño con corte transversal en la investigación. Además, Spector (2019), menciona que mediante una muestra de la población demuestra la relación entre las variables como analizar y describir los resultados.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

Las variables de investigación fueron cualitativas siendo el enfoque cuantitativo de tal forma operacionalizar las variables y conocer la correlación. Como señala Bauce et al. (2018), nos permite transformar las variables de estudio de forma específicas y concretas los cuales son medibles como también observables. Como también

Park (2020), señala que para dar explicación a la hipótesis se operacionalizan las variables al ser medidas.

Por lo cual la variable capacitación laboral y la mejora de los procesos de los colaboradores fueron cualitativas con un enfoque cuantitativo mediante el estudio de las dimensiones e indicadores (Ver anexo 1).

### **3.2.1. Capacitación laboral**

#### **3.2.1.1. Definición conceptual**

Wang et al. (2022) mencionan que, como un modelo de crecimiento de capital humano con diversas habilidades, al analizar la capacitación aumenta el nivel de colaboradores muy calificados como también poco calificado también influye la diferencia salarial al finalizar el proceso de capacitación que muestra un crecimiento organizacional de forma general y minimiza la desigualdad como retribución de los servidores.

#### **3.2.1.2. Definición operacional**

Las dimensiones mencionadas por Wang et al. (2022), son: El desempeño laboral, la pedagogía laboral, instrumentos de formación, que se ha utilizado la encuesta como técnica aplicando y el instrumento como cuestionario.

### **3.2.2. Mejora de los procesos**

#### **3.2.2.1. Definición conceptual**

Para Assen (2020) define que la gestión Lean se encuentra determinado por las practicas técnicas y blandas como la intervención de la gerencia y empleados el cual identifica una gestión basada en hechos de tal forma la participación de gerencia es muy importante motivo por el cual promueve un mejor desarrollo en el desempeño que realizan los colaboradores y resultara un mayor nivel de mejora de procesos.

#### **3.2.2.2. Definición operacional**

Las dimensiones mencionadas por Assen Marcel, fueron tres los cuales son: mejora de calidad, gestión del cambio y planificación, de igual forma se llegó a utilizar la encuesta y para obtener información se llegó aplicar el cuestionario como instrumento.



### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

La población total de la investigación fueron 89 colaboradores en un hospital del distrito Ate, el cual fue una población finita. Además, Robles (2019), define a la población como un objeto de estudio el cual estaba conformada por unidades como son las personas, objetos y eventos. También para Xinran et al. (2017), menciona que la población finita es una cantidad que ya se conoce como también se puede determinar.

#### **3.3.2. Criterios de selección**

##### **3.3.2.1. Inclusión**

De la población se ha incluido a los servidores para la presente investigación en un hospital que se encuentra ubicado en Huaycan del distrito de Ate.

##### **3.3.2.2. Exclusión**

En esta investigación no ha sido considerado parte de la población al personal de las empresas tercerizadoras los cuales prestan servicios como persona jurídica y natural que se encuentran en ubicado en Huaycan del distrito de Ate.

#### **3.3.3. Muestra**

La investigación tuvo una población finita el cual la muestra fue conformada por 89 colaboradores siendo está muy pequeña se consideró al total de la población y por ser menos de 100 trabajadores.

Por lo tanto, se realizó una muestra censal, por lo que comprende a la población como el total, el cual no se ha realizado el cálculo de la muestra. Asimismo, Robles (2019) señala que es un subconjunto del universo (población). Por ello, Razieh (2022), menciona que la población finita es conocer los valores desconocidos de una muestra.

#### **3.3.4. Muestreo**

Se realizó mediante el muestreo no probabilístico aplicado en la investigación. Por ello, Hernández et al. (2019) señala que el muestreo son una composición de elementos de estudio que sirven como herramienta para la investigación de tal forma precisar la parte de la población, además el muestreo probabilístico, también

aleatorio simple. Según Castro (2019), señala que el muestreo aleatorio simple de cada individuo de la muestra tiene la probabilidad de ser escogidos. Por consiguiente, se evidencio en la recolección de datos un total de 72 respuestas por parte de los colaboradores ya que la diferencia del total de la muestra se negó a responder.

### **3.3.5. Unidad de análisis**

Para la investigación la unidad de análisis fue considerado el colaborador que se encuentra en los servicios administrativos y asistenciales en un hospital del distrito de Ate. Se determina de forma explícita al estudio del individuo o grupo a estudiar como identificar comportamiento y/o componentes investigando distintos contextos (Valladares et al., 2017).

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1. Técnica**

Son metodologías de investigación para utilizar y analizar los datos obtenidos de la base que se recopiló. La encuesta se ha considerado como técnicas y métodos de investigación que tienen perspectivas de indagación de acuerdo al enfoque específico de la técnica a emplear (Matilla et al., 2020). Por ello, en la investigación la técnica para recolectar datos se llegó a realizar la encuesta.

### **3.4.2. Instrumento**

Son recursos y/o formatos diseñados de acuerdo a la investigación para realizar la técnica de recolección de datos. Vescovi et al. (2022), menciona que para el procesamiento de datos es necesario contar con instrumentos para recopilar los datos y rescatar información relevante.

Siendo el cuestionario un instrumento para la recolectar datos de la investigación se ha utilizado la escala tipo Likert el cual es una herramienta de medición y saber el grado de valoración. Se utiliza para conocer la frecuencia de alguna de las variables y describir las percepciones de los resultados (Bautista et al., 2020).

**Tabla 1.***Técnica e instrumento*

Variables	Técnicas	Instrumentos
Capacitación laboral	Encuesta	Cuestionario
Mejora de los procesos		

**3.4.2.1. Validez**

Según Zhang et al. (2023), señala que el grado de un instrumento mide la variable, el cual se obtiene resultados válidos. Por lo tanto, la validez fue desarrollada con el juicio de tres expertos, el cual las preguntas formuladas fueron revisadas y evaluadas dando a conocer su criterio personal y señalando el nivel de claridad, coherencia y relevancia. Por lo que se puede comprobar con los formatos firmados por los expertos (ver anexo 2).

**Tabla 2.***Evaluación por juicio de expertos*

Nº	Nombre de los expertos
1	Aramburu Geng, Carlos Abraham
2	La Cruz Arango, Oscar David
3	Aramburú Geng Carlos Abraham

**3.4.2.2. Confiabilidad**

Es el grado repetido el cual se obtiene resultados similares con el mismo objeto de estudio mediante un instrumento confiable.

Para lo cual se medirá con el  $\alpha$  de Cronbach, para Tayo et al. (2020) la medida de confiabilidad que fluctúa entre 0 – 1 siendo mayor 0.5 donde se considera aceptable y bueno.

Por ello, se realizó la comparación con una tabla, el cual se observa las escalas para determinar el nivel correlacional que se halla entre las filas y/o ítems que lo conforman, por lo que se utilizó la tabla según anexo 5.

**Tabla 3.**

*Estadística de la fiabilidad general*

Alfa de Cronbach	Total de preguntas
0.972	60

En relación a la tabla 3, aplicando el alfa de Cronbach para las dos variables se tuvo el resultado = 0.972, lo que resulto la escala de la confiabilidad tiene un nivel excelente para ejecutar en la investigación.

**Tabla 4.**

*Estadística de fiabilidad de la variable capacitación laboral*

Alfa de Cronbach	Total de preguntas
0.942	30

Mediante la tabla 4, la variable capacitación laboral al emplear el alfa de Cronbach de acuerdo al análisis de fiabilidad el nivel es excelente el cual es conveniente para el cuestionario.

**Tabla 5.**

*Estadística de fiabilidad de la variable mejora de los procesos*

Alfa de Cronbach	Total de preguntas
0.957	30

En cuanto a la tabla 5, para la segunda variable de la mejora de los procesos al aplicar Alfa de Cronbach de acuerdo al análisis de fiabilidad se encuentra en un nivel excelente por lo que es viable para efectuar el cuestionario.

**3.5. Procedimientos**

Para proceder con la investigación, se ha coordinado la solicitud del permiso de tal manera aplicar el cuestionario para la investigación. Posterior a ello, se realizó la encuesta (técnica) utilizando el cuestionario (instrumento) para recopilar los datos siendo el formulario de Google forms, al conocer los resultados se procesaron los

datos mediante el programa informático SPSS. Al terminar de procesar los datos se presentó mediante estadísticas descriptivas los resultados que se llegaron a obtener de las variables de estudio de la existente relación en la capacitación laboral y la mejora de los procesos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los datos fueron analizados con la estadística descriptiva además la estadística inferencial que ha permitido analizar los resultados.

#### **3.6.1. Análisis de datos descriptivo**

Se encarga de resumir un conjunto de datos para explicar mediante presentaciones con la medida datos cualitativos y cuantitativos. Por ello los resultados se procesó con el programa SPSS y con la presentación de gráficos estadísticos. Para Estelí (2018) plantea que al realizar cuestiones y mediciones se puede describir la investigación mediante la presentación siendo como las tabulaciones.

#### **3.6.2. Análisis de datos inferencial**

Ha permitido ejecutar descripciones, predicciones respecto a una población desde los resultados obtenidos de una muestra y probar una hipótesis o mediante variables cualitativos y cuantitativos. Además, Puente (2018) menciona que los datos inferenciales se llevan a cabo con un estudio minucioso para conocer la correlación entre ambas variables a través de una muestra de la población. Posterior a realizar la encuesta se llegó a obtener los resultados se realizó propuestas como desarrollar alternativas de solución para la mejora de los procesos en el hospital de Ate.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para la ejecución de la investigación se llegó a considerar aspectos éticos como la normatividad vigente de la Universidad, a través de la Guía de la Elaboración de Productos de Investigación aprobado con Resolución Vicerrectorado de Investigación N°062-20232-VI-UCV, además con la transparencia de la información obtenida, como también la fuente de información citada bajo las normas APA edición 7 y con la revisión de la bibliografía. De igual forma se consideró principios éticos resaltando la integridad, responsabilidad y como otros.

## IV. RESULTADOS

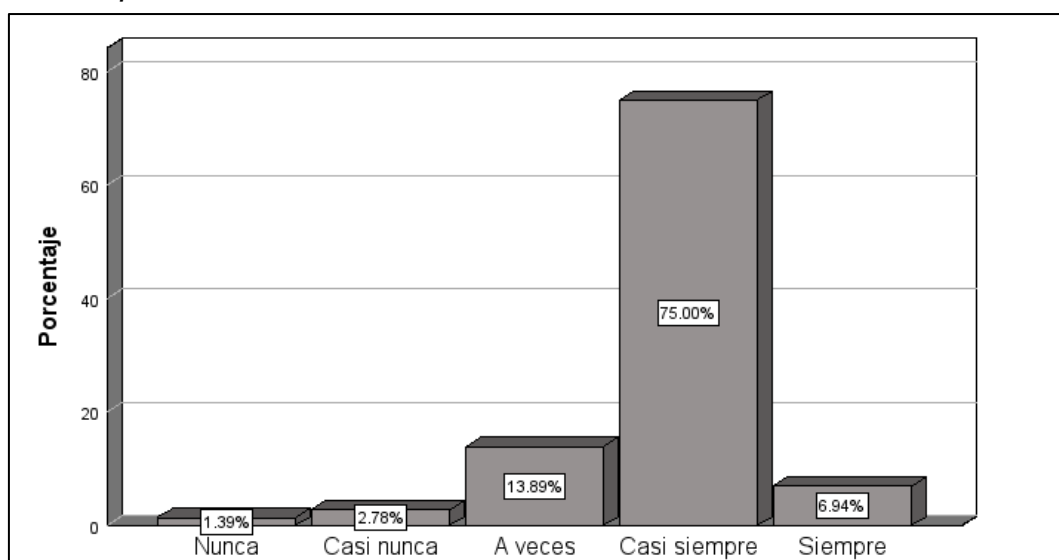
### 4.1. Estadística descriptiva

Tabla 6.

