



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE  
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Niveles de capacitación y desempeño laboral del profesional de la  
salud del Centro de Salud Metropolitano Abancay, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTOR:**

Rodriguez Durand, Oscar Jesus (ORCID: 0000-0002-0685-9698)

**ASESORA:**

Mg. Alayo Canales, Cecilia Magali (ORCID: 0000-0003-3893-9868)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LIMA - PERÚ  
2021

## **Dedicatoria**

Va dirigido a mis padres por haberme forjado como persona del bien. A mi hija por enseñarme nuevas aventuras cada día ser mi motor y pilar fundamental. A mi esposa por ayudarme y comprender mis virtudes y falencias el día a día. A todos mis familiares amigos y allegados por brindarme consejos de superación y de construcción para seguir creciendo profesionalmente.

**OSCAR JESUS RODRIGUEZ DURAND**

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por permitirme llegar hasta donde estoy, a mis formadores que desinteresadamente desprenden sus sabios conocimientos en beneficio mío y ayudarme a llegar hasta el punto donde me encuentro. Sencillo no fue para nada llegar hasta esta etapa, las ganas de superación y constante actualización profesional fueron y seguirán siendo más gracias a las ganas de transmitir esos sabios conocimientos y dedicación que los ha regido, he logrado un objetivo importante y es culminar el desarrollo de mi tesis con éxito y obtener el tan ansiado título profesional para el grado de Magister.

**OSCAR JESUS RODRIGUEZ DURAND**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	3
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	18
3.1 Tipo y diseño de investigación	18
3.2 Variables y operacionalización	18
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de analisis	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.4.1 Validación y confiabilidad de los instrumentos	21
3.5 Procedimientos	22
3.6 Método de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
VIII. PROPUESTA	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	38

## Índice de tablas

Tabla 1 Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento niveles de capacitacion.....	21
Tabla 2 Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento desempeño laboral.....	22
Tabla 3 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable niveles de capacitación profesional.....	23
Tabla 4 Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable desempeño laboral	24
Tabla 5 Pruebas de normalidad .....	25
Tabla 6 Analisis de correlacion entrela variable capacitacion inductiva y el desempeño laboral.....	26
Tabla 7 Analisis de correlacion entre la variable capacitacion preventiva y el desempeño laboral.....	28
Tabla 8 Analisis de correlacion entre la variable capacitacion constante y el desempeño laboral.....	29
Tabla 9 Analisis de correlacion entre la variable nieles de capacitacion y desempeño laboral.....	31

## Índice de gráficos y figuras

Figure 1 Porcentaje de la variable nivel de capacitación profesional .....	23
Figure 2 Porcentaje de la variable desempeño laboral .....	24

## RESUMEN

La presente investigación titulada. “Niveles de capacitación y desempeño laboral de los profesionales del centro de salud metropolitano Abancay 2020” tiene como objetivo principal determinar la relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral del profesional en el C.S metropolitano Abancay 2020. El método de estudio es la estadística descriptiva, básica, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal. La técnica utilizada fue la encuesta, el instrumento fueron dos cuestionarios aplicados a un total de 30 trabajadores de la parte administrativa del C.S metropolitano, se consideró ambas variables para el recojo de información primero niveles de capacitación y el segundo desempeño laboral. Para la confiabilidad de ambos instrumentos se utilizó el alfa de Cronbach siendo 0,098 para niveles de capacitación y 0,123 para desempeño laboral mediante los resultados obtenidos por el software SPSS y Microsoft Excel 2016, llegando a la conclusión de que existe relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral del centro de salud, por tal motivo nos demuestra que es un factor muy importante estar en constante capacitación para una mejor producción de los colaboradores dentro del centro de salud reflejando en su desempeño profesional.

**Palabras claves:** Niveles de capacitación, desempeño laboral, profesionales de salud.

## ABSTRACT

The present research entitled. "Levels of training and job performance of professionals in the metropolitan health center Abancay 2020" has as main objective to determine the relationship between the level of training and job performance of the professional in the C.S metropolitan Abancay 2020. The study method is descriptive statistics, basic, quantitative approach, non-experimental, cross-sectional design. The technique used was the survey, the instrument was two questionnaires applied to a total of 30 workers of the administrative part of the metropolitan C.S., both variables were considered for the collection of information, first, training levels and second, work performance. For the reliability of both instruments Cronbach's alpha was used, being 0.098 for training levels and 0.123 for job performance through the results obtained by SPSS software and Microsoft Excel 2016, concluding that there is a relationship between the level of training and job performance of the health center, for this reason it shows us that it is a very important factor to be in constant training for better production of employees within the health center reflecting in their professional performance.

**Keywords:** Training levels, work performance, health professionals.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional Rojas F. (2018) realizó un estudio en Guatemala con la finalidad de evidenciar la similitud que pudiera existir entre la capacitación y el desempeño profesional los objetivos son considerablemente importantes en la dinámica profesional dentro de las compañías, para crear una eficacia de la enseñanza en la estructura, sería vital fijar si el esfuerzo aumenta el tiempo que es instruido el recurso humano, la demostración será media de ejemplo cualitativo – descriptivo en el que ayudan 36 colaboradores, los cuales serán cuestionados con un estudio en el que se calculara las disposición de entrenamiento y demostrar la mejora del profesional en la producción.

El argumento de aprendizaje para los profesionales de la salud en Cuba es de valiosa jerarquía ya que ayuda al progreso particular y general de las personas a la vez que mejoran los beneficios a la organización. Por otra parte, el adiestramiento se ocupa en optimizar al nuevo y ayudar a fundar una potencia de compromiso que este organizada para mejorar consecutivamente y esto debe realizarse como un desarrollo, eternamente en concordancia con el cargo y las metas propuestas. Gutiérrez E. (2005).

En el Perú Mayra M. C (2019) Nos da a entender que actualmente existen cambios que se dan en empresas que observan los progresos y cualidades dentro de las organizaciones mediante el cual se vieron en la carencia de adoptar modificaciones en la destreza profesional al afrontar los obstáculos que se les antepone. En tal sentido es obligatorio, que todas las empresas mejoren y creen estrategias para la perfección de la capacidad humanitaria, para afrontar con una estrategia rápida de respuestas a los obstáculos en el trayecto.

Actualmente la formación se ve como necesidad importante de la civilización y se considera como una de las costumbres que forjan el sendero al triunfo, como todo

transcurso de aprendizaje.

La instrucción entonces puede optimizar el desempeño profesional, no obstante, es importante que un personal bien competente contribuirá en muchos aspectos a la orden, la tasación del esmero tiene la necesidad de exponer los puntos débiles de la composición y los sectores en el cual debería de ser mejorada la alineación.

Las mejoras en las habilidades y el desarrollo de los profesionales se ven reflejadas en las capacitaciones y evaluaciones otorgados a ellos, de lo inverso a lo aludido las fundaciones al tiempo de rentar trabajadores lo realizan de perfil habitual, y no ven las competencias que se necesitan para entrar al espacio. El profesional que labora en una corporación de sanidad debería caracterizarse por ofrecer un buen esmero al asegurado y seguir en constantes capacitaciones puesto que las enfermedades actualmente suelen poseer más agresividad por hallarse en constantes mutaciones. Las capacitaciones y actualizaciones por lado del profesional sirven para lograr ejecutar un dictamen temprano. Muchas veces en algunos centros de sanidad u hospitales llegan equipos modernos que sirven para la colectividad, por el mínimo provecho del trabajador no se pone en movimiento esto repercute al transcurso de ejecutar una buena aplicación a los pacientes.

La enseñanza se conoce como el fragmentado mediante las cuales muchas instituciones afianzan habilidades, sin embargo, existen todavía instituciones que se niegan a emplear estas herramientas inmensamente valiosas para lo posterior de las mismas debido a que al desarrollo lo ven como pérdida de capital y de periodo. Sin embargo, las grandes empresas se dedican a tenerlos capacitados y actualizados a sus trabajadores para su dominante desempeño profesional y excelente producción.

En esta investigación se planteó el siguiente problema general ¿En qué medida el nivel de capacitación influye con el desempeño laboral del personal de salud en el centro de salud metropolitano Abancay 2020? y como problemas específicos se

encontraron ¿En qué medida el nivel de capacitación inductiva influye con el desempeño laboral del personal de salud del centro de salud metropolitano Abancay 2020?, ¿En qué medida el nivel de capacitación preventiva influye con el desempeño laboral del personal de salud en el centro de salud metropolitano Abancay 2020?, y finalmente ¿En qué medida la capacitación constante influye con el desempeño laboral del personal de salud del centro de salud metropolitano Abancay 2020?.

La justificación de la investigación se divide en; metodológica será el principal objetivo en el sector salud y es dar prioridad a los usuarios por tanto es importante y fundamental estar en constante capacitación para el mejor desempeño laboral en beneficio del asegurado mediante las capacitaciones para fortalecer debilidades o falencias en las que puedan estar fallando algún personal de salud. Así mismo la justificación práctica la calidad de atención se ve reflejada en todo compromiso con el paciente, es vital que el profesional de la salud como parte del equipo multidisciplinario que tiene mayor contacto con el paciente despliegue diversas competencias además de forjar las relaciones interpersonales entre las cuales deben de ser oportunas, consecuentes, resolutivas y libres de riesgo, de manera que sea óptima, y finalmente la justificación teórica estaría basada en evidencias anteriores comprobar si existiría concordancia entre niveles de capacitación y el desempeño laboral promover el desarrollo por medio de capacitaciones según a los resultados que desean obtener significativamente y a nivel general, por tanto, el centro de salud debería promover el desarrollo profesional mediante capacitaciones según a su nivel de atención.

El objetivo general es determinar la relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral del profesional en el C.S metropolitano Abancay 2020. En cuanto a los objetivos específicos tenemos, en qué medida la capacitación inductiva influye en el desempeño laboral en el C.S metropolitano Abancay 2020. En qué medida la capacitación preventiva influye en el desempeño laboral en el C.S metropolitano Abancay 2020. Y finalmente en qué medida la capacitación constante influye en el D.L en el C.S metropolitano Abancay 2020.

En cuanto a la hipótesis general es influye el nivel de capacitación en el desempeño laboral del profesional de salud en el centro de salud metropolitano Abancay 2020 y entre las hipótesis específicas tenemos existe vinculación significativa entre capacitación inductiva y el desempeño laboral del profesional en el C.S metropolitano Abancay 2020. Existe vinculación significativa entre capacitación preventiva y el desempeño laboral del profesional de salud metropolitano Abancay 2020. Y finalmente existe relación significativa entre capacitación constante y el desempeño laboral del profesional en el centro de salud metropolitano Abancay 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes nacionales de la presente investigación tenemos a Estrada (2017) que tuvo como objetivo relatar el interés y el desempeño profesional de los colaboradores del Hospital Víctor Larco Herrera – 2015. El ejemplo de investigaciones básica, en forma no empírico colateral y correlacional. De enfoque cuantitativo argumentando al resultado de la diligencia de información que para el 58% de los encuestados se tiene una motivación media en el personal para el 36% es alto y solo el 4% es bajo dando resultado que permite considerar la motivación del personal que trabaja en el hospital de lima es buena.

MINSA (2008) En la red de salud Abancay se puede ver que hay una mejor atención, un buen trato al paciente y buen desempeño laboral gracias a las capacitaciones que brinda la entidad y a las que ellos asisten por su cuenta también se ve reflejada en lo satisfechos que se van los pacientes después de cada atención.

Rosa (2017) tuvo como objetivo comprobar la similitud que existe entre la organización y el Desempeño Profesional del profesional administrador de la U.N de Trujillo. El diseño es no experimental, empírico de juicio correlacional gráfico y explicativo de tajo colateral y los métodos de indagación aplicados fue el deductivo e inductivo los índices de confiabilidad por el método Alpha Cronbach arrojaron valores de 0,876 para el instrumento aplicado, considerándose como confiable el primer aspecto se procedió analizar la capacitación obteniendo un resultado negativo donde el 47.37% respondió que no se ejecuta actividades de capacitación; así como el desempeño laboral respondieron en un 45.34% que es eficaz. Respecto a la calidad de servicio los pacientes en un 53.82% respondieron que es seguro el servicio que reciben al correlacionar los datos se aplicó el Rho de Spearman y respecto a capacitación y calidad se obtuvo un coeficiente de correlación de -0.33, y respecto desempeño laboral y calidad se obtuvo un

coeficiente de correlación de 0.406, concluyendo que no existe relación entre las variables capacitación, desempeño laboral y calidad de servicio.

Quispe (2018) El artículo de estudio tiene como discreción fundamental implantar el esmero y entrenamiento profesional de los trabajadores de la U.N San Agustín de Arequipa, en el cual se desarrolla el enfoque de la situación en el que la principal falencia era el desempeño y capacitación laboral de los trabajadores así mismo, se exponen los antecedentes del problema investigado; la justificación; las limitaciones que se presentaron a lo largo del trabajo y las preguntas de investigación que se relacionan con los objetivos, general y específicos, que sirvieron de guía en las actividades desarrolladas según los resultados la mayoría de trabajadores encuestados manifestaron que tienen estudios superiores asimismo tenemos a casi la mitad de encuestados que tienen estudios secundarios concluidos y no hay presencia de algún trabajador solo con estudios primarios.

