



**Programa de capacitación para mejorar el desempeño
laboral en los trabajadores de la unidad de personal del
Hospital Nacional Hipólito Unanue del distrito el
Agustino, 2016.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Cristina Cleofe Indigoyen Antezana

ASESOR:

Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración de Talento Humano

PERÚ - 2016

Página del jurado

.....
Dr. Mitchell Alarcón Díaz
Presidente del jurado

.....
Dra. Luzmila Garro Aburto
Secretario del jurado

.....
Dra. Gladys Sánchez Huapaya
Vocal del jurado

Dedicatoria

Con amor y gratitud a Dios, por darme su amor y perseverancia en todo lo que me propongo, a mi familia por impulsarme en cada momento para alcanzar mis objetivos.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, que me dio la oportunidad de crecer como profesional. A mis profesores, quienes con su experiencia me han enseñado lo importante que es investigar. A mis compañeros, quienes me enseñaron que lo importante es estudiar.

Declaratoria de autoría

Yo, Cristina Cleofe Indigoyen Antezana, identificado con DNI N° 20400649, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad de la Universidad César Vallejo, sede/filial Los Olivos; declaro que el trabajo académico titulado “Programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de la unidad de personal del Hospital Nacional Hipólito Unanue del distrito el Agustino, 2016”, presentado en 112 folios, para la obtención del grado académico de magister Gestión Pública es de mí autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, y he realizado correctamente las citas textuales y paráfrasis, de acuerdo a las normas de redacción establecidas.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta a aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 30 de octubre de 2016

Firma

Presentación

Señores miembros del jurado,

Presente a ustedes mi tesis titulada “Programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de la unidad de personal del Hospital Nacional Hipólito Unanue del distrito el Agustino, 2016”, cuyo objetivo es: Demostrar el programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de la unidad de personal del Hospital Nacional Hipólito Unanue del distrito el Agustino, 2016, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un ANEXO: El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La autora

Tabla de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Tabla de contenidos	vii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanista	20
1.3 Justificación	31
1.4 Problema	32
1.5 Hipótesis	35
1.6 Objetivos	36
II. MARCO METODOLÓGICO	38
2.1 Variables	39
2.2 Operacionalización de variable	40
2.3 Tipo de estudio	40
2.4 Diseño de investigación	40
2.5 Población, muestra y muestreo	41
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
2.7 Método de análisis de datos	45
2.8. Métodos de análisis de datos	45
2.9. Aspectos éticos	46
III. RESULTADOS	47
IV. DISCUSIÓN	63
V. CONCLUSIONES	68
VI. RECOMENDACIONES	71
VII.REFERENCIAS	73

ANEXOS

77

Anexo A: Artículo Científico

Anexo B: Matriz de consistencia

Anexo C: Instrumentos de recolección de datos

Anexo D: Certificados de validación de instrumentos

Anexo E: Base de datos

Anexo F: Resultados de las pruebas

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de la variable desempeño laboral	40
Tabla 2 Detalle de la población de estudio	41
Tabla 3 Validación de juicio de expertos	43
Tabla 4 Niveles de confiabilidad	44
Tabla 5 Estadística de fiabilidad del desempeño laboral	44
Tabla 6 Percepción de frecuencia según su nivel de la aplicación del programa de capacitación en el desempeño laboral.	48
Tabla 7 Percepción de frecuencia según su nivel de la aplicación del programa de capacitación en la dimensión tiempo de trabajo.	49
Tabla 8 Percepción de frecuencia según su nivel de la aplicación del programa de capacitación en la dimensión trabajo en equipo.	50
Tabla 9 Percepción de frecuencia según su nivel de la aplicación del programa de capacitación en la dimensión productividad.	51
Tabla 10 Percepción de frecuencia según su nivel de la aplicación del programa de capacitación en la dimensión atención a los demás.	52
Tabla 11 Percepción de frecuencia según su nivel de la aplicación del programa de capacitación en la dimensión calidad de trabajo.	53
Tabla 12 Percepción de frecuencia según su nivel de la aplicación del programa de capacitación en la dimensión trabajo bajo presión.	54
Tabla 13 Resultados de la prueba de hipótesis general.	55
Tabla 14 Estadísticos de contraste de la prueba de hipótesis general.	55
Tabla 15 Estadísticos de contraste de la prueba de hipótesis específica 1.	57
Tabla 16 Estadísticos de contraste de la prueba de hipótesis específica 2.	58