Resultado descriptivo de la primera variable: Capacitación laboral

	f.	%	% Total acumulado
Nunca	1	1.4	1.4
Casi nunca	2	2.8	4.2
A veces	10	13.9	18.1
Casi siempre	54	75.0	93.1
Siempre	5	6.9	100.0
Total	72	100.0	

Figura 1. Capacitación laboral



#### Interpretación:

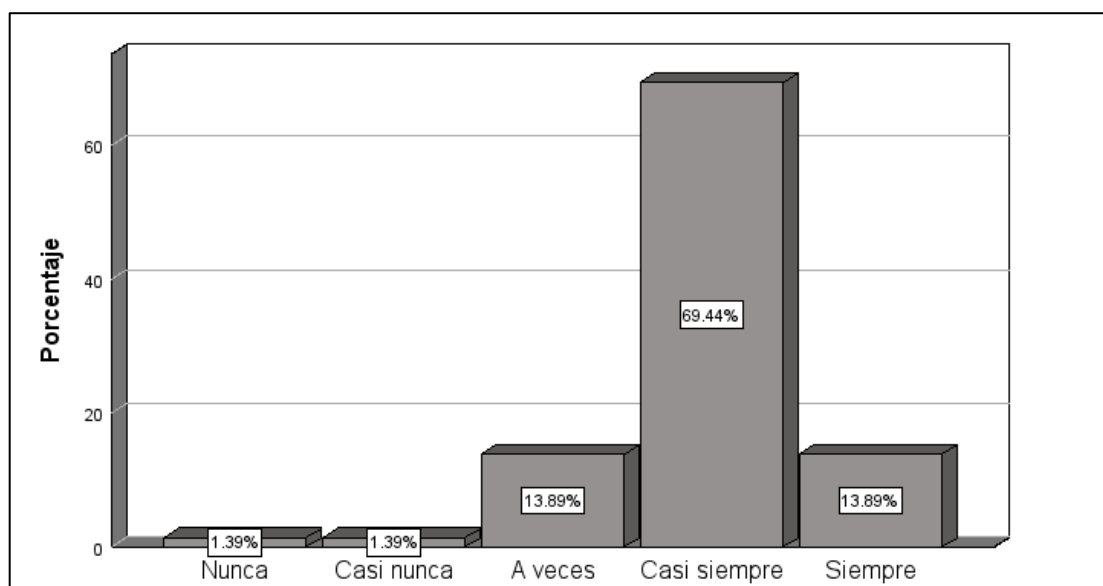
Se observa la tabla 6 como también la fig.1, la primera variable se presentó a un total de 72 encuestados, el cual 54 colaboradores respondieron casi siempre representado el 75.00%, 10 encuestados respondieron a veces siendo el 13.89%, además 5 colaboradores respondieron siempre que representa el 6.94%, 2 colaboradores respondieron casi nunca que comprende el 2.78% y 1 colaborador respondió nunca que representa el 1.39%. En ese sentido al evaluar los resultados, se resaltó la importancia proseguir y optimizar la capacitación laboral de tal manera los colaboradores presten servicios de manera eficiente y eficaz.

**Tabla 7.**

*Resultado descriptivo de la segunda variable: Mejora de los procesos*

	f.	%	% Total acumulado
Nunca	1	1.4	1.4
Casi nunca	1	1.4	2.8
A veces	10	13.9	16.7
Casi siempre	50	69.4	86.1
Siempre	10	13.9	100.0
Total	72	100.0	

**Figura 2.** Mejora de los procesos



*Interpretación:*

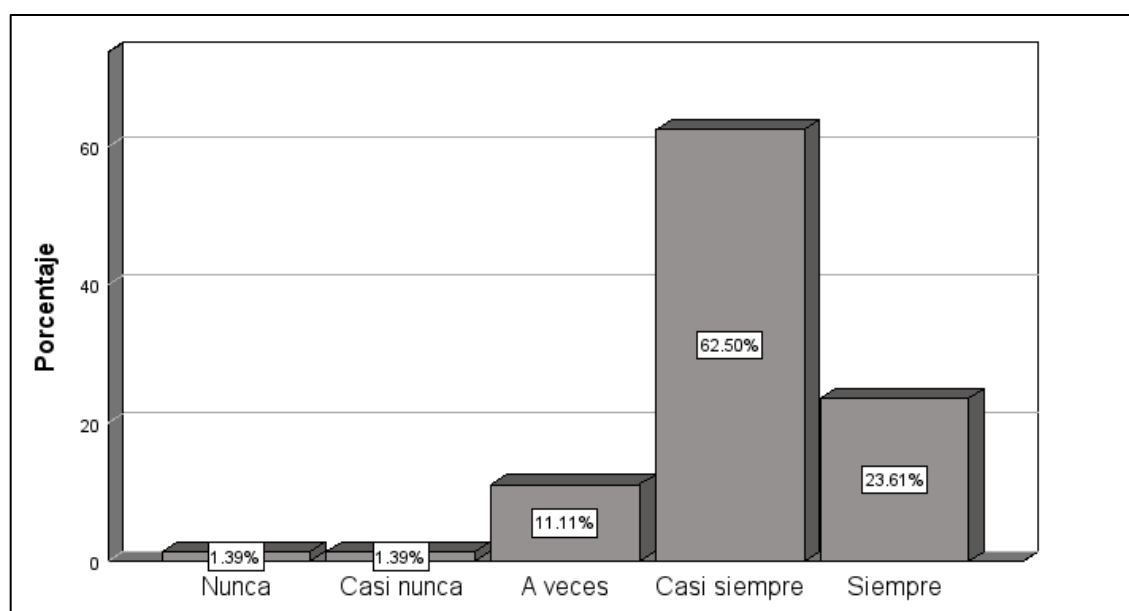
Se observa la tabla 7 de igual modo la fig. 2, en cuanto a la segunda variable de la mejora de los procesos, el cual, del total de 72 encuestados, 50 colaboradores respondieron casi siempre representando el 69.44%, 10 colaboradores respondieron a veces siendo un 13.89%, de igual forma 10 colaboradores respondieron siempre que comprende el 13.89%, por lo que 1 colaborador respondió nunca y del mismo modo 1 colaborador respondió nunca. De tal forma con los resultados obtenidos los colaboradores se encuentran dispuestos para lograr la mejora de los procesos ya que son aptos al contar con ciertas aptitudes y características.

**Tabla 8.**

*Resultado descriptivo de la evaluación del desempeño laboral*

	f.	%	% Total acumulado
Nunca	1	1.4	1.4
Casi nunca	1	1.4	2.8
A veces	8	11.1	13.9
Casi siempre	45	62.5	76.4
Siempre	17	23.6	100.0
Total	72	100.0	

**Figura 3.** Desempeño laboral



*Interpretación:*

Se observa la tabla 8 asimismo la fig. 3, en lo que respecta a la dimensión evaluación del desempeño laboral, del total de 72 encuestados, 45 colaboradores respondieron casi siempre representando el 62.50%, de igual manera 17 colaboradores respondieron a veces que comprende el 23.60%, 8 colaboradores respondieron a veces que representa el 11.11%, 1 colaborador respondió nunca siendo un 1.39% y asimismo 1 colaborador respondió casi nunca que comprende el 1.39%. Por ello, de acuerdo a los resultados obtenidos es necesario persistir con la evaluación laboral que conllevara a reforzar y mejorar el desempeño laboral.

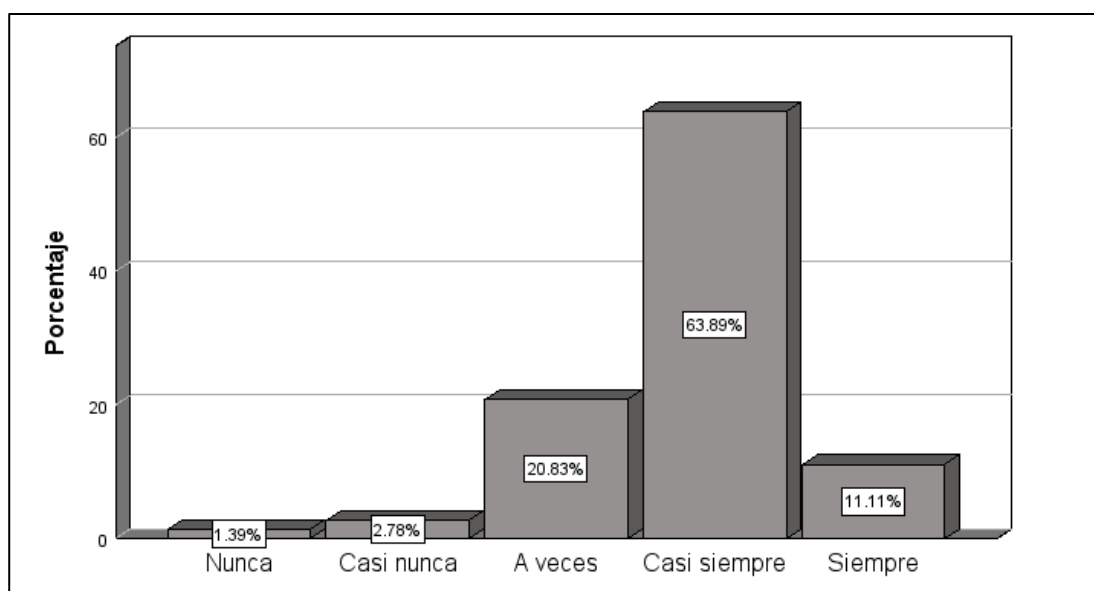


**Tabla 9.**

*Resultado descriptivo de la pedagogía laboral*

	f	%	% Total acumulado
Nunca	1	1.4	1.4
Casi nunca	2	2.8	4.2
A veces	15	20.8	25.0
Casi siempre	46	63.9	88.9
Siempre	8	11.1	100.0
Total	72	100.0	

**Figura 4.** Pedagogía laboral



*Interpretación:*

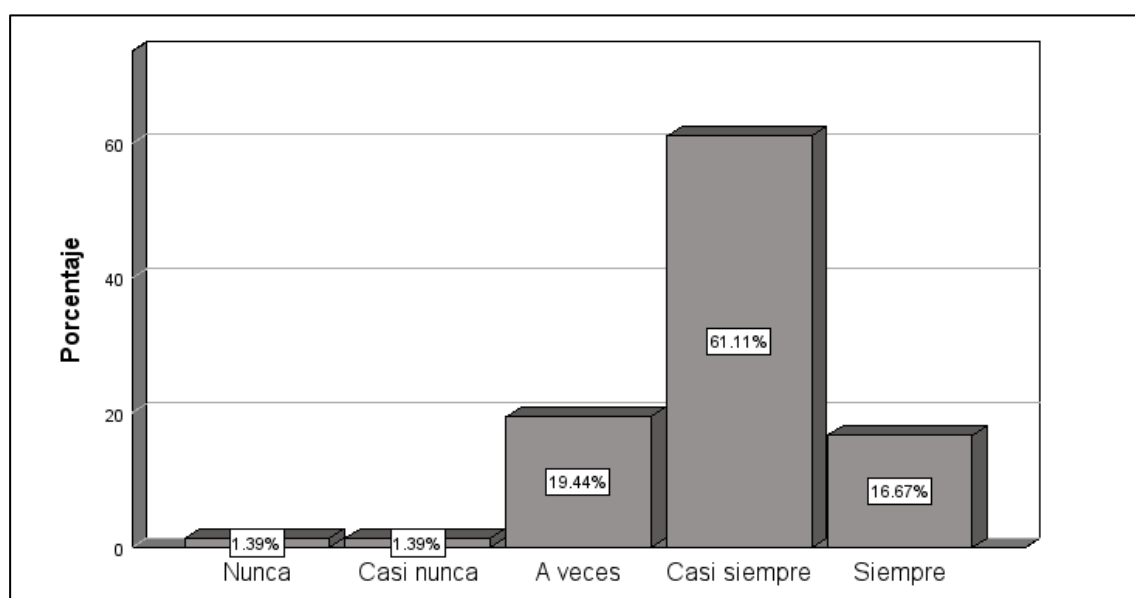
Visto la tabla 9 igualmente la fig. 4, sobre la dimensión pedagogía laboral que, del total de 72 encuestados, 46 colaboradores respondieron casi siempre representando el 63.90%, 15 colaboradores respondieron a veces siendo un 20.83%, además 8 colaboradores respondieron siempre que representa el 11.11%, mientras que 2 colaboradores respondieron casi nunca que comprende el 2.78% y por último 1 colaborador respondió nunca siendo el 1.39%. En tal sentido, se evaluó los resultados obtenidos donde se deduce que al tener las herramientas y tecnologías necesarias los colaboradores pueden comprender y adquirir nuevos conocimientos de tal manera lograr los objetivos de la entidad.

