



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**“CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UN HOSPITAL PÚBLICO
NIVEL III (LIMA-PERÚ), 2023”**

Tesis para optar el título profesional de:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:

Sara Luz Maravi Asipali (0000-0002-7064-3031)

Kely Karina Alamo Bernuy (0000-0002-6280-9687)

Asesor:

Hugo Jesús Salas Canales (0000-0003-2754-9514)

Lima – Perú

2024

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 1 de febrero de 2024 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO
Miembro 1	WILDER OSWALDO JIMENEZ RIVERA
Miembro 2	SANDRA HUAMAN PASTORELLI

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

“CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UN HOSPITAL PÚBLICO NIVEL III (LIMA-PERÚ), 2023”

Presentado por el(la) bachiller.

SARA LUZ MARAVI ASIPALI
KELY KARINA ALAMO BERNUY

Para optar al título profesional de
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Asesorado(a) por:

HUGO JESUS SALAS CANALES

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime (x) por mayoría simple () calificar a:

Tesista:	SARA LUZ MARAVI ASIPALI		
Nota (en letras):	Dieciséis		
Aprobado ()	Aprobado - Muy buena (x)	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Tesista:	KELY KARINA ALAMO BERNUY		
Nota (en letras):	Diecisiete		
Aprobado ()	Aprobado - Muy buena (x)	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



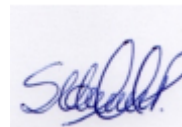
OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO
Presidente(a) del Jurado



HUGO JESUS SALAS CANALES
Asesor(a)



WILDER OSWALDO JIMENEZ RIVERA
Miembro 1



SANDRA HUAMAN PASTORELLI
Miembro 2

ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN¹

Lima, 09 de febrero del 2024

Señor,
Dr. Carlos Zavalaga Reyes

**Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación
Universidad Científica del Sur
Presente. –**

De nuestra consideración,

Yo: Sara Luz Maravi Asipali y Kely Karina Alamo Bernuy, estudiante/egresado de la carrera de Administración de empresas de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor de tesis Hugo Jesús Salas Canales, declaramos que este informe final de tesis/trabajo de investigación titulado: *Capacitación del personal y desempeño laboral del Área Administrativa de un hospital público nivel III (Lima – Perú), 2023*, sustentado para obtener el título de Licenciadas en Administración de Empresas es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de mi (nuestra) investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos², que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,



**Firma tesista
DNI: 40966201**



**Firma tesista
DNI:41412571**



**Firma del asesor de tesis
DNI: 46160527**

¹ En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD

² Los documentos están en: <https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/>

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Capacitación del personal y desempeño laboral del área administrativa de un Hospital público nivel III (Lima-Perú), 2023

Autores. Sara Luz Maravi Asipali; Kely Karina Alamo Bernuy

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2301812189).

Resultado de la evaluación. 9%

Revisado por. Helbert Rubén Borja Garcia; Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 15 palabras, se excluyeron citas.

v.2.0. Capacitación del personal y desempeño laboral

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Peruana de Las Americas

Trabajo del estudiante

<1%

2

Submitted to Universidad Tecnologica de los Andes

Trabajo del estudiante

<1%

3

Submitted to Universidad de Huanuco

Trabajo del estudiante

<1%

4

vdocuments.com.br

Fuente de Internet

<1%

5

repositorio.uct.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

6

www.coursehero.com

Fuente de Internet

<1%

Dedicatoria

A nuestros padres, por su cariño y amor infinito, quienes son nuestro apoyo para culminar nuestra carrera, y a Dios, quien nos guía, ilumina nuestro camino para lograr un futuro profesional.

A nuestra familia, por ciertos consejos y alentadores a lo largo de nuestra carrera universitaria y a lo largo de mi vida. A todas las personas especiales que nos acompañaron en esta etapa, aportando a nuestra formación, tanto profesional y como seres humanos.

Sara Maravi

A mis padres Pablo Alamo y Graciela Bernuy por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad e inculcarme todos sus valores, su apoyo ha sido incondicional durante estos años para poder cumplir mis objetivos.

A mi querido hijo Máximo, por sus ánimos para seguir adelante contra toda dificultad.

Finalmente, a mis hermanas, por su apoyo y motivación para crecer profesionalmente.

Kely Alamo

Agradecimientos

A la Universidad Científica del Sur por darnos la oportunidad de forjarnos una carrera muy reconocida y requerida en el mundo empresarial y de los negocios.

A nuestros docentes por sus enseñanzas de vanguardia y consejos útiles en bien de nuestro desarrollo como estudiantes para un futuro profesional exitoso. De forma muy especial a nuestro asesor Hugo Salas, quien fue nuestro orientador para la culminación de la presente tesis.

Finalmente, a los compañeros y amistades de nuestros centros laborales por compartir sus conocimientos y habernos brindado las facilidades para terminar con esta etapa académica.

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	2
Agradecimientos	3
ÍNDICE GENERAL	4
ÍNDICE DE FIGURAS	7
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE ANEXOS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1. Descripción de la realidad problemática	15
1.2. Formulación del problema	22
1.2.1. Problema general	22
1.2.2. Problemas específicos	22
1.3. Justificación de la investigación	22
1.4. Limitaciones de la investigación	25
1.5. Viabilidad de la investigación	26
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	27
2.1. Antecedentes de la investigación	27

2.1.1. Antecedentes internacionales	27
2.1.2. Antecedentes nacionales	30
2.2. Bases teóricas	34
2.3. Objetivos de la investigación	43
2.3.1. Objetivo general	43
2.3.2. Objetivos específicos	43
2.4. Formulación de hipótesis	43
2.4.1. Hipótesis general	43
2.4.2. Hipótesis específicas	43
CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO	45
3.1. Diseño de la investigación	45
3.2. Tipo	45
3.3. Enfoque	45
3.4. Población	45
3.5. Muestra	46
3.6. Operacionalización de variables	47
3.7. Técnicas para la recolección de datos	47
3.8. Técnica para el procesamiento y análisis de datos	49
3.9. Aspectos éticos	49
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	50

4.1. Resultados descriptivos	50
4.1.1. Perfil de los participantes	50
4.2. Prueba de normalidad	52
4.3. Contraste de hipótesis	53
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59
5.1. Discusión	59
5.2. Conclusiones	62
5.3. Recomendaciones	64
Referencias bibliográficas	68
Abreviaturas	74
ANEXOS	76
Anexo 1: Matriz de consistencia	76
Anexo 2: Matriz de operacionalización	77
Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación	78
Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos	82

ÍNDICE DE FIGURAS**Número**

1. Operacionalización de variables	47
2. Edad de los encuestados	50
3. Género de los encuestados	51
4. Nivel de formación	51
5. Años de experiencia dentro de la institución	52

ÍNDICE DE TABLAS

Número

1. Resumen de validez por juicio de expertos	48
2. Alfa de Cronbach por variable	49
3. Prueba de normalidad	53
4. Interpretación de los coeficientes de correlación	53
5. Correlación de Pearson para la hipótesis general	55
6. Correlación de Pearson para la hipótesis específica 1	56
7. Correlación de Pearson para la hipótesis específica 2	57
8. Correlación de Pearson para la hipótesis específica 3	58

ÍNDICE DE ANEXOS**Número**

1. Matriz de consistencia	76
2. Matriz de operacionalización	77
3. Encuesta/instrumento de evaluación	78
4. Validez de instrumentos por Jueces Expertos	82

RESUMEN

La investigación titulada "Capacitación del personal y desempeño laboral del Área Administrativa de un hospital público nivel III (Lima-Perú), 2023" tiene como objetivo general abordar la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en el Área Administrativa de la entidad objeto de estudio. La metodología empleada en este estudio se caracterizó por un enfoque cuantitativo de naturaleza no experimental, específicamente transeccional correlacional-causal. La población objetivo consistió en trabajadores administrativos, de los cuales se seleccionó una muestra representativa de 127 individuos. A partir de este riguroso análisis, se obtuvieron datos pertinentes en relación con la capacitación del personal y su desempeño laboral dentro de la institución. Como resultado, se arribó a la conclusión de que existe una asociación significativamente positiva entre ambas variables. Estos hallazgos se encuentran respaldados por el coeficiente de correlación obtenido ($Rho=0.743$), lo cual confirma la validez de la hipótesis alterna que sostiene la existencia de una relación positiva entre los mencionados aspectos.

Palabras clave: Capacitación del personal, desempeño laboral, productividad, resultados, necesidades de capacitación.

