



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Plan de capacitación y desempeño laboral de los trabajadores del área  
administrativa en un hospital público de Piura

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Sosa Jaime, Maria Alejandra (orcid.org/0009-0002-1709-0746 )

**ASESORES:**

Dr. Fernandez Altamirano, Antony Esmir Franco (orcid.org/0000-0002-1495-4556)

Mtro. Pisfil Benites, Nilthon Ivan ( orcid.org/0000-0002-2275-7106)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2024

## Declaratoria de autenticidad del asesor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FERNANDEZ ALTAMIRANO ANTONY ESMIT FRANCO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Plan de capacitación y desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa en un hospital público de Piura", cuyo autor es SOSA JAIME MARIA ALEJANDRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15%, 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.

CHICLAYO, 04 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FERNANDEZ ALTAMIRANO ANTONY ESMIT FRANCO DNI: 73969287 ORCID: 0000-0002-1495-4556	Firmado electrónicamente por: FALTAMIRANOAE el 02-08-2024 10:21:35

Código documento Trilce: TRI - 0793095

## Declaratoria de originalidad de autor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SOSA JAIME MARIA ALEJANDRA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Plan de capacitación y desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa en un hospital público de Piura", 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
MARIA ALEJANDRA SOSA JAIME DNI: 48001184 ORCID: 0009-0002-1709-0746	Firmado electrónicamente por: MSOSAJ el 04-07-2024 16:20:49

Código documento Trilce: TRI - 0793056

## **Dedicatoria**

A Dios quien como guía estuvo presente en el caminar de mi vida, bendiciéndome para continuar con mis metas trazadas. A mis queridos padres por haberme dado su apoyo incondicional todos estos años y ser el motivo del cumplimiento de mis objetivos.

**Maria Alejandra.**

## **Agradecimiento**

Agradezco principalmente a Dios por siempre estar conmigo y por brindarme oportunidades de crecimiento, a la vez agradecer a todas las personas que hicieron posible con su apoyo constantes y colaboración en el desarrollo del estudio. También agradezco a mis docentes que infundieron conocimiento y experiencias en mi formación académica.

**La autora.**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	ii
Declaratoria de originalidad de autor.....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Resumen.....	viii
Abstract .....	ix
I.INTRODUCCIÓN .....	1
II.METODOLOGÍA.....	12
III.RESULTADOS.....	15
IV.DISCUSIÓN.....	21
V.CONCLUSIONES .....	26
VI.RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS .....	36

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Nivel de la variable desempeño laboral .....	15
<b>Tabla 2</b> Nivel de las necesidades de capacitación .....	16
<b>Tabla 3</b> Validadores de la propuesta .....	20

## Resumen

La presente investigación está relacionada con el objetivo de desarrollo sostenible N° 8 que es con trabajo decente y crecimiento económico, el cual ayudará a generar mejores expectativas y perspectivas en el desarrollo del personal con integración social alcanzando los objetivos de la institución, además tuvo como objetivo principal proponer un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa en un hospital público del Piura, 2024. Donde la investigación es de tipo propositiva con un diseño de investigación no experimental, transversal, así mismo la población estuvo conformada por todo el personal administrativo el cual comprende a 146 trabajadores de los cuales se obtuvo como muestra representativa a 106 trabajadores , se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y un cuestionario como instrumento el que estuvo validada por tres profesiones especializados como juicio de expertos , obteniendo como resultados que los trabajadores necesitan y requieren un plan de capacitación, en el cual se considera como la necesidad de poder realizar la propuesta correspondiente , la cual ayudará a mejorar su desempeño laboral del área administrativa del hospital y asimismo contribuyendo al desarrollando habilidades , destrezas y competencias para cada trabajador.

**Palabras clave:** Plan de capacitación, desempeño laboral, personal administrativo.



## **Abstract**

The present research is related to sustainable development objective No. 8, which is with decent work and economic growth, which will help generate better expectations and perspectives in the development of personnel with social integration, achieving the objectives of the institution, it also had as main objective to propose a training plan to improve the work performance of workers in the administrative area in a public hospital in Piura, 2024. Where the research is of a propositional type with a non-experimental, transversal research design, likewise the population was made up of for all the administrative staff, which includes 146 workers, of which 106 workers were obtained as a representative sample. The survey and a questionnaire as an instrument were used as a data collection technique, which was validated by three specialized professions as expert judgment, obtaining as results that workers need and require a training plan, which is considered as the need to be able to make the corresponding proposal, which will help improve their work performance in the administrative area of the hospital and also contributing to developing skills, skills and competencies for each worker.

**Keywords:** Training plan, job performance, administrative staff.

## I. INTRODUCCIÓN

En el mundo, distintas instituciones públicas en la actualidad responden a poder identificar brechas de competencias de su personal administrativo según el perfil de sus puestos , permitiendo así una actividad constante para cada profesional, formando una identidad con la organización basada en valores sociales , donde abordan el tema de la capacitación para enfrentar los cambios y las necesidades actuales, permitiendo una actividad constante para construir un camino de conocimiento de productividad diseñando estrategias para mejorar el logro de sus objetivos planificados (Pashanasi et al., 2021). En donde la investigación estaría relacionada con el objetivo sostenible n°8 con trabajo decente y crecimiento económico donde las instituciones estatales tienen efectos relacionados con el bienestar desde una perspectiva de sostenibilidad y productividad , respaldada con la meta del objetivo sostenible n°8.5 la cual es lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres , con la inclusión social de las personas con discapacidad ayudando a contar con mejores expectativas y perspectivas en el desarrollo de los mismos como integración social y así mismo ayuden a alcanzar los objetivos de la institución (Kreinin & Aigner, 2022).

A nivel internacional la capacitación surgió en segunda mitad del siglo XX considerando diversas metodologías de evaluación de impacto en actividades de corto y largo plazo en las organizaciones tanto públicas y privadas dando así la importancia necesaria para la formación de los trabajadores para poder participar en futura toma de decisiones (Guerra, 2021).

En China, concretamente en la ciudad de Sichuan, los resultados mostraron que la capacitación beneficia el desempeño de las instituciones médicas y que estos variarían depende de cada una de ellas, sin embargo, el retorno de la formación de sus trabajadores es sobre el desempeño a nivel de organización donde se verifica suficientemente en el campo de instituciones la salud (Yao et al., 2020).

Por otro lado, en Rumania existen varios factores que ayudan a un mayor desempeño laboral lo que hace que los trabajadores se sientan más apreciados y así logren los objetivos de la organización ,lo que lleva a un aumento de la aportación en su puesto de labores, estos factores se refiere a la estabilidad laboral, la autonomía de trabajo , el desarrollo laboral, las capacitaciones constantes, el ambiente laboral son

importantes para que crezca el rendimiento de sus trabajadores (Davidescu et al., 2020).

Es por eso que en Latinoamérica, en Ecuador el ministerio de trabajo para el sector público hay un plan nacional de capacitación entre los años 2018-2021; donde menciona que sus entidades públicas tengan servidores con conocimientos y habilidades que les ayude a alcanzar y fortalecer competencias mejorando así sus procesos institucionales y consolidando un servicio de calidad para la población y una gestión eficiente mejorando los niveles de información en la aplicación de los recursos públicos donde tendría que responder a las necesidades institucionales, el constante cambio en la actualidad y la demanda de la población para así poder lograr mejorar continuamente (Huacon & Encalada, 2021). Asimismo en Cuba, las organizaciones están enfocadas a la búsqueda de eficiencia a través de procesos de inversión, gestión e innovación, el cual están desarrollándose de manera continua la capacitación de su personal (Guerra, 2021).

Entonces, dentro de los estudios mencionados, en las organizaciones llevar a cabo capacitaciones va a consistir en un proceso estratégico el cual ayudará de manera progresiva para mejorar la realización de sus actividades de cada trabajador dentro de las instituciones (Zayas, 2020). Por lo que la capacitación implicaría una inversión para la evolución potencial del talento humano, el cual requerirá mecanismos de evaluación de los resultados y efectos que esos resultados tengan para las personas que se capacitan (García et al., 2024).

En Perú, la gestión de competencias (Collazos & Fernández, 2019) es un problema en todos los ámbitos del Estado (Fernández et al., 2021) y con ello, genera problemas de inestabilidad (Fernández-Altamirano et al., 2023) debido a la carencia de competencias para desempeñar el cargo o puesto. Por todo eso, la autoridad del servicio civil en el capítulo II de la Ley N° 30057, establece como se debe gestionar la capacitación y de cómo debe estar implementada dentro de cada entidad pública según sus necesidades. Cabe resaltar que aún existen brechas bastante significativas con respecto a la capacitación por parte tanto de los colaboradores para incorporarse a la ley y sumando esto a la escases de implementación de planes y programas de capacitación en muchas instituciones públicas (Ley N.º 30057, 2013).

Por otro lado, a nivel local esta investigación se realizará en un hospital público, donde se viene reflejando que el estado no está destinado un presupuesto que sea exclusivamente para capacitar a su personal que cumple labores en la institución y esto ayude a mejorar su desempeño en sus funciones y logre alcanzar sus objetivos.

En vista a la problemática, dentro del hospital público de Piura, donde se centró en el recurso humano que laboran en las actividades administrativas en el ámbito de salud, los mismos que adolecen de un plan de capacitación, lo que limita su desempeño laboral, generando una desactualización en las nuevas estrategias de las actividades funcionales y prestaciones en favor de los usuarios; por consiguientes se fórmula la siguiente interrogante: ¿Cómo un plan de capacitación mejoraría el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa en un hospital público de Piura, 2024?

De esta manera la investigación se justifica con la relevancia social en donde va a ayudar a beneficiar a los trabajadores del hospital para así poder lograr un mejor rendimiento y fortalecer sus conocimientos para un mejor desempeño; en relación metodológica porque se buscará información actualizada relacionadas a la investigación con las variables, usando fuentes de información como repositorios de tesis, artículos científicos, libros que ayuden a poder alcanzar lo propuesto por la investigación; y en relación a la teórica por la importancia de las capacitaciones dentro de una institución donde puedan desempeñarse de manera favorable en sus puestos laborales y cumplir eficiente sus metas establecidas.

En donde como objetivo general fue: Proponer un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa en un hospital público de Piura, 2024, Y como objetivos específicos son : a) identificar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de un hospital público de Piura, 2024 ;b) identificar las necesidades del trabajador en el área administrativa para mejorar el desempeño laboral, 2024 ; c) diseñar un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del hospital público de Piura, 2024 ; y d) validar el plan de capacitación que contribuye a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de un hospital público de Piura, 2024.

Con relación a investigaciones internacionales referidas a las variables de estudio son las siguientes: La investigación desarrollada en Ecuador por Robalino (2022) en donde tuvo como objetivo general el elaborar un plan de capacitación para fortalecer el liderazgo y mejorar el desempeño laboral de la empresa eléctrica Riobamba, utilizando como metodología de investigación aplicada de campo transversal, contando con una muestra representativa de 152 trabajadores en donde se abordó sobre el dominio de la variable liderazgo de los colaboradores de la compañía en el desempeño laboral teniendo como resultado que fue la valoración del liderazgo con un 73,66% en el año 2021 inferior a los años anteriores del 2016 y 2019 y el desempeño laboral representando un 74,50% que determina una brecha de competencia del 25,50% , en donde como conclusión existe correlación entre las variables y es pertinente el desarrollar el plan propuesto ,dando énfasis en las competencias de liderazgo direccionadas por programas de formación para el personal en su área de trabajo.

Según Acosta (2023) tuvo como objetivo fue el de diseñar un proceso de capacitación que ayude a medir el rendimiento laboral de los colaboradores del directorio general de contrataciones públicas, determinando así el vínculo que hay entre las dos variables de estudio ; utilizando como metodología un enfoque mixto, considerando 75 colaboradores como muestra representativa , donde el resultado se determinó que el desempeño laboral si mejora con la capacitación el cual tuvo un impacto de manera positiva en el desarrollo de sus actividades por parte de los colaboradores ; concluyendo que hay relación de relevancia y de manera positiva entre las variables de investigación y que como todo proceso en la institución está ligado a capacitar a su capital humano dando beneficios a la institución y está relacionado a no cometer tantos errores donde permite que exista más calidad en los procesos a largo plazo.

López et al. (2021) su objetivo fue el poder saber si la calidad de vida laboral es significativo en el nivel de desempeño por los médicos que laboran en el instituto mexicano del seguro social de bienestar, el cual tuvo un estudio con enfoque cuantitativo, transversal y predictivo , en donde estuvo conformado con una muestra de 169 médicos, dando como resultado que si existe influencia de manera significativa y positiva entre las variables y que una variable influye en la otra, concluyendo que si influye la calidad de vida laboral en el desempeño laboral del personal médico que desempeñan sus labores en el instituto del estudio del seguro social.

Herrera et al. (2023) cuyo objetivo general consistió en el analizar el proceso de inducción y capacitación para nuevos colaboradores en la Alcaldía de Monterrey con el propósito de desarrollar fortalezas y oportunidades que ayuden al crecimiento de sus colaboradores donde el método de investigación es cuantitativa, llegando a aplicar encuestas virtuales a sus servidores públicos, considerando una muestra representativa de 18 servidores públicos de la entidad y es que así dieron resultados donde permitirá realizar un plan anual de capacitación para el desarrollo laboral que contemplaría las fortalezas y oportunidades que ayuden a contribuir como organización, concluyendo la importancia del desempeño laboral de todos sus colaboradores y que ayuda a alcanzar los objetivos de la entidad ,dando así espacios formativos para que puedan prestar eficientemente un servicio y realizando una reestructuración en su plan ya existente .

En el Salvador, Medrano et al. (2022) tuvo como objetivo el diseñar un plan de capacitación a los empleados del área de mantenimiento del Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima para mejorar la atención hacia los usuarios, donde el tipo de investigación fue cualitativa- cuantitativa de método explicativo considerando como muestra a 144 clientes, 5 empleados y al gerente del hospital. Teniendo como resultado que la gran mayoría de los usuarios considera eficiente el desempeño pero que puede tener mejorías, además que para mejorar su desempeño en su área laboral deben ser capacitados. En donde como conclusiones se pudo ver que si se realizan evaluaciones del desempeño a sus colaboradores siendo de manera empírica como llamadas de atención y observaciones en donde lo más recomendable es que creen un formato para la información más precisa.

En Ayacucho, Contreras (2022) tuvo como objetivo es determinar la relación entre capacitación y desempeño laboral en los trabajadores de la red de Salud de Puquio. Siendo una investigación básica, correlacional -descriptivo de diseño no experimental. Teniendo una muestra representativa de 30 colaboradores contando con un muestreo no probabilístico. De los cuales tuvieron como resultados una correlación directa y positiva y considerable donde se demostró la correlación entre ambas variables. Dando como conclusión que la parte emocional y el clima laboral es primordial e importante para que exista una relación armónica en el equipo y se mejore consecutivamente su desempeño al momento de realizar sus actividades.

En Lima , Sánchez et al. (2023) tuvo como objetivo en determinar la influencia existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores del área de planeamiento y presupuesto del hospital Rezola – Cañete - Lima 2022, utilizando como método de investigación hipotético deductivo ya que es correlacional entre las variables , considerando una muestra de 30 colaboradores y se pudo obtener como resultados que se evidenció que si existe una influencia significativa entre ambas variables , donde como conclusión fue que si existe relación positiva entre la estructura y el desempeño laboral en los colaboradores.

Buendía (2019) en su investigación tuvo como objetivo el de diseñar un plan piloto de capacitación anual que sea orientado a una mejora en el desempeño laboral de los trabajadores nivel de atención del primer y segundo nivel de atención del Hospital Jorge Voto Bernales , en donde la investigación fue analítica, causal, experimental de tipo aplicada con una muestra de 78 trabajadores, el que permitió poder evaluar el desempeño laboral con anterioridad y posteriormente de la capacitación que se propone, en donde como resultado se vio el impacto alcanzado de la propuesta del plan , con la intervención de un 70,26% favorablemente sobre el desempeño laboral , en donde será un desafío superar en los años siguientes. Concluyendo que existe impacto sumamente positivo de la propuesta con la efectividad en favor para el hospital.

Salazar (2020) tuvo como objetivo aplicar el plan de seguimiento para la mejora continua de su desempeño laboral en la unidad de administración II Macro Región Policial Lambayeque, 2019; considerando como investigación cuantitativa aplicada - explicativa; pre experimental, donde tuvo una muestra representativa por 50 colaboradores dando como resultados en donde se pudo evidenciar que el plan de seguimiento logró mejorar su desempeño laboral de manera positiva con un 60,16 en la etapa pre y posteriormente con un 78,68 correspondientemente, concluyendo que hay factores que afectan al desempeño laboral y no vienen dándose eficientemente en su área de trabajo , las cuales son la deficiente capacitación, falta de incentivos económicos y posibles programas de motivación.

Ruiz (2023) tuvo como objetivo el de determinar la relación entre gestión de la capacitación y la gestión administrativa, en un hospital de Chiclayo, 2023, considerando desde un enfoque cuantitativo de nivel correlacional de tipo aplicada de

diseño no experimental, el cual tuvo como muestra una totalidad de 211 trabajadores administrativos , donde se tuvo como resultados que sus variables (gestión de capacitación y gestión administrativa) no tiene una distribución normal e indicando que la correlación es considerablemente positiva en las dos variables .Además como conclusión fue que si se lleva a cabo una adecuada gestión de manera planificada , considerando las necesidades de sus trabajadores evaluando las competencias adquiridas con recursos humanos.