Según el portal del Minsa (2008) se dio demasiada importancia a las capacitaciones y actualizaciones tanto en el sector público o privado, es por ello que la atención en el sector salud debe de ser vista como un derecho de la salud, que todo ciudadano debería de obtener en tanto y cuanto sea está satisfecha por los usuarios, ya que para toda estructura debe resultar obvio que es importante instruir a su personal de una conducta firme y oportuna para que puedan conocer, proyectar y ejecutar sus actividades juntamente con los demás colaboradores por lo que es forzoso atarearse en conjunto para lograr resaltar con grandes estándares de aptitud y ocupar buenas decisiones.

La definición de niveles de capacitación tiene como autor a Romero (2015) que sintetiza, el nivel de instrucción tiene una relación directa con el clima organizacional, adecuado a factores como relaciones personales, empatía e

información son parte esencial uno y otro se utilizó la prueba estandarizada y un cuestionario para comprobar la relación que existe entre las variables de estudio llegando a la conclusión que el nivel de capacitación tiene una relación directa con el clima organizacional debido a factores como relaciones interpersonales, empatía y comunicación.

Como autor Solaas (2016) que explica las diferencias entre los términos formación, preparación e instrucción, con el valor de saber alinear al recurso humano en la acción dirigida en la que se centra en contexto de elaborar personalmente una labor específica y definida con anterioridad.

Rodríguez (2010) tuvo como objetivo que el aprendizaje es una aportación específica que no tiene valor calculable de las estructuras, las acciones de formación se ubican en la plena acción profesional una entidad que mantiene en constante actualización a sus colaboradores esta guiado a la perfeccionalizacion.

Espino (2010) explica que incluso hace mucho tiempo atrás las empresas no consideraban como parte fundamental la actualización para los trabajadores, por falta de conocimientos en cuanto a los resultados óptimos que una preparación adecuada puede brindar.

En cuanto a las dimensiones de los niveles de capacitación Rodríguez & Buendía (2010) se refieren a que todo proceso tiene sus facetas en su elaboración estas pueden establecerse mediante de preguntas como, ¿que se requiere y que se espera de la enseñanza? y ¿sobre qué lineamientos se tiene que tratar en la institución? Según las necesidades manifestadas como objetivo con este artículo se busca determinar los niveles de satisfacción y compromiso laboral de los trabajadores docentes en una institución de educación media superior, así como su posible relación en la metodología se realiza una investigación de tipo

cuantitativo con enfoque mixto. El diseño es no experimental, transversal y de alcance descriptivo-correlacional. Las variables objeto de estudio son dos: la satisfacción laboral mediante la escala multidimensional de satisfacción laboral docente y el compromiso laboral se concluye que existe una correlación directa y positiva -aunque no fuerte- entre las variables satisfacción y compromiso laboral, sin embargo la regresión lineal mostró una bondad de ajuste pequeña, lo cual no permite afirmar que exista una relación entre las variables que pueda destacarse. Se encontró además que, el turno es un factor sociodemográfico que afecta la satisfacción laboral y que pertenecer al turno matutino es mejor percibido que el vespertino.

Pelaez (2000) Nos indica que durante el proceso de actualización nada puede ser dejado al azar, es conocido que cada persona tiene distintos intereses y esto puede afectar a todo nivel de estructura para ello se deberá de seleccionar bien a las personas por lo tanto se debe de tener el concepto que la actualización no es un gasto más al contrario es una inversión todo debe ser proyectado a las necesidades de la organización.

Grados (2009) nos enseña los distintos métodos de enseñanzas que pueden ser utilizados para capacitar al personal como toda formación tiene que ser realizado por segmentos entre las cuales tenemos la transmisión de información, la cual tiene la finalidad de modificar la conducta con ello se da la adquisición de conocimientos, nuevas destrezas o capacidades combinado con la experiencia genera un aprendizaje a manifestarse con el tiempo.

Pereira (2012). La autora se plantea el objetivo de establecer la influencia del nivel de capacitación en el desempeño laboral, el estudio fue realizado en el año 2012. Se utilizó el método de investigación descriptiva sobre 36 trabajadores y se concluyó que el personal de la empresa posee un nivel promedio de nivel de capacitación lo que indica que poseen un óptimo manejo en situaciones adversas en las que se desarrollan.

Así mismo Frigo (2009) tuvo como objetivo dar importancia a la lección del personal debido a que antes se buscaba trabajadores con amplia trayectoria exitosa, experiencia, conocimiento del mercado concreto o de una tarea concreta. Según van pasando los años el proceso de selección de personal es distinto, así como el proceso de entrenamiento del personal que ya todos contamos con habilidades distintas.

Arrunátegui (2010) explica que hay múltiples maneras de implementar aprendizajes, como seguir lecturas hasta talleres vivenciales, cualquiera de los métodos es bueno, pero los más eficaces parecen ser aquellos que implementan modelos para identificar y practicar los comportamientos de quienes son eficientes y que tengan éxito en un determinado trabajo. La capacitación hará que el colaborador sea más hábil y competente, usualmente es más costoso contratar y capacitar nuevo personal que desarrollar las habilidades del personal que ya labora.

Fontela (2010). Nos explica que hoy en día un problema latente dentro de la administración pública es mantener un nivel de eficiencia adecuado por parte de sus colaboradores, convirtiéndose en una barrera para alcanzar las metas u objetivos organizacionales. Es por ello que cabe preguntarse ¿de qué manera se puede superar esta barrera?, será acaso la capacitación un factor que nos sirva para poder mantener estándares de productividad adecuados.

Cabrera (2009) nos explica que las tareas de las organizaciones se convierten en desarrollar las capacidades que puedan permitir la apertura a nuevas tecnologías, a nuevos desafíos, las necesidades de adaptación se vuelven más urgentes. Como son conocimiento operativo, conocimiento proactivo, conocimientos básicos, conocimientos claves.

Finalmente, la medición de niveles de capacitación se realiza con el instrumento de Franco (2010) tuvo una teoría bastante acertada mencionando que cuando una persona pasa por una crisis esto repercute en la influencia que tiene la capacitación en el desarrollo profesional, debido a que es necesario estar en constante capacitación, pero esta se deja de lado en momentos difíciles económicamente, o incluso cuando el negocio funciona, pero se busca aumentar la producción.

Dressler & Varela (2011) tuvieron como objetivo examinar el tipo de análisis del desempeño de los colaboradores debido a que si no conocemos no podríamos identificar si es necesaria o no la capacitación, hay distintos formas para analizar la urgencia de capacitación en un ambiente laboral tales como la observación de las evaluaciones del desempeño relacionadas con el puesto, observaciones de los supervisores o de otros especialistas, evaluación de conocimientos sobre el puesto, habilidades y asistencia, entrevistas o cuestionarios una vez obtenido los resultados individuales los colaboradores se coloca en cada tabla en donde se realiza la comparación con los demás dependiendo cuantas veces estos sean evaluados se podrá definir quien obtuvo mejores resultados.

La definición de desempeño laboral tiene como autor a Robins (2013) que sintetiza como los trabajadores reflejan su mayor energía, alineando a la motivación y la retribución. Según la apreciación de las personas se obtienen datos importantes con los que se espera desarrollar la motivación, esta a su vez trae las recompensas que esperan alcanzar.

Chiavenato (2007) nos indica que el desempeño profesional como el contenido de avance expectante o la capacidad desarrollada por un tipo en un determinado puesto, será primordial para tomar en cuenta sus virtudes y falencias de un sujeto.

Páez (2000) explica como en el trabajo existen distintos tipos de personas que se incluyen en beneficio del desempeño, la persona evaluada suele dar a conocer en los resultados las actividades en las que más se inclina visto que serán las labores que más le guste resolver ya sea porque se siente seguro de hacer buen trabajo o tenga conocimiento sobre el fin a cumplir.

Werther (2007). Define El capital humano dentro del país en algunas empresas aún existe falta de investigación debido a la poca importancia que tienen dentro de las organizaciones. En las instituciones educativas en el Perú no existe antecedente de investigaciones, menos aun específicamente una investigación del personal de la parte administrativa que son los que ayudan a la formación básica regular en el colegio con más exigencia académica de la región Lambayeque y en la que todo esfuerzo profesional debería de verse reflejado en la calidad y reconocimiento académico de los estudiantes.

En cuanto a las dimensiones de desempeño laboral Chiavenato (2000) tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la variable desempeño laboral y dimensiones de la personalidad en la cual uso un cuestionario de personalidad de eysenck y la escala de desempeño laboral obtuvo como resultados una correlación inversa aduciendo que la personalidad influye notoriamente en el desempeño laboral.

Pedraza & Esperanza (2010) Nos informa que el rendimiento profesional es centrado por ámbito de etapas, los cuales están formados por la universidad esta estimación puede dar a conocer encuestas trascendentes relacionando los requerimientos de los colaboradores o además si algunos de los trabajadores podrían tener habilidades que serían utilizadas a los planes de la educación estas deberían de ser con mayor operatividad.

Perez (2009) Nos dice que el desempeño profesional como la proporción entre el trabajo confirmado y los resultados obtenidos y que estos están condicionados

a circunstancias externas y que corresponden al sesión o pensionado entre el cual se desenvuelve a la estructuración atinado en el cual están definidas tales funciones.

Saldaña (2015) Tuvo como objetivo encadenar el casual grado de creencia con el fijo desempeño gremial, la investigación se realizó con un módulo censal de apariencia no casual conformada por 15 colaboradores. El patrón de observación es básico, nivel correlacional- no positivo.

Así mismo, la importancia de la organización radica en Barrón (2008) Los canales de instrucción y destreza perfectamente encajados e implantados siempre contribuirán a alcanzar la potencia del trabajo, cuando el personal está mejor informado sobre los deberes y responsabilidades de su trabajo más aun teniendo los conocimientos y habilidades necesarias tienen menor riesgo de cometer errores.

Sánchez (2014). Nos indica que los jueces expertos deberían de tener presente que la valoración del rendimiento es una herramienta importante que debería de ser de forma continua por medio del cual se mejora el desarrollo del participante y las estructuras en general.

Monteza (2014) concluye que el clima profesional y el desempeño profesional son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas y la demanda inestable en el que se vive actualmente y cualquier renovación en estos, afecta el círculo de trabajo e inevitablemente a los que lo integran.

Alfaro (2007) tuvo como objetivo explorar un proyecto de estimación de competencias para clasificar trabajadores de manera asistencial al cliente en una organización de comercio directo que incluya una serie de pautas como amabilidad buen trato y más aún llegar al cliente mediante la fluidez de las palabras para su posterior servicio.

Salas & Pérez (2012) explican que el desempeño profesional depende de algunos factores que son importantes para cada persona cuando hace lo que más le apasiona, como ética, conducta, ayuda al prójimo, esmero, altruismo y la manera de pensar y crear mucho cuando se tiene poco.

Parra (2000). Nos indica que medir con una buena técnica permita que la capacidad humana obtenga un precio, los métodos de agregación, incorporación, inducción y compensaciones habitualmente en el campo de la gestión del talento humano requieren que exista indagación frecuente y detallada sobre el desempeño laboral.

Gonzales & Sarmentero (2006) Se puede perfeccionar de modo universal viendo las zonas de competencias en las distintas carreras dado que el perfeccionamiento, distribución y ubicación al usuario tiene una forma de apreciación al desempeño que hace que cuenten con los más altos niveles de compromiso del personal en el trabajo como vía para optimizar la estimación del desempeño en el transcurso.

Entre los parámetros internacionales del presente estudio tenemos a:

Haolan (2016) un estudio de una escuela de formación de idiomas en china. Su propósito fue indagar la correlación entre el trabajo formación y complacencia profesional, utilizando una pequeña muestra de profesores de una alineación en ingles escuela de China a través de entrevistas en video. Los resultados de dicho artículo sugieren realizar entrevistas para obtener información es una mejor manera en este estudio ya que la investigación es principal para la exploración y la relación entre la formación laboral y la satisfacción laboral. En la enseñanza ya que sus capacidades laborales, las oportunidades de desarrollo y la amistad puedan mejorarse. Sin embargo, algunos programas de ejercicios inapropiados

pueden poseer el resultado contrario y reducir la motivación y gozo profesional de los profesores.

Hanaysha (2016) El esmero de los trabajadores de la universidad de Malasia se considera la destreza vital y más elemental de RR.HH. En todas las organizaciones, ya que es el secreto a través de la cual las organizaciones logran sus objetivos finales y solo se puede lograr producción y eficacia a través de un mejor desempeño de los trabajadores los resultados hallados mostraron que el trabajo en equipo tiene un efecto positivo significativo en el desempeño de los empleados.

Po (2018) Los maestros son la columna vertebral del procedimiento magistral en Malasia. El dominio o desengaño de las actividades educativas dependen en gran medida de su desempeño profesional. Unos pocos estudios exhaustivos han demostrado que los factores influyen en el desarrollo de los que laboran en otros sectores, pero no representan adecuadamente una grieta significativa en instrucción, Usando un teórico modelo acentuado en la presunción del canje general y la hipótesis de las características del compromiso, el estudio tiene como objetivo indagar la correlación entre socialización organizacional, autonomía profesional y el desempeño profesional de los maestros los hallazgos del estudio indicaron que la relación entre la socialización organizacional y el desempeño laboral de los docentes también midió la relación entre la autonomía laboral y el desempeño laboral de los docentes.

Mabika (2017) Las organizaciones utilizan motivación de su personal para que puedan alcanzar alto nivel de productividad. Toda estructura querría motivar a sus trabajadores y esta motivación puede ser monetario o no monetario. Los objetivos de este escrito fueron establecer como el esmero influye en el desarrollo laboral, establecer qué medidas de motivación están en vigor y que tan efectivas son estas y para crear formas de optimizar el desempeño de los trabajadores según los hallazgos los empleados pueden verse influenciados por factores como

la compensación, incentivos, medio ambiente y formación.