ABSTRACT

The research titled “Staff training and job performance of the Administrative Area of a level iii public hospital (Lima-Peru), 2023” has the general objective of addressing the relationship between staff training and job performance in the Administrative Area of the entity under study. The methodology employed in this study was characterized by a non-experimental quantitative approach, specifically a correlational-causal cross-sectional design. The target population consisted of administrative workers, from which a representative sample of 127 individuals was selected. Through this rigorous analysis, relevant data were obtained regarding personnel training and their job performance within the institution. As a result, it was concluded that there is a significantly positive association between both variables. These findings are supported by the obtained correlation coefficient ($Rho=0.743$), which confirms the validity of the alternative hypothesis that posits the existence of a positive relationship between the mentioned aspects.

Keywords: Staff training, job performance, productivity, results, training needs.

INTRODUCCIÓN

La capacitación del personal y el desempeño laboral son elementos cruciales en el entorno empresarial actual, donde la competencia y las demandas son cada vez más intensas. Estos aspectos adquieren una importancia fundamental en las organizaciones, independientemente de su tamaño o sector, debido a su influencia directa en el éxito a largo plazo. En particular, en el contexto de un hospital público de nivel III en Lima (Perú), la capacitación del personal del área administrativa y su desempeño laboral son aspectos de interés para abordar y mejorar. Por esta razón, este estudio se planteó como objetivo primordial determinar cómo se relaciona la capacitación del personal con el desempeño laboral de los trabajadores del Área Administrativa del hospital objeto de estudio.

El primer capítulo del documento se enfocó en el planteamiento del problema que ha sido identificado, lo cual fue fundamental para establecer el contexto y la relevancia de la investigación. Se formuló una pregunta general que sirvió como guía para el desarrollo del estudio y se resaltaron las razones por las cuales esta investigación era relevante desde diferentes enfoques. Es importante destacar que cualquier investigación tiene limitaciones y estas también se mencionaron en dicho capítulo. Sin embargo, se explica por qué a pesar de estas limitaciones, fue factible abordar el problema de estudio; esto se debió a la disponibilidad de recursos, la viabilidad técnica y el acceso a la información que permitió llevar a cabo la investigación.

En el segundo capítulo se realizó una revisión exhaustiva de los estudios anteriores que han abordado el tema en cuestión. Esta revisión de la literatura fue esencial para establecer el estado del conocimiento existente y demostrar la importancia de la investigación actual en relación con los avances previos. En este

capítulo, se presentaron las bases teóricas relacionadas con las variables y dimensiones de estudio; esto implicó proporcionar una descripción detallada de los conceptos clave, marcos teóricos y modelos existentes que sustentaron el enfoque de investigación. Al hacerlo, se estableció una sólida fundamentación teórica que respaldó la elección de las variables y su relevancia para el estudio. Además, se establecieron los objetivos del estudio, que son las metas que se pretenden alcanzar a través de la investigación; estos objetivos fueron claros y específicos, y estaban estrechamente relacionados con la problemática planteada en el primer capítulo. También se plantearon las hipótesis, que son afirmaciones tentativas sobre la relación entre las variables y que fueron puestas a prueba durante el desarrollo del estudio.

En el tercer capítulo se expuso el marco metodológico aplicado en esta investigación, incluyendo el alcance del estudio en función de su propósito, el enfoque metodológico utilizado de acuerdo con la naturaleza del problema planteado, considerando la definición de la muestra y la población objeto de estudio. Asimismo, se encontró la operacionalización de las variables y la técnica de recolección de datos con su debido procesamiento y análisis de los datos obtenidos. Por último, se explicaron los criterios y técnicas empleados para determinar la validez y confiabilidad del instrumento, se describieron los aspectos éticos considerados en todas las etapas de la investigación con el fin de respetar los derechos de los participantes.

En el cuarto capítulo se expusieron los hallazgos del estudio, abordando todas las preguntas de investigación mediante el correspondiente análisis estadístico y su interpretación. Además, se describieron los procedimientos y técnicas estadísticas utilizadas para el análisis de los resultados, presentando los hallazgos a través de tablas y figuras que facilitaron la comprensión e interpretación de los mismos. Se establecieron

comparaciones y relaciones coherentes entre las variables y dimensiones, contrastando los datos obtenidos con el marco teórico y los resultados de investigaciones previas relevantes. De esta manera, se generó nuevo conocimiento sobre el problema estudiado, aportando evidencia empírica para confirmar o refutar las hipótesis planteadas inicialmente.

En el quinto y último capítulo se llevó a cabo la discusión de los resultados obtenidos y los hallazgos encontrados en investigaciones previas relacionadas con el estudio. Se analizaron detalladamente cada uno de los resultados con el objetivo de confirmar, refutar o ampliar el conocimiento existente sobre la problemática abordada. A continuación, se presentaron las conclusiones, las cuales se fundamentaron rigurosamente en la evidencia empírica recopilada durante la fase de análisis de resultados. Además, se formularon recomendaciones dirigidas a los hallazgos del estudio con el propósito de abordar la problemática analizada. Por último, se mencionaron las referencias bibliográficas consultadas a lo largo del proceso de investigación, así como los anexos relevantes para el estudio.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En un entorno cada vez más disputado y exigente, es esencial que las organizaciones cuenten con personas altamente capacitadas y productivas, para poder mantenerse a la vanguardia (Malpartida-Meza et al., 2022; Salas-Canales, 2021). En ese sentido, la capacitación y el desempeño laboral son aspectos fundamentales en cualquier organización, independientemente de su tamaño o sector, ya que, pueden tener un impacto significativo en el éxito a largo plazo de una organización. La falta de un programa de desarrollo profesional estructurado y efectivo, puede dificultar la obtención de habilidades y conocimientos para desempeñar las tareas con eficiencia y eficacia, afectando el desempeño de los colaboradores.

Para Drucker (1954), la eficiencia es la capacidad de realizar las tareas de manera correcta y óptima, maximizando la productividad y minimizando el desperdicio de recursos. Dentro del ámbito de la formación y desarrollo del personal, la eficacia se alcanza al brindar a los colaboradores las competencias y saberes indispensables para desempeñar sus responsabilidades de manera efectiva; en tal sentido, con una capacitación adecuada, se pueden mejorar los procesos de trabajo, eliminar actividades innecesarias y optimizar el uso de los recursos disponibles. El impacto de la capacitación en la eficiencia se traduce en una mayor productividad, reducción de costos y mejora en la calidad de los resultados obtenidos. Al mismo tiempo, dicho autor define a la eficacia como la capacidad de hacer las cosas correctas y lograr los resultados deseados; en relación con la capacitación del personal, la eficacia se logra al alinear los objetivos individuales y organizacionales, asegurándose de que los empleados adquieran las

habilidades y competencias necesarias para contribuir de manera efectiva al logro de dichos objetivos. Para medir la eficacia de la capacitación en las organizaciones, es importante utilizar indicadores y realizar una adecuada medición. Por ejemplo, Fernández (2019) propone indicadores como el retorno de la inversión en capacitación (ROI), el impacto en el desempeño laboral, y la transferencia efectiva de aprendizajes al puesto de trabajo; Llanos (2019) destaca indicadores como el aumento en la productividad, la reducción de errores o accidentes laborales, la mejora en la calidad del trabajo, el nivel de satisfacción de los empleados capacitados y el impacto en los procesos clave de la organización.

La capacitación ayuda a los empleados a comprender y cumplir con las metas y expectativas establecidas, mejorando su desempeño y contribución al resultado final; además, el impacto de la capacitación en la eficacia se traduce en un mejor alineamiento de los esfuerzos del personal con los objetivos organizacionales, lo que conduce a un cumplimiento de metas y resultados de una forma más exitosa.

De acuerdo a lo indicado en Conexión Esan (2016), la inversión en la capacitación es fundamental para cualquier empresa, ya que permite que los colaboradores se mantengan actualizados y mejoren su desempeño, lo que a su vez contribuye a aumentar la productividad, la rentabilidad y la calidad del trabajo. Además, la capacitación sirve para solucionar dificultades específicas en jornada diaria, sin requerir de supervisión. A nivel individual, la capacitación facilita la resolución de problemas, toma de decisiones, mejorar el liderazgo y las habilidades de comunicación, lo que aumenta su confianza en sí mismas. La capacitación también mejora las relaciones sociales, a nivel interno y externo.

Mediante la capacitación es posible mejorar la eficiencia y productividad de los empleados, fomentar su compromiso y motivación, y abordar problemas específicos de la organización. Además, un personal capacitado y bien entrenado puede ser más innovador y proactivo, lo que puede ayudar a la empresa a identificar oportunidades de crecimiento y mejorar su posición en el mercado. Sin embargo, muchas organizaciones no invierten lo suficiente en la capacitación del personal y en el seguimiento y mejora del desempeño laboral de sus empleados. Esto puede deberse a falta de recursos, a una cultura organizacional que no valora la formación continua.