Castillo (2022) tuvo como objetivo de proponer un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santo Domingo- Morropón-Piura, siendo un tipo de investigación descriptiva -propositiva de carácter cualitativo y cuantitativo considerando como muestra a 60 trabajadores aplicando una encuesta y teniendo como resultado donde se verificó que el 67 % de sus encuestados es por falta de interés por parte de las autoridades y que no se realizan capacitaciones en la entidad y existe la necesidad como tal . Concluyendo como tal que la municipalidad no cuenta con un plan estipulado que les ayude a sus trabajadores a poder lograr lo presupuestado en todo el tiempo desempeñando su carrera y que también ellos desconocen sobre los cargos que pueden lograr a alcanzar dentro de la institución en la que se necesita una capacitación constante y actualizada.

Barra et al. (2023) tuvo como objetivo de determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en la Gerencia Regional de Salud La Libertad, en el tiempo COVID-19, donde su investigación fue descriptiva- correlacional y como muestra representativa es de 106 colaboradores , donde se obtuvo como resultado que la motivación laboral es eminentemente importante , además se visualizó que el desempeño laboral fue relativamente bajo con las capacidades tanto cognitivas afectivas y psicomotoras el cual están inherentes en el desempeño laboral , dando como conclusión que la motivación laboral se relaciona con el desempeño y esta relacionada con las dimensiones de las capacidades cognitivas, afectivas y psicomotoras dentro de la gerencia regional.

Respecto a las bases teóricas de las variables de investigación, el cual es plan de capacitación según; Porta & Tarrió ( 2019) lo define a la capacitación como al capital humano que es fundamental para poder lograr los objetivos y procesos que puedan



determinar que la misión se haya cumplido en la institución, sabiendo que los trabajadores son los que conducen al éxito o lo obstaculizan si no lo tienen muy bien definido. Para lo que nos fundamenta Veliz & Llanos ( 2021) que la capacitación ayuda a modificar de manera sistemática el accionar de los colaboradores con el fin de poder alcanzar objetivos de la organización con relación a sus habilidades y capacidades que requieran.

En lo que respecta para Hidayat & Aziz (2022) menciona que mejora la capacidad de sus trabajadores para su desarrollo en su rendimiento y a la vez generar confianza en ellos mismo para que su rendimiento aumente, donde ayudará a mejorar , desarrollar la productividad de la competencia laboral.

Según Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 093-2016-SERVIR , es la cual busca mejorar el desempeño de los colaboradores públicos dando como consecuencia mejores servicios de calidad a la ciudadanía que ayudará a poder lograr los objetivos institucionales cerrando brechas y fortaleciendo competencias y capacidades.

De esta forma, la capacitación consiste en un proceso que ayuda a desarrollar cualidades de los que conforman un grupo de trabajadores; buscando aumentar las competencias por parte de las entidades hacia sus colaborades, buscando eficiencia y eficacia. Y considerando las necesidades que carece se empieza a superar las brechas que ayuden al logro de los objetivos de la organización.

En cuanto a las etapas de la capacitación para Gómez et al. (2023) manifiesta que tiene objetivos específicos en poder ayudar a mejorar la capacidad, rendimiento y a la vez su productividad ayudando de vital importancia para toda institución para el logro de competencias en cada puesto de trabajo, el cual ayudará a mantener las habilidades del personal a lo largo de su vida laboral, con ayuda de una previa selección siendo necesario una actualización de manera continua y reconociendo que es importante.

Con relación a las dimensiones Chiavenato (2019) nos dice que se distribuye de la siguiente manera: principalmente la detección de las necesidades de capacitación, es donde es la etapa inicial en donde se ve un diagnóstico general que es relevante en donde se considera tres niveles de análisis , como primer punto es el sistema organizacional , el cual ayudará a analizar y determinar la filosofía de la capacitación para la organización y conocer los objetivos de la misma , luego es el sistema de

capacitación en donde se realiza un análisis de los recursos humanos en donde se podrá analizar la fuerza de trabajo que constatará si son suficientes y cuentas con las capacidades y actitudes para realizar las actividades de la organización; y como último nivel es el sistema de adquisición de habilidades en donde se realiza el análisis que se enfoca en el puesto y en donde existe requisitos para la ocupación de la misma , donde servirá para determinar los tipos de habilidades ,los conocimientos que se solicitan para desempeñar los puestos.

La segunda dimensión para Chiavenato (2019) es la etapa en donde luego de detectar y determinar las necesidades se prepara un plan y programa de capacitación en donde se selecciona los procesos para resolver el problema detectado y considerando las necesidades de la organización existirá pequeñas interrogantes como sobre que se va a capacitar, en qué momento se realizará, es importante la capacitación y para qué sirve y es donde tiene relación con la problemática diagnosticada.

Como tercera dimensión Chiavenato (2019) menciona a la ejecución del plan y programa en donde luego de identificada las necesidades y realizado el plan y programa de capacitación se realiza la ejecución donde participarán tanto la persona encargada por la capacitación y todos los colaboradores que la recibirán, el cual implicaría talleres, sesiones, seminarios formativos que son iniciadas por los directivos.

Y como última dimensión Chiavenato (2019) es el de la evaluación de los resultados, consiste en la etapa final donde debe incluir la evaluación de su eficiencia si realmente la capacitación obtuvo los objetivos esperados en los colaboradores y a la misma vez realizar un análisis de los resultados que tengan relación con los objetivos planteados por la institución.

Basándonos en las teorías relacionas a la capacitación para Gómez et al. (2023) una de ellas sería la teoría sistemática en donde ayuda a definir a la entidad con autonomía en su estructura con relación a la capacidad de llegar a comprender de manera real la toma de sus decisiones y sus interacciones para beneficio de la organización, sosteniendo la relación de dichos subsistemas en condición fundamental para algún cambio que se pueda generar en una de sus partes. Para Gómez et al. (2023) menciona que otras de las teorías es la teoría estructuralista en donde se refiere que está integrada por especialistas como profesionales del

comportamiento humano y profesionales en sociología que los estudias y tiene como objetivo fundamental de conocer el problema de las organizaciones y sus causas teniendo en consideración aspectos de comunicación, autoridad, estructura de comportamiento y de formalización. Y como última teoría es la del aprendizaje que según Peñalosa (2017) se da un cambio en la conducta el cual puede ser medible y observable para poder comportarse e interpretar al ser humano mediante estrategias que permitan acceder a las destrezas y habilidades, en donde el cambio se da por estímulos condicionados o incondicionados que generan una respuesta. En caso Schwarz et al. (2020) nos menciona también que la teoría del aprendizaje ayuda que los individuos aprendan como tal los comportamientos requeridos su ambiente laboral observando modelos creíbles, ya que cada individuo estaría condicionado tanto a aspectos de procedimiento, sistema de trabajo e inclusive la tecnología, donde haría referencia a capacidades propias de cada uno de ellos que estén ligados a conocimientos y habilidades dentro de su trabajo.

La segunda variable es el desempeño laboral, según Paredes et al. (2021) menciona que es el rendimiento en el que el trabajador al momento de cumplir sus funciones lo realiza demostrando su destreza e idoneidad en su centro de labores, e influye directamente en el grupo de trabajo y puede ser favorablemente en el comportamiento organizacional. Para Shao et al. (2022) lo conceptualiza como comportamientos y resultados de cada persona que labora para la obtención del logro de sus objetivos organizacionales establecido dentro de un periodo en específico para mejorar la eficiencia de la organización. Bieńkowska & Tworek (2020) manifiesta que se refiere a la propiedad de cada uno de los trabajadores en cuanto a su comportamiento y que esto se sobreentiende como el valor de la organización del accionar de sus trabajadores, en donde se refieren a aspectos conductuales y a resultados en sí.

Torres et al. (2021) lo define como la capacidad que cuentan los seres humanos para poder desarrollarse en sus actividades, acatando instrucciones del personal que están dentro de las organizaciones lo que le permitirá a la persona lograr satisfactoriamente su labor, queriendo decir que se refiere al mantenimiento de la asimilación en diferentes circunstancias y situaciones en las obligaciones. Para Chagray et al. (2020) manifiesta que es la capacidad en que tiene una persona para poder realizar ,producir y terminar en menor tiempo posible y a mayor esfuerzo su desenvolvimiento de trabajo que se ve reflejado en sus resultados .Y como último autor Chiavenato (2019)

nos detalla que está basada en su potencial y su posible desarrollo demostrado en su centro de trabajo en un determinado tiempo considerando la eficiencia, la excelencia y sus cualidades de la persona.

Podemos consolidar el concepto de desempeño laboral como los comportamientos representativos de las personas para el logro de los objetivos de la organización para la contribución de la misma.

En cuanto a las dimensiones en el desempeño laboral para Chiavenato (2019) menciona a la eficiencia que es el grado o cantidad que se están utilizando los recursos de la organización para llevar a cabo un trabajo o la obtención de un producto, de manera concluida es la manera de hacer las cosas, pero con el mínimo esfuerzo y costo, el cual predispone a la eficacia que es otra de las dimensiones el cual está relaciona al logro de sus objetivos con metas ya propuestas mediante los recursos que están disponibles y consideran aspectos de la organización.

Hanco et al. (2021) otra de las dimensiones son las relaciones interpersonales, en donde es la capacidad que tiene la persona para desarrollarse y trabajar con sus compañeros, considerando la habilidad para poder integrarse con los demás y ejecutar su trabajo. Estableciendo metas organizándose en el trabajo diario y desempeñarlo de manera favorable en su ambiente laboral.

Según Chiavenato (2019) entre las teorías que se pueden encontrar las más conocidas del desempeño laboral es: La teoría de campo de Lewin del cual decía que cumple un papel importante la motivación explicando el comportamiento humano, considerando en dos supuestos importantes: la primera es que el comportamiento humano se deriva de la totalidad de hechos coexistentes no molecular y molar y la segunda es que de esos hechos funcionan para la interrelación con los demás. Dando por entendido que el espacio fundamental es el campo dinámico entre la persona y su ambiente psicológico ya que esto va dirigido siempre orientándose hacia un objetivo con la intención importante en el desempeño de su comportamiento; luego la teoría de las necesidades según Maslow manifiesta que el individuo es el principal responsable de los diferentes motivos de su conducta, y las necesidades que tenga están en un orden de relevancia, ósea siendo una escala de valores de grado de importancia, que se basan de la estructura piramidal desde lo más primario a lo más secundario que son las laboriosas, siempre buscando satisfacer las necesidades.

## II. METODOLOGÍA

La investigación fue de tipo básica ya que está interesada por un objetivo y está basada en la curiosidad generando nuevos conocimientos teóricos centrándose en una explicación teórica para dar a conocer lo que ya se conoce sobre el tema de estudio (Dubey & Kothari, 2022). Con relación al enfoque es cuantitativo ya que el principal objetivo es poder describir determinadas características de determinado grupo mediante cuestionarios y el posterior análisis de tablas de distribución y generación de gráficos (Ahmadin, 2022) y con paradigma positivista (Fernández & Vela, 2021).

El diseño fue no experimental de corte transversal, donde la recopilación se realizó simultáneamente para la descripción de las variables y el análisis de las mismas en un periodo determinado, y se tuvo un corto tiempo para poder medir las variables, las cuales no fueron manipuladas (Novosel, 2023). El nivel de la investigación tendrá un estudio propositivo o predictivo el cual permitirá generar herramientas para la práctica de profesionales en la organización basado en lo pasado a través de estrategias, modelos, procedimientos previniendo problemas futuros (Villanueva, 2020). Y como último punto está el tema del paradigma que es positivista, Miranda & Ortiz (2020) donde existe la posibilidad de llegar a verdades absolutas conforme se abordan los problemas y donde existe una distancia entre el investigador y el objeto de estudio, donde se está investigando de manera neutral y toda la demás realidad sea ajena a las influencias del sujeto que investiga. También lo menciona Fernández & Vela (2021) que es el conocimiento que procede de la experiencia del sujeto e investigador y la observación que se realice el cual tendrá una validez de verificación mediante la experimentación con el único fin de tener un conocimiento científico, buscando exponer información del estudio.

Contamos con dos variables, donde la definición conceptual del plan de capacitación, se define como el documento que está elaborado por los directivos de la institución con el fin de poder asegurar la preparación del personal en un tiempo determinado (Mirzaei et al. 2020). En cuanto a su definición operacional es una enseñanza informativa que nos ayudó a poder desarrollar y aprender nuevas adaptaciones dentro de una institución. Las dimensiones en consideración son cuatro: Necesidades de capacitación donde sus indicadores son: análisis del puesto, evaluación de puesto,

evaluación de desempeño. Luego es el plan y programa de capacitación donde sus indicadores son: objetivo de la capacitación, disposición y motivación de la persona, importancia de la capacitación. Como tercera dimensión es la ejecución del plan que se consideró como indicadores: Participación de los trabajadores, dictar plan de capacitación a los trabajadores. Y como última dimensión es la evaluación de los resultados contando con indicadores como: satisfacción de la capacitación, conocimientos adquiridos, efectos en el corto y mediano plazo.

Otra de las variables es el del desempeño laboral que tiene como definición conceptual al rendimiento que tiene cada colaborador al momento de realizar las actividades asignadas, como se desenvuelve y es donde se medirá el grado de eficiencia y eficacia en como desarrolla sus actividades (Bohórquez et al., 2020). Y como definición operacional a la calidad del trabajo o servicio que está realizando un trabajador dentro de una organización, desarrollando sus habilidades interpersonales para poder lograr sus objetivos. Contando con tres dimensiones la primera es la eficiencia que considera como indicadores a: la Relación entre el trabajo realizado y el tiempo invertido, responsabilidad y capacidad de seleccionar y usar los materiales. Luego la eficacia con los siguientes indicadores: alcanzar metas y objetivos, capacidad de lograr lo que pretendíamos hacer. Y como última dimensión son las relaciones interpersonales, con sus indicadores como lo son: trabajo en equipo, interacción mutua, nivel de comunicación e información. Contando con una escala ordinal.

La población según Hernández -Sampieri & Mendoza (2018) mencionó que es el conjunto de todos los casos que concretan con determinadas especificaciones; considerando estar descrita de manera clara y concisa en relación a particularidades tanto de tiempo, lugar o contenido. Estuvo conformada por 146 trabajadores administrativos del hospital de Piura, de los cuales son 33 nombrados y 113 en el régimen CAS- Administrativos. Para la consideración en criterios de inclusión, se consideró a toda la población de trabajadores del área administrativa que estén acogidos en los regímenes del Decreto Legislativo N.º276 y CAS correspondientemente, en cuanto a los criterios de exclusión no se considerarán a todos los trabajadores asistenciales que no formen parte del área de estudio y trabajadores que no se encuentren presentes el día de la aplicación del instrumento. Para Lakens (2022) la definición de muestra está representada por una parte o

subgrupo de la población que interesa en la investigación, del cual se recolectará datos relevantes y deberá ser representativa de la población. En donde se consideró como a 106 trabajadores administrativos donde va a permitir que sea una parte representativa de la población, donde se determinó; considerando un nivel de confianza del 95%, un margen de error del 5% y un  $z= 1.96$ . Con respecto a la unidad de análisis se consideró los elementos de la población que cumplan con los parámetros muestrales antes mencionados; para Hernández -Sampieri & Mendoza (2018) dice que son los sujetos de la población a quien se le realizará la aplicación del instrumento en donde está conformada por el área administrativa.

Para Taherdoost (2021) las técnicas e instrumentos de recolección , se refiere que son procedimientos el cual va a permitir el que se pueda corroborar el problema en investigación de las variables estudiadas. Por otro lado, Useche et al. (2019) nos señala que la encuesta tiene como finalidad de poder recabar información de manera escrita como oral de determinado grupo de personas , por el cual es la aplicación de un procedimiento estandarizado. La cual se empleó en la presente investigación para que a su vez sean desarrolladas y /o respondidas por la muestra determinada. En cuanto al cuestionario para Aithal & Aithal (2020) es un instrumento el cual agrupa varias preguntas relativas a una situación, sobre cual el investigador desea obtener información con el fin de tener datos sobre un problema en particular. El cual midió la variable de plan de capacitación y desempeño laboral donde ambas estuvieron estructuradas en 20 ítems cada una independientemente. Y ambos instrumentos se sometieron a una validación a través del juicio de expertos que fueron 3 personas especialistas en la materia con la experiencia del caso. En donde para aseverar la confiabilidad de los cuestionarios en estudio se hizo la realización de la prueba de Alfa de Cronbach mediante el uso del software estadístico SPSS, para los índices de confiabilidad que fueron de 0.730 para el plan de capacitación y de 0.736 para el desempeño laboral, donde estos valores nos dicen que existe una excelente confiabilidad y se puede evidenciar en la consistencia y fiabilidad de los cuestionarios. Y como aspectos éticos el trabajo de investigación se justificó con bases a sus fundamentos teóricos – científicos, ya que tiene como único fin académico, donde se manejó la información del hospital público de Piura, es por eso que se respetó el estilo vigente APA y los derechos de autor.