Gonzales ( 2015) La exploración recopilada de la universidad militar nueva granada de Bogotá nos permite asemejar aspectos relacionados con la preparación del trabajador que componen las pequeñas empresas y como es fundamental crear estrategias y políticas solidas que garanticen la modernidad de conocimientos en el sitio de la labor, para el fondo en específico se relacionan las ventajas que conlleva una formación efectiva que las organizaciones y como los resultados se enfocan a la sostenibilidad de la alineación en el momento es por ello que este ámbito adquiere importancia, cada vez que en la actualidad la capacitación del capital humano es una de las principales respuestas a la necesidad la capacitación del capital humano es una de las respuestas a la necesidad que tienen las instituciones de contar con el personal calificado y productivo que hagan parte fundamental en los procesos de cada una de las áreas de organización.

### **III. METODOLOGÍA**

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

El modelo de investigación fue básica o sustancial. Behar (2008) afirma que es establecer nuevas teorías o cambiar las anteriores, aumentando conocimiento científico y filosófico; pero no busca la aplicación práctica.

La investigación fue de diseño no experimental ya se realizó la recopilación de datos una sola vez y no se taca las variables, se dará de modo razonable teniendo como fin interpretar las variables y examinar el nivel de correspondencia, de corte transversal a raíz de que se hará en un período e instante explícito; de nivel correlacional ya que se comprueba la dependencia que existe entre las variables estudiadas y de enfoque cualitativo. Sampieri (2010).

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

Definición conceptual, Como ya se ha mencionado, la capacitación es un sinónimo de entrenamiento. En ese sentido, se refiere a la inversión monetaria y de tiempo que una persona dedica para adquirir los conocimientos que le sean demandados, para el alcance de un determinado objetivo y si se realiza de manera continua, se le considera capacitación constante.

La capacitación tiene como objetivo incrementar las aptitudes y habilidades del individuo, mediante la enseñanza, para que éste pueda aumentar su desempeño al momento de realizar sus labores asignadas dentro de la organización.

Definición operacional, en los niveles de capacitación tendremos como instrumentos el cuestionario a través de la entrevista en el que habrá preguntas relacionadas a los niveles de capacitación, considerándose 15 preguntas, 3 dimensiones y 5 indicadores.

Como indicadores tenemos, al porcentaje de efectividad, efectividad del aprendizaje, porcentaje de trabajadores que reciben capacitación, índice de frecuencia, índice de accidentabilidad.

La escala de medición fue ordinal.

En cuanto a la definición conceptual de la variable desempeño laboral en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

Definición operacional, en el desempeño laboral tendremos como instrumentos el cuestionario a través de la entrevista en el que habrá preguntas relacionadas al desempeño laboral, considerándose 20 preguntas, 4 dimensiones y 4 indicadores.

Como indicadores tenemos, minuciosidad, pulcritud y empeño que pone al trabajo, actuar con eficiencia y autonomía, compromiso con la institución y trabajo en grupos humanos de manera eficiente

La escala de medición fue ordinal.

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

Gonzales (2013) nos informa que en las estadísticas se le denomina población al grupo de elementos con ciertas habilidades que desean obtener algún dato o planificar algún criterio.

La población estuvo conformada por 37, entre ellos están los profesionales de la salud, técnicos y el personal administrativo.

La selección de la muestra fue no probabilística por conveniencia, porque permite la selección de los elementos, que se vincula con las características de las variables para cumplir con la intención del estudio investigado. Hernández (2014).

Dentro de los criterios de inclusión tenemos a los profesionales de la salud que tenga contacto directo con pacientes de todas las edades. Como criterios de exclusión el personal administrativo o personal que no tenga vínculo alguno con los pacientes que acuden al C.S metropolitano.

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

La técnica son procedimientos que nos ayuda a recolectar los datos, en forma anónima y confidencial. Para la investigación la técnica empleada fue la encuesta mediante la cual se obtuvo la recolección de datos otorgada por el personal de salud.

El instrumento utilizado fue el cuestionario para cada variable. El cuestionario mide la percepción de los niveles de capacitación de manera objetiva e incluyen 15 preguntas agrupadas en 3 dimensiones: nivel de capacitación inductiva (7 ítems), nivel de capacitación preventiva (5 ítems), niveles de capacitación constante (3 ítems). Del modo el cuestionario mide la percepción de desempeño laboral de manera objetiva e incluyen 20 preguntas agrupadas en 4 dimensiones: calidad de trabajo (7 ítems), responsabilidad (5 ítems), compromiso institucional (3 ítems), liderazgo y trabajo en equipo (5 ítems).

### 3.4.1 Validación y confiabilidad de los instrumentos

Se realizó la elaboración del instrumento incorporando los datos y procedimientos más relevantes para así luego ser validado a través de la validación de contenido por el juicio de expertos.

La confiabilidad de los datos fue obtenida a través de un estudio piloto, para el posterior análisis por el coeficiente de alfa de Cronbach. El estudio del programa de alfa de Cronbach y Microsoft Excel revela que el 100% de la varianza de la variable explica las 3 dimensiones que engloban el proceso de calidad, por otro lado, los resultados del coeficiente alfa de Cronbach fueron de 0,672 considerada como confiabilidad alta para el instrumento niveles de capacitación. Por otro lado, el análisis del programa alfa de Cronbach y Microsoft Excel revela que el 100% de la varianza de la variable explica las 4 dimensiones que engloban el proceso de calidad, los resultados del coeficiente de alfa de Cronbach fueron de 0,958 considerada como confiabilidad alta para el instrumento de desempeño laboral.

Tabla 1

*Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento niveles de capacitación*

Grado Académico	Nombre y Apellido	Dictamen
Magister	Jorge Nicolas Alejandro Papanicolaou Denegri	Aplicable
Magister	Eddy Valentino Reinoso Leguía	Aplicable
Magister	América Fernández Tapia	Aplicable
Magister	Emma Rosa López Ayala	Aplicable

*Fuente:* Certificado de validez (anexo 6)

Tabla 2

*Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento desempeño laboral*

Grado Académico	Nombre y Apellido	Dictamen
Magister	Jorge Nicolás Alejandro Papanicolaou Denegri	Aplicable
Magister	Eddy Valentino Reinoso Leguía	Aplicable
Magister	América Fernández Tapia	Aplicable
Magister	Emma Rosa López Ayala	Aplicable

*Fuente:* Certificado de validez (anexo 6)

### **3.5 Procedimientos**

El primer paso que se realizó para recolectar la información, fue solicitar permiso al jefe del Centro de Salud Metropolitano. El segundo paso fue la coordinación con los profesionales que laboran en la parte asistencial para realizar los cuestionarios sin producir inconvenientes en su horario de trabajo. El instrumento que se utilizó, sirvió para recopilar datos necesarios, tomando en cuenta la población, la misma que se aplicó a todos los profesionales que laboran en el establecimiento de salud Abancay, se explicó a los trabajadores sobre la finalidad e importancia recojo de la información, seguidamente se procedió a brindarles los cuestionarios de manera virtual o presencial a cada trabajador según la comodidad del profesional. Finalmente, se agradeció a los trabajadores y al jefe del Centro de Salud Metropolitano.

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

Fue la estadística descriptiva mediante tablas y figuras, para la prueba de normalidad se usó la de Shapiro Wilk y para la estadística inferencial se utilizó la prueba paramétrica de Spearman. La interpretación consistió con la elaboración de

una hoja de datos en el software donde se utiliza la estadística conveniente, con la finalidad de enseñar estadísticamente los comportamientos de las variables e indicadores a efectos de solucionar el problema de investigación.

### **3.7 Aspectos éticos**

Pedir permiso al jefe del establecimiento de Salud, ser transparente y veraz a la hora de realizar el procedimiento de las encuestas, indicar que el procedimiento será totalmente confidencial, esta investigación garantiza confiabilidad, tal es el motivo que los datos obtenidos no serán transferidos a ningún lugar, cerciorando además el anonimato y confiabilidad a la institución. La información obtenida de la recaudación de datos será totalmente legítima, puesto que se demostrará la realidad del lugar a ser estudiado, teniendo como finalidad, Determinar la correlación entre los niveles de capacitación y el desempeño laboral de los profesionales del centro de salud metropolitano Abancay, 2020.

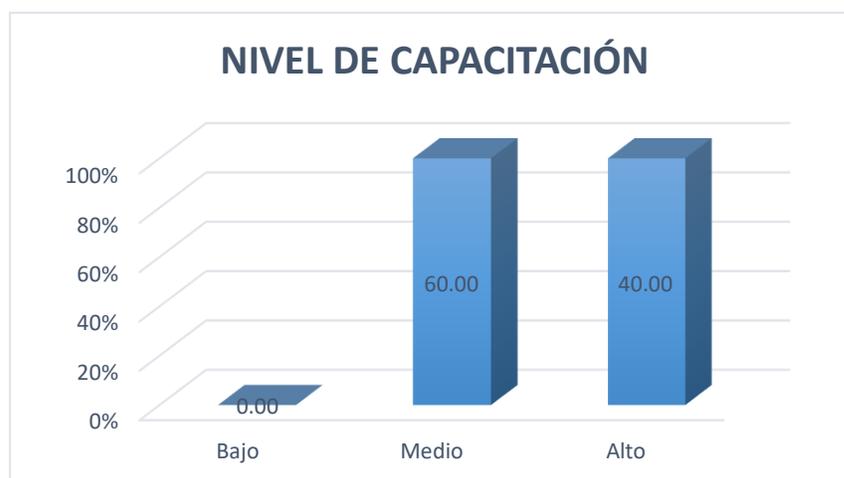
#### IV. RESULTADOS

**Tabla 3**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable niveles de capacitación profesional*

<b>NIVEL</b>	<b>frecuencia %</b>	
Bajo	0	0,00
Medio	18	60,00
Alto	12	40,00
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos cuestionario de niveles de capacitación



*Figura 1. Porcentaje de la variable niveles de capacitación*

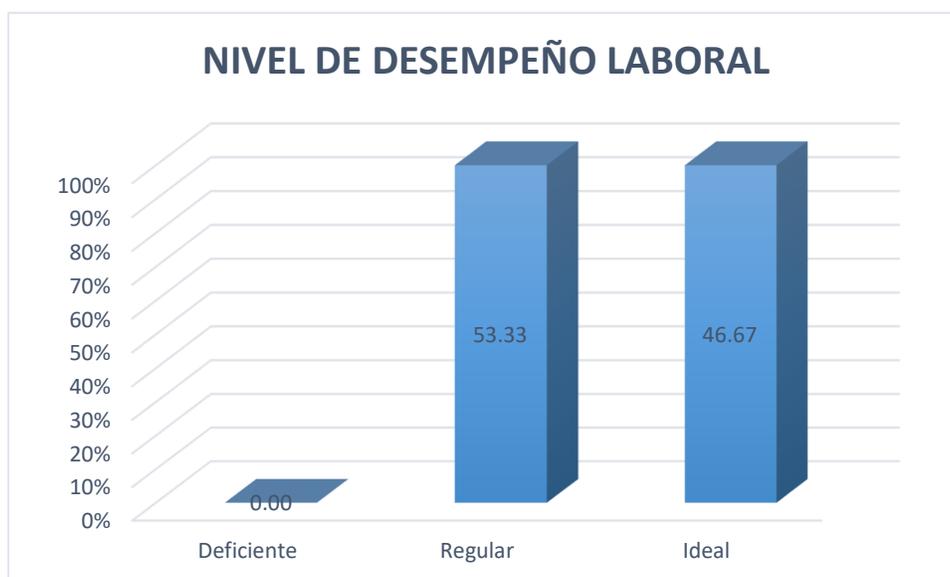
En la tabla 3 y figura 1 observamos que el 60% de los profesionales en el centro de salud metropolitano Abancay evidencian un nivel medio de capacitación y el 40% muestra alto nivel de capacitación.

**Tabla 4**

*Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable desempeño laboral*

<b>NIVEL</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Deficiente	0	0,00
Regular	16	53,33
Ideal	14	46,67
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Base de datos cuestionario desempeño laboral



*Figura 2.* Porcentaje de la variable desempeño laboral

En la tabla 4 y figura 2 observamos que el 53,33% de los profesionales en el C.S metropolitano Abancay muestra un regular desempeño laboral y el 46,67% un rango ideal de desempeño laboral.

**Tabla 5**

*Prueba de normalidad de los niveles de capacitación y desempeño laboral*

		Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.
NIVEL	DE	0,987	30	0,963
CAPACITACIÓN				
DESEMPEÑO		0,953	30	0,199
LABORAL				

Observando los resultados de la tabla 5 aseveramos que existe evidencia estadística para decir que los datos de la muestra son distribuidos de manera normal, por lo tanto, se puede corroborar que se cumple el supuesto de normalidad y se procede analizar los datos con estadística paramétrica; vale decir, por medio del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, el mismo que permitió comprobar las hipótesis de indagación, estableciendo la relación entre las variables nivel de capacitación y desempeño laboral

## Contrastación de Hipótesis de General

Hi: El nivel de capacitación influye en el desempeño laboral del profesional en el centro de salud metropolitano Abancay 2020.

Ho: El nivel de capacitación no influye en el desempeño laboral del profesional en el centro de salud metropolitano Abancay 2020.