Para Dessler (2017), el proceso de capacitación consiste en identificar las necesidades de capacitación, diseñar programas de capacitación que aborden esas necesidades, implementar y entregar la capacitación, evaluar su efectividad y realizar ajustes si es necesario. En el hospital objeto de estudio, de acuerdo con el reglamento del Ministerio de Salud (MINSAL, 2011), los procesos de capacitación tienen como finalidad fortalecer la gestión de las redes de salud y promover capacidades técnicas en atención integral. Se enfocan en establecer un marco para monitorear el desempeño de los establecimientos de salud, aplicable a distintos niveles del Ministerio de Salud. Incluye la acreditación basada en la evaluación externa periódica. El proceso de monitoreo se caracteriza por ser objetivo, participativo, y dinámico, desarrollándose en varios niveles de responsabilidad (nacional, regional, local) y verificando el cumplimiento de funciones específicas. La metodología implica la participación activa de los equipos de gestión y técnicos de los establecimientos de salud, con una verificación conjunta de la implementación de políticas. Las fases del proceso incluyen la selección y capacitación de facilitadores, planificación, organización y ejecución del

monitoreo, empezando con la identificación de perfiles profesionales adecuados y la elaboración de un Plan de Capacitación para fortalecer sus competencias.

Ulrich y Brockbank (2005) subrayan la importancia de alinear el proceso de capacitación con la estrategia de la organización. Según su perspectiva, la capacitación implica la identificación de las competencias clave requeridas para alcanzar los objetivos estratégicos de la entidad. A partir de esta identificación, se diseñan programas de formación destinados a desarrollar dichas competencias críticas tanto a nivel individual como colectivo. En suma, la implementación de la capacitación se lleva a cabo de manera holística y sistemática, garantizando que los empleados adquieran las aptitudes necesarias para contribuir al éxito de la estrategia organizacional.

Obando (2020) sostiene que la capacitación es un recurso importante del cual los trabajadores se apoyan para tener una mayor productividad, ya que son motivados para cumplir correctamente las funciones que realizan y a volverlos más talentosos, evitando así quedarse desempleados.

Al mismo tiempo, tener personal poco capacitado y con bajo desempeño laboral puede tener múltiples consecuencias negativas para las organizaciones, como pérdida de productividad, una baja calidad de los productos o servicios ofrecidos por la empresa, un aumento de los costos de producción, la desmotivación y frustración de los empleados, una mayor tasa de rotación de empleados, y una disminución de la rentabilidad y reputación de la empresa. De acuerdo con un estudio publicado en InfoCapitalHumano (2023), se ha determinado que el Perú exhibe el índice más elevado de rotación laboral en comparación con otros países de América Latina. En concreto, el índice promedio de rotación laboral en Perú se sitúa en un 20,7%, mientras que en el resto de Latinoamérica este indicador alcanza el 10,9%. En términos de rotación

voluntaria, en Latinoamérica se registra un 5,4%, mientras que en Perú esta cifra se eleva hasta el 9,8%. La experta en recursos humanos Latife Reaño, de la firma PricewaterhouseCoopers, ha analizado que el incremento de la rotación laboral en el Perú se debe tanto al vigoroso crecimiento económico del país como a la inclinación contemporánea de los trabajadores por acumular experiencia en distintas compañías y puestos. No obstante, este alto índice de rotación también genera preocupación, ya que, según las mejores prácticas, los niveles deberían mantenerse en torno al 5,7% en general y al 3,1% para el personal con un rendimiento destacado, tal como ocurre en el resto de América Latina. En el caso peruano, estos índices alcanzan el 5,3%.

El proceso de capacitación ha desempeñado un papel crucial en la evolución de los servicios de salud, tanto en Perú como internacionalmente. Bustíos y Arroyo (2018) mencionan que, en Perú, desde 1935 hasta 1968, se vivió un periodo de profesionalización de la salud pública, marcado por la creación de una nueva profesión de funcionarios de salud pública y la formación de estos profesionales a través de programas específicos. Este proceso fue apoyado por la colaboración con organismos internacionales como la Fundación Rockefeller, lo que fortaleció los servicios de salud del Estado. Además, en 1964, la creación de la Escuela de Salud Pública del Perú significó un hito importante, convirtiéndose en un centro especializado en la formación de profesionales en salud pública y mejorando la calidad de los servicios de salud en el país.

Castagnola et al. (2020) detallan que, a nivel internacional, desde la década de 1910, la influencia del modelo de la Escuela de Higiene y Salud Pública de la Universidad de Johns Hopkins en Estados Unidos llevó a la creación de escuelas de salud pública en varios países. Estas instituciones se centraron en formar profesionales especializados en salud pública, contribuyendo significativamente al fortalecimiento de los servicios de

salud a nivel mundial. Además, la capacitación en servicios de salud del Estado facilitó la transferencia de conocimientos y mejores prácticas entre países, promoviendo enfoques más efectivos en la gestión de la salud. La colaboración y cooperación internacional fomentadas por estos programas han permitido a los profesionales de la salud compartir experiencias y conocimientos, reforzando los sistemas de salud globalmente.

Según Alcaide (2010, como se citó en Belleza y Navarro, 2022) la satisfacción de los clientes está estrechamente vinculada con el personal que les brinda atención y aunque se implementen diversos protocolos y procedimientos para mejorar el servicio, estos no tendrían un efecto positivo, ya que, según lo indicado anteriormente, un personal desmotivado y poco calificado no podrá alcanzar un desempeño laboral óptimo, prestando un servicio de baja calidad.

En la actualidad, el desempeño laboral del personal en los hospitales públicos del país sigue siendo un tema crítico que enfrenta varios desafíos. Uno de los principales problemas es la falta de recursos y financiamiento, lo que puede generar una sobrecarga de trabajo y una disminución en la calidad de atención al paciente. Además, el personal administrativo puede no tener las habilidades o conocimientos necesarios para realizar sus tareas adecuadamente debido a la falta de capacitación y actualización constante.

En Perú, los hospitales públicos enfrentan distintas limitaciones como: financieras, de tiempo, de recursos, etc. Las cuales dificultan el hecho de invertir en capacitación y desarrollo profesional del personal administrativo. Como señala Soto (2019), los hospitales públicos enfrentan diversos retos como déficit de personal, tecnología desfasada, falta de equipamiento, medicamentos e insumos médicos; además, las guías clínicas no son aplicables por falta de recursos. Esta situación demanda

que los hospitales enfoquen sus limitados recursos en resolver problemas prioritarios de atención directa de pacientes, dificultando asignar presupuesto para capacitar administrativos.

Como se mencionó anteriormente, esto puede afectar negativamente la calidad de los servicios ofrecidos y la eficiencia en la gestión. Además, la falta de oportunidades para el desarrollo profesional afecta la satisfacción y motivación del personal, lo que a su vez conduce a un desempeño laboral deficiente y aumento en la rotación de los mismos. De acuerdo con Del Olmo (2022), la falta de motivación en los trabajadores, derivada de una deficiente formación y posibilidades de desarrollo profesional, puede impactar negativamente en la calidad de los servicios y el rendimiento laboral. Explica que cuando los empleados no cuestionan decisiones ni corrigen errores por sentirse desmotivados, esto puede afectar la calidad de la atención. Además, señala que la rotación de personal ocasionada por el descontento conlleva una pérdida del conocimiento institucional, lo cual reduce el desempeño puesto que los nuevos trabajadores requieren capacitación. También indica que la lentitud en el ritmo producto de la incorporación y capacitación de nuevos empleados incide en una baja en la productividad. Todo ello relacionado con el hecho de que la falta de formación y progreso continuo es una causa común de desmotivación laboral.

Castro (2021) menciona que las entidades públicas tienen diferentes actividades, metas, objetivos y obligaciones por cumplir. Y que para lograrlos es muy importante que los colaboradores sean bien capacitados, solo de esta forma es posible tener un buen desempeño laboral, lo cual es un factor importante en el logro de los objetivos.

En el hospital público de nivel III donde se realizó la investigación, existen deficiencias y/o debilidades en el manejo documentario y en el uso adecuado de los

sistemas de información, lo que en muchos casos retrasa la atención a los pacientes, de la misma forma que retrasa la trazabilidad de los documentos en las labores diarias de los colaboradores de la institución. Esta información está avalada por informes sobre las evaluaciones de desempeño que se realizan de forma semestral en la institución. Sin embargo, dicha documentación no puede ser detallada ni divulgada en este trabajo por motivos de confidencialidad y al no contar con la autorización requerida para tal fin.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Existe relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral del Área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023?

1.2.2. Problemas específicos

P.E 1.- ¿Existe relación entre las necesidades de capacitación y el desempeño laboral del Área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023

P.E 2.- ¿Existe relación entre el plan de desarrollo personal y el desempeño laboral del Área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023?

P.E 3.- ¿Existe relación entre los conocimientos adquiridos y el desempeño laboral del Área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023?

