



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Capacitación y evaluación del desempeño laboral de los
trabajadores del área administrativa del Hospital San
Juan de Lurigancho, 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

Br.Flor Maribel Vilas Acuña

ASESOR:

Mg. Félix Caycho Valencia,

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

Lima – Perú

2017

Miembros del jurado

M. Sc. Abner Chávez Leandro
Presidente

Mgr. Fernando Alexis NolazcoLabajos
Secretario

Mgr. Feliz Alberto Caycho Valencia
Vocal

Dedicatoria

A Dios, por darme la vida; a mi madre, mujer admirable, con todo mi amor y devoción. Lisbeth Quispe, gracias por tu apoyo incondicional, por tu amistad, A ti Isaac, gracias por existir.

Agradecimiento

A todos los que con su aporte ayudaron para el desarrollo de la presente tesis, gracias a cada uno de ustedes. Al Mg. Félix Caycho Valencia, por sus enseñanzas en el desarrollo de mi tesis. En especial a la Dra. María Betsabe Quispe, jefa del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital San Juan de Lurigancho, gracias por su apoyo y sin su ayuda no lo hubiese logrado.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Flor Maribel Vilas Acuña, con DNI 40464908, estudiante del Programa de Maestría Gestión del Talento Humano de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Capacitación y la Evaluación del Desempeño Laboral de los Trabajadores del Área Administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016.” En conformidad con la Resolución de Vicerrectorado Académico N° 00011-2016-UCV-VA.Lima, 31 de Marzo de 2016.

Declaro bajo juramento que:

1. La presente tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados, y por lo tanto, los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que haya sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad de la Universidad César Vallejo.

Lima, Diciembre 2016

Flor Maribel Vilas Acuña

DNI: 40464908

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Pongo a vuestra consideración la tesis titulada “Capacitación y Evaluación del Desempeño Laboral de los Trabajadores del Área Administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016”, con la finalidad de determinar la relación que existe entre la capacitación y la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

La investigación obedece a la siguiente estructura que a continuación se detalla:

Capítulo I: Se presenta la introducción, referido a los antecedentes, marco teórico, el cual abarca las diferentes teorías de las variables, justificaciones del estudio, problema general y específico, hipótesis alterna, finalizando con el objetivo general y específico. Capítulo II: Se muestra el marco metodológico, donde se presentan las variables en estudio, la metodología de aplicación, la población, muestra y muestro, los instrumentos utilizados en la evaluación y el método de análisis de datos. Capítulo III: Se presenta los resultados de la evaluación del estudio; estadística descriptiva e inferencial, la prueba de normalidad de las variables y dimensiones culminado con la contrastación de hipótesis. Capítulo IV: Se presenta la discusión de los resultados obtenidos, deducidos del análisis estadístico en comparación con los antecedentes recopilados en el primer capítulo. Capítulo V: Se presenta las conclusiones de la presente investigación obtenidos de las discusiones obtenidos en el capítulo IV. Capítulo VI: Se presenta las recomendaciones de estudio realizado, a través de los ítems o reactivos evaluados. Capítulo VII: Se presenta las referencias bibliográficas y anexos del estudio.

Se concluye la investigación según estadísticamente que si existe relación entre la capacitación y la evaluación del desempeño laboral.

Señores miembros del jurado, espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora

Índice

	Pág.
Miembros del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1 Antecedentes de la investigación	16
1.1.1 Antecedentes internacionales	16
1.1.2 Antecedentes internacionales a nivel evaluación del desempeño laboral	18
1.1.3 Antecedentes internacionales a nivel capacitación y evaluación del desempeño	22
1.1.4 Antecedentes nacionales a nivel capacitación	25
1.1.5 Antecedentes nacionales a nivel evaluación del desempeño	29
1.1.6 Antecedentes nacionales a nivel capacitación y evaluación del desempeñolaboral	31
II. MARCO METODOLÓGICO	76
2.1 Variables	77
2.1.1 Capacitación	77
2.1.2 Evaluación del desempeño laboral	77
2.2 Operacionalización de las variables:	79
2.3 Metodología	81
2.4 Tipo de estudio	81
2.5 Diseño	82
2.6 Población, muestra y muestreo	83
2.7 Validación y confiabilidad del instrumento	90
2.8 Procedimiento de recolección de datos	93

2.9 Método de análisis de datos	93
2.10 Aspectos éticos	95
III. RESULTADOS	96
3.1 Resultados de la estadística descriptiva	97
3.2 Resultado contrastados	106
3.2.1 Contrastación de hipótesis	106
3.2.2 Hipótesis Específica 1	106
IV. DISCUSIÓN	114
V. CONCLUSIONES	123
Conclusión	124
VI. RECOMENDACIONES	127
Recomendaciones	128
VII. REREFENCIAS	132
ANEXOS	137
Anexo 1: Artículo científico	
Anexo 2: Matriz de consistencia	
Anexo 3: Instrumento de validación	
Anexo 4: Permiso de la institución	
Anexo 5: Validación de Juicio de expertos	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Variable 1: Operacionalización de la variable capacitación	79
Tabla 2	Variable 2: Operacionalización de la variable evaluación del desempeño laboral	80
Tabla 3	Técnica e Instrumento	87
Tabla 4	Técnica e Instrumento según las variables	88
Tabla 5	Confiabilidad variable Capacitación	91
Tabla 6	Confiabilidad variable Evaluación del desempeño	92
Tabla 7	Criterio de confiabilidad valores	92
Tabla 8	Validación del instrumento por juicio de expertos: Capacitación y evaluación del desempeño laboral	92
Tabla 9	Nombre de los expertos	93
Tabla 10	Resultado de frecuencias y porcentajes del nivel de Capacitación de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016	97
Tabla 11	Resultado de frecuencias y porcentajes del nivel de evaluación del desempeño Laboral de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016	98
Tabla 12	Resultado de frecuencias y porcentajes del nivel de dimensión Conocimiento adquirido de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016	99
Tabla 13	Resultado de frecuencias y porcentajes del nivel de dimensión habilidades de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016	100
Tabla 14	Resultado de frecuencias y porcentajes del nivel de dimensión rendimiento laboral de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016	101

Tabla 15	Resultado de frecuencias y porcentajes del nivel de dimensión toma de decisiones de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016	102
Tabla 16	Resultado de frecuencias y porcentajes del nivel de dimensión relaciones interpersonales de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016	103
Tabla 17	Resultado de frecuencias y porcentajes del nivel de dimensión planificación de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016	104
Tabla 18	Resultado de frecuencias y porcentajes del nivel de dimensión calidad de trabajo de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016	105
Tabla 19	Coeficiente de correlación entre la variable capacitación y la variable evaluación de desempeño laboral.	106
Tabla 20	Correlación entre la variable capacitación y la dimensión rendimiento laboral	107
Tabla 21	Correlación entre la variable capacitación y la dimensión toma de decisiones	108
Tabla 22	Correlación de la variable Capacitación y la dimensión Relaciones Humanas	109
Tabla 23	Correlación entre la variable capacitación y la dimensión planificación	110
Tabla 24	Correlación entre la variable capacitación y la dimensión calidad de trabajo	111
Tabla 25	Correlación entre la variable evaluación del desempeño laboral y la dimensión conocimiento adquirido	112
Tabla 26	Correlación entre la variable evaluación del desempeño laboral y la dimensión habilidades.	113

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1.Principios de la administración científica de Taylor.	42
Figura 2. Teoría de la disonancia cognitiva	43
Figura 3. Curva representativa del aprendizaje	49
Figura 4. Teoría de las expectativas	58
Figura 5. Teoría de McClelland.	59
Figura 6. Teoría de la eficacia personal.	60
Figura 7. Ubicación geográfica Hospital San Juan de Lurigancho	83
Figura 8. Fórmula para obtención de muestra	84
Figura 9. Distribución de Nivel de la variable capacitación	97
Figura 10. Distribución del nivel evaluación del desempeño laboral	98
Figura 11. Distribución del nivel de la dimensión conocimiento adquirido	99
Figura 12. Distribución del nivel de la dimensión habilidades	100
Figura 13. Distribución del nivel de la dimensión rendimiento laboral	101
Figura 14. Distribución del nivel de la dimensión toma de decisiones	102
Figura 15. Distribución del nivel de la dimensión relaciones humanas	103
Figura 16. Distribución del nivel de la dimensión planificación	104
Figura 17. Distribución del nivel de la dimensión calidad de trabajo	105

Resumen

El presente trabajo de investigación se desarrolló en una institución de salud de nivel II-2 del Departamento de Lima el cual, tuvo como objetivo analizar la relación que existe entre la capacitación y la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo de estudio prospectivo, de diseño no experimental, de corte transversal, correlacional, para el cual se usó el método hipotético deductivo. En cuanto al muestreo fue no probabilístico, de tipo intencional. La muestra fue constituida por 80 trabajadores de las áreas administrativa y asistencial con cargo administrativo. Se recopiló información primaria a través de una encuesta elaborada específicamente para este trabajo. La técnica que se aplicó fue la encuesta y el instrumento de evaluación fue el cuestionario correspondiente a la variable capacitación y evaluación del desempeño laboral; para ambas se aplicó la escala tipo Likert, y fueron validados a través de juicio de expertos, la confiabilidad del Alfa de Cronbach (para la variable capacitación = 0,855) y (0,934 para la variable evaluación del desempeño laboral), por lo tanto, el instrumento es altamente confiable.

Respecto al resultado de la estadística descriptiva, la variable capacitación arrojó como resultado que el 48.8% se ubicó en un nivel medio, mientras que el 25.0% en un nivel bajo. En cuanto a la variable evaluación del desempeño laboral, fue de 48.8% se ubicó en un nivel medio, en tanto que el 25.0% en un nivel bajo. Se ha encontrado que existe una correlación significativa Rho Spearman de ,654 entre las variable capacitación y evaluación del desempeño laboral, mostrando así una relación positiva, con un nivel de significancia para las dos variables y todas las dimensiones de estudio, ($p=0.000$). Del hospital San Juan de Lurigancho.

Palabras Claves: Capacitación y Evaluación del desempeño laboral, hospital San Juan de Lurigancho.

Abstract

This research was developed in a level II-2 health institution of the Department of Lima, which aimed to analyze the relationship between training and evaluation of the work performance of workers in the administrative area of San Hospital Juan de Lurigancho, 2016.

The present research is quantitative, applied; of explanatory, correlational, prospective, non-experimental design, cross-sectional causal correlation. Sampling no probabilistic, census, constituted by 80 workers of administrative and welfare areas with administrative position. Primary information was collected through a survey specifically developed for this work. The technique that was applied was the survey and the evaluation instrument was the questionnaire corresponding to the variable training and evaluation of work performance; For both, the Likert type was applied, and they were validated through expert judgment, (which resulted from V of Aikende 1), the reliability of Cronbach's Alpha was performed with a pilot of 15 workers, (for variable Training = 0.855) and (0.934 for the variable labor performance evaluation), therefore, the instrument is highly reliable. As for the result of the descriptive statistics we have the result of the study training variable, which yielded a result 48.8%, at an average level, 25.0%, at a low level. Variable assessment of labor performance, 48.8%, at an average level, 25.0%, at a low level.

In the present research, we have found that there is a significant correlation between Rho Spearman =, 654 between the variables training and evaluation of work performance, thus showing a positive relationship, with a level of significance for the two variables and all dimensions of study, (P = 0.000).

Key Word: Training and Evaluation of work performance, hospital San Juan de Lurigancho.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad los sistemas de salud ejercen una influencia determinada en la vida de las personas, lo cual les otorga la responsabilidad no solo de mejorar la salud y dar respuesta a sus problemas sino también de responder a las expectativas de la población.

Se ha identificado en la Institución de salud del Estado Peruano de nivel II-2 la falta de capacitación al personal administrativo y asistenciallo que se hace patente por los constantes errores en los procesos administrativos, dando por resultado un deficiente desempeño laboral (Chiavenato, 2011).

Para lograr una evaluación de desempeño laboral eficaz se necesita antes tener una buena capacitación para el personal, esto conlleva que el personal este calificado, además; que desarrolle sus actividades en sus puestos de trabajo acorde a su profesión (Chiavenato, 2011)

El presente trabajo de investigación titulado “Capacitación y evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016”, surge debido a la necesidad de capacitar al personal administrativo de la Institución para que así tengan un buen desempeño laboral en base a las capacitaciones brindadas por la mencionada Institución. La deficiencia en algunos procesos administrativos tiene injerencia respecto a los procesos que tienen que ver también con los pacientes que acuden al nosocomio.

1.1 Antecedentes de la investigación

Se ha revisado algunas investigaciones realizadas en el marco de la presente tesis sobre capacitación y evaluación del desempeño laboral, se ha seleccionado los siguientes antecedentes para poder sustentar el presente trabajo de investigación. A continuación, se mencionaran tesis en el ámbito nacional e internacional, las cuales aluden en su trabajo de estudio a las variables capacitación y evaluación del desempeño laboral, cabe resaltar que también se va a mencionar los indicadores usados en este estudio.

1.1.1 Antecedentes internacionales

Sosa (2014), en su estudio sobre la investigación en México sobre una “*Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente del instituto tecnológico del nororiente*” (ITECNOR), ubicado en los llanos de la fragua, Zacapa. Se realizó con el objetivo principal del ITECNOR tomando en cuenta dentro de este aspecto, los conocimientos y actitudes docentes. En la investigación se hace referencias de estudios de capacitación realizadas para tener una base e información en cuanto a cómo elaborar un programa de capacitación según las necesidades encontradas en el personal. Se tomó el total de la población siendo 12 sujetos de investigación. Los sujetos de estudio son mayores de edad, mujeres y hombres, que están entre los 20 a 35 años de edad. La mayoría son trabajadores contratados por Asociación para el Desarrollo Integral del Nororiente (ADIN) y otra parte por Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación (MAGA). Para la elaboración de la presente investigación se contará con una población de 12 sujetos, 10 hombres y 2 mujeres que son el total de la población de docente del ITECNOR. Los principales hallazgos encontrados en el proceso se pueden destacar la falta de trabajo en equipo y el desconocimiento de estrategias, como técnicas y métodos que se utilizan en el aula para brindar conocimientos a los educandos. Llegando a la conclusión que según las necesidades se hace evidente reforzar la actitud hacia el servicio en docentes y los conocimientos. La presente investigación es de tipo mixto cuantitativo-cualitativo. Se realizó un cuestionario de preguntas abiertas. Para trasladar los datos estadísticos y los cuadros de resultados será necesario tabular, analizar y graficar. Según las necesidades se hace evidente

reforzar la actitud en los docentes debido a que no se brinda un servicio de calidad y no se trabaja en equipo. También se hace indiscutible que se debe actualizar las estrategias de enseñanza y crear un mismo plan de trabajo debido a que no existen lineamientos para llevar un mismo formato por parte de dirección académica. En las habilidades los docentes muestran dominio sobre la facilitación y didáctica, teniendo como concepto realizar material didáctico para los alumnos, según la investigación didáctica es el arte de enseñar a través de perfecciones intelectual es y la integración personal. Por lo tanto, se alude que es un área de reforzamiento en los docentes para desarrollar de manera adecuada la didacta en el proceso enseñanza y aprendizaje.

Además Moreira(2013), en su estudio realizado sobre "*Las necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana*" extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio. Teniendo como propuesta de un módulo práctico, este proceso de estudio tiene investigación de campo y un proyecto de intervención. Las unidades de análisis en este fueron orientadas al personal administrativo, directivo, estudiantes y docentes de la Universidad Cristiana Latinoamericana-extensión Guayaquil. De las opiniones de las personas entrevistadas, se pudo detectar que un gran porcentaje la necesidad de capacitación en atención al cliente al personal administrativo. Se tiene como objetivo general diagnosticar las necesidades de capacitación profesional del Personal Administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil. En cuanto al diseño de la investigación esta investigación corresponde a la modalidad de proyecto de intervención, con preguntas a contestar en el desarrollo de la tesis de grado, además el proyecto de intervención que comprende la elaboración y el desarrollo de un modelo operativo viable para dar respuesta a las preguntas de esta investigación para lo cual me apoyé en investigaciones de tipo documental, de campo o un diseño que incluye ambas modalidades. En cuanto a la población y muestra, la población está constituida por los directivos, personal administrativo, docentes y estudiantes Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil en total 1 directivos, 10 personal, 20 docentes y 100 estudiantes. El instrumento que se utilizó fue la encuesta con 20 preguntas a escala de Likert a estudiantes docentes y directivos de la escuela de Administración y

Marketing de la U.C.L ext. Guayaquil. La encuesta fue aplicada al Personal administrativo, docentes y estudiantes la cual sirvió para determinar la aplicación de taller de capacitación para mejorar el servicio que ofrece el personal de la U.C.L. Se empleó la técnica de recolección de datos para procesar la información recolectada, la cual permite lograr la organización de los datos relativos a una variable, indicadores e ítems. Para la construcción del instrumento se consideró un plan, en el cual contempla las etapas y pasos seguidos, en su diseño y elaboración.

En la investigación de Gutiérrez (2007), refiere sobre "*Las necesidades de inducción y capacitación del personal administrativo*" de los centros locales de la Universidad Nacional Abierta en la cual su investigación determina las necesidades de inducción y capacitación que requiere el personal administrativo de los Centros locales de la universidad nacional abierta. La inquietud para llevar a cabo este trabajo surgió de la experiencia acumulada como miembro de este personal, por la escasa formación continua y permanente que presta la institución a los funcionarios administrativos. Esta investigación está enmarcada en un estudio de campo, transaccional y descriptivo. La población estuvo conformada por 343 empleados administrativos de los centros locales de la UNA y la muestra por 56 funcionarios de los Centros Locales Cojedes, Lara, Portuguesa y Yaracuy pertenecientes a la Región Centro-Occidental, a quienes se les aplicó como instrumento un cuestionario y una escala de respuestas tipo Likert con las categorías, el análisis e interpretación de los datos se obtuvo aplicando la estadística descriptiva. En conclusión, casi nunca y nunca los empleados administrativos han recibido inducción y capacitación para mejorar su desempeño laboral, razón por la cual se recomienda diseñar un Programa de Inducción, Capacitación y Entrenamiento dirigido al personal administrativo de los Centros Locales de la Universidad Nacional Abierta.

1.1.2 Antecedentes internacionales a nivel evaluación del desempeño laboral

Del mismo modo, García (2013), en su estudio de investigación sobre el "*Análisis de la Gestión del Recurso Humano por Competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel*" de Ecuador, presenta su investigación la cual tiene como objetivo analizar como la deficiente Gestión del Recurso Humano por

competencias incide en el nivel de desempeño laboral del personal administrativo y de servicio del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel, la metodología usada en esta sección se muestran aspectos como el tipo de investigación, las técnicas y procedimientos que fueron utilizados para llevar a cabo la investigación. Respecto a la investigación la modalidad de investigación que será utilizada para la obtención de información y desarrollo de la presente será cuali-cuantitativa. Respecto al tipo de investigación, es de tipo exploratoria. Se utilizará técnicas como la encuesta, entrevista y la revisión documental. La evaluación del desempeño es vista como una obligación y no como una fuente de información que provee los datos necesarios para planear capacitaciones e identificar personas con potencial de desarrollo. Por último, las recomendaciones, es aconsejable que se diseñe un manual de análisis y descripción de puestos institucional en la cual se detallen las funciones y responsabilidades esenciales de cada puesto, además las competencias requeridas por el personal que ocupara el cargo. Se recomienda la aplicación de un sistema de gestión de recursos humanos por competencias para dirigir y aprovechar las potencialidades de los servidores de esta institución. En cuanto al tema de capacitación y desarrollo se refiere, se aconseja realizarla tomando en cuenta el tipo de capacitación en el puesto de trabajo, lo cual permitirá potencializar conocimientos específicos que el servidor requiere, además que permite transmitir ciertos comportamientos que conducen a un mejor desempeño laboral. La evaluación del desempeño se la debe forma participativa de tal forma que se pueda obtener diferentes apreciaciones respecto del desempeño de una persona, para con esos resultados planificar capacitaciones en base a las necesidades detectadas.

Así mismo, Mejía (2012), en la investigación sobre "*Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales*", realizada en una empresa call center de la ciudad de Quetzaltenango, el objetivo principal fue determinar la importancia de la evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales en agentes de servicio telefónico, en el proceso de investigación se logró comprobar la importancia de la evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales, ya que los resultados indican que es de gran influencia positiva en el desempeño de los agentes, pues esta misma representa un medio

que les exige mejora continua en el servicio y atención que proporcionan al cliente, actualizarse en conocimientos e incluso mejorar sus habilidades para poder cumplir con las competencias establecidas y también desarrollar la actitud apropiada para desempeñarse con éxito en su puesto de trabajo. La investigación también dio a conocer que los agentes consideran la evaluación como un medio que les permite desarrollar al máximo sus habilidades personales y profesionales gracias a la exigencia que esta requiere. Los instrumentos utilizados fueron la evaluación del desempeño por competencias laborales y una encuesta que permitió recabar la percepción de los agentes a cerca de la evaluación que se les realizó. El estudio es de tipo descriptivo por lo que permitió la recolección de datos numéricos como situacionales que permitieron mayor objetividad en el estudio. En cuanto al diseño Este estudio es de tipo descriptivo. La muestra estuvo conformada por 123 agentes de servicio telefónico, el instrumento de evaluación del desempeño por competencias laborales se escogió realizar la evaluación del desempeño por competencias laborales establecida por el Call Center, finalizando, respecto a los resultados de la investigación, arrojó un alto porcentaje respecto a que evalúen constantemente el desempeño en llamadas, permitiendo completar el proceso básico de saludo, reconocimiento y cierre de llamadas.

Mejora las habilidades de comunicación han sido resultado de la constante evaluación del desempeño. Considerar el hecho de que estén evaluando el desempeño te exige ser amable y responder de manera apropiada a los clientes. Mejorar las habilidades de digitación son las consecuencias de la evaluación constante. Como resultado de la exigencia en el desempeño, se ha mejorado la capacidad de identificar fácilmente el problema que presenta un cliente. Que evalúen tu desempeño obliga a actualizarte en conocimientos.

También Seijas (2011), en su investigación referente al “*Sistema de evaluación del desempeño del recurso humano en la fundación regional*” “El Niño Simón”. Cumaná, estado Sucre. La finalidad de esta investigación fue diseñar un sistema de evaluación del desempeño del recurso humano en la Fundación “El Niño Simón” Sucre, Cumaná. Para la recolección de datos se emplearon las técnicas de la observación, la entrevista y el cuestionario. Para esta investigación, se tomó

como informantes a las personas que laboran en la Sede de la Fundación Regional “El Niño Simón” Sucre, que son un total de 52, de las cuales entre personal obrero y empleado suman 36 personas y 16 personas son el total que pertenecen al nivel directivo de la institución, a quienes se les consultó acerca de las características del proceso de evaluación del desempeño que se efectúa actualmente en la institución. Adicionalmente, para efectos del diseño del sistema de evaluación del desempeño que se propone se contempla como parte de la población, la totalidad de los cargos que son 24. En conclusión, tenemos que en la Fundación Regional “El Niño Simón” Sucre, actualmente se aplica una Evaluación del Desempeño del tipo informal, que da cabida a subjetividades y confusiones con respecto al desenvolvimiento del personal. Existe disposición tanto en los directivos como en los empleados para la participación activa en un proceso formal de Evaluación del Desempeño formal.

Por otra parte, García (2011), en su estudio sobre *“La Evaluación de Desempeño Aplicado al Personal Administrativo Titular del Liceo Bolivariano Pedro Arna”*, del Municipio Sucre, Estado Sucre. Año 2011, uno de estos procesos es la Evaluación de Desempeño, la cual busca determinar el rendimiento del empleado en su cargo y en caso de detectar debilidades implementar planes de mejoramiento. La presente investigación se encuentra enmarcada en el Liceo Bolivariano “Pedro Arna”, el mismo es una institución educativa de carácter público, ubicado en la ciudad de Cumaná. El propósito de la investigación fue analizar el Proceso de Evaluación de Desempeño Aplicado al Personal Administrativo Titular de dicha institución, por medio de un estudio descriptivo con diseño de campo, y una población que estuvo representada por 29 empleados, los cuales brindaron la información requerida a través de un cuestionario y con ayuda de una entrevista para recolectar los datos necesarios sobre la ejecución del proceso. Una vez estudiados los datos se determinó que existen una variedad de debilidades en el proceso que impiden la aplicación correcta del mismo. La presente investigación se considera descriptiva, debido a que para realizarla se describieron las características del objeto de estudio, el cual es el proceso de evaluación de desempeño aplicado al personal administrativo titular del Liceo Bolivariano “Pedro Arna”, y posteriormente se analizó el mismo para explicar cómo se ejecuta. La

institución le da a conocer los pasos a seguir durante la aplicación del proceso de evaluación de desempeño, a sus involucrados, sólo algunas veces, pues el personal tiene conocimiento de él por anteriores evaluaciones realizadas. El proceso de evaluación de desempeño es aplicado al personal administrativo titular de la institución semestralmente, es decir dos veces al año, según lo que establece la Ley del Estatuto de la Función Pública. Los principales objetivos con que se lleva a cabo el proceso de evaluación de desempeño en la institución son: mejorar el desempeño, corregir debilidades en diseño de puestos, y mejorar las remuneraciones. El encargado de aplicar el proceso de evaluación es el supervisor inmediato, y quien cumple este rol en la institución es el subdirector, así lo afirma el personal encuestado.

Por otro lado Pérez (2009), según su estudio sobre "*Propuesta de un Sistema para la evaluación del desempeño laboral en una empresa Manufacturera*". Respecto a las conclusiones podemos concluir que la evaluación del desempeño es una práctica extendida en el ámbito de los recursos humanos. Es un proceso en el que se intenta determinar las actitudes, rendimiento y comportamiento laboral del colaborador en el desempeño de su cargo. La evaluación del desempeño sirve para, dirigir y controlar al personal de forma más justa, y comprobar la eficacia de los procesos de selección de personal. El objetivo de la Evaluación del Desempeño, es proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en que el empleado lleva a cabo su puesto. A fin de lograr este objetivo, los sistemas de evaluación deben estar directamente relacionados con el puesto y ser prácticos y confiables.

1.1.3 Antecedentes internacionales a nivel capacitación y evaluación del desempeño

Además, Sabia y Pérez (2013), en su estudio de investigación "*Influencia de la Capacitación Laboral y la Evaluación de Desempeño*", en el Clima Organizacional de Hoteles 4 estrellas de la muestra sobre la que se aplicarán los instrumentos antes mencionados, fue seleccionada de tres hoteles "4 estrellas" de la ciudad de Mar del Plata. En cambio, en el tercero se pudo lograr la cantidad de casos planteados en un comienzo.

Conclusiones existe una falta de objetivos individuales, es decir, de iniciativa de parte de los empleados en tomar decisiones propias. Más allá de que los objetivos comunes se encuentren claros, el grado de planificación y eficiencia en la tarea no resultan determinantes para señalarlos como factores de buen clima. Se presenta una falta de iniciativa de los empleados a tomar decisiones propias, los mismos señalan que no se los anima a ser autosuficientes; sin embargo, desde la organización existe una buena planificación para lograr eficiencia en las tareas, lo cual destacaría una perspectiva más corporativa del hotel. Esto también se ve expresado en la falta de planificación de las tareas y del planteo de objetivos comunes, lo cual se traduce en un nivel bajo de autorrealización. En cuanto a la Evaluación de Desempeño, entendida como un instrumento para mejorar los recursos humanos de la empresa, los tres hoteles se manejan de manera informal, y de esta forma se pierden los beneficios que la misma otorga como por ejemplo la apreciación del potencial de cada empleado, para poder lograr la “adecuación al puesto”. El único que se destaca en este sentido es el hotel C quien realiza una evaluación más planificada, llevada a cabo por los encargados de cada sector, quienes realizan un informe, y sobre el cual el gerente se basa para dar las devoluciones pertinentes. Se ha desarrollado un diseño metodológico exploratorio transversal, cuyo objetivo es identificar la realidad actual de los hoteles cuatro estrellas de la ciudad de Mar del Plata, en relación a las prácticas de recursos humanos, capacitación laboral y evaluación de desempeño, y cómo influyen éstas, en el clima organizacional.

Además Días (2011), en su estudio realizado sobre la “*Capacitación y Desempeño Laboral de los empleados de la comisión Federal de Electricidad de la zona Montemorelos Linares Nuevo León*”, en la cual se usó la metodología de tipo descriptiva, correlacional, explicativa, cuantitativa, de campo y transversal la población para esta investigación estuvo conformada por 141 empleados de oficina y de campo de la CFE zona Montemorelos-Linares, distribuidos de la siguiente manera: Montemorelos 80, Linares 26, Allende 12 y Santiago 23. Igualmente, para la recolección de los datos se elaboraron dos instrumentos: el primero dirigido a medir la autoevaluación del nivel de capacitación, conformado por 15 ítems; el segundo enfocado a medir la autoevaluación del nivel de desempeño laboral,

conformado también por 15 ítems. El estudio también mostró una relación significativa entre el nivel de la autoevaluación del desempeño de los empleados y la edad.