**Tabla 6**

*Análisis de correlación entre la variable niveles de capacitación y desempeño laboral*

			NIVEL DE CAPACITACIÓN	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	NIVEL DE CAPACITACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	0,503**
		Sig. (bilateral)	.	0,005
		N	30	30
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	0,503**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,005	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Base de datos de la investigación

En la tabla 6 observamos que el valor “sig. (bilateral)” es 0.005 inferior a 0.05 grado de significancia, que se rechaza la suposición nula (Ho), lo que implica que podemos aseverar al nivel de confianza del 95% que el N.C se relaciona significativamente con el D.L. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman es 0.503. En efecto, existe una relación de asociación positiva entre la dimensión capacitación constante y el D.L; es decir, si los valores de los niveles de capacitación se incrementan también se incrementarán los valores del desempeño laboral o viceversa. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre los niveles de capacitación y el desempeño laboral del asegurado en el centro de salud metropolitano Abancay 2020.

## Contrastación de hipótesis específica 1

**Hi:** Existe relación significativa entre los niveles de capacitación inductiva y el desempeño laboral del personal en el centro de salud metropolitano Abancay 2020.

**Ho:** No existe relación significativa entre los niveles de capacitación inductiva y el desempeño laboral del personal en el centro de salud metropolitano Abancay 2020.

**Tabla 7**

*Análisis de correlación entre la variable capacitación inductiva y el desempeño laboral*

			CAPACITACIÓN INDUCTIVA	DESEMPEÑO LABORAL
Rho	de		1,000	0,446*
		CAPACITACIÓN INDUCTIVA	Coeficiente de correlación	
			Sig. (bilateral)	. 0,014
Spearman	de		30	30
		DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	0,446*
			Sig. (bilateral)	0,014 .
		N	30	30

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Base de datos de la investigación

En la tabla 7 observamos que el valor “sig. (bilateral)” es 0.014 inferior a 0.05 grado de significancia, se rechaza la suposición nula (Ho), lo que implica que podemos aseverar al nivel de confianza del 95% que la capacitación inductiva se relaciona significativamente con el D.L. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman es 0,446. En efecto, existe una relación de asociación positiva entre la dimensión capacitación inductiva y el D.L. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe una relación significativa entre los niveles de capacitación inductiva y el D.L del personal en el centro de salud metropolitano Abancay 2020.

## Contrastación de hipótesis específica 2

**Hi:** Existe relación significativa entre los niveles de capacitación preventiva y el desempeño laboral del profesional en el centro de salud metropolitano Abancay 2020.

**Ho:** No existe relación significativa entre los niveles de capacitación preventiva y el desempeño laboral del profesional en el centro de salud metropolitano Abancay 2020.

**Tabla 8**

*Análisis de correlación entre la variable capacitación preventiva y el desempeño laboral*

			CAPACITACIÓN PREVENTIVA	DESEMPEÑO LABORAL
Rho	de	CAPACITACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000
		PREVENTIVA	Sig. (bilateral)	.
			N	30
Spearman	de	DESEMPEÑO	Coeficiente de correlación	0,393*
		LABORAL	Sig. (bilateral)	0,032
			N	30

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Base de datos de la investigación

En la tabla 8 observamos que el valor “sig. (bilateral)” es 0.03 inferior a 0.05 grado de significancia, se rechaza la suposición nula (Ho), lo que implica que podemos aseverar al nivel de confianza del 95% que la capacitación preventiva se relaciona significativamente con el desempeño laboral. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman es 0,393. En efecto, existe una relación de asociación positiva entre la dimensión capacitación preventiva y el D.L. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre los niveles de capacitación preventiva y el D.L del asegurado en el centro de salud metropolitano Abancay 2020.

### Contrastación de hipótesis específicas 3

**Hi:** Existe relación significativa entre los niveles de capacitación constante y el desempeño laboral del asegurado en el centro de salud metropolitano Abancay 2020.

**Ho:** No existe relación significativa entre los N.C constante y el D.L del asegurado en el C.S metropolitano Abancay 2020

**Tabla 9**

*Análisis de correlación entre la variable capacitación constante y el desempeño laboral*

			CAPACITACIÓN CONSTANTE	DESEMPEÑO LABORAL
Rho	de	Coefficiente de	1,000	,498**
		CAPACITACIÓN CONSTANTE	correlación	
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	30	30
Spearman	de	Coefficiente de	,498**	1,000
		DESEMPEÑO LABORAL	correlación	
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Base de datos de la investigación

En la tabla 8 observamos que el valor “sig. (bilateral)” es 0.005 inferior a 0.05 grado de significancia, que se rechaza la suposición nula (Ho), lo que implica que podemos aseverar al nivel de confianza del 95% que la capacitación constante se relaciona significativamente con el D.L. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman es 0,498. En efecto, existe una relación de asociación positiva entre la dimensión capacitación constante y el D.L. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación significativa entre los niveles de capacitación constante y el D.L del profesional en el centro de salud metropolitano Abancay 2020.

## V. DISCUSIÓN

Según a la información obtenida mediante las encuestas realizadas se obtuvo como respuesta ante la primera variable niveles de capacitación fue que el 60% de los profesionales se encuentran medianamente capacitados y que un 40 % de los profesionales reflejan un alto nivel de capacitación, en cuanto a la segunda variable observamos que el 53.33% de los trabajadores muestran un regular desempeño laboral y el 46.67% de los trabajadores demuestran un nivel ideal de desempeño laboral. Realizando la correlación con 3 dimensiones de la variable niveles de capacitación ante la variable desempeño laboral arrojando como resulta ante las tres dimensiones que se rechaza la hipótesis nula dando un grado de confianza de hasta 95% en las tres dimensiones afirmando que existe una relación significativa para las dimensiones por lo tanto, se puede asumir que se cumple el supuesto de normalidad según el coeficiente de Spearman que permitió comprobar la hipotética indagación estableciendo una correlación entre ambas variables.

Esto concuerda con Rosa. A (2017) en el artículo titulado “La capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario, en el hospital belén de Trujillo año 2017” comprobando la similitud que existe entre la organización y el Desempeño Profesional del profesional administrador de la Universidad Nacional de Trujillo.

Rojas F. (2018) realizó un estudio en Guatemala con la finalidad de evidenciar la similitud que pudiera existir entre la capacitación y el desempeño profesional los objetivos son considerablemente importantes en la dinámica profesional dentro de las compañías, para crear una eficacia de la enseñanza en la estructura, sería vital fijar si el esfuerzo aumenta el tiempo que es instruido el recurso humano, la demostración será media de ejemplo cualitativo – descriptivo en el que ayudan 36 colaboradores, los cuales serán cuestionados con un estudio en el que se calculara las disposición de entrenamiento y demostrar la mejora del profesional en la producción comprobando la similitud de ambas variables con el 95% de aprobación.

Por otro lado, Chiavenato (2011) nos indica que la actualización es importante ya

que permite indagar los inconvenientes en una organización, haciendo mención que para cada organización para diferentes trabajos y según a la cantidad de integrantes laborales existen herramientas muy poderosas que son de bastante ayuda.

Así también la relación entre el indicador automático y el desempeño laboral desarrollado muestra que existe una correlación entre el nivel de capacitación y la variable desempeño laboral de 0,809 es decir el nivel de capacitación y el desempeño de los colaboradores del área del gobierno regional la libertad que esta correlacionada fuerte y positiva el p-valor (sig-bilateral) que es igual a 0,000 que indica que es menor al 1% indica que entre las variables si existe una relación altamente significativa se corrobora los resultados obtenidos por Huacac, Rocio (2014)

Un estudio similar de Oscoco Peralta (2015) en el cual indica que la integración del talento humano se relaciona de forma positiva débil (0,483 coeficiente de correlación de Spearman) con el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Pacucha. El desarrollo del talento humano se relaciona de forma positiva débil (0,417 coeficiente de correlación de Spearman) con el desempeño laboral. Pero según el resultado del coeficiente de correlación obtenido fue de 0,641 lo cual establece una correlación lineal positiva.

El estudio tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre Gestión del Talento Humano y el Desempeño laboral de los trabajadores, lo cual se afirma con los resultados obtenidos que existe una relación entre estas dos variables donde se obtuvo un p-valor de 0.000; el cual según la hipótesis estadística indica que si el p-valor < 0,05 se establecía una relación estadísticamente significativa, que también se ven reflejados en el estudio de la autora Kiember Inca Allcahuaman en el año 2015 quien obtuvo el mismo valor.

En cuanto a los ítems más relevantes marcados por los profesionales encuestados indicaron que no reciben capacitación inductiva o poca capacitación, pero sí que estarían dispuestos a aportar ideas y de su tiempo para poder ser capacitados en beneficio de su desempeño laboral.

Podemos deducir que las constantes capacitaciones ayudan al crecimiento personal por consecuencia mejoran el clima laboral reflejándose en los resultados del centro de salud metropolitano.

## VI. CONCLUSIONES

**Primero:** Las variables Niveles de capacitación y la variable Desempeño laboral en el valor bilateral es de 0.005 menor a 0.05 y demuestra que tienen suficiente evidencia estadística y se distribuyen de manera coherente mediante el coeficiente de Spearman. Da una medida de 0.503 en efecto existe relación positiva entre ambas variables es decir que si los valores de los niveles de capacitación se incrementan también se incrementarían los valores del desempeño laboral o viceversa.

**Segundo:** En la correlación de la dimensión Niveles de capacitación inductiva y la variable desempeño laboral observamos que el valor bilateral es de 0.014 menor a 0.05 así mismo el coeficiente de Spearman es de 0,446 en efecto existe una correlación de asociación positiva entre la dimensión y la variable.

**Tercero:** En la correlación de niveles de capacitación preventiva y la variable desempeño laboral observamos que el grado bilateral es 0.03 menor a 0.05 entonces el coeficiente de Spearman es de 0,393 en tal sentido existe relación de asociación positiva entre la dimensión niveles de capacitación preventiva y la variable desempeño laboral.

**Cuarto:** En la correlación de Niveles de capacitación constante y la variable desempeño laboral el valor de la Bilateral es de 0.005 menor a 0.05 lo que implica que el nivel de coeficiente de Spearman es de 0,498 en efecto existe relación de asociación positiva entre la dimensión capacitación constante y la variable desempeño laboral.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Según a los datos recaudados por el profesional asistencial del centro de salud metropolitano seria continuar e impulsar las capacitaciones ya sea de forma virtual o presencial, ya sea por el hecho de entregar conocimiento o de fomentar el avance profesional y personal, en cualquiera de los casos sean por el bienestar de los usuarios como del clima laboral.

Las capacitaciones deberán ser enfocadas en base a las distintas especiales de los profesionales y las prioridades técnicas que estas conllevan a un mejor desarrollo profesional.

Para ello las capacitaciones deberán ser programadas en lapsos no mayores a 6 meses para obtener resultados favorables en beneficios mutuos, esto se desarrollará de mejor manera interactuando de manera activa con demostraciones o replicas por sesiones didácticas como suelen hacer por especialidades.

Las capacitaciones serán programadas por la jefa del establecimiento teniendo como principal criterio el tiempo corto que estas puedan durar, dando tareas y siendo lo más asertivas posibles buscando ayuda de distintas instituciones con las que crean convenientes compartir conocimientos.

## **VIII. PROPUESTA**

Al jefe(a) del centro de salud metropolitano se le recomienda realizar capacitaciones inductivas al nuevo profesional al momento de ser contratado, dar mayores capacitaciones dentro del centro de salud para así mejorar el nivel de conocimientos del personal y el mejor desempeño laboral para una mejor atención de los pacientes, desarrollar charlas motivacionales para el personal de salud en las cuales existan conversatorios en el cual todos participen involucrando cualidades virtudes y falencias de cada miembro con el fin de afianzar mejor el vínculo laboral y personal buscando el mejor desempeño de cada miembro del centro de salud con el principal objetivo de brindar una atención de primer nivel así ganar más la confianza de los pacientes que acuden al centro de salud metropolitano.