Tabla 17 Estadísticos de contraste de la prueba de hipótesis específica 3.	59
Tabla 18 Estadísticos de contraste de la prueba de hipótesis específica 4.	60
Tabla 19 Estadísticos de contraste de la prueba de hipótesis específica 5.	61
Tabla 20 Estadísticos de contraste de la prueba de hipótesis específica 6	62

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Diferencias entre pre-test y post-test del grupo control y experimental.	48
Figura 2. Diferencias entre pre-test y post-test del grupo control y experimental.	49
Figura 3. Diferencias entre pre-test y post-test del grupo control y experimental.	50
Figura 4. Diferencias entre pre-test y post-test del grupo control y experimental	51
Figura 5. Diferencias entre pre-test y post-test del grupo control y experimental.	52
Figura 6. Diferencias entre pre-test y post-test del grupo control y experimental.	53
Figura 7. Diferencias entre pre-test y post-test del grupo control y experimental.	54

Resumen

La presente investigación titulada: Programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de la unidad de personal del Hospital Nacional Hipólito Unanue del distrito el Agustino, 2016, Cuyo objetivo fue demostrar el programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de la unidad de personal del Hospital Nacional Hipólito Unanue del distrito el Agustino, 2016.

La metodología empleada fue el enfoque cuantitativo. La investigación es aplicada. El diseño de la investigación es cuasi experimental, recogió la información en un periodo específico, del Pre y Post Test del programa capacitación, la muestra estuvo conformada por 80 trabajadores de la unidad de personal en dos grupos, en el grupo control conformado por 40 trabajadores y 40 en el grupo experimental. La técnica empleada fue una encuesta y el instrumento de tipo cuestionario.

Los resultados fueron analizados mediante el estadígrafo no paramétricos, en este caso, mediante “U” de Mann-Withney. Son significativas dado el rango del p valor entre 0,050 y 0,551 obtenido en la prueba. Mientras que en el post test entre ambos grupos si son significativas de acuerdo al p valor de 0,000 ($p < 0,01$) obtenido, lo que significa que estas diferencias son producto de la aplicación del programa. Es decir el programa de capacitación influye significativamente para mejorar la productividad en los trabajadores de la unidad de personal del Hospital Nacional Hipólito Unanue del distrito el Agustino, 2016.

Palabras claves: Programa de capacitación, desempeño laboral y trabajadores de personal.

Abstract

This research entitled: training program to improve work performance on the employees in the unit of the National Hospital Hipolito Unanue in the el Agustino district staff, 2016, whose objective was to demonstrate the training program to improve the work performance in the workers of the staff of the National Hospital Hipolito Unanue of district unit el Agustino, 2016.

The methodology used was the quantitative approach. The research is applied. The research design is quasi-experimental, collected the information in a specified period, of the Pre and Post Test training program, the sample was comprised of 80 employees in the unit's staff in two groups, in the group control consisting of 40 workers and 40 in the experimental group. The technique used was a survey and questionnaire type instrument.

The results were analyzed using the non-parametric Statistician, in this case, using "U" Mann-Withney. They are significant given the range of p value between 0.050 and 0,551 obtained in the test. While in the post test between both groups if they are significant according to the p value of 0.000 ($p < 0.01$) obtained, which means that these differences are the result of the implementation of the programme. I.e. the training programme significantly influence to improve productivity in employees of the staff of the National Hospital Hipolito Unanue of district unit el Agustino, 2016.

Key words: training, work performance and staff workers program.