**Tabla 10.**

*Resultado descriptivo de los instrumentos de formación laboral*

	f.	%	% Total acumulado
Nunca	1	1.4	1.4
Casi nunca	1	1.4	2.8
A veces	14	19.4	22.2
Casi siempre	44	61.1	83.3
Siempre	12	16.7	100.0
Total	72	100.0	

**Figura 5.** Instrumentos de formación laboral



*Interpretación:*

Se observa la tabla 10 al igual la fig. 5, en cuanto a la dimensión instrumentos de formación laboral, del total de 72 entrevistados, 44 colaboradores respondieron casi siempre que representa el 61.11%, de la misma forma 14 colaboradores respondieron a veces siendo el 19.44%, mientras que 12 colaboradores respondieron siempre representando así el 16.67%, por lo que 1 colaborador respondió nunca resultando el 1.39% y de igual forma 1 colaborador respondió casi nunca siendo el 1.39%. Por ello, al analizar los resultados e interactuar con los colaboradores los instrumentos de formación laboral tienen que ser dinámicos e innovadores que permita aportar nuevas prácticas metodológicas.

## 4.2. Estadística inferencial

### 4.2.1. Prueba de normalidad

A través de la prueba de normalidad se determina si las distribuciones son normales donde hace referencia a la probabilidad en variables o no el cual el resultado que se obtenga de la prueba señalan si debemos o no rechazar la hipótesis nula, el cual existen dos métodos para comprobar la normalidad una de ellas es “Kolmogorov Smirnov” el cual permite medir la distribución existente de datos siendo una prueba no paramétrica y el otro método Shapiro Wilk que sirve para medir una muestra mayor a 50.

Para Zambrano et al. (2022), son técnicas y métodos que mide la asimetría de los datos aplican la inferencia estadística, realizan pruebas de normalidad mostrándolos en gráficos, histogramas y diagramas. Además, Castro (2019), señala que las distribuciones de las variables son normales es igual resulta paramétrica y no si no distribuyen normal.

Hipótesis:

- $H_0$ : Distribución de estadística con muestra normal.
- $H_1$ : Distribución de estadística de muestra no es normal.

Determinación:

- V. Sig.  $\geq$  a 0.05 no rechazamos  $H_0$ .
- V. Sig.  $<$  a 0.05 rechazamos la  $H_0$ .

**Tabla 11.**

*Prueba de normalidad de la capacitación laboral y la mejora de los procesos*

	Kolmogorov – Smirnov			Shapiro – Wilk		
	Estadístico	Gl.	Sig.	Estadístico	Gl.	Sig.
Capacitación laboral	0,421	72	,000	0,655	72	0,000
Mejora de los procesos	0,374	72	,000	0,722	72	0,000

### *Interpretación:*

Al analizar los datos de la tabla 11, dado que la muestra fue  $>$  a 50, se aplicó la prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov ya se observa un resultado de significancia que tiene un valor igual a 0.000 por lo que es  $<$  a 0.05, de tal manera muestra que no es normal la distribución en los datos de ambas variables, por ello, se utilizó Rho Spearman por ser prueba no paramétrica.

#### **4.2.2. Prueba de hipótesis**

Las hipótesis que se formularon al principio de esta investigación se pusieron a prueba de tal manera determinar si existió o no correlación de las variables.

En ese sentido, se llegó a considerar una tabla que permita identificar el nivel coeficiente entre la hipótesis general y específicas (ver anexo5).

##### **4.2.2.1. Prueba de hipótesis general**

- $H_0$ : No existe relación entre la capacitación laboral y la mejora de los procesos de los colaboradores en un Hospital del distrito Ate, Lima 2023.
- $H_1$ : Existe relación entre la capacitación laboral y la mejora de los procesos de los colaboradores en un Hospital del distrito Ate, Lima 2023.

Estrategia de prueba:

- $V. Sig. \geq 0.05$  no se rechaza  $H_0$ .
- $V. Sig. < 0.05$  rechazamos  $H_0$ .

**Tabla 12.**

*Prueba de hipótesis general*

		Capacitación Laboral	Mejora de los procesos
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	0.674
	Sig.		0.000
	N	72	72
	Coeficiente de correlación	0.674	1.000
	Sig.	0.000	
	N	72	72

### *Interpretación:*

En vista de la tabla 12, se analizó a razón de los resultados, mediante la encuesta realizada a los 72 colaboradores, el cual se procesó con el software SPSS. Asimismo, se evidenció que el grado de sig. = 0.000 < 0.05, por ello se rechaza la  $H_0$  y aceptando la hipótesis alterna, existiendo relación entre la capacitación laboral y la mejora de los procesos de los colaboradores en un Hospital del distrito Ate, Lima 2023.

De tal manera, a resultado un Rho Spearman = 0.647 y la estimación según escala señala la correlación positiva considerable.

#### **4.2.2.2. Prueba de hipótesis específica**

##### **Prueba de hipótesis específica de la evaluación del desempeño y la mejora de los procesos:**

- $H_0$ : No existe relación entre la evaluación del desempeño y la mejora de los procesos de los colaboradores en un Hospital del distrito Ate, Lima 2023.
- $H_1$ : Existe relación entre la evaluación del desempeño laboral y la mejora de los procesos de los colaboradores en un Hospital del distrito Ate, Lima 2023.

Estrategia de prueba:

- V. Sig.  $\geq$  a 0.05 aceptamos  $H_0$ .
- V. Sig. < a 0.05 se rechaza la  $H_0$ .

**Tabla 13.***Prueba de hipótesis específica*

			Mejora de Procesos	Evaluación del desempeño laboral
Rho de Spearman	Evaluación del desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1.000	0.519
		Sig.		0.000
	Mejora de los procesos	N	72	72
		Coeficiente de correlación	0.519	1.000
		Sig.	0.000	
		N	72	72

*Interpretación:*

En referencia a los resultados de la tabla 13, se llegó a conseguir una significancia =  $0.000 < 0.05$ , de tal manera se acepta la  $H_1$ , el cual hay relación entre la evaluación desempeño y la mejora de los procesos de los colaboradores en un Hospital del distrito Ate, Lima 2023. Debido a ello el coeficiente correlacional Rho de Spearman es = 0.519, existiendo una correlación positiva considerable.

### **Prueba de hipótesis específica de la pedagogía laboral y la mejora de los procesos**

- $H_0$ : No existe relación entre la pedagogía laboral y la mejora de los procesos de los colaboradores en un Hospital del distrito Ate, Lima 2023.
- $H_1$ : Existe relación entre la pedagogía laboral y la mejora de los procesos de los colaboradores en un Hospital del distrito Ate, Lima 2023.

Estrategia de prueba:

- V. Sig.  $\geq 0.05$  aceptamos  $H_0$ .
- V. Sig.  $< 0.05$  se rechaza  $H_0$ .

**Tabla 14.***Prueba de hipótesis específica*

			Mejora de los Procesos	Pedagogía laboral
Rho de Spearman	Pedagogía laboral	Coeficiente de correlación	1.000	0.648
		Sig.		0.000
	Mejora de los procesos	N	72	72
		Coeficiente de correlación	0.648	1.000
		Sig.	0.000	
		N	72	72

*Interpretación:*

En cuanto a la tabla 14, se alcanzó la Sig. = 0.000, de tal manera se rechaza  $H_0$  y se aceptamos la hipótesis alterna, demostrando que hay relación en cuanto a la pedagogía laboral y mejora de los procesos. Por consiguiente, el nivel de correlacional Rho Spearman = 0.648, siendo una correlación positiva considerable entre la pedagogía laboral y la mejora de los procesos de los colaboradores en un Hospital del distrito Ate, Lima 2023.

**Prueba de hipótesis específica de los instrumentos de formación laboral y la mejora de los procesos**

- $H_0$ : No hay relación entre los instrumentos de formación laboral y la mejora de los procesos de los colaboradores en un Hospital del distrito Ate, Lima 2023.
- $H_1$ : Hay relación entre los instrumentos de formación laboral y la mejora de los procesos de los colaboradores en un Hospital del distrito Ate, Lima 2023.

## Estrategia de prueba:

- V. de Sig.  $\geq 0.05$  aceptamos la  $H_0$ .
- V. de Sig.  $< 0.05$  rechazamos la  $H_0$ .

**Tabla 15.***Prueba de hipótesis específica*

			Mejora de los Procesos	Instrumentos de formación laboral
Rho de Spearman	Instrumentos de formación laboral	Coeficiente de correlación	1.000	0.533
		Sig.		0.000
	Mejora de los procesos	N	72	72
		Coeficiente de correlación	0.533	1.000
		Sig.	0.000	
		N	72	72

*Interpretación:*

En la tabla 15, se observa el nivel de Sig. de 0.000, cabe mencionar que rechazamos la  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna determinando que hay relación entre los instrumentos de formación laboral y la mejora de los procesos. Por ello, el Rho Spearman = 0.533, de acuerdo a la estimación del coeficiente tiene correlación positiva considerable entre los instrumentos de formación laboral y la mejora de los procesos colaboradores en un Hospital del distrito Ate, Lima 2023.



## V. DISCUSIÓN

En la investigación con los resultados que se obtuvieron a razón de las variables, lo cual implicó realizar diversos análisis por lo que se mostrara el desarrollo de las mismas a continuación:

Según el objetivo general, fue determinar la relación entre la capacitación laboral y la mejora de los procesos de los colaboradores en un Hospital del distrito Ate, Lima 2023. Se obtuvieron resultados en la tabla 12, donde se evidenció una significancia = 0.000, el cual hay relación entre la capacitación laboral y la mejora de los procesos, siendo  $\rho = 0.647$  consiguiendo así una correlación positiva considerable, el cual se observa que la planificación de capacitaciones en la entidad tiene una relación directa y los cuales se obtienen resultados favorables en los procesos que efectúan los colaboradores en un hospital del distrito de Ate; de tal manera aquellos datos fueron comparados con lo encontrado por Castagnola et al. (2020), en la investigación que realizaron obtuvieron un resultado con un nivel de sig. bilateral 0.000 indicando relación entre la capacitación y con el desempeño laboral y obtuvo un  $\rho = 0.788$  señalando el coeficiente de correlación alta entre ambas variables de estudio, por ese motivo menciona acorde al diagnóstico realizado es necesario fortalecer las falencias que se evidenciaron para brindar un excelente servicio y permita fortalecer el clima organizacional. Conforme al resultado, se confirma que hay relación entre la capacitación laboral y la mejora de los procesos, sin embargo, se realiza una discrepancia en el nivel de correlación de las variables motivo por el que según los autores mencionan que existe una correlación alta y nuestro resultado obtenido es positiva considerable. Igualmente, Tomblin et al. (2022), precisan que la capacitación laboral fortalece el liderazgo como también la capacidad de los trabajadores y la construcción de nuevas gestiones de manera eficaz para obtener mejores resultados al terminar cada servicio.