## REFERENCIAS

- Alfaro, S. (2007) *propuesta de un proceso de evaluación de competencias laborales para seleccionar personal de servicio al cliente a través de Assessment center en una empresa de venta directa*. (tesis de grado académico Universidad Rafael Landívar. Guatemala.)  
[Http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Mejia-Yessika.pdf](http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Mejia-Yessika.pdf)
- Alles Martha Alicia. (2015). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por Competencias*, Ediciones Granica S.A., Argentina.  
[Http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6435/riquapmh.pdf?Sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6435/riquapmh.pdf?Sequence=1&isallowed=y)
- Aquino, J. (2004). *Recursos Humanos*. Tercera edición ampliada y actualizada. Buenos Aires: Machi Grupo Editor S.A
- Arias (1999) *Materiales se refiere a las cosas que se procesan y combinan para producir el servicio, la información o el producto final, entre las cuales se encuentran los bienes materiales, las materias primas y el dinero*.  
[Http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lmk/garcia\\_c\\_ml/capitulo\\_2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lmk/garcia_c_ml/capitulo_2.pdf)
- Barrón, M. (2008). *Capacitación empresarial y desempeño laboral en fondo de empleados del banco de la nación –FEBAN*. (Tesis para optar el grado académico de Doctor en educación universidad nacional mayor de san marcos lima - Perú).  
[Https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/2615](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/2615)
- Bayo y Merino. (2002). *Las personas que laboran en una empresa son uno de los activos más importantes de esta, así como uno de los factores determinantes en su progreso. Por otro lado, también menciona que las cualidades, actitudes y comportamientos de los empleados, en conjunto con otros factores, desempeñan un rol muy importante en la determinación del éxito de esta.*

[Http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lhr/escamilla\\_a\\_m/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/escamilla_a_m/capitulo2.pdf)

Behar (2008, p,19). *Es establecer nuevas teorías o cambiar las anteriores, aumentando conocimiento científico y filosófico.*  
[Http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf](http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf)

Bohrt, M. (2000). *Capacitación y desarrollo de los recursos humanos.*  
[Https://n9.cl/knjx](https://n9.cl/knjx)

Cabrera, J. (2009, 07, julio). *Porque es importante la capacitación.*  
[Https://degerencia.com/articulo/por\\_que\\_es\\_importante\\_la\\_capacitacion/](https://degerencia.com/articulo/por_que_es_importante_la_capacitacion/)

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos.* (universidad de los ángeles). [Https://n9.cl/hf8x](https://n9.cl/hf8x)

Díaz Custodio, R (2010). *Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Pataz 2009(tesis para optar el grado académico de Licenciado en Administración) Universidad Nacional de Trujillo-Perú* <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2442>

Dressler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos enfoque latinoamericano.* (Universidad autónoma de México). [Https://n9.cl/0sy2z](https://n9.cl/0sy2z)

Elmer OLIVA Estrada. (2015). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera, Lima-Perú 2015.*  
[Https://docplayer.es/84121374-Motivacion-y-desempeno-laboral-de-los-trabajadores-del-hospital-victor-larco-herrera-lima-peru-2015.html](https://docplayer.es/84121374-Motivacion-y-desempeno-laboral-de-los-trabajadores-del-hospital-victor-larco-herrera-lima-peru-2015.html)

Espino, M. (2010). *Capacitación y desarrollo empresarial. Obtenido de Excellence capacitación ejecutiva.* [Https://n9.cl/cc9l](https://n9.cl/cc9l)

Fontela, M. (2010). *Como lograr que la capacitación mejore realmente el desempeño.* [Http://www.ieco.clarin.com/economía/lograr-capacitacion-mejor-realmente-desempeno\\_0\\_233376803.html](http://www.ieco.clarin.com/economía/lograr-capacitacion-mejor-realmente-desempeno_0_233376803.html)

- Francisco, J. (2018). *Capacitación y desempeño laboral*  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>
- Franco, C. (2018, 18, abril). La capacitación, una inversión necesaria y estratégica.
- FRIGO E. (agosto 2009) *La capacitación y el Futuro de la Empresa*.  
<Http://forodeseguridad.com/artic/rrhh/7019.htm>
- Gonzales (2013) *nos da a conocer que dentro de la estadística se le llama población a total de elementos con ciertas características usuales y que se desee obtener alguna información o elaborar algún análisis*.  
[Https://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios\\_catedras/obligatorias/167\\_estadistica2/material/glosario.pdf](Https://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/obligatorias/167_estadistica2/material/glosario.pdf)
- Gonzales, A. Y Sarmentero, I. (2006). *Gestión por competencia laboral*.  
<Https://n9.cl/7ddv>
- Grados, J. (2009). *Capacitación y desarrollo de personal*. (universidad autónoma de México). <Https://n9.cl/j5ne>
- Hanaysha, J. (2016). *Testing the Effects of Employee Empowerment, Teamwork, and Employee Training on Employee Productivity in Higher Education Sector*. International Journal of Learning and Development, 6(1), 164-178.  
[Https://hrmars.com/papers\\_submitted/3472/Effect\\_of\\_Teamwork,\\_Employee\\_Empowerment\\_and\\_Training\\_on\\_Employee\\_Performance.pdf](Https://hrmars.com/papers_submitted/3472/Effect_of_Teamwork,_Employee_Empowerment_and_Training_on_Employee_Performance.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.) México: Editorial Mc Graw Hill. <https://n9.cl/65f>
- Huacac, M. (2014). *El nivel de capacitación Y el desempeño laboral en la empresa de generación eléctrica del sur, periodo 2011-2013*. (universidad Jorge Basadre grohman Tacna - Perú).  
<Http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/2576>
- Huang and Su (2016, p.43) refer to Kirkpatrick's hierarchical model of training outcomes, describing that it can be divided into 4 different stages of training effects such as *"trainees' reactions to the training content and process,*

*knowledge learning and skill acquisition, behavior change and some individual and organizational outcomes improvements.”*

[Http://trap.ncirl.ie/2810/1/haolanzheng.pdf](http://trap.ncirl.ie/2810/1/haolanzheng.pdf)|1

Idalberto C. (2011). *Administración de Recursos Humanos*.  
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>

Kajura, S. C. (2015). *Effect of Motivation on Employee Performance* (Doctoral Dissertation, The Open University Of Tanzania), Retrieved from <http://repository.out.ac.tz/>.

Media, A. L. (20 de septiembre de 2015). *América Latina: Importancia de la capacitación virtual*. Obtenido de <http://www.americalearningmedia.com/edicion-015/173-noticias/2091-america-latina-importancia-de-la-capacitacion-virtual-para-el-sectorlogistico>

Monteza (2014). *Influencia del Clima Laboral en el Desempeño de las Enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Essalud*. (tesis de grado académico Universidad Santo Toribio de Mogrovejo Chiclayo – Perú).  
[Https://n9.cl/zm0s](https://n9.cl/zm0s)

Muhumuza, R. Et al. (27 de marzo de 2017). *A structural equation analysis on the relationship between maternal health services utilization and newborn health outcomes: A crosssectional study in eastern Uganda*. BMC Pregnancy and Childbirth. Recuperada de <https://bmcpregnancychildbirth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12884-017-1289-5>

Muñoz, A. (2007). *Evaluaciones de impacto de los programas de capacitación laboral*. (universidad de chile).  
[File:///C:/Users/Hp1/Downloads/evaluaciones\\_impacto\\_programas\\_capacitacion\\_laboral.pdf](File:///C:/Users/Hp1/Downloads/evaluaciones_impacto_programas_capacitacion_laboral.pdf)

- Nuñuvero C.M (2019). *Nivel de capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de contrataciones del gobierno regional la libertad año 2017.*  
[Http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/15834/Nu%C3%b1uvero%20Cueva%20Mayra.pdf?Sequence=1&isallowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/15834/Nu%C3%b1uvero%20Cueva%20Mayra.pdf?Sequence=1&isallowed=y)
- Parra, M. (2000). *Evaluación del desempeño y gestión de recursos humanos.*  
[Http://www.gestiopolis.com/](http://www.gestiopolis.com/)
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). *Desempeño y estabilidad laboral.* Revista de ciencias sociales, 495-497.  
[Http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf](http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf)
- Pedraza, Esperanza, Amaya, Glendys, Conde & Mayrene. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. (Universidad de Maracaibo Colombia).* [Https://n9.cl/kt23](https://n9.cl/kt23)
- Pereira, S. (2012). *Nivel de capacitación y su influencia en el desempeño laboral* (tesis de grado, Universidad Rafael Landívar Guatemala)  
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Pereira-Sulma.pdf>
- Pérez, M. (2009). *Propuesta de un sistema para la evaluación del desempeño laboral en una empresa manufacturada.* (tesis de grado académico instituto politécnico nacional México). [Https://n9.cl/fsotq](https://n9.cl/fsotq)
- Pérez, R., Caso, C., Rio, M. y López, A. (2012). *Evaluación del estrés académico en estudiantes de nueva incorporación a la universidad.* Universidad de valencia. <https://www.redalyc.org/pdf/805/80524058011.pdf>
- Robins, S. (2013). *Comportamiento organizacional.* (universidad autónoma de México).  
[Https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/R\\_OBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/R_OBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)

- Rodriguez, F. (2016). *La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones*. (Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Sede Sogamoso, Colombia). *Rev.investig.desarro.innov*, 6(2), 131-143. Doi: <http://dx.doi.org/10.19053/20278306.4602>
- Rodríguez, M., & Ramirez-Buendia, P. (2010). *Administración de la capacitación*. (universidad nacional autónoma de México). México: mcgrawhil
- Romero, H. (2015). *Nivel de capacitación y clima organizacional*. (tesis de grado, Universidad Rafael Landívar. Guatemala). <https://n9.cl/o7ufw>
- Rosa A. (2017). *La capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario, en el hospital belén de Trujillo* año 2017. [Http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5548/Garc%c3%ada%20Seminaro%2c%20Rosa%20Alejandrina.pdf?Sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5548/Garc%c3%ada%20Seminaro%2c%20Rosa%20Alejandrina.pdf?Sequence=1&isallowed=y)
- Salas, Díaz y Pérez (2012) *en su artículo Las competencias y el desempeño laboral en la revista Educación Médica Superior*. <https://n9.cl/so71b>
- Salas, R., Díaz, L., & Pérez, G. (2012). *Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud*. <https://n9.cl/aslj4>
- Saldaña, M. D. (2015). *Nivel de capacitación y su influencia en el desempeño laboral de la unidad micro financiera CREDIMUJER región "la liberta" de la ONG Manuela Ramos*. (tesis de grado Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo – Perú).
- Sánchez, Y. P. (2014). *La evaluación del desempeño laboral y su importancia en las organizaciones*. (tesis de grado académico universidad de talca chile). <https://n9.cl/k2n2>
- Segura, L. (2009). *Evaluación del desempeño basada en competencias*. [Http://www.enplenitud.com/nota.asp?Articuloid=7977](http://www.enplenitud.com/nota.asp?Articuloid=7977)

- Siampieri, H. (2010). *Metodología de la investigación*.  
[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia/investigacion/Edicon.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia/investigacion/Edicon.pdf)
- Solaas, H. (2016). *Que significan educación, capacitación y entrenamiento*.  
<Http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7027.htm>
- Vecino, J. M. (2012). *La capacitación como protagonista de la productividad empresarial*. <Https://n9.cl/ime5>
- Werther & David (2012,22 de octubre). *Aplicación del modelo de gestión del talento humano*. <Https://n9.cl/eeh1>
- Werther y Davis (2007). *Administración de recursos humanos*. Capital Humano de las empresas. Sexta edición.  
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/c2f2989d851e80e2cc6aa0ebf3a54cb0.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1

Tabla 6

*Matriz de operacionalización de variables*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel o rango	Escala
Niveles de capacitación	Como ya se ha mencionado, la capacitación es un sinónimo de entrenamiento. En ese sentido, se refiere a la inversión monetaria y de tiempo que una persona dedica para adquirir los conocimientos que le sean demandados, para el alcance de un determinado objetivo y si se realiza de manera continua, se le considera capacitación constante. La	En los niveles de capacitación tendremos como instrumentos el cuestionario a través de la entrevista en el que habrá preguntas relacionadas a los niveles de capacitación, considerándose 15 preguntas, 3 dimensiones y 5 indicadores.	Niveles de capacitación inductiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje efectividad.</li> <li>Efectividad aprendizaje.</li> </ul>	de 1 - 7	Nivel de conocimiento alto (15 - 29)	Ordinal
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de trabajadores reciben capacitación.</li> </ul>	de 8 - 12	Nivel de conocimiento medio (30 - 59)	Totalmente en desacuerdo (TD) 1
			Niveles de capacitación preventiva			Nivel de conocimiento bajo (60 - 75)	Indeciso (I) 3 De acuerdo (DA) 4 Totalmente de acuerdo (TA) 5

	capacitación tiene como objetivo incrementar las aptitudes y habilidades del individuo, mediante la enseñanza, para que éste pueda aumentar su desempeño al momento de realizar sus labores asignadas dentro de la organización.		Niveles de capacitación constante	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de frecuencia.</li> <li>• Índice de accidentabilidad.</li> </ul>	13 - 15		
Desempeño laboral	Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos,	En el desempeño laboral tendremos como instrumentos el cuestionario a través de la entrevista en el que habrá preguntas relacionadas al desempeño laboral, considerándose 20 preguntas, dimensiones y 4 indicadores.	Calidad de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minuciosidad, pulcritud y empeño que pone al trabajo.</li> </ul>	1 - 7	Deficiente (20 - 39)	Ordinal
			Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuar con eficiencia y autonomía.</li> </ul>	8 - 12	Regular (40 - 59)	Totalmente en desacuerdo (TD) 1
			Compromiso institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso con la institución.</li> </ul>	13 - 15	Ideal (60 - 79)	Desacuerdo (D) 2 Indeciso (I) 3

---

actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

Liderazgo y trabajo en equipo

•

Trabajo en grupos humanos de manera eficiente

16 - 20

Optimo  
(80 – 100)

De acuerdo (DA) 4

Totalmente de acuerdo (TA) 5

---

## ANEXO 2

### Instrumentos de recolección de datos

#### Cuestionario de niveles de capacitaciones

Le agradecemos que responda marcando con una equis (x) el recuadro que considere mejor según su punto de vista. Por lo que agradeceré que sea muy sincero (a) en las respuestas, teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo al siguiente ejemplo.

N°	Dimensiones	Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>DIMENSION 1: Nivel de capacitación inductiva</b>						
1	¿Recibe capacitación en su área de trabajo?					
2	¿En su puesto de trabajo se ha realizado algún diagnóstico de necesidades de capacitación?					
3	¿Cuándo una persona nueva llega a algún puesto de trabajo recibe inducción inicial?					
4	¿El desempeño de sus tareas en el centro de salud es adecuado?					
5	¿Estaría interesado en recibir conocimientos nuevos de distintos profesionales?					
6	¿Luego de una capacitación sus resultados son de mejor calidad?					
7	¿Al finalizar una capacitación la relación con sus compañeros de trabajo es mejor?					
<b>DIMENSION 2: nivel de capacitación preventiva</b>						
8	¿La capacitación es necesaria en su puesto de trabajo?					
9	¿Los conocimientos nuevos mejoran el desempeño laboral?					
10	¿El desempeño de sus tareas en la organización es adecuada?					
11	¿Le motiva estar empoderado con los conocimientos necesarios para su trabajo?					
12	¿Después de una capacitación usted se siente con mejores habilidades para desarrollar su trabajo?					