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1 Justificación teórica

Esta indagación se desarrolló con el fin de contribuir con información que facilite un mejor diseño y planificación en la gestión del personal en hospitales públicos. Asimismo, se buscó identificar y proponer soluciones a problemas que puedan estar afectando el desempeño del personal administrativo en el hospital objeto de estudio.

Además, los resultados obtenidos pueden servir como base para futuras investigaciones que contribuyan con la mejora en la atención de los hospitales públicos, como para la generación de programas de capacitación y desarrollo de habilidades que mejoren la eficiencia y productividad del personal administrativo, fomenten su compromiso y motivación, y mejoren la calidad de los servicios de salud ofrecidos por la institución.

De igual forma, este trabajo de investigación propuesto, se podría alinear con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) número 3 "Salud y bienestar", en particular con el target "3.c Aumentar considerablemente el gasto en salud y la contratación y formación de profesionales de la salud en los países en desarrollo".

Los argumentos para esta vinculación serían los siguientes:

- El trabajo evalúa la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en el área administrativa de un hospital público, lo cual contribuye al desarrollo de capacidades y competencias del personal que trabaja en salud.
- Al determinar la necesidad de capacitación continua que requiere el personal, los resultados del estudio podrían utilizarse para sustentar más inversiones en la formación y contratación de recursos administrativos en el sector salud del Perú.
- Mejorar las competencias del área administrativa influye de manera indirecta en garantizar un servicio de salud de calidad a la población, lo cual forma parte de los objetivos del target 3.c. relacionados con la inversión en recursos humanos en este ámbito.

1.3.2 Justificación metodológica

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo de alcance correlacional, porque pretendió relacionar ambas variables (capacitación del personal y desempeño laboral); para tal fin se hizo uso del cuestionario, el cual pasó por evaluaciones de validez y confiabilidad.

1.3.3 Justificación práctica

La presente investigación tiene una relevancia práctica importante para distintos sectores de la sociedad, algunos de los cuales se describen a continuación:

- **Entidades públicas:** Ofreciendo detalles pertinentes acerca de la significancia de la formación del equipo y su vínculo con el desempeño laboral en el ámbito administrativo.
- **Responsables de la gestión del talento humano:** Concientizarlos sobre cómo la capacitación del personal puede influir en la calidad de atención a los clientes y brindar mayor información para una toma de decisiones relativa a la instrucción y el fomento de aptitudes del personal en el ámbito administrativo.
- **Profesionales de las Ciencias Empresariales:** Los hallazgos de este estudio pueden servir como una valiosa herramienta de soporte para el desempeño de funciones laborales, presentes o futuras, de aquellos interesados en aplicarlos, sin importar el sector en el que se desenvuelvan.
- **Investigadores y estudiantes:** La investigación puede ser de gran utilidad para investigadores y estudiantes de Ciencias Empresariales y carreras afines,

ya que puede servir como fuente de consulta y enriquecimiento de sus conocimientos sobre la importancia de la capacitación del personal y su relación con el desempeño laboral.

1.4. Limitaciones de la investigación

La investigación se vio limitada a causa de que la institución se estructura en varias oficinas, unidades y áreas (grupo administrativo), departamentos y servicios (grupo asistencial), lo cual dificultó encuestar a todos los colaboradores; debido a esto, solo se realizó la investigación contando con el personal del área administrativa, pues son quienes tienen una relación directa con la trazabilidad de documentos, usando el sistema de gestión documental descrito en la realidad problemática. Se trabajó con esta muestra, empleando formularios digitales que permitieron optimizar el procesamiento de la información y llegar a la mayor cantidad de colaboradores. Además, cabe mencionar también que en el hospital público objeto de estudio existen deficiencias y/o debilidades en el manejo documentario y en el uso adecuado de los sistemas de información, lo que ocasiona que no se cuente con información fiable, útil y accesible para atención a los ciudadanos.

Dado que el hospital público que fue objeto de estudio tiene políticas de confidencialidad, no fue posible mencionar su nombre directamente en el trabajo. En consecuencia, se emplearon términos genéricos para hacer referencia a la institución con el propósito de salvaguardar su confidencialidad. Esta medida se tomó en cumplimiento con el inciso 1.19 del Manual de Publicaciones de la American Psychological Association (APA) en su séptima edición.

1.5. Viabilidad de la investigación

Para llevar a cabo el estudio, se dispuso de los recursos financieros adecuados, así como de acceso a fuentes de información fiables, como libros, revistas, sitios web y proyectos de investigación. Además, se contó con la implementación de tecnología y el personal necesario para llevar a cabo la investigación de manera efectiva.

En cuanto a la viabilidad de este estudio, se trató de abordar de manera específica de la siguiente manera:

1.5.1 Viabilidad económica

La investigación fue cubierta en su totalidad y en todo el proceso por las investigadoras, cuyo desarrollo se llevó a cabo en el área administrativa de un hospital público Nivel III (Lima-Perú).

1.5.2 Viabilidad social

Esta investigación beneficiará a todo el personal, a la sociedad educativa y en particular, al área administrativa de un hospital público Nivel III (Lima – Perú).

1.5.3 Viabilidad técnica

Los recursos técnicos necesarios estuvieron disponibles y permitieron llevar a cabo la investigación de forma aceptable y sin riesgos.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

En 2018, Navarrete llevó a cabo un estudio con el objetivo de reconocer las necesidades de capacitación y su impacto en el desempeño de los colaboradores de un hipermercado localizado en Ambato – Ecuador. Su investigación tuvo un diseño no experimental, un enfoque cuantitativo y la participación de 100 colaboradores; los principales hallazgos indicaron que existieron necesidades de capacitación en áreas como atención al cliente, manejo de conflictos y liderazgo, el autor concluyó que los colaboradores requerían capacitación en temas esenciales, específicos y de profesionalización para mejorar su desempeño. Por último, recomendó generar un plan de capacitación holístico basado en los hallazgos del diagnóstico y la planificación de las temáticas seleccionadas.

Rojas (2018) realizó una investigación con el objetivo de definir la conexión entre la formación y el desempeño en los miembros del Área Operativa de una tenería en Quetzaltenango (Guatemala), su estudio fue de tipo cuantitativo con diseño descriptivo y se utilizó la metodología estadística de significación y fiabilidad de proporciones para analizar los datos, se contó con la participación de 36 colaboradores, a quienes se les aplicó una encuesta. Se constató que 95% de los empleados afirmó que la capacitación provocaba un efecto favorable en su desempeño profesional, mientras que 92% indicó que era esencial para cumplir los objetivos y metas establecidos. El autor concluyó que existía relación entre las variables, pero identificó que la capacitación no

cubría adecuadamente lo requerido por la organización y la medición del desempeño no se realizaba con regularidad. Por último, recomendó seguir capacitando al personal con prioridades técnicas y de crecimiento personal e implementar un proceso de medición de desempeño regular.

Flores et al. (2019) realizaron una investigación descriptiva y no experimental para identificar las necesidades de capacitación de los colaboradores de la Alcaldía Municipal de San Sebastián en El Salvador. La investigación contó con la participación de 65 trabajadores y se utilizaron fuentes de información primarias como entrevistas y encuestas, así como fuentes secundarias como bibliografía, leyes, reglamentos y sitios web. Los autores concluyeron que había una necesidad de capacitación que, si se cubría, ayudaría a mejorar el desempeño y el desarrollo personal de los colaboradores.

Lucas (2019) realizó una investigación sobre capacitación y desempeño de los colaboradores en una compañía productora y comercializadora localizada en Manta (Ecuador). El estudio tuvo una metodología descriptiva con un diseño no experimental transversal y un enfoque cuantitativo, la empresa tenía un total de 354 trabajadores y se contó con 185 participantes en la investigación. Con los resultados, el investigador concluyó que la percepción de los trabajadores respecto a los programas de capacitación tenía tendencia negativa y que estos se debían potenciar. Por último, indicó que el gran nivel de compromiso de los colaboradores contribuía a mejorar el desempeño.

En 2019, Onofre llevó a cabo un estudio para evaluar el impacto del estrés en el desempeño de la fuerza laboral de la Dirección de Talento Humano de un hospital militar en Quito-Ecuador. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo

con un diseño no experimental transversal y correlacional. La muestra fue censal con 40 participantes a los que se les aplicaron cuestionarios y entrevistas. Tras medir estadísticamente el estrés laboral usando el cuestionario OIT-OMS, se encontró que la mayoría de los empleados (47%) tenían un nivel bajo de estrés, indicando que el personal estaba desempeñando sus funciones eficientemente y manejando el estrés sin afectar su rendimiento laboral. El autor concluyó que no existía una asociación significativa entre estrés y desempeño en los colaboradores de dicha institución.