El objetivo específico, fue analizar la relación entre la evaluación del desempeño laboral y la mejora de los procesos de los colaboradores en un Hospital del distrito Ate, Lima 2023. De lo presentado y resultado en la tabla 13, se observa la significancia = 0.000 debido a ello existe correlación entre la evaluación del

desempeño laboral y la mejora de los procesos con un resultado  $\rho = 0.519$  de tal forma hay una correlación positiva considerable, donde se da a conocer que la evaluación del desempeño laboral influye de forma efectiva en los procesos en un hospital del distrito de Ate; al realizar la comparación de datos con lo encontrado por Achote et al. (2022), en el artículo que publicaron, se evidenció un nivel de Sig. 0.000 por ello se halla una relación del clima organizacional y el desempeño laboral, obteniendo un  $\rho = 0.930$  con un nivel correlacional positiva muy fuerte entre las dos variables de modo que se determinó que el comportamiento organizacional genera un efecto en las acciones laborales de los colaboradores del mismo modo recomienda evaluar las falencias para mejorar la gestión en las organizaciones. Al observar los resultados, se afirma de forma coincidente la relación de ambas variables de la investigación ya que la evaluación del desempeño laboral se relaciona con la mejora de procesos, pero se discrepa el nivel correlacional en virtud de que la presente investigación se obtuvo una correlación positiva considerable y en la investigación de Achote obtuvo un nivel de correlación positiva muy fuerte. Asimismo, Pandey J. (2019), señala que coexisten ciertos factores que interrumpen el desempeño laboral el cual es importante identificar que puede afectar desde el mínimo nivel para lo cual se debe tener en cuenta que detiene el desempeño del colaborador implementado un proceso sintetizado que incluya algunas características como la forma cognitiva, físicas y afectuosas de tal manera clasificar las relaciones interpersonales y laboral con el entorno familiar de esta manera resolver ciertos inconvenientes y proseguir con un adecuado desempeño laboral.

En este mismo contexto, el segundo objetivo específico ha sido analizar la relación entre la pedagogía laboral y la mejora de los procesos de los colaboradores en un Hospital del distrito Ate, Lima 2023. Con la obtención de los resultados en la tabla 14, se observó una Sig. bilateral = 0.000 por lo tanto hay relación entre la pedagogía laboral y la mejora de los procesos indicando un  $\rho = 0.648$  estableciendo la correlación como positiva considerable, en cuanto a la pedagogía laboral y la mejora de los procesos dado que al utilizar nuevas metodologías los colaboradores participan con mayor frecuencia en las capacitaciones lo que permite que se encuentren preparados para los cambios de gestión y el avance que exige las instancias superiores en un hospital del distrito de Ate; al realizar la comparación de datos con lo encontrado por Gudiño et al. (2021), en la investigación que

realizaron los autores, se evidenció una significancia de 0.000 donde demuestran que existe una relación de la gestión pedagógica y la mejora del aprendizaje en una institución y obteniendo el  $\rho = 0.852$  con una correlación positiva considerable, el cual ha determinado que una gestión pedagógica apropiada y las condiciones para la enseñanza permite instruir como también fortalecer el capital humano desarrollando su personalidad y formación profesional. Según los resultados obtenidos, se afirma coincidentemente que existe relación entre la pedagogía laboral con la mejora de procesos, del mismo modo se afirma que la investigación obtuvo el mismo nivel correlacional positiva considerable al igual que el antecedente de Gudiño. Pérez et al. (2020), resalta la coordinación de recursos humanos quien apoya la implementación y métodos de programas para la formación del profesional como también quien planifica las charlas debe estar altamente capacitado para liderar y ejecutar los programas. Además, Cáceres et al. (2022), menciona que la pedagogía se encuentra relacionado con la motivación y aptitudes que impulsan la competencia laboral para desarrollar sus conocimientos en diferentes ámbitos como lo profesional y laboral que al finalizar refuerzan la formación de los colaboradores.

Por último, el tercer objetivo específico fue analizar la relación entre los instrumentos de formación laboral y la mejora de los procesos de los colaboradores en un Hospital del distrito Ate, Lima 2023. Consecuentemente los resultados que se habían obtenido de acuerdo a los presentados mediante la tabla 15, se ha evidenciado una Sig. = 0.000 existiendo relación entre los instrumentos de formación laboral y la mejora de los procesos con un  $\rho = 0.533$  estableciendo una correlación positiva considerable, por lo que se comprobó que el uso de los instrumentos de formación laboral como son los sistemas, plataforma y programas tiene una relación directa que permite mejorar los procesos en un hospital del distrito de Ate; al realizar la comparación de datos con lo encontrado por Álvarez et al. (2021), en cuyo artículo que publicaron, obtuvieron una Sig. (bilateral) de 0.000, por lo que hay relación entre la formación profesional y calidad del aprendizaje con un  $\rho = 0.825$  obteniendo así la correlación positiva considerable, el cual mediante la integración de los procesos al emplear diferentes instrumentos para el aprendizaje mejora la calidad de aprendizaje y se obtiene resultados óptimos. Acorde con la obtención de resultados, se confirma coincidentemente la relación

entre los instrumentos de formación laboral y la mejora de los procesos, de la misma manera se llega a determinar el mismo nivel de correlación, a causa que en la investigación se llegó a obtener correlación positiva considerable y de la misma forma coincide la correlación del antecedente. También, Duarte et al. (2017), señalan que las plataformas tecnológicas que forman parte de los instrumentos de formación laboral ocasionan que los colaboradores adquieran e interactúen de forma eficaz los procesos además implementando módulos de e-learning dinamizan el trabajo que permite alcanzar los objetivos de la empresa.

## VI. CONCLUSIONES

Con los objetivos y resultados que se han obtenido durante la investigación, por ello se realiza las conclusiones que se detallan a continuación:

Primera: Se logró determinar la relación entre la capacitación laboral y la mejora de los procesos de los colaboradores en un Hospital del distrito Ate, Lima 2023, evidenciando que se halló relación de las dos variables de investigación por lo que se alcanzó un nivel de coeficiente correlacional positiva considerable ( $\rho = 0.674$ ). Por este motivo, se concluye que, con una adecuada capacitación laboral mediante la evaluación del desempeño laboral, la pedagogía laboral y los instrumentos de formación laboral contribuyen en la mejora de los procesos de los colaboradores el cual desarrollan resultados óptimos de forma eficiente y eficaz.

Segunda: Se logro analizar que existe relación entre la evaluación del desempeño laboral y la mejora de los procesos de los colaboradores en un hospital del distrito de Ate, 2023, observando que hay relación entre las dos variables de estudio y con un nivel de coeficiente correlacional positiva considerable ( $\rho = 0.519$ ). Por ello, se concluye que al desarrollar la evaluación del desempeño laboral de forma constante mejora los procesos, de tal manera se evalúa e identifica los resultados con la finalidad de fortalecer con el capital humano logrando así un mejor resultado en los procesos.

Tercera: Se logro analizar que hay relación entre la pedagogía laboral y la mejora de los procesos de los colaboradores en un hospital del distrito de Ate, Lima 2023, existiendo relación entre ambas variables de estudio indicando una correlación positiva considerable ( $\rho=0.648$ ). En tal sentido, se concluye que al llevar a cabo la pedagogía laboral desarrolla nuevas metodologías de enseñanza para un mejor proceso que ejecutan los colaboradores generando una correcta inserción laboral de acuerdo al sector de la entidad.

Cuarta: Se ha logrado analizar que, si hay relación en cuanto a los instrumentos de formación laboral y la mejora de procesos de los colaboradores en un hospital del distrito de Ate, Lima 2023, obteniendo el nivel correlacional positiva considerable ( $\rho=0.533$ ). En tal sentido, se concluye que al utilizar innovadores

instrumentos de formación laboral se logra un mejor proceso de tal manera contribuye con nuevas estrategias pedagógicas con un mejor acercamiento tecnológico actualizado.

## **VII. RECOMENDACIONES**

En la investigación desarrollada y de acuerdo a los resultados que se han obtenido, se presenta las recomendaciones las cuales se detallan:

Primero: Se ha logrado identificar una relación entre la capacitación laboral y la mejora de los procesos de los colaboradores en un hospital del distrito de Ate, Lima 2023. En tal sentido se sugiere fomentar la capacitación laboral implementando nuevos métodos de enseñanza y aprendizaje para fortalecer la capacidad de los colaboradores al tomar mejores decisiones brindando un excelente servicio al usuario final.

Segunda: Se ha evidenciado una relación entre la evaluación del desempeño laboral y la mejora de los procesos de los colaboradores en un hospital del distrito de Ate, Lima 2023. Asimismo, se recomienda una evaluación constante del desempeño de los colaboradores el cual deben ser analizados para utilizar como fuente de información de tal manera conocer las falencias y coadyuvar a optimizar los procesos en la entidad.

Tercera: Se ha logrado una relación entre la pedagogía laboral y la mejora de los colaboradores en un hospital del distrito de ate, Lima 2023. Se recomienda a la entidad, enfatizar la pedagogía laboral en cuanto a la efectividad del proceso basado en la teoría y práctica con la finalidad de alcanzar un mejor desarrollo profesional de los servidores que se adapten a los cambios constantes en la gestión pública.

Cuarta: Se ha observado una relación entre los instrumentos de formación laboral y la mejora de los procesos de los colaboradores en un hospital del distrito de Ate, Lima 2023. Finalmente se sugiere emplear nuevos instrumentos de formación laboral los cuales deben ser innovadores para ser utilizado en las capacitaciones como nuevos sistemas, plataformas de enseñanza lo que implica tener un mejor acercamiento con la tecnología ya que esto permitirá alcanzar las metas como también los objetivos de forma progresiva en cada proceso realizado.

## REFERENCIAS

- Alvarez Risco Aldo (2020). Clasificación de las Investigaciones. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%c3%a9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%c3%b3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Álvarez Gomez G., Viteri Moya J., Viteri Intriago D. y Estupiñan Ricardo J. (2021). Integration of substantive processes for the improvement of the quality of learning. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442021000300021&script=sci\\_arttext&tIng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442021000300021&script=sci_arttext&tIng=pt)
- Achote Caisaguano M., Tunja Castro D. y Montero Reyes Y. (2022). Organizational Climate and Work Performance of Human Talent at Cotopaxi Sports Federation (FDC). <https://revistas.ug.edu.ec/index.php/iti/article/view/1434/2350>
- Astudillo Villalba F., Teran Bautista X. y De Oleo Comas A. (2021). Estudio descriptivo de la motivación del estudiante en cursos de matemáticas a nivel de educación superior. <https://latinjournal.org/index.php/ipasa/article/view/11112/899>
- Bauce Gerardo J., Miguel A. Córdova y Ana V. Avila, (2018). Operacionalización de variables. [https://revista.vps.co.ve/wp-content/uploads/2020/12/Revista-cientifica\\_vol\\_49\\_2.pdf#page=52](https://revista.vps.co.ve/wp-content/uploads/2020/12/Revista-cientifica_vol_49_2.pdf#page=52).
- Bustamante G. M., Inga B. F., Bazán G. M. y Cuba F. M. S. (2021). Factors associated with the perception of managerial competencies in recently graduated Peruvian doctors. <https://bit.ly/3THc6x0>.
- Canto de Gante Ángela Guadalupe, Wadi Elim Sosa González, Jaime Bautista Ortega, Judith Escobar Castillo y Alberto Santillán Fernández, (2020). Escala de Likert: Una alternativa para elaborar e interpretar un instrumento de percepción social. <https://static1.squarespace.com/static/55564587e4b0d1d3fb1eda6b/t/5ffe00>



[63b15beb25b917bec1/1610481763900/06+CantodeGante+ATS+V12N1+38-45.pdf](#).