La autoevaluación de la capacitación y el desempeño fue muy buena, de la misma manera se tuvo como objetivo conocer los niveles de capacitación y desempeño laboral auto percibidos por los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linare, evaluar si el nivel de capacitación es predictor del nivel de desempeño de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares. En cuanto al tipo de investigación se clasifica como descriptiva, correlacional, explicativa, cuantitativa, de campo y transversal.

Además, tenemos en su estudio de investigación a Sigcho (2011), en el *“Proceso de la evaluación de un plan de capacitación que permita un mejor rendimiento y aumento de la satisfacción laboral con parámetros basados en la evaluación de desempeño con productos Avon S.A”*, la cual tuvo como objetivo diseñar un plan de capacitación en base a la evaluación de desempeño para aumentar el rendimiento y satisfacción laboral de sus empleados, en cuanto a la metodología se ha diseñado un plan de capacitación vinculado con el desarrollo para el empleado el cual es un proyecto que se diseñó con el fin de mejorar su rendimiento laboral, la muestra fue aplicado al personal administrativo con un total de 101 personas la misma que fue escogida hacia el personal administrativo ya que son ellos con los que se debe estar en constante capacitación y desarrollo. Además se concluye con el estudio que el 100% del personal administrativo considera que un plan de capacitación estructurado aumentara su rendimiento laboral, que el 73% de los trabajadores del área administrativa considera que el diseño de un plan de capacitación ayudaría a disminuir la rotación de personal, además que el 50% de los trabajadores considera que se puede capacitar dos veces al año y el 96% de los trabajadores considera que es importante mantener informados a los trabajadores sobre los planes de capacitación. Respecto a las recomendaciones se indica que recursos humanos debe realizar un seguimiento para que al finalizar el año se brinde una retroalimentación con los empleados respecto al plan de capacitación así mismo, que los jefes inmediatos estén involucrados en el plan de

capacitación para brindar apoyo a los empleados y ser guías en el desempeño de los mismos.

1.1.4 Antecedentes nacionales a nivel capacitación

Según Merztha(2013), en este estudio sobre *“La capacitación como instrumento de marketing para la generación de valor en las empresas industriales en el Perú”* en su investigación recoge esta situación coyuntural y pretende reflejarla en un modelo llamado valor a través de la capacitación industrial con la capacitación que le genera valor al individuo y así mismo a la organización mediante la mejora de competencias. El trabajo de investigación comprende, en su primera etapa, un estudio cuantitativo, con una muestra representativa de 1000 individuos y esta constituye la población en el sector industrial de la soldadura. Este estudio se complementa con otro cualitativo llevado a cabo en el centro de labores de los participantes, con una muestra de 30 supervisores, los cuales tienen a cargo la supervisión directa de los entrevistados y evalúan el progreso e impacto que la capacitación ha tenido en su desempeño laboral. En conclusión, desde el punto de vista académico, este trabajo de tesis presenta un nuevo enfoque donde se combinan conceptos de desarrollo del capital humano y de mercado. Sin embargo, la principal limitación del mismo es que el trabajo, al estar concentrado únicamente en un sector industrial específico, no permite generalizar muchas de sus conclusiones, pero, al mismo tiempo, deja abierta una nueva línea de investigación para futuros trabajos.

Asimismo, Martel y Sánchez (2013), en su estudio de investigación sobre *“Plan de Capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio”* sport club de la ciudad de Trujillo – 2013. El presente estudio se ha realizado con el propósito de mostrar que el desempeño laboral del personal operativo del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo mejora mediante la implementación de un plan de capacitación. Se utilizó el diseño en sucesión o en línea con un solo grupo que sirvió como experimental y testigo de sí mismo. Empleando la técnica de la encuesta, para cuyos efectos se elaboró un cuestionario de 11 preguntas. Se consideró como muestra a 80 clientes del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo. El objetivo es demostrar que el desempeño laboral del

personal operativo del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo mejorar con una implementación de un plan de capacitación. En cuanto a las conclusiones dio como resultado que al analizar los principales beneficios de la implementación del plan de capacitación coincidimos de que no solo impactan en el ámbito económico, al mejorar la satisfacción del cliente con el desempeño de los trabajadores y fidelizarlos con la empresa, sino que también tienen impacto en el desarrollo personal de cada trabajador quienes notan las diferencias en sus capacidades para afrontar diversos problemas, para ejecutar su trabajo y relacionarse con sus clientes. Como segunda conclusión se destacó que mediante el análisis comparativo de los resultados del diagnóstico del desempeño laboral de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo obteniendo antes y después de la implementación del plan de capacitación y gracias al análisis estadístico descriptivo, podemos concluir que se ha demostrado que la implementación de un plan de capacitación mejora el desempeño laboral de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo, lo cual se demuestra incluso con la aplicación de la prueba estadística Z al tener un estadístico de valor 29 que considera nuestra hipótesis en la zona de aceptación.

También, en la investigación de Rengifo (2010), sobre *“Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro artesanía shipibo-conibo del distrito de Callería-Provincia de Coronel Portillo, periodo 2009-2010”*. El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general, describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mypes del sector comercio-rubro artesanía shipibo-conibo del distrito de Callería. La investigación fue descriptiva, para llevarla a cabo se escogió una muestra poblacional de 14 microempresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta. Respecto a la capacitación, los empresarios encuestados manifestaron que: el 86% no recibió capacitación antes del otorgamiento de préstamos, el 7% si recibió capacitación y el 71% recibió un sólo curso de capacitación. Respecto a la metodología el tipo de investigación fue cuantitativo, porque la recolección de datos y la presentación de los resultados se han utilizado procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. El nivel de la investigación fue descriptivo, debido a que

solo se ha limitado a describir las principales características de las variables en estudio. En cuanto al diseño de la investigación que se utilizó en esta investigación fue no experimental – descriptivo dónde la muestra conformada por las Mypes encuestadas. O = Observación de las variables: financiamiento, capacitación y rentabilidad. Es no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto. Descriptivo porque se recolectaron los datos en un solo momento y en un tiempo único, el propósito fue describir las variables y analizar su incidencia en su contexto dado. La población estuvo constituida por 14 micro y pequeñas empresas dedicadas al sector y rubro en estudio. La muestra se tomó una muestra al total de la población, consistente en 14 Mypes. Respecto a las técnicas e instrumentos. Se utilizó la técnica de la encuesta. Los instrumentos, para el recojo de la información se aplicó un cuestionario estructurado de 25 Preguntas. Y las conclusiones son: respecto a la capacitación, los empresarios encuestados manifestaron que las principales características de la capacitación de sus Mypes son: el 86% no recibió capacitación para el otorgamiento del préstamo, el 71% tuvieron un curso de capacitación, con respecto al personal que recibió algún tipo de capacitación el 43% ha recibido alguna capacitación, el 57% considera que la capacitación como empresario es una inversión y el 50% considera que la capacitación como empresario es relevante para su empresa. El 57% cree que la capacitación mejoro la rentabilidad de su empresa y el 86% afirma que la rentabilidad de su empresa mejoro en los 02 últimos años.

Por otro lado Mayurí (2008), en su estudio sobre la “*Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de La Nación - FEBAN, Lima 2008*”. El Diseño de la investigación fue experimental, este tipo de diseño experimental, de corte transversal, comprende modelos estadísticos que explican y describen mediante gráficas o índices aspectos descriptivos, correlacionales y causales que existen entre las variables en un momento determinado. En las conclusiones tenemos lo siguiente: como el valor $p = 0.000 < 0.05$, podemos afirmar con un 95% que un Programa de Capacitación Empresarial se relaciona significativamente con el Desempeño. Como el valor $p = 0.000 < 0.05$, podemos afirmar con un 95% que un Programa de Capacitación Empresarial dirigido al Grupo

A se relaciona con el Desempeño Laboral del Grupo Control de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006. Como el valor $p = 0.000 < 0.05$, se afirma con un 95% un programa de capacitación empresarial dirigido al grupo B se relaciona con el desempeño laboral del grupo control de los trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006. Como el valor $p = 0.000 < 0.05$, podemos afirmar con un 95% que un Programa de Capacitación Empresarial dirigido al Grupo C se relaciona con el Desempeño Laboral del Grupo Control de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006. Como resultado del trabajo de investigación se ha demostrado con el diseño de 4 grupos que los cursos de capacitación mejoran el desempeño laboral de los participantes de manera significativa, los participantes del curso de capacitación consideran que una mejor medición de los resultados de esta capacitación es el promedio de notas final que releja el conocimiento y practica de los conocimientos alcanzados.

Por otro lado, Cutimbo (2008), en el estudio sobre la "*Influencia del nivel de capacitación docente en el rendimiento académico de los estudiantes*" del Instituto Superior Pedagógico Público de Puno caso de la especialidad de educación primaria IX semestre su investigación es acerca de la capacitación que es una herramienta valiosa la cual constituye un proceso que fortalece y enriquece las habilidades y que hoy se ha convertido en el medio para incorporar cambios, tanto en las organizaciones como en la formación específica de las personas. Es una Investigación descriptiva explicativa correlacional, con un diseño No experimental, y es una Investigación Transversal o Sincrónica. En cuanto a la muestra población de estudio para el presente trabajo estuvo constituido por docentes y alumnos de la Especialidad de Educación primaria del IX Semestre del Instituto Superior Pedagógico de Puno. Se tomará una muestra intencionada de 38 alumnos y 20 docentes. El grado de confiabilidad (fiabilidad, consistencia o precisión de una escala) del cuestionario aplicado a docentes y alumnos se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach. La confiabilidad del instrumento es de 58.2%, lo que nos indica, el nivel de réplica para investigaciones similares, la cual pueden ser aplicadas por investigadores que requieren esta línea de investigación. Asimismo, se concluye que actualmente nos vemos frente a una realidad social que exige mayores

capacidades y destrezas de los docentes quienes tienen en sus manos la formación integral de los alumnos con aspiraciones para ejercer la docencia.

1.1.5 Antecedentes nacionales a nivel evaluación del desempeño

Palomino (2016), en su estudio de investigación sobre “*Satisfacción Desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad distrital de Magdalena del Mar, 2015*”. La cual tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Magdalena del Mar, 2015, el tipo de estudio fue no experimental, transversal y correlacionala cual se trabajó con una población finita y con una muestra de 197 trabajadores de la Municipalidad distrital de Magdalena del Mar, obtenida mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple, a lo cual se aplicaron dos instrumentos validados para evaluar el nivel de satisfacción laboral y también el desempeño laboral, en cuanto a los resultados nos indica que un 48.2% de los trabajadores de la Municipalidad de Magdalena del Mar, presentan el nivel insatisfecho, referente a la satisfacción laboral, además que en el nivel de desempeño laboral predomina el desempeño laboral regular con un 89.9%. Se concluye en la presente investigación que se determinó una relación positiva y correlacional entre la satisfacción y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Magdalena del Mar 2016.

Del mismo modo, Añorga(2015),en su estudio sobre “*Evaluación del desempeño de la producción de los servicio de salud en relación a la asignación financiera de las IPRESS Gamarra, Zarate, Magdalena y Jesús María en EsSalud, 2014*”, el cual tuvo como objetivo determinar la variación de metas y el presupuesto estimado en la asignación financiera para la compra de servicios de EsSalud, la investigación es de diseño no experimental, de tipo básico descriptivo y transversal; y una muestra censal de la producción de servicios de salud efectuada en el año 2014. Se ha concluido que es desempeño de las IPRESS ha sido baja, la asignación financiera (cápita) para cada IPRESS debió ser diferenciada de acuerdo a la población asignada y de acuerdo a la producción de los servicios de salud (frecuencia) de esa población, motivo por el cual no hubo un costo efectividad en la asignación financiera. Se usó como instrumento la lista de cotejo para la evaluación

de la variable desempeño de la producción de servicios de salud en relación con lo estimado con el presupuesto. Problema si el desempeño de la producción de servicios de salud de las IPRESS Gamarra, Zarate, Magdalena y JesúsMaría en EsSalud en el año 2014 fue de acuerdo a lo estimado en la asignación financiera.

En su investigación Loyola (2015), en su estudio sobre "*Desempeño laboral y su relación con el síndrome de Burnout en el personal de enfermería del hospital San Juan Bautista Huaral - 2013*" la cual tuvo como objetivo establecer la relación entre el desempeño laboral y el síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital San Juan Bautista Huaral – Lima 2013, la cual estuvo constituida por una muestra de 150 enfermeras de la Institución, para fines de esta investigación se emplearon los instrumentos en el cuestionario de evaluación del desempeño laboral y el cuestionario de la escala de Maslach Burnout, en cuanto el método usado fue el hipotético-deductivo. Además, se realizó con un enfoque cuantitativo, fue de tipo no experimental con diseño descriptivo correlacional, mencionada investigación concluye que queda demostrado que el desempeño laboral tiene relación significativa con el síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital San Juan Bautista Huaral Lima – 2013, siendo la correlación de Rho Spearman de -0.746, negativa representando una alta asociación de las variables de estudio.

El estudio presentado por Bedoya (2013), sobre "La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas" tiene como objetivo analizar las teorías y enfoques sobre la concepción de la función de recursos humanos (RRHH) y su relación con la gestión de evaluación de su desempeño en la empresa competitiva. El tipo de la investigación, el presente estudio tiene las condiciones metodológicas de una investigación aplicada, en razón, que se utilizaron conocimientos de las ciencias administrativas, a fin de aplicarlas en el proceso de la gestión de evaluación de desempeño de una empresa competitiva. Los principales métodos que se utilizaron en la investigación fueron: análisis, síntesis, deductivo, inductivo, descriptivo, estadístico, entre otros. La población, conformada por el total de 530 trabajadores de todos los niveles del personal que prestan servicios en empresas privadas competitivas. Habiendo sido

seleccionadas por la naturaleza de su actividad y por su interés en aplicar la técnica de evaluación del desempeño y productividad de su fuerza laboral. En cuanto a la muestra utilizada de la fuerza laboral en la presente investigación, es conformada por el personal de las Empresas Wong s.a., Idat, The Lincoln Electronic Company. Siendo dicha muestra el orden de 230 trabajadores, comprendiendo también a gerentes y empresarios. Las técnicas que se utilizaron en la investigación son: entrevista, encuesta, documental, instrumentos, los principales instrumentos que se aplicaran en las técnicas son guía de análisis documental, se obtuvo las siguientes conclusiones: los procesos de gestión de evaluación de desempeño están sufriendo grandes modificaciones a fin de adecuarse a las nuevas exigencias de los escenarios modernos. El estudio de la función de los recursos humanos y del proceso de Gestión de evaluación de desempeño, así como de su adecuación a los nuevos tiempos, constituye un gran desafío que las empresas deberán afrontar decididamente en los escenarios de mercados globalizados, si desean ser competitivos y permanecer en ellos. La nueva concepción de los recursos humanos y el establecimiento de un sistema de gestión de evaluación de su desempeño, incidir en el desarrollo de las empresas en un entorno de alta competitividad.

1.1.6 Antecedentes nacionales a nivel capacitación y evaluación del desempeño laboral

Torre (2014), en su investigación sobre "*Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores en el área de operaciones de una empresa prestadora de servicios de Lima Metropolitana, 2014*". Tuvo por finalidad indicar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de mencionada empresa. El tipo de metodología que se ha utilizado es la investigación descriptiva correlacional, de un diseño no experimental y transversal, la población conformada por 120 trabajadores y con un muestra de 92 colaboradores, se utilizó el método de la encuesta y la herramienta de un cuestionario tipo abierta, los resultados mostraron la relación que existe entre la capacitación y la evaluación del desempeño, por tal motivo esta investigación dará una clara visión de cómo alcanzar un mejor desempeño laboral, asimismo, mejorar nuestro centro laboral a través de la capacitación de los trabajadores, se llegó a la conclusión que la

evaluación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en el área de operaciones de la empresa prestadora de servicios, pues los resultados mostraron que los colaboradores evaluados necesitan más de conocimientos en su aprendizaje y actitudes para desempeñar sus funciones eficientemente.

Así mismo, Montes (2012), en su investigación "*Eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre el Desempeño Laboral de empleados de una empresa de servicios en Lima*", la presente investigación estuvo orientada a comprobar si diferentes sistemas de enseñanza, tanto presencial como no presencial que determinaban diferencias significativas en cuanto al desempeño laboral en un grupo de empleados dedicados a la atención al cliente en la empresa telefónica, en esta investigación se planteó un estudio de tipo "descriptivo comparativo", de corte transversal y con un diseño estadístico de "comparación de promedios". La muestra estuvo conformada por 200 personas, 20% de la población total. El tipo de muestreo asumido fue el muestreo probabilístico aleatorio simple. La presente investigación tiene como objetivo determinar si existen diferencias significativas en desempeño laboral entre los cuatro grupos expuestos a diversos sistemas de capacitación (Educación Presencial, Educación Virtual, Video Conferencia y Audio Conferencia). En cuanto a las recomendaciones para las futuras capacitaciones al personal de la compañía donde se aplicó la investigación, específicamente personal de mando medio, se recomienda dar prioridad al método de capacitación presencial dado que presenta una mayor eficacia en cuanto al resultado en el desempeño de los capacitados. En cuanto a las conclusiones se comprobó que existían diferencias significativas entre los cuatro sistemas de capacitación siendo el de mejor rendimiento el sistema presencial con un promedio de 16.52, y el menos eficaz el de audioconferencia, se comprobó que existían diferencias significativas entre los cuatro sistemas de capacitación en el aspecto de habilidad, siendo el más eficaz el método presencial y el menos eficaz la audioconferencia además que existía correlación positiva y significativa entre los sistemas de capacitación y el aspecto de habilidad, se comprobó que existían diferencias significativas entre los cuatro sistemas de capacitación en el aspecto de calidad, y que existía correlación positiva y significativa entre los sistemas de capacitación y el aspecto de calidad, también

se pudo observar que las variables costos de capacitación y efectividad en el rendimiento laboral se hallan altamente correlacionados, en cuanto a las recomendaciones para futuras capacitaciones al personal de la Compañía donde se aplicó la investigación, específicamente personal de mando medio, se recomienda dar prioridad al método de capacitación presencial dado que presenta una mayor eficacia en cuanto al resultado en el desempeño de los capacitados.

Definición de la variable capacitación

“La capacitación es el proceso de desarrollar cualidades en los recursos humanos, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan mejor al logro de los objetivos de la organización. El propósito de la capacitación es influir en los comportamientos de los individuos para aumentar su productividad en su trabajo”. (Chiavenato, 2009, p. 371).

La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de sus objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como el desarrollo de habilidades y competencias.

La capacitación puede dirigirse a elevar la capacidad de abstracción y la concepción de ideas y filosofía, sea para facilitar la aplicación de conceptos en la práctica de administración, sea para elevar el nivel de generalización para desarrollar gerentes que piensen en términos globales y amplios (Chiavenato, 2011, pp. 322, 323). Además, se indica que este concepto puede tener diferentes significados. En el pasado, algunos especialistas en recursos humanos consideraban que la capacitación era un medio para adecuar a cada persona a su trabajo y para desarrollar la fuerza de trabajo de la organización a partir de los puestos que ocupaban. Actualmente, el concepto se amplió y ahora se considera que la capacitación es un medio para apalancar el desempeño en el trabajo. La capacitación casi siempre ha sido atendida como el proceso mediante el cual se prepara a la persona para que desempeñe con excelencia las tareas específicas

del puesto que ocupa. Actualmente la capacitación es un medio que desarrolla las competencias de las personas para que puedan ser más productivas, creativas e innovadoras, a efectos de que contribuyan mejorar a los objetivos organizacionales y se vuelan cada vez más valiosas. Así, la capacitación es una fuente de utilidad, porque permite a las personas contribuir efectivamente en los resultados del negocio. En estos términos, la capacitación es una manera eficaz de agregar valor a las personas, a la organización y a los clientes. Enriquece el patrimonio humano de las organizaciones y es responsable de la formación de su capital intelectual. Aun cuando en este capítulo hablaremos de tres concepciones de capacitación, la tercera será la que reciba atención por su importancia.

Existe una diferencia entre la capacitación y el desarrollo de las personas. Aun cuando sus métodos para afectar el aprendizaje sean similares, su perspectiva de tiempo es diferente (Chiavenato, 2009, pp. 370-371).

La capacitación es el proceso de modificar, sistemáticamente, el comportamiento de los empleados con el propósito de que alcancen los objetivos de la organización. La capacitación se relaciona con las habilidades y las capacidades que exige actualmente el puesto. Su orientación pretende ayudar a los empleados a utilizar sus principales habilidades y capacidades para poder alcanzar el éxito.

La capacitación es la experiencia aprendida que produce un cambio permanente en un individuo y que mejora su capacidad para desempeñar un trabajo.

La capacitación implica un cambio de habilidades, de conocimientos, de actitudes, o de comportamiento. Esto significa cambiar aquello que los empleados conocen, su forma de trabajar, sus actitudes ante su trabajo o sus interacciones con los colegas o el supervisor.

La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, que se aplica de manera sistemática y organizada, que permite a las personas aprender

conocimientos, actitudes y competencias en función de objetivos definidos previamente (Chiavenato, 2009, pp. 370-371).

“La capacitación es el proceso técnico, sistemático y permanente de la administración del potencial humano que se encarga de ofrecer las condiciones para que el personal desarrolle sus niveles de competencias profesionales y personales a corto, mediano y largo plazo” (Louffat, 2012, p. 134).

De la misma manera se indica que: “Capacitación. Acción destinada a incrementar las aptitudes y los conocimientos del trabajador con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo e interpersonal” (Grados, 2001, p. 228).

La capacitación no es nueva, ya que las destrezas y los conocimientos necesarios para desempeñar un puesto de trabajo se han transmitido siempre, aunque su forma, su método y sus procedimientos hayan evolucionado.

Cuando hablamos de capacitación no referimos a un proceso mediante el cual se busca obtener determinados beneficios que justifican su existencia; por ejemplo, menos accidentes de trabajo, menor rotación, incremento en las aptitudes y mayor productividad y eficiencia.

Para que se pueda proporcionar capacitación se debe partir de una necesidad o una carencia, o bien, de una mejora. Lo importante es que exista una razón que le de vida a la capacitación, pero esta no va a ser detectada fácilmente, puesto que es necesario realizar un estudio o una investigación para conocer a fondo el problema y diseñar el programa idóneo de capacitación (Grados, 2001, p. 229).

También se menciona lo siguiente, que aunque la capacitación, es decir, el desarrollo de habilidades técnicas, operativas y de todos los niveles del personal, auxilia a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse durante toda su vida laboral y ayudar en el

desarrollo de la persona para cumplir futuras responsabilidades. Muchos programas que se inician solo para capacitar a un empleado concluyen ayudándolo a su desarrollo e incrementando su potencial como empleado intermedio, o, incluso, de nivel ejecutivo (Werther, Davis y Guzmán 2014, p. 182).

Los mismos autores mencionan que en las grandes corporaciones, el desarrollo profesional del empleado se logra en gran medida gracias a sus experiencias internacionales, así como por la capacitación específica que recibe. Diversas compañías multinacionales utilizan la técnica de rota a sus ejecutivos jóvenes en diferentes funciones y variados países, para ayudar al desarrollo de su talento administrativo.

Cuando el ejecutivo necesita cubrir esas funciones en culturas diferentes, logra una comprensión amplia de la organización y del entorno en que esta opera. Las actividades de capacitación y desarrollo también se pueden suplementar mediante cursos formales en instituciones educativas, que pueden ser dictados en universidades o en clases especializadas que ofrece un experto en un área específica. [.....] El aprendizaje virtual permite a las instituciones obtener mayor eficiencia para cubrir un mayor número de trabajadores, así como reducir costos. (Werther, Davis y Guzmán 2014, p. 55).

Además, en términos generales, la capacitación y el entrenamiento incluyen conciencia en la calidad, liderazgo, administración de proyectos, comunicación, trabajo en equipo, solución de problemas, interpretación y uso de la información, cumplir con los requisitos de los clientes, análisis de procesos, simplificación de procesos, reducción del desperdicio, reducción del tiempo del ciclo, pruebas para eliminar errores y otros aspectos que afectan la eficacia, eficiencia y seguridad de los empleados. Las necesidades de entrenamiento también incluyen habilidades básicas como lectura, escritura, idioma, matemáticas y computación. Los empleados de Xerox aprenden diversas técnicas, desde las herramientas básicas para mejorar la calidad hasta el benchmarking. Los empleados de Motorola aprenden métodos estadísticos y enfoques para la reducción de los defectos. Solectron Corporation, con una enorme fuerza laboral multicultural en sus

instalaciones en Estados Unidos, ofrece cursos de inglés como segundo idioma y capacitación y entrenamiento en comunicación, habilidades interpersonales y para la manufactura técnica, todo con instructores bilingües (Evans, y Lindsay 2008, p. 296).

Conceptos de más autores del término capacitación, no en pocas ocasiones, es considerado como sinónimo de: entrenamiento, formación, desarrollo e inclusive educación corporativa. Si bien no es objeto del presente capítulo entrar en un debate terminológico, si consideramos necesario realizar algunos deslindes básicos. No obstante, para efectos del contenido del presente capítulo, se empleara el término padrón de “capacitación” a modo de estandarización.

La capacitación “es el proceso educativo a corto plazo, en el que se utiliza un procedimiento por medio del cual el personal no ejecutivo obtiene capacidades y conocimientos técnicos para un propósito en particular”. Por su parte, el desarrollo “es un proceso educativo a largo plazo, en el que se utiliza un procedimiento por medio del cual el personal ejecutivo obtiene conocimientos conceptuales para propósitos generales”(Louffat, 2012, p. 131).

“Este indicador mide el universo de trabajadores que necesitan capacitarse. Para tener una mejor visión y orden, hemos dividido las necesidades de la capacitación en: actitud, aptitud y competencias técnicas” (Mazabel, 2011, p. 94).

El mismo autor indica lo siguiente:La capacitación es una actividad de mejoramiento de la calidad de los recursos humanos, valiéndose de todos los medios de formación que conduzcan al incremento del conocimiento, desarrollo de habilidades y al cambio de actitudes en cada uno de los trabajadores, para lograr una mejor eficiencia (Mazabel, 2011, p. 87).

Otros conceptos de capacitación, la mayoría de individuos que no asisten a la universidad seguirán programas de capacitación para el trabajo a fin de desarrollar habilidades específicas relacionadas con el trabajo. Tomaran cursos para hacerse eficaces automotrices, asistentes médicos, etc. De manera similar,

las personas que buscan convertirse en trabajadores aptos intentaran entrar como aprendices en carpintero, electricista o colocadores de tubo. Además, las empresas de negocios invertirán en miles de millones de dólares cada año en capacitación y educación para mantener las habilidades de sus trabajadores actualizados (Robbins y Judge, 2009, p. 66).

La capacitación es el proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio de cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencia en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias (Chiavenato, 2011, p. 322).

“La capacitación es el acto intencional de proporcionar los medios que permiten el aprendizaje, fenómeno que surge como resultado de los esfuerzos de cada individuo” (Chiavenato, 2011, p. 202).

“La capacitación no es nueva, ya que las destrezas y los conocimientos necesarios para desempeñar un puesto de trabajo se han transmitido desde siempre, aunque su forma, su método y sus procedimientos hayan evolucionado” (Grados, 2001, p. 228).

La capacitación es el acto premeditado en el cual se va a formar, instruir a personas bajo un criterio de uniformidad laboral, para que en tal sentido el colaborador realice sus actividades cotidianas bajo los efectos de la instrucción y para que así pueda seguir desarrollando sus habilidades, destrezas y ponga en marcha sus conocimientos.

Dimensiones de la variable capacitación

Para la presente investigación se ha trabajado con dos variables de estudio, de las cuales se han disgregado sus respectivas dimensiones por cada variable que a continuación se menciona:

Conocimiento adquirido

Las pruebas de conocimientos son instrumentos para evaluar el nivel de conocimientos generales y específicos de los candidatos que exige el puesto a cubrir. Buscan medir el grado de conocimientos profesionales o técnicos, (...) por otra parte, las pruebas de capacidad son muestras de trabajo que se utilizan para constatar el desempeño de los candidatos. Buscan medir el grado de capacidad o habilidad para ciertas tareas (Chiavenato, 2009, p. 154).

Capacidad para comprender las necesidades de los clientes y consumidores, tanto nacionales como internacionales. Implica conocer las tendencias y oportunidades del mercado, las amenazas de las empresas competidoras, los puntos fuertes y débiles de la propia organización, y el marco regulatorio, además de conocer a fondo los productos y evaluar la factibilidad y viabilidad de su adaptación a los requerimientos, gustos y necesidades del cliente (Alles, 2011, p.222).

Capacidad para poseer, mantener actualizados y mostrar todos aquellos conocimientos y/o experiencias específicas que se requieran para el ejercicio de la función a cargo, y avivar de manera constante el interés por aprender y compartir con otros conocimientos y experiencias propios (Alles, 2011, p.224).