### III. RESULTADOS

Luego de la aplicación de los cuestionarios y como resultado en que se realizó bajo el modelo de Likert, donde se considera con cinco (5) opciones a una muestra de 106 trabajadores del hospital público de Piura; con el objetivo general de la presente investigación: Proponer un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa en un hospital público de Piura, 2024, el cual ayudará a permitir que el hospital tenga una perspectiva dirigida hacia su personal administrativo para la contribución del logro de los objetivos del hospital. El cual consistirá con nombres de actividades que incluirá capacitaciones en donde se detallará, nombre de la actividad, nombre de la capacitación, la modalidad, la fecha de realización, la duración, el número de asistentes, costos estimados para la realización del plan de capacitación, todo ello se contemplará en la propuesta del plan de capacitación en un cuadro matriz con cronograma y presupuesto de manera detallada más adelante. En donde ayudará a tener una idea más clara lo que se pretende realizar en el hospital público de Piura, para así mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores en habilidades, destrezas y capacidades el cual ayuden a fortalecerse dentro de su área de labores.

En cuanto al primer objetivo específico es identificar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de un hospital público de Piura, 2024.

**Tabla 1**

*Nivel de la variable desempeño laboral*

Niveles	D1		D2		D3		DL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	4	3.8	0	0	0	0	0	0
Regular	72	67.9	65	61.3	72	67.9	67	63.2
Alto	30	28.3	41	38.7	34	32.1	39	36.8
<b>Total</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>106</b>	<b>100</b>



De acuerdo con la tabla 1, los encuestados del área administrativa del hospital llegaron a responder que un 63.2 % tienen un desempeño laboral regular y un 36.8% representa un desempeño laboral alto. Considerando que en la dimensión 1 que es la eficiencia, los encuestados respondieron que cuenta con un nivel de 67.9 % regular y con un 3.8 % que es un nivel bajo a comparación con un 28.3% que el nivel es alto, dando como interpretación que se podría mejorar para un mayor logro de objetivos considerando en menor tiempo y costo posible que es lo que se requiere. Con respecto a la dimensión 2 que es la eficacia los trabajadores respondieron que cuentan con un nivel de 61.3% regular y con un 38.7 alto, el cual se sigue mostrando que el porcentaje representativo es el nivel regular. Y como última dimensión la cual fue relaciones interpersonales los trabajadores respondieron con un 67.9% que cuentan con un nivel regular, el cual se están desarrollando dentro de su área de labores del hospital, además los trabajadores respondieron con un 32.1% que el nivel es alto, no quitándole énfasis a que el porcentaje representativo es a nivel regular.

Dando como conclusión que se puede mejorar y aumentar gracias a iniciativas que tomen los directivos para que se desarrollen mejor en sus labores diarias, considerando la propuesta que se está realizando en la investigación para poder ser abarcado el próximo año y los siguientes. Asimismo, mejorar un aspecto importante para el cumplimiento de los objetivos de la institución e incrementarlos por cada dimensión antes visualizada de manera general.

El segundo objetivo específico es identificar las necesidades del trabajador en el área administrativa para mejorar el desempeño laboral, 2024.

**Tabla 2**

*Nivel de las necesidades de capacitación*

Niveles	D1		D2		D3		D4		PC	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	59	55.7	55	51.9	98	92.5	66	62.3	101	95.3
Regular	47	44.3	51	48.1	8	7.5	40	37.7	5	4.7
Alto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>106</b>	<b>100</b>	<b>106</b>	<b>100</b>

De acuerdo con la tabla 2, los encuestados de trabajadores del hospital de Piura respondieron en relación con la dimensión 1 que son las necesidades de capacitación el cual se observó que un 55.7% considera un nivel bajo y un 44.3% considera un nivel regular; dando, así como interpretación que existe por parte de los trabajadores la necesidad de capacitación para así poder mejorar su desempeño laboral dentro de su área de labores para poder desarrollar sus habilidades, capacidades y destrezas.

Asimismo, en la dimensión 2 que es el plan y programa de capacitación los trabajadores mencionaron que un 51.9% considera un nivel bajo y que un 48.1 % considera un nivel regular, dando así que en la institución carece de un plan de capacitación para sus trabajadores. Y con respecto a la dimensión 3 que es la ejecución del plan y programa los trabajadores mencionaron que en un 92.5% es un nivel bajo y claramente es porque hasta el momento la institución no viene ejecutando ningún plan de capacitación para sus trabajadores del área administrativa.

Además, en la dimensión 4 que es la evaluación de resultados estuvo representado con un 62.3% también se mencionó que el nivel es bajo ya que como se mencionó hasta el momento no se viene dando un plan de capacitación para los administrativos y dificulta a que se desempeñen lo mejor posible y se incremente su desempeño laboral.

Con respecto al objetivo tercero que es diseñar un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del hospital público de Piura, 2024.

Se visualizo que en la dimensión 2 , hace referencia al plan y programa de capacitación en donde los trabajadores mencionaron que es necesaria la implementación de un plan como tal , con un porcentaje del 51.9% considerando para poder mejorar el desempeño laboral, es por eso que es de relevancia el plan de capacitación que ayudará a poder reforzar las habilidades, destrezas y capacidades del trabajador, el cual se realizará por actividades y estas estarán comprendidas en capacitaciones direccionas a todas las unidades administrativas y también a unidades específicas generando la propuesta en la investigación, considerando las fechas establecidas que se realizarán según un cronograma.

A continuación, se detallará la propuesta de manera concisa: Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del hospital público de Piura, 2024.

Según los resultados se pudo observar en las encuestas realizadas al personal administrativo del hospital, se evidenció que existe necesidades de capacitación para una mejora en las habilidades, destrezas y capacidades de cada personal el cual ayudará a permitir mejorar su desempeño laboral, y el que nos ayudará a poder realizar un plan de capacitación donde estarán comprendidas en actividades y cada actividad estará detallada con capacitaciones respectivamente dándose de manera relevante que ayuden a mejorar el desempeño laboral con el pasar del próximo año y posteriormente asegurar la permanencia a lo largo del tiempo.

El problema dentro del hospital en el área administrativa se pudo dar a conocer de los mismos trabajadores en donde mencionaron que adolecen y no cuentan con ningún plan de capacitación el cual está limitando su desempeño laboral, desactualizándose de nuevas actividades dentro de sus funciones para así mejorar su desempeño.

Y donde el objetivo principalmente es el de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del hospital, posteriormente fortalecer las habilidades, destrezas y capacidades del personal administrativo mejorando así un compromiso laboral.

En donde como justificación a nivel social ayudaría a poder contribuir y beneficiar al grupo laboral del área administrativa del hospital, teniendo como relevancia el poder mejorar el rendimiento, fortaleciendo sus conocimientos de cada uno de los que labora dentro del hospital, para así poder cumplir con los objetivos establecidos y que se desempeñen de manera favorable.

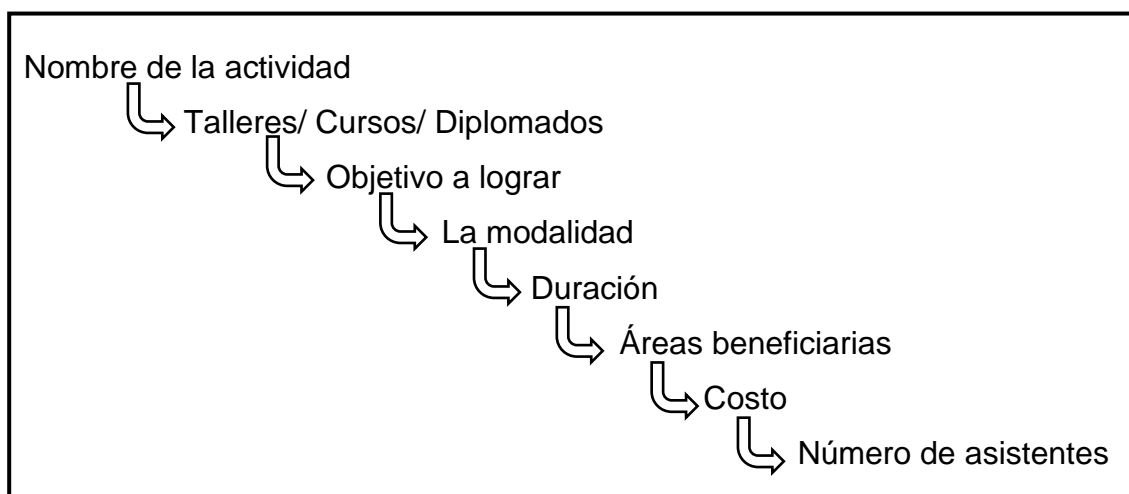
Siendo así de utilidad la propuesta ya que no solo beneficiaría a los trabajadores en el tema del desempeño y generando mayores conocimientos, sino que también beneficiaría al propio hospital para futuras actividades que pretendan realizar para que el gobierno regional de Piura acceda a poder destinar un presupuesto considerable o suficiente para la realización de planes en los próximos años futuros.

Entonces el plan de capacitación va a permitir al desarrollo profesional, individual y el mejoramiento en la prestación de los servicios de acuerdo con la misión y sus objetivos institucionales, teniendo como importancia la identificación y compromiso laboral de cada uno de los trabajadores con el hospital.

Los trabajadores del área administrativa obtendrán conocimientos posteriores del impacto de las actividades de la capacitación y podrán ser reforzados después del desarrollo del mismo, dando prioridad a aspectos relevantes que ayuden a mejorar durante el pasar del próximo año.

Por eso, se estableció una serie de actividades con capacitaciones, donde se observó que existe necesidad de capacitación y se realizará un cronograma ya establecido en donde para el destino de recursos serán necesario presupuestarlo para la solicitud correspondiente, ese cronograma será una matriz que contendrá determinadas acciones de capacitación y el cual se propone como presupuesto de S/ 44, 600 soles, donde el detalle estará comprendido en el Anexo N° 8.2

Esquema para ejecutar las capacitaciones:



En donde se realizó un cronograma de los eventos formativos que se tomarán en cuenta en fechas programadas, considerando una cierta cantidad de trabajadores que serán participes de estas capacitaciones para no ausentar al personal completamente y puedan desempeñar sus labores con la frecuencia de siempre, existiendo una cooperación de los mismos, los cuales serán seleccionados considerablemente por los jefes de áreas o unidades del hospital para su asistencia dentro de las actividades y capacitaciones que se darán durante el año próximo.

Finalmente, como cuarto y último objetivo que es validar el plan de capacitación que contribuye a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de un hospital público de Piura, 2024. En donde el presente plan será validado por tres expertos en la materia que ayudarán a tener la confiabilidad de que el plan es apto para su posterior ejecución junto con la revisión de los directivos para abordarlo en el hospital, ayudando en el desempeño laboral de cada uno de sus trabajadores del área administrativa.

### **Tabla 3**

#### *Validadores de la propuesta*

<b>Nombres</b>	<b>Grados</b>
Russell Grods Rodriguez de la Cruz.	Magister en Administración.
Victor Ricardo Melgar Castro	Maestro en Gestión Pública.
Mariela Del Rosario Tirado López	Maestra en Gestión Pública.

Como se muestra en la tabla 3, son los expertos que se encargaron para la validación de la propuesta y que los resultados de la validación fueron mencionados en el Anexo N°9 donde existe el detalle de las fichas de cada uno de los expertos, las cuales estuvieron llenados correspondientemente con sus datos, dando, así como resultado que la validación fue de aceptable y adecuada.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Los resultados ayudaron al proceso de investigación, pudiendo encontrar diversas investigaciones que han sido consideradas para la construcción de la discusión tomando como referencias la formulación del objetivo general que es proponer un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores. Donde el desempeño laboral es un punto muy importante y relevante ya que determina el éxito en las operaciones que realizan las instituciones públicas y privadas, en donde nos permita dar solución a la problemática ya existente siendo una debilidad del hospital con respecto a su personal no capacitado.

El presente estudio tiene un vínculo considerable con lo investigado por Robalino (2022) donde el total de los trabajadores que fueron partícipes de la encuesta, se reflejó la pertinencia de poder diseñar el plan de capacitación que se enfoque a competencias de liderazgo para el cumplimiento de los objetivos del plan, donde hay la necesidad de la propuesta como tal. El trabajo de investigación representa un interés dado que el 51.9 % de los trabajadores mencionaron que tienen un nivel bajo en relación al plan de capacitación y nos dice que se debe de considerar la necesidad de un plan de capacitación para así mejorar su desempeño laboral, en función de ello el 48.1% considera que tienen un nivel regular para la implementación de la necesidad del plan de capacitación y así mismo mejorar el desempeño laboral dentro del hospital. Al contrastar con los autores Veliz & Llanos (2021) donde nos menciona que el plan de capacitación es el que ayuda de manera sistemática el accionar de los colaboradores con el fin de alcanzar objetivos con relación a sus habilidades y capacidades, mediante la entrega de conocimientos que son necesarias para desempeñarse en su área de trabajo.

Se puede decir que la investigación va a proporcionar a tener relevancia de como saber abordar el plan de capacitación y el impacto en el desempeño de los trabajadores.

Adicionalmente también hay que considerar la problemática de la investigación fue dada por la principal iniciativa de que el hospital no cuenta con los recursos necesarios para la aplicación de un plan de capacitación lo cual está limitando a los mismo trabajadores , y que se ve reflejado en la necesidad de poder ser abarcado ya que es un problema existente en las instituciones del área de la salud , y no se está contando

con el presupuesto para poder capacitar a su personal o se realiza el destino de recursos pero de manera insuficiente para la realización de un plan de capacitación. Mientras que la resolución de presidencia ejecutiva n°093-2016 Servir; menciona que siempre se buscará mejorar el desempeño de sus trabajadores del sector público donde ayudarían a poder lograr objetivos instituciones y fortaleciendo sus capacidades del personal siendo una autoridad de manera conjunta con el estado pero no tiene la capacidad de poder abarcar cada área dentro de las institución , dando así que el mismo estado no destina un presupuesto directamente que se enfoque para las capacitaciones de los trabajadores generando que sea contraproducente para el hospital y los trabajadores no cuenten con herramientas completamente que les ayuden a mejorar en su área y con su entorno laboral.

Llevando una discusión relevante en el cual el hospital en conjunto con la oficina de planeamiento estratégico, tiene limitaciones en cuanto al presupuesto ya que el estado no deriva un porcentaje dentro de lo presupuestado para otras actividades dentro del hospital, es donde depende mucho a un presupuesto insuficiente el cual no permite que sus trabajadores se desarrollen de una manera eficiente en sus labores.

Con relación al primer objetivo específico; Identificar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de un hospital público de Piura, en donde para Chiavenato (2019) nos manifiesta que las dimensiones como la eficiencia y la eficacia están relacionadas para el logro de los objetivos con metas propuestas que son considerados dentro de la institución en este caso del hospital.

Por lo antes señalado tiene concordancia con el nivel del desempeño laboral en donde se obtuvo que los resultados representan un 63.2% que tienen un regular nivel desempeño laboral, en comparación a un 36.8 % que considera un alto nivel de desempeño laboral, dando como conclusión que es necesario darle mayor énfasis para que el trabajador tenga un mejor desempeño laboral de sus funciones y que favorezcan al desarrollo del hospital. Igual como lo menciona Paredes et al. (2021) en donde hace referencia al rendimiento del trabajador al momento de poder cumplir con sus funciones demostrando sus habilidades en su centro de labores influyendo dentro del grupo de trabajo y sea favorable para la institución. Así como también Shao et al. (2022) menciona que son comportamientos de cada persona que está laborando

dentro de su ambiente de trabajo para alcanzar el logro de sus objetivos de la institución que estén establecidos en periodos determinados para así mejorar la eficiencia de su desempeño y de la organización.

Otra de las investigaciones fue para Salvador et al. (2022) donde tuvo como objetivo principal el de diseñar un plan de capacitación a los empleados del área de ,mantenimiento de un hospital donde si considero que la gran mayoría de sus colaboradores encuestados y entrevistados dijeron que es eficiente el desempeño laboral de los mismos pero que pueden tener mejorías dentro del área de mantenimiento, en cambio en la investigación realizada si se obtuvo que existe de manera significativa con un 63,2% regular en lo que respecta el desempeño laboral debería incrementarse teniendo mejorías y con la iniciativa de la propuesta del plan de capacitación para el área administrativa, dentro del hospital para el mejor desempeño laboral.

Según al segundo objetivo específico, que fue el de identificar las necesidades del trabajador del área administrativa para así poder mejorar el desempeño laboral, es donde se pudo observar en los resultados de la investigación que se encontró falencias con relación a la institución generando repercusiones en los trabajadores y es donde ellos mismos, consideran que existe la necesidad de capacitación para los trabajadores, representado con un 55.7% donde mencionan que la dimensión de las necesidades de capacitación es bajo y esto dificulta al hospital dándonos a la discusión de poder entender que los directivos y los jefes inmediatos no están observando las necesidades de capacitación y es necesario el seguimiento correspondiente para la mejora dentro del hospital, como lo confirma Castillo (2022) donde en el total de sus encuestados un 67% mencionó que las autoridades no generan interés en el en sus colaboradores y es por ellos que existe la necesidad de un plan de capacitación para que ayude a los trabajadores a lograr lo planificado dentro de la institución, generando un seguimiento constante de los mismos. Es por eso que es de significancia para que la propuesta planteada se considere posteriormente por los resultados antes mencionados.