Castagnola S. V., Castagnola Rossini, Giuliana Marina, Castagnola Rossini, Andrea del Carme (2020). La capacitación y su relación con el desempeño laboral en un hospital infantil público de Perú. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7887983>.

Castro E. M. Magdalena, (2019). Biostatistics applied in clinical research: basic concepts. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019300045>.

Costar, DM, Hall, KK. (2020). Improving Team Performance and Patient Safety on the Job Through Team Training and Performance Support Tools: A Systematic Review. <https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000614145000009>.

Costar, Dana Milanovich MS., Hall, Kendall K. MD., (2020). Improving Team Performance and Patient Safety on the Job Through Team Training and Performance Support Tools: A Systematic Review. [https://journals.lww.com/journalpatientsafety/Fulltext/2020/09001/Improving\\_Team\\_Performance\\_and\\_Patient\\_Safety\\_on.9.aspx](https://journals.lww.com/journalpatientsafety/Fulltext/2020/09001/Improving_Team_Performance_and_Patient_Safety_on.9.aspx).

Cáceres-Reche María Pilarun, Tallon-Rosales Susana, Tallón-Rosales S., Navas-Parejo Magdalena Ramosun y De la Cruz-Campos Juan Carlos, (2022). *Influence of Sociodemographic Factors and Knowledge in Pedagogy on the Labor Market Insertion of Education Science Professionals*. <https://onx.la/5bb98>.

Degen Lukas, Göbel Julian, Minder Karen, Seifried-Dübon Tanjab, Werners Brigittc, Grot, Matthias, Rind Estherd, Pieper Claudia, Eilerts Anna-Lisa, Schröder Verena, Siegel Achim y Hüsing Anika, (2022). Leadership program with skills training for general practitioners was highly accepted without improving job satisfaction: the cluster randomized IMPROVEjob study. <https://acortar.link/1MKnfn>.

- Duarte Sara Redondo, Asencio Enrique Navarro, Vega Sandra Gutierrez y Ortega Ion Imanol Iglesias, (2017). Improvement of learning in organizations through virtual communities. <https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000396480800006>.
- Enriquez Cuadro Alicia Corina y Cadena Alvarez Ernesto Evelio, (2019). Management model based on reengineering. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1122/216>.
- Gudiño Leon A., Acuña Lopez R. y Teran Torres V., (2021). Mejora del aprendizaje desde la óptica de la gestión pedagógica. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78902021000400001&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78902021000400001&script=sci_arttext)
- Heilbrun, Marta E., (2021). Invited commentary: On influence and significance in quality improvement/process improvement studies. <https://www.proquest.com/docview/2498798750/fulltextPDF/8BFEEFD5D2E04BDBPQ/1?accountid=37408>.
- Hernández Carlos E. y Natalia Carpio, (2019). Introducción a los tipos de muestreo. [file:///C:/Users/HP/Downloads/7746%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/7746%20(1).pdf).
- Hernán Fera Avila, Magarita Matilla González y Silverio Mantecón Licea, (2020). La entrevista y la encuesta ¿métodos o técnicas de indagación empírica? <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7692391>.
- Jimenez Angelica, Cadena Jaime y Sanchez Adriana, (2020). Level of maturity of processes management in the medium – sized companies in the metalmechanic and fresh and processed foods sectors in the Province of Pichincha (Ecuador). <http://ww.revistaespacios.com/a20v41n21/a20v41n21p09.pdf>
- Krijgheld, M., Tummers, L., Scheepers, F. (2022). *Job performance in healthcare: a systematic review*. <https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000751324600002>.

- Khan Faizan Ahmed, Ahmad Farooq y Khan, Arfat Ahmad, (2019). Management Strategies, Project Teams, and Value Added Using Lean Project Delivery for Sustainable, Reliable, and Effective Construction. <https://acortar.link/vRWg7t>.
- Margaryan Anoush, Albert Julian y Charlton-Czaplicki Timothy, (2022). Workplace learning in Crowdtwork Questionnaire (WLCQ): Measuring self-regulated learning and skill development in online platform work. <https://acortar.link/oyNCTL>.
- Mendlowitz Andrew, Croxford Ruth, MacLagan Laura, Ritcey Gillian y Isaranuwachai, Wanrudee, (2020). Uso de datos primarios y administrativos para medir el impacto económico de los proyectos de mejora de la calidad. <https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000672549800006>.
- Murillo Delgado Estefania, (2019). Metodología de la investigación. [https://www.ecotec.edu.ec/material/material\\_2019F\\_CSC244\\_03\\_129845.pdf](https://www.ecotec.edu.ec/material/material_2019F_CSC244_03_129845.pdf).
- Murphy Brian y Douglas-McNab, (2019). From Human Resources to Strategic Human Capital Management: One district's focus on the people and processes that help meet student needs. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=20a9062e-eb89-47f9-a376-9eacf9b8c2ec%40redis>.
- Nguyen, P., Tran, T., (2020). *Role of motivation to learn in training transfer and job performance under peer and supervisor support in the Vietnamese public sector.* <https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000536826600002>.
- Nuñez Manzueta Ana M., (2022). Teoría del aprendizaje desde las perspectivas de Albert Bandura y Burrhus Frederic Skinner: vinculación con aprendizaje organizacional de Peter Senge. <http://uceciencia.edu.do/index.php/OJS/article/view/295>

- Oladiran Tayo Arulogun, Oluwatobi Noah Akande, Akinyinka Tosin Akindele y Taofeeq Alabi Badmus, (2020). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2352340920308234>.
- Pandey, J.(2019) *Factors affecting job performance: an integrative review of literature*. <https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000458552600005>.
- Park Yoon Soo, Konge Lars, ArtinoAnthony R., (2020). The Positivism Paradigm of Research. <https://www.ingentaconnect.com/content/wk/acm/2020/00000095/00000005/art00016>.
- Prat Vigué G., Cano P. I. y Simó A. S., (2022) Training Peer Support Workers in Mental Health Care: A Mixed Methods Study in Central Catalonia. <https://acortar.link/5evAEJ>.
- Pérez María Inés, (2018). Un abordaje teórico de la investigación cualitativa como enfoque metodológico. <http://revista.ufr.br/actageo/article/view/5201/2603>.
- Pérez Triquero Jannet, Aguilar Hernández Vadim, (2020). *Evolución histórica de la capacitación pedagógica de los especialistas en Gestión de los Recursos Humanos*. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-76962020000200412&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962020000200412&lang=es)
- Radisic Gorjana, de la Perrelle Lenore y Laver Kate, (2022). Methods of Capturing Process Outcomes in Quality Improvement Trials: A Systematic Review. <https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000790379300004>.
- Ramirez Diaz Jose Laurian, (2020). An Approach by Competencies and Its Current Relevance: Considerations From Occupational Guidance in Educational Context. [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-42582020000200475#B17](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-42582020000200475#B17)
- Razieh Jafaraghaie, (2022). Prediction of finite population parameters using parametric model under some loss functions. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/03610926.2020.1801736>.

- Romero R. I., Hoshi I. A., Quispe J. D. y Carrasco S. J. L., (2022). Difficulties for participation in academic activities of the National School of Public Health - Peru, 2018 – 2020. <https://acortar.link/By32jG>.
- Robles Pastor Blanca Flor, (2019). Población y muestra. <file:///C:/Users/HP/Downloads/1269-4521-1-PB.pdf>.
- Salvador Cornelio Elena M. y Jaime Agustín Sánchez Ortega, (2018). Liderazgo de los directivos y compromiso organizacional Docente. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2313-29572018000100011&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2313-29572018000100011&script=sci_arttext&tlng=pt).
- Sesar Vesna y HUNJET Anica, (2021). Relationship between Continuous Improvement and Internal Process Performance; the Role of Management Support. <https://web.s.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=c4c09191-7209-4304-9f18-07750eeb08a8%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=153542143&db=egs>.
- Skogland Mari Anna Chatarina y Hansen Geir Karsten, (2017). Change Management in a Brazilian Family-Owned Business in the Window and Door Frames: A Case Study. <https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000402930200003>.
- Spector Paul E., (2019). Do Not Cross Me: Optimizing the Use of Cross-Sectional Designs. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10869-018-09613-8>.
- Taype H., Chucas A., De la Cruz R. y Amado T., (2019). Variables Impacting the Quality of Care Provided by Professional Caregivers for People with Mental Illness: A Systematic Review. <https://www.webofscience.com/wos/woscc/full-record/WOS:000831986900001>.
- Vargas H. J., Meneses J. y Cortez E., (2022). Physicians' Perceptions as Predictors of the Future Use of the National Death Information System in Peru: Cross-sectional Study. <https://acortar.link/EkG5G1>.

- Vescovi Rafael, Chard Ryana, Saint Nickolaus D., Blaiszik Bena, Pruyne Jim, Bicer Tekina, Lavens Alex, Liu Zhengchuna, Papka Michael E., Narayanan Sureshc, Schwar Nicholas y Chard Kyle, (2022). Linking scientific instruments and computation: Patterns, technologies, and experiences. <https://onx.la/3bb96>.
- Valladares Liliana, (2017). La “práctica educativa” y su relevancia como unidad de análisis ontológico, epistemológico y sociohistórico en el campo de la educación y la Pedagogía. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-26982017000400186&script=sci\\_abstract&tIng=pt](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-26982017000400186&script=sci_abstract&tIng=pt).
- Xinran Li & Peng Ding, (2017). General Forms of Finite Population Central Limit Theorems with Applications to Causal Inference. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/01621459.2017.1295865>.
- Zambrano Felix, Muñoz Emanuel, (2022). Statistical machine learning methods applied in the study of web accessibility: a literature review. <https://minerva.autanabooks.com/index.php/Minerva/article/view/90>
- Zhang Wenxiao, Yanqing Li, (2023). Development and validation of a questionnaire to assess classroom assessment from the self-regulated learning perspective. <https://acortar.link/7Tv0tG>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Capacitación laboral	Para Wang (2022) menciona como un modelo de crecimiento de capital humano con diversas habilidades, al analizar la capacitación aumenta el nivel de colaboradores al finalizar el proceso de capacitación muestra un crecimiento organizacional de forma general.	Para medir las variables se va proceder a desarrollar con tres dimensiones para cada variable aplicando mediante la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario y la escala Likert.	Evaluación de desempeño laboral	Comunicación	1-2	Ordinal. Escala Likert: totalmente de acuerdo (1), de acuerdo (02), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), en desacuerdo (4) y totalmente desacuerdo (5)
				Trabajos de simulación	3-4	
				Práctica diaria	5-6	
				Evaluación de conocimientos	7-8	
				Habilidades y aptitudes	8-9	
			Pedagogía laboral	Entrenamiento en equipo	9-10	
				Trabajo en equipo	11-12	
				Integración de equipo	13-14	
				Participación en las capacitaciones	15-16	
				Horarios flexibles	17-18	
			Instrumentos de formación laboral	Herramientas de apoyo al rendimiento	19-20	
				Seguridad	21-22	
				Estadísticas de asistencia	23-24	
Información de datos	25-26					

			Tecnología para enseñanza	27-28
Mejora de los procesos	En lo que respecta Assen (2020) se encuentra determinado por las practicas técnicas y blandas como la intervención de la gerencia y empleados el cual genera un impacto en la mejora de desempeño de los colaboradores y resultara un mayor nivel de mejora de procesos.	Mejora de calidad	Técnicas conductuales	29-30
			Organización	31-32
			Servicios de calidad	33-34
			Mejora de cuidado	35-36
			Pensamiento esbelto	37-38
			Conocimientos tecnológicos	39-40
		Gestión del cambio	Adaptación de cambios	41-42
			Liderazgo	42-43
			Rendimiento	44-45
			Productividad	46-47
			Planificación de la mejora de procesos	Plazos de ejecución
		Exploración de nuevos métodos de mejora		50-51
		Desarrollo de conocimientos		52-53
		Cronograma de procesos		54-55
Innovación	56-57			



## Anexo 2. Validación del instrumento.



### Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Capacitación laboral y la mejora de los procesos de los colaboradores en un Hospital del distrito Ate, Lima 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Dr. LA CRUZ ARANGO ÓSCAR DAVID	
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor ( X )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( X )
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( X )

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Liceres Rojas, Liliana Pilar
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Al personal administrativo y asistencial del Hospital de Huaycan en el distrito de Ate.
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 03 dimensiones, de 15 indicadores y 30 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 03 dimensiones, de 15 indicadores y 30 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

#### 4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Capacitación laboral  
Tomblin et al. (2022) precisan que la capacitación laboral influye en el fortalecimiento del liderazgo y la construcción de gestiones de forma eficaz y eficiente, además el desarrollo de las capacidades es para mejorar el sistema de trabajo en diversos sectores inclusive en establecimientos de salud, al mejorar el liderazgo de los colaboradores de la organización se obtiene mejores resultados en la capacidad de comunicación en los equipos de trabajo que conduce a la satisfacción laboral y productividad al finalizar cada servicio.