Aprendizaje. Es el proceso por el cual el individuo, a través de la práctica, adquiere conocimientos, habilidades y actitudes que conducen a un cambio relativamente permanente de conducta. Es en los cursos de capacitación donde se puedan adquirir dichas habilidades; y esta adquisición será más efectiva en la medida de que tenga mayor posibilidad de práctica. El cambio de conducta se manifiesta cuando el empleado ejecute sus labores o se interrelacione con otras personas de manera diferente de cómo lo hacía antes de asistir al curso (Grados, 2001, p. 71).

Independientemente del término a emplear es conveniente tener claro que el proceso de capacitación busca desarrollar y/o mejorar continuamente las competencias de conocimientos, de habilidades y de actitudes. En este contexto

podríamos correlacionar con tres de los términos citados anteriormente capacitación, entrenamiento y formación, los cuales constituyen formas de educación organizacional. Capacitación se relaciona con conocimiento, porque implica conocer nuevos saberes sobre un mismo tema o sobre temas diversos.

Entrenamiento se correlaciona con habilidad, porque se trata de aplicar en la práctica alguna técnica operativa. Formación se correlaciona con actitud, porque se centra en la evidencia y comportamiento en base a valores y principios de la vida (Chiavenato, 2009, p. 133).

“Conocimientos, se centra en el desarrollo de la teoría sobre algún tema, tópico o ciencia” (Louffat, 2012, p. 138).

Dimensión habilidades

“La persona, por medio de la capacitación y el desarrollo asimila información, aprende habilidades, desarrolla actitudes y comportamientos diferentes y elabora conceptos abstractos” (Chiavenato, 2009, p. 371).

“Expresión de un deseo claro de cambiar y mejorar el nivel de conocimientos, son las habilidades y actitudes de los participantes, considerando la instrucción como algo fundamental y necesario para el desarrollo personal y laboral del individuo” (Grados, 2001, p. 49).

El desarrollo de las personas, en general, se enfoca en los puestos que ocuparan para un futuro en la organización y las nuevas habilidades y competencias que requieren ahí. (Chiavenato, 2009, p. 371).

“Habilidades, se centra en la aplicación práctica de la teoría que se conoce” (Louffat, 2012, p. 138).

Teorías relacionadas sobre la variable capacitación

Principios de la administración científica Frederick Taylor

Principios de administración científica. La racionalización del trabajo productivo debería estar acompañada por una estructura general de la empresa que hiciera coherente la aplicación de sus principios.

Para Taylor, la gerencia adquirió nuevas atribuciones y responsabilidades descritas por los cuatro principios siguientes:

Principio de planeamiento: sustituir en el trabajo el criterio individual del operario, la improvisación y la actuación empírico-práctica por los métodos basados en procedimientos científicos. Sustituir la improvisación por la ciencia, mediante la planeación del método.

Principio de la preparación/planeación: seleccionar científicamente a los trabajadores de acuerdo con sus aptitudes y prepararlos, entrenarlos para producir más y mejor, de acuerdo con el método planeado.

Principio del control: controlar el trabajo para certificar que el mismo está siendo ejecutado de acuerdo con las normas establecidas y según el plan previsto.

Principio de la ejecución: distribuir distintamente las atribuciones y las responsabilidades, para que la ejecución del trabajo sea disciplinada.

Otros principios implícitos de administración científica según Taylor

Estudiar el trabajo de los operarios, descomponerlo en sus movimientos elementales y cronometrarlo para después de un análisis cuidadoso, eliminar o reducir los movimientos inútiles, perfeccionar y racionalizar los movimientos útiles. Estudiar cada trabajo antes de fijar el modo como deberá ser ejecutado. Seleccionar científicamente a los trabajadores de acuerdo con las tareas que le sean atribuidas. Dar a los trabajadores instrucciones técnicas sobre el modo de trabajar, o sea, entrenarlos adecuadamente. Separar las funciones de planeación de las de ejecución, dándoles atribuciones precisas y delimitadas. Especializar y

entrenar a los trabajadores, tanto en la planeación y control del trabajo como en su ejecución. Preparar la producción, o sea, planearla y establecer premios e incentivos para cuando fueren alcanzados los estándares establecidos, también como otros premios e incentivos mayores para cuando los patrones fueren superados. Estandarizar los utensilios, materiales, maquinaria, equipo, métodos y procesos de trabajo a ser utilizados. Dividir proporcionalmente entre la empresa, los accionistas, los trabajadores y los consumidores las ventajas que resultan del aumento de la producción proporcionado por la racionalización. Controlar la ejecución del trabajo, para mantenerlos en niveles deseados, perfeccionarlo, corregirlo y premiarlo. Clasificar de forma práctica y simple los equipos, procesos y materiales a ser empleados o producidos, de forma que sea fácil su manejo y uso. Antes de las propuestas de Frederick Taylor, los trabajadores eran responsables de planear y ejecutar sus labores. A ellos se les encomendaba la producción y se les daba la "libertad" de realizar sus tareas de la forma que ellos creían era la correcta sin tener conocimientos técnicos. El autor lo describe de esta manera: "encargados y jefes de taller saben mejor que nadie que sus propios conocimientos y destreza personal están muy por debajo de los conocimientos y destreza combinados de todos los hombres que están bajo su mando. Por consiguiente, incluso los gerentes con más experiencia dejan a cargo de sus obreros el problema de seleccionar la mejor forma y la más económica de realizar el trabajo". De ahí que sus principios "vistos en su perspectiva histórica, representaron un gran adelanto y un enfoque nuevo, una tremenda innovación frente al sistema". Se debe reconocer aquí que Taylor representa el sueño de una época, como lo es Estados Unidos de los primeros años del siglo XX donde era imperativo alcanzar la mayor eficiencia posible.



Figura 1. Principios de la administración científica de Taylor.

La teoría científica de Taylor, fundador de la administración científica, en uno de los principios de la administración científica de su segundo periodo, indica que, los colaboradores planeaban y ejecutaban sus labores cotidianas, ellos mismos efectuaban sus tareas sin tener un tipo de conocimiento previo, entonces acá se puede indicar que, aun sin capacitación las personas se desarrollaban en sus puestos de trabajo, pero sería mejor aún si el colaborar contara con un buen plan de capacitación, solo así podría desarrollar un trabajo de excelente calidad.

Teoría de la disonancia cognitiva

La teoría de la disonancia cognitiva de Festingerse basa en la premisa de que cada individuo se esfuerza por obtener un estado de consonancia o coherencia consigo mismo. Si la persona tiene conocimientos sobre la misma y sobre su ambiente incongruentes entre sí (es decir, que un conocimiento implica que lo opuesto al otro), se presenta un estado de disonancia cognitiva, una de las principales fuentes de incongruencia conductual. Un elemento cognitivo es una especie de creencia, conocimiento u opinión que el individuo tiene de sí mismo o del medio externo.

TEORÍA DE LA DISONANCIA COGNITIVA
LEON FESTINGER

Disonancia:
Estado motivacional poco placentero, de tensión o psicológicamente incómodo, y surge la tendencia a reducir su intensidad para alcanzar la consonancia.



Magnitud de la disonancia:

- ≠ la importancia que tengan los elementos para el sujeto;
- ≠ la proporción de elementos disonantes con los consonantes;
- ≠ la semejanza entre elementos, a mayor semejanza, disonancia menor.

Figura 2. Teoría de la disonancia cognitiva

Antecedentes históricos de capacitación

Para determinar de qué manera se desarrollan los primeros tipos de entrenamiento, basta detenernos en una etapa de la historia y precisar como trabajaban las personas en tiempos remotos, esto lo podemos observar en los monumentos arquitectónicos que aún existen, tales como las pirámides de Egipto, las de Teotihuacán o las ruinas del Perú, entre otros. Tales monumentos nos permiten inferir que para su construcción se tuvo que haber movilizado a un gran contingente de personas de albañilería, carpintería, pintura, escultura y arquitectura. Los talleres, en la antigüedad (año 2100 a. C.), la alfabetización se limitaba a ciertos sectores sociales y la única manera que había de comunicar los conocimientos era mediante la transmisión verbal de generación en generación.

De esta forma se iba entrenando a familiar completas que se especializaban en algún oficio o actividad. Consecuentemente, al llegar a ser un maestro reconocido se tornó muy difícil. Los gremios, en si constituyen la primera forma del concepto de empresa y dan origen también a las agrupaciones de trabajadores, fueron creados para proteger sus intereses y en la actualidad los conocemos como sindicatos; dentro de ellos surgieron reglamentaciones como la limitación en el número de aprendices y la cantidad y calidad de trabajo que se debía realizar de acuerdo con el sistema básico de remuneración.

Los gremios estaban formados por grupos de personas unidas por intereses comunes y en ellos destacaban la ayuda mutua. Para que se pudiera formar un gremio es necesaria la participación de tres elementos: Maestro, quien transmitía las habilidades y los conocimientos por medio de la instrucción directa. Aprendices, quienes recibían el entrenamiento que les proporcionaba el maestro, sin ningún beneficio económico. Oficiales, quienes ya habían recibido entrenamiento, aun cuando no eran capaces todavía de desempeñar un oficio con eficacia requerida. Esta forma de organización se puede ejemplificar en la manera como trabaja Leonardo Vinci entre los siglos xv y xvi; él era el maestro, tenía sus aprendices y les enseñaba gradualmente el oficio; es decir, en cada uno de ellos iba perfeccionando una habilidad. Así, unos empezaban a preparar telas, otros

pinceles, otros más, pigmentos; conforme avanzaba su conocimiento o dominio de la técnica, podían trabajar en modo más cercano al maestro.

Este mismo proceso se aplicaba en todas las actividades: escultura, herrería, agricultura y comercio.

Más tarde, conforme los mercados fueron expendiéndose, se requería más maquinaria y materiales, lo que a su vez demandó mayor inversión por parte de los maestros. Esta condición, por supuesto, imponía a los trabajadores limitaciones para convertirse en maestros. La necesidad de los trabajadores de instalar sus propios talleres dio como resultado la creación de gremios de trabajadores especializados. Este fenómeno fue propiciado también por los maestros, quienes al ver que se establecían nuevos talleres hicieron los suyos más exclusivos y demandaron, además, mayor habilidad en la mano de obra que contaban. Por otra parte, en el contexto socioeconómico, previo a la Revolución Industrial, la capacitación constituyó más que un hecho educativo, una fórmula para controlar los “secretos” de los diferentes oficios con el propósito básico de proteger intereses económicos y de estatus social de artesanos y comerciantes.

Como resultados surgieron los gremios a los que hemos hecho referencia y las asociaciones cuyas metas fueron proteger a quienes ejercían algún oficio o especialidad, por lo que establecieron mecanismos de control de privilegios económicos y sociales, traducidos en estrictas reglamentaciones para la afiliación y en normas de calidad en la ejecución de trabajos para poder pasar a una mayor categoría.

Con la Revolución Industrial, la capacitación se transforma con la incorporación de objetivos y métodos; por ejemplo, después de la aparición de los telares en Inglaterra, se pedía la participación de las personas para que pudieran trabajar en una sola actividad, es decir, tenían a su cargo una parte del proceso de fabricación y lo realizaban; lo único que se hacía era entrenarlas en una tarea del proceso y no en todas las actividades. Esto fue lo que provocó la Revolución Industrial, junto con los problemas de índole obrero – patronal y la

explotación de los trabajadores. En la medida en que solo empresarios fueron adquiriendo un mayor número de nociones relativas a crecimiento y desarrollo, fueron entrenando a los trabajadores no solo en la tarea que tenía que realizar; si no también en otros tipos de actividades, de manera que estos empezaron a participar más en el proceso que se estaba llevando a cabo. Aparecen en entonces la fabricación en serie y, en consecuencia, los especialistas en determinado tipo de actividades del proceso productivo. Este cambio en los objetivos y métodos en la capacitación se debió a que la industrialización propicio una gran demanda de mano de obra capacitada para realizar las tareas que el manejo de las nuevas máquinas exigía.

Posteriormente, a partir de la Primera Guerra Mundial (1914-1918) se tuvo que entrenar a las personas no solo en la actividad que realizan en su vida cotidiana y civil, si no que requirió capacitarlas masivamente en distintos tipos de actividades y sobre todo en las bélicas, las cuales resultaban extrañas para muchas de ellas. Durante esta etapa la mujer volvió a desarrollar un papel muy relevante en la industria, debido que los hombres jóvenes y en edad productiva partieron a la guerra. A consecuencia de ello, la capacitación se transformó de nuevo: las jornadas de trabajo surgieron un cambio, pues había toques de queda, la producción disminuía y surgió la necesidad de elaborar productos en forma clandestina. Durante la Primera Guerra Mundial se utilizó la primera prueba de inteligencia (Army-Beta), como estrategia para incrementar la eficiencia de los grupos. En Estados Unidos de América se desarrolló una nueva fórmula que modificó sustancialmente la eficiencia y el costo de la capacitación, fórmula que se conoce como el "método de los cuatro pasos": explicar, demostrar, ejecutar y verificar. En estos pasos se expresan claramente los principios fundamentales del aprendizaje en los adultos. Debemos considerar que el adulto aprende si se toman en cuenta los factores siguientes: Motivación. Los adultos aprenderán aquellos que le servirá para resolver problemas inmediatos, ejercitación, para lograr el aprendizaje se requiere la participación activa del sujeto. Estímulos apropiados, la presentación detallada de la actividad por aprender, acompañada de breves explicaciones al respecto, permite un aprendizaje eficiente, reforzamiento. La corrección inmediata o la confirmación de haber logrado la conducta adecuada,

propicia que el aprendizaje se consolide escuelas industriales, con el crecimiento de la industria, la capacitación adquirió importancia, pues pasó de la etapa en que solamente compartía un secreto dentro de un proceso, a la etapa de una sistematización de la enseñanza. En consecuencia, surge una nueva forma de entrenamiento representada por las escuelas industriales, entre las que se encuentran Hoe y Cia. (1872) Westhinghouse(1888), General Electric e International Harvester (1907).

En forma paralela se desarrolla el entrenamiento mediante instituciones como la Asociación Cristiana de JóvenesYNCA(1892), la Sociedad Nacional para la Promoción de la Educación Industrial, Asociación Nacional de Escuelas Privadas (1914) y la American Management Association, (1923).

Desde 1920 a la fecha, la capacitación ha sufrido una revolución continua, y en el ámbito laboral de las organizaciones se reconocen y aceptan los beneficios que de esta se derivan. Los gobiernos también han tomado en cuenta su existencia y han establecido mecanismos legales y operativos que se encargan de este elemento tan importante para todo el ser humano (Grados, 2001 p. 209 - 215).

Métodos aplicado basada a la capacitación

Principios del aprendizaje

La capacitación y el desarrollo tenderán hacer más eficaces en la medida en que el método que se seleccione para impartir el curso sea compatible con el estilo de aprendizaje de los participantes. Aunque el proceso de aprendizaje se ha estudiado mucho, poco se sabe respecto de él. Parte del problema consiste en que en si no es observable: lo único que se pueden medir y observar son sus resultados.

Sin embargo, a partir de sus estudios sobre este tema, los investigadores han descrito a grandes rasgos el proceso de adquisición de conocimientos y han aventurado algunos principios. Es posible que la mejor forma de comprender el aprendizaje sea mediante el uso de una curva de aprendizaje. El facilitador postula dos objetivos con respecto a dicha curva. En primer lugar procura que ella alcance un nivel satisfactorio de desempeño. Ese nivel se representa como la línea

punteada que aparece en la figura, en segundo lugar, trata de que la curva alcance ese nivel en el menor tiempo posible. Aunque la tasa de aprendizaje dependa de factores individuales, el empleo de varios principios de aprendizaje ayuda a acelerar el proceso. Los principios del aprendizaje (llamados también principios pedagógicos) constituyen las guías de los procesos con bases en los cuales las personas aprenden de manera más eficaz. Mientras más y mejor se utilice estos principios, más probabilidades habrá de que la capacitación resulte eficaz. Estos principios con los de participación, repetición, relevancia, transferencia y realimentación.

Participación, el aprendizaje suele ser más rápido y de efectos más duraderos cuando quien aprende puede participar en forma activa en el proceso de adquisición de conocimientos. La participación alienta al aprendiz y en muchos casos permite que sus sentidos participen, lo cual refuerza el proceso. Como resultado de la participación directa, aprendemos de manera más rápida y podemos recordar mucho más contenido durante más tiempo. Por ejemplo, la mayoría de las personas siempre recuerda como montar en bicicleta o como nadar porque participaron activamente en el proceso de aprendizaje. Repetición, aunque no se le considere muy entretenida, la repetición deja trazos más o menos permanente en la memoria. Cuando se estudia para un examen, por ejemplo, se repiten las ideas clave, hará que se pueda recordar durante la prueba. La mayoría de las personas aprenden el alfabeto y las tablas de multiplicar mediante técnicas de repetición. Relevancia, el aprendizaje recibe gran impulso cuando el material que se estudia tiene sentido e importancia hará quien recibe la capacitación. Por ejemplo, de ordinario los facilitadores experimentados explican el propósito general de una labor o tarea, o de todo un puesto. Esta explicación permita que el empleado advierta la relevancia de cada tarea y la importancia de seguir los procedimientos correctos. Transferencia, mientras mayor sea la concordancia del programa de capacitación con las demandas del puesto, mayor será la velocidad del proceso de dominarlo y aprenderlo las tareas que implica.

Por ejemplo, es muy común que los pilotos de aeronaves entrenen en simuladores de vuelo porque estos aparatos semejan en gran medida la cabina de

un avión real y sus características operativas. Las similitudes entre el avión y el simulador permiten a la persona que está en proceso de capacitación transferir rápidamente su aprendizaje a su trabajo cotidiano.

Realimentación, este curso didáctico proporciona a los aprendices información sobre su progreso. Así cuando cuentan con ella, pueden ajustar su conducta hasta alcanzar la curva de aprendizaje lo más alta posible. Sin realimentación, el aprendiz no puede ver su progreso, y es posible que pierda interés. (Werther, Davis y Guzmán, 2014, pp. 188,189).

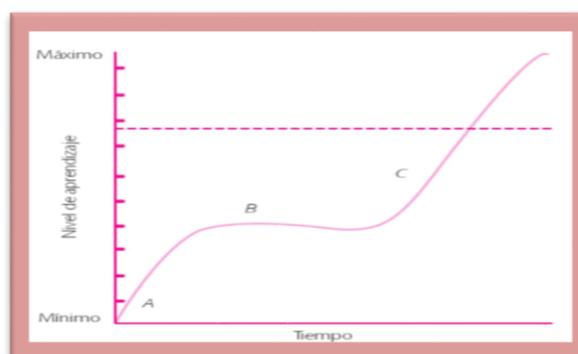


Figura 3. Curva representativa del aprendizaje

Las técnicas de enseñanza-aprendizaje

Las técnicas de enseñanza-aprendizaje constituyen procedimientos fundados científicamente y probados en la experiencia. Esta experiencia es la que permite afirmar que una técnica adecuada tiene el poder de activar los impulsos y las motivaciones individuales y de estimular tanto la dinámica interna como la externa, de manera que las fuerzas puedan estar mejor integradas y dirigidas hacia las metas del grupo. Las técnicas de enseñanza-aprendizaje no deben ser consideradas como fines en sí mismas, si no como instrumentos o medios para beneficiar a los miembros y lograr los objetivos en grupo.

Técnica de excursión o visita de estudios prácticos

En un gran número de cursos, la teoría debe ser reforzada con visitas a los lugares de trabajo en donde se presentan situaciones reales.

Esta técnica permite a los participantes apreciar el ambiente de trabajo y relacionarlo con sus experiencias personales. Sin embargo, tales vistas son inútiles cuando no se programan los objetivos que se pretenda alcanzar, dentro de las especificaciones de los comportamientos que deban tener los participantes, después de recibir la capacitación.

Practica – ejecución

Mediante la práctica de una operación o secuencia se logra el mejoramiento del desempeño.

Esta técnica refuerza la técnica demostrativa, en donde el capacitador realiza alguna operación frente a los participantes y posteriormente estos deben repetir el procedimiento bajo la supervisión del capacitador, para ir mejorando el desempeño.

Aplicación del aprendizaje a desarrollo de proyectos

Los objetivos de un nuevo proyecto que desea realizar la empresa. El capacitando deberá realizar el desarrollo de la implementación del proyecto. El capacitador debe proporcionar asesoría a los capacitados, ya sea individual o grupal, para realizar el proyecto (Grados, 2001).

Base legal de la variable capacitación - Decreto Legislativo 1025

Mediante el Decreto Legislativo que aprueba normas de capacitación y rendimiento para el sector público del Decreto Legislativo 1025, el Artículo 1° de la norma establece las reglas para la capacitación y la evaluación del personal al servicio del Estado, como parte del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.

El Artículo 2° indica que la capacitación en entidades públicas tiene como finalidad el desarrollo profesional, técnico y moral del personal que conforman el sector público. La capacitación contribuye a mejorar la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos y es una estrategia fundamental para alcanzar los logros de los objetivos institucionales, a través de los recursos humanos capacitados. La capacitación debe ser un estímulo al buen rendimiento y trayectoria del trabajador y un elemento necesario para el desarrollo de la línea de carrera que

conjugue las necesidades organizativas con los diferentes perfiles y expectativas profesionales del personal. (Servir, 2010).

Resolución de Gerencia General N° 408-GGESSALUD-2012

Resuelve aprobar el Plan de Desarrollo de las Personas de ESSALUD 2012-2016. Encargar a la Gerencia de Desarrollo de Personal de la Gerencia Central de Gestión de las Personas, la coordinación, ejecución, supervisión, control y evaluación de las actividades programadas para el presente plan.

Disponer que los Titulares de los Órganos Desconcentrados y los jefes y/o Encargados de las Oficinas de Capacitación son los responsables de la ejecución y evaluación de las actividades de capacitación e investigación a nivel local y los encargados de velar por el uso suficiente de los recursos presupuestales destinados a las actividades de capacitación e investigación.

La capacitación es una actividad educativa que tiene el objetivo de desarrollar capacidades y competencias de los trabajadores a través de procesos de enseñanza aprendizaje enmarcados en un plan curricular desarrollo por docentes o facilitadores de dicho proceso. Generalmente se enfocan en actividades ligadas al ejercicio de una función o al desarrollo de las funciones mismas. Se pueden ejecutar a través de cursos de actualización; módulos de aprendizaje; pasantías; diplomados, capacitación en servicio entre otros. (Essalud, 2012)

Definiciones variable evaluación del desempeño laboral

Es el proceso integral, sistemático y continuo de apreciación valorativa del conjunto de actividades, aptitudes y rendimiento del servidor en cumplimiento de sus funciones, la evaluación como acción permanente es responsabilidad de cada jefe de los diferentes niveles y posibilita el consejo adecuado a los subordinados para la corrección de defectos mejorando el desarrollo de capacidades para mejorar prestación de servicios a la colectividad. Todo servidor evaluado semestralmente siendo los resultados, considerados oportunamente para las acciones de capacitación, ascenso, designación, incentivos, desplazamiento y otras acciones de personal que correspondan. (INAP, 1986, p. 122).

La evaluación del desempeño es un proceso para calificar y generar información acerca de la eficacia y eficiencia de los empleados en el trabajo.

Sin embargo, en la administración de recursos humanos estas evaluaciones constituyen una actividad muy difícil.

Por lo regular, las organizaciones utilizan las evaluaciones del desempeño por varias razones: proporcionar retroalimentación a los empleados, quienes de esta forma, reconocen y refuerzan sus puntos fuertes y trabajan para superar sus habilidades; determinar aumentos de salarios; determinar las necesidades de capacitación y entrenamiento; identificar a las personas para los ascensos y manejar aspectos legales de los recursos humanos (Evans y Lindsay, 2008, p. 306).

“Evaluación del desempeño: permite identificar a los empleados que realizan sus tareas por debajo de un nivel satisfactorio, así como averiguar cuáles son las áreas de la empresa que requieren la atención inmediata de los responsables de la capacitación” (Chiavenato, 2011, p. 329).

“En resumen, la evaluación del desempeño es un concepto dinámico, porque las organizaciones siempre evalúan a los empleados, formal o informalmente, con cierta continuidad. Además, la evaluación del desempeño representa una técnica de administración imprescindible en la actividad administrativa” (Chiavenato, 2011, p. 203).

“La evaluación del desempeño cada vez da más importancia a los resultados, metas y objetivos que al comportamiento mismo: los medios están cediendo terreno a los fines alcanzados o que se pretenden alcanzar” (Chiavenato, 2011, p. 219).

De la misma manera para evaluar el desempeño laboral por competencias la organización deberá haber definido su modelo de competencias. Por lo tanto, antes de referirnos a la evaluación de desempeño bajo esta metodología, que ya se mencionado muy sistemáticamente en el Capítulo 1, presentaremos al lector una

muy breve reseña sobre que significa la Gestión de Recursos Humanos por competencias.

La expresión “Gestión por Competencias” no debe asociarse solamente a las grandes corporaciones ni tampoco a empresas multinacionales de manera exclusiva.

Antes bien, la Gestión por Competencias, se relaciona con aquellas empresas, de cualquier tamaño, que deseen tener éxito mediante la aplicación de este método. [...] Esos comportamientos no son iguales para todos los puestos ni para todas las empresas. Definirlos es la responsabilidad de la máxima conducción de la compañía que se propone trabajar bajo este modelo (Alles, 2008, p. 83).

De la misma forma se menciona que la evaluación del desempeño constituye el proceso por el cual se mide el rendimiento global del empleado; dicho de otra manera, se mide su contribución total a la organización, factor que, en última instancia, determina su permanencia en la empresa. La mayoría de los empleados procura obtener realimentación sobre la manera en que desarrolla sus actividades y el cumplimiento de las metas asignadas, mientras que los administradores tienen que evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar. Cuando el desempeño es inferior a lo estipulado, el gerente o supervisor debe emprender una acción correctiva; de manera similar, el desempeño satisfactorio o que excede lo esperado debe ser estimulado (Werher, Davis y Guzmán, 2014, p. 216).

Además, la evaluación de desempeño es el proceso técnico de la administración del potencial humano que se encarga de medir sistemáticamente y periódicamente la eficacia y eficiencia del funcionario en el cumplimiento de sus tareas actuales.

Los criterios, factores o variables a evaluar estarán constituidos por las competencias previamente definidas por la institución. En otras palabras, se trata de evaluar al funcionario en las dimensiones de conocimientos, habilidades y

actitudes, así como en los resultados o criterios de productividad obtenidas en su trabajo(Louffat, 2012, p. 159).

Asimismo, nuestro interés particular no está en el desempeño en general, sino, específicamente, en el desempeño en un puesto, es decir, en el comportamiento de la persona que lo ocupa. Este desempeño es situacional. Varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él. El valor de las recompensas y la percepción de que estas dependen del afán personal, determinan la magnitud del esfuerzo que el individuo está dispuesto hacer (Chiavenato, 2011, p. 202).

“Desempeño se trata del comportamiento del evaluado encaminado a lograr efectivamente los objetivos. El aspecto principal del sistema reside en este punto. El desempeño constituye la estrategia individual para alcanzar los objetivos pretendidos” (Chiavenato, 2011, p.204).

De la misma manera se dice que es el proceso que utilizamos para evaluar y cuantificar las cualidades y habilidades del trabajador, con el fin de elaborar planes de mejora constante. Encontrar las debilidades del personal para superarlas es una tarea imprescindible que recurso humanos debe lidiar (Mazabel, 2011, p. 197).

Dimensiones de la variable evaluación del desempeño

Para la presente investigación se ha trabajado con dos variables de estudio, de las cuales se han disgregado con sus respectivas dimensiones por cada variable que a continuación se mencionan con referencia a su significado.

Rendimiento laboral

Se denomina también “rendimiento tipo”, “norma” o simplemente –“estándar”. Es la cantidad de labor factible de desarrollar normalmente por un trabajador promedio, de acuerdo a análisis y estudios específicos. Se emplea como referencia para el

otorgamiento de primas o incentivos en función del rendimiento o productividad (INAP, 1986, p. 216).

Uno de los mayores problemas existentes hoy en día en las empresas privadas como en las instituciones públicas es la falta de rendimiento laboral, que perjudica la productividad y las finanzas de la empresa en cuestión. Cuando hablamos de rendimiento laboral nos referimos a la relación que existe entre los medios empleados para obtener algo y el resultado que se consigue. Sería como el beneficio o el provecho.

Según Brunet (2002), aclara que el rendimiento en el trabajo no es solo fruto de las capacidades de un individuo, las cuales pueden estar en estado de latencia e impedidas de manifestarse, pues las condiciones del ambiente laboral impiden que se manifiesten y desarrollen, se precisa en consecuencia de un clima organizacional que favorezca la utilización de las diferencias individuales. A este respecto las investigaciones llevadas a cabo por Bowers y Likert (citados por Brunet, 2002) demostraron que las organizaciones altamente productivos se caracterizan generalmente por un clima de participación bastante elevado.

Según la Real Academia Española, el rendimiento laboral o productividad es la relación existente entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, etc. Sin embargo, esta no es la única definición de estos términos, existen otras un poco más específica en el mundo empresarial, la productividad vendría por el rendimiento laboral, que es la relación entre los objetivos, metas, tareas alcanzadas y el tiempo (en horas trabajadas de calidad) que se han necesitado para lograrlo; teniendo en cuenta que la variable más importante son las personas; es decir, los recursos humanos, que son los encargados de ejecutar las funciones propias de un cargo de trabajo.