Guzmán (2020) realizó una investigación con el objetivo de determinar el impacto de un curso de capacitación en modalidad híbrida en los indicadores de servicio al cliente en una empresa de ventas de cerámicas ubicada en la ciudad de México, la investigación se llevó a cabo mediante un enfoque cuantitativo y cualitativo, con un diseño no experimental; se han usado herramientas como el mystery shopper y un examen de conocimiento aplicado para la recolección de datos, participaron 5 gerentes a quienes se evaluó su desempeño antes y después del curso. El autor concluyó que el modelo de capacitación era clave para mejorar el desempeño laboral y que la modalidad híbrida podía ser una opción efectiva para lograr este objetivo.

En una investigación realizada por Pino-Loza et al. (2021), se llevaron a cabo análisis con el fin de investigar el efecto que el clima organizacional tenía en el desempeño de los empleados de un hospital parroquial ubicado en Tungurahua (Ecuador), durante el periodo correspondiente al año 2020. Se adoptó una metodología de investigación cuantitativa de tipo analítico, descriptivo y correlacional. En la investigación participaron 30 colaboradores, a

quienes se les administró un cuestionario basado en una escala de Likert. Los resultados obtenidos revelaron que el 17% de los miembros manifestaron que en ocasiones experimentaban una comunicación interpersonal idónea en el equipo laboral, mientras que el 10% afirmó que esto ocurría con muy poca frecuencia. Asimismo, el 43% de los colaboradores señaló que el entorno laboral les permitía desenvolverse adecuadamente la mayoría de las veces, mientras que el 7% indicó que esto ocurría en algunas ocasiones. En relación al cumplimiento de las políticas del hospital en términos de nivel de producción, el 43% informó que se cumplían casi siempre, mientras que el 7% mencionó que esto ocurría en algunas ocasiones. En conclusión, se pudo confirmar que existía una conexión significativa entre el clima organizacional y el desempeño de la fuerza laboral.

2.1.2. Antecedentes nacionales

García (2019) llevó a cabo una investigación de carácter descriptivo correlacional cuantitativo, con el propósito de examinar la relación entre la capacitación del Área Administrativa y su desempeño laboral en términos de la calidad del servicio brindado a los usuarios de un hospital. La muestra utilizada en el estudio consistió en 55 pacientes, a quienes se les administró un cuestionario. Los resultados obtenidos revelaron una correlación positiva de baja magnitud (0.406) entre la capacitación de los administrativos y su desempeño. Esto sugería que existía una relación modesta entre ambos factores, lo cual implicaba que una mejora en la capacitación del personal administrativo podía contribuir, en cierta medida, a un mejor desempeño en la prestación del servicio y, por ende, a una mayor calidad en la atención ofrecida

a los usuarios del hospital. Sin embargo, se observó una correlación negativa (-0.03) entre las variables capacitación, desempeño laboral y calidad de atención.

Cueva (2020) hizo una investigación para determinar la contribución de los programas de capacitación al desempeño de la fuerza laboral de GoldFields (Cajamarca). La tipología investigativa fue aplicada, correlacional y de enfoque cuantitativo, teniendo una población de 307 colaboradores, la recolección de datos fue a través de una lista de cotejo; los datos fueron procesados a través del estadístico de Cohen. Se concluyó que los programas de capacitación influyeron de forma positiva sobre el desempeño laboral, con un gran impacto en los aspectos técnicos y no tan grande en habilidades blandas.

Castagnola et al. (2020) realizaron un estudio cuantitativo, no experimental, correlacional y transversal para determinar si existía una conexión entre la capacitación y el desempeño de los profesionales en el Área de Enfermería de un hospital infantil en Lima. La muestra utilizada en el estudio consistió en 106 enfermeras contratadas, siguiendo un enfoque censal. Los resultados obtenidos por los autores revelaron la presencia de una asociación positiva alta entre la capacitación y el desempeño laboral de las enfermeras. Como recomendación, los autores destacaron la importancia de invertir en programas de capacitación para mejorar el rendimiento laboral en las instituciones públicas.

Herrera (2020) llevó a cabo un estudio de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental. El objetivo principal de este estudio fue analizar la conexión entre la capacitación y el desempeño de la mano de obra administrativa de una universidad pública en Tingo María (Huánuco). La

muestra estuvo compuesta por 80 trabajadores administrativos y se recolectaron los datos a través de cuestionarios, se encontró que los trabajadores que recibieron capacitación tuvieron un mejor desempeño laboral en comparación con aquellos que no la recibieron; también se identificaron algunas áreas en las que los trabajadores necesitaban más capacitación, como habilidades informáticas y comunicativas. La autora concluyó que existió una conexión significativa entre las variables estudiadas y recomendó implementar programas de capacitación más efectivos.

Tapia (2020) realizó un estudio con el propósito de establecer la conexión entre el desempeño laboral y la satisfacción de los empleados contratados en el Hospital Santa Rosa de Pueblo Libre (Lima-Perú), específicamente en el personal asistencial y administrativo. La investigación se basó en un enfoque metodológico hipotético-deductivo, empleando un diseño de estudio no experimental de naturaleza transversal y una metodología aplicada, con un enfoque cuantitativo. La muestra del estudio estuvo conformada por 117 trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS). Con el fin de evaluar las hipótesis planteadas, se utilizaron pruebas de chi cuadrado y el coeficiente de correlación de Spearman para determinar la relación entre las variables en cuestión. Los resultados obtenidos demostraron una relación estadísticamente significativa entre el desempeño laboral y la satisfacción de los empleados contratados. Como recomendación, el autor sugirió la implementación de nuevos programas de capacitación, la formulación de políticas claras, la asignación de responsabilidades específicas y la búsqueda de apoyo externo.

En su investigación, Castro (2021) se propuso examinar la relación entre la capacitación y el desempeño de los trabajadores municipales en una localidad dentro de Ayacucho. La investigación se clasificó como aplicada, utilizando un enfoque descriptivo-correlacional para analizar los datos recopilados. Se utilizó un diseño no experimental y se contó con una muestra compuesta por 184 funcionarios públicos, a quienes se les administró un cuestionario. Los datos obtenidos fueron ordenados y tabulados en Excel, y posteriormente fueron procesados utilizando el software estadístico SPSS. Tras el análisis, el autor concluyó que existía una relación de magnitud media-alta entre las variables estudiadas, con un nivel de significancia del 5%.

Montalvo (2023) realizó una pesquisa cuantitativa con diseño no experimental-correlacional para examinar la conexión entre la administración de RR. HH. y el desempeño en un departamento hospitalario (Farmacia) en Barranca durante el 2022. La población fueron los 86 empleados del departamento, por lo que se hizo un muestreo censal aplicando un cuestionario. El análisis mostró que el 73.2% consideró regular la administración de RRHH, el 21% deficiente y el 5.8% buena. Sobre el desempeño laboral, el 51.2% lo calificó como medio, el 45.3% como deficiente y el 3.5% como alto. Se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.561, indicando una moderada correlación positiva directa. El autor concluyó que existía una relación directa entre la administración de RR. HH. y el desempeño en dicho departamento hospitalario.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Capacitación del personal

Según Chiavenato (2019), es una fase de aprendizaje cuyo objetivo es incrementar el rendimiento de los colaboradores en tareas futuras o actuales, por medio de la adquisición de nuevas habilidades, conocimientos y actitudes necesarias para el trabajo.

Robbins y Judge (2019) mencionan que consiste en transmitir a los colaboradores los conocimientos para desarrollar su trabajo de manera adecuada, y que puede ser informal o formal. El objetivo de la capacitación es contribuir a la mejora del desempeño laboral, incrementar la productividad y eficiencia, y mejorar la calidad del trabajo. Además, indican que la capacitación ayuda a los colaboradores a desarrollar nuevas habilidades y conocimientos para avanzar en sus carreras.

Según lo mencionado por Chávez (2015), se hace referencia a la capacitación del personal como un conjunto de acciones dirigidas a generar o aumentar los conocimientos y mejorar las habilidades de los empleados; el propósito de esta capacitación es preparar al personal en temas técnicos, científicos o administrativos para mejorar su rendimiento laboral y contribuir al logro de los objetivos organizacionales. La capacitación puede ser proporcionada por la empresa misma o por instituciones especializadas en el área.

2.2.1.1 Necesidades de capacitación

Dessler y Valera (2011) las refieren como las habilidades o conocimientos que los colaboradores necesitan para desarrollar sus tareas de forma efectiva. Dichas necesidades pueden provenir por

diversas razones, como nuevas responsabilidades laborales, cambios en la tecnología o procesos de trabajo, etc. Saber identificarlas es fundamental en el proceso de capacitación y desarrollo laboral, ya que contribuye a contar con una capacitación relevante y efectiva. Asimismo, mencionan que las formas habituales de identificar estas necesidades son las encuestas a los colaboradores, análisis de puestos, evaluaciones de desempeño y revisiones del negocio.