<b>DIMENSION 3: Niveles de capacitación constante</b>	
<b>13</b>	¿Con que frecuencia recibe capacitación en su centro de trabajo?
<b>14</b>	¿Cuenta usted con estándares que tiene que ser cumplidos?
<b>15</b>	¿Desearía que se realicen capacitaciones sobre su área con mayor frecuencia?

### LEYENDA

Totalmente en desacuerdo (TD) 1

Desacuerdo (D) 2

Indeciso (I) 3

De acuerdo (DA) 4

Totalmente de acuerdo (TA) 5

### **Tabla 7**

*Ficha técnica de la variable niveles de capacitación*

Nombre del instrumento	<b>Cuestionario de niveles de capacitación</b>
Autor	Francisco, R.(2018)
Adaptado por	Oscar Jesús Rodríguez Durand
Muestra	30 profesionales del centro de salud Metropolitano de la ciudad Abancay
Técnica	Encuesta
Instrumento	Cuestionario
Escala de medición	Ordinal
Tiempo utilizado	25 minutos por persona

## Instrumento

### Cuestionario de desempeño laboral

Le agradecemos que responda marcando con una equis (x) el recuadro que considere mejor según su punto de vista. Por lo que agradeceré que sea muy sincero (a) en las respuestas, teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo al siguiente ejemplo.

N°	Dimensiones	Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Dimensión 1: Desempeño laboral</b>						
1	¿Realiza las atenciones en los tiempos establecidos?					
2	¿Realiza atenciones sin cometer errores?					
3	¿Utiliza los recursos eficientemente?					
4	¿Revisa cumple con las metas propuestas por el establecimiento?					
5	¿Revisa atenciones pasadas periódicamente para mejorar su desempeño laboral?					
6	¿Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un mejor resultado?					
7	¿Realiza su trabajo con entusiasmo y buena disposición?					
<b>Dimensión 2: responsabilidad</b>						
8	¿Acepta con agrado tareas no asignadas contundentemente a su puesto?					
9	¿Establece y mantiene efectivas relaciones de trabajo con sus compañeros?					
10	¿Aporta ideas para mejorar las atenciones dentro del trabajo?					
11	¿Muestra habilidad para tomar decisiones?					
12	¿Expone criterios sólidos y acertados?					
<b>Dimensión 3: compromiso institucional</b>						
13	¿Involucra oportunamente sus decisiones a los planes estratégicos?					

14	¿Cuenta usted con estándares que tiene que ser cumplidos?
15	¿Desearía que se realicen capacitaciones sobre su área con mayor frecuencia?
<b>Dimensión 4: liderazgo y trabajo en equipo</b>	
16	¿Demuestra el interés por mejorar la calidad de atención?
17	¿Ante una eventualidad estaría dispuesto a tomar el mando?
18	¿Trabaja en coordinación con los demás profesionales?
19	¿Está conforme con las atenciones que brinda?
20	¿Siente que puede dar más pero no hay coordinación con los demás?

## LEYENDA

Totalmente en desacuerdo (TD) 1

Desacuerdo (D) 2

Indeciso (I) 3

De acuerdo (DA) 4

Totalmente de acuerdo (TA) 5

## **Tabla 8**

*Ficha técnica de la variable Desempeño Laboral*

Nombre del instrumento	<b>Cuestionario de desempeño laboral</b>
Autor	Muñuero, C. (2019) tomada de Daniel Goleman(1998)
Adaptado por	Oscar Jesús Rodríguez Durand
muestra	30 profesionales del centro de salud metropolitano Abancay
Técnica	Encuesta
Instrumento	Cuestionario
Escala de medición	Ordinal
Tiempo utilizado	25 minutos por persona

## **ANEXO 3**

### **CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA**

La población estuvo conformada por 37, entre ellos están los profesionales de la salud, técnicos y el personal administrativo.

La selección de la muestra fue no probabilística por conveniencia, porque permite la selección de los elementos, que se vincula con las características de las variables para cumplir con la intención del estudio investigado.

**ANEXO 4**  
**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO NIVELES DE CAPACITACIÓN**  
**Experto N° 1**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE NIVELES DE CAPACITACION

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Niveles de capacitación</b>							
1	Recibe capacitación en su área de trabajo.	X		X		X		
2	En su puesto de trabajo se ha realizado algún diagnóstico de necesidades de capacitación.	X		X		X		
3	Cuando una persona nueva llega a algún puesto de trabajo recibe inducción inicial.	X		X		X		
4	El desempeño de sus tareas en el centro de salud es adecuado.	X		X		X		
5	Los conocimientos nuevos mejoran el desempeño laboral.	X		X		X		
6	Luego de una capacitación sus resultados son de mejor calidad.	X		X		X		
7	Al finalizar una capacitación la relación con sus compañeros de trabajo es mejor.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: Nivel de capacitación preventiva</b>							
8	La capacitación es necesaria en su puesto de trabajo.	X		X		X		
9	Los conocimientos nuevos mejoran el desempeño laboral	X		X		X		
10	El desempeño de sus tareas en la organización es adecuada.	X		X		X		
11	Le motiva estar empoderado con los conocimientos necesarios para su trabajo.	X		X		X		
12	Después de una capacitación usted se siente con mejores habilidades para desarrollar su trabajo	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Niveles de capacitación constante</b>							
13	Con que frecuencia recibe capacitación en su centro de trabajo	X		X		X		
14	Cuenta usted con estándares que tiene que ser cumplidos.	X		X		X		
15	Desearía que se realicen capacitaciones sobre su área con mayor frecuencia.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: PAPANICOLAU DENEGRI, JORGE NICOLÁS ALEJANDRO    DNI: 07637233

Especialidad del validador: **METODÓLOGO DE INVESTIGACIÓN**

Abancay 14 de octubre del 2020

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** 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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## Experto N° 2

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE NIVELES DE CAPACITACION

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Niveles de capacitación</b>								
1	¿Recibe capacitación en su área de trabajo?	X		X		X		
2	¿En su puesto de trabajo se ha realizado algún diagnóstico de necesidades de capacitación?	X		X		X		
3	¿Cuándo una persona nueva llega a algún puesto de trabajo recibe inducción inicial?	X		X		X		
4	¿El desempeño de sus tareas en el centro de salud es adecuado?	X		X		X		
5	¿Los conocimientos nuevos mejoran el desempeño laboral?	X		X		X		
6	¿Luego de una capacitación sus resultados son de mejor calidad?	X		X		X		
7	¿Al finalizar una capacitación la relación con sus compañeros de trabajo es mejor?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: Nivel de capacitación preventiva</b>								
8	¿La capacitación es necesaria en su puesto de trabajo?	X		X		X		
9	¿Los conocimientos nuevos mejoran el desempeño laboral?	X		X		X		
10	¿El desempeño de sus tareas en la organización es adecuada?	X		X		X		
11	¿Le motiva estar empoderado con los conocimientos necesarios para su trabajo?	X		X		X		
12	¿Después de una capacitación usted se siente con mejores habilidades para desarrollar su trabajo?	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: Niveles de capacitación constante</b>								
13	¿Con que frecuencia recibe capacitación en su centro de trabajo?	X		X		X		
14	¿Cuenta usted con estándares que tiene que ser cumplidos?	X		X		X		
15	¿Desearía que se realicen capacitaciones sobre su área con mayor frecuencia?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: CD. Eddy Valentino Reinoso Leguía

DNI: 45484138

Especialidad del validador: Gestión de los servicios de la salud

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** 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

Abancay 16 de octubre del 2020

  
 Mg. CD Eddy Valentino Reinoso Leguía  
 COP 32843

Firma del Experto Informante.

## Experto N° 3

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE NIVELES DE CAPACITACION

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Niveles de capacitación</b>								
1	¿Recibe capacitación en su área de trabajo?	X		X		X		
2	¿En su puesto de trabajo se ha realizado algún diagnóstico de necesidades de capacitación?	X		X		X		
3	¿Cuándo una persona nueva llega a algún puesto de trabajo recibe inducción inicial?	X		X		X		
4	¿El desempeño de sus tareas en el centro de salud es adecuado?	X		X		X		
5	¿Los conocimientos nuevos mejoran el desempeño laboral?	X		X		X		
6	¿Luego de una capacitación sus resultados son de mejor calidad?	X		X		X		
7	¿Al finalizar una capacitación la relación con sus compañeros de trabajo es mejor?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: Nivel de capacitación preventiva</b>								
8	¿La capacitación es necesaria en su puesto de trabajo?	X		X		X		
9	¿Los conocimientos nuevos mejoran el desempeño laboral?	X		X		X		
10	¿El desempeño de sus tareas en la organización es adecuada?	X		X		X		
11	¿Le motiva estar empoderado con los conocimientos necesarios para su trabajo?	X		X		X		
12	¿Después de una capacitación usted se siente con mejores habilidades para desarrollar su trabajo?	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: Niveles de capacitación constante</b>								
13	¿Con que frecuencia recibe capacitación en su centro de trabajo?	X		X		X		
14	¿Cuenta usted con estándares que tiene que ser cumplidos?	X		X		X		
15	¿Desearía que se realicen capacitaciones sobre su área con mayor frecuencia?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: CD. FERNANDEZ TAPIA AMERICA

DNI: 73020098

Especialidad del validador: Gestión de los servicios de la salud

Abancay 18 de octubre del 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: 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

  
 -----  
 Mg. CD America Fernandez Tapia  
 COP 35373

-----  
Firma del Experto Informante.

## Experto N° 4

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE NIVELES DE CAPACITACION

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Niveles de capacitación</b>								
1	¿Recibe capacitación en su área de trabajo?	✓		✓		✓		
2	¿En su puesto de trabajo se ha realizado algún diagnóstico de necesidades de capacitación?	✓		✓		✓		
3	¿Cuándo una persona nueva llega a algún puesto de trabajo recibe inducción inicial?	✓		✓		✓		
4	¿El desempeño de sus tareas en el centro de salud es adecuado?	✓		✓		✓		
5	¿Los conocimientos nuevos mejoran el desempeño laboral?	✓		✓		✓		
6	¿Luego de una capacitación sus resultados son de mejor calidad?	✓		✓		✓		
7	¿Al finalizar una capacitación la relación con sus compañeros de trabajo es mejor?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 2: Nivel de capacitación preventiva</b>								
8	¿La capacitación es necesaria en su puesto de trabajo?	✓		✓		✓		
9	¿Los conocimientos nuevos mejoran el desempeño laboral?	✓		✓		✓		
10	¿El desempeño de sus tareas en la organización es adecuada?	✓		✓		✓		
11	¿Le motiva estar empoderado con los conocimientos necesarios para su trabajo?	✓		✓		✓		
12	¿Después de una capacitación usted se siente con mejores habilidades para desarrollar su trabajo?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 3: Niveles de capacitación constante</b>								
13	¿Con que frecuencia recibe capacitación en su centro de trabajo?	✓		✓		✓		
14	¿Cuenta usted con estándares que tiene que ser cumplidos?	✓		✓		✓		
15	¿Desearía que se realicen capacitaciones sobre su área con mayor frecuencia?	✓		✓		✓		



**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ..... *Emma Rosa Lopez Ayala* .....

DNI: ..... *70080675* .....

**Especialidad del validador:**

..... *Mg. Gestión de los Servicios de la Salud* .....

..... *20* de *agosto* del *20* .....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: 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

  
 .....  
**Mg. CD. Emma Rosa Lopez Ayala**  
 .....  
 COP: 37807

**Firma del Experto Informante.**

**ANEXO 5**  
**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DESEMPEÑO LABORAL**  
**Experto N° 1**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Desempeño laboral</b>							
1	Realiza las atenciones en los tiempos establecidos.	X		X		X		
2	Realiza atenciones sin cometer errores.	X		X		X		
3	Utiliza los recursos eficientemente.	X		X		X		
4	Revisa cumple con las metas propuestas por el establecimiento.	X		X		X		
5	Revisa atenciones pasadas periódicamente para mejorar su desempeño laboral.	X		X		X		
6	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un mejor resultado.	X		X		X		
7	Realiza su trabajo con entusiasmo y buena disposición.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: Responsabilidad</b>							
8	Acepta con agrado tareas no asignadas contundentemente a su puesto.	X		X		X		
9	Establece y mantiene efectivas relaciones de trabajo con sus compañeros.	X		X		X		
10	Aporta ideas para mejorar las atenciones dentro del trabajo.	X		X		X		
11	Muestra habilidad para tomar decisiones.	X		X		X		
12	Expone criterios sólidos y acertados.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Compromiso institucional</b>							
13	Involucra oportunamente sus decisiones a los planes estratégicos.	X		X		X		
14	Cuenta usted con estándares que tiene que ser cumplidos.	X		X		X		
15	Desearía que se realicen capacitaciones sobre su área con mayor frecuencia.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Liderazgo y trabajo en equipo</b>							
16	Demuestra el interés por mejorar la calidad de atención.	X		X		X		
17	Ante una eventualidad estaría dispuesto a tomar el mando	X		X		X		
18	Trabaja en coordinación con los demás profesionales	X		X		X		
19	Está conforme con las atenciones que brinda.	X		X		X		
20	Siente que puede dar más pero no hay coordinación con los demás	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: PAPANICOLAU DENEGRI, JORGE NICOLÁS ALEJANDRO

DNI: 07637233

Especialidad del validador: METODÓLOGO DE INVESTIGACIÓN

Abancay 14 de octubre del 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: 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

Firma del Experto Informante.