Toma de decisiones

“Es el proceso en elegir entre varias alternativas” (INAP, 1986, p. 237).

Capacidad para analizar diversas variantes u opciones, considerar las circunstancias existentes, los recursos disponibles y su impacto en el negocio, para luego seleccionar la alternativa más adecuada, con el fin de lograr el mejor resultado en función de los objetivos organizacionales. Implica capacidad para ejecutar las acciones con calidad, oportuna y conciencia acerca de las posibles consecuencias de la decisión tomada (Alles, 2011, p. 264).

Las emociones y los estados de ánimo positivos ayudan tomar decisiones. Las personas que tienen buen humor o las que experimentan emociones positivas usan con más frecuencia la regla práctica, para tomar rápido decisiones acertadas. (...) las evidencias más urgentes sugieren que quienes están deprimidos toman peores decisiones que los felices (Robbins y Jugde, 2009, pp. 267-268).

Relaciones humanas

Teoría científica de la organización del trabajo en aspectos humanos, que comprenden todas las formas de comportamiento y relaciones de los hombres en o fuera del trabajo y que busca la eficiencia desde el punto de vista técnico y económico, y al mismo tiempo las satisfacciones de los individuos y grupos que comprenden una empresa o institución (INAP, 1986, p. 237).

(...) el conflicto es un resultado natural e inevitable en cualquier grupo y que no necesariamente es dañino sino que tiene el potencial de ser una fuerza positiva para determinar el desempeño del grupo (Robbins y Jugde, 2009, p. 485).

El punto de vista de las relaciones humanas sobre el conflicto planteaba de que este era un fenómeno natural en todos los grupos organizacionales (Robbins y Jugde, 2009, p. 486).

(...) son las relaciones internas de la organización con sus colaboradores en cuestiones como ascenso (Chiavenato, 2009, p. 296).

Planificación

Proceso mediante el cual se definen objetivos concretos y se desarrolla una acción preventivamente determinada en función de los recursos disponibles para alcanzar dichos objetivos. Es por lo tanto, un acto de voluntad, porque implica tomar decisiones racionales previas y disponerse a ejecutarlos. Es la concepción anticipada de la acción que se requiere realizar, elegida racionalmente como fruto de una evaluación de medios afines (INAP, 1986, p. 237).

(...) Los planes estratégicos de la corporación señalan el rumbo que debe adoptar la organización e indica el puesto y tipos de labores que necesita crear y poner en práctica. El plan estratégico del capital humano proporciona un esquema o perfil general de los puestos que hay que cubrir mediante reclutamiento externo, y cuales se van a cubrir de manera interna.(Werther, Davis y Guzmán, 2014, p. 114).

En la actualidad, un número creciente de departamentos de capital humano considera que la planeación de la carrera constituye una herramienta idónea para hacer frente a sus necesidades de personal (Werther, Davis y Guzmán, 2014, p. 203).

Teorías relacionadas sobre la variable evaluación del desempeño laboral

Teoría de las expectativas de VictorVroom

La teoría de las expectativas afirma que la fuerza para que una tendencia actúe de cierta manera depende de la intensidad con que se espera que el acto vaya seguido de un resultado dado y de atractivo que resulte este para el individuo.

En términos másprácticos, la teoría de las expectativas plantea que a los empleados les motivara desarrollar cierto nivel de esfuerzo cuando crea que eso los llevara a obtener una buena evaluación de su desempeño; que esta conducirá a premios organizados como un bono, aumento de salario o ascenso; y que los

premios satisficieran las metas personales de los empleados. Por tanto, la teoría se centra en tres relaciones.

Relación esfuerzo, desempeño. La probabilidad que percibe el individuo de que desarrollar cierta cantidad de esfuerzo conducirá al desempeño

Relación desempeño, recompensa. Grado en el que el individuo cree que el desempeño a un nivel particular llevara a la obtención del resultado que se desea.

Relación recompensas-metas personales. Grado en que las recompensas organizacionales satisfacen las metas o necesidades personales de alguien, y el atractivo que tienen dichas recompensas potenciales para el individuo (Robbins y Judge, 2009, p. 197).



Figura4. Teoría de las expectativas.

Esta teoría de las expectativas de Víctor Vroom, indica que los empleados de las empresas se van a motivar por desarrollar un máximo esfuerzo en sus funciones siempre y cuando esto conlleve a que el personal tenga una evaluación del desempeño laboral, o que tal vez va hacer recompensada con bonos extras u otros valores agregados como un ascenso, es así que de esta manera la presente teoría tiene tres relaciones que interactúan o se correlacionan con la variable evaluación del desempeño laboral.

Teoría de las necesidades de David McClelland

Teoría de las necesidades de McClelland fue desarrollada por David McClelland y sus asociados. Se centra en 3 necesidades: logro, poder y afiliación, que se definen como sigue:

Necesidad de logro (nLog): impulso por sobresalir, por obtener un logro en relación con un conjunto de estándares, de luchar por el triunfo.

Necesidad de poder (nPod): es la necesidad de hacer que otros se comporten de una manera que otros no lo hubieran hecho por sí mismo.

Necesidad de afiliación (nAfi): deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas.



Figura: 5. Teoría de McClelland.

Teoría de la eficacia personal de All Bandura

La eficacia personal (también conocida como “teoría cognitiva” o “teoría del aprendizaje social”) se refiere a la convicción que tiene un individuo que es capaz de llevar a cabo una tarea. Entre mayor sea la eficacia personal, más confianza se tiene en la propia capacidad para tener éxito en una tarea. Por lo tanto, en las situaciones difíciles cabe la posibilidad de que las personas con baja eficiencia personal disminuyan su esfuerzo o se rindan, mientras que aquella con mucha eficacia personal trataran con más ahínco de vencer desafíos. Además, los individuos con eficacia personal alta parecen responder a la retroalimentación negativa con más esfuerzo y motivación, mientras que aquellos con poca eficacia tal vez reduzcan sus esfuerzos cuando se les de retroalimentación negativa.

El investigador que desarrollo la teoría de la eficacia personal, Albert Bandura, afirma que hay cuatro maneras de aumentar esta.

Dominio de la aprobación: consiste en obtener experiencia relevante en la tarea o trabajo. Si en el pasado ha sido capaz de realizar con éxito el trabajo, entonces tengo más confianza en que lo podré hacer a futuro.

Modelado indirecto, consiste en tener más confianza debido a que se observa a alguien hacer la tarea.

Persuasión verbal, se requiere a lograr más confianza debido a que alguien lo convence de que tiene aptitudes necesarias para triunfar.

Sacudida: incrementa la eficacia personal, la sacudida lleva a un estado de energía que hace que la persona realice la tarea.

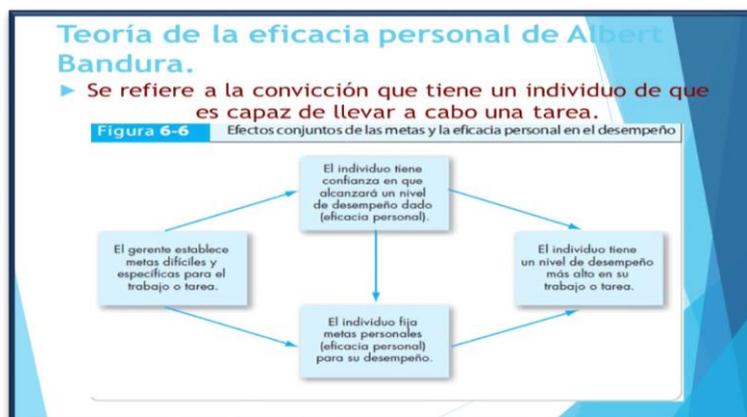


Figura: 6. Teoría de la eficacia personal.

Antecedentes históricos de la Evaluación del desempeño

Las culturas orientadas al individuo, tales como la estadounidense, hacen énfasis en los sistemas formales de evaluación del desempeño más que los informales. Por ejemplo, abogan por que se realicen evaluaciones escritas a intervalos regulares, cuyos resultados comparten los gerentes con los empleados y son usados para determinar las recompensas, por otro lado, las culturas colectivistas que dominan en sí y gran parte de Latinoamérica se caracterizan por sistemas más informales: no hay una retroalimentación formal y tampoco ligan los premios por calificaciones por desempeño. Por ejemplo, Fijitsu, el gigante japonés de la tecnología, introdujo en su país un sistema de evaluación formal basada en el desempeño en la década

de 1990. Pero hace poco la compañía comenzó a desmantelarlo porque reconoció que “tenía fallas y no adecuada la cultura (colectivista de negocios japonesa”.

Las organizaciones de Estados Unidos y Canadá consideran a las personas responsables de sus acciones porque en dicho país se cree que el individuo puede dominar su ambiente. Por otro lado, en los países del medio oriente, las evaluaciones del desempeño no utilizan tanto porque los directivos ahí tienden a ver a las personas como sujetos del ambiente.

Algunos países, tales como Estados Unidos, tienen una orientación de corto plazo hacia el tiempo. Es probable que las evaluaciones del desempeño sean frecuentes en dicha cultura: al menos una vez al año. En Japón, sin embargo, donde las personas se orientan hacia el largo plazo, las evaluaciones del desempeño tal vez ocurran cada 5 o 10 años.

La cultura de Israel se valora mucho más las actividades en grupo que en la de Estados Unidos o Canadá. Entonces, si bien los directivos norteamericanos tradicionalmente hacen énfasis en las evaluaciones individuales del desempeño, es probable que sus contrapartes israelitas lo hagan en las contribuciones grupales al desempeño. (Robbins y Judge, 2009, pp. 606-607).

Método aplicado basado a la evaluación del desempeño laboral

Muchos autores hacen diferencia a los distintos métodos de evaluación de desempeño. Esta obra tiene como propósito específica referirse a la evaluación del desempeño por competencias, no obstante se hará una pequeña referencia a los distintos métodos para que el lector tenga un panorama más completo sobre la temática.

Los métodos de evaluación de desempeño se clasifican de acuerdo que miden: Características, comportamientos o resultados.

Los basados en características son los más usados, si bien no son los más objetivos. Los basados en comportamientos (competencias) brindan a los

empleados información más orientada a la acción, por lo cual son los mejores para el desarrollo de las personas.

Métodos de escala mixtas

Es una modificación del método de escala básica. En lugar de evaluar las características con una escala se le dan al evaluador tres descripciones específicas de cada característica: Superior, promedio e inferior.

Método de distribución forzada

Exige que el evaluador elija entre varias declaraciones a menudo puesta en forma de pares que parecen favorables y desfavorables. De todos modos es algo en desuso.

Métodos de formas narrativas

Requiere que el evaluador prepare un ensayo que describa al empleado que avalúa con la mayor precisión posible. Presente una excelente oportunidad para que el jefe exprese su opinión sobre un empleado. Tiene, sin embargo, muchos problemas, es subjetivo y no siempre los evaluadores cuenta con un buen estilo de escritura; en otra palabras, los buenos escritores brindan evaluaciones más favorables de sus empleados que aquellos con menor capacidad literaria.

En síntesis, la evaluación de desempeño por características tiende a ser vagas y subjetivas. Una forma de eliminar la subjetividad es, en una evaluación de desempeño por carteristas, darles a esta una buena descripción por comportamiento a lo largo de la escala, en ese momento la evaluación de desempeño por características cambia de nombre pasando hacer una evaluación de desempeño por comportamiento.

Métodos basados en el comportamiento

Permiten al evaluador identificar de inmediato el punto en que cierto empleado de aleja de la escala. Estos método se desarrolla para describir de manera específica que acciones deberían (o no deberías) exhibirse en el puesto. Por lo general su máxima utilidad consiste en proporcionar a los empleados de retroalimentación de desarrollo (Allens, 2008 pp. 35- 37).

La importancia de la evaluación del desempeño ha impulsado la creación de muchos métodos para juzgar la manera en el que el empleado lleva a cabo su trabajo, basándose en los resultados que ha logrado hasta el día de la evaluación.

La mayoría de estas técnicas constituye un esfuerzo por reducir los inconvenientes que padecen otros enfoques. Ninguna técnica es perfecta; cada una posee ventajas y desventajas.

Los métodos de evaluación con base en el desempeño tiene la ventaja de versar sobre algo que ya ocurrió y que en consecuencia puede, hasta cierto punto, ser medido. Su desventaja radica en la imposibilidad de cambiar lo que ya sucedió. Sin embargo, cuando reciben realimentación sobre su desempeño, los empleados pueden saber si sus esfuerzos se dirigen hacia la meta adecuada y modificar su conducta, si es necesario. Las técnicas de evaluación del desempeño de uso más común son:

Escalas de puntuación, líneas de verificación, métodos de selección obligatoria, métodos de registro de acontecimientos notables, estimación de conocimientos y asociaciones, métodos de puntos comparativos, métodos de evaluación comparativa, escalas de calificación conductual, método de verificación de campo, establecimiento de categorías, métodos de distribución obligatorias

Métodos de comparación contra el total, escala de puntuación.

Posiblemente el método más antiguo y el que más se utiliza para evaluar el desempeño sea el empleo de escalas de puntuación, en el que evaluar califica de manera subjetiva el desempeño del empleado en una escala que va de bajo o alto. Este método con base en las opiniones de la persona que realiza la calificación. En muchos casos, varios aspectos pueden resultar irrelevantes para el puesto. Se acostumbra a otorgar valores numéricos a cada punto, a fin de obtener varios cómputos. Algunas empresas suelen vincular puntuación final a los incrementos salariales: a un total de 100 puntos, por ejemplo, corresponde al 100% de incremento potencial, a 90 puntos un incremento de 90 %, y así sucesivamente.

Entre las ventajas de este método se cuentan la facilidad de su desarrollo y la sencillez para aplicarlo; también lo favorece el hecho de que evaluadores requieren poca capacitación para administrarlo, y que se pueda aplicar casi de manera masiva.

Las desventajas de estas técnicas son numerosas. Es muy probable que surjan distorsiones involuntarias durante el empleo de un instrumento subjetivo como este. Se eliminan aspectos específicos de desempeño de puesto, a fin de que se pueda evaluar puestos de diversos tipos. Por ejemplo, el aspecto “creatividad” resulta esencial para un grupo de empleados en una agencia de publicidad, pero de significado nulo en el caso de un grupo de marinos que transportan petróleo. De manera similar. El aspecto “mantenimiento de equipo a su cargo” guarda remota relación con las funciones de un creativo de una agencia de publicidad, pero de esencial importancia en el caso de los marinos. La realimentación también se deteriora porque el empleado tiene escasa oportunidad de mejorar aspectos deficientes o reforzar los adecuados cuando se administra una evaluación de carácter general (Werther, Davis y Guzmán, 2014, pp. 222-223).

Base legal de la variable evaluación del desempeño - Decreto Legislativo 1025

Mediante el Decreto Legislativo 1025 que aprueba normas de capacitación y rendimiento para el sector público del, el Artículo 18° la evaluación del desempeño es el proceso obligatorio, integral sistemático y continuo de apreciación objetiva y demostrable del conjunto de actividades, aptitudes y rendimiento del servidor en cumplimiento de sus objetivos y metas, que llevan a cabo obligatoriamente las entidades en la forma y condiciones que se señalan en la normatividad.

Todo proceso de evaluación se sujeta a que debe ser aplicado en función de factores mensurables, cuantificables y verificables. Abarca a todo el personal al servicio del Estado, se realiza con una periodicidad no mayor de dos años, sus resultados son públicos y se registran ante la autoridad. La calificación debe ser notificada al personal evaluado. Quien se encuentra disconforme podrá solicitar documentadamente la confirmación de la calificación adjudicada ante la Oficina de Recursos Humanos, o la que haga sus veces que definirá la situación de modo

irrecurable, salvo la calificación como personal del rendimiento sujeto a observación; en cuyo caso, procede recurrir al Tribunal del Servicio Civil vía apelación.

Justificaciones de la investigación

Justificación teórica

En una entidad pública, llámese un Hospital de nivel II – 2, del cual se está haciendo la investigación, es importante optar por brindar continuas capacitaciones a los colaboradores dependiendo su grupo ocupacional o labores de desempeño del colaborador, para que de esta manera luego de recibir las capacitaciones se proceda a realizar la evaluación del desempeño laboral.

Es por ello que al realizar la presente investigación sobre las variables capacitación y evaluación del desempeño laboral se tiene como justificación teórica el aporte de nuevas tendencias en cuanto a la capacitación del personal, a pesar de los déficits que puedan ocurrir en el transcurso, para luego de una capacitación exitosa proceder a la respectiva evaluación del desempeño laboral, en cuanto a su desenvolvimiento laboral, se ha podido observar en ocasiones al personal que a muchos de ellos les falta o carecen de capacitaciones, ya sea de índole profesional, esto quiere decir en su rama de trabajo o en otros aspectos como en trato al paciente, empatía e infinidad de cosas.

Cabe mencionar que se hace hincapié en este punto de las capacitaciones del buen trato al paciente debido a que en reiteradas ocasiones el paciente ha generado su malestar de mal trato o mala atención, información por parte del personal que labora en referida institución. Se espera capacitar al personal en estos temas de buen trato, empatía, para que el paciente se sienta a gusto desde que ingresa al Hospital y así no se generen quejas ni se haga un uso excesivo del libro de reclamaciones.

Justificación metodológica

Mediante la siguiente investigación se relaciona las dos variables de estudios capacitación y evaluación del desempeño laboral, así mismo las dimensiones pauteadas, de la variable capacitación tenemos dos dimensiones que son conocimiento adquirido, con los indicadores: aprendizaje, resultado adquirido, comportamiento y eficiente. Para la dimensión habilidades, tenemos los indicadores: destreza, competente, capacidad y talento.

Respecto a la variable evaluación del desempeño laboral contamos concinco dimensiones que son rendimiento laboral, la cual tiene como indicadores: eficacia, mejora continua, logros obtenidos y cero errores, dimensión toma de decisiones tiene como indicador solución de los problemas, dimensión relaciones humanas tienes como indicadores: amabilidad y equilibrio emocional, dimensión planificación tiene como indicador actividades, y para la dimensión calidad del trabajo tenemos como indicadores, evalúa trabajo en equipo, realiza trabajos excelentes y trabajo con mininos errores.

Para la obtención de los resultados de la investigación se evaluó al personal mediante un cuestionario validado por un juicio de experto, los cuales arrojaron unos resultados para la variable capacitación en el Alfa de Cronbach ,855 por sus 24 reactivos, y para la variable evaluación del desempeño laboral arrojó el Alfa de Cronbach ,934 a sus 24 reactivos formulados en el instrumento de evaluación, esta significa que es un cuestionario confiable.

Respecto a los resultados de VAiken arrojó 1 para cada uno de los Ítems (1 al 48), los tres expertos validaron el instrumento y coincidieron en que tenían pertinencia, relevancia y claridad, determinando que el instrumento es válido, esto es en cuanto a la aplicación de resultados (resumen de ítems evaluados por los expertos y sus principios estadísticos descriptivos: media y desviación típica).

Teniendo en consideración las variables de estudio capacitación y evaluación del desempeño laboral, se aplicó un instrumento basado a su vez con indicadores, las cual nos arrojó un resultado de toda la muestra encuestada,

mencionado instrumento de evaluación, tanto como el presente trabajo de investigación aportaran un aporte significativo a otros estudios de investigación, debido a que mediante el resultado obtenido se hará la correlación de ambas variables de estudio.

En cuanto al aporte metodológico los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos empleados en la presente investigación una vez demostrado su validez y confiabilidad podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación ya que el instrumento que se aplico es altamente confiable.

Justificación práctica

En la actualidad nuestra Institución, el hospital San Juan de Lurigancho que es de nivel II-2, cuenta con un aproximado de más de 150 colaboradores que laboran en el área administrativa del mencionado nosocomio, si se realiza capacitaciones de manera constante se verá reflejado en el desempeño laboral, no sin antes hacer una adecuada evaluación del desempeño laboral, para asumir este reto aplicado a todos los colaboradores del área administrativa de la Institución, se quiere reforzar las capacitaciones para que el personal tenga una adecuada evaluación del desempeño laboral, para que de esta forma ayudar al personal en su formación, preparación, elevar sus conocimientos profesionales, y a su vez, se verá reflejada en la productividad del colaborador, con el fin de que la Institución crezca de manera asertiva. De la misma manera, implementar estrategias para aumentar el recurso financiero y poder disponer del mencionado fondo para llevar a cabo las capacitaciones ejecutándolo mediante el PDP.

El presente estudio tiene como finalidad medir la relación que existe entre la capacitación y la evaluación del desempeño laboral, de esta manera se quiere invertir de forma asertiva, teniendo al personal capacitado de manera eficaz y eficiente, así de esta manera cada uno de ellos podrá solucionar problemas existentes con base y toma de decisiones para la mejora del desempeño laboral. Pero sobre todo será un colaborador capaz y este se sentirá mejor preparado y listo para el desarrollo de sus funciones encomendadas, todo esto en aras de las mejoras de la Institución.

Justificación social

El presente desarrollo de la investigación, tiene como finalidad, aportar, contribuir a la capacitación de todos los trabajadores de la institución del área administrativa del presente nosocomio, cabe resaltar que al personal al estar capacitado cada uno de ellos tendrá un mejor acercamiento o trato con los pacientes, esto generara un tema de satisfacción personal a los trabajadores, tendrán mayor conocimientos, adiestramiento y esto va a repercutir de manera positiva como se mencionó en el trato del paciente, se hace hincapié que la institución de salud está ubicada en el pujante distrito de San Juan de Lurigancho, el cual hasta la actualidad cuenta con una población de más de un millón y medio de habitantes aproximadamente, en muchas ocasiones los pacientes llegan al hospital agotados e inmersos en sus dolencias, muchos de ellos al momento de sacar cita para una consulta externa el personal no está previamente capacitado y da una información errada al paciente, pero todo esto se evitara con una buena capacitación y buenas prácticas de éticas, para que así de esta manera el beneficiario sea única y exclusivamente el paciente.

Planteamiento del problema

Si desarrollará algunos puntos basándose a la problemática de la Institución, la falta de capacitación cabe resaltar; el hecho de no actualizarnos profesionalmente, ya sea con talleres, charlas, etc. Nos genera a la vez falta de conocimientos de temas actuales respecto al ámbito laboral, infiere de manera general ya que podemos identificar a un colaborador con un bajo déficit de conocimientos, tendrá a su vez un bajo rendimiento laboral. Al momento de recibir una capacitación, el bajo nivel de aprendizaje, puede ser la causa por una mala capacitación o bajo rendimiento del mismo, esto se debe solucionar dando una buena capacitación y con el nivel requerido por el trabajador según su área de desempeño laboral. El no aplicar los conocimientos adquiridos, en la institución en cuanto a la capacitación recibida, afecta negativamente al centro de labores, por dar otro ejemplo, cuando se invierte en contratar un buen capacitador, tiempo y espacio para la capacitación de los colaboradores y este no aplica todo lo aprendido en su campo de trabajo se genera perdida de diversas índoles en vez de generar ganancias a la Institución (Chiavenato, 2011).

Asimismo, el personal en ocasiones es poco eficiente, poco competente a consecuencia de falta de capacitación, en nuestra Institución como se mencionó la mayoría de los trabajadores continua con estudios técnicos y/o universitarios por concluir, a muchos de ellos les falta capacitaciones como complemento para un buen rendimiento laboral. Cabe resaltar que en muchas ocasiones el personal administrativo no desarrolla sus habilidades profesionales, es muy importante la capacitación constante dentro de la Institución para que el colaborador este motivado, sea competente, pero sobre todo se sienta capaz de realizar sus labores profesionales (Mazabel, 2011).

La falta de competencia del profesional con una escasa capacitación, si tenemos un personal sin capacitar, entonces tendremos un personal poco competente, esto a su vez generará bajo rendimiento laboral.

En cuanto al rendimiento laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital se ha detectado en muchas oportunidades que es bastante bajo, por eso se debe poner énfasis con el tema de las capacitaciones al personal que labora en la mencionada Institución.

Básicamente, por ejemplo la falta de capacitación hace reacción al personal en cuanto a la toma de decisiones, esto quiere decir que un personal poco capacitado dudará en tomar decisiones; también, se ha detectado que las relaciones humanas son malas, se puede identificar igualmente el personal no tiene una buena planificación de sus actividades por realizar y si mencionamos respecto a la calidad del trabajo, se ha podido identificar que es pésimo o valga la redundancia de mala calidad (Grados, 2001).

Respecto a la evaluación del desempeño laboral de una organización depende de la conjunción de varios factores críticos: estrategia, tecnología, diseño y cultura organizacional y, sobre todo, talento humano. Sin personas las organizaciones no pueden hacer nada (Chiavenato, 2011). Sin embargo, es preciso que ese talento humano posea conocimientos, habilidades y competencias, para que puedan generar resultados positivos y de esta manera estar inmerso en un

entorno de trabajo basado en un diseño organizacional favorable y en una cultura participativa y democrática. Además, la motivación de las personas es indispensable. El desempeño individual, que es la base del rendimiento de la organización, depende en gran medida de que las personas estén motivadas. La mayoría de las teorías dicen que el proceso de motivación está dirigido a las metas o a las necesidades. Las metas son los resultados que busca la persona y actúan como fuerzas vitales que la atraen. Alcanzarlas reduce las necesidades humanas. Las metas pueden ser positivas (elogios, reconocimiento, interés personal, aumento de sueldo o ascensos) o negativas (críticas, advertencias, desinterés personal y negación de un ascenso). Las metas positivas son muy atractivas; en cambio, las personas suelen evitar las metas que les parecen negativas.

Es necesario establecer la relación esfuerzo-desempeño, relación desempeño-recompensa, relación recompensa-metas personales, cuando se detecta las mencionadas correlaciones y se pone en práctica es allí donde se establece al colaborador en su puesto adecuado, obteniendo así un buen desempeño laboral y por ende, una buena evaluación del desempeño laboral (Robbins y Judge, 2009).

El no saber evaluar bien el desempeño laboral, la evaluación de desempeño permite detectar necesidades de formación, descubrir personas claves, descubrir inquietudes del evaluado, encontrar una persona para otro puesto según perfil profesional. En una Institución se mide el cumplimiento de tareas, en base a los conocimientos adquiridos, habilidades y una buena calidad del trabajo siempre y cuando haya habido una buena capacitación y una buena evaluación de desempeño laboral (Chiavenato, 2011).

Se han tomado los puntos críticos, aspectos negativos en cuanto a la realidad problemática de la Institución la cual es objeto de estudio o investigación, pues así con la presente tesis se quiere medir la relación que existe entre la capacitación y la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016. Esperando que todo lo

negativo sea revertido para la mejoría de la Institución y por ende la satisfacción de los pacientes.

Por ello el presente estudio tiene por finalidad detectar la relación que existe entre la capacitación y la evaluación del desempeño laboral.

Formulación del Problema

Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación y la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es el nivel de capacitación de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016 según área de trabajo, género, edad y profesión?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación y el rendimiento laboral de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación y toma de decisiones de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016?

Problema específico 4

¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación y las relaciones humanas de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016?

Problema específico 5

¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación y la planificación de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016?

Problema específico 6

¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación y la calidad del trabajo de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016?

Problema específico 7

¿Cuál es el nivel de evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016 según el área de trabajo, género, edad y profesión?

Problema específico 8

¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación del desempeño laboral y el conocimiento adquirido de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016?

Problema específico 9

¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación del desempeño laboral y las habilidades de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016?

Hipótesis**Hipótesis general**

La capacitación se relaciona con la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

Hipótesis específicas**Hipótesis específica 1**

La capacitación se relaciona con el rendimiento laboral de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

Hipótesis específica 2

La capacitación se relaciona con la toma de decisiones de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

Hipótesis específica 3

La capacitación se relaciona con las relaciones humanas de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

Hipótesis específica 4

La capacitación se relaciona con la planificación de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016

Hipótesis específica 5

La capacitación se relaciona con la calidad del trabajo de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

Hipótesis específica 6

La evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016 se relaciona según el área de trabajo, género, edad y profesión.

Hipótesis específica 7

La evaluación del desempeño laboral se relaciona con el conocimiento adquirido de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

Hipótesis específica 8

La evaluación del desempeño laboral se relaciona con las habilidades de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

Objetivos**Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la capacitación y la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Identificar el nivel de capacitación de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016 según área de trabajo, genero, edad y profesión.

Objetivo específico 2

Identificar la relación que existe entre la capacitación y el rendimiento laboral de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

Objetivo específico 3

Identificar la relación que existe entre la capacitación y toma de decisiones de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

Objetivo específico 4

Identificar la relación que existe entre la capacitación y las relaciones humanas de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

Objetivo específico 5

Identificar la relación que existe entre la capacitación y la planificación de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

Objetivo específico 6

Identificar la relación que existe entre la capacitación y la calidad del trabajo de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

Objetivo específico 7

Identificar el nivel de evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016 según el área de trabajo, genero, edad y profesión.