- **Variable 2:** Mejora de los procesos  
Ciarniene et al. (2017) señalan que la organización está estructurada por procesos y actividades con el fin de satisfacer las necesidades del cliente, sin embargo, la globalización impulsa a generar nuevos cambios y mejorar los procesos además de agregar valor para encontrarlos dentro del mercado competitivo.

Variable	Dimensiones	Definición
Capacitación laboral	Evaluación de desempeño laboral	Pandey J. (2019), señala que se debe tener en claro los factores que afectan el desempeño del colaborador como mediante un modelo sintetizado que se encuentran agrupados de forma cognitiva, físicas y afectuosas que se clasifican de manera personal, laboral y con el entorno familiar.
	Pedagogía laboral	Pérez et al. (2020), mencionan que la gestión de recursos humanos es quien apoya para la implementación y métodos de programas para la formación del profesional como también quien planifica las charlas debe estar altamente capacitado para liderar y ejecutar los programas.
	Instrumentos de formación laboral	Duarte et al. (2017), establecen que las plataformas tecnológicas ocasionan la gestión del conocimiento de los colaboradores mediante los módulos de e-learning mediante el trabajo de los responsables para su dinamización que permite alcanzar los objetivos de la empresa.
Mejora de los procesos	Mejora de calidad	Mendlowitz et al. (2020), en el sector salud se busca la mejora continua con el objetivo de reducir ineficiencias en cuanto a los resultados de los pacientes y con el acceso limitado a la atención y muerte.
	Gestión del cambio	Harrison et al. (2021) mencionan que la gestión del cambio se ha utilizado como un principio para un cambio de entornos de atención médica porque proporcionan adecuadas mejoras de metodologías.
	Planificación de la mejora de procesos	Faizan et al. (2019) definen que incorporando nuevos modelos de procesos puede reducir costos mediante los datos específicos de la empresa, optimizando el tiempo de producción, mejorar el proceso de compra y una base de datos actualizada del inventario por último las condiciones de trabajo del colaborador.

##### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Capacitación laboral y la mejora de los procesos de los colaboradores en un Hospital del distrito Ate, Lima 2023" elaborado por Lic. Lina Rojas Lilliana Pilar en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.

semántica son adecuadas.	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente



1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Variable del instrumento:** Capacitación laboral

- Primera dimensión: Evaluación de desempeño laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación	1	4	4	4	
	2	4	3	4	
Trabajos de simulación	3	4	4	4	
	4	3	4	4	
Práctica diaria	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
Evaluación de conocimientos	7	4	3	4	
	8	4	4	4	
Habilidades y aptitudes	9	3	4	4	
	10	4	4	4	



• Segunda dimensión: Pedagogía laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Entrenamiento en equipo	11	4	4	4	
	12	4	3	4	
Trabajo en equipo	13	4	4	4	
	14	3	4	4	
Integración de equipo	15	4	4	4	
	16	4	4	4	
Participación en las capacitaciones	17	4	3	4	
	18	4	4	4	
Horarios flexibles	19	3	4	4	
	20	4	4	4	

• Tercera dimensión: Instrumentos de formación laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Herramientas de apoyo al rendimiento	21	4	4	4	
	22	4	3	4	
Seguridad	23	4	4	4	
	24	3	4	4	
Estadísticas de asistencia	25	4	4	4	
	26	4	4	4	
Información de datos	27	4	3	4	
	28	4	4	4	
Tecnología para enseñanza	29	3	4	4	
	30	4	4	4	

Variable del instrumento: Mejora de los procesos

• Primera dimensión: Mejora de calidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Técnicas conductuales	31	4	4	4	
	32	4	3	4	



Organización	33	4	4	4	
	34	3	4	4	
Servicios de calidad	35	4	4	4	
	36	4	4	4	
Mejora de cuidado	37	4	3	4	
	38	4	4	4	
Pensamiento esbelto	39	3	4	4	
	40	4	4	4	

- Segunda dimensión: Gestión del cambio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conocimientos tecnológicos	41	4	4	4	
	42	4	3	4	
Adaptación de cambios	43	4	4	4	
	44	3	4	4	
Liderazgo	45	4	4	4	
	46	4	4	4	
Rendimiento	47	4	3	4	
	48	4	4	4	
Productividad	49	3	4	4	
	50	4	4	4	

- Tercera dimensión: Planificación de la mejora de procesos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Plazos de ejecución	51	4	4	4	
	52	4	3	4	
Exploración de nuevos métodos de mejora	53	4	4	4	
	54	3	4	4	
Desarrollo de conocimientos	55	4	4	4	
	56	4	4	4	

Cronograma de procesos	57	4	4	4	
	58	4	3	4	
Innovación	59	4	4	4	
	60	3	4	4	



Dr. LA CRUZ ARANGO ÓSCAR DAVID  
DNI N° 09499298

**Pd.:** el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Luukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaspedagogicas.com/cita/2017/cited/2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

**Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Capacitación laboral y la mejora de los procesos de los colaboradores en un Hospital del distrito Ate, Lima 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez**

Nombres y Apellidos del juez:	Mg. ALONSO LÓPEZ ALFREDO	
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )	

**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala:**

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Liceres Rojas, Liliana Pilar
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Al personal administrativo y asistencial del Hospital de Huaycan en el distrito de Ate.
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 03 dimensiones, de 15 indicadores y 30 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 03 dimensiones, de 15 indicadores y 30 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

**4. Soporte teórico**

- Variable 1: Capacitación laboral**  
 Tombán et al. (2022) precisan que la capacitación laboral influye en el fortalecimiento del liderazgo y la construcción de gestiones de forma eficaz y eficiente, además el desarrollo de las capacidades es para mejorar el sistema de trabajo en diversos sectores inclusive en establecimientos de salud, al mejorar el liderazgo de los colaboradores de la organización se obtiene mejores resultados en la capacidad de comunicación en los equipos de trabajo que conduce a la satisfacción laboral y productividad al finalizar cada servicio.

- Variable 2: Mejora de los procesos**  
 Ciarniene et al. (2017) señalan que la organización está estructurada por procesos y actividades con el fin de satisfacer las necesidades del cliente, sin embargo, la globalización impulsa a generar nuevos cambios y mejorar los procesos además de agregar valor para encontrarnos dentro del mercado competitivo.

Variable	Dimensiones	Definición
Capacitación laboral	Evaluación de desempeño laboral	Pandey J. (2019), señala que se debe tener en claro los factores que afectan el desempeño del colaborador como mediante un modelo sintetizado que se encuentran agrupados de forma cognitiva, físicas y afectuosas que se clasifican de manera personal, laboral y con el entorno familiar.
	Pedagogía laboral	Pérez et al. (2020), mencionan que la gestión de recursos humanos es quien apoya para la implementación y métodos de programas para la formación del profesional como también quien planifica las charlas debe estar altamente capacitado para liderar y ejecutar los programas.
	Instrumentos de formación laboral	Duarte et al. (2017), establecen que las plataformas tecnológicas ocasionan la gestión del conocimiento de los colaboradores mediante los módulos de e-learning mediante el trabajo de los responsables para su dinamización que permite alcanzar los objetivos de la empresa.
Mejora de los procesos	Mejora de calidad	Mendiowitz et al. (2020), en el sector salud se busca la mejora continua con el objetivo de reducir ineficiencias en cuanto a los resultados de los pacientes y con el acceso limitado a la atención y muerte.
	Gestión del cambio	Harrison et al. (2021) mencionan que la gestión del cambio se ha utilizado como un principio para un cambio de entornos de atención medica porque proporcionan adecuadas mejoras de metodologías.
	Planificación de la mejora de procesos	Faizan et al. (2019) definen que incorporando nuevos modelos de procesos puede reducir costos mediante los datos específicos de la empresa, optimizando el tiempo de producción, mejorar el proceso de compra y una base de datos actualizada del inventario por último las condiciones de trabajo del colaborador.

##### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Capacitación laboral y la mejora de los procesos de los colaboradores en un Hospital del distrito Ate, Lima 2023" elaborado por Licenses Rojas Liliana Pilar en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.





semántica son adecuadas.	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente



1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Variable del instrumento:** Capacitación laboral

- Primera dimensión: Evaluación de desempeño laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación	1	4	4	4	
	2	4	3	4	
Trabajos de simulación	3	4	4	4	
	4	3	4	4	
Práctica diaria	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
Evaluación de conocimientos	7	4	3	4	
	8	4	4	4	
Habilidades y aptitudes	9	3	4	4	
	10	4	4	4	



- Segunda dimensión: Pedagogía laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Entrenamiento en equipo	11	4	4	4	
	12	4	3	4	
Trabajo en equipo	13	4	4	4	
	14	3	4	4	
Integración de equipo	15	4	4	4	
	16	4	4	4	
Participación en las capacitaciones	17	4	3	4	
	18	4	4	4	
Horarios flexibles	19	3	4	4	
	20	4	4	4	

- Tercera dimensión: Instrumentos de formación laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Herramientas de apoyo al rendimiento	21	4	4	4	
	22	4	3	4	
Seguridad	23	4	4	4	
	24	3	4	4	
Estadísticas de asistencia	25	4	4	4	
	26	4	4	4	
Información de datos	27	4	3	4	
	28	4	4	4	
Tecnología para enseñanza	29	3	4	4	
	30	4	4	4	

**Variable del instrumento:** Mejora de los procesos

- Primera dimensión: Mejora de calidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Técnicas conductuales	31	4	4	4	
	32	4	3	4	

Organización	33	4	4	4	
	34	3	4	4	
Servicios de calidad	35	4	4	4	
	36	4	4	4	
Mejora de cuidado	37	4	3	4	
	38	4	4	4	
Pensamiento esbelto	39	3	4	4	
	40	4	4	4	

- Segunda dimensión: Gestión del cambio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conocimientos tecnológicos	41	4	4	4	
	42	4	3	4	
Adaptación de cambios	43	4	4	4	
	44	3	4	4	
Liderazgo	45	4	4	4	
	46	4	4	4	
Rendimiento	47	4	3	4	
	48	4	4	4	
Productividad	49	3	4	4	
	50	4	4	4	

- Tercera dimensión: Planificación de la mejora de procesos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Plazos de ejecución	51	4	4	4	
	52	4	3	4	
Exploración de nuevos métodos de mejora	53	4	4	4	
	54	3	4	4	
Desarrollo de conocimientos	55	4	4	4	
	56	4	4	4	

Cronograma de procesos	57	4	4	4	
	58	4	3	4	
Innovación	59	4	4	4	
	60	3	4	4	



**Mg. ALONSO TÓPEZ ALFREDO**  
DNI N° 09460324

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) al caso Powell (2007), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1988) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarían una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Vuolleinen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.repositorio.uca.edu.pe/bitstream/handle/2017/23/23.pdf> entre otra bibliografía.

**Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Capacitación laboral y la mejora de los procesos de los colaboradores en un Hospital del distrito Ate, Lima 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez**

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	Mg. ARAMBURÚ GENG CARLOS ABRAHAM	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )	

**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala:**

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario en escala ordinal
<b>Autor(es):</b>	Licareo Rojas, Liliana Pilar
<b>Procedencia:</b>	Del autor
<b>Administración:</b>	Virtual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Al personal administrativo y asistencial del Hospital de Huaycan en el distrito de Ate.
<b>Significación:</b>	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 03 dimensiones, de 15 indicadores y 30 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 03 dimensiones, de 15 indicadores y 30 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

**4. Soporte teórico**

- Variable 1: Capacitación laboral**  
 Tomblin et al. (2022) precisan que la capacitación laboral influye en el fortalecimiento del liderazgo y la construcción de gestiones de forma eficaz y eficiente, además el desarrollo de las capacidades es para mejorar el sistema de trabajo en diversos sectores inclusive en establecimientos de salud, al mejorar el liderazgo de los colaboradores de la organización se obtiene mejores resultados en la capacidad de comunicación en los equipos de trabajo que conduce a la satisfacción laboral y productividad al finalizar cada servicio.



• **Variable 2:** Mejora de los procesos

Ciarniene et al. (2017) señalan que la organización está estructurada por procesos y actividades con el fin de satisfacer las necesidades del cliente, sin embargo, la globalización impulsa a generar nuevos cambios y mejorar los procesos además de agregar valor para encontrarlos dentro del mercado competitivo.

Variable	Dimensiones	Definición
Capacitación laboral	Evaluación de desempeño laboral	Pandey J. (2019), señala que se debe tener en claro los factores que afectan el desempeño del colaborador como mediante un modelo sintetizado que se encuentran agrupados de forma cognitiva, físicas y afectuosas que se clasifican de manera personal, laboral y con el entorno familiar.
	Pedagogía laboral	Pérez et al. (2020), mencionan que la gestión de recursos humanos es quien apoya para la implementación y métodos de programas para la formación del profesional como también quien planifica las charlas debe estar altamente capacitado para liderar y ejecutar los programas.
	Instrumentos de formación laboral	Duarte et al. (2017), establecen que las plataformas tecnológicas ocasionan la gestión del conocimiento de los colaboradores mediante los módulos de e-learning mediante el trabajo de los responsables para su dinamización que permite alcanzar los objetivos de la empresa.
Mejora de los procesos	Mejora de calidad	Mendlowitz et al. (2020), en el sector salud se busca la mejora continua con el objetivo de reducir ineficiencias en cuanto a los resultados de los pacientes y con el acceso limitado a la atención y muerte.
	Gestión del cambio	Harrison et al. (2021) mencionan que la gestión del cambio se ha utilizado como un principio para un cambio de entornos de atención médica porque proporcionan adecuadas mejoras de metodologías.
	Planificación de la mejora de procesos	Faizan et al. (2019) definen que incorporando nuevos modelos de procesos puede reducir costos mediante los datos específicos de la empresa, optimizando el tiempo de producción, mejorar el proceso de compra y una base de datos actualizada del inventario por último las condiciones de trabajo del colaborador.



**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Capacitación laboral y la mejora de los procesos de los colaboradores en un Hospital del distrito Ate, Lima 2023" elaborado por Licares Rojas Liliana Pilar en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.



semántica son adecuadas.	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente



1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Variable del instrumento:** Capacitación laboral

- Primera dimensión: Evaluación de desempeño laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación	1	4	4	4	
	2	4	3	4	
Trabajos de simulación	3	4	4	4	
	4	3	4	4	
Práctica diaria	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
Evaluación de conocimientos	7	4	3	4	
	8	4	4	4	
Habilidades y aptitudes	9	3	4	4	
	10	4	4	4	



- Segunda dimensión: Pedagogía laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Entrenamiento en equipo	11	4	4	4	
	12	4	3	4	
Trabajo en equipo	13	4	4	4	
	14	3	4	4	
Integración de equipo	15	4	4	4	
	16	4	4	4	
Participación en las capacitaciones	17	4	3	4	
	18	4	4	4	
Horarios flexibles	19	3	4	4	
	20	4	4	4	

- Tercera dimensión: Instrumentos de formación laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Herramientas de apoyo al rendimiento	21	4	4	4	
	22	4	3	4	
Seguridad	23	4	4	4	
	24	3	4	4	
Estadísticas de asistencia	25	4	4	4	
	26	4	4	4	
Información de datos	27	4	3	4	
	28	4	4	4	
Tecnología para enseñanza	29	3	4	4	
	30	4	4	4	



Variable del instrumento: Mejora de los procesos

- Primera dimensión: Mejora de calidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Técnicas conductuales	31	4	4	4	
	32	4	3	4	
Organización	33	4	4	4	
	34	3	4	4	
Servicios de calidad	35	4	4	4	
	36	4	4	4	
Mejora de cuidado	37	4	3	4	
	38	4	4	4	
Pensamiento esbelto	39	3	4	4	
	40	4	4	4	

- Segunda dimensión: Gestión del cambio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conocimientos tecnológicos	41	4	4	4	
	42	4	3	4	
Adaptación de cambios	43	4	4	4	
	44	3	4	4	
Liderazgo	45	4	4	4	
	46	4	4	4	
Rendimiento	47	4	3	4	
	48	4	4	4	
Productividad	49	3	4	4	
	50	4	4	4	



- Tercera dimensión: Planificación de la mejora de procesos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Plazos de ejecución	51	4	4	4	
	52	4	3	4	
Exploración de nuevos métodos de mejora	53	4	4	4	
	54	3	4	4	
Desarrollo de conocimientos	55	4	4	4	
	56	4	4	4	
Cronograma de procesos	57	4	4	4	
	58	4	3	4	
Innovación	59	4	4	4	
	60	3	4	4	



Mg. ARAMBURÚ GENG CARLOS ABRAHAM  
DNI N° 44075484

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaspacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



## Anexo 3.

### FORMATO PARA LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título de la investigación: CAPACITACIÓN LABORAL Y LA MEJORA DE LOS PROCESOS DE LOS COLABORADORES EN UN HOSPITAL DEL DISTRITO ATE, LIMA 2022.

Investigador principal: Licares Rojas Lilliana Pilar Asesor: Mg. Cervantes Ramón, Edgard Francisco

#### Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: **Capacitación laboral y la mejora de los procesos de los colaboradores en un Hospital del distrito Ate, Lima 2022**, cuyo propósito es **Determinar la relación entre la capacitación laboral y la efectividad en los resultados de los colaboradores en el sector salud, Ate 2022**. Esta investigación es desarrollada por la **estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo**, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

#### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente 10 minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

**Información general:** se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

#### Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

#### Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

#### Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante.

Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Información específica:** Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se

requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor Mg. Cervantes Ramón Edgard Francisco al correo electrónico [ecervantes@ucvvirtual.edu.pe](mailto:ecervantes@ucvvirtual.edu.pe) o con el Comité de Ética: [etica-administracion@ucv.edu.pe](mailto:etica-administracion@ucv.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

*[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].*

#### Anexo 4. Instrumento de recolección de datos

#### CAPACITACIÓN LABORAL Y LA MEJORA DE LOS PROCESOS

Esta encuesta está dirigida a todos los servidores de la entidad, lo cual es personal y anónima. Se agradece brindar su respuesta con sinceridad y transparencia a las diversas preguntas del cuestionario, lo cual permitirá tener un acercamiento científico a la realidad concreta de las capacitaciones laborales y los resultados.

Para contestar considere la siguiente escala:

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

CAPACITACION LABORAL					
Preguntas	Escala				
	1	2	3	4	5
1. ¿Cree que la capacitación recibida aporta una mejor comunicación en su equipo de trabajo?					
2. ¿Considera que la forma de comunicarse le permite obtener un mejor desempeño laboral?					
3. ¿Adquiere prácticas de inducción para su evaluación de desempeño?					
4. ¿Realiza practicas novedosas para mejorar su metodología de trabajo?					
5. ¿Demuestra resultados al realizar nuevas prácticas innovadoras?					
6. ¿Con las capacitaciones recibidas es constante en aplicar nuevos métodos de trabajo?					
7. ¿Su jefatura evalúa sus funciones de trabajo?					

8. ¿Los conocimientos adquiridos en la capacitación lo ayudan durante su jornada laboral?					
9. ¿La capacitación laboral le permite desarrollar sus habilidades en su puesto de trabajo?					
10. ¿Considera que cuenta con aptitudes necesarias para un buen desempeño laboral?					
11. ¿Usted participa en la elaboración del plan de capacitación?					
12. ¿Considera que su equipo de trabajo requiere programas de capacitación?					
13. ¿Su jefatura fomenta el trabajo en equipo?					
14. ¿Realiza aportes de mejora laboral con nuevos conocimientos en su equipo de trabajo?					
15. ¿Su Unidad/Servicio/Equipo de Trabajo cuenta con los medios necesarios para la integración de trabajo?					
16. ¿Realiza prácticas de integración en su oficina?					
17. ¿Tiene interés por las capacitaciones realizadas por la entidad?					
18. ¿Participa de forma activa en las capacitaciones?					
19. ¿Las capacitaciones se realizan en un horario adecuado?					
20. ¿Considera que debe mejorar los horarios de capacitaciones?					
21. ¿Los equipos y/o medios utilizados en la capacitación son los apropiados?					
22. ¿Las tecnologías utilizadas en las capacitaciones son las adecuadas?					

23. ¿En las capacitaciones que participa la fuente de información son verídicas?					
24. ¿Considera que deberían mejorar las herramientas de trabajo en las capacitaciones?					
25. ¿Participa en todas las capacitaciones programadas?					
26. ¿Es responsable con su asistencia en las capacitaciones?					
27. ¿Para su evaluación completa todos los datos necesarios?					
28. ¿Es responsable en la redacción de datos para el registro de sus participaciones?					
29. ¿La entidad facilita las herramientas de información para participar en las capacitaciones?					
30. ¿Posterior a las capacitaciones realiza tareas con la tecnología apropiada?					

MEJORA DE LOS PROCESOS					
Preguntas	Escala				
	1	2	3	4	5
31. ¿Su conducta está orientada a la mejora del cambio organizacional?					
32. ¿Desarrolla técnicas de sensibilización en su entorno laboral?					
33. ¿Utiliza sus fortalezas para el desarrollo de la organización?					
34. ¿Las capacitaciones le permitieron desarrollarse en la organización?					

35. ¿Considera que brinda un servicio de calidad?					
36. ¿Su Unidad/Servicio/Equipo de Trabajo de servicio brinda un servicio de calidad al público en general?					
37. ¿Cumple y mejora los procesos de atención al público?					
38. ¿Sus actividades realizadas mejoran la calidad de atención al público en general?					
39. ¿Realiza actividades innovadoras en su Unidad/Servicio/Equipo de Trabajo?					
40. ¿Se encuentra comprometido con el desarrollo social de la entidad?					
41. ¿La entidad fomenta el desarrollo de herramientas tecnológicas?					
42. ¿Conoce nuevas herramientas tecnológicas orientada a sus funciones?					
43. ¿Se encuentra capacitado para adaptarse a los cambios organizacionales?					
44. ¿Se encuentra motivado para adecuarse fácilmente a los nuevos cambios?					
45. ¿Considera que tiene las características de un líder transformador?					
46. ¿Considera como líderes a los responsables de su Unidad/Servicio/Equipo de Trabajo ?					
47. ¿Su equipo de trabajo es evaluado?					
48. ¿Considera que la remuneración que percibe es acorde a las funciones que realiza?					
49. ¿Considera que su productividad contribuye con el desarrollo de la entidad?					