## Experto N° 2

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Desempeño laboral</b>								
1	¿Realiza las atenciones en los tiempos establecidos?	X		X		X		
2	¿Realiza atenciones sin cometer errores?	X		X		X		
3	¿Utiliza los recursos eficientemente?	X		X		X		
4	¿Revisa cumple con las metas propuestas por el establecimiento?	X		X		X		
5	¿Revisa atenciones pasadas periódicamente para mejorar su desempeño laboral?	X		X		X		
6	¿Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un mejor resultado?	X		X		X		
7	¿Realiza su trabajo con entusiasmo y buena disposición?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: Responsabilidad</b>								
8	¿Acepta con agrado tareas no asignadas contudentemente a su puesto?	X		X		X		
9	¿Establece y mantiene efectivas relaciones de trabajo con sus compañeros?	X		X		X		
10	¿Aporta ideas para mejorar las atenciones dentro del trabajo?	X		X		X		
11	¿Muestra habilidad para tomar decisiones?	X		X		X		
12	¿Expone criterios sólidos y acertados?	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: Compromiso institucional</b>								
13	¿Involucra oportunamente sus decisiones a los planes estratégicos?	X		X		X		
14	¿Cuenta usted con estándares que tiene que ser cumplidos?	X		X		X		
15	¿Desearía que se realicen capacitaciones sobre su área con mayor frecuencia?	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: Liderazgo y trabajo en equipo</b>								
16	¿Demuestra el interés por mejorar la calidad de atención?	X		X		X		
17	¿Ante una eventualidad estaría dispuesto a tomar el mando?	X		X		X		
18	¿Trabaja en coordinación con los demás profesionales?	X		X		X		
19	¿Está conforme con las atenciones que brinda?	X		X		X		
20	¿Siente que puede dar más pero no hay coordinación con los demás?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. CD. Eddy Valentino Reinoso Leguía

DNI: 45484138

Especialidad del validador: Gestión de los servicios de la salud

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** 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

**Abancay 16 de octubre del 2020**

  
 Mg. CD Eddy Valentino Reinoso Leguía  
 COP 32843

-----  
Firma del Experto Informante.

## Experto N° 3

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Desempeño laboral</b>							
1	¿Realiza las atenciones en los tiempos establecidos?	X		X		X		
2	¿Realiza atenciones sin cometer errores?	X		X		X		
3	¿Utiliza los recursos eficientemente?	X		X		X		
4	¿Revisa cumple con las metas propuestas por el establecimiento?	X		X		X		
5	¿Revisa atenciones pasadas periódicamente para mejorar su desempeño laboral?	X		X		X		
6	¿Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un mejor resultado?	X		X		X		
7	¿Realiza su trabajo con entusiasmo y buena disposición?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: Responsabilidad</b>							
8	¿Acepta con agrado tareas no asignadas contundentemente a su puesto?	X		X		X		
9	¿Establece y mantiene efectivas relaciones de trabajo con sus compañeros?	X		X		X		
10	¿Aporta ideas para mejorar las atenciones dentro del trabajo?	X		X		X		
11	¿Muestra habilidad para tomar decisiones?	X		X		X		
12	¿Expone criterios sólidos y acertados?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Compromiso institucional</b>							
13	¿Involucra oportunamente sus decisiones a los planes estratégicos?	X		X		X		
14	¿Cuenta usted con estándares que tiene que ser cumplidos?	X		X		X		
15	¿Desearía que se realicen capacitaciones sobre su área con mayor frecuencia?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Liderazgo y trabajo en equipo</b>							
16	¿Demuestra el interés por mejorar la calidad de atención?	X		X		X		
17	¿Ante una eventualidad estaría dispuesto a tomar el mando?	X		X		X		
18	¿Trabaja en coordinación con los demás profesionales?	X		X		X		
19	¿Está conforme con las atenciones que brinda?	X		X		X		
20	¿Siente que puede dar más pero no hay coordinación con los demás?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: CD. FERNANDEZ TAPIA AMERICA

DNI: 73020098

Especialidad del validador: Gestión de los servicios de la salud

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** 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

Abancay 18 de octubre del 2020

  
 Mg. CD America Fernandez Tapia  
 COP 36373

Firma del Experto Informante.

## Experto N° 4

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: Desempeño laboral</b>								
1	¿Realiza las atenciones en los tiempos establecidos?	✓		✓		✓		
2	¿Realiza atenciones sin cometer errores?	✓		✓		✓		
3	¿Utiliza los recursos eficientemente?	✓		✓		✓		
4	¿Revisa cumple con las metas propuestas por el establecimiento?	✓		✓		✓		
5	¿Revisa atenciones pasadas periódicamente para mejorar su desempeño laboral?	✓		✓		✓		
6	¿Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un mejor resultado?	✓		✓		✓		
7	¿Realiza su trabajo con entusiasmo y buena disposición?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 2: Responsabilidad</b>								
8	¿Acepta con agrado tareas no asignadas contundentemente a su puesto?	✓		✓		✓		
9	¿Establece y mantiene efectivas relaciones de trabajo con sus compañeros?	✓		✓		✓		
10	¿Aporta ideas para mejorar las atenciones dentro del trabajo?	✓		✓		✓		
11	¿Muestra habilidad para tomar decisiones?	✓		✓		✓		
12	¿Expone criterios sólidos y acertados?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 3: Compromiso institucional</b>								
13	¿Involucra oportunamente sus decisiones a los planes estratégicos?	✓		✓		✓		
14	¿Cuenta usted con estándares que tiene que ser cumplidos?	✓		✓		✓		
15	¿Desearía que se realicen capacitaciones sobre su área con mayor frecuencia?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 3: Liderazgo y trabajo en equipo</b>								
16	¿Demuestra el interés por mejorar la calidad de atención?	✓		✓		✓		

17	¿Ante una eventualidad estaría dispuesto a tomar el mando?							
18	¿Trabaja en coordinación con los demás profesionales?							
19	¿Está conforme con las atenciones que brinda?							
20	¿Siente que puede dar más pero no hay coordinación con los demás?							

**Observaciones (precisar si hay**

**suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:** Emma Rosa Lopez Ayala

**DNI:** 40080675

**Especialidad del validador:** Mg. Gestión de los Servicios de la Salud

Abancay... 30 de octubre del 2020.

  
 \_\_\_\_\_  
 Mg. CD. Emma Rosa Lopez Ayala  
 COP: 37807

Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** 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

## ANEXO 6

### ESTADÍSTICA DE CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE NIVELES DE CAPACITACIÓN

**Tabla 9**

*Resumen de procesamiento de casos de niveles de capacitación*

		N	%
Casos	Válido	5	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	5	100,0

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

**Tabla 10**

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,672	15

**Tabla 11**

*Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
NC 1	58,80	7,700	,732	,559
NC 2	59,20	17,200	-,836	,852

NC 3	58,60	11,800	,000	,675
NC 4	58,60	11,800	,000	,675
NC 5	58,00	9,500	,592	,612
NV 6	57,80	10,700	,308	,654
NV 7	58,20	10,200	,372	,644
NV 8	58,20	10,200	,372	,644
NC 9	58,20	10,200	,372	,644
NC 10	58,40	9,300	,843	,591
NC 11	58,00	10,000	,433	,635
NC 12	58,20	8,700	,867	,569
NC 13	59,00	10,000	,433	,635
NC 14	58,80	11,200	,134	,673
NC 15	58,40	9,300	,843	,591

## ESTADÍSTICA DE CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

**Tabla 12**

*Resumen de procesamiento de casos del desempeño laboral*

		N	%
Casos	Válido	5	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	5	100,0

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

**Tabla 13**

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	20

**Tabla 14**

*Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
DL 1	77,2000	71,700	,960	,953
DL 2	77,2000	83,700	,000	,961
DL 3	76,8000	76,700	,698	,956

DL 4	77,0000	84,000	-,061	,964
DL 5	77,6000	78,800	,473	,959
DL 6	77,0000	76,500	,895	,955
DL 7	77,2000	71,700	,960	,953
DL 8	77,4000	70,300	,905	,953
DL 9	77,2000	71,700	,960	,953
DL 10	77,0000	76,500	,895	,955
DL 11	77,2000	75,200	,652	,957
DL 12	77,2000	71,700	,960	,953
DL 13	77,0000	76,500	,895	,955
DL 14	77,0000	76,500	,895	,955
DL 15	76,8000	78,200	,537	,958
DL 16	77,0000	76,500	,895	,955
DL 17	77,2000	67,700	,719	,962
DL 18	77,0000	76,500	,895	,955
DL 19	77,0000	76,500	,895	,955
DL 20	77,8000	77,200	,644	,957



# DESEMPEÑO LABORAL

Sin titulo2 desempeño laboral.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 20 de 20 variables

	.5	DL6	DL7	DL8	DL9	DL10	DL11	DL12	DL13	DL14	DL15	DL16	DL17	DL18	DL19	DL20
1	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
2	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00
3	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00
4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
5	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00
6																
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																
21																
22																
23																

Vista de datos Vista de variables

Sin titulo2 desempeño laboral.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	DL1	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	DL2	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	DL3	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	DL4	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	DL5	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	DL6	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	DL7	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	DL8	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	DL9	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	DL10	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	DL11	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	DL12	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	DL13	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	DL14	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	DL15	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	DL16	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	DL17	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	DL18	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	DL19	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	DL20	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
21											
22											
23											
24											

Vista de datos Vista de variables

## BASE DE DATOS DEL ESTUDIO PILOTO MICROSOFT EXCEL 2016

BASE DE DATOS																
ENCUESTA NIVELES DI	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	TOTAL
1	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	61
2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	64
3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	60
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
5	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	68

ESTADISTICOS																
VARIANZA Vi	0.7	0.8	0	0	0.3	0.2	0.3	0.3	0.3	0.2	0.3	0.3	0.3	0.2	0.2	

ALFA DE CROMBACH																
> 0.60 &lt; 0.80																

K	15
Σ vt	4.4
vt	313
seccion1	1
seccion 2	0.985
absoluto	0.985
alfa	1.05434

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

K numero de items  
 Σ Vi sumatoria de la varianzas individuales  
 vt varianzas totales  
 α coeficiente de alfa de cronbach

BASE DE DATOS																					
ENCUESTA DESEMPEÑ	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	TOTAL
1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	54
2	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	56
3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	49
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	69

ESTADISTICOS																					
VARIANZA Vi	0.5	0	0.3	0.2	0.3	0.2	0.5	0.7	0.5	0.2	0.5	0.5	0.2	0.2	0.3	0.2	1.5	0.2	0.2	0.3	

ALFA DE CROMBACH																					
> 0.60 &lt; 0.80																					

K	20
Σ vt	7.5
vt	284
seccion 1	1
seccion 2	0.985
absoluto	0.985
alfa	1.03622

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

K numero de items  
 Σ Vi sumatoria de la varianzas individuales  
 vt varianzas totales  
 α coeficiente de alfa de cronbach

## ANEXO 7

### Carta de consentimiento informado

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, ....., de.....años de edad y con DNI N°....., manifiesto que he sido informado/a sobre los beneficios de participar en el trabajo de investigación titulado “Niveles de capacitación y desempeño laboral del profesional de salud del centro de salud metropolitano, Abancay, 2020” que se llevará a cabo durante los meses de noviembre del 2020 a diciembre del 2020 con el fin de determinar la relación entre los niveles de capacitación y el desempeño laboral del profesional del centro de salud metropolitano Abancay 2020. A su vez, acepto conocer que este trabajo de investigación es de autoría del Cirujano Dentista Oscar Jesús Rodríguez Durand. Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO a participar en el presente estudio, contestando de forma objetiva y sin ningún tipo de coacción a las 35 preguntas inscritas en los cuestionarios de niveles de capacitación y desempeño profesional.

Abancay, .....de..... del 20....

