



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO**

Gestión de capacitación en el desempeño laboral de los servidores de
un establecimiento de salud nivel III, Lima Sur - 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

Alcca Sanchez, Sandra Rosario (orcid.org/0009-0007-6220-2061)

ASESORES:

Dr. Castilla Barraza, Jaime Gabriel (orcid.org/0000-0001-8234-9449)

Mgtr. Romero Espinoza, Angie Luisa (orcid.org/0000-0003-4718-1489)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y Comportamiento Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA- PERÚ

2024



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTILLA BARRAZA JAIME GABRIEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de capacitación en el desempeño laboral de los servidores de un establecimiento de salud nivel III, Lima Sur – 2024", cuyo autor es ALCCA SANCHEZ SANDRA ROSARIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12%, 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, 04 de agosto del 2024

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|---|
| CASTILLA BARRAZA JAIME GABRIEL DNI: 09833853 ORCID: 0000-0001-8234-9449 | Firmado electrónicamente por: JCASTILLABA el 04-08- 2024 15:04:09 |

Código documento Trilce: TRI - 0847651



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ALCCA SANCHEZ SANDRA ROSARIO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de capacitación en el desempeño laboral de los servidores de un establecimiento de salud nivel III, Lima Sur – 2024", 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 |
|---|--|
| SANDRA ROSARIO ALCCA SANCHEZ DNI: 43210808 ORCID: 0009-0007-6220-2061 | Firmado electrónicamente por: SALCCAAL30 el 04-08- 2024 14:50:28 |

Código documento Trilce: TRI - 0847650

Dedicatoria

A mis amados padres Belarmino y Teodora, quienes, con su amor incondicional me han guiado en cada etapa de mi vida. Su apoyo constante y los valores que me han inculcado me han dado fortaleza para seguir mis sueños.

A mis queridas hermanas, cuya alegría, cariño y admiración han sido una motivación constante para mejorar y seguir adelante.

A mi amado esposo Juan, por su amor y ser mi compañero de vida, por estar a mi lado en cada desafío y celebrar conmigo cada logro.

Agradecimiento

Primero, quiero expresar mi agradecimiento al creador del universo por ser mi guía constante y protegerme con su manto sagrado.

También agradezco a la Universidad César Vallejo por brindarme la oportunidad de crecer como profesional, y a los docentes por compartir sus conocimientos, experiencias y sabiduría.

Índice de Contenidos

| | |
|---|------|
| Carátula | i |
| Declaratoria de originalidad del Asesor | ii |
| Declaratoria de originalidad del Autor | iii |
| Dedicatoria | iv |
| Agradecimiento | v |
| Índice de Contenidos | vi |
| Índice de Figuras | vii |
| Resumen | viii |
| Abstract | ix |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. METODOLOGÍA | 14 |
| III. RESULTADOS | 21 |
| IV. DISCUSIÓN | 35 |
| V. CONCLUSIONES | 40 |
| VI. RECOMENDACIONES | 42 |
| REFERENCIAS | 44 |
| ANEXOS | |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Red semántica del objetivo general..... | 22 |
| Figura 2. Red semántica del análisis del objetivo específico 1 | 27 |
| Figura 3. Red semántica del análisis del objetivo específico 2..... | 30 |
| Figura 4. Red semántica del análisis del objetivo específico 3..... | 33 |

Resumen

El estudio se centró en el Objetivo de Desarrollo Sostenible 8, que promueve el trabajo decente y el crecimiento económico, analizando cómo la capacitación se presenta en el desempeño laboral y en el fortalecimiento de competencias. En el ámbito del servicio público, donde se requiere proporcionar servicios de calidad, es crucial que el Estado impulse el desarrollo del capital intelectual de los servidores públicos, quienes gestionan recursos para ofrecer bienes y servicios a los ciudadanos. La investigación se enfocó en la gestión de la capacitación en un establecimiento de salud de Lima Sur durante 2024. Se utilizó una metodología cualitativa con entrevistas y análisis de problemáticas mediante el software ATLAS.ti.

El establecimiento de salud implementó planes de capacitación siguiendo los procedimientos de SERVIR. Sin embargo, debido a restricciones presupuestarias, solo se realizaron cursos de formación gratuitos, ofrecidos por becas y organismos nacionales e internacionales, alcanzando a pocos servidores. Como resultado, la mayoría no pudo acceder a cursos específicos para sus necesidades, sino a cursos transversales. El análisis revela la necesidad de una gestión más estratégica y alineada de la capacitación para mejorar su impacto en el servicio público.

Palabras clave: Administración pública, comportamiento social, gestión del personal, servicio civil, talento humano.

Abstract

The study focused on Sustainable Development Goal 8, which promotes decent work and economic growth, analyzing how training affects job performance and the strengthening of skills. In the field of public service, where it is necessary to provide quality services, it is crucial that the State promotes the development of the intellectual capital of public servants, who manage resources to offer goods and services to citizens. The research focused on the management of training in a health facility in South Lima during 2024. A qualitative methodology was used with interviews and problem analysis using the ATLAS.ti software.

The health facility implemented training plans following SERVIR procedures. However, due to budgetary restrictions, only free training courses were carried out, offered by scholarships and national and international organizations, reaching few servers. As a result, the majority could not access courses specific to their needs, but rather transversal courses. The analysis reveals the need for a more strategic and aligned management of training to improve its impact on the public service.

Keywords: Public administration, social behavior, personnel management, civil service, human talent.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, es fundamental que las organizaciones se enfoquen en mantener capacitado a su talento humano, dado que este constituye el activo más valioso gracias a su contribución al desarrollo y a la eficiencia. La administración del entrenamiento para la eficiencia en el ámbito laboral de un centro de salud de tercer nivel en Lima Sur, 2024, fue el enfoque de investigación. El estudio se alineó con el Objeto de Desarrollo Sostenible (ODS) número 8, referido al trabajo decente y crecimiento económico, explorando cómo la capacitación contribuye al desempeño laboral y a la potenciación de las competencias de los servidores, lo que permitió brindar un servicio de calidad a todos los residentes del sur de Lima. Además, de fomentar el desarrollo personal y ofrecer mejores oportunidades.

En el contexto global actual, el progreso de la era del conocimiento, junto con los avances tecnológicos y la globalización económica, tiene un impacto directo en nuestras vidas. Este fenómeno da lugar a un mundo dinámico y en constante crecimiento. Tanto individuos como organizaciones se ven obligados a adaptarse a estos cambios, lo que acentúa la pertinencia de sostener una gestión pública actualizada con conocimientos modernos. El objetivo es proporcionar un servicio óptimo a los ciudadanos y responder eficazmente a las demandas sociales. Es fundamental que estas mejoras se implementen en todos los escalones establecidos de la entidad estatal, sin perder el horizonte final del propósito, que es garantizar un servicio adecuado a los ciudadanos.

En ese sentido, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), del cual el Estado Peruano forma parte, mediante los convenios 140, 142 y 150, recomienda a los países miembros implementen políticas de formación y capacitación para los trabajadores. En esa medida, es necesario que no solo el Estado como empleador, sino todas las organizaciones, busquen la participación de sus trabajadores, motivándolos mediante las capacitaciones que van a fortalecer sus conocimientos, lo que impactará de manera favorable en su desempeño.

En América Latina, Mazzucato (2023), en colaboración con la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), en el entorno de la crisis por el coronavirus, subrayó la importancia del incremento de competencias en las instituciones públicas y describió las deficiencias del sector público en la región para hacer frente a la crisis. Para llevar a cabo políticas audaces, la región requiere un nuevo propósito, un cambio hacia un sector público más innovador y centrado en sus habilidades internas. Es cierto que este proceso no es horizontal, debido a que requiere el convencimiento para realizar las pruebas, lograr el aprendizaje y, fundamentalmente, invertir en capacitación. Sin innovación, no surge la necesidad de capacitación, y sin una mano de obra capacitada, resulta complicado llevar a cabo procesos de innovación inclusivos para todos los trabajadores (Sánchez-Castañeda, 2024).

El Perú no es ajeno a las exigencias sobre mantener capacitado a su talento humano, estableció procedimientos bajo la dirección del organismo regulador (SERVIR) para organizar y planificar las capacitaciones. Anualmente, todas las entidades públicas deben aprobar un Plan de Desarrollo de las Personas que incluya las actividades de formación para los servidores. Estas actividades se detallan en una matriz conocida como Diagnóstico de Necesidades, elaborado por los jefes de cada área orgánica, con el objetivo de coadyuvar al cierre de brechas de conocimiento.

Al cierre de 2022, el gobierno peruano contabilizó 1,531,182 trabajadores públicos para cubrir las necesidades de 33,396,698 ciudadanos, según el trabajo Características del Servicio Civil Peruano 2022, realizado por el órgano de gobierno SERVIR. En ese sentido, siendo el estado el empleador más grande, es imprescindible la necesidad de desarrollar actividades formativas que incidieran en investigación e innovación, debido a que estas representan las causas principales del bajo rendimiento productivo en las instituciones públicas. Estas actividades recibieron una inversión mínima, representando sólo un 0.12% del producto bruto interno (PBI). Estos datos reflejaron la situación en términos de capacitación y actualización de los colaboradores, un aspecto considerado crucial para mejorar las actividades organizacionales (Saavedra, 2022).

El proceso de adiestramiento de los trabajadores públicos, en los que se incluyó a los servidores de los establecimientos de salud, se planificó según las pautas establecidas por la autoridad rectora a través de los documentos de gestión sobre capacitaciones, cuya elaboración se realizó en base a un diagnóstico de necesidades. Apesar de esto, el desarrollo de capacidades de los servidores aún presenta características tradicionales en cuanto a formación e inducción. Aunque el país cuenta con normativas que establecen pautas para la capacitación, estas representan un desafío para los gestores a nivel nacional, regional y local debido a la falta de presupuesto destinado para financiar la capacitación de manera sostenida y ordenada.

Es notorio que, en los establecimientos de salud, los presupuestos se asignan a estrategias sanitarias para cumplir objetivos y metas, pero estas no siempre están vinculadas al Plan de Desarrollo de las Personas, lo que dificulta su comprensión y aplicación. Además, la capacitación a menudo se confunde con asistencia técnica y carece de coordinación y articulación con las oficinas o unidades de capacitación. Por lo que, las capacitaciones en el sector público no han tenido la relevancia esperada como estrategia de cambio institucional orientada a la mejora organizacional.

La investigación se enfocó en analizar cómo se presenta la capacitación en el desempeño laboral de un establecimiento de salud del tercer nivel de atención en Lima Sur 2024. Desde la implementación del modelo SERVIR en 2019, se aprobaron cinco documentos de gestión sobre capacitación correspondientes a los años 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023. Estos planes incluyeron acciones de capacitación diferenciadas para cada año, dirigidas tanto a servidores administrativos como asistenciales. Sin embargo, se observó que, aunque el establecimiento de salud implementó estos planes según los procedimientos de la autoridad rectora de recursos humanos, las capacitaciones se realizaron a costo cero debido a restricciones presupuestarias impuestas por la alta dirección. Esta situación llevó a los jefes a proponer capacitaciones para su personal en la matriz de diagnóstico de necesidades, especificando el rubro de financiamiento a costo cero.

En la fase de ejecución, la restricción presupuestaria obligó a buscar ponentes calificados ad honorem o recurrir a instituciones académicas públicas o privadas que ofrecieran cursos gratuitos alineados con sus necesidades. Esta dependencia de recursos externos y gratuitos resultó en un cierre inadecuado de brechas de conocimiento y un fortalecimiento insuficiente de capacidades. Como consecuencia, el desempeño laboral de los servidores se vio afectado. La falta de inversión adecuada en capacitación no solo limitó el desarrollo profesional de los servidores, sino que también impidió la mejora integral del establecimiento de salud, afectando la calidad del servicio ofrecido a los pacientes. A partir de 2020, debido a las restricciones presupuestarias, el establecimiento de salud priorizó capacitaciones transversales basadas en cursos generales, dejando de lado las capacitaciones específicas necesarias para los servidores. Otros factores que afectaron indirectamente la ejecución de las capacitaciones incluyeron la falta de una plataforma virtual, la escasez de computadoras y la escasa voluntad de los trabajadores con las acciones de adiestramiento. Según las entrevistas, muchos servidores no participaban en las capacitaciones por no tener la autorización de sus superiores y, en caso de desaprobación, debían devolver el costo de la capacitación, lo que desincentivaba su participación.

La realidad problemática que se identificó en la investigación, sobre adiestramiento presentó deficiencias significativas que impactan el desempeño laboral de los servidores. La investigación reveló que, a pesar de la implementación de normativas diseñadas para mejorar la capacitación, existen falencias en la planificación, ejecución y evaluación. Los problemas incluyen una asignación inadecuada de recursos, falta de alineación con las necesidades reales del personal, y una deficiente integración de la capacitación con los objetivos institucionales. Estos aspectos comprometen la efectividad del proceso formativo y afectan la calidad de la productividad, subrayando la necesidad de una revisión exhaustiva y una mejora en la actuación de planificación y control del entrenamiento continuo para optimizar los resultados en el espacio geográfico donde se realizó la investigación.

En base a lo descrito, el problema general fue planteado de la siguiente manera: ¿De qué forma se presenta la gestión de la capacitación en el

desempeño laboral de los servidores de un Establecimiento de Salud Nivel III de Lima Sur, 2024? Además, se planteó como problemas específicos: (i) ¿Cómo se presenta la Gestión de la Capacitación en el desempeño laboral de los servidores en la Fase de Planificación de un Establecimiento de Salud Nivel III de Lima Sur, 2024?; (ii) ¿Cómo se presenta la Gestión de la Capacitación en el desempeño laboral de los servidores en la Fase de Ejecución de un Establecimiento de Salud Nivel III de Lima Sur, 2024?; y, (iii) ¿Cómo se presenta la Gestión de la Capacitación en el desempeño laboral de los servidores en la Fase de Evaluación de un Establecimiento de Salud Nivel III de Lima Sur, 2024?

La justificación teórica de la investigación provee un marco de definiciones que ayudaran a futuras investigaciones en ver cómo se presenta las capacitaciones. La justificación práctica tiene importancia para los servidores públicos que brindansus servicios al estado, tanto administrativos como asistenciales, en la jurisdicción del establecimiento donde se realizó el estudio, porque ayudará en la conducción del proceso decisonal para la solución del problema mediante la información que se recolectó y la justificación metodológica, se consideró el enfoque cualitativo. Además, se recolectó información que fue analizada con la finalidad de apoyar en el estudio de la gestión de la capacitación.

Como objetivo general, el trabajo de investigación planteó: Analizar la forma en la que se presenta la gestión de capacitación en el desempeño laboral de los servidores de un Establecimiento de Salud Nivel III de Lima Sur, en el año 2024. Asimismo, como objetivos específicos: (i) Analizar la forma en la que se presenta la Gestión de la Capacitación en el desempeño laboral de los servidores en la Fase de Planificación de un Establecimiento de Salud Nivel III de Lima Sur, el año 2024; (ii) Analizar la forma en la que se presenta la Gestión de la Capacitación en el desempeño laboral de los servidores en la Fase de Ejecución de un Establecimiento de Salud Nivel III de Lima Sur, el año 2024; y, (iii) Analizar la forma en la que se presenta la Gestión de la Capacitación en el desempeño laboral de los servidores en la Fase de Evaluación de un Establecimiento de Salud Nivel III de Lima Sur, el año 2024.

Para enriquecer y ahondar la investigación se reposo en la selección de investigaciones de diversas publicaciones científicas tanto internacionales como nacionales, provenientes de instituciones públicas y privadas, enfocándose en las categorías de interés y su comportamiento.

Así, en lo relativo a antecedentes internacionales, Alafif (2024) realizó un estudio cuyo objetivo fue examinar los efectos del aprendizaje en el desempeño laboral de los empleados las instituciones privadas en la ciudad de Raid, Arabia Saudita, centrándose en el impacto que puede tener las capacitaciones que permiten mejorar el desempeño de los trabajadores. El estudio tuvo un enfoque integral que contiene la recopilación de datos, valiéndose de cuestionarios. Los resultados obtenidos determinaron que la capacitación debe realizarse por especialistas en cada materia, que deben ir de la mano con los materiales para la capacitación y el método utilizado, con lo cual encontró un efecto beneficioso y considerable en el avance respecto a la actuación de los trabajadores.