Chávez (2015) las define como las áreas en las que los trabajadores necesitan mejorar sus habilidades, conocimientos y competencias para realizar su trabajo de manera efectiva. Estas necesidades pueden surgir por situaciones como la reestructuración de recursos o el ingreso de nuevos trabajadores, y es importante que los empleados aprendan rápidamente nuevas tecnologías o procedimientos para un desempeño eficiente. La identificación y satisfacción de las necesidades de capacitación es esencial para mejorar la calidad del trabajo y aumentar la productividad en la organización.

Según Chiavenato (2019), las necesidades de capacitación se refieren a las diferencias existentes entre las habilidades y conocimientos que los empleados poseen en la actualidad y aquellos que requieren para llevar a cabo su trabajo de manera efectiva. Estas brechas pueden originarse debido a cambios en la tecnología, los procesos de trabajo, las políticas organizacionales o las expectativas de los clientes. Identificar las necesidades de capacitación constituye un proceso de diagnóstico que debe basarse en información relevante y ser recopilado de manera

sistemática. Tal responsabilidad recae en los gerentes de línea, mientras que la función de personal brinda apoyo en este aspecto.

2.2.1.2 Plan de desarrollo personal

Para Franklin (2009), son estrategias y objetivos que establece una persona para mejorar sus competencias, conocimientos y habilidades en distintas áreas de su vida. Este programa puede considerar metas a corto, mediano y largo plazo, también acciones que ayuden a alcanzarlas. Las áreas que puede abarcar el plan son la carrera profesional, educación, relaciones interpersonales, bienestar emocional y salud.

Según Dessler y Valera (2011), es un proceso que ayuda a las personas a determinar sus objetivos personales y profesionales, y a desarrollar un plan para lograrlo. Este plan también requiere identificar las fortalezas y debilidades, definición de metas específicas, exploración de opciones de carrera y plan de acción. Así también como la identificación de oportunidades de crecimiento y aprendizaje mediante programas de capacitación o cursos, búsqueda de consejeros o mentores. Finalmente es fundamental considerar los plazos y metas, así como estar dispuesto a realizar los ajustes que sean necesarios.

Dweck (2016) define el plan de desarrollo personal en las organizaciones como un enfoque basado en la mentalidad de crecimiento. Sostiene que el plan de desarrollo personal en las organizaciones implica fomentar una mentalidad en la que los empleados vean los desafíos y los errores como oportunidades para aprender y

crecer. Esto implica promover la resiliencia, la perseverancia y la búsqueda constante de la mejora, y enfatiza la importancia de brindar retroalimentación constructiva y alentar el desarrollo personal a través de la adquisición de nuevas habilidades y el desarrollo de la inteligencia emocional.

Chiavenato (2019) menciona que el plan de desarrollo personal es un proceso continuo y permanente de aprendizaje y crecimiento personal y profesional, que tiene como objetivo mejorar las habilidades, conocimientos y actitudes de una persona para lograr sus metas y objetivos. Asimismo, el plan de desarrollo personal es una herramienta fundamental para el crecimiento y el éxito de las personas en su vida personal y profesional.

2.2.1.3 Conocimientos adquiridos

Para Hellriegel y Slocum (2009), indican que es lo que una persona piensa y valora basándose en la acumulación de información en forma sistemática y organizada por medio de la experiencia y comunicación. Este conocimiento es el cual una persona aplica en la resolución de diferentes situaciones.

Según Dessler y Valera (2011), lo define como el conjunto de experiencias, información y habilidades que ha obtenido una persona mediante actividades de aprendizaje, experiencia laboral, capacitación y educación formal. Estos conocimientos incluyen habilidades específicas relacionadas con una industria o trabajo en particular, habilidades más generales como el liderazgo, la comunicación efectiva o resolución de

problemas. Finalmente menciona que los conocimientos adquiridos son efectivos ya que ayudan a las personas para avanzar en sus carreras y realizar su trabajo de manera efectiva.

Chávez (2015) los define como los conocimientos y habilidades que los trabajadores adquieren a través de la capacitación y el adiestramiento. Estos conocimientos pueden ser de diferentes tipos, como habilidades técnicas, conocimientos teóricos, habilidades interpersonales, entre otros. La adquisición de nuevos conocimientos y habilidades es importante para mejorar el desempeño laboral y contribuir al éxito de la organización.

2.2.2 Desempeño laboral

Dessler y Valera (2011) indican que se refiere a la habilidad de un empleado para llevar a cabo sus responsabilidades y tareas asignadas de manera efectiva y eficiente. Se puede evaluar considerando la calidad y cantidad del trabajo producido, la capacidad para cumplir con plazos y objetivos establecidos, la aptitud para colaborar en equipo y trabajar de manera conjunta, así como la adaptabilidad frente a los cambios y desafíos en el entorno laboral. La evaluación del desempeño laboral juega un papel crucial al medir y mejorar el rendimiento de los empleados, permitiendo identificar fortalezas y debilidades, establecer metas de desarrollo y proporcionar retroalimentación y capacitación necesarias (Céspedes-Pulido y Salas-Canales, 2023).

Franklin (2009) hace mención a la capacidad de un empleado para llevar a cabo sus deberes y responsabilidades de forma eficaz y productiva, la cual se ve afectada por aspectos humanos, físicos y organizacionales. Asimismo, destaca

que existen enfoques para optimizar el rendimiento laboral, entre ellos la instrucción adicional, la tutoría personalizada y la retroalimentación continua.

Chiavenato (2019) menciona que es la forma en que los colaboradores realizan sus responsabilidades en el trabajo. Esto incluye la calidad del trabajo, la eficiencia y eficacia.

Chávez (2015) indica que se refiere a la forma en que un empleado realiza su trabajo asociado con las directrices y metas establecidas por la compañía. Este puede evaluarse mediante una variedad de métodos, como revisiones de desempeño, retroalimentación de los supervisores y mediciones cuantitativas de la productividad.

Collins (2011) concibe el desempeño laboral como la capacidad de una organización para lograr resultados excepcionales y sostenibles a lo largo del tiempo. Según Collins, el desempeño laboral efectivo implica la búsqueda de la grandeza, la claridad en la visión y los valores, así como la disciplina en la ejecución. Además, destaca la importancia de contar con un equipo de personas altamente capacitadas y comprometidas para alcanzar un desempeño laboral de alto nivel.

2.2.2.1 Productividad

Para Franklin (2009), la productividad se refiere a la relación entre los insumos y los productos o servicios obtenidos en un proceso de producción. En otras palabras, mide la eficiencia en que se usan los recursos para producir bienes o servicios. Dewi y Nusraningrum (2020, como se citó en Solari-Legua y Salas-Canales, 2023) argumentan que el cálculo de la productividad implica realizar una comparación entre los

resultados obtenidos (producto) y los recursos totales utilizados (insumos); esto tiene como objetivo evaluar la efectividad y calidad de los bienes y servicios ofrecidos.

Chávez (2015) indica que la productividad considera diversos factores, como los recursos utilizados, como materia prima, insumos, recursos humanos y tecnológicos, así como otros gastos asociados a la producción. Y considera que la productividad es buena cuando se logra un índice de producción que satisface la demanda de los clientes y consumidores.

De acuerdo con Chiavenato (2019), en el contexto específico de los recursos humanos, la productividad laboral se calcula dividiendo la producción lograda por el tiempo invertido en su realización. Los factores que influyen en la productividad individual incluyen el nivel de esfuerzo dedicado, la adopción de métodos racionales y, de manera crucial, el interés y la motivación de las personas involucradas; la falta de comprensión de estos últimos aspectos se identifica como una causa de resultados deficientes en las estrategias de mejora de la productividad en el ámbito laboral.

2.2.2.2 Resultados

Según Robbins y Judge (2019), los resultados en el desempeño laboral son los logros y metas alcanzados por individuos y equipos en el trabajo; estos resultados se evalúan en términos de objetivos cumplidos, productividad, calidad del trabajo y eficiencia. Son medibles y fundamentales para evaluar el rendimiento, tomar decisiones de

compensación y desarrollo, identificar fortalezas y áreas de mejora, y proporcionar retroalimentación para la mejora continua y el logro de objetivos estratégicos.

Para Latham y Pinder (2005), los resultados en el ámbito del desempeño laboral hacen referencia a los logros o productos obtenidos por un individuo o equipo como consecuencia de su trabajo, que pueden ser de naturaleza cuantitativa o cualitativa, y están estrechamente vinculados al logro de los objetivos y metas establecidos. Estos son una medida significativa del desempeño y pueden tener un impacto en la motivación y satisfacción laboral de los empleados.

De acuerdo con Cascio (2018), los resultados en el ámbito del desempeño laboral se refieren a los efectos o consecuencias que el trabajo de un individuo o equipo tiene en la organización. Estos resultados pueden abarcar mejoras en la eficiencia, reducción de costos, incremento de la calidad, mejora en la satisfacción del cliente, entre otros aspectos. Los resultados son una medida fundamental para evaluar el desempeño y pueden tener un impacto en las decisiones de gestión y en la asignación de recursos.