## ANEXO 8

**Tabla 15**

*Matriz de consistencia*

**TÍTULO: Niveles de capacitación y desempeño laboral del profesional de salud del Centro de Salud Metropolitano, Abancay 2020**

**AUTOR: OSCAR JESUS RODRIGUEZ DURAND**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES / CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS														
<p><b>Problema principal:</b></p> <p>¿En qué medida el nivel de capacitación influye con el desempeño laboral del personal de salud en el centro de salud metropolitano Abancay 2020?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar cómo influye el nivel de capacitación en el desempeño laboral del asegurado por el personal de salud en el centro de salud metropolitano Abancay 2020.</p>	<p><b>Hipótesis general: (de existir):</b></p> <p>El nivel de capacitación influye en el desempeño laboral del asegurado por el personal de salud en el centro de salud metropolitano Abancay 2020.</p>	<p><b>Variable/categoría 1:</b> <b>Concepto: NIVELES DE CAPACITACIÓN</b></p> <hr/> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 35%; border-bottom: 1px solid black;">Dimensiones/Subcategorías (definir)</th> <th style="width: 35%; border-bottom: 1px solid black;">Indicadores</th> <th style="width: 30%; border-bottom: 1px solid black;">Ítems</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Niveles de capacitación inductiva.</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Porcentaje de efectividad, efectividad del aprendizaje.</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top; text-align: center;">(1 – 7)</td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Niveles de capacitación preventiva.</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Porcentaje de trabajadores que reciben la capacitación.</li> </ul> </td> <td></td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Niveles de capacitación constante.</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Índice de frecuencia.</li> <li>○ índice de accidentabilidad.</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top; text-align: center;">(8 – 12)</td> </tr> </tbody> </table>			Dimensiones/Subcategorías (definir)	Indicadores	Ítems	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Niveles de capacitación inductiva.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Porcentaje de efectividad, efectividad del aprendizaje.</li> </ul>	(1 – 7)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Niveles de capacitación preventiva.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Porcentaje de trabajadores que reciben la capacitación.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Niveles de capacitación constante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Índice de frecuencia.</li> <li>○ índice de accidentabilidad.</li> </ul>	(8 – 12)
Dimensiones/Subcategorías (definir)	Indicadores	Ítems															
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Niveles de capacitación inductiva.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Porcentaje de efectividad, efectividad del aprendizaje.</li> </ul>	(1 – 7)															
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Niveles de capacitación preventiva.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Porcentaje de trabajadores que reciben la capacitación.</li> </ul>																
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Niveles de capacitación constante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Índice de frecuencia.</li> <li>○ índice de accidentabilidad.</li> </ul>	(8 – 12)															
<p><b>Problemas secundarios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿En qué medida el nivel de capacitación inductiva influye con el desempeño laboral del personal de salud del centro de salud metropolitano Abancay 2020?</li> <li>• ¿En qué medida el nivel de capacitación preventiva influye con el</li> </ul>	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar en qué medida el nivel de capacitación inductiva influye en el desempeño laboral en el centro de salud metropolitano Abancay 2020.</li> <li>• Determinar en qué medida el nivel de capacitación</li> </ul>	<p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación significativa entre los niveles de capacitación inductiva y el desempeño laboral del asegurado en el centro de salud metropolitano Abancay 2020.</li> <li>• Existe relación significativa entre los niveles de capacitación</li> </ul>															

desempeño laboral del personal de salud en el centro de salud metropolitano Abancay 2020?

- ¿En qué medida la capacitación constante influye con el desempeño laboral del personal de salud del centro de salud metropolitano Abancay 2020?

preventiva influye en el desempeño laboral en el centro de salud metropolitano Abancay 2020

- Determinar en qué medida el nivel de capacitación constante influye en el desempeño laboral en el centro de salud metropolitano Abancay 2020.

preventiva y el desempeño laboral del asegurado en el centro de salud metropolitano Abancay 2020.

- Existe relación significativa entre los niveles de capacitación constante y el desempeño laboral del asegurado en el centro de salud metropolitano Abancay 2020.

**Variable/categoría 2:**

**Concepto: DESEMPEÑO LABORAL**

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad del trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minuciosidad, pulcritud y empeño que pone al trabajo.</li> </ul>	(1 – 7)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuar con eficiencia y autonomía.</li> </ul>	(8 – 12)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso institucional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso con la institución.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo y trabajo en equipo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajar en grupos humanos de manera eficiente.</li> </ul>	(13 – 15)

**TIPO Y DISEÑO DE  
INVESTIGACIÓN  
(sustentado)**

**POBLACIÓN Y  
MUESTRA(sustentado)**

---

**TIPO:** Básico

**ENFOQUE:** Cuantitativo

**DISEÑO:**  
No experimental  
transversal

**NIVEL:** Correlacional

**MÉTODO:** Descriptivo

**POBLACIÓN:**

30 profesionales de la salud

**TIPO DE MUESTREO:**

Probabilístico

**TAMAÑO DE MUESTRA:**

30

**TÉCNICA:** La encuesta

**INSTRUMENTO:** El  
cuestionario

---

## ANEXO 9

36	ENCUESTA NIVELES DE CAPACITACION																																	
37	BASE DE DATOS																																	
38		I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	TOTAL																	
39	1	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	61																	
40	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	64																	
41	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	60																	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60																	
43	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	68																	
44	6	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	51																	
45	7	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	55																	
46	8	4	4	5	4	4	2	2	2	4	2	2	3	3	3	3	47																	
47	9	4	4	5	2	4	4	2	2	2	4	2	3	2	2	3	45																	
48	10	4	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	1	2	38																	
49	11	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	5	52																	
50	12	2	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	67																	
51	13	3	1	1	2	2	3	3	5	5	4	5	5	1	1	5	46																	
52	14	5	5	4	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	67																	
53	15	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	68																	
54	16	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	5	5	55																	
55	17	3	3	2	4	3	4	3	4	3	5	5	4	4	3	3	53																	
56	18	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	58																	
57	19	2	5	4	3	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	58																	
58	20	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59																	
59	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	49																	
60	22	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	66																	
61	23	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	57																	
62	24	3	5	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	57																	
63	25	3	4	5	3	3	4	5	3	5	4	5	4	4	5	5	62																	
64	26	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	66																	
65	27	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56																	
66	28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75																	
67	29	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	55																	
68	30	3	3	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	2	3	3	55																	

71	ENCUESTA DESEMPEÑO LABORAL																																						
72	ENCUESTA DESEMPEÑO LABORAL																																						
73		I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	TOTAL																	
75	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	54																	
76	2	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	56																	
77	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	49																	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56																	
79	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	69																	
80	6	5	5	4	5	4	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	61																	
81	7	2	3	3	1	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	5	4	3	3	4	4	49																	
82	8	2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	68																	
83	9	5	5	5	4	3	5	5	3	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	4	61																	
84	10	2	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	68																	
85	11	5	5	5	4	3	5	5	3	4	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	62																	
86	12	2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	65																	
87	13	2	3	3	1	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	49																	
88	14	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	59																	
89	15	5	3	3	3	5	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	3	59																		
90	16	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	3	3	4	59																		
91	17	2	2	4	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	5	3	3	3	3	3	44																	
92	18	4	4	4	3	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	2	4	2	4	3	3	47																	
93	19	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70																	
94	20	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	47																	
95	21	4	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	59																	
96	22	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	55																	
97	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56																	
98	24	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	50																	
99	25	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	54																	
100	26	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	64																	
101	27	4	3	5	4	5	2	4	2	2	2	3	4	3	2	2	4	3	3	3	3	39																	
102	28	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	63																	
103	29	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	3	59																		
104	30	3	3	3	5	4	3	3	3	3	5	2	2	4	2	3	4	2	2	5	5	45																	

## ANEXO 10



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 16 de Noviembre de 2020

Carta P. 024-2020-UCV-EPG-SP

LIC.  
GARCIA ARAGON RUTH HILDA  
JEFA  
CENTRO DE SALUD METROPOLITANO

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **RODRIGUEZ DURAND, OSCAR JESUS**; identificada con DNI N° 70430763 y código de matrícula N° 7002435230; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD en modalidad semipresencial quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

### NIVELES DE CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO, ABANCAY 2020.

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

*Becerra Chicana*  
*Ruth Aragón*  
*Hilma*



RUTH GARCÍA ARAGON  
JEFE DE C.S. METROPOLITANO  
CLP 34800

**Ruth Angélica Chicana Becerra**  
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

## ANEXO 11

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

### CONSTANCIA

La que suscribe Lic. GARCIA ARAGON RUTH HILDA jefa del centro de salud metropolitano de la ciudad de Abancay hace constar que el Sr.

**C.D.OSCAR JESUS RODRIGUEZ DURAND**

El Cirujano Dentista en mención realizo el trabajo de investigación durante el lapso de 10 días hábiles del presente año en el centro de salud metropolitano, realizando encuestas al personal asistencial para su proyecto de tesis titulado:

**"NIVELES DE CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD METROPOLITANO, ABANCAY 2020"**

Se expide la presente a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Abancay 14 de diciembre del 2020



DWJ : 31037182 .

## ANEXO 12

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO		
1	<b>BASE DE DATOS NIVELES DE CAPACITACION</b>																				<b>BASES DESEMPEÑO LABORAL</b>																						
2	DIMENSIONES NIVELES DE CAPACITACION																				DIMENSIONES DESEMPEÑO LABORAL																						
3		NI1	NI2	NI3	NI4	NI5	NI6	NI7	PROM	NP8	NP9	NP10	NP11	NP12	PROM	NC13	NC14	NC15	PROM	PROM	DL1	DL2	DL3	DL4	DL5	DL6	DL7	DL8	DL9	DL10	DL11	DL12	DL13	DL14	DL15	DL16	DL17	DL18	DL19	DL20	PROM		
4	1	3	3	4	4	5	5	5	29	5	5	4	4	4	22	3	4	4	11	62	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	78		
5	2	4	4	4	4	5	5	4	30	4	4	4	5	5	22	4	4	4	12	64	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	81	
6	3	3	4	4	4	4	5	4	28	4	4	4	5	4	21	3	4	4	11	60	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	71	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
8	5	5	2	4	4	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	4	4	5	13	68	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	96	
9	6	3	3	2	3	4	4	4	23	4	4	3	4	4	19	4	3	4	11	53	5	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	89	
10	7	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	15	3	3	4	10	46	2	3	3	1	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	65		
11	8	4	4	5	4	4	2	2	25	2	4	4	4	3	17	5	5	5	15	57	2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	94	
12	9	4	4	5	2	4	4	2	25	4	4	4	4	4	20	2	2	3	7	52	5	5	5	4	3	5	5	3	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	4	88		
13	10	4	3	4	4	4	4	4	27	2	3	2	2	4	13	3	3	4	10	50	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	86	
14	11	3	2	2	4	4	4	4	23	4	4	3	4	4	19	3	5	5	13	55	5	5	5	4	3	5	5	3	4	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	89		
15	12	2	5	4	4	5	5	4	29	5	5	5	5	3	23	5	5	5	15	67	2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	91		
16	13	3	1	1	2	2	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	39	2	3	3	1	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	65		
17	14	5	5	4	5	4	5	5	33	3	4	4	4	5	20	5	4	5	14	67	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	86		
18	15	4	4	3	5	5	5	5	31	4	5	4	4	5	22	3	5	5	13	66	5	3	3	3	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	81		
19	16	3	3	4	4	4	4	4	26	3	4	3	4	4	18	3	5	5	13	57	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	3	3	4	87		
20	17	3	3	2	4	3	4	3	22	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	46	2	2	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	5	3	3	3	64			
21	18	4	3	2	3	3	3	4	22	4	4	4	4	5	21	4	4	5	13	56	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	2	4	3	71			
22	19	2	5	4	3	4	3	3	24	4	4	4	5	4	21	4	4	4	12	57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60		
23	20	3	4	4	2	4	4	4	25	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	49	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	66	
24	21	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	4	3	4	17	3	4	4	11	49	4	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	82		
25	22	3	4	4	4	4	4	5	28	4	4	4	4	5	21	4	5	4	13	62	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	74	
26	23	3	3	3	3	3	4	5	24	5	4	4	4	4	21	4	4	4	12	57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	
27	24	3	5	4	4	4	3	4	27	2	4	4	4	4	18	4	4	4	12	57	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	75			
28	25	3	4	5	3	3	4	5	27	3	5	4	5	4	21	4	4	3	11	59	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	79		
29	26	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	5	5	22	5	5	5	15	66	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	93		
30	27	4	3	3	3	3	3	4	23	3	3	3	3	3	15	4	4	5	13	51	4	3	5	4	5	2	4	2	2	2	2	3	4	3	2	2	4	3	3	62			
31	28	5	5	5	5	5	5	5	35	4	5	5	5	5	24	5	5	5	15	74	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	87	
32	29	4	4	4	2	4	4	2	24	4	4	4	4	4	20	4	4	3	11	55	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	3	77		
33	30	3	3	5	4	3	3	4	25	3	3	3	3	3	15	2	3	3	8	48	3	3	3	5	4	3	3	3	3	5	2	2	4	2	3	4	2	2	5	5	66		
34		3,5	3,57	3,63	3,57	3,87	3,93	3,9		0,73	0,48	0,48	0,65	0,55		0,71	0,65	0,6			1,03	0,67	0,71	1,13	0,53	0,79	0,62	0,74	0,63	0,82	0,72	0,64	0,53	0,6	0,9	0,65	0,7	0,8	0,5	0,5			
35	VARI	0,67	0,94	1,07	0,74	0,6	0,69	0,85																																			
36																																											

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 256, W: 642 pt

**Correlaciones no paramétricas**

Correlaciones			CAPACITACION INDUSTRIVA	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	CAPACITACION INDUSTRIVA	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,446*
		N	30	30
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,446*	1,000
		N	30	30

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 256, W: 642 pt

**Correlaciones no paramétricas**

Correlaciones			NIVELDECAPACITACION	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	NIVELDECAPACITACION	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,503**
		N	30	30
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,503**	1,000
		N	30	30

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 256, W: 642 pt

**Correlaciones no paramétricas**

Correlaciones			CAPACITACIONPREVENTIVA	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	CAPACITACIONPREVENTIVA	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,393*
		N	30	30
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,393*	1,000
		N	30	30

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 256, W: 642 pt

**Correlaciones no paramétricas**

Correlaciones			CAPACITACIONCONSTANTE	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	CAPACITACIONCONSTANTE	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,498**
		N	30	30
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,498**	1,000
		N	30	30

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).



**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, RODRIGUEZ DURAND OSCAR JESUS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Niveles de capacitación y desempeño laboral del profesional de salud del Centro de Salud Metropolitano, Abancay 2020", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
RODRIGUEZ DURAND OSCAR JESUS <b>DNI:</b> 70430763 <b>ORCID</b> 0000-0002-0685-9698	Firmado digitalmente por: OJRODRIGUEZD el 20-02- 2021 15:38:25

Código documento Trilce: INV - 0062252