Para el tercer objetivo específico el cual fue de diseñar un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del hospital público de Piura, se realizó mediante un esquema según dimensiones por Chiavenato



(2019) en donde señala ser el siguiente: necesidades de capacitación, plan y programa de capacitación, ejecución del programa y evaluación del programa , enfocándose en poder mejorar las habilidades y capacidades del trabajador para así mejorar su desempeño laboral. Por eso es de vital importancia para abordar el plan de capacitación, sabiendo que existe la necesidad de capacitación en cuanto a la dimensión 1 de la variable plan de capacitación que estuvo representada con un 55.7% que mencionaron que existe la necesidad de capacitación y no cuentan con un plan de capacitación para los trabajadores administrativos para capacitarlos y su desempeño dentro del hospital sean con mejores resultados.

Así mismo Gómez et al. (2023) menciona que una teoría de capacitación es la estructuralista en donde se refiere a profesionales que tienen como objetivo principal el conocer el problema de las instituciones y sus causas teniendo varios aspectos como la comunicación, autoridad, formalización y estructura de comportamiento enfocándose dentro de su ambiente laboral. La cual no es en concordancia en la investigación ya que lo que se pretende es mejorar su desempeño laboral con relación a sus destrezas y habilidades para ejercer sus labores dentro del hospital. Mientras que Peñalosa (2017) hace referencia a la teoría del aprendizaje, el cual menciona que puede ser observable y poder interpretar al ser humano mediante estrategias que permitan desarrollar sus destrezas y habilidades dentro de su trabajo para así quizá desarrollar su creatividad o generar nuevos líderes dentro del hospital y esto ayude a que se sientan de alguna manera motivados para desempeñar sus labores. Junto Schwarz et al. (2020) mencionó que cada individuo estaría relacionado haciendo referencias a las capacidades con conocimientos y habilidades dentro de su área de trabajo para así poder seguir desempeñándose y adquiriendo nuevos conocimientos y aplicarlos dentro del hospital para mejorar su desempeño mismo.

Y como último objetivo específico que fue el validar el plan de capacitación que contribuye a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de un hospital público de Piura, el cual en donde los instrumentos utilizados nos fueron de mucha ayuda para determinar la necesidad de capacitación que requiere el hospital para mejorar su desempeño laboral. En donde la investigación es de tipo propositiva con una muestra representativa el cual se sometieron a validación de expertos dando la confiabilidad correspondiente quienes lo revisaron de forma exhaustiva, concluyendo que es aplicable.

De igual forma, Acosta (2023) en su investigación que tuvo como objetivo el de diseñar un proceso de capacitación que ayude a medir el rendimiento laboral de los colaboradores de la dirección general de contratación públicas, donde tuvo como propósito mejorar con la capacitación el desempeño laboral y se obtuvo un impacto de manera significativa no cometiendo errores permitiendo que exista más calidad en los procesos de largo plazo, el cual la presente investigación es proponer un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral, entonces se puede decir que existe diferencia entre ambas investigaciones siendo la primera con un enfoque mixto y la presente está enfocada de manera cuantitativa, si bien es cierto en ambas tratan de proponer o diseñar pero la diferencia es que una menciona un proceso de capacitación la cual fue aplicada dentro de la institución y la otra es un plan de capacitación el cual es el inicio de todo para posteriormente abordarlo a profundidad determinando principalmente los requerimientos de los trabajadores o las carencias que se está teniendo dentro del hospital para así poder mejorarlos y considerarlos dentro del plan propuesto.

Mientras que para Herrera et al. (2023) tuvo como objetivo general el de analizar el proceso de inducción y capacitación para nuevos trabajadores en la alcaldía de Monterrey donde se realizó encuestas a una muestra de 18 trabajadores siendo una investigación cuantitativa parecida en la metodología con la investigación realizada con la diferencia que en la actual investigación su objetivo general es proponer un plan de capacitación para su personal administrativo y que en la primera investigación ya cuentan con un plan ejecutado como tal y solo se reestructuraría para personal nuevo que ingrese a la institución. Teniendo en cuenta que la comparación se determinó en cuanto al método utilizado.

Aún queda mucha investigación posterior sobre el tema, ya que tiene un ámbito muy profundo y con la relevancia la investigación realizada servirá como base a futuras investigaciones para poder implementar el plan de capacitación el que ayudará a mejorar el desempeño de sus trabajadores dentro del hospital permitiendo el logro de sus objetivos.

## V. CONCLUSIONES

1. De acuerdo al objetivo general de la investigación, en donde se propuso un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de un hospital público de Piura, el cual ayudará a la institución a poder establecer actividades con capacitaciones el que permitirá a contribuir a mejorar el desempeño del personal del hospital.
2. Con respecto al primer objetivo específico es donde se pudo identificar el nivel de desempeño laboral el cual fueron porcentajes de nivel regular según los encuestados, en donde se tiene que mejorar ese aspecto para beneficio del hospital y un mejor desempeño de los trabajadores, esperando que haya el apoyo correspondiente de las autoridades a través del plan de capacitación.
3. Con relación al segundo objetivo específico, sobre las necesidades del trabajador es donde se pudo obtener que existe necesidades de capacitación para un mejor desempeño en su área de trabajo dentro del hospital, adicional se pudo obtener que los directivos en su mayoría no conocen las habilidades y destrezas del trabajador, el cual limita a que tengan un mejor desempeño laboral.
4. En cuanto al tercer objetivo específico de diseñar un plan de capacitación para el área administrativa, consta de un conjunto de actividades con capacitaciones que permiten desarrollar las habilidades, destrezas y capacidades de los trabajadores, en donde se estableció cursos, diplomados, talleres ya sea de manera virtual y presencial dentro del horario laboral , pero considerando una cierta cantidad de trabajadores para que no se ausenten en su totalidad en sus labores y ayude a mejorar el desempeño laboral.
5. Como último objetivo específico es donde se realizó una validación del plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa, a través de tres especialistas en el tema cuyo resultado fue adecuada y aceptable, en donde se consideró aspectos generales y el contenido de la propuesta.

## VI. RECOMENDACIONES

1. Al jefe de la unidad de planeamiento estratégico en conjunto con los directivos del hospital se gestione ante el Gobierno Regional de Piura para la cobertura de presupuesto para realizar la correspondiente planificación de capacitación, ejecución y evaluación que estén acordes a la normativa vigente.
2. Se recomienda al jefe de la unidad de recursos humanos aplicar el plan de capacitación en el área administrativa de manera permanente y así optimizar a sus trabajadores del hospital el cual permita mejorar el desempeño laboral de los mismos, el cual fue aprobado por juicios de expertos la propuesta.
3. En cuanto a las evaluaciones posteriormente de la ejecución del plan de capacitación si es que se realizará, se recomendaría que lo realicen de manera semestral a su personal para determinar su desempeño en sus labores y que sea realizado al personal del decreto legislativo 276(Nombrados) y el personal del decreto legislativo 1057 (Cas) donde en el hospital tendría que concretar conjuntamente con los directivos del hospital que tienen a cargo del personal en este caso la unidad de recursos humanos , con el fin de poder brindar información sobre temas relevantes de la capacitación que ellos necesiten y que se pueden considerar para poder mejorar para próximos años.
4. Adicional se sugiere a futuros investigadores que realicen investigaciones analizando la relación de las variables para determinar que el desempeño laboral influye en el personal, reflejado en una investigación positiva con el fin de recolectar información abarcando diversas actividades.

## REFERENCIAS

- Acosta de León, Y. (2023). *Diseño de un proceso de capacitación que mide el impacto en el desempeño laboral en la Dirección General de Contrataciones Públicas* [Thesis, Santo Domingo: Universidad Iberoamericana (UNIBE)]. <https://repositorio.unibe.edu.do/jspui/handle/123456789/1766>
- Ahmadin, M. (2022). Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches. *Jurnal Kajian Sosial Dan Budaya: Tebar Science*, 6(1), Article 1. <http://ejournal.tebarscience.com/index.php/JKSB/article/view/103/98>
- Aithal, A., & Aithal, P. S. (2020). Development and Validation of Survey Questionnaire & Experimental Data – A Systematical Review-based Statistical Approach. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3724105>
- Barra, M. A. Q., Lora-Loza, M., Cedrón-León, Y., Rodríguez-Vega, J., Barra, F. S. Q., & Castillo-Castro, V. (2023). Motivation and Job Performance at the Regional Health Management of La Libertad During COVID-19. *Smart Innovation, Systems and Technologies*, 207 SIST, 592-597. Scopus. [https://doi.org/10.1007/978-3-031-04435-9\\_63](https://doi.org/10.1007/978-3-031-04435-9_63)
- Bieńkowska, A., & Tworek, K. (2020). Job Performance Model Based on Employees' Dynamic Capabilities (EDC). *Sustainability*, 12(6), Article 6. <https://doi.org/10.3390/su12062250>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., Benavides Rodríguez, A., Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: El capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es).
- Buendía Sotelo, V. M. J. (2019). *Plan piloto de capacitación en el desempeño laboral y su impacto en los trabajadores del primer y segundo nivel de atención del Hospital Jorge Voto Bernales-Essalud, 2015*. Universidad Nacional Federico Villarreal. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/3547>

- Castillo Castillo, I. (2022). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Santo Domingo—Piura- 2019*. Repositorio Institucional - USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9290>
- Chagra Ameri, N. H., Ramos Y Yovera, S. E., Neri Ayala, A. C., Maguiña Maza, R. M., Hidalgo Vasquez, Y. N., Chagra Ameri, N. H., Ramos Y Yovera, S. E., Neri Ayala, A. C., Maguiña Maza, R. M., & Hidalgo Vasquez, Y. N. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: Empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2). <https://dx.doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (10ma ed.). México: McGraw-Hill.
- Collazos, M., & Fernández, A. E. F. (2019). Propuesta de gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Conchán—Periodo 2018. *Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 6(1), Article 1. <https://doi.org/10.26495/icti.v6i1.1075>
- Contreras Ramirez, Z. O. (2022). *Capacitación y desempeño laboral en trabajadores de la Red de Salud Puquio Ayacucho 2021*. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82369>
- Davidescu, A. A., Apostu, S.-A., Paul, A., & Casuneanu, I. (2020). Work Flexibility, Job Satisfaction, and Job Performance among Romanian Employees—Implications for Sustainable Human Resource Management. *Sustainability*, 12(15), Article 15. <https://doi.org/10.3390/su12156086>
- Dubey, U. K. B., & Kothari, D. P. (2022). Research Methodology: Techniques and Trends. *Chapman and Hall/CRC*. <https://doi.org/10.1201/9781315167138>
- Fernández Altamirano, A. E. F., & Vela Meléndez, L. (2021). *Los paradigmas y las metodologías usadas en el proceso de investigación: Una breve revisión*. <http://hdl.handle.net/10045/119978>

- Fernández, A., Villanueva, J., & Reyes, C. (2021). La democracia peruana: Estado fallido, república inconclusa, y sin ciudadanía. *Horizonte Empresarial*, 8(1), Article 1. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1656>
- Fernández-Altamirano, A. E. F., Heredia-Llatas, F. D., Diaz, Y. I. M., Nuñez, O. M., Camacho, L. M., Camacho, L. A. M., Cajamarca, J. C. R., Mejía, J. A. C., Sernaqué, M. A. C., & Chacón, L. F. E. (2023). Political Stability and public governance in Peru. *Przestrzen Społeczna*, 23(1), 265-291.
- García Fernández, R. M. González Aportela, O., & Sosa Castillo, A. M. S. (2024). Aspectos sobre la historia de la capacitación y la evaluación de sus resultados. *Avances*, 26(1), 137-162. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9269996>
- Gómez Priego, A. I. G., Hidalgo Barrios, B. V. H., & Hernández Lara, J. L. H. (2023). Plan de Capacitación de Personal en una Clínica Veterinaria en Tuxpan, Veracruz. *Revista Biológico Agropecuaria Tuxpan*, 11(2), 251-256. <https://doi.org/10.47808/revistabioagro.v11i2.518>
- Guerra Castillo, S. (2021). Metodología para evaluar el impacto de la capacitación en las empresas cubanas. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(6), 237-249. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202021000600237&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202021000600237&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Hanco Gomez, M. S., Carpio Maraza, A., Laura Castillo, Z. J., Flores Mamani, E., Hanco Gomez, M. S., Carpio Maraza, A., Laura Castillo, Z. J., & Flores Mamani, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción*, 12(3), 186-194. [https://doi.org/10.33595/22261478.12.3.552http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682021000300186&script=sci\\_arttext&tlng=pt](https://doi.org/10.33595/22261478.12.3.552http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682021000300186&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill educación. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

- Herrera Flores, F. M., Campo León, M. L., Trujillo Contreras, N. Y., Higuera Arias, O. L., & Chaparro Fuentes, U. (2023). *Impacto de la capacitación y desarrollo laboral en el desempeño de los nuevos colaboradores de la Alcaldía de Monterrey Casanare*. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/59865>
- Hidayat, A., & Aziz, M. A. (2022). The Role of Job Training in Improving Employee Performance. *Adpebi International Journal of Multidisciplinary Sciences*, 1(1), Article 1. <https://doi.org/10.54099/aijms.v1i1.186>
- Huacon, K. V., & Encalada, M. L. (2021). La capacitación, activo para alcanzar el desarrollo organizacional y del capital humano en las instituciones públicas: Coordinación Zonal 5 – Salud – Ecuador: Training, active to achieve organizational development and human capital in public institutions: Zonal Coordination 5 - Health - Ecuador. *Revista Científica Ecociencia*, 8(5), Article 5. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.85.542>
- Kreinin, H., & Aigner, E. (2022). From “Decent work and economic growth” to “Sustainable work and economic degrowth”: A new framework for SDG 8. *Empirica*, 49(2), 281-311. <https://doi.org/10.1007/s10663-021-09526-5>
- Lakens, D. (2022). Sample Size Justification. *Collabra: Psychology*, 8(1). <https://doi.org/10.1525/collabra.33267>
- Ley N.º 30057. (2013). Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/118474-30057>
- López-Martínez, B. E., Aragón-Castillo, J., Muñoz-Palomeque, M., Madrid-Tovilla, S., Tornell-Castillo, I., López-Martínez, B. E., Aragón-Castillo, J., Muñoz-Palomeque, M., Madrid-Tovilla, S., & Tornell-Castillo, I. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 316-325. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v21i2.3706>
- Medrano, G. de L. P., Portillo Martínez, A. R., & Romero Reyes, D. C. (2022). *Plan de capacitación enfocado en el personal de mantenimiento para mejorar la*



*atención de los usuarios y del personal en el Hospital de Especialidades Santa Rosa de Lima, La Unión, año 2019.*<https://oldri.ues.edu.sv/id/eprint/29630>

Miranda Beltrán, S., & Ortiz Bernal, J. A. (2020). Los paradigmas de la investigación: Un acercamiento teórico para reflexionar desde el campo de la investigación educativa. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(21).<https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.717>

Mirzaei, S., Eftekhari, A., Sadeghian, M. R., Kazemi, S., & Nadjarzadeh, A. (2020). The Effect of Disaster Management Training Program on Knowledge, Attitude, and Practice of Hospital Staffs in Natural Disasters. *Journal of Disaster and Emergency Research*, 2(1), 9-16.<https://doi.org/10.18502/jder.v2i1.566>

Novosel, L. M. (2023). Understanding the Evidence: Non-Experimental Research Designs. *Urologic Nursing*, 43(2), 99-102.<https://doi.org/10.7257/2168-4626.2023.43.2.99><https://research.ebsco.com/c/rgbq55/viewer/pdf/l3gzyiabiz?modal=cite>

Paredes Floril, P. R., Quiroz Díaz., J. G., Paredes Floril, P. R., & Quiroz Díaz., J. G. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *Revista San Gregorio*, 1(46), 81-93. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rsan/v1n46/2528-7907-rsan-1-46-00081.pdf>

Pashanasi Amasifuen, B., Gárate Ríos, J., Palomino Alvarado, G. del P., Pashanasi Amasifuen, B., Gárate Ríos, J., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: Una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@cción*, 12(3), 163-174. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>

Peñalosa Barriga, M. L. (2017). Teorías del Aprendizaje 1. Bogotá: AREANDINA. Fundación Universitaria del Área Andina. <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/1341>