Vallejo (2023) efectuó una investigación con el propósito de examinar los aspectos influenciadores del rendimiento laboral de los colaboradores de salubridad en una Institución Prestadora de Salud de primer nivel en el Valle del Cauca, Colombia, en los que destaca el desempeño laboral. El estudio empleó un diseño descriptivo de corte transversal, utilizando la encuesta como principal método de recolección de datos. Encuestando a 25 colaboradores activos de un total de 32 que trabajan en la IPS VIVIR. Los hallazgos enfatizan tendencias significativas en relación con la actuación laboral de los empleados. Se concluyó que el comportamiento en el trabajo, el rendimiento y el liderazgo son áreas críticas que necesitan ser abordadas y mejoradas dentro de la organización. Mejorar estos aspectos podría contribuir considerablemente a fomentar un ambiente laboral más positivo, eficiente y con un liderazgo efectivo.

El estudio realizado por Budi (2021) investigó cómo la capacitación laboral puede coadyuvar en el cumplimiento de las labores encomendadas de los empleados en Indonesia. Empleó un enfoque metodológico que analiza la relación causal entre dos variables. Los hallazgos del estudio

concluyeron en que la efectividad de la capacitación laboral implementada por una organización puede impactar positivamente en el desempeño laboral de sus empleados.

Sangache (2022), ejecutó una investigación para entender relación entre capacitación y desempeño laboral del personal administrativo en el Concejo Nacional de Gobiernos Parroquiales de Bolívar, Ecuador. Resaltó la importancia de la capacitación para las organizaciones debido a que resulta fundamental para brindar respuesta adecuada a la demanda de la ciudadanía. La metodología empleada en la investigación fue cualitativa y utilizó un diseño descriptivo- correlacional, en encuestando a 55 colaboradores. Como resultado, la investigación concluyó en que la capacitación representa una inversión significativa para esta institución. La investigación respaldó la efectividad de los programas de desarrollo del personal al demostrar una correspondencia positiva entre la capacitación recogida y el desempeño laboral observado.

Del Estal (2022), realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar la relevancia del compromiso organizativo de los profesionales de atención primaria en Las Palmas de Gran Canaria, España, en relación con la complacencia de los pacientes. Metodológicamente, la investigación adoptó un método observacional de corte transversal, retrospectivo y no controlado. Se realizaron encuestas telefónicas a 1,537 usuarios. Los resultados indicaron que tanto el compromiso organizativo como el rendimiento profesional de los trabajadores tienen una consecuente positiva en la complacencia de los pacientes de los centros de salud.

En el estudio realizado por Duran & Martínez (2020), se exploró la correspondencia entre gestión del talento humano y gestión de calidad en las dependencias de salud en Guayaquil. El objetivo fundamental de su investigación fue subrayar la relevancia de una gestión efectiva del personal para elevar tanto la capacitación como los servicios sanitarios de alta calidad en Ecuador. Metodológicamente, la investigación se enmarcó en un diseño puro de carácter descriptivo, enfocado en el acopio y evaluación detallada de información relacionados con prácticas actuales sobre gestión de recursos

humanos en dichas instituciones. Los resultados obtenidos revelaron una clara necesidad de definir el canal óptimo para la formación del personal, así como la estructura precisa que debe adoptar el documento que consolida los programas de capacitación. Esto se identificó como clave para mejorar el nivel de competencias del personal y, en consecuencia, optimizar los estándares de atención que brindan. En la conclusión del estudio, se destacó la importancia crítica de implementar actividades que promuevan el desarrollo efectivo del personal.

Enrique & Banchemo (2022), investigaron sobre el perfeccionamiento de habilidades del aparato estatal en Argentina, el objetivo fue analizar los planes estratégicos de capacitación implementados por los organismos públicos. Utilizando un enfoque metodológico cualitativo, el estudio destacó la importancia de alinear las capacitaciones con los objetivos específicos de cada organismo y sus metas estratégicas. El estudio concluyó que los organismos realizaron un proceso de identificación de necesidad de entrenamiento, siendo la identificación de necesidades de formación fundamental para diseñar planes estratégicos de entrenamiento de cada entidad y para que se tome la mejor decisión.

En relación con el ámbito nacional, se ubica a Marín & Delgado (2020) quienes realizaron una investigación con el propósito de identificar las peculiaridades del desempeño laboral para mejorar la gestión municipal, utilizando un diseño metodológico cualitativo basado en revisión sistemática. Sobre la muestra de 156 trabajadores, el estudio concluyó que el 70% de los estudios sobre el desempeño laboral influyen significativamente en la sostenibilidad en tiempos de crisis económica, ya que destacan la necesidad de políticas, condiciones y repercusiones que afectan al ámbito público. Es crucial implementar un sistema de evaluación del rendimiento laboral que promueva colaboradores responsables, competentes, comprometidos y éticamente correctos para un óptimo funcionamiento de los municipios, integrándolos plenamente con todos los componentes del Estado.

Por su parte, Castro (2020) realizó una investigación en el proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, Perú, con el propósito de conseguir un prototipo de gestión del talento humano que permita mejorar el rendimiento, desempeño del personal en su centro de labor. Utilizó una metodología básica, de diseño no experimental, descriptivo, transversal. Sobre la muestra de 70 colaboradores, el estudio concluyó en que el 67.1 de los encuestados refieren que la institución fortalece sus conocimientos técnicos y se preocupa por ampliar sus competencias relacionados con sus funciones.

Puñal (2021) realizó una investigación sobre la puesta en marcha del fortalecimiento de los conocimientos y como este repercute en la productividad de los colaboradores en una ejecutora del sector educación de la jurisdicción del Cusco. La investigación tuvo como meta primordial verificar cómo la gestión del entrenamiento afecta el desempeño laboral en la citada entidad específica. El trabajo utilizó un enfoque metodológico básico, descriptivo y explicativo, y se encuestó a 110 empleados de la unidad de gestión. Los resultados arrojados indicaron que la gestión del aprendizaje tuvo consecuencias positivas significativas en el cumplimiento de sus labores de los colaboradores públicos, colocando en la palestra una adecuada gestión para la capacitación del personal. La investigación concluyó que un mayor nivel de capacitación se traduce en un mejor nivel de cumplimiento de las rutas laborales propuestos por la entidad.

Santiago (2023) realizó un estudio para determinar cómo la satisfacción laboral afecta el desempeño del personal del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo del Perú. Consideró como objetivo principal determinar esta relación utilizando datos recopilados en un trabajo de corte transversal en 2023. Evaluó a 304 trabajadores, con dos cuestionarios, evaluando entre ellos la autoevaluación del desempeño laboral. El estudio destacó que el 81.3% del personal informó tener un desempeño laboral adecuado, señalando que las interacciones en el entorno de trabajo y la participación en equipo son áreas que merecen atención. Se concluyó que la satisfacción en el centro de labores tiene un impacto significativo en el rendimiento del personal, respaldado por estadísticas como el chi-cuadrado de 118.477 ($p = 0.000$) y un R^2 de Nagelkerke de 0.490.

Al respecto, Gerónimo (2019) realizó una investigación con el fin de verificar la relación que existe en la gestión de la capacitación y el rendimiento del personal administrativo de un Instituto de Salud Especializado del Perú en el manejo de las enfermedades oncológicas. En términos metodológicos, la investigación utilizó un diseño de connotación cuantitativa, hipotético-deductivo, adoptando un nivel descriptivo correlacional. La muestra fue de 306, utilizando muestreo no probabilístico. La investigación concluyó en que existe una correlación positiva moderada de 0.121 y que existe un grado de dependencia significativa entre el fortalecimiento de las capacidades y el mejoramiento en el cumplimiento de las actividades de los servidores bajo los alcances del D.L 276 del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

En cuanto a los aspectos teóricos, se consideró establecer una definición general de capacitación. Existen diversas interpretaciones por parte de diferentes autores, no obstante, nos enfocaremos en la definición proporcionada por Silíceo (2004) quien la describe como una actividad planificada que atiende las necesidades reales de la organización, dirigida a generar paradigmas de desarrollo del personal.

Con relación al abordaje de herramientas para el proceso de capacitación, se perciben rúters organizados metodológicamente que se presentan como guías para la capacitación. Labrador et al. (2019) parte de la idea de que, es necesario fortalecer los planes de capacitación y transformar las prácticas en el entorno laboral, y definir con claridad y precisión qué se pretende fortalecer y de qué manera. Destacan la importancia de utilizar destrezas participativas para alentar la integración de los miembros del grupo, estableciendo necesidades, fortaleciendo las destrezas organizativas, consolidando conocimientos y evaluar el proceso y los resultados.

La investigación consideró dos categorías, la gestión de la capacitación y desempeño laboral y se consideró las subcategorías fase de planificación, ejecución, evaluación. La primera, es decir la gestión de la capacitación, que, conforme a lo desarrollado por SERVIR, busca coadyuvar el adecuado cumplimiento de funciones (desempeño) de los servidores de una

entidad, a través del perfeccionamiento de las destrezas. Además, deben armonizarse con las características del cargo y a los objetivos institucionales del sector.

Mejía et al. (2020) resaltan la importancia y utilidad de la capacitación debido a que ayuda a las personas a perfeccionar su desempeño y adquirir nuevos conocimientos. Es vital en la gestión de personas, debido a que permite mejorar su desempeño, por lo que los servidores beneficiarios de estas capacitaciones deben asumir su compromiso y asistir a los cursos programados.

En lo que se refiere a la segunda categoría, el desempeño laboral, se entiende como la capacidad que tiene un servidor para cumplir sus actividades encomendadas en su puesto laboral. Olivera et al. (2021) consideran que el desempeño laboral se hace notorio en el cumplimiento de las actividades con calidad durante su vinculación con la entidad.

Para la primera categoría, se consideró la subcategoría planificación de la capacitación, etapa en la que los jefes inmediatos identifican las necesidades de cada servidor en base a sus funciones, perfil y puesto, para luego proponer la capacitación que debe programarse en el Diagnóstico de Necesidades (Obando, 2020). En el escenario generado por la pandemia, una acción efectiva estribó en la adecuada forma de gestionar y planificar la capacitación del personal, poniendo en relieve las nuevas necesidades y funciones en materia de salud pública. En ese contexto, aquellos países que supieron manejar este tema contaron con información robusta para la planificación, previsión y cobertura de deficiencias, así como para una adecuada dotación de personal (Cho & Levin 2022). Un servidor público que recibe una capacitación adecuada y formación continua muestra un desempeño laboral positivo, seguro y responsable. Por ello, es fundamental que, en el ámbito gubernamental, se mantenga la formación continua dentro del entorno de trabajo, con un diagnóstico de necesidades (Álvarez et al., 2022).

En cuanto a la segunda subcategoría, referido a la ejecución de la capacitación, es la etapa en la que se inicia con una prueba (pretest) que

permite de manera referencial el grado de conocimiento o dominio del tema por parte de los participantes de la capacitación, para luego desarrollar los temas propuestos conforme al cronograma establecido (Guanuche et al., 2020). Los servidores manifestaron su conformidad respecto a la ejecución de las acciones formativas como un mecanismo que contribuye a mejorar su productividad (Figueroa et al., 2022). Una adecuada realización en el trabajo actúa como una base de información que asegura un rendimiento eficiente en la actuación laboral (Aguirre et al., 2022).

Igualmente, en la etapa de evaluación de la capacitación considerada en la investigación como la tercera subcategoría, se mide el impacto de la capacitación considerando la reacción del beneficiario, su aprendizaje, el nivel de su desempeño, los resultados esperados para la institución. Espacio en el que se identifica el impacto real del adiestramiento llevado a cabo, que contribuirá al acatamiento de las metas de la organización (Hidalgo et al. 2020). Asimismo, se debe verificar los inconvenientes que se presentaron en la realización de las acciones de capacitación e incluso, la pertinencia de volver capacitar al servidor, ya que la capacitación debe ir de la mano con su desempeño laboral (Obando, 2020). Para considerar que la capacitación tuvo un impacto favorable en el desempeño de los servidores y esto a su vez, en la organización, es necesario que la evaluación discorra en un esquema completo y honesto de modo que la data obtenida, a posteriori, pueda ser verificado, contrastado y llevadero para la adopción de decisiones, según refieren Arteaga et al. (2019).

De otro lado, en cuanto a la manera de gestionar las acciones de capacitación, la antes citada Ley del Servicio Civil introdujo numerosas innovaciones, que se examinó detalladamente durante la investigación. Sin menoscabar los esfuerzos del estado por mejorar las estrategias para una adecuada gestión de los trabajadores públicos, se puso especial atención en las deficiencias encontradas al momento de ejecutar las capacitaciones según el modelo introducido por la antes citada normas, enfocadas en el desarrollo de competencias.

La problemática a investigar emergió a partir de la necesidad de

comprender cómo la capacitación se presenta en el desempeño laboral en el establecimiento de salud de III nivel de atención del Sur de Lima. Para enriquecer y profundizar la investigación se seleccionaron estudios de publicaciones científicas tanto internacionales como nacionales, de instituciones públicas y privadas, enfocándose en las categorías. En varios estudios, se observó que la capacitación especializada mejora significativamente el desempeño de los servidores en diversos sectores, desde la salud hasta la administración pública.

Estos estudios también resaltaron que la efectividad de la capacitación depende de su alineación con las falencias de cada entidad y sus objetivos estratégicos. La evidencia recopilada demostró que una adecuada gestión de la capacitación puede resultar en mejoras sustanciales en la eficiencia y productividad de los trabajadores, subrayando la importancia de diseñar programas de desarrollo profesional bien estructurados y adaptados a cada contexto laboral. Por lo tanto, es fundamental que las organizaciones inviertan en programas de capacitación que no solo aborden las necesidades inmediatas, sino que también fomenten un crecimiento a largo plazo, alineado con las metas estratégicas de la entidad, para asegurar un impacto positivo y duradero en el desempeño laboral.

II. METODOLOGÍA

La investigación se clasificó como básica, siguiendo la definición de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD, 2018). Este tipo de investigación se orienta a llevar a cabo estudios experimentales o teóricos con el fin de obtener nuevos conocimientos sobre los principios fundamentales que explican fenómenos y hechos observables. El objetivo principal es profundizar en la comprensión de estos principios sin intención de aplicar los conocimientos obtenidos a usos concretos o específicos. Es decir, se centra en la generación de conocimientos teóricos sin buscar aplicaciones prácticas inmediatas.

Según CONCYTEC (2024), la investigación básica se define como la indagación científica orientada a expandir el entendimiento fundamental sobre fenómenos naturales, sociales o culturales, sin buscar aplicaciones prácticas inmediatas. Este enfoque investigativo se centra en descubrir y entender los principios y mecanismos fundamentales que subyacen a fenómenos, procesos o sistemas. Aunque no tiene un propósito práctico directo, la investigación básica puede establecer las bases para desarrollos tecnológicos futuros o innovaciones, al proporcionar un conocimiento profundo que potencialmente podría aplicarse en el futuro.

Para Lara et al. (2024), en cuanto al tipo, enfoque y diseño de la investigación, la investigación básica se orienta a obtener nuevos conocimientos de manera sistemática para mejorar la comprensión de una verdad particular. En este estudio, se llevó a cabo la recopilación de datos y conocimientos científicos apoyados por teorías que sustentan las categorías de la investigación, con el propósito de profundizar en el fenómeno en cuestión. Este enfoque se centra en el desarrollo teórico y en la ampliación del entendimiento sobre el tema investigado, sin buscar aplicaciones prácticas inmediatas.

En cuanto al enfoque de la investigación, se adoptó un enfoque cualitativo. Según Becker (1998), esta modalidad no se limita a la simple recolección de datos; requiere una interpretación reflexiva y contextualizada.

Esto conlleva un compromiso intenso con el área de estudio, una atención a los matices culturales y sociales, y una disposición a desafiar suposiciones preexistentes. La investigación cualitativa es un proceso dinámico y colaborativo que implica una constante reflexión y revisión de ideas previas, permitiendo una comprensión más profunda y matizada del fenómeno investigado.

En esta misma línea, Patton (2002) consideró que la investigación cualitativa prioriza la utilidad, la credibilidad y la validez de los hallazgos. También resalta la importancia de mantener una flexibilidad metodológica y una adaptación constante al contexto específico de la investigación. Esta flexibilidad y capacidad de ajuste permiten la generación de conocimientos que son tanto relevantes como significativos para el campo de estudio.