2.2.2.3 Calidad de trabajo

Martínez-Tur (2015) sostiene que la calidad de trabajo es la percepción subjetiva que tienen los empleados sobre las características y condiciones de su empleo. Según dicho autor, la calidad de trabajo se relaciona con aspectos como la satisfacción en el entorno de trabajo, el equilibrio trabajo-vida, el apoyo social en las funciones y las

oportunidades de desarrollo profesional. De igual forma, también enfatiza la importancia de fomentar un contexto laboral saludable y facilitador para optimizar la calidad de trabajo de la fuerza humana.

Chávez (2015) menciona que calidad de trabajo se refiere a un trabajo que cumple con altos estándares y expectativas en términos de desempeño, eficiencia y efectividad. Este puede ser definido por la satisfacción del cliente, la precisión, la puntualidad y la atención al detalle. Para lograrlo, es importante que la fuerza humana tenga los conocimientos y habilidades necesarias para desenvolverse en condiciones óptimas. También es importante que los colaboradores estén motivados y comprometidos con sus labores, lo que puede mejorar su desempeño general.

Chiavenato (2019) establece que un trabajo de calidad se caracteriza por tener programas de capacitación eficaces que se adaptan a las necesidades específicas de cada área y puesto, lo que garantiza que los trabajadores posean las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo de manera efectiva.

Franklin (2009) sostiene que la calidad de trabajo puede tener diferentes significados según el contexto. En uno de esos significados, se refiere a la calidad del tangible o intangible que se genera en un proceso laboral. Según el autor, la calidad del trabajo puede estar influenciada por la estructura organizativa y la responsabilidad de la fuerza humana en dicho proceso.

2.3. Objetivos de la investigación

2.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral del Área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023.

2.3.2. Objetivos específicos

O.E 1.- Analizar la relación entre las necesidades de capacitación y el desempeño laboral del Área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023.

O.E 2.- Evaluar la relación entre el plan de desarrollo personal y el desempeño laboral del Área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023.

O.E 3.- Identificar la relación entre los conocimientos adquiridos y el desempeño laboral del Área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe una relación directa y significativa entre la capacitación del personal y el desempeño laboral del Área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023.

2.4.2. Hipótesis específicas

H.E.1.- Existe una relación directa entre las necesidades de capacitación y el desempeño laboral del Área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023.

H.E.2.- Existe una relación directa entre el plan de desarrollo personal y el desempeño laboral del Área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023.

H.E.3.- Existe una relación directa entre los conocimientos adquiridos y el desempeño laboral del Área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023.

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de la investigación

De acuerdo con la sugerencia presentada por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la configuración metodológica de este estudio se caracterizó como careciendo de experimentación, siendo de naturaleza transeccional y de diseño correlacional-causal. La falta de experimentación se derivó de la ausencia de manipulaciones en las variables, mientras que la naturaleza transeccional implicó una evaluación de la situación en un punto temporal específico. Por último, el diseño correlacional-causal se persiguió con el propósito de establecer una relación entre las variables capacitación del personal y desempeño laboral.

3.2. Tipo

La investigación tuvo un alcance correlacional, con la finalidad de determinar la conexión entre las variables de estudio (capacitación del personal y desempeño laboral).

3.3. Enfoque

Cuantitativo, porque se trabajó con datos numéricos y se utilizó la estadística descriptiva que se enfocó en describir la información con la que se contaba y estadística inferencial para analizar a la población a partir de la muestra de datos.

3.4. Población

La suma total de los trabajadores del hospital público de nivel III objeto de estudio, se encontró dividida en áreas administrativas y asistenciales, constituida por aproximadamente 817 personas.

Debido al tamaño elevado, se han especificado los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

- La investigación se enfocó en el Área Administrativa.
- Los trabajadores debían tener relación directa con el sistema de gestión documental, ellos estaban distribuidos en diferentes oficinas, unidades y departamentos; desempeñando funciones en la gestión de documentos (emitir, derivar, atender, archivar, firma digital), registro de datos y realización de reportes, coordinando con otras áreas para garantizar una atención adecuada y oportuna a los pacientes.

Luego de los criterios anteriormente especificados, el tamaño de la población ascendió a 187 colaboradores.

3.5. Muestra

Teniendo en cuenta que la población de estudio estuvo conformada por 187 colaboradores, se procedió a calcular el tamaño de la muestra, contemplando lo siguiente:

- Margen de error: 5%
- Nivel de confianza: 95%
- Tamaño de población: 187

El tamaño de la muestra, luego de aplicar la fórmula para muestras finitas, fue de 127 trabajadores aptos para encuestar.

3.6. Operacionalización de variables

Figura 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES
Variable 1: Capacitación del personal	Necesidades de capacitación	Formación personal	1
		Entrenamiento práctico	2
	Plan de desarrollo personal	Comunicación asertiva	2
		Ascensos y línea de carrera	2
	Conocimientos adquiridos	Desarrollo de actitudes	2
		Desarrollo de habilidades	2
Variable 2: Desempeño laboral	Productividad	Eficiencia	2
		Eficacia	2
	Resultados	Reducción de quejas	2
		Capacidad para resolver problemas	1
	Calidad de trabajo	Cumplimiento de objetivos	1
		Rendimiento del colaborador	1

3.7. Técnicas para la recolección de datos

3.7.1 Descripción de los instrumentos

Para recolectar datos, se optó por emplear la técnica de la encuesta, utilizando un cuestionario como el instrumento. El cuestionario fue cuidadosamente diseñado siguiendo la estructura de escala de Likert, brindando a los participantes la siguiente gama de opciones para expresar su valoración:

5. Totalmente de acuerdo
4. De acuerdo
3. Indiferente
2. En desacuerdo
1. Totalmente en desacuerdo

3.7.2 Validez y confiabilidad de los instrumentos

Para garantizar la validez del cuestionario, se realizó una evaluación de los ítems por parte de cinco expertos de la Universidad Científica del Sur, quienes indicaron que el instrumento era óptimo para ser aplicado (véase tabla 1).

Tabla 1

Resumen de validez por juicio de expertos

Experto	Especialidad	Aplicable
1. Carmen Giovanna Cruz Chagmani	Mg. en Tributación	Sí
2. Enrique Chaparro Minaya	Mg. en Tecnología de Información y Operaciones	Sí
3. Mercedes Olga Jara Avellaneda	Mg. en Estadística	Sí
4. Rolando Meza Rodríguez	Negocios Internacionales	Sí
5. Antonio Roberto Huachaca Urbina	Especialista en Investigación	Sí

Asimismo, en aras de garantizar la confiabilidad del instrumento utilizado en la investigación, se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach, el cual reveló coeficientes óptimos para cada una de las variables, tal como se presenta detalladamente en la tabla 2 adjunta.

Tabla 2

Alfa de Cronbach por variable

Variables	Valores obtenidos	Nº de elementos
Capacitación del personal	0.868	11
Desempeño laboral	0.892	9

3.8. Técnica para el procesamiento y análisis de datos

El análisis de la información obtenida se desarrolló con la estadística descriptiva e inferencial, mediante la cual se diseñaron figuras, con el fin de resumir la gran información encontrada, mientras que con la estadística inferencial se analizó la población a partir de la muestra de datos, para ello se empleó el software IBM SPSS Statistics versión 27.

3.9. Aspectos éticos

Se aseguró la privacidad de la información proporcionada por los colaboradores durante la investigación. Asimismo, las fuentes teóricas fueron citadas conforme al estilo APA en su séptima edición.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

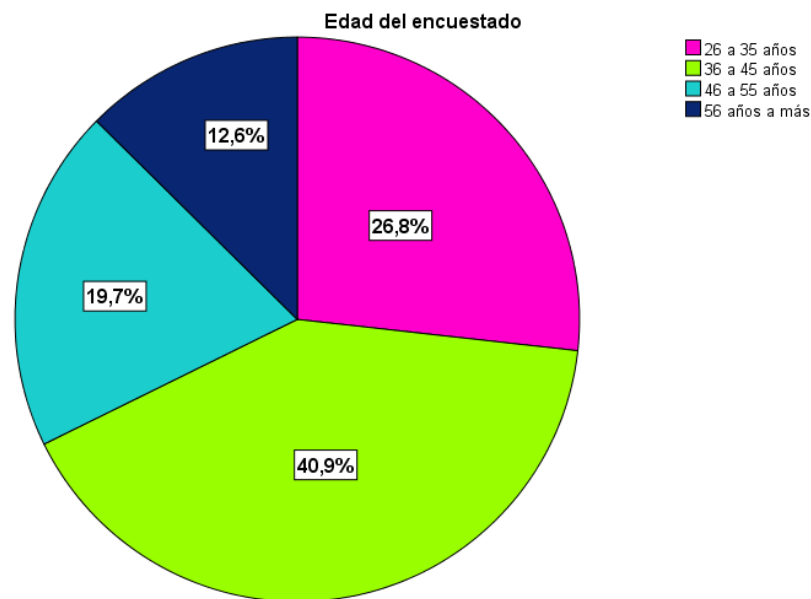
4.1.1. Perfil de los participantes

A continuación, se presentan las figuras que permiten desglosar detalladamente los datos recolectados de los encuestados en el estudio. Dichas figuras permitieron obtener una visión general de los perfiles y características de los participantes en la investigación de una forma visual e intuitiva.