Objetivo específico 8

Identificar la relación que existe entre la evaluación del desempeño laboral y el conocimiento adquirido de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

Objetivo específico 9

Identificar la relación que existe entre la evaluación del desempeño laboral y las habilidades de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Variables

2.1.1 Capacitación

La capacitación como definición conceptual, es el proceso de desarrollar cualidades en los recursos humanos, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan mejor al logro de los objetivos de la organización. El propósito de la capacitación es influir en los comportamientos de los individuos para aumentar su productividad en su trabajo. (Chiavenato, 2009, p. 371).

Definición Operacional

Para fines del estudio la variable se medirá por medio de un cuestionario sobre la capacitación, en el que sus dimensiones son: conocimiento adquirido y habilidades, con sus respectivos indicadores. El nivel de rango es alto, medio y bajo.

2.1.2 Evaluación del desempeño laboral

La definición conceptual indica que “La evaluación de personal es el proceso integral, sistemático y continuo de apreciación valorativa del conjunto de actividades, aptitudes y rendimiento del servidor en cumplimiento de sus funciones, la evaluación como acción permanente es responsabilidad de cada jefe de los diferentes niveles y posibilita el consejo adecuado a los subordinados para la corrección de defectos, mejorando el desarrollo de capacidades para la mejor prestación de servicios a la colectividad. Todo servidor es evaluado semestralmente siendo los resultados considerados oportunamente para las acciones de capacitación, ascenso, designación, incentivos, desplazamiento y otras acciones de personal que correspondan.se en resultados imprecisos o subjetivos” (INAP, 1986, p. 122).

Definición Operacional

Para fines del estudio la variable se medirá por medio de un cuestionario sobre la evaluación del desempeño laboral, en el que sus dimensiones son: rendimiento laboral, toma de decisiones, relaciones humanas, planificación y calidad del trabajo, con sus respectivos indicadores. El nivel de rango es alto, medio y bajo.

Trabajador del área administrativa

Los colaboradores del Hospital San Juan de Lurigancho, están constituidos básicamente por grupos ocupacionales que se dividen en: Auxiliares Administrativos, Técnicos Administrativos, Bachilleres y Profesionales, todos prestan sus servicios en mencionado nosocomio del Estado. Todos ellos en la modalidad de Nombrados, CAS y Prestadores de Locación de Servicios. Muchos de los integrantes de los grupos ocupacionales se encuentran cursando en la actualidad sus últimos ciclos de estudios profesionales y/o técnicos. Los colaboradores del Hospital se caracterizan por tener una edad promedio de 20 años a más, el 80% de ellos viven por la zona, es una población un poco más elevado de género femenino.

Asimismo, se define que un administrativo es una persona empleada en la administración de una empresa o de otra entidad. Su tarea consiste en ordenar, organizar y disponer distintos asuntos que se encuentran bajo su responsabilidad.

Trabajador del área administrativa cuenta con los indicadores área de trabajo, género, edad y profesión.

2.2 Operacionalización de las variables:

Tabla 1

Variable 1: Operacionalización de la variable capacitación

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles	Rangos
Conocimiento adquirido	Aprendizaje	Del 1 al 12	Totalmente de acuerdo (1)	Bajo	0 – 53
	Resultado Adquirido		De acuerdo (2)	Medio	54 – 66
	Comportamiento	Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo (3)	Alto	67 a más	
	Eficiente	En desacuerdo (4)			
			Totalmente en Desacuerdo (5)		
Habilidades	Destrezas	Del 13 al,24		Bajo	0 – 53
	Competente			Medio	54 – 66
	Capacitación			Alto	67 a más
	Talento				

Tabla 2

Variable 2: Operacionalización de la variable evaluación del desempeño laboral

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles	Rangos
	Eficacia				
Rendimiento Laboral	Mejora Continua	Del 1 al 12	Totalmente de acuerdo (1)	Alto	62 a más
	Logros Obtenidos		De acuerdo (2)	Medio	51-61
	Cero errores			Bajo	0-50
			Ni de acuerdo, ni en Desacuerdo (3)		
Toma de Decisiones	Solución de Problemas	Del 13 al 15	En desacuerdo (4)	Alto	62 a más
				Medio	51-61
				Bajo	0-50
			Totalmente en Desacuerdo (5)	Alto	62 a más
Relaciones Humanas	Amabilidad	16		Medio	51-61
	Equilibrio Emocional			Bajo	0-50
				Alto	62 a más
Planificación	Actividades	17,18		Medio	51-61
				Bajo	0-50
Calidad de Trabajo	Evalúa trabajo en equipo	Del 19 al 23		Alto	62 a más
				Medio	51-61
	Realiza trabajos excelentes	24		Bajo	0-50
	Trabaja con mínimo errores				

2.3 Metodología

Método

Método hipotético-deductivo

El método consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos (Bernal, 2006, p. 56). Consiste en que el estudio va de lo general a lo específico.

Enfoque

Enfoque cuantitativo

Enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis en base a la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento probatorias (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 4)

En este aspecto se identifica como enfoque cuantitativo ya que, el análisis estadístico descriptivo nos va a arrojar niveles y porcentajes de medición para las variables y dimensiones de estudio.

2.4 Tipo de estudio

Este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos a más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables (Hernández et al., 2014, p. 93).

Estudios prospectivos o prolectivos “son aquellos en los cuales la información se va registrando en la medida que va ocurriendo el fenómeno a los hechos programados para observar” (Pineda, 2007, p. 81).

El estudio de investigación es de tipo prospectivo, ya que; el registro de los datos está orientado del presente al futuro, el cual se inició en el mes de enero y culminando el mes de diciembre del 2016.

2.5 Diseño

En la presente investigación se ha utilizado el diseño no experimental, debido a que el investigador no tiene control deliberado sobre las variables de estudio. Es de tipo no experimental, porque la información de las variables de estudio capacitación y evaluación del desempeño es recolectada sin cambiar el entorno, es decir, no hay manipulación.

Según Hernández et al., (2014), diseño plan o estrategia que se desarrolla para poder obtener la información que se requiere en una investigación y responder al planteamiento (p.128).

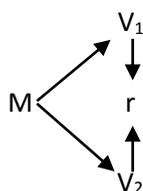
Transversal

Su diseño es de corte transversal. Puesto que su finalidad es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía del momento justo cuando algo que sucede (Hernández et al., 2014, p. 154).

Transversal correlacional

Estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa efecto. (Hernández et al., 2014, p. 157).

El diagrama que resume esta investigación es el siguiente:



Donde:

M: 80 colaboradores

X: Capacitación

Y: Evaluación del desempeño laboral

R: Correlación entre variables

2.6 Población, muestra y muestreo

Población

Población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. (Hernández et al., 2014, p. 174).

Las características de la población del área de estudio del presente trabajo de investigación está constituida por todos los trabajadores del Hospital San Juan de Lurigancho, teniendo en cuenta los criterios de exclusión e inclusión. La institución en estudio cuenta con un aproximado de 150 trabajadores, tanto en el área administrativa, como en el área asistencial, llamemos área asistencial a todos los colaboradores que se desempeñan labores de tipo médico.

El Hospital San Juan de Lurigancho, objeto de estudio de la presente tesis, actualmente cuenta con más de 150 trabajadores en la modalidad de locación por servicios, personal CAS y personal nombrado, cada uno de ellos distribuidos en distintas áreas por grupo ocupacional según corresponda, ya sea en el área administrativa o en el área asistencial asignado para cumplir sus funciones correspondientes, según sus términos de referencias de cada trabajador. En la actualidad el área de capacitación que se encuentra dentro de la oficina de Recursos Humanos brinda actualización y cursos de capacitación al personal del Hospital San Juan de Lurigancho, este tema de investigación es muy importante si existe correlación entre ambas variables de estudio capacitación y la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la mencionada institución, se quiere verificar, detectar, analizar, medir como actúa o como se desenvuelve el personal mediante capacitaciones recibidas, si lo aplica en su área de trabajo, si capta las capacitaciones, para así de esta manera poder hacer una evaluación del desempeño laboral.



Figura: 7. Ubicación geográfica Hospital San Juan de Lurigancho

Muestra de estudio de investigación

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Es un “subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (Hernández et al., 2014, p. 175).

En cuanto a la muestra está conformada por una porción de todos los trabajadores de ambos sexo, diferentes edades, profesión y área de trabajo, todos pertenecientes a las áreas administrativa y asistencial del Hospital San Juan de Lurigancho. Para fines del presente estudio con las variables capacitación y evaluación del desempeño laboral, se tomó una población finita porque conocemos la población la misma está conformada por el todo el personal del Hospital San Juan de Lurigancho. Los trabajadores comprenden de las áreas administrativas, que son a los que se les va a aplicar el instrumento de evaluación, los colaboradores fluctúan entre las edades de 20 a más años de edad. Cabe resaltar que todos son del área administrativa y asistencial, personal con más de un año de experiencia en su área y que laboran en la condición de nombrados, CAS de ambos sexos.

El total de la muestra está conformada por la población de trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, mediante un estudio anterior se obtuvo la siguiente fórmula:

$p = 50\%$, y $e = \pm 5\%$, población finita.

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2 (N-1) + z^2 pq}$$

Figura8. Fórmulapara obtención de muestra

Donde:

Población finita

N =Tamaño de la población: 150

Z =Valor estandarizado: 1,96

P =Probabilidad de ocurrencia: 0,5

Q =Probabilidad de no ocurrencia: 0,5

e =error muestral: 0,05

1. A continuación realizaremos la fórmula finita para obtener la muestra de mi población

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{e^2 (N-1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

2. Realizaremos los valores N que es el tamaño de la población, Z que es el valor estandarizado que equivale a 1,96, P que es la probabilidad de ocurrencia que equivale 0,5, Q que la Probabilidad de no ocurrencia que equivale 0,5, E que es error muestral que equivale 0,05

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 117 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,05^2 (117-1) + 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

3. Realizaremos la multiplicación del valor estandarizado por el número de la población y la probabilidad de ocurrencia así mismo la probabilidad de no ocurrencia.

$$n = \frac{38416 \cdot 29,25}{0,05^2 (117-1) + 3,8416 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

4. Obtuvimos el resultado de la multiplicación y multiplicaremos el error muestral con la resta que se obtuvo de la población.

$$n = \frac{112,3668}{0,05^2 (116) + 0,9604}$$

5. Sumaremos el resultado de la multiplicación del error muestral.

$$n = \frac{112,3668}{0,29 + 0,9604}$$

6. Se realizara la división de las cantidades halladas para saber finalmente el resultado.

$$n = \frac{112,3668}{1,2504}$$

Finalmente concluimos a la respuesta final y el valor del tamaño de la muestra que es la siguiente.

$$n = 79,9 = 80$$

$$n = 80$$

Tamaño de la muestra es 80 colaboradores del Hospital San Juan de Lurigancho.

Al transponer cifras se obtiene: Las muestras obtenidas en forma probabilística y bajo la técnica de muestreo no aleatoria, estratificada estaba conformada.

Muestreo del estudio de investigación

Muestra no probabilística

O dirigida a subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación o los propósitos del investigador. (Hernández, et al, 2014, p. 176).

Muestreo de juicio o intencional

En este tipo de muestreo, conocido también “selección experta”, “es el investigador quien decide que elementos son los más adecuados para realizar la investigación.

La selección se basa en la apreciación subjetiva (percepción ilustrada) del investigador sobre la representatividad de los elementos que muestra” (Bologna, 2010).

Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

- Personal que se encuentre programado
- Personal del Hospital mayores de 18 años
- Personal asistencial y administrativo
- Personal con tipo de contrato CAS y Nombrados.

El personal administrativo del Hospital San Juan de Lurigancho varían en un promedio de 150 colaboradores, entre estos grupos ocupacionales que integran en la actualidad vienen laborando en varias modalidades como podemos encontrar personal nombrado, personal por locación de servicio y personal por terceros.

Criterios de exclusión

No se incluirán en el estudio aquellos colaboradores que cumplan con los siguientes criterios:

Se excluirá al personal que se encuentra de vacaciones.

Personal que se encuentra en licencia por maternidad, ya sea pre natal y post natal.

Personal que se encuentra de licencia sin goce de haber.

Personal que se encuentra fuera del centro de labores por descanso médico.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Tabla 3

Técnica e Instrumento

Técnica	Instrumento
V1.Capacitación : Encuesta	Cuestionario
V2.Evaluación del desempeño: Encuesta	Cuestionario

Encuesta: Este método consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias. (Canales, 2004, p.163).

Cuestionario: Es el método que utiliza un instrumento o formulario impreso, destinado a obtener repuestas sobre el problema en estudio y que el investigado llena por sí mismo. (Canales, 2004, p.165).

Nota: Elaboración propia

En cuanto al cuestionario

Un cuestionario es el método que utiliza un instrumento o formulario impreso, destinado a obtener repuestas sobre el problema en estudio y que el investigado llena por sí mismo. (Canales, 2004, p.165).

Escalamiento de Likert

Este método fue desarrollado por Rensis Likert, quién publicó en 1932. Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 238).

Descripción de Cuestionario

Un cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación. (Bernal Pineda, 2010, p. 250).

Tabla 4

Técnica e Instrumento según las variables

Variable	Técnica	Instrumento
Capacitación	Encuesta	Cuestionario
Evaluación del desempeño laboral	Encuesta	Cuestionario

Nota: Elaboración propia

Técnica de recolección de datos

La recolección de datos para capacitación se realizó a través de una encuesta, estructurada, diseñada para los colaboradores del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016, tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

Instrumento de evaluación Variable Capacitación

El instrumento fue un cuestionario basado en la escala de Likert, considerando los valores (Totalmente de acuerdo=5), (De acuerdo=4), (Ni de acuerdo, ni en desacuerdo=3), (En desacuerdo=2), (Totalmente en desacuerdo=1), teniendo en cuenta las dos dimensiones consideradas:

Dimensiones e indicadores de la Variable Capacitación

Dimensión: Conocimiento adquirido con 4 indicadores que son:

Aprendizaje (3 ítems)

Resultado adquirido (3 ítems)

Comportamiento (3 ítems)

Eficiencia (3 ítems)

Dimensión: Habilidades con 4 indicadores que son:

Destreza (3 ítems)

Competente (3 ítems)

Capacitación (3 ítems)

Talento (3 ítems)

Con un total de 24 reactivos para la variable capacitación

Fuente: Elaboración propia

Técnica

La recolección de datos para evaluación del desempeño se realizó a través de una encuesta, estructurada, diseñada para los colaboradores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016 tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

Instrumento de las variables capacitación y evaluación del desempeño laboral, incluyendo indicadores y sus respectivas dimensiones.

Nombre del cuestionario: Capacitación y evaluación del desempeño

Nombre del autor: Lic. Flor Maribel Vilas Acuña

Año: 2016

Administración: Individual

Duración de la prueba: 15 minutos aproximadamente

Grupos de aplicación: Trabajadores del área administrativa de una entidad de salud

Materiales: Lapicero y papel. La prueba consta de 24 ítems por variable.

Variable capacitación consta de 02 dimensiones: Conocimiento adquirido y habilidades.

Variable evaluación del desempeño consta de 05 dimensiones: rendimiento laboral, toma de decisiones, relaciones interpersonales, planificación, calidad de trabajo.

Técnica: la encuesta

Instrumento: cuestionario

Escala: Likert

Última fecha de elaboración y revisión del instrumento: año 2016

Valoración: cuantitativa

Escala: Totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3), en desacuerdo (2), totalmente en desacuerdo (1).

Niveles: Bueno, regular, malo.

Instrumento de la variable Evaluación del desempeño

El instrumento será un cuestionario basado en la escala de Likert, considerando los valores (Totalmente de acuerdo=5), (De acuerdo=4), (Ni de acuerdo, ni en

desacuerdo=3), (En desacuerdo=2), (Totalmente en desacuerdo=1), teniendo en cuenta las dos dimensiones consideradas.

Dimensiones e indicadores de la Variable Evaluación del desempeño laboral

Dimensión: Rendimiento Estándar con 4 indicadores que son:

Eficacia (3 ítems)

Mejora continua (3 ítems)

Logros obtenidos (3 ítems)

Cero errores (3 ítems)

Dimensión: Toma de decisiones con 1 indicador:

Solución de problemas (3 ítems)

Dimensión: Relaciones humanas con 2 indicadores:

Amabilidad (1 ítems)

Equilibrio emocional (2 ítems)

Dimensión: Planificación con 1 indicador que es:

Actividades (3 ítems)

Dimensión: Calidad del trabajo con 3 indicadores que son:

Evalúa trabajo en equipo (1 ítem)

Realiza trabajos excelentes (1 ítem)

Trabajo con mínimos errores (1 ítem)

Con un total de 24 reactivos para la variable capacitación

2.7 Validación y confiabilidad del instrumento

Validación del instrumento

Los dos instrumentos de Capacitación y Evaluación del desempeño laboral han sido evaluados por 3 expertos de validación.

Primer validador el Mg. Félix Caycho Valencia con DNI 15992567 con la especialidad de Recursos humanos y metodológico.

Segundo validador el Mg. David Zúñiga Burga con DNI 16750290 en la especialidad de Recursos humanos.

Tercer validador Sr. Miguel Ángel Pinado Núñez con DNI 08257761, temático.

Los validadores coincidieron que los instrumentos eran aplicables, que tenían pertinencia, relevancia y claridad.

Respecto a los resultados de V de Aiken arrojó 1 para cada uno de los Ítems (1 al 48), los tres expertos validaron el instrumento y coincidieron en que tenían pertinencia, relevancia y claridad, determinando que el instrumento es válido, esto es en cuanto a la aplicación de resultados (resumen de ítems evaluados por los expertos y sus principios estadísticos descriptivos: media y desviación típica).

Confiabilidad del instrumento de evaluación

Para analizar la confiabilidad se usará el coeficiente Alfa de Cronbach con el programa SPSS, considerando la prueba piloto de 15 personas encuestadas.

Para comprobar la confiabilidad de los datos obtenidos en la encuesta sobre la capacitación se determinó el siguiente resultado:

Índice de fiabilidad de Cronbach de la variable Capacitación.

Tabla 5

Confiabilidad variable Capacitación

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.855	24

Nota: Elaboración propia

De acuerdo a Nunnally, (citado por Wang, y Lestary, 2013), para valores de alfa mayores a 0,7 se considera que el instrumento es fiable.

Para comprobar la confiabilidad de los datos obtenidos en la encuesta sobre la evaluación del desempeño se determinó el siguiente resultado sobre la muestra de aplicación general de 80 encuestados.

Índice de fiabilidad de Cronbach de la variable Evaluación del desempeño laboral.

Tabla 6

Confiabilidad variable Evaluación del desempeño

Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	24

Nota: Elaboración propia

De acuerdo a Nunnally, (citado por Wang, y Lestary, 2013), para valores de alfa mayores a 0,7 se considera que el instrumento es fiable.

Los resultados de la prueba de confiabilidad, usando el estadígrafo denominado índice de confiabilidad de Cronbach, indican que el instrumento usado en la presente tesis tiene un valor de ,855 para la variable Capacitación y de ,934 para la variable Evaluación del desempeño lo que indica que es confiable; la escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

Criterio de confiabilidad valores

Tabla 7

Criterio de confiabilidad valores

No es confiable	(-1 a 0) (0.01 a 0.49)	Baja confiabilidad
Moderada confiabilidad	(0.5 a 0.75) (0.76 a 0.89)	Fuerte confiabilidad
Alta confiabilidad	(0.9 a 1)	Alta confiabilidad

Nota: Elaboración propia

Tabla 8

Validación del instrumento por juicio de expertos: Capacitación y evaluación del desempeño laboral

Indicador	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Coherencia	SI	SI	SI	3
Pertinencia	SI	SI	SI	3
Relevancia	SI	SI	SI	3

Nota: Elaboración propia

Tabla 9

Nombre de los expertos

Nombre y Apellidos	Especialidad	Opinión Favorable
Félix Caycho	Metodólogo	Aplicable
David Zúñiga	Experto	Aplicable
Miguel Pinado	Temático	Aplicable

Nota: Elaboración propia

2.8 Procedimiento de recolección de datos

1. Se solicitó la carta de presentación a la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo vía web, posteriormente se recoge en Mesa de Partes de la Escuela de Postgrado (segundo piso, pabellón B) con la asistente encargada, para poder realizar las encuestas en la institución donde se desarrollara la investigación.
2. Identificar el 10% de la población que no pertenezca a la muestra
3. Se solicitó permiso de consentimiento informado para el desarrollo de la investigación al Director del Hospital San Juan de Lurigancho, cada participante de la encuesta deja constancia de su asistencia voluntaria y autoriza el uso de la información proporcionada únicamente al estudio. Este documento se realiza antes de aplicar la encuesta.
4. Se aplicó el instrumento 15 muestras de mi prueba piloto a estudiar.
5. Elabore la base de datos en Excel de los 15 encuestados de la prueba piloto.
6. Con el programa estadístico SPSS 20 procedí a evaluar la confiabilidad de los ítems utilizando el coeficiente alfa de Cronbach.

2.9 Método de análisis de datos

Los datos fueron revisados y codificados antes de ser ingresados a una base de datos creada en el programa Excel y analizados en el programa estadística SPSS versión 22 en español. Para determinar las dos variables de estudio, capacitación y evaluación del desempeño laboral. Una vez que los datos sean procesados, se elaborarán cuadros y tablas estadísticas, los cuales permitirán emitir juicios y conclusiones a partir de los datos que sean obtenidos. Se elaboraron cuadros y gráficos estadísticos y se hallaron medidas de tendencia central, la media aritmética, la desviación estándar, frecuencia y porcentajes. Para el cual se usaron los estadígrafos descriptivos y el índice de confiabilidad de Cronbach. Para la

prueba de hipótesis se aplicó el estadístico RHO de Spearman, ya que el propósito fue determinar la relación que existe entre las variables de estudio a un nivel de confianza del 95%.

Estadística Inferencial

Con frecuencia, el propósito de la investigación va más allá de describir las distribuciones de las variables: se pretende probar hipótesis y generalizar los resultados obtenidos en la muestra a la población o universo. La estadística inferencial sirva para probar hipótesis y estimar parámetros. (Hernández et al., 2014, p. 299).

Paso 1: Calcular la prueba de la normalidad a partir de la hipótesis

Este contraste se realiza para comprobar si se verifica la hipótesis de normalidad necesaria para que el resultado de algunos análisis sea fiable.

Para comprobar la hipótesis nula de que la muestra ha sido extraída de una población con distribución de probabilidad normal se puede realizar un estudio gráfico o analítico.

N= mayor a 50 (kolmogorovSmirnov)

N= menor a 50 (Shapiro-wilk)

Paso 2: Contrastación de hipótesis

Es un procedimiento en el que a partir de una muestra aleatoria y significativa, extraer conclusiones que permitan aceptar o rechazar una hipótesis previamente emitida sobre el valor de un parámetro desconocido de una población.

La hipótesis emitida se designa por H_0 y se llama hipótesis nula.

La hipótesis contraria se designa por H_a y se llama hipótesis alternativa.

$P > 0,05$ acepta H_0

$P < 0,05$ acepta H_a

Paso 3: Coeficiente de correlación de Pearson y Spearman

Cuando la distribución es normal se utiliza Pearson

Cuando la distribución no es normal se utiliza Spearman

2.10 Aspectos éticos

Al realizar esta investigación se tuvo en cuenta que estamos tratando con personas que son llamados sujetos de estudios, por lo tanto se tuvo en cuenta en todo momento los siguientes principios éticos.

Principio de Respeto a dignidad humana:

Implica la libertad para conducir sus propias acciones incluyendo su participación voluntaria.

El formato del consentimiento informado para la participación en investigaciones se realizara colocando el título de la investigación, ciudad, fecha y año, informando los propósitos y evaluaciones donde la universidad cesar vallejo me autorizara para el estudio de investigación, adicionalmente informo mi participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria, en el que no recibiré beneficio personal de ninguna clase por la participación en este proyecto de investigación.

Sin embargo, se espera que los resultados obtenidos permitan mejorar los procesos de capacitación para una buena evaluación del desempeño laboral del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

Los resultados de la investigación serán archivada en papel y medio electrónico por la Universidad Cesar Vallejo, así mismo la investigación será de manera anónima. Se hace constatar el presente documento en su integridad de manera libre y solo con fines académicos exclusivamente.

Finalmente se concluye con sus nombres y apellidos, número de DNI y con una firma.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados de la estadística descriptiva

Resultados de análisis estadístico de los niveles, distribución y frecuencia de las variables y dimensiones Capacitación y evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016

Tabla 10

Resultado de frecuencias y porcentajes del nivel de Capacitación de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	20	25,0
Medio	39	48,8
Alto	21	26,3
Total	80	100,0

Fuente: Base de datos – reporte del SPSS del investigador

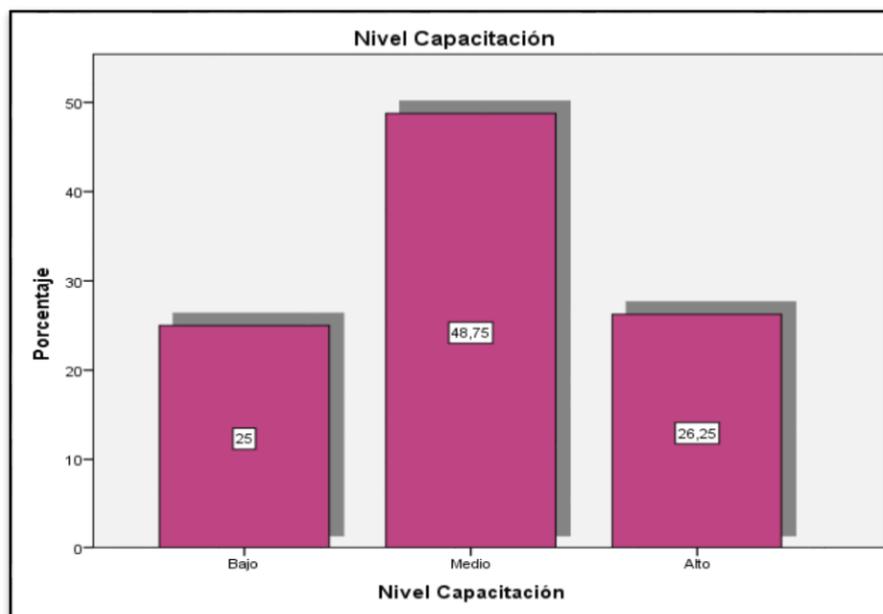


Figura9. Distribución de Nivel de la variable capacitación

Interpretación: De la tabla 10 figura 9, de la muestra aplicada a los 80 colaboradores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, se observa que la mayor proporción de evaluados se ubica en el nivel medio, siendo el 48.8%, (39), asimismo, la menor proporción está en el nivel bajo, siendo el 25.0%(20), porque el nivel de capacitación es bajo.

Capacitación y evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016

Tabla 11

Resultado de frecuencias y porcentajes del nivel de evaluación del desempeño Laboral de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	20	25,0
Medio	39	48,8
Alto	21	26,3
Total	80	100,0

Fuente: Base de datos – reporte del SPSS del investigador

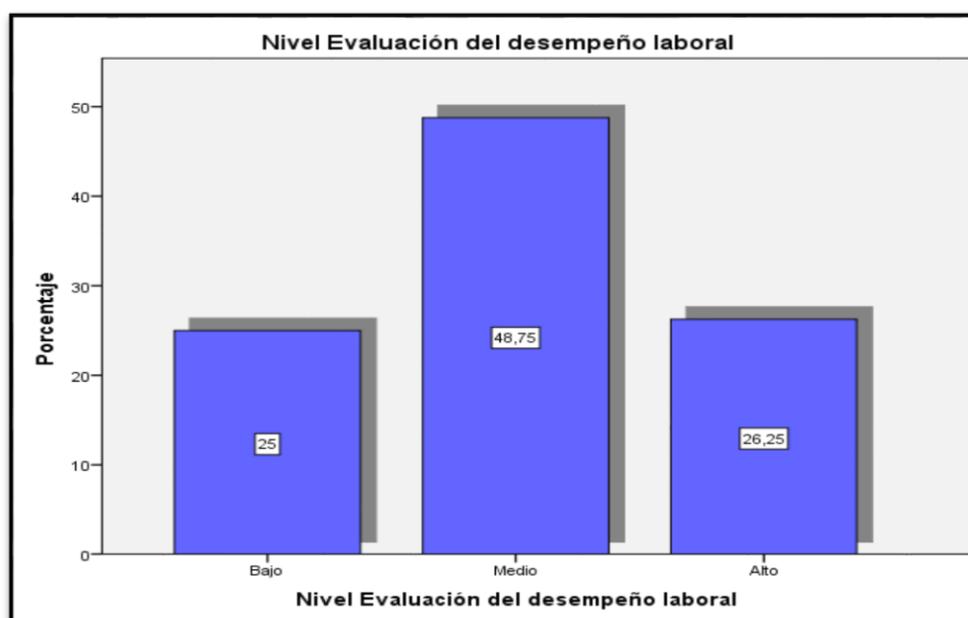


Figura 10. Distribución del nivel evaluación del desempeño laboral

Interpretación: De la tabla 11, figura 10, de la muestra aplicada a los 80 colaboradores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, se observa que la mayor proporción de evaluados se ubica en el nivel medio, siendo el 48,8% (39), reflejando el mismo un nivel medio, así mismo la menor proporción está en el nivel bajo, siendo el 25,0% (20). Porque el nivel de evaluación del desempeño es bajo.