El diseño de la investigación fue fenomenológico-hermenéutico, basado en la revisión documental de cinco Planes de Desarrollo de las Personas (PDP) aprobados por el establecimiento de salud de tercer nivel durante los años 2019 al 2023. Estos documentos, fundamentales para la gestión interna del establecimiento de salud, fueron analizados detalladamente para identificar las características y problemas presentados en las diferentes etapas de la gestión de capacitación. Este análisis documental permitió una comprensión profunda de la evolución y las limitaciones de la capacitación a lo largo de los años, proporcionando una base sólida para el estudio. La revisión de los PDP fue complementada con entrevistas a diez (10) servidores, entre administrativos y asistenciales del establecimiento de salud, siguiendo la metodología sugerida por Alvares (2003), que destaca la entrevista en profundidad como un método clave en los estudios fenomenológicos.

Las entrevistas se realizaron con el objetivo de explorar las experiencias subjetivas de los participantes, para entender los significados que asignan a sus vivencias relacionadas con las capacitaciones que han recibido. Se aplicó la hermenéutica como enfoque complementario, subrayando la importancia de que el investigador mostrara empatía y sensibilidad, sumergiéndose en el contexto de los entrevistados para captar

sus perspectivas y significados. Este enfoque facilitó una comprensión profunda de las percepciones y emociones de los servidores sobre la efectividad y los desafíos de la capacitación. Así, se logró una visión integral del impacto de estos procesos en su desempeño laboral y en la calidad del servicio ofrecido por el establecimiento de salud.

Asimismo, respecto a las técnicas e instrumentos de recolección de datos, Curi & Ferro (2002) destacaron su importancia en el proceso investigativo. Las técnicas, que incluyen entrevistas y el análisis de documentos, ofrecen métodos estructurados para reunir información de manera ordenada. Por su parte, los instrumentos, tales como guías de entrevistas y fichas de revisión, son herramientas específicas empleadas dentro de estas técnicas para recopilar datos detallados sobre áreas de interés. La elección de estas herramientas se realiza cuidadosamente de acuerdo con los objetivos y la naturaleza del estudio, lo que asegura la precisión y la calidad de los datos obtenidos. Así, el uso adecuado de estas técnicas e instrumentos es crucial para la obtención de información exacta y relevante, la cual es fundamental para el avance de la investigación.

Con respecto a la categoría gestión de la capacitación, la gestión implica el uso de distintas técnicas y la realización de acciones destinados a alcanzar una meta específica. Su propósito fundamental es lograr dicho fin mediante la máxima optimización de los recursos disponibles. Además, conforme lo señala (Mendoza & Moreira, 2021) la gestión se conceptualiza como el proceso de ejercicio consecutivo de administrar o gestionar una actividad sea de productos o servicios, que facilita la ejecución de una acción productiva o una pretensión, y su propósito es incrementar los resultados de las entidades. Por su parte, la capacitación, conforme a lo señalado por Silíceo (2004), quien la describe como una actividad planificada que atiende las necesidades reales de la organización, dirigida a generar paradigmas de desarrollo del personal. En ese entender, la Autoridad Nacional del Servicio Civil considera que el cometido de las capacitaciones busca coadyuvar la ejecución de funciones por parte del personal de la entidad, a través del desarrollo de competencias o conocimientos. Además, que estos deben estar en armonía con el perfil del puesto y a los objetivos estratégicos de la entidad.

En relación con la segunda categoría desarrollada, el desempeño laboral, se entendió como la capacidad que tiene un servidor para realizar sus actividades encomendadas en su puesto laboral. Olivera et al. (2021) consideraron que el desempeño laboral se hace notorio en el cumplimiento de las actividades con calidad durante su vinculación con la entidad.

En la investigación cualitativa, es habitual utilizar muestras pequeñas y no aleatorias, lo que requiere que los investigadores apliquen criterios específicos para la selección de los participantes (Salamanca, 2007). En este estudio, se consideraron a 10 servidores, tanto administrativos como asistenciales, pertenecientes al espacio geográfico considerado para la investigación, ubicado en el sur de Lima. Cabe destacar que la selección de los participantes fue voluntaria; aquellos que participaron en las entrevistas aceptaron la invitación extendida. La selección se realizó utilizando un muestreo no probabilístico. Conforme lo señaló Vargas (2011) en este tipo de muestra, la selección de los participantes depende de consideraciones relacionadas con las características del estudio o los objetivos del investigador.

Las entrevistas fueron seleccionados conforme a criterios específicos establecidos por el investigador, considerando las características del establecimiento de salud que incluye tanto personal administrativo como asistencial. La investigación abarcó las capacitaciones ejecutadas y consideradas en el documento de gestión interna de la entidad aprobados durante los años 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023, los entrevistados debían tener al menos cinco años de servicio en dicho establecimiento. Además, se verificó que los participantes pertenecían a regímenes laborales regulados por los Decretos Legislativos 276 y 1057, en cumplimiento del marco normativo sobre capacitaciones en el estado, que es aplicable sólo a los servidores con relación laboral formal.

Los datos fueron recolectados mediante entrevistas semiestructuradas en profundidad, lo que permitió una flexibilidad considerable para captar diversas interpretaciones conforme al objetivo principal de la investigación. Este tipo de entrevista se caracteriza por su adaptabilidad, basándose en

preguntas preparadas previamente y ajustándose según las respuestas del entrevistado. Esta metodología destaca por su habilidad para explorar temas que pueden motivar al participante, clarificar conceptos, identificar ambigüedades y fomentar un ambiente menos formal (Díaz-Bravo et al., 2013).

Durante las entrevistas, se interactuó con los participantes del estudio sin perder el rol de entrevistador. La guía consideró 12 preguntas abiertas, los cuales permitieron a los entrevistados manifestar sus respuestas de manera natural desde sus experiencias adquiridas en los años que presto servicio al estado, sin perder el horizonte de la investigación, proporcionando información valiosa. Se consideró dos ejes temáticos, que fueron propuestos en la investigación, siendo el primero la gestión de la capacitación y el segundo el desempeño laboral. Se consideró seis preguntas por cada eje temático.

Según Vargas (2011), en las entrevistas semiestructuradas es crucial saber cómo organizar y clasificar la información recogida para identificar los datos relevantes. Es esencial registrar con exactitud las respuestas del entrevistado, analizar y segmentar el texto de manera adecuada, y que cada entrevistador elija los datos más significativos. Posteriormente, en función del volumen de información obtenida, es importante dividirla en categorías y, si es necesario, en subcategorías. Este enfoque permite procesar, clasificar y examinar la información de manera más ordenada y exhaustiva.

De acuerdo con Tejero (2021), la entrevista se caracteriza por ser una herramienta abierta, adaptable y flexible a diversos contextos y ajustable durante la interacción. En el caso de las entrevistas semiestructuradas, el entrevistador cuenta con un guion que abarca los temas a tratar, aunque el orden de las preguntas y su formulación permiten cierta libertad para que el entrevistador explore y valore los temas a su discreción. Tras realizar las entrevistas semiestructuradas y llevar a cabo la observación, se procede a la revisión documental para verificar si la información recolectada corresponde con el planteamiento del problema, los conceptos incluidos en el mismo, las relaciones establecidas, y la explicación del fenómeno en estudio.

En el transcurso de la investigación, se aseguraron el cumplimiento y respeto de los principios éticos (beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia) estipulados por la Universidad César Vallejo, conforme a la Resolución de Vicerrectorado de Investigación N° 081-2024-VI-UCV y el Código de Ética en Investigación (Resolución de Concejo Universitario N° 0470-2022/UCV). Se reconocieron adecuadamente las ideas y contribuciones intelectuales de los autores y se garantizó que el consentimiento informado fuera obtenido antes de utilizar las respuestas del grupo de muestra para fines investigativos, en conformidad con las directrices del estilo APA 7.

En lo que se refiere a los aspectos administrativos, se contó con el financiamiento correspondiente y se cumplió los plazos conforme al cronograma establecido, utilizando los insumos, equipos, materiales.

En relación con la credibilidad, es crucial señalar que la investigación no se vio comprometida y se llevó a cabo con rigor durante el proceso de entrevistas, lo que permitió llegar a conclusiones válidas. Arias y Giraldo (2011) definen la credibilidad como la autenticidad de los hallazgos, tanto por parte de los participantes que contribuyeron al estudio como por aquellos que han experimentado el fenómeno investigado. Este enfoque asegura que los resultados reflejan fielmente las experiencias y perspectivas de los involucrados.

En términos de transferibilidad, se proporcionó a los lectores una descripción detallada de las entrevistas y los resultados obtenidos durante la investigación, facilitando así un análisis exhaustivo. La transferibilidad se refiere a la posibilidad de aplicar los hallazgos de este estudio a otros contextos o poblaciones en investigaciones futuras (Arias y Giraldo, 2011). Este enfoque permite que los resultados sean relevantes y útiles en diferentes escenarios, asegurando su aplicabilidad más allá del contexto específico del estudio.

En cuanto a la dependabilidad, se entiende como un proceso sistemático, y auténtico que consta de tres criterios: una percepción reflexiva del propio punto de vista, apreciación del punto de vista del otro, y equidad en las descripciones, representaciones y valores en los que se basan (Arias y Giraldo, 2011).

Respecto a la confirmabilidad, los datos e información obtenidos en la investigación fueron claros y verídicos, cumpliendo con los estándares establecidos para un proceso investigativo riguroso. Estos datos fueron sometidos a una evaluación por expertos, asegurando su precisión y fiabilidad.

La confirmabilidad se relaciona con la imparcialidad en el análisis e interpretación de los datos, garantizando que otros investigadores puedan seguir el mismo proceso y alcanzar resultados comparables (Arias y Giraldo, 2011).

En adición a estos cuatro criterios de rigor científico, Guba & Lincoln (2002) explican los fundamentos epistemológicos y ontológicos de la entrevista, enfatizando la diversidad en la interpretación debido a concepciones múltiples de la realidad. La investigación cualitativa no busca alcanzar generalizaciones universales, sino más bien entender lo particular y específico en un contexto específico y lo que podría ser extrapolable a otros grupos. La entrevista implica el uso de los sentidos para captar hechos y realidades sociales del entrevistado y su entorno (Gil et al., 1996). Es una técnica fundamental en Ciencias Sociales que explora la realidad percibida por individuos en condiciones naturales, sociales, culturales e históricas específicas (Kvale, 2012). Con relación a la relevancia, esta investigación buscó plantear nuevos conceptos teóricos y ampliar más la búsqueda del fenómeno. Según Noreña et. al (2012) la relevancia posibilita evaluar el logro de las metas trazadas.

III. RESULTADOS

El análisis de las diez entrevistas, tanto a personal asistencial como administrativo, se ejecutó mediante un enfoque hermenéutico, integrando herramientas de inteligencia artificial (IA) y el software ATLAS.ti. Inicialmente, la IA se utilizaron para la transcripción de las entrevistas, asegurando una precisión elevada en la conversión de audio a texto. Posteriormente, la misma tecnología facilitaron la revisión de los textos transcritos, permitiendo la identificación de posibles errores y la garantía de fidelidad respecto a las grabaciones originales.

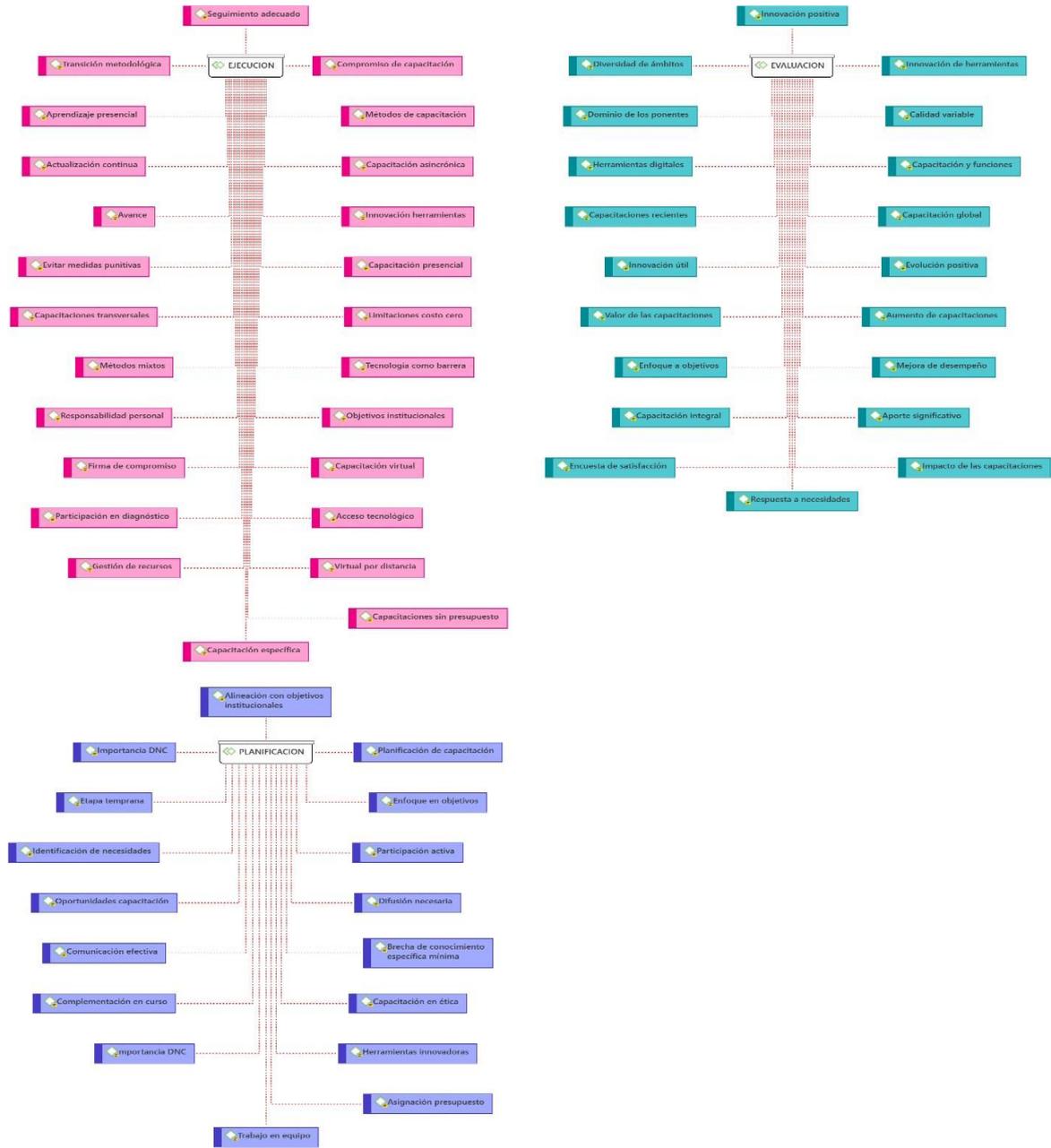
La codificación abierta fue también asistida por la IA, proporcionando un análisis preliminar en el que emergieron categorías y temas a partir del contenido textual. Este proceso permitió un primer acercamiento a las ideas y significados presentes en los discursos de los entrevistados. Una vez obtenida esta codificación inicial se procedió a la utilización de ATLAS.ti para realizar una codificación selectiva y axial. La codificación selectiva se centró en identificar las categorías más relevantes y recurrentes, mientras que la codificación axial se dedicó a explorar las vinculaciones y adaptaciones entre estas categorías, construyendo una estructura teórica coherente y profunda.

El enfoque hermenéutico subyacente permitió una comprensión interpretativa de los textos, donde el contexto y la subjetividad de los participantes jugaron un papel crucial en la interpretación de los datos. Este proceso integral, apoyado por la IA y el análisis riguroso en ATLAS.ti, resultó en una interpretación rica y matizada de las experiencias y perspectivas de los entrevistados, consolidando un marco sólido para investigaciones cualitativas venideras.