50. ¿Los programas de capacitación promueven que sea pragmático?					
51. ¿Los programas de capacitación se desarrollan conforme al cronograma establecido?					
52. ¿Las propuestas de capacitación de su servicio son ejecutadas?					
53. ¿Participa en la elaboración en los planes de capacitaciones?					
54. ¿Los programas de capacitación fortalecen su método de trabajo?					
55. ¿En el presente año su desempeño laboral ha generado algún cambio positivo?					
56. ¿Con las capacitaciones recibidas obtuvo ventajas productivas?					
57. ¿Los programas de desarrollo contribuyo con la formación de su personalidad?					
58. ¿Desarrolla estrategias competitivas en la ejecución de su trabajo?					
59. ¿Desarrolla funciones innovadoras con su equipo de trabajo durante el proceso?					
60. ¿Considera que sus conocimientos le permiten innovar en la atención al usuario final?					



**Anexo 5. Cálculo de confiabilidad del instrumento de recolección de datos y/o tabla de las magnitudes**

Intervalo	Conclusión
1 - 0.9	Excelente
0.89 - 0.8	Bueno
0.79 - 0.7	Aceptable
0.69 - 0.6	Cuestionable
0.59 - 0.5	Pobre
Menor a 0.5	Inaceptable

## Anexo 6. Tabla de los niveles de correlación

Valor	Significado
-0.91 a -1.00	Correlación Negativa Perfecta
-0.76 a -0,90	Correlación Negativa Muy Fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación Negativa Considerable
-0.11 a -0.50	Correlación Negativa Media
-0.01 a -0.10	Correlación Negativa Débil
0.00	No existe correlación
+0.10 a +0.10	Correlación Positiva Débil
+0.11 a +0.50	Correlación Positiva Media
+0.51 a +0.75	Correlación Positiva Considerable
+0.76 a +0.90	Correlación Positiva Muy Fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación Positiva Perfecta

## Anexo 7. Matriz de datos

Variable	CAPACITACION LABORAL																															
Dimensiones	Evaluación de desempeño laboral										Pedagogía laboral										Instrumentos de formación laboral											
Indicadores	Comunicación		Trabajos de simulación		Práctica diaria		Evaluación de conocimientos		Habilidades y aptitudes		Entrenamiento en equipo		Trabajo en equipo		Integración de equipo		Participación en las capacitaciones		Horarios flexibles		Herramientas de apoyo al		Seguridad		Estadísticas de asistencia		Información de datos		Tecnología para enseñanza			
Preguntas	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20	Pregunta 21	Pregunta 22	Pregunta 23	Pregunta 24	Pregunta 25	Pregunta 26	Pregunta 27	Pregunta 28	Pregunta 29	Pregunta 30		
1	4	4	2	3	3	3	3	4	5	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4		
2	3	5	1	3	4	3	3	3	4	4	1	3	4	4	3	4	2	3	2	5	3	3	4	3	2	4	4	5	2	3		
3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4		
4	5	1	1	3	3	3	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	3	4	5	3	3	4	3	3	3		
5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3		
6	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3		
7	5	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	3	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	3	
8	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	2	3	3	2	1	4	3	4	4	2	2	4	5	5	4	3		
9	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4		
10	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	2	2	3	5	4	4	4	5	3	4	5	5	3	4		
11	4	4	4	4	4	3	5	4	3	5	3	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4		
12	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	2	5	4	4	4	2	3	5	5	5	5	5		
13	5	5	3	3	3	4	3	4	3	5	1	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	5	3	4	3	3	1	5	4	5	1	5	1	3	3	2	4	3	3	5	3	3	4	5	3	5	5	1	3	1		
15	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5		
16	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5		
17	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5		
18	3	5	3	4	3	4	5	4	4	5	1	3	5	4	4	5	5	5	3	5	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4		
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	
20	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	3	4	3	3	3	5	1	1	3	4	3	3	3	3	5	5		
21	3	4	5	5	4	4	2	4	4	5	2	5	3	4	3	3	3	2	2	5	4	3	4	5	2	2	5	5	3	3		
22	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	
23	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	
24	5	4	2	3	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4	3	2	5	5	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	4	
25	5	5	3	2	3	4	1	3	4	4	1	5	2	4	1	3	5	2	1	5	3	3	3	4	2	5	5	5	3	4	4	
26	3	2	3	3	3	2	5	4	5	4	3	4	5	3	2	4	5	3	3	3	3	3	4	3	5	3	4	3	5	4	4	
27	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	
28	1	5	1	1	1	4	4	5	5	5	2	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	4	5	3	3	3	3	5	3	4	5	3	5	5	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	5	2	4	4	4	2	3	
30	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	2	4	3	3	4	4	2	4	5	4	3	3	3	
31	3	4	4	2	2	4	3	4	5	4	2	5	2	3	2	1	4	3	1	4	4	4	3	3	3	3	4	4	1	3	3	
32	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	3	
33	5	5	5	3	4	5	3	4	4	3	3	4	5	4	2	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	
34	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
35	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	3	5	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	
36	5	5	3	3	5	5	1	5	5	5	1	5	1	5	3	3	5	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	
37	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	3	3	5	4	2	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
38	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	2	5	3	4	3	1	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	5	2	3	3	
39	5	4	5	2	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	5	4	1	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	
40	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Variable	CAPACITACION LABORAL																														
Dimensiones	Evaluación de desempeño laboral										Pedagogía laboral										Instrumentos de formación laboral										
Indicadores	Comunicación		Trabajos de simulación		Práctica diaria		Evaluación de conocimientos		Habilidades y aptitudes		Entrenamiento en equipo		Trabajo en equipo		Integración de equipo		Participación en las capacitaciones		Horarios flexibles		Herramientas de apoyo al		Seguridad		Estadísticas de asistencia		Información de datos		Tecnología para enseñanza		
Preguntas	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20	Pregunta 21	Pregunta 22	Pregunta 23	Pregunta 24	Pregunta 25	Pregunta 26	Pregunta 27	Pregunta 28	Pregunta 29	Pregunta 30	
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	1	2	1	1	5	1	1	1	4	1	5	5	5	1	3	
44	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
45	1	2	1	4	4	2	1	3	3	4	1	4	1	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2
46	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
47	3	4	5	3	4	3	4	3	5	5	3	5	5	4	4	3	5	3	3	4	3	3	4	4	2	2	4	2	4	3	
48	5	5	2	5	5	5	2	5	5	5	1	5	2	1	2	3	5	4	2	5	2	2	4	5	4	4	5	5	2	2	
49	2	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
50	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	2	2	3	4	4	2	4	4	4	4	5	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	
52	4	4	3	3	3	4	3	5	5	5	3	4	5	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	4	3	3	3	
53	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	
54	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	
55	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	
56	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	
57	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	
58	3	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	
59	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	
60	4	5	4	5	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	
61	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	3	3	5	5	5	5	
62	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	
63	3	4	4	5	5	5	4	3	3	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	
64	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	
65	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	
66	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	
67	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
68	3	4	3	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	
69	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	
70	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	
71	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	3	5	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	
72	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	

Variable	MEJORA DE PROCESOS																													
Dimensiones	Mejora de calidad										Gestión del cambio										Planificación de la mejora de procesos									
Indicadores	Técnicas conductuales		Organización		Servicios de calidad		Mejora de cuidado		Pensamiento esbelto		Conocimientos tecnológicos		Adaptación de cambios		Liderazgo		Rendimiento		Productividad		Plazos de ejecución		Exploración de nuevos		Desarrollo de conocimiento		Cronograma de procesos		Innovación	
Preguntas	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20	Pregunta 21	Pregunta 22	Pregunta 23	Pregunta 24	Pregunta 25	Pregunta 26	Pregunta 27	Pregunta 28	Pregunta 29	Pregunta 30
1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	
4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
5	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
6	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	3	2	5	5	4	4	2	5	5	5	5	5	5	
7	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	3	4	5	5	5	3	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	
8	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	
9	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	1	5	4	4	3	3	4	5	5	4	5	5	
10	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	
11	4	4	4	3	5	4	5	3	3	4	3	5	5	5	5	4	2	5	3	3	4	1	4	5	4	4	4	4	5	
12	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	
13	3	3	4	3	5	4	4	4	3	5	3	4	4	3	3	4	5	1	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	
14	5	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	2	1	3	4	3	3	3	3	4	
15	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	
16	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	
17	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	3	5	4	3	2	3	5	3	4	4	4	5	
18	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	1	5	4	3	3	1	4	5	4	4	4	5	5	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	
20	4	3	5	3	5	3	3	3	5	4	4	5	5	5	4	5	3	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	
21	4	3	4	3	5	3	5	4	3	4	4	5	4	4	3	2	2	1	4	3	3	3	2	4	5	5	5	4	3	
22	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	
23	5	4	4	4	5	3	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	5	
24	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	3	4	5	2	3	3	4	4	
25	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	1	1	4	3	4	1	3	4	5	5	5	3	3	
26	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	2	5	5	3	4	4	5	3	4	4	2	5	
27	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	5	5	3	4	3	5	
30	3	2	2	2	5	4	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	5	
31	4	3	3	4	3	3	3	2	2	4	2	2	5	5	4	3	3	2	4	4	2	1	1	4	3	3	2	2	4	
32	5	1	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	1	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	
33	2	2	3	5	3	3	4	3	3	2	3	2	4	5	4	3	4	4	3	4	3	2	4	5	4	5	3	4	4	
34	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
35	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	3	1	4	4	5	5	5	4	5	
36	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	1	1	5	5	5	5	1	5	5	5	4	5	3	5	
37	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	3	4	3	5	4	4	4	5	2	3	4	3	4	4	4	2	5	4	2	2	2	2	4	3	4	4	4	4	
39	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
40	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5

Variable	MEJORA DE PROCESOS																													
Dimensiones	Mejora de calidad										Gestión del cambio										Planificación de la mejora de procesos									
Indicadores	Técnicas conductuales		Organización		Servicios de calidad		Mejora de cuidado		Pensamiento esbelto		Conocimientos tecnológicos		Adaptación de cambios		Liderazgo		Rendimiento		Productividad		Plazos de ejecución		Exploración de nuevos		Desarrollo de conocimiento		Cronograma de procesos		Innovación	
Preguntas	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20	Pregunta 21	Pregunta 22	Pregunta 23	Pregunta 24	Pregunta 25	Pregunta 26	Pregunta 27	Pregunta 28	Pregunta 29	Pregunta 30
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	3	3	3	2	2	3	3	1	2	1	5	5	4	5	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3
44	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
45	2	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
46	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
47	4	4	3	2	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	1	5	3	5	3	4	4	5	3	3	4	5	5
48	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	2	4	4	5	5	4	4	2	5	3	2	5	2	5	5	2	2	3	5	5
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
51	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	4	4	2	2	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4
52	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
53	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5
54	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5
55	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4
56	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
57	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5
58	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	2	3	4	4	5	5	4	2	4	4	5	5	5	4	5
59	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	5
60	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5
61	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
62	4	4	4	3	5	3	4	5	4	4	3	3	3	3	4	2	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4
63	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5
64	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5
65	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
66	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
67	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4
68	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
69	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	2	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
70	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	5	4	5	3	5	4	3	4	5	5	4
71	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	3	4	4	3	5	4	5	4	5	4	4
72	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5