Tabla 12

Resultado de frecuencias y porcentajes del nivel de dimensión Conocimiento adquirido de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	25	31,3
Medio	29	36,3
Alto	26	32,5
Total	80	100,0

Fuente: Base de datos – reporte del SPSS del investigador

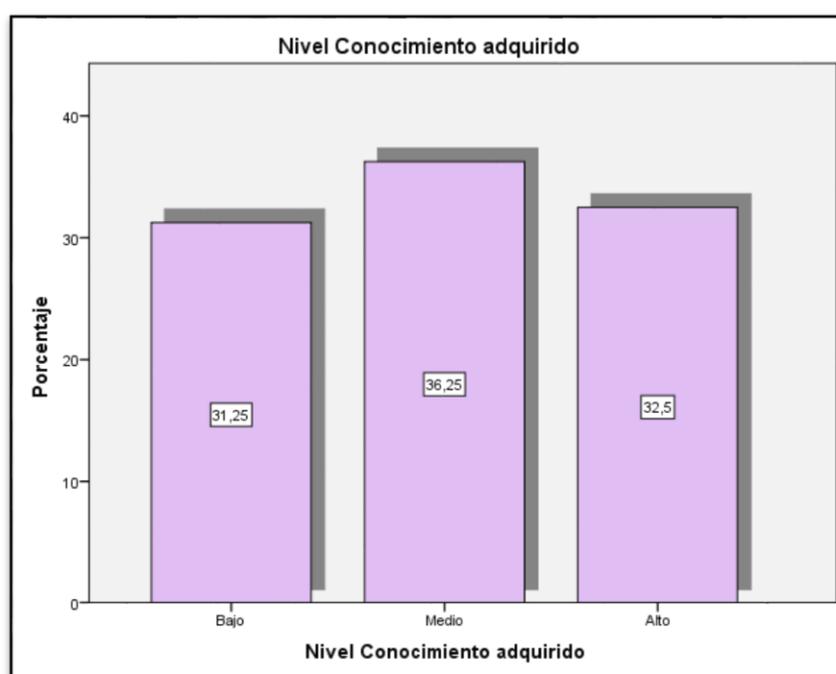


Figura 11. Distribución del nivel de la dimensión conocimiento adquirido

Interpretación: De la tabla 12, figura 11, de la muestra aplicada a los 80 trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, se observa que la mayor proporción de evaluados se ubica en el nivel medio, siendo el 36.6% (29), siendo un nivel medio, asimismo la menor proporción está en el nivel bajo, siendo el 31. 25% (25). Porque la dimensión conocimiento adquirido es de un nivel bajo.

Tabla 13

Resultado de frecuencias y porcentajes del nivel de dimensión habilidades de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	22	27,5
Medio	37	46,3
Alto	21	26,3
Total	80	100,0

Fuente: Base de datos – reporte del SPSS del investigador

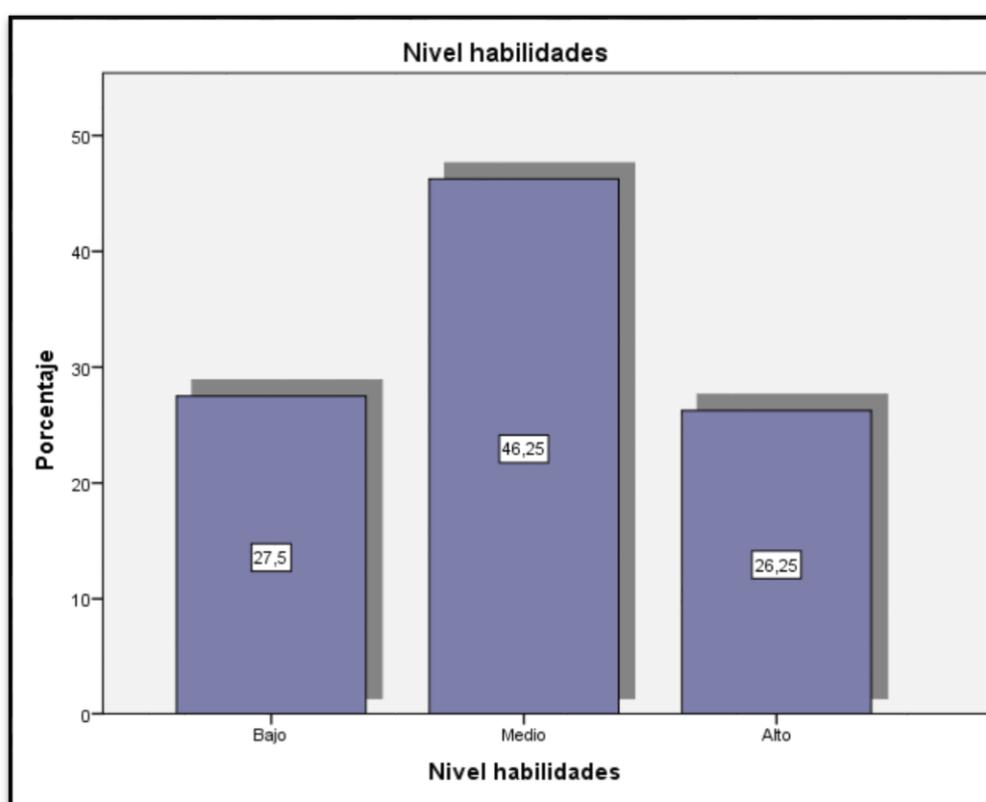


Figura 12. Distribución del nivel de la dimensión habilidades

Interpretación: De la tabla 13, figura 12, de la muestra aplicada a los 80 colaboradores trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, se observa que la mayor proporción de evaluados se ubica en el nivel medio, siendo el 46.3% (37), asimismo la menor proporción está en el nivel alto, siendo el 26.3% (21). La dimensión habilidades es de nivel alto.

Tabla 14

Resultado de frecuencias y porcentajes del nivel de dimensión rendimiento laboral de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	22	27,5
Medio	37	46,3
Alto	21	26,3
Total	80	100,0

Fuente: Base de datos – reporte del SPSS del investigador

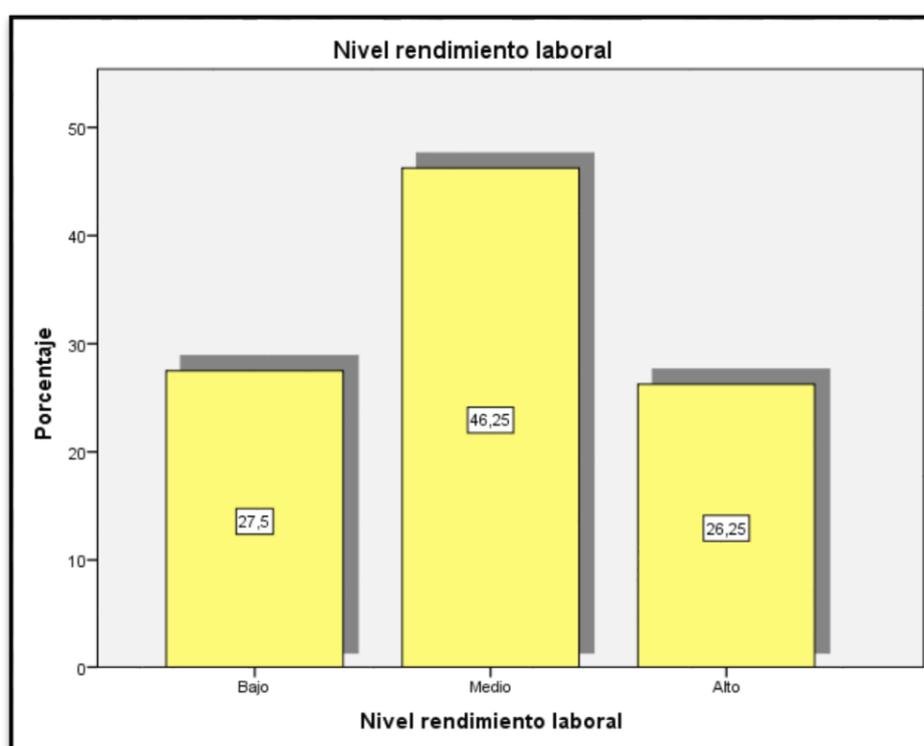


Figura 13. Distribución del nivel de la dimensión rendimiento laboral

Interpretación: De la tabla 14, figura 13, de la muestra aplicada a los 80 trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, se observa que la mayor proporción de evaluados se ubica en el nivel medio, siendo el 46.3% (37), así mismo la menor proporción está en el nivel alto siendo el 27.5% (22). La dimensión rendimiento laboral siendo de un nivel alto.

Tabla 15

Resultado de frecuencias y porcentajes del nivel de dimensión toma de decisiones de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	33	41,3
Medio	18	22,5
Alto	29	36,3
Total	80	100,0

Fuente: Base de datos – reporte del SPSS del investigador

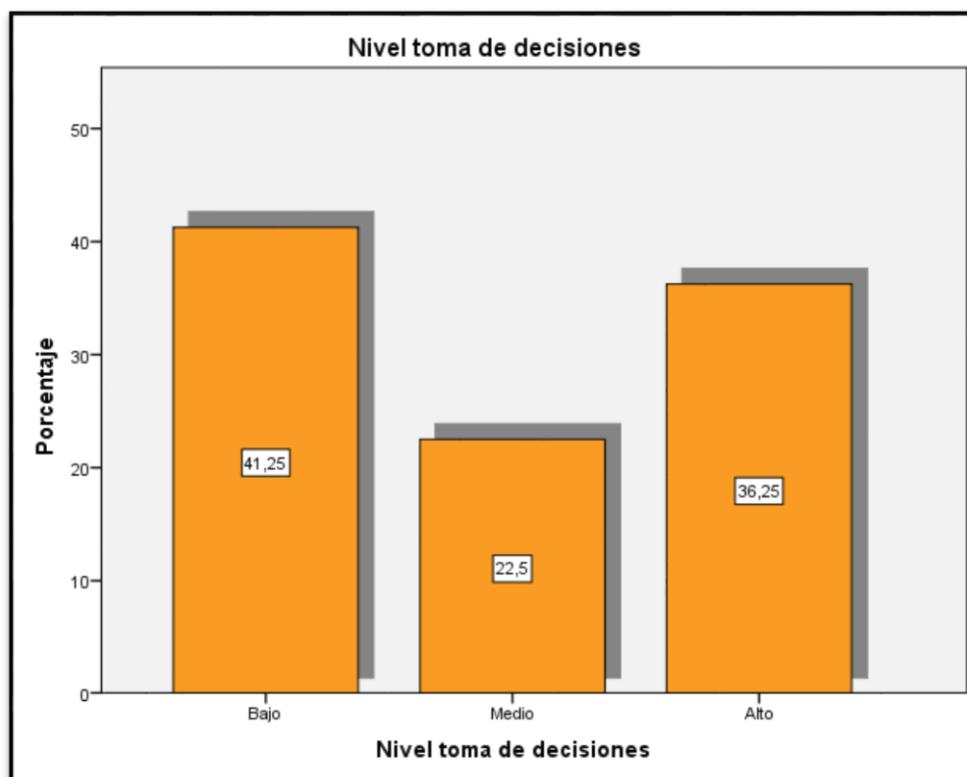


Figura 14. Distribución del nivel de la dimensión toma de decisiones

Interpretación: De la tabla 15, figura 14, aplicada a los 80 trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, se observa que la mayor proporción de evaluados se ubica en el nivel bajo, siendo el 41.3% (33), asimismo la menor proporción está en el nivel medio, siendo el 22.5% (18). Siendo la dimensión toma de decisiones de un nivel medio.

Tabla 16

Resultado de frecuencias y porcentajes del nivel de dimensión relaciones interpersonales de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	27	33,8
Medio	27	33,8
Alto	26	32,5
Total	80	100,0

Fuente: Base de datos – reporte del SPSS del investigador

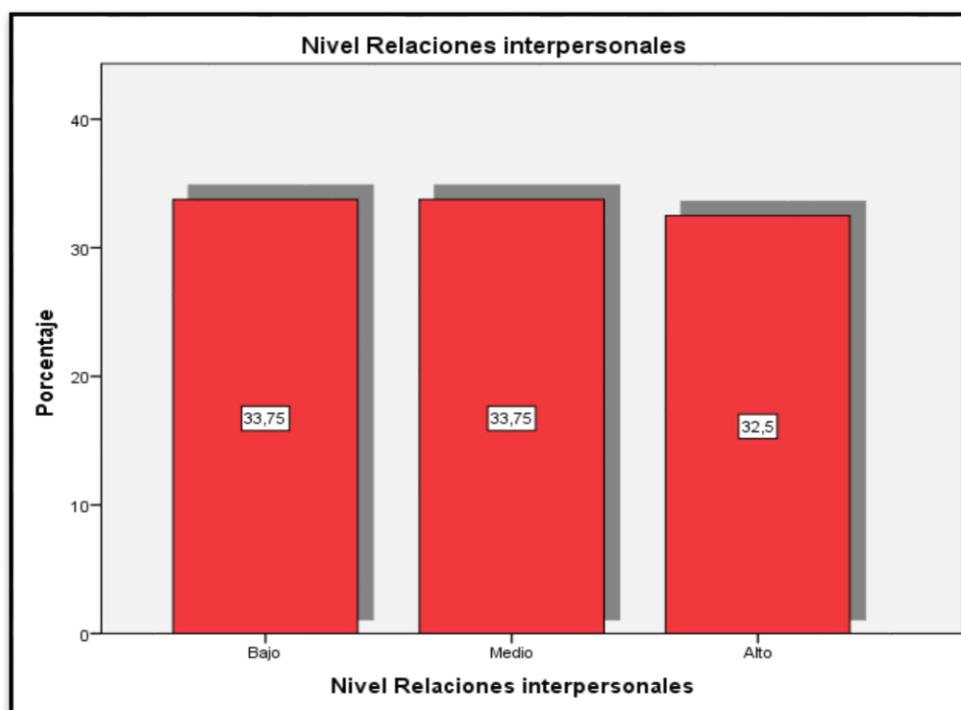


Figura 15. Distribución del nivel de la dimensión relaciones humanas

Interpretación: De la tabla 16, figura 15, aplicada a los 80 trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, se observa que la mayor proporción de evaluados se ubica tanto en el nivel medio como en el bajo, siendo el 33.8% (27), asimismo la menor proporción está en el nivel alto, siendo el 32.5% (26). Siendo la dimensión relaciones interpersonales de nivel alto.

Tabla 17

Resultado de frecuencias y porcentajes del nivel de dimensión planificación de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	23	28,8
Medio	28	35,0
Alto	29	36,3
Total	80	100,0

Fuente: Base de datos – reporte del SPSS del investigador

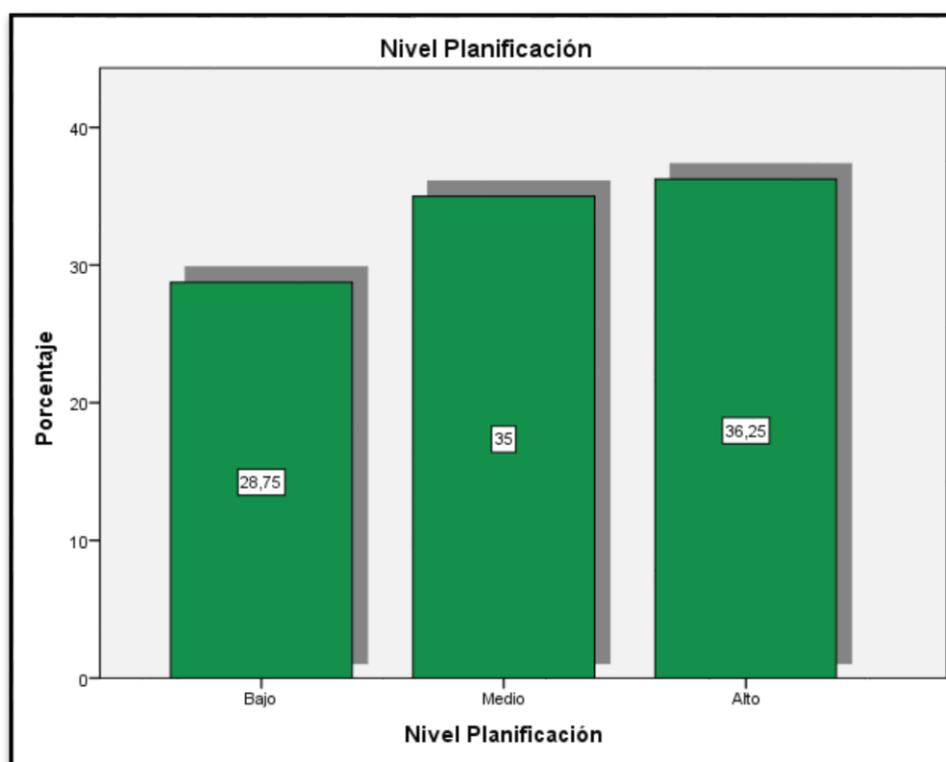


Figura 16. Distribución del nivel de la dimensión planificación

Interpretación: De la tabla 17, figura 16, aplicada a los 80 trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, se observa que la mayor proporción de evaluados se ubica en el nivel alto, siendo el 36.3% (29), asimismo, la menor proporción está en el nivel bajo, siendo el 28.8% (23). Siendo la dimensión planificación de un nivel bajo.

Tabla 18

Resultado de frecuencias y porcentajes del nivel de dimensión calidad de trabajo de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	33	41,3
Medio	10	12,5
Alto	37	46,3
Total	80	100,0

Fuente: Base de datos – reporte del SPSS del investigador

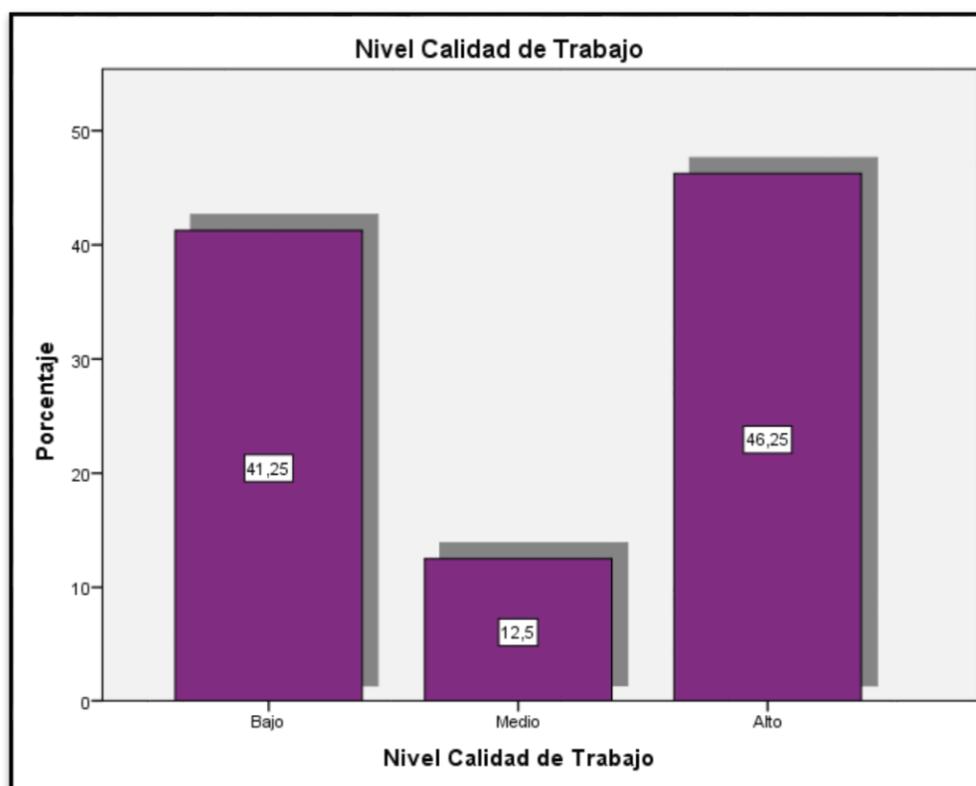


Figura 17. Distribución del nivel de la dimensión calidad de trabajo

Interpretación: De la tabla 18, figura 17, aplicada a los 80 trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, se observa que la mayor proporción de evaluados se ubica en el nivel alto, siendo el 46.3% (37), asimismo, la menor proporción está en el nivel medio, siendo el 12.5% (10). Siendo la dimensión calidad de trabajo de un nivel medio.

3.2 Resultado contrastados

3.2.1 Contrastación de hipótesis

Ho: La capacitación no está directamente relacionada con la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

Ha: La capacitación si está directamente relacionada con la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

Tabla 19

Coeficiente de correlación entre la variable capacitación y la variable evaluación de desempeño laboral.

			Evaluación de Desempeño
Rho de Spearman	Capacitación	Coeficiente de Correlación	,741**
		P	,000
		N	80

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 22, se puede apreciar que el nivel de significancia entre la variable Capacitación y la variable evaluación de desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016, es de $p = 0.000$ con un coeficiente de correlación positiva moderada $r = 0.741$.

3.2.2 Hipótesis Específica 1

Ho: La capacitación no se relaciona con el rendimiento laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

Ha: La capacitación se relaciona con el rendimiento laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

Tabla 20

Correlación entre la variable capacitación y la dimensión rendimiento laboral

			Rendimiento Laboral
Rho de Spearman	Capacitación	Coeficiente de correlación	,654**
		P	,000
		N	80

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos – reporte del SPSS del investigador

Interpretación: En la tabla 20, se muestra la correlación hallada entre la variable capacitación y la dimensión rendimiento laboral. De lo anterior, el valor p es de 0.000, el cual es menor a 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Así, se puede afirmar que sí existe correlación significativa y positiva entre la capacitación con la dimensión rendimiento laboral. En ese sentido, los evaluados que presentan mayor percepción favorable de la capacitación, tienden a presentar mayor valoración de la evaluación en cuanto al rendimiento laboral.

Decisión Estadística

Siendo el nivel de significancia < 0.05 indica que se acepta la H_A , es decir que “La capacitación SI está directamente relacionada con el rendimiento laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016”.

Hipótesis Específica 2

Ho: La capacitación nose relaciona con la toma de decisiones de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

Ha: La capacitación se relaciona con la toma de decisiones de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

Tabla 21

Correlación entre la variable capacitación y la dimensión toma de decisiones

			Toma de Decisiones
		Coefficiente de correlación	,494**
Rho de Spearman	Capacitación	P	,000
		N	80

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 21, se muestra la correlación hallada entre la variable capacitación y la dimensión toma de decisiones. De lo anterior, el valor p es de 0.000, el cual es menor a 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Así, se puede afirmar que sí existe correlación significativa y positiva entre la capacitación con toma de decisiones. En ese sentido, los evaluados que presentan mayor percepción favorable de la capacitación, tienden a presentar mayor valoración de la evaluación en cuanto a la toma de decisiones.

Decisión Estadística

Siendo el nivel de significancia < 0.05 indica que se acepta la H_A , es decir que “La capacitación SI está directamente relacionada con la toma de decisiones de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016”.

Hipótesis Específica 3

H_0 : La capacitación no se relaciona con las relaciones humanas de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016

H_a : La capacitación se relaciona con las relaciones humanas de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

Tabla 22

Correlación de la variable Capacitación y la dimensión Relaciones Humanas

			Relaciones Humanas
		Coefficiente de correlación	,650**
Rho de Spearman	Capacitación	P	,000
		N	80

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 22, se muestra la correlación hallada entre la variable capacitación y la dimensión relaciones humanas. De lo anterior, el valor p es de 0.000, el cual es menor a 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Así, se puede afirmar que sí existe correlación significativa y positiva entre la capacitación con las relaciones humanas. En ese sentido, los evaluados que presentan mayor percepción favorable de la capacitación, tienden a presentar mayor valoración de la evaluación en cuanto a las relaciones humanas.

Decisión Estadística

Siendo el nivel de significancia < 0.05 indica que se acepta la H_A , es decir que “La capacitación SI está directamente relacionada con las relaciones humanas de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016”

Hipótesis Específica 4

H_0 : La capacitación no se relaciona con planificación de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

H_a : La capacitación se relaciona con planificación de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

Tabla 23

Correlación entre la variable capacitación y la dimensión planificación

		Planificación	
		Coefficiente de correlación	,475**
Rho de Spearman	Capacitación	P	,000
		N	80

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 23, se muestra la correlación hallada entre la variable capacitación y la dimensión planificación. De lo anterior, el valor p es de 0.000, el cual es menor a 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Así, se puede afirmar que sí existe correlación significativa y positiva entre la capacitación con planificación. En ese sentido, los evaluados que presentan mayor percepción favorable de la capacitación, tienden a presentar mayor valoración de la evaluación en cuanto a la planificación.

Decisión Estadística

Siendo el nivel de significancia < 0.05 indica que se acepta la H_A , es decir que “La capacitación SI está directamente relacionada con planificación de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016”

Hipótesis Específica 5

H_0 : La capacitación no se relaciona con la calidad del trabajo de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

H_a : La capacitación se relaciona con la calidad del trabajo de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

Tabla 24

Correlación entre la variable capacitación y la dimensión calidad de trabajo

			Calidad de Trabajo
		Coeficiente de correlación	,494**
Rho de Spearman	Capacitación	P	,000
		N	80

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 24, se muestra la correlación hallada entre la variable capacitación y la dimensión calidad de trabajo. De lo anterior, el valor p es de 0.000, el cual es menor a 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Así, se puede afirmar que sí existe correlación significativa y positiva entre la capacitación con calidad de trabajo. En ese sentido, los evaluados que presentan mayor percepción favorable de la capacitación, tienden a presentar mayor valoración de la evaluación en cuanto a la calidad del trabajo.

Decisión Estadística

Siendo el nivel de significancia < 0.05 indica que se acepta la H_A , es decir que “La capacitación SI está directamente relacionada con la calidad del trabajo de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016”

Hipótesis Específica 7

H_0 : La evaluación del desempeño laboral no se relaciona con el conocimiento adquirido de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

H_a : La evaluación del desempeño laboral se relaciona con el conocimiento adquirido de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

Tabla 25

Correlación entre la variable evaluación del desempeño laboral y la dimensión conocimiento adquirido

		Conocimiento Adquirido
Rho de Spearman	Evaluación de Desempeño	,692**
		P
		,000
		N
		80

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 25, se muestra la correlación hallada entre la variable evaluación del desempeño laboral y la dimensión conocimiento adquirido. Interpretación: De lo anterior, el valor p es de 0.000, el cual es menor a 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Así, se puede afirmar que sí existe correlación significativa y positiva entre la evaluación del desempeño laboral con conocimiento adquirido. En ese sentido, los evaluados que presentan mayor valoración de la evaluación del desempeño laboral, tienden a presentar percepción más favorable de la capacitación en cuanto al conocimiento adquirido.

Decisión Estadística

Siendo el nivel de significancia < 0.05 indica que se acepta la H_A , es decir que “La evaluación del desempeño laboral SI está directamente relacionada con el conocimiento adquirido de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016”

Hipótesis Específica 8

H_0 : La evaluación del desempeño laboral nose relacionada con las habilidades de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

H_a : La evaluación del desempeño laboral se relaciona con las habilidades de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

Tabla 26

Correlación entre la variable evaluación del desempeño laboral y la dimensión habilidades.

			Habilidades
Rho de Spearman	Evaluación de Desempeño	Coefficiente de correlación	,660**
		P	,000
		N	80

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 26, se muestra la correlación hallada entre la variable evaluación del desempeño laboral y la dimensión habilidades. De lo anterior, el valor p es de 0.000, el cual es menor a 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula. Así, se puede afirmar que sí existe correlación significativa y positiva entre la evaluación del desempeño laboral con las habilidades. En ese sentido, los evaluados que presentan mayor valoración de la evaluación del desempeño laboral, tienden a presentar percepción más favorable de la capacitación en cuanto a las habilidades.

Decisión Estadística

Siendo el nivel de significancia < 0.05 indica que se acepta la H_A , es decir que “La evaluación del desempeño laboral SI está directamente relacionada con las habilidades de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016”.

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la capacitación y la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

En la tabla 19, del estudio desarrollado, indica que existe una correlación entre la variable capacitación y evaluación del desempeño laboral. Una correlación estadísticamente significativa es la que muestra un valor p menor a 0.05 y RHO 0,741, confirmando en este caso que existe una correlación significativa entre ambas variables. Los resultados obtenidos son corroborados por Torre (2014), en su estudio sobre Capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores en el área de operaciones de una empresa prestadora de servicios de Lima Metropolitana, 2014. La cual tuvo por finalidad indicar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la mencionada empresa. Los resultados mostraron la relación que existe entre la capacitación y la evaluación del desempeño laboral, por tal motivo la investigación de Torre dará una clara visión de cómo alcanzar un mejor desempeño laboral, asimismo, mejorar el centro de labores a través de la capacitación de los trabajadores. Además, la mayor proporción de evaluados se ubica en el nivel medio, siendo el 48.8% (39), siendo este un nivel medio, también la menor proporción está en el nivel bajo, siendo el 25.0% (20), porque el nivel de capacitación es bajo.