Una vez recaudado los datos de la entrevista, se continuó con el análisis de la información conjunta utilizando la inteligencia artificial y el software de análisis cualitativo ATLAS.ti. En el caso del objetivo general, que se centra en examinar la forma cómo se presenta la capacitación en el desempeño laboral de los servidores en un establecimiento de salud de nivel III en Lima Sur durante 2024, se generó la siguiente red semántica:

Figura 1

Red semántica del objetivo general



Nota. Elaborado con ATLAS.ti

El análisis fenomenológico de la red semántica, efectuado con ATLAS.ti, mostró la vinculación entre los conceptos asociados a la Gestión de la Capacitación. Esta interpretación se enfocó en la experiencia de los servidores del establecimiento de salud, el significado personal que otorgan a la gestión de la capacitación, y cómo estos se presentan en el desempeño laboral. También se exploraron tácticas prácticas para administrar la capacitación desde la óptica directa de los servidores.

En ese entendido, se tiene cierta consideración ya que la capacitación y el desempeño laboral están emparentados, y conforme a los participantes, la capacitación que le brindaron mejoró ligeramente su desempeño laboral. De acuerdo al Entrevistado 1, “la gestión de la capacitación está muy débil a pesar de ser hospital de nivel III, el cual genera un bajo desempeño laboral ya que no estamos capacitado en temas específicos en relación a nuestras funciones, la participación del servidor es para curso en su mayoría transversales” (Conversación personal del 1 de julio de 2024). Para el entrevistado 2, los beneficiarios de las capacitaciones no sacan provecho a las oportunidades de capacitación, ya que asisten no por mejorar su desempeño laboral, sino solo por certificado o constancia que luego incorpora a su legajo personal. Para el entrevistado 6, “siento que las capacitaciones no me ayudaron en la mejora de mi desempeño laboral, ya que las capacitaciones son transversales, para diferentes especialidades y no son específicas, para mi especialidad” (Conversación personal del 11 de julio del 2024).

Asimismo, el Entrevistado 4 mencionó que “en mi caso yo trabajé en varias áreas, en el área de logística, justo había este tipo de capacitaciones del OSCE y bueno, me sirvieron muchísimo, porque yo había ya dejado un buen tiempo de estar en el área de logística, porque ahora laboro en el área de recursos humanos, entonces como estaba como desfasado, pero de acuerdo con esas capacitaciones, bueno, me sirvieron muchísimo para quedar actualizado” (Conversación personal del 13 de julio del 2024).

En ese mismo sentido, el Entrevistado 7 señaló “efectivamente estamos viendo no solamente un personal más capacitado, sino también un personal más humano, más empático con el paciente” (Conversación personal del 12 de julio del 2024).

El enfoque fenomenológico se basó en la experiencia personal de los servidores, buscando entender cómo percibieron y vivieron los fenómenos desde su propia visión. En este marco, la red semántica reveló cómo los servidores del establecimiento de salud concibieron la gestión de la capacitación en sus tres etapas, y que las capacitaciones que les haya sido brindado le han favorecido a su desempeño laboral.

La red semántica examinó diversos aspectos de la gestión de la capacitación divididos en planificación, ejecución y evaluación. En la fase de planificación se incluyó la repetición de temas de capacitación, decisiones unilaterales en la identificación de necesidades de capacitación, la permanencia en los programas de formación, el cumplimiento de normas éticas y medidas anticorrupción. En la ejecución se destacaron la firma de compromisos de capacitación, el cumplimiento de los programas de formación, y la utilización tanto de modalidades presenciales como virtuales. En la evaluación se evaluó el dominio del tema por parte de los capacitadores, el impacto de las capacitaciones y su alineación con los objetivos planteados por la entidad. Estos factores pueden influir en cómo los servidores perciben su participación en las capacitaciones y su compromiso con mejorar su desempeño laboral. La experiencia vivida por los servidores varía según su entorno personal y profesional.

La fenomenología también buscó entender el significado subjetivo que los individuos atribuyen a los fenómenos que experimentan. En este caso, la Gestión de capacitación, ha tenido diversas opiniones por parte de los participantes, siendo para algunos servidores la gestión de capacitación puede ser una consecuencia inevitable de un sistema de recursos humanos favorable a mejorar el desempeño de los servidores. Para otros, puede ser un indicador de una mala gestión y mal uso de recursos. El significado subjetivo de la gestión de capacitación determina cómo los servidores utilizan

las capacitaciones en su desempeño laboral. Esta comprensión ayuda a las instituciones a impulsar un sistema de gestión más eficiente.

Un servidor sin capacitaciones puede ser menos eficiente, incurrir en errores y tener problemas para el desarrollo adecuado de sus funciones. La falta de capacitaciones puede llevar a una disminución en su desempeño, aumento de los errores y una baja productividad.

Las capacitaciones también pueden generar un ambiente de trabajo óptimo, caracterizado por la comunicación afectiva y por ende un servicio de salud más eficiente. Esto no solo favorece al individuo que se capacita, sino también al equipo y a la institución en su conjunto.

La fenomenología subraya la relevancia de la perspectiva en primera persona al intentar entender el mundo desde la experiencia directa del individuo. La red semántica ofrece un acceso profundo a la visión de los empleados respecto a la Gestión de la Capacitación en su desempeño laboral, permitiéndonos comprender cómo experimentan y perciben los diversos factores que la influyen.

Esta comprensión es clave para formular habilidades, pericias efectivas, seguras para poder gestionar en la institución. Al entender cómo los servidores en cada fase de la gestión de la capacitación, las instituciones pueden tomar conciencia de la importancia de ser capacitados y cumplir con uno los subsistemas de recursos humanos.

El establecimiento de salud de nivel III de Lima Sur, pueden implementar estrategias basadas en la comprensión fenomenológica de la gestión de la capacitación: (i) Capacitación a los directivos de la entidad sobre gestión de las capacitaciones, lo que permitirá comprender la importancia de realizar un buen diagnóstico de necesidades, considerando las capacitaciones que son necesarios para los servidores, teniendo en consideración que el hecho de constituir un establecimiento de nivel III, requiere que su personal deba desarrollar funciones especializadas; (ii) Fomentar la importancia de la capacitación entre todos los trabajadores, a fin de que asuman su responsabilidad de asistir a las capacitaciones programadas en la fecha y horario programado. (iii) Fomentar en los órganos

de asesoramiento, como lo es la oficina encargada de planificar y programar los presupuestos en la entidad, a fin de que se gestione el presupuesto correspondiente para las capacitaciones.

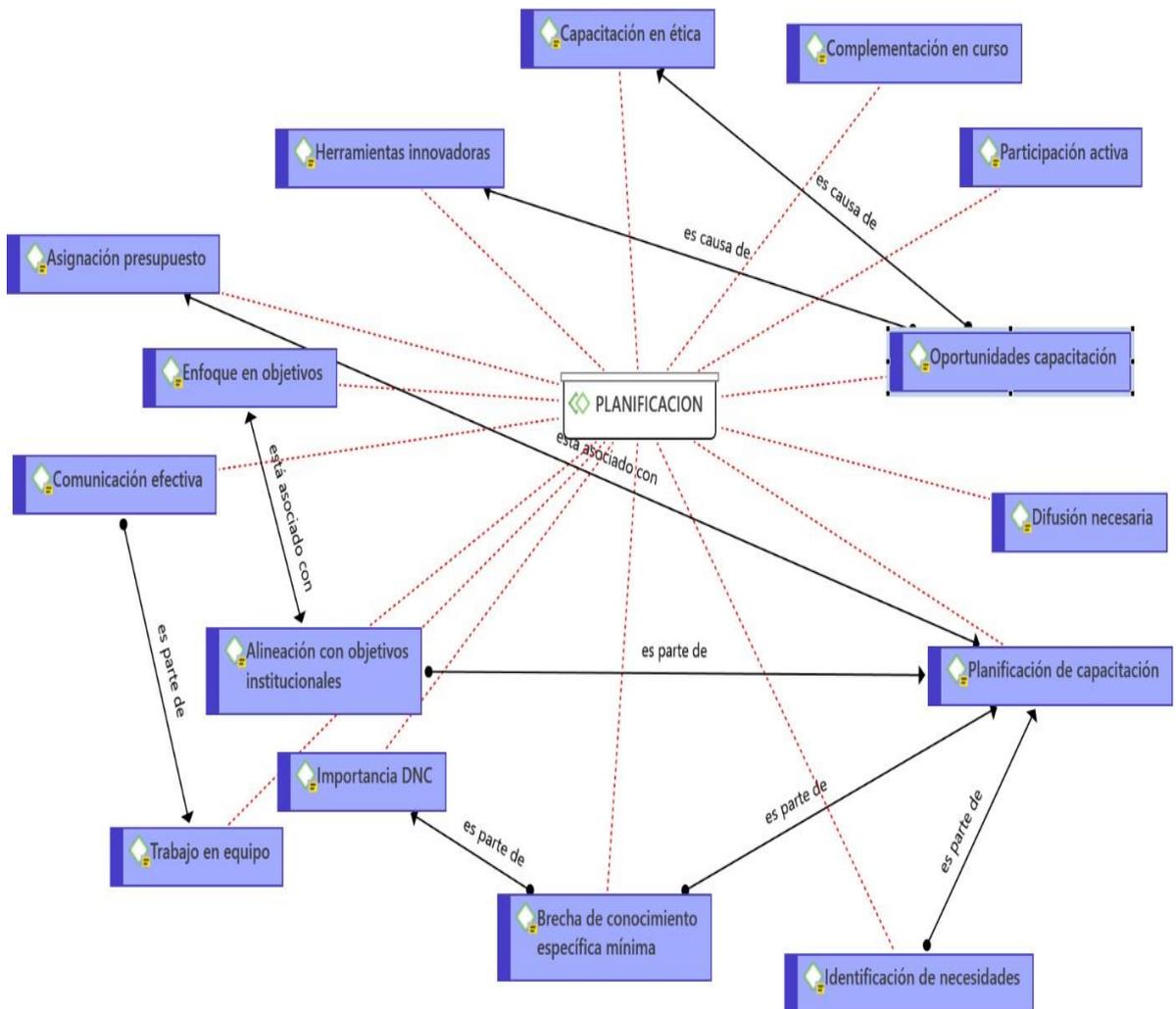
Se tomó en cuenta que la red semántica ofrece una visión general de la capacitación y no necesariamente captura la experiencia individual de cada servidor. Además, la interpretación de esta red desde una perspectiva fenomenológica está influenciada por la experiencia y el conocimiento del analista. Por último, es esencial considerar el contexto cultural y social en el que se realiza el trabajo, dado que estos factores pueden impactar significativamente en cómo los servidores experimentan y perciben la contribución de la capacitación a su desempeño laboral.

El análisis fenomenológico de la red semántica en el contexto laboral, realizado con el software ATLAS.ti, se presenta como una herramienta fundamental para comprender las experiencias de los servidores en relación con la capacitación y su efecto en el desempeño laboral. Esta comprensión permite a los directivos y líderes contar con la información necesaria para formular estrategias que mejoren el rendimiento en el trabajo. Al centrarse en la perspectiva de los individuos, la fenomenología proporciona una visión exhaustiva y matizada de cómo los servidores perciben y experimentan su entorno laboral, lo que contribuye a una gestión más efectiva y empática.

Una vez recopilada la información, se realizó un análisis del conjunto de datos utilizando herramientas de inteligencia artificial y el software de procesamiento de datos ATLAS.ti. En el caso del primer objetivo específico, referido a analizar de cómo se presenta la Gestión de la Capacitación en el desempeño laboral de los servidores en la Fase de Planificación de un Establecimiento de Salud Nivel III de Lima Sur 2024, se obtuvo la siguiente red semántica:

Figura 2

Red semántica del análisis del objetivo específico 1



Nota: Elaborado con ATLAS. ti (2024)

El análisis de la red semántica de la Fase de planificación, realizado con ATLAS.ti, es indispensable para los investigadores que buscan profundizar en la comprensión de sus datos cualitativos. Esta red se compone de nodos que representan conceptos cruciales, tales como, necesidades de capacitación, brecha de conocimiento, objetivos, alineación con objetivos institucionales, recursos, asignación de presupuesto, herramientas innovadoras, participación, comunicación efectiva, difusión, trabajo en equipo, importancia del Diagnóstico de necesidades de capacitación. Además, se observan enlaces que delimitan las vinculaciones entre estos nodos, clasificándose principalmente en causalidad y asociación.

Al respecto, conforme lo señaló el Entrevistado 4 “pueden establecer objetivos claros, también se pueden dar retroalimentación continua, también se puede sensibilizar las capacitaciones que se ejecutarán en el año”. (Conversación personal del 13 de julio del 2024). Asimismo, “creo que es fundamental para garantizar la integridad y la transferencia en cualquier institución y así lograr que todos los servidores actúen con el mejor interés de la institución y en este caso de los pacientes” conforme se refirió el Entrevistado 3 (Conversación personal del 17 de mayo del 2024).

Igualmente, el Entrevistado 7 refirió “creo que la parte de difusión es una de las partes principales, así como el marketing, el poder captar a un buen grupo, no solamente profesionales, sino también técnicos, auxiliares y demás personas, sé que en la matriz PDP solamente están incluidos personal 276 o 1057, y sé que a nivel administrativo se maneja así, pero comprendo también la alta necesidad por parte de los gestores que a veces por cuestiones de régimen excluyen al personal tercero, sé que no debería darse, sé que ellos deberían capacitarse propiamente, pero es alguna disyuntiva un poco controversial, ya que ellos siempre están presentes, por otra contraparte, creo que deberían estar considerados los terceros” (Conversación personal del 12 de julio del 2024).

En esa línea, el Entrevistado 9 señaló “es una herramienta fundamental que nos permite identificar las fechas de habilidades requeridas por el personal y así poder mejorar continuamente, creo que sería importante

la asignación presupuestaria, ya que son varios años que no contamos con un presupuesto para llevar ciertos cursos que se requieren a servicio” (Conversación personal del 02 de agosto del 2024).

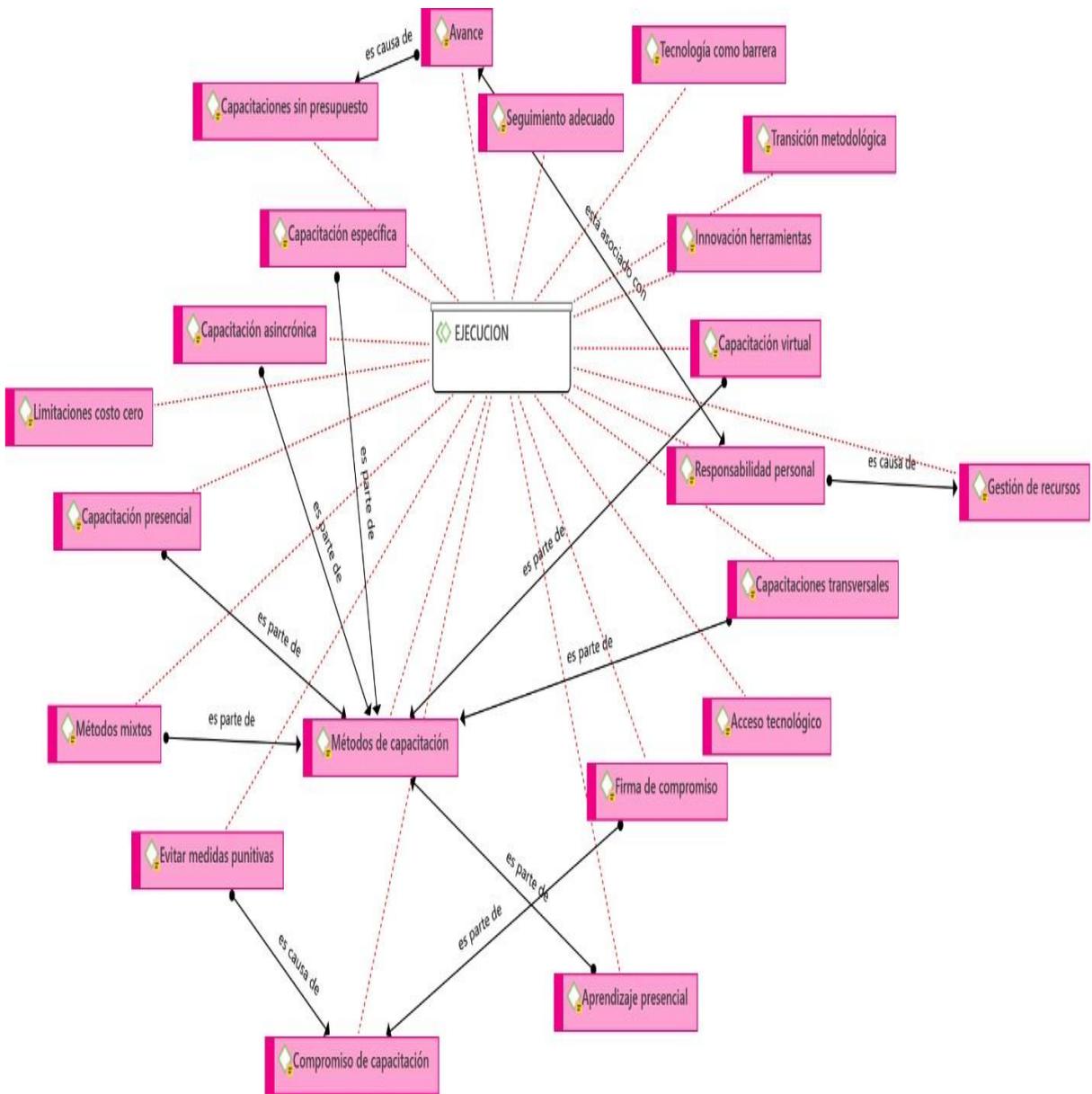
Desde un enfoque fenomenológico, esta red de significados puede interpretarse como una expresión de la manera en que los servidores perciben y entienden el proceso de capacitación. Cada persona posee un conjunto de experiencias y conocimientos previos que afectan su forma de percibir y participar en el proceso de capacitación. Este enfoque nos permite entender mejor las necesidades de los servidores y cómo las diferentes estrategias de capacitación pueden impactar su desarrollo y desempeño en el trabajo.