- Porta Naranjo, S., & Tarrió Martínez, C. O. (2019). La capacitación para el desempeño laboral de los trabajadores productivos. *Pedagogía Profesional*. <http://revistas.ucpejv.edu.cu/index.php/rPProf/article/view/752/1031>
- Priego, A. I. G., Barrios, B. V. H., & Lara, J. L. H. (2023). Plan de Capacitación de Personal en una Clínica Veterinaria en Tuxpan, Veracruz. *Revista Biológico Agropecuaria Tuxpan*, 11(2), 251-256. <https://doi.org/10.47808/revistabioagro.v11i2.518>
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N.º 093-2016-SERVIR-PE. (2016). <https://www.gob.pe/institucion/servir/normas-legales/1322573-093-2016-servir-pe>
- Robalino Flores, A. G. (2022). *Plan de capacitación para fortalecer el liderazgo y su influencia en el desempeño laboral de una Empresa Eléctrica*. <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/9456>
- Ruiz Liza, F. R. (2023). *Gestión de capacitación del personal y la gestión administrativa a los trabajadores de un hospital de Chiclayo, 2023*. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/129339>
- Salazar Tenorio, J. (2020). *Plan de seguimiento para la mejora continua del desempeño laboral en la Unidad de Administración-II Macro Región Policial Lambayeque, 2019*. Repositorio Institucional - USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7611>
- Sánchez Alcalá, A. M., Luyo Ayaucán, G. J., & Casas Alcalá, I. R. (2023). *El clima organizacional, su influencia con el desempeño laboral en los colaboradores del área de planeamiento y presupuesto del Hospital Rezola – Cañete – Lima 2022*. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/8120>
- Schwarz, G., Eva, N., & Newman, A. (2020). Can Public Leadership Increase Public Service Motivation and Job Performance? *Public Administration Review*, 80(4), 543-554. <https://doi.org/10.1111/puar.13182>

- Shao, H., Fu, H., Ge, Y., Jia, W., Li, Z., & Wang, J. (2022). Moderating Effects of Transformational Leadership, Affective Commitment, Job Performance, and Job Insecurity. *Frontiers in Psychology*, 13, 847147. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.847147>
- Taherdoost Hamed. (2021). Data Collection Methods and Tools for Research; A Step-by-Step Guide to Choose Data Collection Technique for Academic and Business Research Projects—Archive ouverte HAL. /<https://hal.science/hal-03741847>
- Torres Vargas, E., Fretel Quiroz, N. M., Coral Cevillano, M., Ramírez Chumbe, I., Torres Vargas, E., Fretel Quiroz, N. M., Coral Cevillano, M., & Ramírez Chumbe, I. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. *Vive Revista de Salud*, 4(10), 64-71. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v4i10.76>
- Useche, M. C., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, É. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*. Universidad de la Guajira. <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/467>
- Veliz Huacon, K., & Llanos Encalada, M. (2021). La capacitación, activo para alcanzar el desarrollo organizacional y del capital humano en las instituciones públicas: Coordinación Zonal 5 – Salud – Ecuador: Training, active to achieve organizational development and human capital in public institutions: Zonal Coordination 5 - Health - Ecuador. *Revista Científica Ecociencia*, 8(5), Article 5. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.85.542>
- Villanueva Couoh, F. J. (2020). *Metodología de la investigación*. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=6e-KEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=metodologia+de+la+investigaci%C3%B3n+villanueva+couoh&ots=WHFN1LEDdq&sig=5ykN-bExP2q28CYI9Rb5pwL89wo#v=onepage&q=metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20villanueva%20couoh&f=false>

Yao Yao, Gordon G. Liu, & Yujie Cui. (2020). Job training and organizational performance: Analyses from medical institutions in China. *China Economic Review*, 60, 101396. <https://doi.org/10.1016/j.chieco.2019.101396>

Zayas Barreras, I. (2020). La gestión del talento humano: Una necesidad para el desarrollo de las organizaciones. *Revista Electrónica Sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, 7(14), Article 14. <https://mail.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/208>

## ANEXOS

### Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Plan de capacitación</b>	Como el documento que está elaborado por los directivos de la institución con el fin de poder asegurar la preparación del personal en un tiempo determinado, en donde debe estar dirigido a que público va dirigido, las posibles acciones que sean necesarias, el presupuesto, los resultados que deseen tener y como se evaluara después de haberlos aplicado (Mirzaei et al., 2020).	Es una enseñanza informativa que nos ayudará a poder desarrollar y aprender nuevas adaptaciones dentro de una institución para que se aplique dentro de ella y poder desempeñarnos satisfactoriamente.	Necesidades de capacitación	Análisis del puesto	Ordinal
				Evaluación de puesto	
				Evaluación de desempeño	
			Plan y programa de capacitación	Objetivo de la capacitación	
				Disposición y motivación de la persona	
				Importancia de la capacitación	
			Ejecución del plan	Participación de los trabajadores	
				Dictar plan de capacitación a los trabajadores	
			Evaluación de los resultados	Satisfacción de la capacitación	
				Conocimientos adquiridos	
Efectos en el corto y mediano plazo.					
<b>Desempeño laboral</b>	Es el rendimiento que tiene cada colaborador al momento de realizar las actividades asignadas, como se desenvuelve y es donde se medirá el grado de eficiencia y eficacia en como desarrolla sus actividades (Bohórquez et al., 2020).	Es la calidad del trabajo o servicio que está realizando un trabajador dentro de una organización, desarrollando sus habilidades interpersonales para poder lograr sus objetivos, el cual se vería demostrado en sus resultados.	Eficiencia	Relación entre el trabajo realizado y el tiempo invertido,	Ordinal
				Responsabilidad	
				Capacidad de seleccionar y usar los materiales	
			Eficacia	Alcanzar metas y objetivos	
				Capacidad de lograr lo que pretendíamos hacer	
			Relaciones interpersonales	Trabajo en equipo, interacción mutua	
Nivel de comunicación e información					

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN CUESTIONARIO N°1 PLAN DE CAPACITACIÓN

Edad: Condición laboral:

Sexo:

En donde el siguiente cuestionario tiene por objetivo recabar información acerca de la capacitación en el Hospital de la Amistad Perú Corea Santa Rosa II-2, con la única finalidad de conocer sus apreciaciones con fines de investigación, por ello se le agradece seleccionar la opción y marcar con una "X" dentro del recuadro, según su criterio. Sus respuestas serán de carácter anónimo y su procesamiento reservado, por lo que se solicita la sinceridad al marcar las respuestas

#### CATEGORIA

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

Dimensiones	N°	Ítems	Categoría				
			1	2	3	4	5
Necesidades de capacitación	1	¿Considera usted que su jefe inmediato, observa las necesidades de capacitación que puedas tener en el puesto que laboras?					
	2	¿Cree usted que los directivos conocen las habilidades y destrezas de los trabajadores?					
	3	¿Considera usted que los trabajadores deberán solicitar capacitaciones de forma continua para un mejor desarrollo de sus funciones?					
Plan y programa de capacitación	4	¿Considera usted que hay necesidad de capacitación para un mejor desempeño laboral?					
	5	¿El hospital cuenta con los recursos necesarios para desarrollar un plan de capacitación?					
	6	¿Considera usted, que, para la elaboración de un plan de capacitación, los directivos deben identificar las necesidades de capacitación?					

	7	¿Piensa usted que las autoridades no se interesan para que el estado destine parte del presupuesto a capacitaciones en el hospital?					
	8	¿Considera usted que hace falta de presupuesto para realizar capacitaciones al trabajador?					
	9	¿Los trabajadores deben ser partícipes en la planificación de las capacitaciones?					
	10	¿Considera usted que el hospital cuenta con un plan de capacitación para sus trabajadores?					
Ejecución del programa	11	¿Usted ha recibido capacitaciones, durante los últimos 4 meses?					
	12	¿El hospital le apoya económicamente para poder desarrollar cursos o diplomados?					
	13	¿Realizan una planeación con los trabajadores para definir los problemas presentes y tomar medidas correctivas?					
	14	¿El hospital actualmente viene ejecutando un plan de capacitación?					
	15	¿Los directivos del hospital se interesan por la autorización y ejecución del plan de capacitación?					
Evaluación de resultados	16	¿En el hospital la evaluación de los resultados es permanente?					
	17	¿La implementación de un plan de capacitación ayudará en la mejora de sus objetivos estratégicos, al momento de realizar sus labores?					
	18	¿Considera usted que se lograría el objetivo, de brindar una buena capacitación?					
	19	¿Considera usted que, al término de una capacitación, se realiza la correspondiente evaluación?					
	20	¿La realización de capacitaciones contribuiría con el logro de los objetivos propuestos del hospital?					

**INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN**  
**CUESTIONARIO N°2 DESEMPEÑO LABORAL**

Edad:                                      Condición laboral:  
Sexo:

En donde el siguiente cuestionario tiene por objetivo recabar información acerca del desempeño laboral en el Hospital de la Amistad Perú Corea Santa Rosa II-2 , con la única finalidad de conocer sus apreciaciones con fines de investigación, por ello se le agradece seleccionar la opción y marcar con una "X" dentro del recuadro , según su criterio . Sus respuestas serán de carácter anónimo y su procesamiento reservado, por lo que se solicita la sinceridad al marcar las respuestas

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

Dimensiones	N°	Ítems	Categoría				
			1	2	3	4	5
Eficiencia	1	¿Usted cree que el hospital promueve la eficiencia por medio de la innovación de nuevos procedimientos?					
	2	¿Usted lleva algún control del tiempo invertido en su trabajo realizado en el hospital?					
	3	¿Usted logra cumplir las tareas asignadas dentro del hospital?					
	4	¿El personal sabe trabajar bajo una presión adecuada para lograr los objetivos, demostrando así su responsabilidad?					
	5	¿Considera usted que la responsabilidad es parte del desempeño laboral?					



	6	¿Usted cuenta con el material adecuado para el cumplimiento de sus funciones?					
	7	¿Usted conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?					
Eficacia	8	¿Cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?					
	9	¿Usted tiene iniciativa dentro de su área de trabajo?					
	10	¿Considera usted que contribuye en el cumplimiento de los objetivos y metas del hospital?					
	11	¿En el hospital emplean indicadores para medir el logro de sus objetivos?					
	12	¿Usted cree que el tiempo de realización de sus actividades que hace es óptimo?					
	13	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional para el desempeño en el hospital?					
	14	¿Usted cree que se toman medidas para mejorar la eficacia de los procedimientos del área administrativa?					
Interrelaciones Personales	15	¿Cree usted que logra desarrollar su trabajo con calidad?					
	16	¿Usted tiene la disposición de alentar al equipo de trabajo?					
	17	¿Usted evita los problemas dentro del hospital?					
	18	¿Es flexible ante los cambios que se puedan dar el entorno del hospital?					
	19	¿Existe respeto y amabilidad en el trato con su jefe directamente?					
	20	¿Usted tiene la capacidad de resolver conflictos dentro de su área?					

## Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

### CARTA A LOS JUECES EXPERTOS

**Srta.: Segura Nureña Bianca Florella**

Presente

Asunto: Validación de contenido de instrumento

Me es grato dirigirme a usted para expresarle un saludo cordial, así mismo, informarle que, como parte del desarrollo de la tesis de la Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Chiclayo.

El título del proyecto de investigación es: "Plan de capacitación y desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa en un hospital público de Piura". Por lo expuesto, con la finalidad de darle rigor científico necesario, se requiere la validación de dichos instrumentos a través de la evaluación de Juicio de Expertos. Es por ello, que solicito su participación como juez, apelando su trayectoria y reconocimiento como docente universitario y profesional.

Hago llegar lo siguiente:

- Ficha de validación de contenido para un instrumento.
- Matriz de validación del cuestionario.
- Ficha de validación de juicio de experto.

Agradeciendo por anticipado su colaboración y aporte en la presente me despido de usted, no sin antes expresarle los sentimientos de consideración y estima personal

Atentamente

  
\_\_\_\_\_  
Maria Alejandra Sosa Jaime  
DNI: 48001184

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO**

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: ***“Plan de capacitación y desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa en un hospital público de Piura”***. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

<b>Criterios</b>	<b>Detalle</b>	<b>Calificación</b>
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

**Plan de Capacitación.** Mirzaei et al. 2020 menciona, como el documento que está elaborado por los directivos de la institución con el fin de poder asegurar la preparación del personal en un tiempo determinado, en donde debe estar dirigido a que público va dirigido, las posibles acciones que sean necesarias, el presupuesto, los resultados que deseen tener y como se evaluará después de haberlos aplicado. El autor también menciona que el plan de capacitación se estructura en cuatro etapas: Necesidades de capacitación, plan y programa de capacitación, ejecución del plan y evaluación de los resultados (Chiavenato, 2019).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Necesidades de capacitación	Análisis del puesto	¿Considera usted que su jefe inmediato, observa las necesidades de capacitación que puedan tener en el puesto que laboras?	1	1	1	1	
		¿Cree usted que los directivos conocen las habilidades y destrezas de los trabajadores?	1	1	1	1	
	Evaluación de puesto	¿Considera usted que los trabajadores deberían solicitar capacitaciones de forma continua para un mejor desarrollo de sus funciones?	1	1	1	1	
¿Considera usted que hay necesidad de capacitación para un mejor desempeño laboral?		1	1	1	1		
Evaluación de desempeño		¿El hospital cuenta con los recursos necesarios para desarrollar un plan de capacitación?	1	1	1	1	



Plan y programa de capacitación	Objetivo de la capacitación	¿Considera usted, que para la elaboración de un plan de capacitación, los directivos deben identificar las necesidades de capacitación?	1	1	1	1	1
	Importancia de la capacitación	¿Piensa usted que las autoridades no se interesan para que el estado destine parte del presupuesto a capacitaciones en el hospital? ¿Considera Usted que hace falta de presupuesto para realizar capacitaciones al trabajador?	1	1	1	1	1
Ejecución del plan	Disposición y motivación de la persona	¿Los trabajadores deben ser partícipes en la planificación de las capacitaciones? ¿Considera usted que el hospital cuenta con un plan de capacitación para sus trabajadores?	1	1	1	1	1
	Participación de los trabajadores	¿Usted ha recibido capacitaciones, durante los últimos 4 meses? ¿El hospital le apoya económicamente para poder desarrollar cursos o diplomados? ¿Realizan una planeación con los trabajadores para definir los problemas presentes y tomar medidas correctivas?	1	1	1	1	1



Evaluación de los resultados	Dictar plan de capacitación a los trabajadores	¿El hospital actualmente viene ejecutando un plan de capacitación?	1	1	1	1
		¿Los directivos del hospital se interesan por la autorización y ejecución del plan de capacitación?	1	1	1	1
Satisfacción de la capacitación		¿En el hospital la evaluación de los resultados es permanente?	1	1	1	1
		¿La implementación de un plan de capacitación ayudará en la mejora de sus objetivos estratégicos, al momento de realizar sus labores?	1	1	1	1
		¿Considera usted que se lograría el objetivo, de brindar una buena capacitación?	1	1	1	1
Conocimientos adquiridos,		¿Considera usted que, al término de una capacitación, se realiza una evaluación correspondiente?	1	1	1	1
		¿La realización de capacitaciones contribuiría con el logro de los objetivos propuestos por el hospital?	1	1	1	1

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

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del experto

**Desempeño laboral.** Según Bohórquez et al.2020, menciona que es el rendimiento que tiene cada colaborador al momento de realizar las actividades asignadas, como se desenvuelve y es donde se medirá el grado de eficiencia y eficacia en como desarrolla sus actividades. Donde la eficiencia es el grado que se están utilizando los recursos de la organización y la eficacia es la que está relacionada al logro de objetivos con metas propuestas. (Chiavenato, 2019). Y finalmente las relaciones interpersonales que es la capacidad que tiene una persona para trabajar y desarrollarse con sus compañeros para ejecutar su trabajo (Hancock et al.,2021).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Eficiencia	Relación entre el trabajo realizado y el tiempo invertido	¿Usted cree que el hospital promueve la eficiencia por medio de la innovación de nuevos procedimientos?	1	1	1	1	
		¿Usted lleva algún control del tiempo invertido en su trabajo realizado en el hospital?	1	1	1	1	
	Responsabilidad	¿Usted logra cumplir las tareas asignadas dentro del hospital?	1	1	1	1	
		¿El personal sabe trabajar bajo una presión adecuada para lograr los objetivos, demostrando así su responsabilidad?	1	1	1	1	
		¿Considera usted que la responsabilidad es parte del desempeño laboral?	1	1	1	1	

	Capacidad de seleccionar y usar los materiales	¿Usted cuenta con el material adecuado para el cumplimiento de sus funciones?	1	1	1	1	
		¿Usted conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?	1	1	1	1	
		¿Cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?					
		¿Usted tiene iniciativa dentro de su área de trabajo?					
	Alcanzar metas y objetivos	¿Considera usted que contribuye en el cumplimiento de los objetivos y metas del hospital?	1	1	1	1	
		¿En el hospital emplean indicadores para medir el logro de sus objetivos?					
Eficacia		¿Usted cree que el tiempo de realización de sus actividades que hace es óptimo?					
	Capacidad de lograr lo que pretendíamos hacer	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional para el desempeño en el hospital?	1	1	1	1	
		¿Usted cree que se toman medidas para mejorar la eficacia de los procedimientos administrativos?					