Para identificar el nivel de capacitación de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016 según área de trabajo, género, edad y profesión, nos indica lo siguiente:

La capacitación según edad de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016, aplicada 80 trabajadores, se observa que el mayor porcentaje en el nivel bajo de capacitación son quienes tienen entre 20 a 29 años, siendo un porcentaje de (32.1%) de los mismos. El mayor porcentaje en el nivel alto de capacitación son quienes tienen de 30 a 39 años a más con el (37.5%).

La capacitación según profesión de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016, aplicada a 80 trabajadores, se observa que el mayor porcentaje en el nivel bajo de capacitación son auxiliares administrativos con un (37.5%) de ellos, igualmente el mayor porcentaje en el nivel alto de capacitación son técnicos administrativos con un porcentaje de (28.6%).

Identificar la relación que existe entre la capacitación y el rendimiento laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

En la tabla 20, del estudio desarrollado, indica que existe una correlación entre la variable capacitación y el rendimiento laboral. Existe una correlación estadísticamente significativa es la que muestra un valor p menor a 0.05 y RHO 0,654, confirmando en este caso existe una correlación significativa entre la variable 1 y la dimensión rendimiento laboral. Por otro lado Pérez (2009), según su estudio sobre "Propuesta de un Sistema para la evaluación del desempeño laboral en una empresa Manufacturera". Este estudio de investigación hace referencia a la evaluación del desempeño laboral el cual es un procedimiento estructural y sistemático que permite medir e influir sobre los atributos, comportamientos y una serie de resultados relacionados con el trabajador, con el fin de descubrir en qué medida es productivo y así mejorar su rendimiento a futuro. Respecto a las conclusiones podemos concluir que es un proceso en el que se intenta determinar las actitudes, rendimiento y comportamiento laboral del colaborador en el desempeño de su cargo. Asimismo, tenemos en su estudio de investigación a Sigcho (2011), en el "Proceso de la evaluación de un plan de capacitación que permita un mejor rendimiento y aumento de la satisfacción laboral. La cual tiene como objetivo diseñar un plan de capacitación en base a la evaluación de desempeño para aumentar el rendimiento y satisfacción laboral de sus empleados, se desarrolló para el empleado el cual es un proyecto que se diseñó con el fin de mejorar su rendimiento laboral, además se concluye con el estudio que el 100% del personal administrativo considera que un plan de capacitación estructurado aumentara su rendimiento laboral, respecto a las recomendaciones se indica que recursos humanos debe realizar un seguimiento para que al finalizar el año se

brinde una retroalimentación con los empleados respecto al plan de capacitación así mismo, que los jefes inmediatos estén involucrados en el plan de capacitación para brindar apoyo a los empleados y ser guías en el desempeño de los mismos. Así mismo se observa que la mayor proporción de evaluados se ubica en el nivel medio siendo el 46.3%, y la menor proporción está en el nivel alto siendo el 27.5%, siendo la dimensión rendimiento laboral un nivel alto.

Identificar la relación que existe entre la capacitación y toma de decisiones de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016. En la tabla 21, del estudio desarrollado, indica que existe una correlación entre la variable capacitación y la toma de decisiones. Existe una correlación estadísticamente significativa es la que muestra un valor p menor a 0.05 y RHO 0,494, confirmando en este caso existe una correlación significativa entre la variable 1 y la dimensión toma de decisiones. Además Sabia y Pérez (2013), en su estudio de investigación “Influencia de la Capacitación Laboral y la Evaluación de Desempeño, en el Clima Organizacional de Hoteles 4 estrellas. Indica que existe una falta de objetivos individuales, es decir, de iniciativa de parte de los empleados en tomar decisiones propias. Más allá de que los objetivos comunes se encuentren claros, el grado de planificación y eficiencia en la tarea no resultan determinantes para señalarlos como factores de un buen clima. Se presenta una falta de iniciativa de los empleados a tomar decisiones propias, los mismos señalan que no se les anima a ser autosuficientes, sin embargo, desde la organización existe una buena planificación para lograr eficiencia en las tareas, lo cual destacaría una perspectiva más corporativa del hotel. Esto también se ve expresado en la falta de planificación de las tareas y del planteo de objetivos comunes, lo cual se traduce en un nivel bajo de autorrealización. En comparación con estas dos situaciones, el Hotel C es donde se observa un mejor manejo de la práctica, si bien no se basan en la detección de necesidades, el convenio que mantienen con la Asociación de Hoteles hace que la misma se lleve a cabo a partir de una planificación y posterior evaluación. Se evidencia que la mayor proporción de evaluados se ubica en el nivel bajo, siendo el 41.3% (33), asimismo la menor proporción está en el nivel medio, siendo el 22.5% (18). Siendo la dimensión toma de decisiones de un nivel medio.

Identificar la relación que existe entre la capacitación y las relaciones humanas de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

En la tabla 22, del estudio desarrollado, indica que existe una correlación entre la variable capacitación y las relaciones humanas. Existe una correlación estadísticamente significativa es la que muestra un valor p menor a 0.05 y RHO 0,650, confirmando en este caso existe una correlación significativa entre la variable 1 y la dimensión relaciones humanas.

Así mismo Palomino (2016), en su estudio de investigación sobre "Satisfacción Desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad distrital de Magdalena del Mar, 2015. En cuanto a los resultados nos indica que un 48.2% de los trabajadores de la Municipalidad de Magdalena del Mar, presentan el nivel insatisfecho, referente a la satisfacción laboral, además que en el nivel de desempeño laboral predomina el desempeño laboral regular con un 89.9%. Seconcluye en la presente investigación que se determinó una relación positiva y correlacional entre la satisfacción y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Magdalena del Mar 2016. A la vez se observa que la mayor proporción de evaluados se ubica tanto en el nivel medio como en el bajo, siendo el 33.8% (27), así mismo, la menor proporción está en el nivel alto, siendo el 32.5% (26). Siendo la dimensión relaciones interpersonales de nivel alto.

Identificar la relación que existe entre la capacitación y la planificación de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016. En la tabla 23, del estudio desarrollado, indica que existe una correlación entre la variable capacitación y la dimensión planificación. Existe una correlación estadísticamente significativa es la que muestra un valor p menor a 0.05. y RHO 0,475, en el estudio de investigación de Rengifo (2010), el cual tuvo como objetivo general, describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mypes del sector comercio-rubro artesanía shipibo-conibo del distrito de Callería. En cuanto al diseño de la investigación que se utilizó en esta investigación fue no experimental – descriptivo dónde la muestra conformada por

las Mypes encuestadas. O = Observación de las variables: financiamiento, capacitación y rentabilidad. Las conclusiones son: respecto a la capacitación, los empresarios encuestados manifestaron que las principales características de la capacitación de sus Mypes son: el 86% no recibió capacitación para el otorgamiento del préstamo, el 71% tuvieron un curso de capacitación, con respecto al personal que recibió algún tipo de capacitación el 43% ha recibido alguna capacitación, El 57% considera que la capacitación como empresario es una inversión y el 50% considera que la capacitación como empresario es relevante para su empresa. El 57% cree que la capacitación mejoro la rentabilidad de su empresa y el 86% afirma que la rentabilidad de su empresa mejoro en los 02 últimos años. En tal sentido, se observa que la mayor proporción de evaluados se ubica en el nivel alto, siendo el 36.3% (29), así mismo, la menor proporción está en el nivel bajo, siendo el 28.8% (23). Siendo la dimensión planificación de un nivel bajo.

Identificar la relación que existe entre la capacitación y la calidad de trabajo de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016. En la tabla 24, se muestra la correlación hallada entre la variable capacitación y la dimensión calidad de trabajo. De lo anterior, el valor p es de 0.000, el cual es menor a 0.05. Y RHO 0,494, en el estudio de investigación de Gutiérrez (2007), refiere sobre las necesidades de inducción y capacitación del personal administrativo de los centros locales de la Universidad Nacional Abierta en la cual su investigación determina las necesidades de inducción y capacitación que requiere el personal administrativo de los Centros locales de la universidad nacional abierta. La inquietud para llevar a cabo este trabajo surgió de la experiencia acumulada como miembro de este personal, por la escasa formación continua y permanente que presta la institución a los funcionarios administrativos. Esta investigación está enmarcada en un estudio de campo, transaccional y descriptivo. La población estuvo conformada por 343 empleados administrativos de los centros locales de la UNA y la muestra por 56 funcionarios de los Centros Locales Cojedes, Lara, Portuguesa y Yaracuy pertenecientes a la Región Centro- Occidental, a quienes se les aplicó como instrumento un cuestionario y una escala de respuestas tipo Likert con las categorías, el análisis e interpretación de los datos se obtuvo aplicando la estadística descriptiva. En conclusión, casi nunca y nunca los

empleados administrativos han recibido inducción y capacitación para mejorar su desempeño laboral, razón por la cual se recomienda diseñar un Programa de Inducción, Capacitación y Entrenamiento dirigido al personal administrativo de los Centros Locales de la Universidad Nacional Abierta. Así mismo se observa que la mayor proporción de evaluados se ubica en el nivel alto, siendo el 46.3% de los mismos, la menor proporción se encuentra en el nivel medio siendo un 12.5 % siendo la dimensión calidad de trabajo de un nivel medio.

Identificar el nivel de evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016 según el área de trabajo, genero, edad y profesión.

La evaluación del desempeño laboral según edad de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016, aplicada a 80 trabajadores, se observa que el mayor porcentaje en el nivel bajo de evaluación del desempeño laboral son quienes tienen entre 20 a 29 años de edad arrojando un porcentaje de (46.4%). Del mismo modo, el mayor porcentaje en el nivel alto de evaluación del desempeño laboral son quienes tienen de 30 a 39 años de edad, siendo un porcentaje de (32.1%) de los mismos.

La evaluación del desempeño laboral según profesión de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016, aplicado a 80 trabajadores, se observa que el mayor porcentaje en el nivel bajo de evaluación del desempeño laboral son auxiliares administrativos arrojando un (35.7%). Además, el mayor porcentaje en el nivel alto de evaluación del desempeño laboral son profesionales con un (22.1%) de los mismos.

Identificar la relación que existe entre la evaluación del desempeño laboral y el conocimiento adquirido de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016. En la tabla 25, del estudio desarrollado, de la correlación entre la evaluación del desempeño laboral y el conocimiento adquirido, indica que existe una correlación entre ambas variables, una correlación estadísticamente significativa es la que muestra un valor p menor a 0.05. Y RHO

0,692, confirmando en este caso existe una correlación significativa. Así mismo en la investigación de Sosa (2014), tomando en cuenta dentro de este aspecto, los conocimientos y actitudes docentes. Se llega a la conclusión que según las necesidades se hace evidente reforzar la actitud hacia el servicio en docentes y los conocimientos. Según las necesidades se hace evidente reforzar la actitud en los docentes debido a que no se brinda un servicio de calidad y no se trabaja en equipo. Se observa que la mayor proporción de evaluados se ubica en el nivel medio, siendo el 36.6% (29), siendo un nivel medio, así mismo la menor proporción está en el nivel bajo, siendo el 31.25% (25). Indica que la dimensión conocimiento adquirido es de un nivel bajo.

Determinar la relación que existe entre la evaluación del desempeño laboral y las habilidades de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016. En la tabla 26, del estudio desarrollado, de la correlación entre la evaluación del desempeño laboral y las habilidades, indica que existe una correlación entre la variable capacitación y la dimensión habilidades, se halló una correlación estadísticamente significativa es la que muestra un valor p menor a 0.05. Y RHO 0,660, confirmando en este caso existe una correlación significativa.

De la misma forma, tenemos a Mejía (2012), en la investigación sobre “evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales” en el proceso de investigación se logró comprobar la importancia de la evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales, ya que los resultados indican que es de gran influencia positiva en el desempeño de los agentes, pues esta misma representa un medio que les exige mejora continua en el servicio y atención que proporcionan al cliente, actualizarse en conocimientos e incluso mejorar sus habilidades. La investigación también dio a conocer que los agentes consideran la evaluación como un medio que les permite desarrollar al máximo sus habilidades personales y profesionales gracias a la exigencia que esta requiere. Finalizando, respecto a los resultados de la investigación, arrojó un alto porcentaje respecto a que los parámetros o competencias establecidas facilitan y mejoran el desempeño. Mejora las habilidades de comunicación han sido resultado de la constante evaluación del desempeño. Mejorar las habilidades de digitación son las

consecuencias de la evaluación constante. Así mismo se observa que la mayor proporción de evaluados se ubica en el nivel medio siendo un porcentaje de 46.3% y la menor proporción está en el nivel alto siendo el 26.3%, indica que la dimensión habilidades es de nivel alto.

V. CONCLUSIONES

Conclusión

Primero: Si existe una correlación significativa entre la variable capacitación y evaluación del desempeño laboral para los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

En los niveles de capacitación según género de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016, de la encuesta aplicada a los 80 trabajadores del área administrativa del Hospital, se observa que el mayor porcentaje en el nivel bajo capacitación son varones, siendo el 25.6% de ellos. Asimismo, el mayor porcentaje en el nivel alto de capacitación son también varones, siendo el 33.3%.

Segundo: Si existe una correlación significativa entre la variable capacitación y la dimensión y el rendimiento laboral para los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

Del nivel capacitación, de la encuesta aplicada a los 80 trabajadores del área administrativa del Hospital, se observa que la mayor proporción de evaluados se ubica en el nivel medio, siendo el 48.8% (39), siendo este un nivel medio, así mismo la menor proporción está en el nivel bajo, siendo el 25.0% (20), porque el nivel de capacitación es bajo. Mientras tanto, en la dimensión rendimiento laboral se observa que la mayor proporción de evaluados se ubica en el nivel medio, siendo el 46.3% (37), así mismo la menor proporción está en el nivel alto siendo el 27.5% (22). La dimensión rendimiento laboral siendo de un nivel alto.

Tercero: Si existe una correlación significativa entre la variable capacitación y la toma de decisiones para los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016. De la distribución del nivel de la dimensión toma de decisiones, aplicada a los trabajadores del área administrativa de una muestra de 80 colaboradores, se observa que la mayor proporción de evaluados se ubica en el nivel bajo, siendo el 41.3% (33), así mismo, la menor proporción está en el nivel medio, siendo el 22.5% (18). Siendo la dimensión toma de decisiones de un nivel medio.

- Cuarto:** Si existe una correlación significativa entre la variable capacitación la dimensión relaciones humanas para los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016. Del nivel de la dimensión relaciones interpersonales, se observa que la mayor proporción de evaluados se ubica tanto en el nivel medio como en el bajo, siendo el 33.8% (27), así mismo, la menor proporción está en el nivel alto, siendo el 32.5% (26). Siendo la dimensión relaciones interpersonales de nivel alto.
- Quinto:** Si existe una correlación significativa entre la variable capacitación la dimensión planificación para los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016. Del nivel de la dimensión planificación, aplicada a los trabajadores del área administrativa de una muestra de 80 colaboradores, se observa que la mayor proporción de evaluados se ubica en el nivel alto, siendo el 36.3% (29), así mismo la menor proporción está en el nivel bajo, siendo el 28.8% (23). Siendo la dimensión planificación de un nivel bajo.
- Sexto:** Si existe una correlación significativa entre la variable evaluación y la dimensión calidad del trabajo de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016. Así mismo se observa que la mayor proporción de evaluados se ubica en el nivel alto, siendo el 46.3% de los mismos, la menor proporción se encuentra en el nivel medio siendo un 12.5 % siendo la dimensión calidad de trabajo de un nivel medio.
- Séptimo:** Si existe una correlación significativa entre la variable evaluación del desempeño laboral y la dimensión conocimiento adquirido para los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016. Distribución del nivel de la dimensión conocimiento adquirido, aplicada a los trabajadores del área administrativa de una muestra de 80 colaboradores, se observa que la mayor proporción de

evaluados se ubica en el nivel medio, siendo el 36.6% (29), siendo un nivel medio, así mismo, la menor proporción está en el nivel bajo, siendo el 31. 25% (25). Porque la dimensión conocimiento adquirido es de un nivel bajo.

Octavo: Si existe una correlación significativa entre la variable evaluación del desempeño laboral y la dimensión habilidades para los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016. Distribución del nivel de la dimensión habilidades, aplicada a los trabajadores del área administrativa de una muestra de 80 colaboradores, se observa que la mayor proporción de evaluados se ubica en el nivel medio, siendo el 46.3% (37), así mismo, la menor proporción está en el nivel alto, siendo el 26.3% (21). La dimensión habilidades es de nivel es de nivel alto.

Noveno: Se concluye que existe una relación significativa entre ambas variables, dentro de este proyecto de investigación se requiere que hayan constantes capacitación para así poder lograr un buen desarrollo y desempeño laboral de los colaboradores de la Institucion de salud.

VI. RECOMENDACIONES

Recomendaciones

Primero: En cuanto a la variable capacitación en donde los resultados arrojan que la mayor proporción de evaluados se ubica en el nivel medio, siendo el 48.8%, siendo este un nivel medio, así mismo la menor proporción está en el nivel bajo, siendo el 25.0%, porque el nivel de capacitación es bajo. Se recomienda, en tal sentido, mejorar los procesos de capacitación para que el personal este mejor preparado, tenga mayor conocimientos, y por ende tenga un buen desempeño laboral, se recomienda continuar y poner énfasis con las buenas prácticas educativas para el desarrollo profesional de los colaboradores en base a su desempeño de funciones. Para lograr y hacer efectivo las recomendaciones planteadas se sugiere incrementar el presupuesto asignado anual, para de esta manera contar más capacitaciones, solventar los gastos que esto infiere como; el capacitador o ponente, espacio en el cual se va a realizar la ponencia, útiles de escritorio, certificados impresos, pre test y post test, y refrigerios.

Segundo: Respecto a la variable evaluación del desempeño laboral, en donde, se observa que la mayor proporción de evaluados se ubica en el nivel medio, siendo el 48.8%, reflejando el mismo un nivel medio, así mismo la menor proporción está en el nivel bajo, siendo el 25.0%. Porque el nivel de evaluación del desempeño es bajo. Antes que nada tenemos que tener en consideración que el recurso humano es el activo más importante de las empresas. Basándonos o tomando como prioridad al nivel bajo, de la evaluación del desempeño laboral, se debe revertir este resultado de la mejor manera posible, para este fin se sugiere antes que nada que el personal este encajado, por decirlo así, en su puesto y cargo de funciones adecuadas, categorizar por decirlo en su puesto correcto, específico de trabajo, luego de esto, es evidente que se tiene que elegir el método correcto para realizar una buena evaluación del desempeño laboral. Como existe correlación entre la capacitación y la

evaluación del desempeño laboral, se debe incrementar las capacitaciones, con un buen resultado, y por ende, luego dedicarnos a las evaluaciones correspondientes, para así identificar las fortalezas y debilidades de nuestros colaboradores de la Institución.

Tercero: Respecto a dimensión conocimiento adquirido, se observa que la mayor proporción de evaluados se ubica en el nivel medio, siendo el 36.6%, siendo un nivel medio,asímismo la menor proporción está en el nivel bajo, siendo el 31. 25%. Porque la dimensión conocimiento adquirido es de un nivel bajo. Tomando como referencia el nivel bajo, antes que nada se recomienda que se implante el uso correcto o se establezca una metodología adecuada para adquirir nuevos conocimientos, esta metodología puede ser a través de la investigación personalizada por cada colaborador, ya a manera virtual, por ejemplo, el trabajador puede investigar en repositorios virtuales, páginas webs, links, se esta manera se consigue mayor aprendizaje y por ende adquirir conocimientos, agreguemos también libros, revistas científicas, diccionarios, etc. promover la lectura es básico y elemental para enriquecernos de conocimientos día a día. El conocimiento es una clave para avanzar profesionalmente, por ende se indica que se le dé prioridad a las capacitaciones, luego seguir el proceso de la evaluación del desempeño laboral.

Cuarto: Distribución del nivel de la dimensión habilidades, se observa que la mayor proporción de evaluados se ubica en el nivel medio, siendo el 46.3%, asímismo la menor proporción está en el nivel alto, siendo el 26.3%. La dimensión habilidades es de nivel es de nivel alto. Basándonos en el nivel medio de las habilidades, a menudo dedicamos horas excesivas horas en nuestro ámbito laboral, nos esforzamos por ser los mejores, por llegar a nuestra metas y los objetivos mensuales, pero todo a cambio de que, muchas veces nos frustramos y sentimos que no somos hábiles para todo lo que hemos planteado como objetivo mensual o anual, se sugiere para esto optimizar nuestras horas de trabajo, por

ejemplo; tener prioridad en nuestras labores cotidianas, actividades diarias, teniendo en cuenta que no se puede hacer todo a la vez, entonces, antes de empezar se debe planificar el día de trabajo. Desarrollemos las habilidades de los colaboradores con talleres continuos de temas relacionados a sus labores que ejecutan día a día, hagamos constantes evaluaciones programadas a nuestro personal.

Quinto: Distribución del nivel de la dimensión rendimiento laboral, se observa que la mayor proporción de evaluados se ubica en el nivel medio, siendo el 46.3%, asimismo, la menor proporción está en el nivel alto siendo el 27.5%. La dimensión rendimiento laboral siendo de un nivel alto. Tomando como referencia la menor proporción en lo que respecta el rendimiento laboral, para elevar nuestro rendimiento en el centro de labores, debemos considerar los aspectos básicos, organización, levantarse temprano, planificación de actividades diarias, para que así se pueda sacar provecho de nuestro día organizadamente y no terminar las jornadas laborales agotados, cabe resaltar que es muy importante estar constantemente motivados, vivir en un clima laboral donde se respire tranquilidad y confraternidad con los compañeros de trabajo. También se debe delegar responsabilidades para no cargarnos con exceso de trabajo.

Sexto: Distribución del nivel de la dimensión toma de decisiones, se observa que la mayor proporción de evaluados se ubica en el nivel bajo, siendo el 41.3%, asimismo, la menor proporción está en el nivel medio, siendo el 22.5%. Siendo la dimensión toma de decisiones de un nivel medio. Refiriéndonos al nivel medio de la toma de decisiones, se recomienda antes que nada, analizar profundamente lo que vamos hacer, como lo vamos a realizar y las consecuencias que conlleva a las decisiones, uno tiene que ser firme al momento de tomar sus decisiones laborales, no ser un punto medio o un quiebre, sino sólido y firme. Tenemos que tener en cuenta todas las opciones, de una vez evaluado y analizado, optaremos por la mejor, que nuestra decisión nos haga libres, pensando en positivo

y que la decisión que tomemos va a sumas puntos significativos para nuestra Institución.

Séptimo: Dimensión relaciones humanas, se observa que la mayor proporción de evaluados se ubica tanto en el nivel medio como en el bajo, siendo el 33.8%, así mismo, la menor proporción está en el nivel alto, siendo el 32.5%. Siendo la dimensión relaciones interpersonales de nivel alto. Este es un punto importante, ya que trata de las relaciones humanas, todas las oportunidades que tenemos que interactuar con nuestro compañero de trabajo, con nuestro vecino laboral, el cual en ocasiones vemos más de 12 horas diarias. Promover, organizar, realizar periódicamente talleres de clima organizacional, empatía para así interactuar con nuestros compañeros y tener mayor sensibilidad hacia los que nos rodean, dejando al indiferencia, todo esto con lleva a tener un buen grado de relaciones humanas.

Octavo: Distribución del nivel de la dimensión planificación, se observa que la mayor proporción de evaluados se ubica en el nivel alto, siendo el 36.3%, asimismo, la menor proporción está en el nivel bajo, siendo el 28.8%. Siendo la dimensión planificación de un nivel bajo. Los trabajadores deben tener una adecuada planificación de actividades semanales y/o mensuales por seguir, con esto llegaran a cumplir su meta y objetivos, si y solo si el colaborador sentirá el orden de sus labores y hará un seguimiento de cómo avanza en sus metas trazadas. No es suficiente recibir constantemente solo capacitación para el colaborador, si no, enfatizar al mismo que realice una buena planificación de actividades.

Noveno: Se recomienda planificar y ejecutar un plan de capacitación para luego hacerlo efectivo en todas las áreas del hospital, de esta manera el personal capacitado tendrá una evaluación y desempeño laboral y cuando antes de les haya capacitado.

VII. REREFENCIAS

- Alles, M. (2008) *Desempeño por competencias evaluación de 360°*. Buenos aires. Argentina. Granica S.A
- Alles, M. (2011) *Diccionario de comportamientos*. Buenos aires. Argentina. Granica S.A
- Añorga (2015) *Evaluación del desempeño de la producción de los servicios de salud en relación a la asignación financiera de las IPRESS Gamarra, Zarate, Magdalena y Jesús María en EsSalud, 2014* Perú.
- Bedoya, O. (2013) *La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas* Perú (Tesis para Magister)
- Bernal, C. (2006) *Metodología de la investigación para administración, económica, humanidades y ciencias sociales*. México. Pearson Educación
- Boloña, E. (2011) *Estadística para psicología y educación*. Córdoba: Argentina. Brujas
- Canales, F. Alvarado, E. y Pineda, E. (2011) *Metodología de la investigación*. México. Limusa S.A de C.V Grupo Noriega Editores
- Cid, A. Méndez, R. y Sandoval, F. (2007) *Investigación fundamentos y metodología*. México. Pearson Educación
- Cutimbo (2008) *Influencia del nivel de capacitación docente en el rendimiento académico de los estudiantes” del Instituto Superior Pedagógico Público de Puno caso de la Especialidad de Educación*. Perú.
- Días (2011) *Capacitación y Desempeño Laboral de los empleados de la comisión Federal de Electricidad de la zona Montemorelos linares Nuevo León*. México
- ESSALUD, (2012), *Resolución gerencial n°408-gg-essalud-2012*
- Evans, F. y Lindsay, W. (2008) *Administración y control de calidad*. México. Ediciones CengageLearning
- Chiavenato, I. (2009) *Administración de recursos humanos*. México. Mc Graw Hill

- Chiavenato, I. (2009) *Gestión del talento humano*. México. Ediciones Mc Graw Hill
- Chiavenato, I. (2011) *Administración de recursos humanos*. México. Ediciones Mc Graw Hill
- García, A. (2013) *Análisis de la Gestión del Recurso Humano por Competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel*. Ecuador (Tesis de Licenciatura)
- García, R. (2011) *Evaluación de Desempeño Aplicado al Personal Administrativo Titular del Liceo Bolivariano "Pedro Arnal"* Ecuador
- Gutiérrez, N. (2007) *Las necesidades de inducción y Capacitación del personal administrativo de los centros locales de la Universidad Nacional Abierta*
- Grados, J. (2001) *Capacitación y desarrollo del personal*. México. Ediciones Trillas
- Hernández. R, Fernández. R y Baptista. M (2014) *Metodología de la investigación*. México. Ediciones Mc Graw Hill Education
- INAP, (1986), *Terminología básica de la administración pública*.
- Instituto Nacional de Administración Pública. (1986) *Terminología básica de la administración pública*
- Loyola, A. (2015) *Desempeño laboral y su relación con el síndrome de Burnout en el personal de enfermería del hospital San Juan Bautista Huaral - 2013"* Perú.
- Louffat, E. (2012) *Administración del potencial humano*. Argentina. Ediciones CengageLearning
- Mazabel, C. (2011) *Indicadores de gestión en recursos humanos y su impacto económico en la organización*. Perú. Ediciones Cirh Perú
- Martel, B y Sánchez, A. (2013) *Plan de Capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio "sport club" de la ciudad de Trujillo – 2013*. Perú (Tesis de Licenciatura)

- Merztha (2013) *Capacitación como instrumento de marketing para la generación de valor en las empresas industriales en el Perú*
- Mayurí, J. (2008) *La capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de La Nación - FEBAN, Lima 2008. Perú.* (Tesis de doctorado)
- Mejía, Y. (2012) *Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales México* (Tesis de Licenciatura)
- Montes (2012) *Eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre el Desempeño Laboral de empleados de una empresa de servicios en Lima. Perú*
- Moreira (2013) *Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio Ecuador.*
- Palomino (2016), *Satisfacción Desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad distrital de Magdalena del Mar, 2015. Perú.*
- Pérez, A. (2009) *Propuesta de un Sistema para la evaluación del desempeño laboral en una empresa Manufacturer. México* (Tesis para Magister)
- Rengifo, S. (2010) *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro artesanía shipibo-conibo del distrito de Callería-Provincia de Coronel Portillo, periodo 2009-2010" Perú.* (Tesis de Licenciatura)
- Robbins, S. y Judge, T. (2009) *Comportamiento organizacional.* México. Ediciones Pearson Prentice Hall
- Sabia y Pérez (2013) *Influencia de la Capacitación Laboral y la Evaluación de Desempeño, en el Clima Organizacional de Hoteles 4 estrellas.* Argentina.
- Seijas, R. (2011) *Sistema de evaluación del desempeño del recurso humano en la fundación regional "El Niño Simón".* Venezuela (Tesis de Licenciatura)
- SERVIR, *Reglamento del decreto legislativo 1025*

Sigcho, M. (2011) *Proceso de la evaluación de un plan de capacitación que permita un mejor rendimiento y aumento de la satisfacción laboral con parámetros basados en la evaluación de desempeño con productos Avon S.A.* Ecuador (Tesis de Licenciatura)

Sosa, Y. (2014) *Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente del instituto tecnológico del nororiente (ITECNOR), Ubicado en los llanos de la Frafua Zacapa Guatemala.* (Tesis de Licenciatura)

Torre (2014) *Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores en el área de operaciones de una empresa prestadora de servicios de Lima Metropolitana, 2014.* Perú

Werther, W. Davis, K. y Guzman, M. (2014) *Administración de recursos humanos.*México. Mc Graw HillEducacion

En el Diccionario Ilustrado Aristos se define la habilidad como:

Fuente:https://articulosbm.files.wordpress.com/2013/06/workmeter_ebook_sobre_rendimiento_laboral.pdf

Fuente: Hospital San Juan de Lurigancho ASIS 2014.