Así, la red de significados se convierte en un recurso útil que ayuda a mejorar la comprensión, asegurando que se alinien con los objetivos estratégicos e institucionales, permitiendo a la organización anticipar y responder a cambios y desafíos de manera más efectiva.

En el caso del segundo objetivo específico, referido a analizar de cómo se presenta la Gestión de la Capacitación en el desempeño laboral de los servidores en la Fase de Ejecución de un Establecimiento de Salud Nivel III de Lima Sur 2024, se obtuvo la siguiente red semántica:

Figura 3

Red semántica del análisis del objetivo específico 2



Nota: Elaborado con ATLAS.ti (2024)

La red semántica desarrollada mediante la herramienta ATLAS.ti, ofrece una visualización compleja y detallada de un proceso relacionado con la capacitación o formación. El nodo central, identificado como Ejecución, sugiere que la red se centra en las diversas etapas, componentes y desafíos que implica la implementación efectiva de programas de capacitación. Este análisis se basa en una perspectiva hermenéutica, esta red no es simplemente una representación gráfica de conceptos, sino una ventana a la manera en que los autores comprenden y conceptualizan el proceso de capacitación. Cada conexión, nodo y la estructura general de la red revelan una serie de supuestos, valores y perspectivas sobre la formación.

Un elemento significativo que se resalta en la red es la función del participante en el proceso de capacitación. Nodos como responsabilidad personal y compromiso de capacitación enfatizan el grado de compromiso y la responsabilidad del individuo para su propio desarrollo. Este enfoque ubica en la palestra la idea de que la capacitación no es un proceso pasivo, sino que requiere la implicación activa de los participantes para que sea efectiva.

En ese sentido, “el formato de compromiso a cumplir debe ser con penalidades concretas ya que uno se compromete y a veces no cumple” (Entrevistado 4, conversación personal del día 13 de julio del 2024). Asimismo “personalmente creo que no debería ser algo punitivo el formato de compromiso, ya que por experiencia propia algunos servidores al ver que hay algo punitivo dentro de los últimos párrafos tienden a no suscribirse al curso”, (Entrevistado 9, conversación personal del día 13 de julio del 2024).

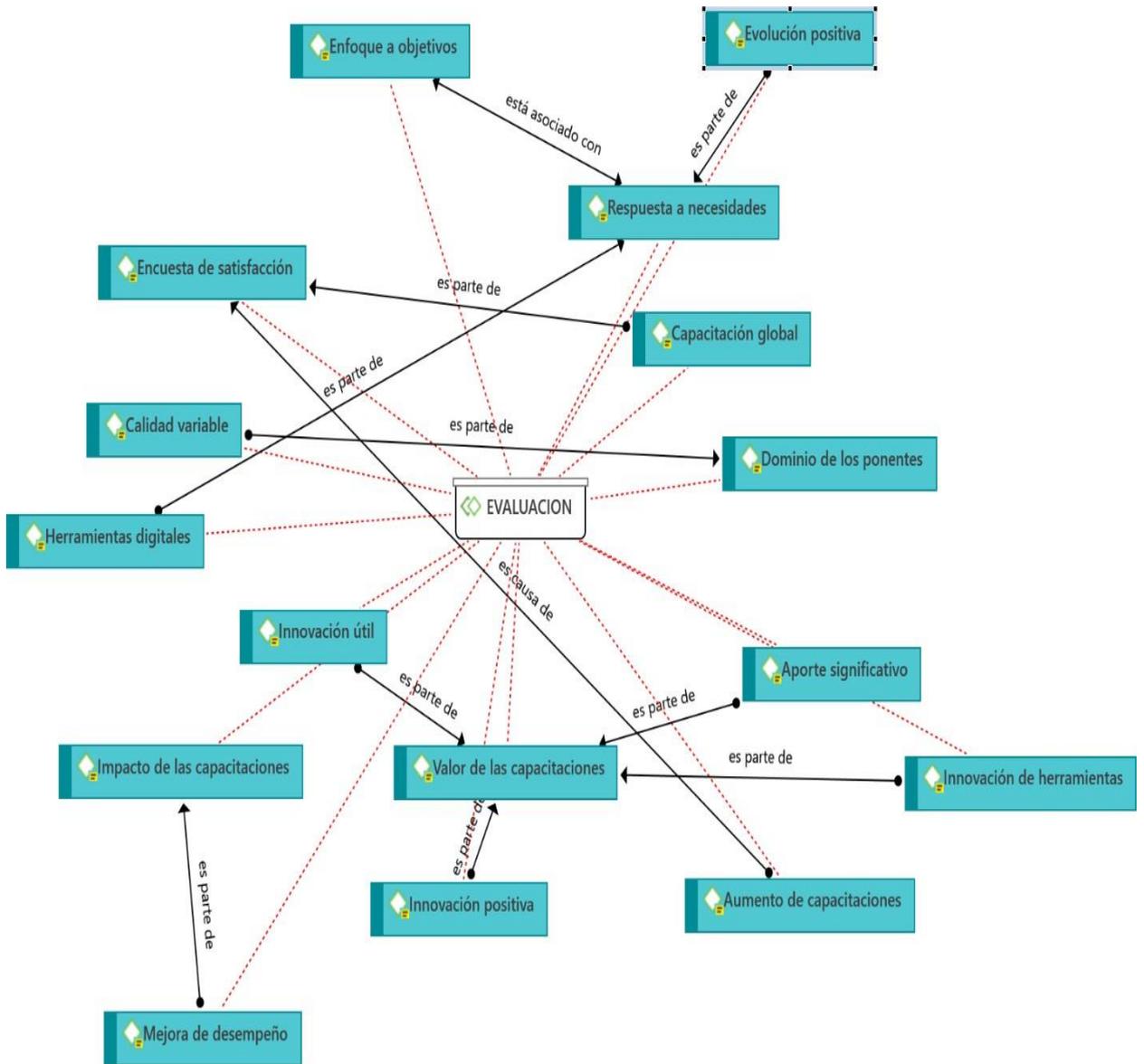
Igualmente, el Entrevistado 10 señaló: “Mire, en realidad, toda persona tiene que comprometerse, no necesita, bueno, en mi forma de pensar, yo creo que es importante comprometerse con uno mismo a querer salir adelante, a querer aprender, sobre todo aprender más cosas y poder aplicarlo tanto en tu vida laboral, profesional, y eso también influye en tu casa, con tus familiares, porque después aprendes más, te desenvuelves mucho mejor” (Conversación personal del 13 de julio del 2024).

La red semántica muestra como la fase de evaluación se vincula con diversos aspectos. En primer lugar, puede ser utilizado como fundamento para desarrollar nuevos programas de capacitación, ayudando a identificar los componentes clave y los posibles desafíos que se deben abordar. En segundo lugar, puede ser utilizada para evaluar la efectividad de los programas existentes, destacando tanto las fortalezas como las áreas que necesitan mejora. En tercer lugar, la red puede facilitar la comunicación visual y comprensible de la complejidad del proceso de capacitación a diferentes audiencias, incluyendo administradores, capacitadores y participantes.

En el caso del tercer objetivo específico, referido a analizar de cómo se presenta la Gestión de la Capacitación en el desempeño laboral de los servidores en la Fase de Evaluación de un Establecimiento de Salud Nivel III de Lima Sur 2024, se obtuvo la siguiente red semántica:

Figura 4

Red semántica del análisis del objetivo específico 3



Nota: Elaborado con ATLAS.ti (2024)

La red semántica proporcionada, elaborada con ATLAS.ti, ofrece una representación detallada de la vinculación conceptual entre diversos aspectos de la fase evaluación, esta red se convierte en una construcción de significado que refleja las perspectivas y supuestos del evaluador.

En ese sentido, “efectivamente, estamos viendo no solamente un personal más capacitado, sino también un personal más humano, más empático con el paciente” (Entrevistado 7, conversación personal del 12 de julio del 2024). Asimismo, “Sí han aportado significativamente, porque lo demuestran los hechos, de una u otra manera estadísticamente hay mejora de atención, hay mejor profesionalismo y eso es notario cuando lo ejercen” (Entrevistado 3, conversación personal del 30 mayo 2024).

Igualmente, el Entrevistado 10 señaló: “definitivamente sí, ha mejorado bastante porque ahora, este, bueno, ya desde hace ya varios años atrás en la digitalización a este, para todos se está utilizando, o sea, prácticamente los correos electrónicos, el WhatsApp, las presentaciones que se están innovando ahora son muy importantes, te permite facilitar, acortar tiempo, sobre todo, cortar los plazos y conocer, manejar estas herramientas te permite agilizar más el trabajo” (Conversación personal del 13 de julio del 2024). En la misma línea, el Entrevistado 1 “Dominio sí, pero no a la perfección, Sí, sí, sí he visto que dominan su tema, pero que no ha sido así tan, cómo se le podría decir, una presentación intachable” (Conversación personal del 03 de agosto del 2024).

Desde un enfoque hermenéutico, la red semántica puede interpretarse como una construcción de sentido que refleja una visión particular sobre el proceso de evaluación de capacitaciones. Un énfasis notable se encuentra en los resultados de las capacitaciones, como la mejora del desempeño, el aporte significativo y la innovación. Este enfoque en los resultados sugiere una orientación hacia la eficacia y la eficiencia, destacando la importancia de los logros tangibles y medibles como indicadores de éxito en la capacitación.

IV. DISCUSIÓN

En la presente discusión, centrada en el objetivo general de analizar cómo se presenta la gestión de capacitación en el desempeño laboral de los servidores de un Establecimiento de Salud Nivel III en Lima Sur durante el año 2024, se contrastan los resultados obtenidos con estudios previos tanto a nivel nacional como internacional. Este análisis permite una comprensión más profunda del contexto y su evolución.

Los hallazgos actuales indican que la gestión de capacitación en el establecimiento de salud de tercer nivel de atención ubicado en Lima Sur presenta limitaciones considerables. Esta observación coincide con los resultados de la investigación realizada por Montenegro (2023), quien identificó deficiencias en la gestión de capacitación a nivel nacional. Montenegro (2023) argumenta que los cursos transversales ofrecidos a los empleados no se encuentran adecuadamente alineados con las necesidades específicas de sus funciones diarias, lo cual deriva en una baja aplicabilidad y, por consiguiente, en un desempeño limitado.

Por otro lado, a nivel internacional, la investigación de Budi (2021) proporciona una perspectiva complementaria. Budi analiza la utilización de la capacitación laboral en Indonesia y concluye que, cuando los programas de capacitación están bien diseñados y alineados con las tareas específicas de los empleados, pueden mejorar significativamente su rendimiento. Esta investigación contrasta con la situación observada en el Establecimiento de Salud Nivel III, donde se evidencia que “la gestión de la capacitación está muy débil a pesar de ser hospital de nivel III, el cual genera un bajo desempeño laboral ya que no estamos capacitado en temas específicos en relación con nuestras funciones, la participación del servidor es para curso en su mayoría transversales” (Entrevistado1, conversación personal del 1 de julio de 2024).

Asimismo, el entrevistado 6 (Conversación personal del 11 de julio de 2024) señaló que “siento que las capacitaciones no me ayudaron en la mejora de mi desempeño laboral, ya que las capacitaciones son transversales, para diferentes especialidades y no son específicas, para mi especialidad”.

Igualmente, el Entrevistado 4 refirió: “nos han fortalecido en nuestras habilidades y conocimientos. También nos han mejorado en nuestra producción personal y nuestro rendimiento también. No solamente personal, sino a nivel del área donde, bueno, en este caso, recursos humanos donde yo laboro. Nos podemos desenvolver mucho mejor que antes, antes de haber recibido este tipo de capacitaciones” (Conversación personal del 13 de julio del 2024).

Estos hallazgos no solo corroboran los supuestos previos sobre las deficiencias en la gestión de capacitación, sino que también facilitan una comprensión más matizada del fenómeno. Las investigaciones previas, al contrastarse con los resultados actuales de las entrevistas, destacan la importancia de diseñar programas de capacitación que no sólo aborden las necesidades generales, sino que se adapten a las especificidades del contexto y de las funciones de los servidores. Este análisis enriquece el campo académico y científico, abriendo nuevas perspectivas para mejorar la gestión de capacitación y establecer un vínculo más sólido entre el conocimiento acumulado y los avances en la práctica.

En cuanto al segundo punto de discusión alusivo al primer resultado específico, la fase de planificación de la Gestión de la Capacitación en el desempeño laboral en un Establecimiento de Salud Nivel III de Lima Sur para el año 2024, emergen importantes hallazgos que revelan tanto concordancias como discrepancias con la literatura existente. El análisis de la situación actual pone de manifiesto un enfoque unilateral en la identificación de las necesidades de capacitación, la selección del tipo de formación y el cumplimiento de normas éticas y anticorrupción.

Obando (2020) subrayó la relevancia de conocer las necesidades individuales para diseñar estrategias de capacitación que fortalezcan eficazmente el talento del personal. Este enfoque individualizado debería garantizar que las intervenciones formativas sean pertinentes y ajustadas a las competencias específicas de cada servidor. Sin embargo, en el contexto del Establecimiento de Salud Nivel III en Lima Sur, se observó una falta de priorización en las capacitaciones especializadas por parte de los jefes

inmediatos. Este hallazgo contrasta con las recomendaciones de Díaz & Salazar (2021), quienes argumentaron que las capacitaciones deben ir más allá del desarrollo de habilidades individuales y enfocarse también en la modificación de comportamientos laborales para demostrar compromiso y cumplir con objetivos organizacionales específicos.

La evidencia obtenida a través de la Entrevista 1 (Conversación personal del 13 de julio del 2024) que mencionó: “lo que pasa es que acá fue por decisión del encargado de las capacitaciones, pero en sí debería ser por mutuo acuerdo, en consenso”, lo que sugiere que, a pesar de la demanda específica del nivel de atención del establecimiento, las capacitaciones se diseñan y se implementan sin una adecuada priorización de las necesidades especializadas. Este enfoque podría estar limitando el impacto de las intervenciones formativas, ya que no se alinean con las exigencias concretas del entorno laboral y las competencias requeridas en el contexto actual.

Comparando estos hallazgos con la teoría, se observa una divergencia significativa con las postulaciones de Díaz & Salazar (2021), quienes sostuvieron que el enfoque de las capacitaciones debe incluir tanto la adaptación a las demandas específicas del puesto como la transformación de comportamientos laborales. La falta de alineación entre la planificación de la capacitación y las demandas específicas del establecimiento podría estar reflejando una brecha en la aplicación práctica de estas teorías en el contexto investigado.

Además, el cumplimiento de normas éticas y anticorrupción no parece recibir la atención adecuada en la fase de planificación. Esto podría señalar una deficiencia en la integración de principios éticos en la planificación formativa, lo que podría tener repercusiones en la integridad y la transparencia del proceso de capacitación.