		¿Cree usted que logra desarrollar su trabajo con calidad?	1	1	1	1
Relaciones interpersonales	Trabajo en equipo, interacción mutua	¿Usted tiene la disposición de alentar al equipo de trabajo?				
		¿Usted evita los problemas dentro del hospital?	1	1	1	1
		¿Es flexible ante los cambios que se puedan dar el entorno del hospital?				
		¿Existe respeto y amabilidad en el trato con su jefe directamente?				
	Nivel de comunicación e información	¿Usted tiene la capacidad de resolver conflictos dentro de su área?	1	1	1	1

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ x ]

Aplicable después de corregir [ ]


No aplicable [ ]

  
Firma del experto

**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

Nombre del instrumento	"Cuestionario para medir el desempeño laboral en un hospital público de Piura".
Objetivo del instrumento	Evaluar y obtener información del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de un hospital público de Piura.
Nombres y apellidos del Experto	Segura Nureña Bianca Fiorella
Documento de identidad	73974172
Años de experiencia en el Área	6 años
Máximo Grado Académico	Maestra en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	UGEL LAMBAYEQUE
Cargo	Coordinadora de FED (Fondo de estímulo al desempeño y logro de resultados sociales)
Número telefónico	961426034
Firma	
Fecha	04/06/2024

**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

Nombre del instrumento	"Cuestionario para medir el plan de capacitación en un hospital público de Piura".
Objetivo del instrumento	Evaluar y obtener información de la capacitación de los trabajadores del área administrativa en un hospital público de Piura.
Nombres y apellidos del Experto	Segura Nureña Bianca Fiorella
Documento de identidad	73974172
Años de experiencia en el Área	6 años
Máximo Grado Académico	Maestra en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	UGEL LAMBAYEQUE
Cargo	Coordinadora de FED (Fondo de estímulo al desempeño y logro de resultados sociales)
Número telefónico	961426034
Firma	
Fecha	04/06/2024



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SEGURA NUREÑA**  
Nombres **BIANCA FIORELLA**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **73974172**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **17/10/22**  
Resolución/Acta **0612-2022-UCV**  
Diploma **052-175196**  
Fecha Matrícula **31/08/2020**  
Fecha Egreso **01/09/2022**

Fecha de emisión de la constancia:  
13 de Marzo de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001202049

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**CARTA A LOS JUECES EXPERTOS**

**Srta.: Seclen Aldana Brenda Elizabeth**

Presente

Asunto: Validación de contenido de instrumento

Me es grato dirigirme a usted para expresarle un saludo cordial, así mismo, informarle que, como parte del desarrollo de la tesis de la Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Chiclayo.

El título del proyecto de investigación es: "Plan de capacitación y desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa en un hospital público de Piura". Por lo expuesto, con la finalidad de darle rigor científico necesario, se requiere la validación de dichos instrumentos a través de la evaluación de Juicio de Expertos. Es por ello, que solicito su participación como juez, apelando su trayectoria y reconocimiento como docente universitario y profesional.

Hago llegar lo siguiente:

- Ficha de validación de contenido para un instrumento.
- Matriz de validación del cuestionario.
- Ficha de validación de juicio de experto.

Agradeciendo por anticipado su colaboración y aporte en la presente me despido de usted, no sin antes expresarle los sentimientos de consideración y estima personal

Atentamente



---

María Alejandra Sosa Jaime  
DNI: 46001184

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO**

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: ***“Plan de capacitación y desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa en un hospital público de Piura”***. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

<b>Criterios</b>	<b>Detalle</b>	<b>Calificación</b>
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

**Plan de Capacitación.** Mirzaei et al. 2020 menciona, como el documento que está elaborado por los directivos de la institución con el fin de poder asegurar la preparación del personal en un tiempo determinado, en donde debe estar dirigido a que público va dirigido, las posibles acciones que sean necesarias, el presupuesto, los resultados que deseen tener y como se evaluara después de haberlos aplicado. El autor también menciona que el plan de capacitación se estructura en cuatro etapas: Necesidades de capacitación, plan y programa de capacitación, ejecución del plan y evaluación de los resultados (Chiavenato,2019).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Necesidades de capacitación	Análisis del puesto	¿Considera usted que su jefe inmediato, observa las necesidades de capacitación que puedan tener en el puesto que laboras?	1	1	1	1	
		¿Cree Usted que los directivos conocen las habilidades y destrezas de los trabajadores?	1	1	1	1	
	Evaluación de puesto	¿Considera usted que los trabajadores deberían solicitar capacitaciones de forma continua para un mejor desarrollo de sus funciones?	1	1	1	1	
¿Considera usted que hay necesidad de capacitación para un mejor desempeño laboral?		1	1	1	1		
	Evaluación de desempeño	¿El hospital cuenta con los recursos necesarios para desarrollar un plan de capacitación?	1	1	1	1	

Plan y programa de capacitación	Objetivo de la capacitación	¿Considera usted, que para la elaboración de un plan de capacitación, los directivos deben identificar las necesidades de capacitación?	1	1	1	1	1
	Importancia de la capacitación	¿Piensa usted que las autoridades no se interesan para que el estado destine parte del presupuesto a capacitaciones en el hospital?	1	1	1	1	1
	Disposición y motivación de la persona	¿Considera Usted que hace falta de presupuesto para realizar capacitaciones al trabajador?	1	1	1	1	1
Ejecución del plan	Participación de los trabajadores	¿Los trabajadores deben ser partícipes en la planificación de las capacitaciones?	1	1	1	1	1
		¿Considera usted que el hospital cuenta con un plan de capacitación para sus trabajadores?	1	1	1	1	1
		¿Usted ha recibido capacitaciones, durante los últimos 4 meses?	1	1	1	1	1
		¿El hospital le apoya económicamente para poder desarrollar cursos o diplomados?	1	1	1	1	1
		¿Realizan una planeación con los trabajadores para definir los problemas presentes y tomar medidas correctivas?	1	1	1	1	1





		¿Cree usted que logra desarrollar su trabajo con calidad?	1	1	1	1
Relaciones interpersonales	Trabajo en equipo, interacción mutua	¿Usted tiene la disposición de alentar al equipo de trabajo?				
		¿Usted evita los problemas dentro del hospital?	1	1	1	1
		¿Es flexible ante los cambios que se puedan dar el entorno del hospital?				
		¿Existe respeto y amabilidad en el trato con su jefe directamente?				
	Nivel de comunicación e información	¿Usted tiene la capacidad de resolver conflictos dentro de su área?	1	1	1	1

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

  
-----

Firma del experto



**Desempeño laboral.** Según Bohórquez et al.2020, menciona que es el rendimiento que tiene cada colaborador al momento de realizar las actividades asignadas, como se desenvuelve y es donde se medirá el grado de eficiencia y eficacia en como desarrolla sus actividades. Donde la eficiencia es el grado que se están utilizando los recursos de la organización y la eficacia es la que está relacionada al logro de objetivos con metas propuestas. (Chiavenato, 2019). Y finalmente las relaciones interpersonales que es la capacidad que tiene una persona para trabajar y desarrollarse con sus compañeros para ejecutar su trabajo (Hancock et al., 2021).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Eficiencia	Relación entre el trabajo realizado y el tiempo invertido	¿Usted cree que el hospital promueve la eficiencia por medio de la innovación de nuevos procedimientos?	1	1	1	1	
		¿Usted lleva algún control del tiempo invertido en su trabajo realizado en el hospital?	1	1	1	1	
		¿Usted logra cumplir las tareas asignadas dentro del hospital?	1	1	1	1	
	Responsabilidad	Responsabilidad	¿El personal sabe trabajar bajo una presión adecuada para lograr los objetivos, demostrando así su responsabilidad?	1	1	1	1
¿Considera usted que la responsabilidad es parte del desempeño laboral?			1	1	1	1	



		¿Usted cuenta con el material adecuado para el cumplimiento de sus funciones?	1	1	1	1
Capacidad de seleccionar y usar los materiales		¿Usted conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?	1	1	1	1
		¿Cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?				
		¿Usted tiene iniciativa dentro de su área de trabajo?				
Alcanzar metas y objetivos		¿Considera usted que contribuye en el cumplimiento de los objetivos y metas del hospital?	1	1	1	1
		¿En el hospital emplean indicadores para medir el logro de sus objetivos?				
Eficacia		¿Usted cree que el tiempo de realización de sus actividades que hace es óptimo?				
		¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional para el desempeño en el hospital?	1	1	1	1
Capacidad de lograr lo que pretendíamos hacer		¿Usted cree que se toman medidas para mejorar la eficacia de los procedimientos administrativos?				

	<p>Dictar plan de capacitación a los trabajadores</p>	<p>¿El hospital actualmente viene ejecutando un plan de capacitación?                  ¿Los directivos del hospital se interesan por la autorización y ejecución del plan de capacitación?                  ¿En el hospital la evaluación de los resultados es permanente?</p>	1	1	1	1	1
<p>Evaluación de los resultados</p>	<p>Satisfacción de a capacitación</p>	<p>¿La implementación de un plan de capacitación ayudará en la mejora de sus objetivos estratégicos, al momento de realizar sus labores?                  ¿Considera usted que se lograría el objetivo de brindar una buena capacitación?</p>	1	1	1	1	1
<p>Conocimientos adquiridos,</p>		<p>¿Considera usted que, al término de una capacitación, se realiza una evaluación correspondiente?                  ¿La realización de capacitaciones contribuiría con el logro de los objetivos propuestos por el hospital?</p>	1	1	1	1	1

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ x ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]


  
 -----

Firma del experto

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	"Cuestionario para medir el desempeño laboral en un hospital público de Piura".
Objetivo del instrumento	Evaluar y obtener información del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de un hospital público de Piura.
Nombres y apellidos del Experto	Brenda Elizabeth Seclen Aldana
Documento de identidad	72841775
Años de experiencia en el Área	2 años
Máximo Grado Académico	Maestra en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	PNVR-Ministerio de vivienda Construcción y Saneamiento
Cargo	Asistente administrativo
Número telefónico	950081864
Firma	
Fecha	04/06/2024

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	"Cuestionario para medir el plan de capacitación en un hospital público de Piura".
Objetivo del instrumento	Evaluar y obtener información de la capacitación de los trabajadores del área administrativa en un hospital público de Piura.
Nombres y apellidos del Experto	Brenda Elizabeth Seclen Aldana
Documento de identidad	72841775
Años de experiencia en el Área	2 años
Máximo Grado Académico	Maestra en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	PNVR-Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento
Cargo	Asistente administrativo
Número telefónico	950081864
Firma	
Fecha	04/06/2024



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SECLÉN ALDANA**  
Nombres **BRENDA ELIZABETH**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **72841775**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **21/02/22**  
Resolución/Acta **0067-2022-UCV**  
Diploma **052-149438**  
Fecha Matrícula **31/08/2020**  
Fecha Egreso **01/02/2022**

Fecha de emisión de la constancia:  
05 de Junio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001922776



Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN  
SUPERIOR UNIVERSITARIA  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 05/06/2024 16:01:20-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE  
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27209 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**CARTA A LOS JUECES EXPERTOS**

**Srta.: Guillen Allaga Sthefanny del Carmen**

Presente

Asunto: Validación de contenido de instrumento

Me es grato dirigirme a usted para expresarle un saludo cordial, así mismo, informarle que, como parte del desarrollo de la tesis de la Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Chiclayo.

El título del proyecto de investigación es: "Plan de capacitación y desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa en un hospital público de Piura". Por lo expuesto, con la finalidad de darle rigor científico necesario, se requiere la validación de dichos instrumentos a través de la evaluación de Juicio de Expertos. Es por ello, que solicito su participación como juez, apelando su trayectoria y reconocimiento como docente universitario y profesional.

Hago llegar lo siguiente:

- Ficha de validación de contenido para un instrumento.
- Matriz de validación del cuestionario.
- Ficha de validación de juicio de experto.

Agradeciendo por anticipado su colaboración y aporte en la presente me despido de usted, no sin antes expresarle los sentimientos de consideración y estima personal

Atentamente



---

María Alejandra Sosa Jaime  
DNI: 48001184



**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO**

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: ***“Plan de capacitación y desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa en un hospital público de Piura”***. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

<b>Criterios</b>	<b>Detalle</b>	<b>Calificación</b>
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo



### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

**Plan de Capacitación.** Mirzaei et al. 2020 menciona, como el documento que está elaborado por los directivos de la institución con el fin de poder asegurar la preparación del personal en un tiempo determinado, en donde debe estar dirigido a que público va dirigido, las posibles acciones que sean necesarias, el presupuesto, los resultados que deseen tener y como se evaluará después de haberlos aplicado. El autor también menciona que el plan de capacitación se estructura en cuatro etapas: Necesidades de capacitación, plan y programa de capacitación, ejecución del plan y evaluación de los resultados (Chiavenato,2019).

Dimensión	Indicador	Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Necesidades de capacitación	Análisis del puesto	¿Considera usted que su jefe inmediato, observa las necesidades de capacitación que puedan tener en el puesto que laboras?	1	1	1	1	
		¿Cree usted que los directivos conocen las habilidades y destrezas de los trabajadores?	1	1	1	1	
	Evaluación de puesto	¿Considera usted que los trabajadores deberían solicitar capacitaciones de forma continua para un mejor desarrollo de sus funciones?	1	1	1	1	
¿Considera usted que hay necesidad de capacitación para un mejor desempeño laboral?		1	1	1	1		
	Evaluación de desempeño	¿El hospital cuenta con los recursos necesarios para desarrollar un plan de capacitación?	1	1	1	1	

Plan y programa de capacitación	Objetivo de la capacitación	¿Considera usted, que para la elaboración de un plan de capacitación, los directivos deben identificar las necesidades de capacitación?	1	1	1	1	1
	Importancia de la capacitación	¿Piensa usted que las autoridades no se interesan para que el estado destine parte del presupuesto a capacitaciones en el hospital? ¿Considera Usted que hace falta de presupuesto para realizar capacitaciones al trabajador?	1	1	1	1	1
	Disposición y motivación de la persona	¿Los trabajadores deben ser participes en la planificación de las capacitaciones?	1	1	1	1	1
		¿Considera usted que el hospital cuenta con un plan de capacitación para sus trabajadores?	1	1	1	1	1
Ejecución del plan	Participación de los trabajadores	¿Usted ha recibido capacitaciones, durante los últimos 4 meses?	1	1	1	1	1
		¿El hospital le apoya económicamente para poder desarrollar cursos o diplomados? ¿Realizan una planeación con los trabajadores para definir los problemas presentes y tomar medidas correctivas?	1	1	1	1	1



			1	1	1	1	1	1	
Dictar plan de capacitación a los trabajadores	¿El hospital actualmente viene ejecutando un plan de capacitación?		1	1	1	1	1	1	
	¿Los directivos del hospital se interesan por la autorización y ejecución del plan de capacitación?		1	1	1	1	1	1	
Satisfacción de la capacitación	¿En el hospital la evaluación de los resultados es permanente?		1	1	1	1	1	1	
	¿La implementación de un plan de capacitación ayudará en la mejora de sus objetivos estratégicos, al momento de realizar sus labores?		1	1	1	1	1	1	
Evaluación de los resultados	¿Considera usted que se lograría el objetivo, de brindar una buena capacitación?		1	1	1	1	1	1	
	¿Considera usted que, al término de una capacitación, se realiza una evaluación correspondiente?		1	1	1	1	1	1	
Conocimientos adquiridos,	¿La realización de capacitaciones contribuiría con el logro de los objetivos propuestos por el hospital?		1	1	1	1	1	1	

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ x ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]



Firma del experto



**Desempeño laboral.** Según Bohórquez et al.2020, menciona que es el rendimiento que tiene cada colaborador al momento de realizar las actividades asignadas, como se desenvuelve y es donde se medirá el grado de eficiencia y eficacia en como desarrolla sus actividades. Donde la eficiencia es el grado que se están utilizando los recursos de la organización y la eficacia es la que está relacionada al logro de objetivos con metas propuestas. (Chiavenato, 2019). Y finalmente las relaciones interpersonales que es la capacidad que tiene una persona para trabajar y desarrollarse con sus compañeros para ejecutar su trabajo (Hancock et al.,2021).

Dimensión	Indicador	Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Eficiencia	Relación entre el trabajo realizado y el tiempo invertido	¿Usted cree que el hospital promueve la eficiencia por medio de la innovación de nuevos procedimientos?	1	1	1	1	
		¿Usted lleva algún control del tiempo invertido en su trabajo realizado en el hospital?	1	1	1	1	
		¿Usted logra cumplir las tareas asignadas dentro del hospital?	1	1	1	1	
	Responsabilidad	¿El personal sabe trabajar bajo una presión adecuada para lograr los objetivos, demostrando así su responsabilidad?	1	1	1	1	
¿Considera usted que la responsabilidad es parte del desempeño laboral?		1	1	1	1		



Capacidad de seleccionar y usar los materiales	¿Usted cuenta con el material adecuado para el cumplimiento de sus funciones?	1	1	1	1	1
	¿Usted conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?	1	1	1	1	1
Eficacia	¿Cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?					
	¿Usted tiene iniciativa dentro de su área de trabajo?					
	¿Considera usted que contribuye en el cumplimiento de los objetivos y metas del hospital?	1	1	1	1	1
	¿En el hospital emplean indicadores para medir el logro de sus objetivos?					
	¿Usted cree que el tiempo de realización de sus actividades que hace es óptimo?					
Capacidad de lograr lo que pretendíamos hacer	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional para el desempeño en el hospital?	1	1	1	1	1
	¿Usted cree que se toman medidas para mejorar la eficacia de los procedimientos administrativos?					