Fuente:http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/informacion/RGG408_2012.pdf

Fuente:<http://www.minsa.gob.pe/publicaciones/pdf/capacitacion.pdf>

Recuperadode<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

Recuperado de <http://csalazar.blogspot.es/1281576480/factores-criticos-que-afectan-el-rendimiento-laboral/>

Recuperado de http://www.ehowenespanol.com/descripcion-del-tecnico-administrativo-hechos_83934/

Recuperado: https://es.wikipedia.org/wiki/Henri_Fayol

Fuente: <http://definicion.de/administrativo/>

<http://inst.servir.gob.pe/files/normas%20legales/DLeg%201025.pdf>

ANEXOS

Anexo 1

Artículo científico



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Capacitación y evaluación del desempeño laboral de los
trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan
de Lurigancho, 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

Br.Flor Maribel Vilas Acuña

ASESOR:

MG. Caycho Valencia, Felix.

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

Lima – Perú

2017

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se desarrolló en una institución de salud de nivel II-2 del Departamento de Lima el cual, tuvo como objetivo analizar la relación que existe entre la capacitación y la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo de estudio prospectivo, de diseño no experimental, de corte transversal, correlacional, para el cual se usó el método hipotético deductivo. En cuanto al muestreo fue no probabilístico, de tipo intencional. La muestra fue constituida por 80 trabajadores de las áreas administrativa y asistencial con cargo administrativo. Se recopiló información primaria a través de una encuesta elaborada específicamente para este trabajo. La técnica que se aplicó fue la encuesta y el instrumento de evaluación fue el cuestionario correspondiente a la variable capacitación y evaluación del desempeño laboral; para ambas se aplicó la escala tipo Likert, y fueron validados a través de juicio de expertos, la confiabilidad del Alfa de Cronbach (para la variable capacitación = 0,855) y (0,934 para la variable evaluación del desempeño laboral), por lo tanto, el instrumento es altamente confiable.

Respecto al resultado de la estadística descriptiva, la variable capacitación arrojó como resultado que el 48.8% se ubicó en un nivel medio, mientras que el 25.0% en un nivel bajo. En cuanto a la variable evaluación del desempeño laboral, fue de 48.8% se ubicó en un nivel medio, en tanto que el 25.0% en un nivel bajo. Se ha encontrado que existe una correlación significativa Rho Spearman de ,654 entre las variable capacitación y evaluación del desempeño laboral, mostrando así una relación positiva, con un nivel de significancia para las dos variables y todas las dimensiones de estudio, ($p=0.000$). Del hospital San Juan de Lurigancho.

Palabras Claves: Capacitación y Evaluación del desempeño laboral, hospital San Juan de Lurigancho.

ABSTRACT

The general objective of this investigation was to determinate the relationship between training and job satisfaction of the collaborators of a banking agency of Miraflores 2016.

This is a correlational type investigation with non experimental design, the sample was composed by 60 collaborators, which were elected for the convenience of the investigator corresponding of the collaborators of a banking agency 2016.

The results of the investigation determine a correlation. The results show that there exists a weak positive correlation ($Rho=0,365 < a p=0.004$) between training variables and job satisfaction of the collaborators of a banking agency of Miraflores 2016. That result denies the null hypothesis and accept the alternate hypothesis. So it concludes that there is significant relationship between the training and job satisfaction of the collaborators of a banking agency of the district of Miraflores.

Keyword: training and job satisfaction of the collaborators of a banking agency.

Introducción

En la actualidad los sistemas de salud ejercen una influencia determinada en la vida de las personas, lo cual les otorga la responsabilidad no solo de mejorar la salud y respuesta a sus problemas sino también de responder a las expectativas de la población.

Se ha identificado en la Institución de salud del Estado Peruano de nivel II-2 la falta de capacitación al personal administrativo y asistencial lo que se hace patente por los constantes errores en los procesos administrativos, dando por resultado un deficiente desempeño laboral (Chiavenato, 2011).

Para lograr una evaluación de desempeño laboral eficaz se necesita antes tener una buena capacitación para el personal, esto conlleva que el personal este calificado, además; que desarrolle sus actividades en sus puestos de trabajo acorde a su profesión (Chiavenato, 2011).

El presente trabajo de investigación titulado “Capacitación y evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016”, surge debido a la necesidad de capacitar al personal administrativo de la Institución para que así tengan un buen desempeño laboral en base a las capacitaciones brindadas por la mencionada Institución. La deficiencia en algunos procesos administrativos tiene injerencia respecto a los procesos que tienen que ver también con los pacientes que acuden al nosocomio.

Antecedentes del Problema

La presente investigación tiene los siguientes antecedentes:

Sosa (2014), en su estudio sobre la investigación en México sobre una *“Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente del instituto tecnológico del nororiente”* (ITECNOR), ubicado en los llanos de la fragua, Zacapa. Se realizó con el objetivo principal del ITECNOR tomando en cuenta dentro de este aspecto, los conocimientos y actitudes docentes. En la investigación se hace referencias de estudios de capacitación realizadas para tener una base e información en cuanto a cómo elaborar un programa de capacitación según las necesidades encontradas en el personal.

Además Moreira(2013), en su estudio realizado sobre *“Las necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana”* extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio. Teniendo como propuesta de un módulo práctico, este proceso de estudio tiene investigación de campo y un proyecto de intervención. Las unidades de análisis en este fueron orientadas al personal administrativo, directivo, estudiantes y docentes de la Universidad Cristiana Latinoamericana-extensión Guayaquil. De las opiniones de las personas entrevistadas, se pudo detectar que un gran porcentaje la necesidad de capacitación en atención al cliente al personal administrativo. Se tiene como objetivo general diagnosticar las necesidades de capacitación profesional del Personal Administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil.

En la investigación de Gutiérrez (2007), refiere sobre *“Las necesidades de inducción y capacitación del personal administrativo”* de los centros locales de la Universidad Nacional Abierta en la cual su investigación determina las necesidades de inducción y capacitación que requiere el personal administrativo de los Centros locales de la universidad nacional abierta. La inquietud para llevar a cabo este trabajo surgió de la experiencia acumulada como miembro de este personal, por la escasa formación continua y permanente que presta la institución a los funcionarios administrativos.

García (2013), en su estudio de investigación sobre el *“Análisis de la Gestión del Recurso Humano por Competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel”*

de Ecuador, presenta su investigación la cual tiene como objetivo analizar como la deficiente Gestión del Recurso Humano por competencias incide en el nivel de desempeño laboral del personal administrativo y de servicio del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel.

Mejía (2012), en la investigación sobre “*Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales*”, realizada en una empresa call center de la ciudad de Quetzaltenango, el objetivo principal fue determinar la importancia de la evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales en agentes de servicio telefónico, en el proceso de investigación se logró comprobar la importancia de la evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales, ya que los resultados indican que es de gran influencia positiva en el desempeño de los agentes.

Revisión de la literatura

Variable Capacitación

“La capacitación es el proceso de desarrollar cualidades en los recursos humanos, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan mejor al logro de los objetivos de la organización. El propósito de la capacitación es influir en los comportamientos de los individuos para aumentar su productividad en su trabajo”. (Chiavenato, 2009, p. 371).

Dimensiones de capacitación,comprenden: Conocimiento adquirido y Habilidades.

Variable Satisfacción Laboral

Es el proceso integral, sistemático y continuo de apreciación valorativa del conjunto de actividades, aptitudes y rendimiento del servidor en cumplimiento de sus funciones, la evaluación como acción permanente es responsabilidad de cada jefe de los diferentes niveles y posibilita el consejo adecuado a los subordinados para la corrección de defectos mejorando el desarrollo de capacidades para mejorar prestación de servicios a la colectividad. Todo servidor evaluado semestralmente siendo los resultados, considerados oportunamente para las acciones de capacitación, ascenso, designación, incentivos, desplazamiento y otras acciones de personal que correspondan. (INAP, 1986, p. 122).

Dimensiones de evaluación del desempeño laboral, rendimiento laboral, toma de decisiones, relaciones humanas y planificación.

Conclusiones: Los resultados indican que existe una correlación:

Variable capacitación: 48.8% se ubicó en un nivel medio, mientras que el 25.0% en un nivel bajo.

Variable evaluación del desempeño laboral: 48.8% se ubicó en un nivel medio, en tanto que el 25.0% en un nivel bajo.

Existe una correlación significativa Rho Spearman de ,654 entre las variable capacitación y evaluación del desempeño laboral, mostrando así una relación positiva, con un nivel de significancia para las dos variables y todas las dimensiones de estudio, ($p=0.000$). Del hospital San Juan de Lurigancho.

Recomendaciones: Se recomienda planificar y ejecutar un plan de capacitación para luego hacerlo efectivo en todas las áreas del hospital, de esta manera el personal capacitado tendrá una evaluación y desempeño laboral siempre y cuando antes de les haya capacitado.

Problema

¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación y la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016?

Objetivo

Determinar la relación que existe entre la capacitación y la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

Método

El tipo de investigación es correlacional, tamaño de la muestra fue de 80 colaboradores, se usó la técnica de la encuesta y el instrumento es el Cuestionario para las dos variables Capacitación y Evaluación del desempeño laboral, para la validación se usó la técnica de juicio de expertos, el criterio de confiabilidad del instrumento, por el coeficiente de Alfa Cronbach; se aplicó el SPSS 22, para validar y procesar los datos de los instrumentos aplicados.

Resultados

Se muestran los resultados de las variables Capacitación y Evaluación del desempeño Laboral.

Contrastación de hipótesis

Ho: La capacitación no está directamente relacionada con la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

Ha: La capacitación si está directamente relacionada con la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

Tabla 1

Coefficiente de correlación entre la variable capacitación y la variable evaluación de desempeño laboral.

	Capacitación		Evaluación de Desempeño
Rho de Spearman		Coefficiente de Correlación	,741**
		P	,000
		N	80

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 1, se puede apreciar que el nivel de significancia entre la variable Capacitación y la variable evaluación de desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016, es de $p = 0.000$ con un coeficiente de correlación positiva moderada $r = 0.741$.

Discusión

En la tabla 22, del estudio desarrollado, indica que existe una correlación entre la variable capacitación y evaluación del desempeño laboral. Una correlación estadísticamente significativa es la que muestra un valor p menor a 0.05 y RHO 0,741, confirmando en este caso que existe una correlación significativa entre ambas variables. Los resultados obtenidos son corroborados por Torre (2014), en su estudio sobre Capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores en el área de operaciones de una empresa

prestadora de servicios de Lima Metropolitana, 2014. La cual tuvo por finalidad indicar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la mencionada empresa. Los resultados mostraron la relación que existe entre la capacitación y la evaluación del desempeño laboral, por tal motivo la investigación de Torre dará una clara visión de cómo alcanzar un mejor desempeño laboral, asimismo, mejorar el centro de labores a través de la capacitación de los trabajadores. Además, la mayor proporción de evaluados se ubica en el nivel medio, siendo el 48.8% (39), siendo este un nivel medio, también la menor proporción está en el nivel bajo, siendo el 25.0% (20), porque el nivel de capacitación es bajo.

Referencias

- Alles, M. (2008) *Desempeño por competencias evaluación de 360°*. Buenos aires. Argentina. Granica S.A
- Alles, M. (2011) *Diccionario de comportamientos*. Buenos aires. Argentina. Granica S.A
- Añorga (2015) *Evaluación del desempeño de la producción de los servicio de salud en relación a la asignación financiera de las IPRESS Gamarra, Zarate, Magdalena y Jesús María en EsSalud, 2014* Perú.
- Bedoya, O. (2013) *La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas* Perú (Tesis para Magister)
- Bernal, C. (2006) *Metodología de la investigación para administración, económica, humanidades y ciencias sociales*. México. Pearson Educación
- Boloña, E. (2011) *Estadística para psicología y educación*. Córdoba: Argentina. Brujas
- Canales, F. Alvarado, E. y Pineda, E. (2011) *Metodología de la investigación*. México. Limusa S.A de C.V Grupo Noriega Editores
- Cid, A. Méndez, R. y Sandoval, F. (2007) *Investigación fundamentos y metodología*. México. Pearson Educación
- Cutimbo (2008) *Influencia del nivel de capacitación docente en el rendimiento académico de los estudiantes” del Instituto Superior Pedagógico Público de Puno caso de la Especialidad de Educación*. Perú.

- Días (2011) *Capacitación y Desempeño Laboral de los empleados de la comisión Federal de Electricidad de la zona Montemorelos linares Nuevo León*. México
- ESSALUD, (2012), *Resolución gerencial n°408-gg-essalud-2012*
- Evans, F. y Lindsay, W. (2008) *Administración y control de calidad*. México. Ediciones CengageLearning
- Chiavenato, I. (2009) *Administración de recursos humanos*. México. Mc Graw Hill
- Chiavenato, I. (2009) *Gestión del talento humano*. México. Ediciones Mc Graw Hill
- Chiavenato, I. (2011) *Administración de recursos humanos*. México. Ediciones Mc Graw Hill
- García, A. (2013) *Análisis de la Gestión del Recurso Humano por Competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel*. Ecuador (Tesis de Licenciatura)
- García, R. (2011) *Evaluación de Desempeño Aplicado al Personal Administrativo Titular del Liceo Bolivariano "Pedro Arnal"* Ecuador
- Gutiérrez, N. (2007) *Las necesidades de inducción y Capacitación del personal administrativo de los centros locales de la Universidad Nacional Abierta*
- Grados, J. (2001) *Capacitación y desarrollo del personal*. México. Ediciones Trillas
- Hernández. R, Fernández. R y Baptista. M (2014) *Metodología de la investigación*. México. Ediciones Mc Graw Hill Education
- INAP, (1986), *Terminología básica de la administración pública*.
- Instituto Nacional de Administración Pública. (1986) *Terminología básica de la administración pública*
- Loyola, A. (2015) *Desempeño laboral y su relación con el síndrome de Burnout en el personal de enfermería del hospital San Juan Bautista Huaral - 2013"* Perú.
- Louffat, E. (2012) *Administración del potencial humano*. Argentina. Ediciones CengageLearning

- Mazabel, C. (2011) *Indicadores de gestión en recursos humanos y su impacto económico en la organización*. Perú. Ediciones Cirh Perú
- Martel, B y Sánchez, A. (2013) *Plan de Capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio "sport club" de la ciudad de Trujillo – 2013*. Perú (Tesis de Licenciatura)
- Merztha (2013) *Capacitación como instrumento de marketing para la generación de valor en las empresas industriales en el Perú*
- Mayurí, J. (2008) *La capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de La Nación - FEBAN, Lima 2008*. Perú. (Tesis de doctorado)
- Mejía, Y. (2012) *Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales* México (Tesis de Licenciatura)
- Montes (2012) *Eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre el Desempeño Laboral de empleados de una empresa de servicios en Lima*. Perú
- Moreira (2013) *Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio* Ecuador.
- Palomino (2016), *Satisfacción Desempeño laboral en trabajadores de la Municipalidad distrital de Magdalena del Mar, 2015*. Perú.
- Pérez, A. (2009) *Propuesta de un Sistema para la evaluación del desempeño laboral en una empresa Manufacturer*. México (Tesis para Magister)
- Rengifo, S. (2010) *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro artesanía shipibo-conibo del distrito de Callería-Provincia de Coronel Portillo, periodo 2009-2010* Perú. (Tesis de Licenciatura)
- Robbins, S. y Judge, T. (2009) *Comportamiento organizacional*. México. Ediciones Pearson Prentice Hall
- Sabia y Pérez (2013) *Influencia de la Capacitación Laboral y la Evaluación de Desempeño, en el Clima Organizacional de Hoteles 4 estrellas*. Argentina.

Seijas, R. (2011) *Sistema de evaluación del desempeño del recurso humano en la fundación regional "El Niño Simón"*. Venezuela (Tesis de Licenciatura)

SERVIR, *Reglamento del decreto legislativo 1025*

Sigcho, M. (2011) *Proceso de la evaluación de un plan de capacitación que permita un mejor rendimiento y aumento de la satisfacción laboral con parámetros basados en la evaluación de desempeño con productos Avon S.A.* Ecuador (Tesis de Licenciatura)

Sosa, Y. (2014) *Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente del instituto tecnológico del nororiente (ITECNOR), Ubicado en los llanos de la Frafua Zacapa Guatemala.* (Tesis de Licenciatura)

Torre (2014) *Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores en el área de operaciones de una empresa prestadora de servicios de Lima Metropolitana, 2014.* Perú

Werther, W. Davis, K. y Guzman, M. (2014) *Administración de recursos humanos.* México. Mc Graw Hill Educación

En el Diccionario Ilustrado Aristos se define la habilidad como:

Fuente: https://articulosbm.files.wordpress.com/2013/06/workmeter_-ebook_sobre_rendimiento_laboral.pdf

Fuente: Hospital San Juan de Lurigancho ASIS 2014.

Fuente: http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/informacion/RGG408_2012.pdf

Fuente: <http://www.minsa.gob.pe/publicaciones/pdf/capacitacion.pdf>

Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

Recuperado de <http://csalazar.blogspot.es/1281576480/factores-criticos-que-afectan-el-rendimiento-laboral/>

Recuperado de http://www.ehowenespanol.com/descripcion-del-tecnico-administrativo-hechos_83934/

Recuperado: https://es.wikipedia.org/wiki/Henri_Fayol

Fuente: <http://definicion.de/administrativo/>

<http://inst.servir.gob.pe/files/normas%20legales/DLeg%201025.p>

Anexo 2

Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES							
			VARIABLE 1: CAPACITACIÓN.							
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGO			
<p>Problema General ¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación y la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016?</p> <p>Problemas Específicos 1. ¿Cuál es el nivel de capacitación de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016 según área de trabajo, genero, edad y profesión? 2 ¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación y el rendimiento laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016? 3 ¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación y la toma de decisiones de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016? 4 ¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación y las relaciones humanas de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre la capacitación y la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016.</p> <p>Objetivos Específicos 1. Identificar el nivel de capacitación de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016 según área de trabajo, género, edad y profesión. 2. Identificar es la relación que existe entre la capacitación y el rendimiento laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016. 3 Identificar la relación que existe entre la capacitación y la toma de decisiones de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016? 4 identificar la relación que existe entre la capacitación y las relaciones humanas de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016?</p>	<p>Hipótesis General La capacitación se relaciona con la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016.</p> <p>H1: La capacitación se relaciona con el rendimiento laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016. H2: La capacitación se relaciona con la toma de decisiones de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016. H3: La capacitación se relaciona con las relaciones humanas de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016. H4: La capacitación se relaciona con la planificación de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016?</p>	Conocimiento adquirido	Aprendizaje	1,2,3	Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo=2 Ni de acuerdo, ni desacuerdo=3 De acuerdo=4 Totalmente de acuerdo=5	0 a 53 bajo 54 a 66 Medio 67 a más Alto			
				Resultado adquirido	4,5,6					
				Comportamiento	7,8,9					
				Eficiencia	10,11,12					
				Habilidades	Destreza			13,14,15	Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo=2 Ni de acuerdo, ni desacuerdo=3 De acuerdo=4 Totalmente de acuerdo=5	0 a 53 bajo 54 a 66 Medio 67 a más Alto
					Competente			16,17,18		
			Capacidad		19,20,21					
			Talento		22,23,24					

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES				
<p>5 ¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación y la planificación de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016?</p> <p>6 ¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación y la calidad del trabajo de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016?</p> <p>7 ¿Cuál es el nivel de evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016 según área de trabajo, genero, edad y profesión?</p> <p>8 ¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación del desempeño laboral y el conocimiento adquirido de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016?</p> <p>9 ¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación del desempeño laboral y las habilidades de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016?</p>	<p>5 Identificar la relación que existe entre la capacitación y la planificación de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016.</p> <p>6 Identificar la relación que existe entre la capacitación y la calidad del trabajo de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016.</p> <p>7. Identificar el nivel de evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016 según área de trabajo, genero, edad y profesión.</p> <p>8 identificar la relación que existe entre la evaluación del desempeño laboral y el conocimiento adquirido de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016?</p> <p>9 Identificar la relación que existe entre la evaluación del desempeño laboral y las habilidades de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016?</p>	<p>5 La capacitación se relaciona con la calidad del trabajo de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016.</p> <p>6 La evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016 se relaciona según área de trabajo, genero, edad y profesión.</p> <p>7 La evaluación del desempeño laboral se relaciona con el conocimiento adquirido de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016.</p> <p>8 La evaluación del desempeño laboral se relaciona con las habilidades de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016.</p>	VARIABLE 1: CAPACITACIÓN.				
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGO
			Toma de decisiones	Solución de los problemas	13,14,15	Totalmente en desacuerdo=1	0 a 50 bajo 51 a 61 Medio 62 a más Alto
				Amabilidad	16	En desacuerdo=2	
				Equilibrio emocional	17,18	Ni de acuerdo, ni desacuerdo=3	
						De acuerdo=4	
			Relaciones humanas			Totalmente de acuerdo=5	
			Planificación	Actividades	19,20,21	Totalmente en desacuerdo=1	
				Evalúa trabajo en equipo	22	En desacuerdo=2	
				Realiza trabajos excelentes	23	Ni de acuerdo, ni desacuerdo=3	
Trabajo con mínimos errores	24	De acuerdo=4					
Calidad del trabajo			Totalmente de acuerdo=5				

Anexo 3

Instrumento de validación – capacitación

Capacitación y evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

El presente cuestionario es de forma anónima el cual pretende medir la evaluación del desempeño laboral en base a las capacitaciones brindadas por el Hospital al personal administrativo del Hospital San Juan de Lurigancho 2016.

Instrucciones del correcto llenado:

Lea cada una de las preguntas detenidamente y marque con una **X** solo una opción de acuerdo a su criterio sin salirse del recuadro establecido, por favor sea breve y conciso

al momento de marcar su alternativa para que así de esta manera se pueda evaluar de una manera adecuada el presente cuestionario con el objetivo de mejorar la capacitación

y la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho 2016.

Género: Femenino () Masculino ()

Edad: 20 a 29 () 30 a 39 () 40 a más ()

Profesión:.....

Área de trabajo:.....

Tiempo de servicio: 1 a 10 () 11 a 20 () 21 a más ()

Nro.	Cuestionario	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo
CAPACITACION						
1	Cree Ud. Que el nivel de aprendizaje adquirido en la capacitación será aplicado al 100% en la Institución?					
2	Considera Ud. Que el aprendizaje servirá para resolver situaciones difíciles presentadas en la Institución?					
3	Su evaluación ha sido la adecuada según el aprendizaje adquirido en la capacitación?					
4	La capacitación le ayudara a Ud. A cumplir con los resultados obtenidos?					
5	Ud. Podría capacitar al personal con los resultados adquiridos en la capacitación, después de la capacitación recibida?					
6	Considera que sus compañeros después de la capacitación recibida serán más competentes con los resultados adquiridos?					
7	Considera Ud. Que con la capacitación recibida le ayudará a mejorar su comportamiento profesional?					
8	Cree Ud. Que a través de las capacitaciones se genera un comportamiento positivo en el colaborador?					
9	En base a las capacitaciones recibidas dependerá el comportamiento profesional del trabajador?					
10	Siente Ud. Que después de una capacitación se desempeñará con un equipo eficiente de trabajo?					
11	Con las capacitaciones el colaborador tendrá un resultado eficiente en su centro de labores?					
12	En base a las capacitaciones recibidas dependerá la eficiencia de su trabajo?					
13	Cree Ud. Que el personal capacitado se desenvolverá con destreza en sus centro de labores?					
14	Cree Ud. que el nivel de destreza dependerá de las capacitaciones recibidas por la Instituciones?					
15	Considera Ud. que el personal poco capacitado tiene menos destreza en su centro de labores?					
16	En cuanto a las capacitaciones brindadas por la Institucion el personal será más competente?					
17	Considera Ud. Que las capacitaciones mejoran las competencias laborales del colaborador?					
18	Cree Ud. Que a mayor competencia será mejor el desempeño laboral?					
19	Mediante las capacitaciones recibidas en la Institución considera que su equipo de trabajo es capaz de resolver problemas bajo presión?					
20	Cree Ud. Que la capacidad de sus compañeros mejora con las capacitaciones brindadas por la Institución?					
21	Cree Ud. Que la capacidad de sus compañeros depende del área de trabajo?					
22	Cree Ud. Que el talento de los trabajadores se mejora con las capacitaciones recibidas por la Institución?					
23	Cree Ud. que el talento varía según la calidad de capacitaciones recibidas por la Institución?					
24	El talento varía según el área de trabajo de sus compañeros?					

Instrumento de validación – evaluación del desempeño laboral

EVALUACION DEL DESEMPEÑO					
25	Considera Ud. Que su evaluación de desempeño se ha dado de manera eficaz?				
26	A mayor capacitación cree Ud. que su evaluación de desempeño será más eficaz?				
27	Cree Ud. su evaluación de desempeño logrará un rendimiento laboral eficaz?				
28	Considera Ud. Que su equipo de trabajo aplicará mejoras continuas para la Institución después de la evaluación de desempeño?				
29	De seguir con las capacitaciones Ud. aplicará mejoras continuas después de su evaluación de desempeño?				
30	Cree Ud. Que el recibir constantes evaluaciones de desempeño ayuda para que el personal tenga mejoras continuas en su área de trabajo?				
31	Está satisfecho con los logros obtenidos mediante su evaluación del desempeño laboral?				
32	La evaluación del desempeño laboral y los logros obtenidos dependerá de la edad del trabajador?				
33	Los logros obtenidos mediante la evaluación del desempeño laboral varía según el área de trabajo?				
34	Cree Ud. Que a mayor capacitación habrá cero errores en su equipo de trabajo?				
35	Depende la edad del trabajador para que tenga cero errores en su trabajo?				
36	Dependerá del área del trabajador para que tenga cerro errores en su de trabajo después de una evaluación de desempeño?				
37	La evaluación de desempeño laboral dará solución a los problemas de capacitación de la Institución?				
38	Después de una evaluación de desempeño el personal está en la condiciones de resolver problemas bajo presión?				
39	A través de la evaluación del desempeño se solucionarán los problemas?				
40	El grado de amabilidad de sus compañeros de trabajo ayuda a una buena evaluación de desempeño?				
41	Su equipo de trabajo cuenta con un equilibrio emocional durante las evaluaciones de desempeño?				
42	Se siente Ud. equilibrado emocionalmente para pasar por una evaluación de desempeño?				
43	Cree Ud. Que en las actividades realizadas en la capacitación se puede generar una buena evaluación de desempeño?				
44	Ud. Planifica sus actividades diarias después de su evaluación de desempeño laboral?				
45	Le es difícil planificar las actividades diarias de trabajo después de su evaluación de desempeño laboral?				
46	La evaluación de desempeño laboral es constante en la Institución?				
47	Considera Ud. Que su equipo de trabajo realiza trabajos excelentes después de su evaluación del desempeño?				
48	Al ser evaluado por su desempeño laboral su rendimiento se da con mínimos errores en su área de trabajo?				

Anexo 4

Permiso de la institución



fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe

Escuela de Postgrado

"Año de la Consolidación del Max de Grau"

Lima, 28 de octubre de 2016

Carta P. 971 – 2016 EPG – UCV L

Señor(a)

DR. JHON RAMIREZ CASTILLO

DIRECTOR DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **FLOR MARIBEL VILAS ACUÑA** identificado(a) con DNI N.° **40464908** y código de matrícula N.° **6000152274**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión del Talento Humano** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

""CAPACITACIÓN Y LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO 2016""

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso

Director de la Escuela de Postgrado - Filial Lima

LIMA NOROCCIDENTAL Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

Anexo 5

Validación de Juicio de experto 1

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Mag. Felipe Alberto Cayula Valenzuela DNI: 15992507

Especialidad del validador: Especialista en Gestión de Recursos Humanos / Psicología Clínica

.....de Septiembre del 2016



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Validación de Juicio de experto 2

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: David Felipe Burgos

DNI: 16750290

Especialidad del validador: Recurso Humanos

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 11 de Oct del 2016.


Firma del Experto Informante.

Validación de Juicio de experto 3

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: MIGUEL ANGEL PINEDO MUÑOZ DNI: 08257761

Especialidad del validador: Teóricos

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de Junio del 2016


Firma del Experto Informante.