El tercer punto de discusión referido a los resultados de la fase de ejecución de la Gestión de la Capacitación en el Establecimiento de Salud Nivel III de Lima Sur, 2024, se observa un enfoque en la formalización de compromisos de capacitación, la adherencia a los programas formativos y el uso de modalidades tanto presenciales como virtuales. Estos esfuerzos

buscan mejorar el desempeño laboral mediante la implementación de estrategias de capacitación más estructuradas y accesibles.

La teoría de Huarancca (2024) resalta la importancia de abordar las raíces de los problemas con diagnósticos precisos para lograr mejoras efectivas. En el contexto actual, este enfoque es relevante ya que se identifican problemas en la implementación de capacitaciones que no siempre se alinean con las necesidades reales de los servidores. Además, la investigación de Ramírez-Asis et al. (2022) indican que el bajo desempeño laboral puede estar asociado a la falta de preparación para tareas específicas y a la inexperiencia, lo cual se refleja en la necesidad de capacitaciones más especializadas y dirigidas, Ante ello en la Entrevista 1: “Hay muchas cosas por mejorar. Como que el primer punto sería el dar más énfasis a lo que son los temas para profesionales químicos farmacéuticos” (Entrevistado 1, conversación personal del 13 de julio del 2024).

Asimismo, “Bueno, yo creo que cuando realmente el profesional tenga ese compromiso de servicio, pero si no hay ese compromiso de servicio, no va a haber un buen desempeño del personal en un hospital” (Entrevistado 1, conversación personal del 11 de julio de 2024).

Las entrevistas realizadas revelan que algunos servidores asisten a las capacitaciones principalmente para obtener documentación, en lugar de buscar una mejora genuina en sus habilidades. Esta práctica pone en evidencia una discrepancia entre las expectativas y los resultados de las capacitaciones. Así, se subraya la necesidad de alinear mejor las capacitaciones con los objetivos profesionales y organizacionales del establecimiento de salud. La coincidencia entre las teorías y las evidencias obtenidas sugiere que, para mejorar la efectividad de la capacitación, es crucial un enfoque más personalizado y relevante, que realmente atienda las necesidades específicas de los servidores y sus tareas diarias.

En cuanto al cuarto punto de discusión alusivo a la fase de evaluación de la Gestión de la Capacitación en el Establecimiento de Salud Nivel III de Lima Sur en 2024, se examinó de cerca la competencia de los capacitadores, el impacto de las capacitaciones y su alineación con los objetivos

organizacionales. Los resultados revelan que esta evaluación es fundamental para comprender la efectividad de las capacitaciones y para identificar áreas de mejora.

Montenegro (2023) enfatizó que la evaluación de la capacitación reveló problemas y errores que podrían requerir reincorporación del personal capacitado para mejorar su desempeño. Esta perspectiva se refleja en los resultados actuales, donde se observa que las capacitaciones no siempre cumplen con las expectativas y, en algunos casos, requieren ajustes para ser más efectivas. Asimismo, el citado autor destaca la relación directa entre la capacitación y el desempeño del personal, una observación que se confirma en el contexto actual al notar que las capacitaciones tienen un impacto variable en el desempeño laboral.

Por otro lado, Arteaga et al. (2019) subrayaron la importancia de una evaluación estructurada y confiable para obtener información verificable y sustentable para la toma de decisiones. En este sentido, los resultados muestran que la evaluación permite medir el impacto de las capacitaciones de manera más precisa, facilitando decisiones informadas que contribuyen a mejoras continuas en la gestión de la capacitación. Esta teoría también encuentra apoyo en las entrevistas realizadas, donde los servidores indican que una evaluación adecuada ayuda a identificar qué aspectos de las capacitaciones son efectivos y cuáles necesitan ajustes.

Por ello, tanto las teorías revisadas como los datos obtenidos coinciden en la importancia de una evaluación robusta de las capacitaciones. La competencia de los capacitadores, el impacto real de las capacitaciones y su alineación con los objetivos organizacionales son elementos clave que, al ser evaluados rigurosamente, permiten realizar ajustes necesarios para mejorar el desempeño y la productividad del personal en el establecimiento de salud.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA

Frente al objetivo general alusivo a la forma en la que se presenta la gestión de capacitación en el desempeño laboral de los servidores de un establecimiento de salud del tercer nivel de atención de Lima Sur, el estudio concluyó en que se muestra una conexión significativa entre las capacitaciones recibidas y el desempeño laboral de los servidores. La asignación de presupuesto para las capacitaciones no solo repercute positivamente en el desempeño individual de los servidores, sino que también promueve la mejora general de la organización.

SEGUNDA

Para el objetivo específico primero, el estudio concluyó que la fase de planificación en la Gestión de la Capacitación en un Establecimiento de Salud Nivel III de Lima Sur 2024 enfrentó desafíos significativos, como la falta de priorización en capacitaciones especializadas y la unilateralidad en la identificación de necesidades. Estos hallazgos subrayaron la necesidad urgente de alinear estrategias de desarrollo con las exigencias específicas del personal y del entorno laboral, garantizando así un impacto efectivo en el fortalecimiento del talento y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

TERCERA

En lo que respecta al objetivo específico segundo, el estudio concluyó que la fase de ejecución en la Gestión de la Capacitación en un Establecimiento de Salud Nivel III de Lima Sur 2024 enfrentó desafíos significativos, como la participación motivada principalmente por la documentación más que por el deseo genuino de mejora. Estos hallazgos subrayaron la importancia de alinear expectativas y resultados de capacitación para garantizar un impacto efectivo en el desarrollo profesional y organizacional. Es crucial abordar las raíces de los problemas identificados mediante diagnósticos adecuados, destacando la necesidad de preparar adecuadamente al personal para desempeñarse en todas las áreas del establecimiento de salud de tercer nivel de atención.

CUARTA

En cuanto al objetivo específico tercero, el estudio concluyó que la fase de evaluación en la Gestión de la Capacitación en un Establecimiento de Salud Nivel III de Lima Sur 2024 es crucial para identificar problemas y mejorar el desempeño del personal capacitado. La investigación subrayó la relación positiva entre la capacitación y la productividad laboral, enfatizando la necesidad de estructurar sistemas de evaluación integrales y confiables. Este enfoque permite tomar decisiones informadas que promuevan mejoras continuas en la gestión de capacitación, alineadas con los objetivos organizacionales del establecimiento.

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA

Al titular de la entidad, considerando los resultados obtenidos a nivel general, se recomienda asignar presupuesto adecuado y estratégico para capacitaciones que fortalezcan el desempeño laboral en el Establecimiento de Salud Nivel III de Lima Sur. Esto no solo beneficiará individualmente a los servidores, sino que también contribuirá significativamente a la mejora integral de la organización.

SEGUNDA

A los jefes inmediatos de los servidores del Establecimiento de Salud Nivel III de Lima Sur, se recomienda alinear estrategias de desarrollo con las necesidades específicas del personal. Esto incluye priorizar capacitaciones especializadas y adoptar un enfoque más colaborativo en la identificación de necesidades, asegurando así un impacto efectivo en el fortalecimiento del talento y en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

TERCERA

A los servidores del Establecimiento de Salud Nivel III de Lima Sur se recomienda alinear sus expectativas personales con los resultados esperados de las capacitaciones. Participar activamente y enfocarse en el aprendizaje genuino, más que en la documentación, asegurará un desarrollo profesional efectivo y contribuirá al cumplimiento de los objetivos organizacionales establecidos.

CUARTA

A la jefatura de la Oficina de Personal del Establecimiento de Salud Nivel III de Lima Sur, se recomienda estructurar un sistema integral de evaluación de capacitación. Esto incluye asegurar la competencia de los capacitadores, evaluar el impacto de las capacitaciones en la productividad del personal y alinearlas con los objetivos organizacionales. Implementar este enfoque mejorará la efectividad de las decisiones informadas y promoverá mejoras continuas en la gestión de la capacitación.

REFERENCIAS

- Aguirre & Jaramillo. (2015). El papel de la descripción en la investigación cualitativa. El papel de la descripción en la investigación cualitativa (scielo.cl)
- Alafif, D. & Hussain, Shrefan., Yahya, Khormi., Walid, Sadek., Al-Faisal, Abdul, Hamid. (2024). The Effect of Training on Improving Job Performance. doi: 10.59992/ijsr.2024.v3n5p1
- Alles, M. (2004). Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por competencias. Argentina: Granica.
- Arteaga, Y., & Silvera, F. (2019). Procedimiento para evaluar el impacto de la capacitación de programas académicos para el desarrollo social. Cooperativismo y Desarrollo. Pinar del Río. Cuba. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2019000200243
- Budi, A. (2021). Effective work training in improving employee performance. Indonesia. Obtenido de <https://www.semanticscholar.org/paper/EFFECTIVE-WORK-TRAINING-IN-IMPROVING-EMPLOYEE-Santoso/4a5352797cfd26ea9034b13a172c6eb936bf5758>
- Castro, K. (2021). Modelo de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020. Perú. (Tesis de grado). Universidad César vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59864>
- Calle, A. & Tigua, G. (2024) Formación y capacitación y el desempeño laboral de los servidores del GAD Municipal Pajan. Revista Científica Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas. <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2628>
- Chiavenato, I. (2014). Gestão de pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações (Edição: 4a). Editora Manole. https://www.academia.edu/44975632/Gestao_de_pessoas_o_novo_papel_idalberto_chiavenatopdf_compress

- Cho, M. & Levin, R. (2002). Implementación del plan de acción de recursos humanos en salud y la respuesta a la pandemia por la COVID-19. Organización Panamericana de la Salud. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2022.52>
- Cionza Villalba, E.L., Davis Blanco, D., Labrador Machín, O. (2019) “Procedimiento para la gestión de la capacitación de los recursos humanos con enfoque de aprendizaje” Disponible en: Procedimiento para la gestión de la capacitación de los recursos humanos con enfoque de aprendizaje | Cionza Villalba | Cooperativismo y Desarrollo (upr.edu.cu)
- Creswell, J., & Poth, C. (2018). Qualitative inquiry & research design: Choosing among five approaches (4th ed.). Sage Publications.
- Cuesta-Santos, A. (2010). Tecnología de gestión de recursos humanos (3ra. ed). La Habana, Cuba: Editorial Félix Varela y Academia.
- Del Estal, M. & Meliá, S. (2022). Importancia del compromiso del personal sanitario para la satisfacción de los pacientes en Atención Primaria. Las Palmas de Gran Canaria, España. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2022.102281>
- Díaz, G., & Salazar, D. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. Ecuador. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
- Durand-Solorzano, S. & Martinez-Miranda, H. (2020). Capacitación del talento Humano y la Gestión de la Calidad en instituciones del Sector Salud. Guayaquil, Ecuador. <https://doi.org/10.46296/gt.v3i6.0013>
- Elantheraiyan P. (2023). Un estudio sobre el efecto de la capacitación en el desempeño de los empleados en el caso de la ciudad de Mekelle, Tigray, Etiopía. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2023.100567>
- Enrique, A. & Banchemo A. (2022). La gestión de la capacitación en la Administración Pública Nacional. La elaboración de los Planes Estratégicos de Capacitación (PEC). Argentina. <https://publicaciones.inap.gob.ar/index.php/CUINAP/article/view/343>

- Flores, L. (2024) Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores del área de distribución en Electro Oriente S.A en el año 2023. Maestría en Gestión del Talento Humano. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/12830>
- Gadi, D. P. y Lauko, S. A. (2019). Effects of training of academic staff on employees' performance in federal polytechnics, Nigeria. <https://www.granthaalayahpublication.org/ijetmr-ojms/index.php/ijetmr/article/view/3>
- García, R. (2019). Desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario, en el hospital Belén de Trujillo año 2017. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5548/Garc%C3%ADa%20Seminario%2C%20Rosa%20Alejandrina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, D. (2024) Capacitación Electoral y su relación con el desempeño laboral del personal de las oficinas desconcentradas del Jurado Nacional de Elecciones, año 2022. Universidad Continental. Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/14741>
- Gerónimo, E. (2019). Gestión de la capacitación y rendimiento del personal administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo 2019. Perú. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39320>
- Guba, E. & Lincoln, Y. (2002). Paradigmas en competencia en la investigación cualitativa. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://psicologiaexperimental.wordpress.com/wp-content/uploads/2010/02/guba-y-lincoln-2002.pdf](https://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://psicologiaexperimental.wordpress.com/wp-content/uploads/2010/02/guba-y-lincoln-2002.pdf)
- Henostroza, K. (2024) Percepción de la implementación de la ley servir y desempeño laboral en la Dirección Regional de Salud Ancash, 2023. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/136916>

- Hernández, S., & Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), 51–53. <https://doi.org/10.29057/ICEA.V9I17.6019>
- Huarancca, K. (2024). La capacitación permanente en la competencia laboral del personal de un centro de salud mental Lima, 2023. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/135118>
- Labrador Machín, O., Bustio Ramos, A., Reyes Hernández, J., & Cionza Villalba, E. L. C. (2019). Gestión de la capacitación y capacitación para una mejor gestión en el contexto socioeconómico cubano. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2019000100064
- Linares García, M. del P., & Saavedra Heredia, R. del P. (2019). Programa de capacitación para fortalecer las competencias laborales del personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Chiclayo, 2019. Universidad Señor de Sipán, Ciudad de Chiclayo, Perú. Programa de capacitación para fortalecer las competencias laborales del personal de la unidad de gestión educativa local Chiclayo, 2019 (uss.edu.pe)
- Marín, J. (2020). Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. Lima Perú. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.145
- Moriano, N. Y. (2022). La implementación de la Ley del Servicio Civil y la mejora de la gestión institucional en la UNMSM. [Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/17607>
- Martínez, E. (2009). *Capacitación por Competencia: Principios y Métodos*. SENCE. Santiago de Chile.
- Mazzucato, M. (2023). Cambio Transformacional en América Latina y el Caribe. CEPAL. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/48298-cambio-transformacional-america-latina-caribe-un-enfoque-politica-orientada>

- Mejía-Chiang, C. & Jauregui-Machuca, K. (2020). Coaching en las organizaciones: experiencia con personal administrativo en salud. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.7977>
- MINSA (2011). Gestión de la Capacitación en las Organizaciones: Conceptos básicos. GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES by ADPH Group - Issuu
- MINSA (2023). Documento Técnico: "Plan Nacional de Formación Profesional y Formación Laboral del Personal de la Salud PLANDES 2023-2026". Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/4272964-513-2023-minsa>
- Mondy, R. Wayne & Noe, Robert M. (1997), Administración de personal, 6ª edición, Prentice Hall, México, D. F.
- Montenegro, G. (2023). Gestión de la capacitación y desempeño laboral en los servidores administrativos de la Dirección Regional de Salud, San Martín – 2023. Perú. Tesis de maestría. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/121520>
- Noreña (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. v12n3a06.pdf (scielo.org.co)
- Obando, M. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. Ecuador. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254
- Puñal, J. (2021). Gestión de la capacitación en el desempeño laboral en una unidad de gestión educativa local, Cusco, 2021. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70729>
- Panduro, S., & Flores, E. (2022). Gestión de recursos humanos en el sector público de América latina, 2017-2021: revisión sistemática. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(2), 3965–4000. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V6I2.2141

- Ramirez-Asis, E., Huerta-Soto, R., Nivin-Vargas, L., Huaranga-Toledo, H., Valera-Aredo, J., y Flores-Leiva, V. (2022). Distribution of Public Service and Individual Job Performance in Peruvian Municipality. <https://doi.org/10.15722/jds.20.10.202210.11>
- Ramos, I. (2020). Clima Organizacional y Desempeño Laboral de trabajadores del Hospital Provincial de Acobamba, Huancavelica. Perú. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Huancavelica. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3389>
- Rayme, J. (2021). Capacitación laboral y compromiso organizacional del personal de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Ica 2021. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Repositorio Institucional UCV. Rayme_MJL-SD.pdf (ucv.edu.pe)
- Repositorio Institucional UCSG.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5123/1/T-UCSG-POS-MAE-119.pdf>
- Saavedra, J. (2022). Gestión de la capacitación en los servidores de una Unidad de Gestión Educativa Local, Lima 2022. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/97517>
- Sangache, C. (2022). Capacitación para el desempeño laboral del personal administrativo del Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales de Bolívar, Ecuador, 2022. (Tesis de grado). Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/65141>
- Santiago, B. (2023). Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2023. Lima, Perú. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.7237>
- SERVIR (2019). Análisis de la ejecución de los planes de desarrollo de las personas (PDP) al servicio del estado: La inversión del Estado en sus servidores públicos. Primera edición. Lima Perú.
- SERVIR (2023). Características del Servicio Civil Peruano 2022. Informe. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/servir/informes-publicaciones/4923815-caracteristicas-del-servicio-civil-peruano-2022>