		¿Cree usted que logra desarrollar su trabajo con calidad?	1	1	1	1
Relaciones interpersonales	Trabajo en equipo, interacción mutua	¿Usted tiene la disposición de alentar al equipo de trabajo?	1	1	1	1
		¿Usted evita los problemas dentro del hospital?	1	1	1	1
		¿Es flexible ante los cambios que se puedan dar el entorno del hospital?				
		¿Existe respeto y amabilidad en el trato con su jefe directamente?				
	Nivel de comunicación e información	¿Usted tiene la capacidad de resolver conflictos dentro de su área?	1	1	1	1

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ x ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

-----  
Firma del experto

**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

Nombre del instrumento	"Cuestionario para medir el plan de capacitación en un hospital público de Piura".
Objetivo del instrumento	Evaluar y obtener información de la capacitación de los trabajadores del área administrativa en un hospital público de Piura.
Nombres y apellidos del Experto	Sthefanny del Carmen Guillen Aliaga
Documento de identidad	74239451
Años de experiencia en el Área	4 años
Máximo Grado Académico	Maestra en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Municipalidad Metropolitana de Lima
Cargo	Asistente administrativa en la Gerencia de Planificación, gestión y recuperación del centro histórico de Lima - PROLIMA
Número telefónico	948727971
Firma	
Fecha	04/06/2024



**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO**

Nombre del instrumento	"Cuestionario para medir el desempeño laboral en un hospital público de Piura".
Objetivo del instrumento	Evaluar y obtener información del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de un hospital público de Piura.
Nombres y apellidos del Experto	Sthefanny del Carmen Guillen Aliaga
Documento de identidad	74239451
Años de experiencia en el Área	4 años
Máximo Grado Académico	Maestra en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Municipalidad Metropolitana de Lima
Cargo	Asistente administrativa en la Gerencia de Planificación, gestión y recuperación del centro histórico de Lima - PROLIMA
Número telefónico	948727971
Firma	
Fecha	04/06/2024



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **GUILLEN ALIAGA**  
Nombres **STHEFANNY DEL CARMEN**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **74239451**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **21/02/22**  
Resolución/Acta **0067-2022-UCV**  
Diploma **052-149386**  
Fecha Matrícula **31/08/2020**  
Fecha Egreso **01/02/2022**

Fecha de emisión de la constancia:  
05 de Junio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001922904



Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION  
SUPERIOR UNIVERSITARIA  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 05/06/2024 16:54:19-0500

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Anexo 4. Reporte de similitud en software Turnitin

feedback studio MARIA ALEJANDRA SOSA JAIME Plan de capacitación y desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa en un hospital público de Piura /100 2 de 115

**Resumen de coincidencias**  
**15 %**  
Se están viendo fuentes estándar.  
Ver fuentes en inglés

**Coincidencias**

Nº	Fuente de Internet	Porcentaje
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
2	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	2 %
3	id3.hondait.net Fuente de Internet	2 %
4	repositorio.uco.edu.pe Fuente de Internet	2 %
5	repositorio.unf.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	ojs1.uca.edu.ar Fuente de Internet	1 %
7	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1 %
8	repositorio.pucessa.edu... Fuente de Internet	<1 %
9	precsua.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
10	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
11	www.coursethero.com Fuente de Internet	<1 %
12	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
13	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
14	ojspace.upu.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
15	es2.sildeshare.net Fuente de Internet	<1 %

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**  
**Plan de capacitación y desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa en un hospital público de Piura**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE**  
**Maestría en Gestión Pública**

**AUTORA:**  
Sosa Jaime, María Alejandra (orcid.org/0009-0002-1709-0746)

**ASESORES:**  
**Dr. Fernández Altamirano, Antony Esmil Franco** (orcid.org/0000-0002-1495-4556)  
**Mtro. Pístit Bentes Nilthon Iván** ( orcid.org/0000-0002-2275-7106)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**  
Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ  
2024

Página: 1 de 30 Número de palabras: 9844 Versión solo texto del informe Alta resolución

## Anexo 5. Confiabilidad

Prueba de confiabilidad para la variable Plan de Capacitación:

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.730	20

Prueba de confiabilidad para la variable Desempeño Laboral:

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.736	20

El detalle de las tablas con el detalle respectivo, donde se realizó la prueba de confiabilidad para ambas variables, en la prueba piloto haciendo el uso del coeficiente de Alfa de Cronbach.

## Anexo 6. Análisis complementario

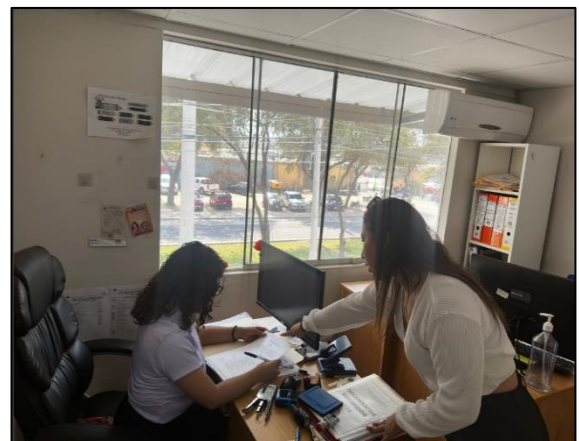
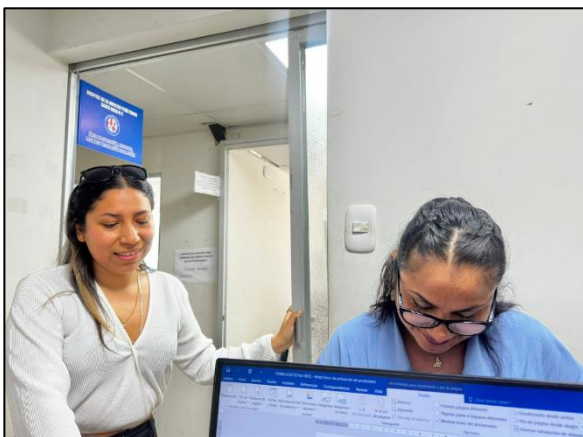
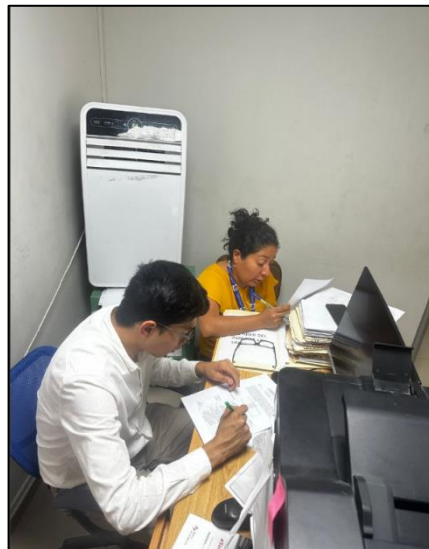
<b>Resumen de personal del Hospital de la Amistad Perú Corea Santa Rosa II-2</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Administrativos</b>	<b>Asistenciales</b>	<b>Total</b>
Nombrados	33	362	395
Cas	113	728	841
Destacados	0	154	154
Total	146	1244	1390

<b>N</b>	<b>146</b>	<b>Población</b>
<b>P</b>	0.5	Probabilidad de éxito
<b>Q</b>	0.5	Probabilidad de fracaso
<b>E</b>	0.05	Error permitido
<b>Z</b>	1.96	Valor de z normal al 95%
<b>N</b>	106	Muestra

## Anexo 7. Otras evidencias

### 7.1 Fotografías



## **7.2 Propuesta**

### **Propuesta de un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del hospital público de Piura, 2024.**

#### **1-Fundamentación**

A lo largo de los años sabemos que la capacitación es un proceso educativo enfocándose de manera estratégica, siendo aplicada de manera organizada al personal de cada institución, las mismas que responden a las necesidades de poder fortalecer las habilidades, destrezas y capacidades de sus trabajadores. En donde van a adquirir nuevos conocimientos y habilidades para desempeñarse mejor en su puesto de trabajo, ayudando a contribuir en el logro de los objetivos de la organización y viéndolo desde una perspectiva de inversión el cual se verá reflejado en la mejora de sus servicios prestados y otorgaría beneficios al personal capacitado desempeñándose mejor.

Entonces se propone en elaborar el presente plan de capacitación para el personal del área administrativa que labora en el hospital de Piura con el único fin de poder fortalecer las habilidades, destrezas y capacidades de los trabajadores nombrados y contratados del hospital para mejorar su desempeño laboral , con el fin determinante de ser eficiente , competitivo , responsable en todos sus logros propuestos con relación a los conceptos direccionados por la visión, visión y objetivos del hospital.

Referente a la Misión del hospital es brindar atención especializada con recurso humano calificado, al paciente asegurado (referido) y a la población de la región Piura, a través de la prestación de servicios de salud especializado, con criterios de equidad, gratuidad, accesibilidad, integralidad y calidad de atención, mediante acciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud.

En cuanto a su Visión del hospital: Somos un hospital referencial y docente, de mayor capacidad resolutive en la región Piura, impulsador de un modelo moderno en prestación de servicios de salud especializada, de alta calidad, con infraestructura adecuada, recursos humanos altamente calificados y con equipos de alta tecnología; que contribuye al desarrollo Regional y Nacional.

Entonces en vista a la problemática, dentro del hospital del área administrativa, los mismos trabajadores mencionaron que adolecen de un plan de capacitación, lo que limita su desempeño laboral, generando una desactualización en las nuevas estrategias de las actividades funcionales. De esta manera la presente investigación se justifica bajo la relevancia social porque va ayudar a beneficiar a los trabajadores del hospital para así poder lograr un mejor rendimiento y fortalecer sus conocimientos para un mejor desempeño.

## **2-Objetivos**

El objetivo principal es el de poder mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del hospital público de Piura del área administrativa, además el de fortalecer las capacidades, habilidades y el poder lograr una mejora el compromiso laboral en el hospital.

## **3-Metodología**

El plan de capacitación contiene diversas actividades que están dirigidas al personal administrativo en donde contienen capacitaciones en donde contará con una matriz de capacitaciones el que permitirá que los trabajadores se desarrollen de manera más eficiente y eficaz de manera productiva en sus labores, en donde se determinó actividades de capacitación que se están considerando en el presupuesto que se estima, detallando según un cronograma de actividades, destinando así los recursos necesarios para mejorar el desempeño laboral del hospital.

Los trabajadores del área administrativa obtendrán conocimientos posteriores del impacto de las actividades de la capacitación y podrán ser reforzados después del desarrollo del mismo, dando prioridad a aspectos relevantes que ayuden a mejorar durante el pasar del próximo año. Donde el presente plan de capacitación del hospital público de Piura del área administrativa se requerirá un presupuesto de S/ 44,600.00 soles.

En cuanto a las actividades que se realizarán son las siguientes:

**Actividad 1: Capacitaciones con relación todas las áreas respectivas administrativas.**



- Curso de cultura organizacional del hospital, el cual ayudará a implementar acciones dentro de cada área administrativa para alcanzar los objetivos de la institución, en donde se contratará un especialista en el tema para el desarrollo del curso con una duración de 10 hrs de manera virtual en fechas establecidas entre el 06-01-25 y 07-01-25, con un costo aproximado de S/ 400.00 soles por participante considerando que será 1 participante por cada área y unidad correspondiente dando una totalidad de 13 participantes para el curso.
- Curso de ética en funciones específicas del desarrollo de cada uno de sus puestos, ya que es un curso importante para el sector público dentro del hospital, el cual se acordará con una persona que de la capacitación que sepa de la materia y desarrollándose un curso virtual con la duración de 10 hrs con fechas establecidas entre el 09/01/25 y 10/01/25, con un costo aproximado de S/ 200.00 soles por cada participante y la totalidad de participantes fue de 13 para el desarrollo del curso.
- Curso intensivo de Ofimática para el mejor desarrollo de capacidades y habilidades en sus funciones respectivas desarrollándose con un personal contratado de manera externa con conocimientos en el curso con una duración de 8 hrs de manera virtual según en fechas establecidas entre el 13/01/25 y 14/01/25, con un costo aproximado de 200 soles por cada participante, considerando que son 13 participantes para el desarrollo del curso.

En esta actividad se realizará a todas las áreas respectivas abarcando un participante por cada área administrativa como antes mencionado y adicional a eso también dirigirá a quienes crean conveniente por cada área en poder recibir los cursos que se están considerando en la actividad 1.

**Actividad 2: Hacer que el personal administrativo sea efectivo y eficiente mediante talleres de motivación para su mejor desempeño laboral.**

En donde este taller busca fomentar motivación en los trabajadores del hospital, con el único fin de mejorar su desempeño en todas las áreas respectivas, dando los siguientes talleres:

- Taller en motivación y desempeño laboral el cual se dará a conocer la importancia del trabajo en equipo el compromiso correspondiente y el positivismo de cada trabajador, donde el capacitador especialista realizará la

reunión de manera presencial de 4 hrs en el día 16/01/25, abordando el tema y haciendo participe a cada trabajador que esté asistiendo contando con 13 trabajadores para el taller, con un costo aproximado de S/ 250.00 soles por participante. El cual se llevará a cabo dentro del hospital permitiendo en un área donde se pueda realizar las conferencias para el desarrollo del taller.

- Taller en la introducción del logro de objetivos y trabajo en equipo, dando a conocer la importancia para mejorar su desempeño laboral en cuanto a la comunicación en equipo y potenciar sus resultados, el cual se trabajará en equipo para el logro respectivo , permitiendo que el capacitador especialista lo lleve a cabo de manera presencial el taller con una duración de 4 hrs en el día 17/01/25 , interactuando con los 13 participantes que se consideraron , con un costo aproximado de S/ 250.00 soles por cada participante en el taller.

Donde estos talleres serán de manera presencial como estaba mencionado líneas arriba considerando a todas las áreas administrativas y unidades, abarcando un participante por cada área administrativa respectivamente y que cada área crea conveniente a quien dirigir el taller y pueda ser participe considerando en la actividad 2.

### **Actividad 3: Capacitación enfocándose en la inteligencia emocional.**

- Taller en habilidades blandas en las metodologías activas de aprendizaje, para poder desarrollar sus habilidades y relaciones interpersonales en como se debe desarrollar ante conflictos y posterior toma de decisiones dentro de sus áreas respectivas, donde el taller será de manera virtual con una duración de 8 hrs con fechas establecidas entre 20/01/25 y 21/01/25 con un costo aproximado de S/200.00 soles por cada participante considerando que son 13 en su totalidad.
- Taller en capacitación ontológico para encontrar guías dentro del hospital que permitirá la creatividad del trabajador, profundizando su conocimiento y aumentando su rendimiento en su área laboral, precisando que les motiva a ser mejores trabajadores, en donde se llevará a cabo por una persona especialista que los hará participes , realizando dinámicas entre ellos teniendo una duración 200 hrs siendo de manera presencial con fechas establecidas

entre 27/01/25 y 03/03/25 con un costo aproximado de S/ 400.00 soles por participante , siendo una totalidad de 13 personas.

En la actividad 3 el taller en habilidades blandas se realizará de manera virtual en cambio el taller en capacitación ontológico se realizará de manera presencial con la duración de 200 hrs considerando un participante por cada área administrativa según crean conveniente.

#### **Actividad 4: Capacitaciones para incrementar los conocimientos del personal administrativo.**

- Curso en la aplicación del SIAF-administrativo contable y tesorería, enfocado a la unidad de economía para una mejor aplicación y mejorar sus conocimientos del trabajador. Siendo de mayor importancia y contratando a un experto en el tema para poder realizar actualizaciones, con una duración de 20 hrs con fechas establecidas entre el 05/03/25 y 07/03/25 dirigido a la unidad de economía con una participación de 2 trabajadores con un costo aproximado de S/ 1000.00 soles por participante.
- Curso de gestión de programas en presupuesto, direccionado a la unidad de planeamiento estratégico para mejorar las capacidades del personal. El curso durará 20 hrs entre el 10/03/25 y 12/03/25, donde será dirigido a la unidad de planeamiento estratégico contando con la participación de 2 trabajadores con un costo aproximado de S/700.00 soles por participante.
- Curso de gestión de abastecimiento y contrataciones del estado, será dirigido a la unidad de logística para poder fortalecer los procesos de selección de proveedores, el cual tendrá una duración de 160 hrs de manera virtual con fechas establecidas entre el 17/03/25 y 01/05/25, donde será dirigido a la unidad de logística con la participación de 3 trabajadores con un costo aproximado de S/ 300.00 soles por participante.
- Curso en procesos de selección y reclutamiento del personal CAS y D. L N°276, fortaleciendo las capacidades de selección de la unidad de RRHH, con una duración de 8hrs con fechas establecidas entre el 05/05/25y 06/05/25, el cual estará dirigido a unidad de recursos humanos participando 2 trabajadores con un costo aproximado de S/ 500 soles por participante.

- Curso de actualización en manejo de planillas y PDT, mejorando sus capacidades de la unidad de recursos humanos elaborándolos de manera precisa y sin errores, teniendo una duración de 8hrs de manera virtual entre fechas establecidas entre el 05/05/25 y 06/05/25 con un costo aproximado de S/ 500.00 soles por participante considerando 2 trabajadores
- Curso y análisis de procesamiento de datos, dirigido a la unidad de estadística para fortalecer sus capacidades, con una duración de 20 hrs de manera virtual entre el 07/05/25-08/05/25 con un costo aproximado de S/ 600.00 soles por cada participante, considerando a dos trabajadores de la unidad de estadística.
- Diplomado en gestión y dirección hospitalaria, fortaleciendo las capacidades de la dirección ejecutiva y la unidad de planeamiento estratégico, con una duración de 600 hrs de manera virtual entre las fechas del 19/05/25y 19/08/25 con un costo aproximado de S/ 3000.00 soles por participante considerando a 2 trabajadores de dirección ejecutiva y 1 trabajador de la unidad de planeamiento estratégico.
- Diplomado en gestión para el personal en donde incrementará sus capacidades, en donde tendrá una duración de 600 hrs de manera virtual, direccionado a la unidad de recursos humanos al jefe de personal con fechas establecidas entre el 25/08/25y 25/11/25 con un costo aproximado de S/3000.00 soles.

En donde en esta última actividad la participación de trabajadores será considerados a criterio del investigador dando, así como sugerencia para la aplicación de la misma. Donde se consideraron cursos y diplomados según corresponda; en todas las capacitaciones antes mencionadas se realizarán durante su jornada laboral y exceptuando los diplomados que serán direccionados a personas muy puntuales de las áreas mencionadas, donde la gran mayoría de trabajadores no tendrá problema alguno para el desarrollo de sus funciones y no exista mucha ausencia en las labores que todos los trabajadores desempeñan. A continuación, se mostrará la matriz de cronograma y presupuesto:

#### 4-Cronograma y Presupuesto

Nombre de la actividad	Talleres /Cursos / Diplomados	Objetivo a lograr	Modalidad	Duración	Áreas beneficiarias	Fecha de realización	Costo total	N° de Asistentes
<b>A1: Capacitaciones con relación todas las áreas respectivas administrativas.</b>	Gestión y cultura organizacional	Ayudará a implementar acciones dentro de cada área administrativa para alcanzar los objetivos de la institución.	Curso-virtual	10 hrs	Todas las áreas administrativas	06/01/25-07/01/25	S/ 5200.00	13
	Ética en la gestión pública	Fortalecerá en sus funciones específicas del desarrollo de cada uno de sus puestos.	Curso-virtual	10 hrs	Todas las áreas administrativas	09/01/25-10/01/25	S/ 2600.00	13
	Ofimática intensivo	Mejorar el desarrollo de capacidades y habilidades en sus funciones respectivas.	Curso-virtual	8 hrs	Todas las áreas administrativas	13/01/25-14/01/25	S/ 2600.00	13
<b>A2: Capacitaciones para que el personal administrativo sea efectivo y eficiente mediante talleres de motivación para mejorar su desempeño laboral</b>	Motivación y desempeño laboral	Dar a conocer la importancia del trabajo en equipo el compromiso correspondiente y el positivismo de cada trabajador.	Taller- Presencial	4 hrs	Todas las áreas administrativas	16/01/25-16/01/25	S/ 3250.00	13
	Introducción en el logro de objetivos y trabajo en equipo	Dando a conocer la importancia para mejorar su desempeño laboral	Taller- Presencial	4 hrs	Todas las áreas administrativas	17/01/25-17/01/25	S/ 3250.00	13

<b>A3: Capacitación enfocándose en la inteligencia emocional.</b>	Habilidades blandas	Poder desarrollar sus habilidades y relaciones interpersonales en como se debe desarrollar ante conflictos y posterior toma de decisiones.	Taller-virtual	8 hrs	Todas las áreas administrativas	20/01/25-21/01/25	S/ 2600.00	13
	Capacitación ontológica	Permitirá la creatividad del trabajador, profundizando su conocimiento aumentando su rendimiento en su área laboral.	Taller-Presencial	200 hrs	Todas las áreas administrativas	27/01/25-03/03/25	S/ 5200.00	13
<b>A4: Capacitaciones para incrementar los conocimientos del personal administrativo.</b>	Aplicación del SIAF-administrativo contable y tesorería	Mejor aplicación y mejorar sus conocimientos del trabajador.	Curso-virtual	20 hrs	Unidad de economía	05/03/25-07/03/25	S/ 2000.00	2
	Gestión en programas y presupuestos	Mejorar las capacidades del personal	Curso-virtual	20 hrs	Unidad de planeamiento estratégico	10/03/25-12/03/25	S/ 1400.00	2
	Gestión de abastecimiento y contrataciones del estado	Fortalecer las capacidades y los procesos de selección de la Unidad de logística	Curso-virtual	160 hrs	Unidad de Logística	17/03/25-01/05/25	S/ 900.00	3
	Procesos de selección y reclutamiento del personal CAS y D. L N°276.	Reforzar las capacidades de los trabajadores	Curso-virtual	8 hrs	Unidad de RR. HH	05/05/25-06/05/25	S/ 1000.00	2

	Procesamiento de datos estadísticos	Mejorar las capacidades para un mejor desempeño	Curso-virtual	20 hrs	Unidad de estadística	07/05/25-08/05/25	S/1200.00	2
	Actualización en manejo de planillas y PDT	Mejorar las capacidades sin demoras para su entrega	Curso-virtual	20 hrs	Unidad de RR. HH	12/05/25-14/05/25	S/1400.00	4
	Gestión y dirección hospitalaria	Fortalecer capacidades del equipo	Diplomado	600 hrs	Dirección y Unidad de planeación estratégica	19/05/25-19/08/25	S/9000.00	3
	Gestión para el personal	Reforzar las capacidades del personal con jerarquía	Diplomado	600 hrs	Jefe de la unidad de RR. HH	25/08/25-25/11/25	S/3000.00	1
<b>Total del presupuesto</b>							<b>S/ 44, 600.00</b>	

## **5-Conclusiones**

En cuanto a las conclusiones se hace mención que la propuesta del plan de capacitación ayudará de manera sistemática para poder mejorar el desempeño laboral del área administrativa, el cual se planteó líneas arriba y que se debe realizar en coordinación con los directivos del hospital, la unidad de planeamiento estratégico y el área de RRHH que se pretende llevar a cabo.

La propuesta se incentivó porque el estado no está destinando presupuesto o lo hace siendo esta de manera insuficiente para un plan de capacitación en donde dificulta a los trabajadores a desempeñarse de mejor manera en su área de labores en menor tiempo posible optimizando los recursos.

Cada capacitación se llevará a cabo por profesionales expertos en el tema para abordar de manera correcta los talleres, cursos y diplomados propuestos.



### 7.3 Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Dimensiones	Indicadores	Tipo de Investigación	Población y Muestra	
¿Cómo un plan de capacitación mejoraría el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa en un hospital público de Piura, 2024?	<b>General</b>	Necesidades de capacitación	Análisis del puesto	Básica-Propositiva No experimental	<b>Población</b>	
	Proponer un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa en un hospital público de Piura, 2024		Plan y programa de capacitación			Evaluación de puesto
						Evaluación de desempeño
						Objetivo de la capacitación
						Disposición y motivación de la persona
						Importancia de la capacitación
		Participación de los trabajadores				
	<b>Ejecución del plan</b>	Evaluación de los resultados	Dictar plan de capacitación a los trabajadores			
			Satisfacción de la capacitación			
	<b>Específicos</b>	Identificar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de un hospital público de Piura, ,2024	Conocimientos adquiridos			
			Efectos en el corto y mediano plazo.			
	Identificar las necesidades del trabajador en el área administrativa para mejorar el desempeño laboral, 2024	Eficiencia	Relación entre el trabajo realizado y el tiempo invertido,			
			Responsabilidad			
			Capacidad de seleccionar y usar los materiales			
Diseñar un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del hospital público de Piura, 2024	Eficacia	Alcanzar metas y objetivos				
		Capacidad de lograr lo que pretendíamos hacer				
Validar el plan de capacitación que contribuye a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de un hospital público de Piura, 2024.	Relaciones interpersonales	Trabajo en equipo, interacción mutua				
		Nivel de comunicación e información				
					<b>Muestra</b>	
					146 trabajadores administrativos del hospital de Piura, de los cuales son 33 nombrados y 113 CAS.	
					106 trabajadores administrativos que se encuentran laborando actualmente	

## Anexo 8. Validación de la Propuesta

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA.**  
**FICHA DE JUICIO DE EXPERTO**  
**PARA VALIDACIÓN DE PROPUESTA / MODELO / PLAN / ESTRATEGIAS**

Estimado Señor.  
 Mgtr

*Russell Gords Rodriguez de la Cruz*

Reciba saludo cordial y al mismo tiempo le informo que se requiere realizar una VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO a la propuesta / modelo/ estrategias/ plan intitulado: Plan de capacitación y desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa en un hospital público de Piura, cuyo autor es la Lic. Sosa Jaime María Alejandra. En tal sentido recorro a usted para solicitar dicha Validación. (En Anexo se adjunta la propuesta/modelo/plan/estrategia).

Datos del experto:

Nombre: *Russell Gords Rodriguez de la Cruz*

DNI. *73263160* Años de experiencia profesional *8 años*

Profesión *Contador*

Último grado obtenido: *Magister en Administración*

**FICHA DE JUICIO DE EXPERTO.**

Nro. ITEM	CRITERIO DE VALIDACIÓN	Inadecuada. (Se debe cambiar, requiere cambios sustanciales)	Medianamente adecuada. (Se debe mejorar)	Adecuada.
01	Estructura general de la propuesta/modelo/plan/estrategia			X
02	Marco teórico y antecedentes que sustenta la propuesta general.			X
03	Pertinencia del marco legal considerado.			X
04	Coherencia de los componentes de la propuesta/modelo/plan/estrategias con la información del diagnóstico del fenómeno en estudio.			X
05	Coherencia de los componentes de la propuesta/modelo/plan/estrategias con los objetivos de la investigación.			X
06	Detalle del plan de acción para la implementación de la propuesta.			X
07	Viabilidad de la implementación de la Propuesta/Modelo/Plan/estrategias			X

Marcar con un aspa según su apreciación

Observaciones:

*Sin observaciones.*

## APRECIACION GENERAL DE A PROPUESTA / MODELO / PLAN/ESTRATEGIA

Luego de realizada la revisión del documento intitulado Plan de capacitación y desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa en un hospital público de Piura, presentado por la Lic. Sosa Jaime Maria Alejandra se otorga la siguiente calificación.

### CALIFICACION DE LA PROPUESTA / MODELO / PLAN.

Inadecuada.	Medianamente adecuada.	Adecuada.
		X

Marcar con un aspa

FIRMA.....

Grado y nombre del experto: Magr. Russell Grados Rodríguez de la Cruz

Correo : russellrodriguez de la cruz @ gmail . com

Colegiatura N° 08670

DNI: 73263160



PERÚ

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Registro y Reconocimiento de Grados y Títulos e Información Universitaria

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Registro y Reconocimiento de Grados y Títulos e Información Universitaria, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **RODRIGUEZ DE LA CRUZ**  
Nombres **RUSSELL GRODS**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **73263160**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD ESAN**  
Rector **JAIME SERIDA NISHIMURA**  
Secretario General **JORGE DEL CASTILLO REYES**  
Decana **LYDIA ARBAIZA FERMINI**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN**  
Fecha de Expedición **19/03/24**  
Resolución/Acta **048-02/2024**  
Diploma **UE-DM02178**  
Fecha Matrícula **30/10/2020**  
Fecha Egreso **08/02/2023**

Fecha de emisión de la constancia:  
07 de Noviembre de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0002228651



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de Agente automatizado.  
Fecha: 07/11/2024 23:40:00-0500

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTION PUBLICA.**  
**FICHA DE JUICIO DE EXPERTO**  
**PARA VALIDACIÓN DE PROPUESTA / MODELO / PLAN / ESTRATEGIAS**

Estimado Señor.

Mtro Victor Ricardo Melgar Castro

Reciba saludo cordial y al mismo tiempo le informo que se requiere realizar una VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTO a la propuesta / modelo/ estrategias/ plan intitulado: Plan de capacitación y desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa en un hospital público de Piura, cuyo autor es la Lic. Sosa Jaime María Alejandra. En tal sentido recorro a usted para solicitar dicha Validación. (En Anexo se adjunta la propuesta/modelo/plan/estrategia).

Datos del experto:

Nombre: Victor Ricardo Melgar Castro

DNI: 46711499 Años de experiencia profesional: 8 años

Profesión: Contador Público

Último grado obtenido: Maestro en Gestión Pública

**FICHA DE JUICIO DE EXPERTO.**

Nro. ITEM	CRITERIO DE VALIDACIÓN	Inadecuada. (Se debe cambiar, requiere cambios sustanciales)	Medianamente adecuada. (Se debe mejorar)	Adecuada.
01	Estructura general de la propuesta/modelo/plan/estrategia			X
02	Marco teórico y antecedentes que sustenta la propuesta general.			X
03	Pertinencia del marco legal considerado.			X
04	Coherencia de los componentes de la propuesta/modelo/plan/estrategias con la información del diagnóstico del fenómeno en estudio.			X
05	Coherencia de los componentes de la propuesta/modelo/plan/estrategias con los objetivos de la investigación.			X
06	Detalle del plan de acción para la implementación de la propuesta.			X
07	Viabilidad de la implementación de la Propuesta/Modelo/Plan/estrategias			X

Marcar con un aspa según su apreciación

Observaciones: Sin observaciones

## APRECIACION GENERAL DE A PROPUESTA / MODELO / PLAN/ESTRATEGIA

Luego de realizada la revisión del documento intitulado Plan de capacitación y desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa en un hospital público de Piura, presentado por la Lic. Sosa Jaime Maria Alejandra se otorga la siguiente calificación.

### CALIFICACION DE LA PROPUESTA / MODELO / PLAN.

Inadecuada.	Medianamente adecuada.	Adecuada.
		X

Marcar con un aspa

FIRMA  .....

Grado y nombre del experto: Mg. Victor Ricardo Melgar Castro .....

Correo : rv.ricardomcastro@gmail.com .....

Colegiatura N° 4880 .....

DNI: 46711499 .....



PERÚ

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Registro y Reconocimiento  
de Grados y Títulos e Información  
Universitaria

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Registro y Reconocimiento de Grados y Títulos e Información Universitaria, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **MELGAR CASTRO**  
Nombres **VICTOR RICARDO**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **46711499**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **16/01/23**  
Resolución/Acta **0811-2022-UCV**  
Diploma **052-187169**  
Fecha Matrícula **31/08/2020**  
Fecha Egreso **01/09/2022**

Fecha de emisión de la constancia:  
07 de Noviembre de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0002228626



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.

Fecha: 07/11/2024 23:41:50-0500

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
**EJECUTIVO**  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTION PUBLICA.**  
**FICHA DE JUICIO DE EXPERTO**  
**PARA VALIDACIÓN DE PROPUESTA / MODELO / PLAN / ESTRATEGIAS**

Estimado Señor.

Mtro

Tirado Lopez Mariela Del Rosario

Reciba saludo cordial y al mismo tiempo le informo que se requiere realizar una VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTO a la propuesta / modelo/ estrategias/ plan intitulado: Plan de capacitación y desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa en un hospital público de Piura, cuyo autor es la Lic. Sosa Jaime María Alejandra. En tal sentido recorro a usted para solicitar dicha Validación. (En Anexo se adjunta la propuesta/modelo/plan/estrategia).

Datos del experto:

Nombre: Tirado Lopez Mariela Del Rosario

DNI: 73889982 Años de experiencia profesional: 5 años

Profesión: ADMINISTRACION

Último grado obtenido: Maestra en Gestion Publica

**FICHA DE JUICIO DE EXPERTO.**

Nro. ITEM	CRITERIO DE VALIDACIÓN	Inadecuada. (Se debe cambiar, requiere cambios sustanciales)	Medianamente adecuada. (Se debe mejorar)	Adecuada.
01	Estructura general de la propuesta/modelo/plan/estrategia			X
02	Marco teórico y antecedentes que sustenta la propuesta general.			X
03	Pertinencia del marco legal considerado.			X
04	Coherencia de los componentes de la propuesta/modelo/plan/estrategias con la información del diagnóstico del fenómeno en estudio.			X
05	Coherencia de los componentes de la propuesta/modelo/plan/estrategias con los objetivos de la investigación.			X
06	Detalle del plan de acción para la implementación de la propuesta.			X
07	Viabilidad de la implementación de la Propuesta/Modelo/Plan/estrategias			X

Marcar con un aspa según su apreciación

Observaciones:

SIN OBSERVACIONES



## APRECIACION GENERAL DE A PROPUESTA / MODELO / PLAN/ESTRATEGIA

Luego de realizada la revisión del documento intitulado Plan de capacitación y desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa en un hospital público de Piura, presentado por la Lic. Sosa Jaime Maria Alejandra se otorga la siguiente calificación.

### CALIFICACION DE LA PROPUESTA / MODELO / PLAN.

Inadecuada.	Medianamente adecuada.	Adecuada.
		X

Marcar con un aspa

FIRMA.  .....

Grado y nombre del experto: Mg. Prado Lopez, Mariela Del Rosario .....

Correo: mariela.prado18@gmail.com .....

Colegiatura N° 30574 .....

DNI: 7388582 .....



PERÚ

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Registro y Reconocimiento de Grados y Títulos e Información Universitaria

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Registro y Reconocimiento de Grados y Títulos e Información Universitaria, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **TIRADO LOPEZ**  
Nombres **MARIELA DEL ROSARIO**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **73888582**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **12/09/22**  
Resolución/Acta **0549-2022-UCV**  
Diploma **052-171040**  
Fecha Matriculación **31/08/2020**  
Fecha Egreso **01/02/2022**

Fecha de emisión de la constancia:  
07 de Noviembre de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0002228620



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de Agente automatizado.

Fecha: 07/11/2024 23:30:53-0500

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.