- Siliceo, A. (2004). *Capacitación y Desarrollo de Personal*. México, D.F: Editorial Limusa S.A. *Capacitación y desarrollo de personal - Alfonso Siliceo - Google Libros*
- Tejero, G. (2021) *Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitario y sociosanitario*. Ediciones de la Universidad de Castilla de la Mancha, Cuenca.
- Vallejo, C. & Londoño, J. (2023). Factores que afectan el desempeño laboral en el personal de la salud en una IPS de primer nivel en el municipio de Candelaria Valle del Cauca: un análisis para el primer semestre del 2023. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v4/n2/97>
- Vargas, F. (2013). Modelo de gestión de la capacitación para el turismo sostenible basado en el enfoque de organización que aprende. *Revista Avances Vol. 15*. Redalyc. Modelo de gestión de la capacitación para el turismo sostenible.
- Vásquez, E. (2022). *Comunicación asertiva en los docentes durante la pandemia en la Institución Educativa Primaria N° 11501 de Pomalca, Chiclayo*. *Comunicación asertiva en los docentes durante la pandemia en la Institución Educativa Primaria N° 11501 de Pomalca, Chiclayo (ucv.edu.pe)*
- Zapata, N. (2018). *Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2018*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

ANEXOS

Anexo 1: Tabla de categorización

| Categoría | Subcategoría | Códigos | Técnica | Instrumento |
|----------------------------|-----------------------------|--|------------|--------------------|
| Gestión de la Capacitación | Planificación | Diagnóstico de necesidades de capacitación | Entrevista | Guía de entrevista |
| | | Elaboración del PDP | | |
| | Presupuesto de capacitación | | | |
| | Ejecución | Compromiso de los beneficiarios | | |
| | | Métodos de capacitación | | |
| | Evaluación | Encuesta de satisfacción | | |
| | | Impacto de capacitación | | |

Anexo 2: Tabla de categorización

| Categoría de estudio | Definición conceptual | Subcategorías | Códigos |
|----------------------------|---|-------------------|--|
| Gestión de la Capacitación | <p>Silíceo (2024) describe a la capacitación como una actividad planificada que atiende las necesidades reales de la organización, dirigida a generar paradigmas de desarrollo personal. Asimismo, de acuerdo con el ente rector SERVIR, la Gestión de la capacitación busca coadyuvar el adecuado cumplimiento de funciones (desempeño) de los servidores de una entidad, a través del perfeccionamiento de las destrezas. Las capacitaciones deben armonizarse con las características del cargo y a los objetivos institucionales de la entidad.</p> | PLANIFICACIÓN | Diagnóstico de necesidades de capacitación, elaboración del PDP. |
| | | EJECUCIÓN | Compromiso de beneficiarios, métodos de capacitación. |
| | | EVALUACIÓN | Encuesta de satisfacción, Impacto de capacitación. |
| Desempeño laboral | <p>Olivera et al. (2021) consideran que el desempeño laboral se hace notorio en el cumplimiento de actividades con calidad durante su vinculación del trabajador con la entidad. El desempeño laboral se entiende como la capacidad que tiene un servidor para cumplir sus actividades encomendadas en su puesto laboral.</p> | DESEMPEÑO LABORAL | Actualización de conocimiento, actualización de habilidades laborales. |

Anexo 3. Instrumento guía de entrevista

Guía de Entrevista

Presentación:

Entrevistador: Buenos días/tardes. Un gusto saludarle mi nombre es Sandra Rosario Alcca Sánchez, y formo parte del equipo de investigación que está llevando a cabo un estudio sobre ". Gestión de capacitación en el desempeño laboral de los servidores de un establecimiento de salud nivel III, Lima Sur – 2024". Agradecemos profundamente su participación en esta entrevista.

El propósito de esta entrevista es recoger información valiosa sobre las diferentes etapas de la gestión de capacitaciones en su unidad. Sus respuestas serán fundamentales para nuestro estudio y tendrán un uso exclusivamente académico quedurara un promedio de 45 minutos. Toda la información proporcionada será tratada con confidencialidad.

Antes de comenzar, quiero informarle que la finalidad de esta entrevista es conocer sus opiniones y experiencias personales, así que siéntate libre de expresar tu experiencia y sentir, asimismo esto será grabado porque es un requisito necesario para la presente investigación ya que debe quedar evidencia de lo realizado. Le agradecemos de antemano por su tiempo y colaboración. ¿Podemos empezar?

Si, Entonces vamos a empezar con las preguntas.

Subcategoría: Etapa de Planificación

Nombre y Apellidos:

Experiencia Laboral y Cargo:

¿Desde cuándo labora en la Unidad Ejecutora de Salud, a qué régimen laboral pertenece y cuál es el cargo que ostenta?

Opinión sobre la Matriz de Diagnóstico de Necesidades (DNC):

1. ¿Qué piensa usted sobre la matriz de Diagnóstico de Necesidades - DNC?

Percepción del Comité de Planificación de la Capacitación (CPC):

2. ¿Qué mejoras podrían implementarse en el proceso de planificación de la capacitación?
3. ¿Considera importante que en el proceso de planificación se determinen o incorporen acciones de capacitación en ética pública y medidas anticorrupción?

Valoración de las Capacitaciones Recibidas:

4. ¿Qué piensa usted de las capacitaciones recibidas durante los años 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023?

Subcategoría: Etapa de Ejecución

Compromiso de Capacitación:

5. ¿Qué piensa usted sobre la firma del formato de compromiso de capacitación, como requisito para llevar la capacitación?

Capacitación Asincrónica:

6. ¿Qué métodos de capacitación son más efectivos que podrían ser utilizados en su entidad?

Evaluación de las Capacitaciones:

Subcategoría: Etapa de Evaluación

7. ¿Las acciones de capacitación del PDP aprobado responden a las actuales necesidades institucionales de su área o equipo de trabajo?, Por qué?
8. ¿Qué piensa usted sobre las capacitaciones recibidas que promueven la innovación de nuevas herramientas y usos para la mejora de su desempeño laboral?
9. ¿Considera usted que la capacitación que ha recibido está enfocado a los objetivos de la institución? ¿Por qué?

Impacto de la Capacitación en el Desarrollo Funcional:

10. ¿Cree usted que las capacitaciones han aportado de una manera significativa a la mejora de su desempeño laboral? ¿Por qué?

Evaluación de los Ponentes:

11. ¿Considera usted que los ponentes que brindaron las capacitaciones han tenido dominio del tema expuesto?

Despedida:

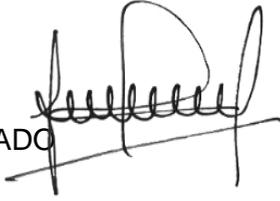
Entrevistador: Hemos llegado al final de nuestra entrevista. Le agradezco mucho por su tiempo y por compartir sus valiosas perspectivas con nosotros. Sus aportes son cruciales para el éxito de nuestra investigación.

Si tiene alguna pregunta o comentario adicional, no dude en comunicarse con nosotros. Le recordamos que toda la información proporcionada será utilizada únicamente con fines académicos y será tratada con la más estricta confidencialidad.

¡Muchas gracias por su colaboración! Que tenga un excelente día.

Anexo 4. Validación de expertos

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

| | |
|---------------------------------|---|
| Nombre del instrumento | Guía de entrevista |
| Objetivo del instrumento | Levantar información sobre una estructura flexible para la conducción de la entrevista. |
| Nombres y apellidos del experto | PANCHE RODRIGUEZ, ODOÑA BEATRIZ |
| Documento de identidad | 09586832 |
| Años de experiencia en el área | 5 |
| Máximo Grado Académico | DOCTOR |
| Nacionalidad | PERUANO |
| Institución | UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO |
| Cargo | COORDINADORA – DOCENTE POSGRADO |
| Número telefónico | 999201622 |
| Firma |  VALIDADO |
| Fecha | 27 de mayo del 2024 |

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

| Graduado | Grado o Título | Institución |
|---|--|--|
| PANCHE RODRIGUEZ, ODOÑA BEATRIZ DNI 09586832 | LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 02/12/2013 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU |
| PANCHE RODRIGUEZ, ODOÑA BEATRIZ DNI 09586832 | BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 14/05/1996 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU |
| PANCHE RODRIGUEZ, ODOÑA BEATRIZ DNI 09586832 | MAESTRA EN EDUCACIÓN Fecha de diploma: 13/08/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/09/2015 Fecha egreso: 10/03/2018 | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU |
| PANCHE RODRIGUEZ, ODOÑA BEATRIZ DNI 09586832 | DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 11/04/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/09/2018 Fecha egreso: 27/01/2022 | UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU |

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

| | |
|---------------------------------|---|
| Nombre del instrumento | Guía de entrevista |
| Objetivo del instrumento | Levantar información sobre una estructura flexible para la conducción de la entrevista. |
| Nombres y apellidos del experto | JUAN HIGINIO CASTRO MIRANDA |
| Documento de identidad | 41461237 |
| Años de experiencia en el área | 8 años |
| Máximo Grado Académico | MAGISTER GESTION PUBLICA |
| Nacionalidad | PERUANO |
| Institución | SEGURO INTEGRAL DE SALUD-SIS |
| Cargo | GERENTE ADJUNTO DE LA GERENCIA DEL ASEGURADO |
| Número telefónico | 988672510 |
| Firma | VALIDADO  Mg-JUAN HIGINIO CASTRO MIRANDA |
| Fecha | 27 de mayo del 2024 |

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Resultado

| Graduado | Grado o Título | Institución |
|--|---|--|
| CASTRO MIRANDA, JUAN HIGINIO DNI 41461237 | ABOGADO Fecha de diploma: 11/06/2013 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU |
| CASTRO MIRANDA, JUAN HIGINIO DNI 41461237 | BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 18/12/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU |
| CASTRO MIRANDA, JUAN HIGINIO DNI 41461237 | MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 10/10/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 26/08/2015 Fecha egreso: 17/06/2017 | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU |

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

| | |
|---------------------------------|---|
| Nombre del instrumento | Guía de entrevista |
| Objetivo del instrumento | Levantar información sobre una estructura flexible para la conducción de la entrevista. |
| Nombres y apellidos del experto | JOANNA PAOLA HERRERA ZAVALETA |
| Documento de identidad | 40692979 |
| Años de experiencia en el área | 8 AÑOS |
| Máximo Grado Académico | MAGISTER EN PSICOLOGIA EDUCATIVA |
| Nacionalidad | PERUANA |
| Institución | UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL PERU |
| Cargo | DOCENTE |
| Número telefónico | 993193953 |
| Firma |  VALIDADO |
| Fecha | 27 de mayo del 2024 |

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Resultado

| Graduado | Grado o Título | Institución |
|--|---|---|
| HERRERA ZAVALETA, JOANNA PAOLA DNI 40692979 | LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 26/03/2003 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A. PERU |
| HERRERA ZAVALETA, JOANNA PAOLA DNI 40692979 | BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 14/06/02 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A. PERU |
| HERRERA ZAVALETA, JOANNA PAOLA DNI 40692979 | MAESTRA EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA Fecha de diploma: 11/05/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/06/2012 Fecha egreso: 08/07/2017 | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU |

Anexo 5. Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estudio: "Gestión de capacitación en el desempeño laboral de los servidores de un establecimiento de salud nivel III, Lima Sur 2024". **Investigadora:** SANDRA ROSARIO ALCCA SANCHEZ, **Institución:** Escuela de Posgrado – Maestría en Gestión de Talento Humano, Universidad César Vallejo - Lima Perú.

Introducción: Usted está siendo invitado a participar en un estudio de investigación sobre la gestión de la capacitación en un establecimiento de salud de Lima Sur durante el 2024. El objetivo de este estudio es analizar la forma en la que se presenta la gestión de capacitación en el desempeño laboral de los servidores de un Establecimiento de Salud Nivel III de Lima Sur, en el año 2024.

Descripción del estudio: La investigación se realizará a través de entrevistas individuales o grupales. Las entrevistas durarán aproximadamente de 40 minutos aproximadamente y se realizarán en un lugar de su conveniencia. Se le preguntará sobre sus experiencias en la gestión de la capacitación y el desempeño laboral, así como sobre los desafíos y oportunidades que ha observado en esta temática.

Confidencialidad: Toda la información que usted proporcione será confidencial. Su nombre y otra información personal no se divulgarán sin su consentimiento. Las grabaciones de las entrevistas se transcribirán y se almacenarán de forma segura.

Riesgos y beneficios: No se prevén riesgos para su participación en este estudio. Los posibles beneficios de la investigación incluyen la posibilidad de contribuir a una mejor comprensión sobre la forma en la que se presenta la gestión de capacitación en el desempeño laboral de los servidores de un Establecimiento de Salud Nivel III de Lima Sur.

Consentimiento: Su participación en este estudio es voluntaria. Usted tiene derecho a negarse a participar o a retirarse del estudio en cualquier momento.

Nombre del participante: MARTHA GLADYS MUÑOZ CRUZADO

Fecha:


Firma del participante

Declaración del investigador: Yo, Sandra Rosario Alcca Sánchez declaro que he explicado este estudio al participante y que he respondido a todas sus preguntas. He obtenido el consentimiento informado del participante para participar en este estudio.

Nombre del investigador: SANDRA ROSARIO ALCCA SANCHEZ
DNI: 43210808


Firma del investigador

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estudio: "Gestión de capacitación en el desempeño laboral de los servidores de un establecimiento de salud nivel III, Lima Sur 2024". **Investigadora:** SANDRA ROSARIO ALCCA SANCHEZ, **Institución:** Escuela de Posgrado – Maestría en Gestión de Talento Humano, Universidad César Vallejo - Lima Perú.

Introducción: Usted está siendo invitado a participar en un estudio de investigación sobre la gestión de la capacitación en un establecimiento de salud de Lima Sur durante el 2024. El objetivo de este estudio es analizar la forma en la que se presenta la gestión de capacitación en el desempeño laboral de los servidores de un Establecimiento de Salud Nivel III de Lima Sur, en el año 2024.

Descripción del estudio: La investigación se realizará a través de entrevistas individuales o grupales. Las entrevistas durarán aproximadamente de 40 minutos aproximadamente y se realizarán en un lugar de su conveniencia. Se le preguntará sobre sus experiencias en la gestión de la capacitación y el desempeño laboral, así como sobre los desafíos y oportunidades que ha observado en esta temática.

Confidencialidad: Toda la información que usted proporcione será confidencial. Su nombre y otra información personal no se divulgarán sin su consentimiento. Las grabaciones de las entrevistas se transcribirán y se almacenarán de forma segura.

Riesgos y beneficios: No se prevén riesgos para su participación en este estudio. Los posibles beneficios de la investigación incluyen la posibilidad de contribuir a una mejor comprensión sobre la forma en la que se presenta la gestión de capacitación en el desempeño laboral de los servidores de un Establecimiento de Salud Nivel III de Lima Sur.

Consentimiento: Su participación en este estudio es voluntaria. Usted tiene derecho a negarse a participar o a retirarse del estudio en cualquier momento.

Nombre del participante: CARLOS ALFONSO
QUEVEDO ZAVALA

Fecha:


Firma del participante

Declaración del investigador: Yo, Sandra Rosario Alcca Sánchez declaro que he explicado este estudio al participante y que he respondido a todas sus preguntas. He obtenido el consentimiento informado del participante para participar en este estudio.

Nombre del investigador: SANDRA ROSARIO ALCCA SANCHEZ
DNI: 43210808


Firma del investigador

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estudio: "Gestión de capacitación en el desempeño laboral de los servidores de un establecimiento de salud nivel III, Lima Sur 2024". **Investigadora:** SANDRA ROSARIO ALCCA SANCHEZ, **Institución:** Escuela de Posgrado – Maestría en Gestión de Talento Humano, Universidad César Vallejo - Lima Perú.

Introducción: Usted está siendo invitado a participar en un estudio de investigación sobre la gestión de la capacitación en un establecimiento de salud de Lima Sur durante el 2024. El objetivo de este estudio es analizar la forma en la que se presenta la gestión de capacitación en el desempeño laboral de los servidores de un Establecimiento de Salud Nivel III de Lima Sur, en el año 2024.

Descripción del estudio: La investigación se realizará a través de entrevistas individuales o grupales. Las entrevistas durarán aproximadamente de 40 minutos aproximadamente y se realizarán en un lugar de su conveniencia. Se le preguntará sobre sus experiencias en la gestión de la capacitación y el desempeño laboral, así como sobre los desafíos y oportunidades que ha observado en esta temática.

Confidencialidad: Toda la información que usted proporcione será confidencial. Su nombre y otra información personal no se divulgarán sin su consentimiento. Las grabaciones de las entrevistas se transcribirán y se almacenarán de forma segura.

Riesgos y beneficios: No se prevén riesgos para su participación en este estudio. Los posibles beneficios de la investigación incluyen la posibilidad de contribuir a una mejor comprensión sobre la forma en la que se presenta la gestión de capacitación en el desempeño laboral de los servidores de un Establecimiento de Salud Nivel III de Lima Sur.

Consentimiento: Su participación en este estudio es voluntaria. Usted tiene derecho a negarse a participar o a retirarse del estudio en cualquier momento.

Nombre del participante: *Nels Leon Polanco Polanco*

Fecha:


Firma del participante

Declaración del investigador: Yo, Sandra Rosario Alcca Sánchez declaro que he explicado este estudio al participante y que he respondido a todas sus preguntas. He obtenido el consentimiento informado del participante para participar en este estudio.

Nombre del investigador: SANDRA ROSARIO ALCCA SANCHEZ
DNI: 43210808


Firma del investigador

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estudio: "Gestión de capacitación en el desempeño laboral de los servidores de un establecimiento de salud nivel III, Lima Sur 2024". **Investigadora:** SANDRA ROSARIO ALCCA SANCHEZ, **Institución:** Escuela de Posgrado – Maestría en Gestión de Talento Humano, Universidad César Vallejo - Lima Perú.

Introducción: Usted está siendo invitado a participar en un estudio de investigación sobre la gestión de la capacitación en un establecimiento de salud de Lima Sur durante el 2024. El objetivo de este estudio es analizar la forma en la que se presenta la gestión de capacitación en el desempeño laboral de los servidores de un Establecimiento de Salud Nivel III de Lima Sur, en el año 2024.

Descripción del estudio: La investigación se realizará a través de entrevistas individuales o grupales. Las entrevistas durarán aproximadamente de 40 minutos aproximadamente y se realizarán en un lugar de su conveniencia. Se le preguntará sobre sus experiencias en la gestión de la capacitación y el desempeño laboral, así como sobre los desafíos y oportunidades que ha observado en esta temática.

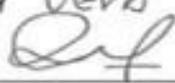
Confidencialidad: Toda la información que usted proporcione será confidencial. Su nombre y otra información personal no se divulgarán sin su consentimiento. Las grabaciones de las entrevistas se transcribirán y se almacenarán de forma segura.

Riesgos y beneficios: No se prevén riesgos para su participación en este estudio. Los posibles beneficios de la investigación incluyen la posibilidad de contribuir a una mejor comprensión sobre la forma en la que se presenta la gestión de capacitación en el desempeño laboral de los servidores de un Establecimiento de Salud Nivel III de Lima Sur.

Consentimiento: Su participación en este estudio es voluntaria. Usted tiene derecho a negarse a participar o a retirarse del estudio en cualquier momento.

Nombre del participante: PATRICIA KARIN LUY UERO

Fecha:


Firma del participante

Declaración del investigador: Yo, Sandra Rosario Alcca Sánchez declaro que he explicado este estudio al participante y que he respondido a todas sus preguntas. He obtenido el consentimiento informado del participante para participar en este estudio.

Nombre del investigador: SANDRA ROSARIO ALCCA SANCHEZ
DNI: 43210808


Firma del investigador

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estudio: "Gestión de capacitación en el desempeño laboral de los servidores de un establecimiento de salud nivel III, Lima Sur 2024". **Investigadora:** SANDRA ROSARIO ALCCA SANCHEZ, **Institución:** Escuela de Posgrado – Maestría en Gestión de Talento Humano, Universidad César Vallejo - Lima Perú.

Introducción: Usted está siendo invitado a participar en un estudio de investigación sobre la gestión de la capacitación en un establecimiento de salud de Lima Sur durante el 2024. El objetivo de este estudio es analizar la forma en la que se presenta la gestión de capacitación en el desempeño laboral de los servidores de un Establecimiento de Salud Nivel III de Lima Sur, en el año 2024.

Descripción del estudio: La investigación se realizará a través de entrevistas individuales o grupales. Las entrevistas durarán aproximadamente de 40 minutos aproximadamente y se realizarán en un lugar de su conveniencia. Se le preguntará sobre sus experiencias en la gestión de la capacitación y el desempeño laboral, así como sobre los desafíos y oportunidades que ha observado en esta temática.

Confidencialidad: Toda la información que usted proporcione será confidencial. Su nombre y otra información personal no se divulgarán sin su consentimiento. Las grabaciones de las entrevistas se transcribirán y se almacenarán de forma segura.

Riesgos y beneficios: No se prevén riesgos para su participación en este estudio. Los posibles beneficios de la investigación incluyen la posibilidad de contribuir a una mejor comprensión sobre la forma en la que se presenta la gestión de capacitación en el desempeño laboral de los servidores de un Establecimiento de Salud Nivel III de Lima Sur.

Consentimiento: Su participación en este estudio es voluntaria. Usted tiene derecho a negarse a participar o a retirarse del estudio en cualquier momento.

Nombre del participante: Rosa Rocío Olivera Villavicencio

Fecha:


Firma del participante

Declaración del investigador: Yo, Sandra Rosario Alcca Sánchez declaro que he explicado este estudio al participante y que he respondido a todas sus preguntas. He obtenido el consentimiento informado del participante para participar en este estudio.

Nombre del investigador: SANDRA ROSARIO ALCCA SANCHEZ
DNI: 43210808


Firma del investigador

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estudio: "Gestión de capacitación en el desempeño laboral de los servidores de un establecimiento de salud nivel III, Lima Sur 2024". **Investigadora:** SANDRA ROSARIO ALCCA SANCHEZ, **Institución:** Escuela de Posgrado – Maestría en Gestión de Talento Humano, Universidad César Vallejo - Lima Perú.

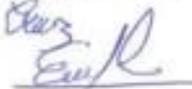
Introducción: Usted está siendo invitado a participar en un estudio de investigación sobre la gestión de la capacitación en un establecimiento de salud de Lima Sur durante el 2024. El objetivo de este estudio es analizar la forma en la que se presenta la gestión de capacitación en el desempeño laboral de los servidores de un Establecimiento de Salud Nivel III de Lima Sur, en el año 2024.

Descripción del estudio: La investigación se realizará a través de entrevistas individuales o grupales. Las entrevistas durarán aproximadamente de 40 minutos aproximadamente y se realizarán en un lugar de su conveniencia. Se le preguntará sobre sus experiencias en la gestión de la capacitación y el desempeño laboral, así como sobre los desafíos y oportunidades que ha observado en esta temática.

Confidencialidad: Toda la información que usted proporcione será confidencial. Su nombre y otra información personal no se divulgarán sin su consentimiento. Las grabaciones de las entrevistas se transcribirán y se almacenarán de forma segura.

Riesgos y beneficios: No se prevén riesgos para su participación en este estudio. Los posibles beneficios de la investigación incluyen la posibilidad de contribuir a una mejor comprensión sobre la forma en la que se presenta la gestión de capacitación en el desempeño laboral de los servidores de un Establecimiento de Salud Nivel III de Lima Sur.

Consentimiento: Su participación en este estudio es voluntaria. Usted tiene derecho a negarse a participar o a retirarse del estudio en cualquier momento.

Nombre del participante: *Froylan Edgar Huoracho Ruiz*


Fecha:

Firma del participante

Declaración del investigador: Yo, Sandra Rosario Alcca Sánchez declaro que he explicado este estudio al participante y que he respondido a todas sus preguntas. He obtenido el consentimiento informado del participante para participar en este estudio.

Nombre del investigador: SANDRA ROSARIO ALCCA SANCHEZ
DNI: 43210808



Firma del investigador

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estudio: "Gestión de capacitación en el desempeño laboral de los servidores de un establecimiento de salud nivel III, Lima Sur 2024". **Investigadora:** SANDRA ROSARIO ALCCA SANCHEZ, **Institución:** Escuela de Posgrado – Maestría en Gestión de Talento Humano, Universidad César Vallejo - Lima Perú.

Introducción: Usted está siendo invitado a participar en un estudio de investigación sobre la gestión de la capacitación en un establecimiento de salud de Lima Sur durante el 2024. El objetivo de este estudio es analizar la forma en la que se presenta la gestión de capacitación en el desempeño laboral de los servidores de un Establecimiento de Salud Nivel III de Lima Sur, en el año 2024.

Descripción del estudio: La investigación se realizará a través de entrevistas individuales o grupales. Las entrevistas durarán aproximadamente de 40 minutos aproximadamente y se realizarán en un lugar de su conveniencia. Se le preguntará sobre sus experiencias en la gestión de la capacitación y el desempeño laboral, así como sobre los desafíos y oportunidades que ha observado en esta temática.

Confidencialidad: Toda la información que usted proporcione será confidencial. Su nombre y otra información personal no se divulgarán sin su consentimiento. Las grabaciones de las entrevistas se transcribirán y se almacenarán de forma segura.

Riesgos y beneficios: No se prevén riesgos para su participación en este estudio. Los posibles beneficios de la investigación incluyen la posibilidad de contribuir a una mejor comprensión sobre la forma en la que se presenta la gestión de capacitación en el desempeño laboral de los servidores de un Establecimiento de Salud Nivel III de Lima Sur.

Consentimiento: Su participación en este estudio es voluntaria. Usted tiene derecho a negarse a participar o a retirarse del estudio en cualquier momento.

Nombre del participante: ARTURO ORELIANA SORROZA

Fecha:


Firma del participante

Declaración del investigador: Yo, Sandra Rosario Alcca Sánchez declaro que he explicado este estudio al participante y que he respondido a todas sus preguntas. He obtenido el consentimiento informado del participante para participar en este estudio.

Nombre del investigador: SANDRA ROSARIO ALCCA SANCHEZ
DNI: 43210808


Firma del investigador

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estudio: "Gestión de capacitación en el desempeño laboral de los servidores de un establecimiento de salud nivel III, Lima Sur 2024". **Investigadora:** SANDRA ROSARIO ALCCA SANCHEZ, **Institución:** Escuela de Posgrado – Maestría en Gestión de Talento Humano, Universidad César Vallejo - Lima Perú.

Introducción: Usted está siendo invitado a participar en un estudio de investigación sobre la gestión de la capacitación en un establecimiento de salud de Lima Sur durante el 2024. El objetivo de este estudio es analizar la forma en la que se presenta la gestión de capacitación en el desempeño laboral de los servidores de un Establecimiento de Salud Nivel III de Lima Sur, en el año 2024.

Descripción del estudio: La investigación se realizará a través de entrevistas individuales o grupales. Las entrevistas durarán aproximadamente de 40 minutos aproximadamente y se realizarán en un lugar de su conveniencia. Se le preguntará sobre sus experiencias en la gestión de la capacitación y el desempeño laboral, así como sobre los desafíos y oportunidades que ha observado en esta temática.

Confidencialidad: Toda la información que usted proporcione será confidencial. Su nombre y otra información personal no se divulgarán sin su consentimiento. Las grabaciones de las entrevistas se transcribirán y se almacenarán de forma segura.

Riesgos y beneficios: No se prevén riesgos para su participación en este estudio. Los posibles beneficios de la investigación incluyen la posibilidad de contribuir a una mejor comprensión sobre la forma en la que se presenta la gestión de capacitación en el desempeño laboral de los servidores de un Establecimiento de Salud Nivel III de Lima Sur.

Consentimiento: Su participación en este estudio es voluntaria. Usted tiene derecho a negarse a participar o a retirarse del estudio en cualquier momento.

Nombre del participante: Diana Flores Vento
Fecha: _____

Firma del participante

Declaración del investigador: Yo, Sandra Rosario Alcca Sánchez declaro que he explicado este estudio al participante y que he respondido a todas sus preguntas. He obtenido el consentimiento informado del participante para participar en este estudio.

Nombre del investigador: SANDRA ROSARIO ALCCA SANCHEZ
DNI: 43210808

Firma del investigador

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estudio: "Gestión de capacitación en el desempeño laboral de los servidores de un establecimiento de salud nivel III, Lima Sur 2024". **Investigadora:** SANDRA ROSARIO ALCCA SANCHEZ. **Institución:** Escuela de Posgrado – Maestría en Gestión de Talento Humano, Universidad César Vallejo - Lima Perú.

Introducción: Usted está siendo invitado a participar en un estudio de investigación sobre la gestión de la capacitación en un establecimiento de salud de Lima Sur durante el 2024. El objetivo de este estudio es analizar la forma en la que se presenta la gestión de capacitación en el desempeño laboral de los servidores de un Establecimiento de Salud Nivel III de Lima Sur, en el año 2024.

Descripción del estudio: La investigación se realizará a través de entrevistas individuales o grupales. Las entrevistas durarán aproximadamente de 40 minutos aproximadamente y se realizarán en un lugar de su conveniencia. Se le preguntará sobre sus experiencias en la gestión de la capacitación y el desempeño laboral, así como sobre los desafíos y oportunidades que ha observado en esta temática.

Confidencialidad: Toda la información que usted proporcione será confidencial. Su nombre y otra información personal no se divulgarán sin su consentimiento. Las grabaciones de las entrevistas se transcribirán y se almacenarán de forma segura.

Riesgos y beneficios: No se prevén riesgos para su participación en este estudio. Los posibles beneficios de la investigación incluyen la posibilidad de contribuir a una mejor comprensión sobre la forma en la que se presenta la gestión de capacitación en el desempeño laboral de los servidores de un Establecimiento de Salud Nivel III de Lima Sur.

Consentimiento: Su participación en este estudio es voluntaria. Usted tiene derecho a negarse a participar o a retirarse del estudio en cualquier momento.

Nombre del participante: AUGUST CESAR RO YAGUO VICENTE

Fecha:


Firma del participante

Declaración del investigador: Yo, Sandra Rosario Alcca Sánchez declaro que he explicado este estudio al participante y que he respondido a todas sus preguntas. He obtenido el consentimiento informado del participante para participar en este estudio.

Nombre del investigador: SANDRA ROSARIO ALCCA SANCHEZ
DNI: 43210808


Firma del investigador

Anexo 5. Pantallazo del reporte de similitud de turnitin

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

Programa académico de Maestría en Gestión del Talento Humano

Gestión de capacitación en el desempeño laboral de los servidores de un establecimiento de salud nivel III, Lima Sur-2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de Talento Humano

AUTORA:

Br. Alcca Sánchez, Sandra Rosario (orcid.org/0009-0007-6220-2061)

ASESORES:

Dr. Castilla Barraza Jaime Gabriel (orcid.org/0000-0001-8234-9449)

Mgr. Romero Espinoza, Angie Luisa (orcid.org/0000-0003-4718-1489)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y comportamiento organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

Lima - Perú

2024

Resumen de coincidencias X

12 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés](#)

Coincidencias

| | | | | |
|----|----|---|------|---|
| 0 | 1 | Entregado a Universida... Trabajo del estudiante | 7 % | > |
| 12 | 2 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 2 % | > |
| | 3 | hdl.handle.net Fuente de Internet | <1 % | > |
| | 4 | lareferencia.info Fuente de Internet | <1 % | > |
| | 5 | renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet | <1 % | > |
| | 6 | repositorio.uwerner.edu... Fuente de Internet | <1 % | > |
| | 7 | www.sinembargo.mx Fuente de Internet | <1 % | > |
| | 8 | preprints.scielo.org Fuente de Internet | <1 % | > |
| | 9 | www.semanticscholar... Fuente de Internet | <1 % | > |
| | 10 | library.co Fuente de Internet | <1 % | > |
| | 11 | tr-ex.rnae Fuente de Internet | <1 % | > |