Como se aprecia en la figura 2, de los 127 empleados que respondieron el cuestionario, el grupo etario con mayor representatividad se situó entre los 36 y los 45 años de edad.

Figura 2

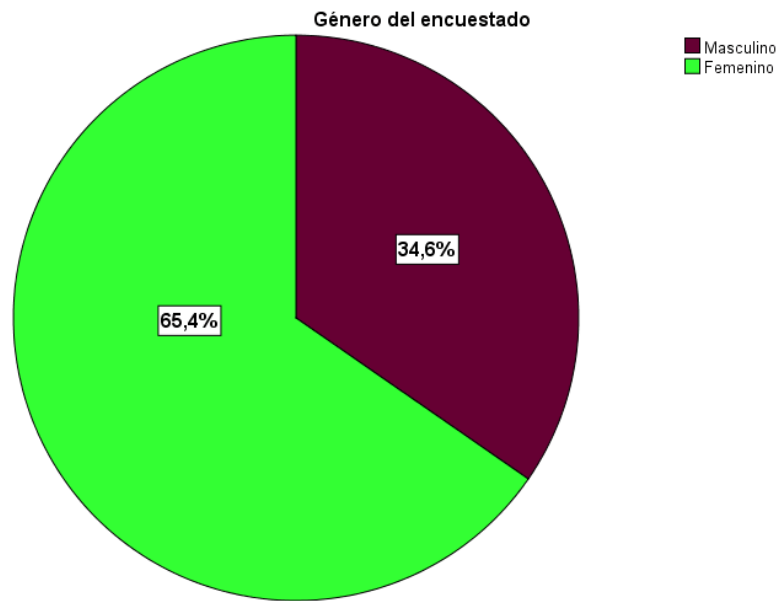
Edad de los encuestados



Como se aprecia en la figura 3, en lo que respecta al género de los participantes en la encuesta, predominó el femenino con un 65.4% sobre el total de los encuestados.

Figura 3

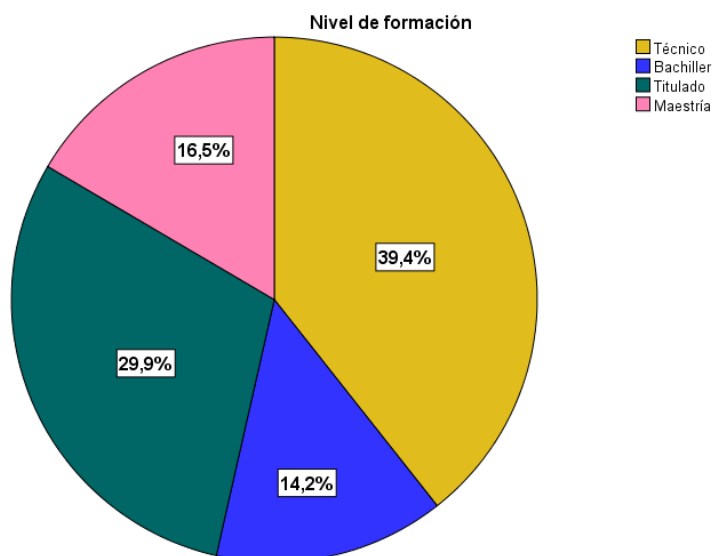
Género de los encuestados



En relación con el nivel educativo de los 127 colaboradores, según se muestra en la figura 4, se destaca que el 39.4% poseía estudios técnicos, el 29.9% ha obtenido un título, el 16.5% cuenta con una maestría y, por último, el 14.2% únicamente cuenta con bachiller.

Figura 4

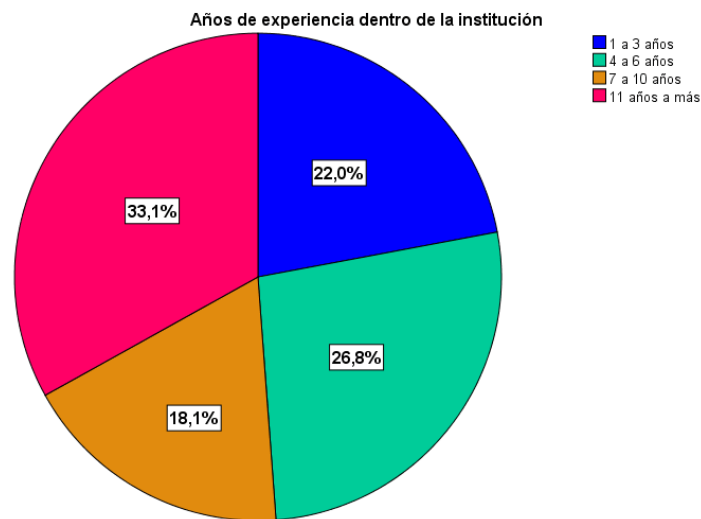
Nivel de formación



Respecto a los años de experiencia dentro de la institución, en la figura 5 se muestra que el 33.1% de los participantes indicaron que laboraban de 11 años a más; mientras tanto, el 26.8% precisaron que tenían laborando de 4 a 5 años, el 22.0% tenía de 1 a 3 años y el 18.1% de 7 años a más.

Figura 5

Años de experiencia dentro de la institución



4.2. Prueba de normalidad

La decisión de emplear la prueba de Kolmogórov-Smirnov se fundamentaba en que el tamaño de la muestra, compuesta por 127 individuos, excedía el umbral de referencia de cincuenta. La tabla 3 del test de normalidad muestra que la variable capacitación del personal tenía un valor $p=0.089$, mayor a 0.05, lo que sugería una distribución normal de los datos. De forma análoga, la variable desempeño laboral presentaba un valor $p=0.053$, también mayor a 0.05, indicando que los datos se distribuían de manera normal. Por lo tanto, dado que todos los valores p eran mayores a 0.05, se optó por una prueba paramétrica conocida como la correlación de Pearson.

Tabla 3
Prueba de normalidad

Variables	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	Grados de libertad	Niveles de significancia (valor p)
Capacitación del personal	0.073	127	0.089
Desempeño laboral	0.078	127	0.053

4.3. Contraste de hipótesis

Antes de la presentación de cada contraste de hipótesis efectuado, es necesario mencionar que los coeficientes de correlación obtenidos fueron calificados utilizando cinco niveles de interpretación, los cuales se detallan en la siguiente tabla 4:

Tabla 4
Interpretación de los coeficientes de correlación

Correlación entre	Se considera
0.800 a 1	Muy fuerte
0.600 a 0.800	Fuerte
0.400 a 0.600	Moderado
0.200 a 0.400	Débil
0.000 a 0.200	Muy débil

Nota. Traducido de Salkind (2022).

4.3.1. Contraste de la hipótesis general

Existe una relación directa y significativa entre la capacitación del personal y el desempeño laboral del Área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023.

Hipótesis nula

No existe una relación directa y significativa entre la capacitación del personal y el desempeño laboral del Área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023.

Hipótesis alterna

Sí existe una relación directa y significativa entre la capacitación del personal y el desempeño laboral del Área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023.

Según se muestra en la tabla 5, se obtuvo un valor de significancia de 0.000, el cual es menor que el umbral generalmente aceptado de 0.05. Este resultado indica que se puede rechazar la hipótesis nula que postula la inexistencia de una relación directa y significativa entre la capacitación del personal y el desempeño laboral. Por consiguiente, los hallazgos respaldan la hipótesis alterna de que sí existe una relación directa y significativa entre la capacitación del personal y el desempeño laboral. Además, el coeficiente de correlación de Pearson entre la capacitación del personal y el desempeño laboral del Área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023 es 0.743. Este valor indica una correlación fuerte, lo que significa que a medida que la capacitación del personal aumenta, también lo hace el desempeño laboral.

Tabla 5

Correlación de Pearson para la hipótesis general

Variables		Nivel de significancia	Coefficiente de correlación
Capacitación del personal	- Desempeño laboral	0.000	0.743

4.3.2. Contraste de la hipótesis específica 1

Existe una relación directa entre las necesidades de capacitación y el desempeño laboral del Área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023.

Hipótesis nula

No existe una relación directa entre las necesidades de capacitación y el desempeño laboral del Área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023.

Hipótesis alterna

Sí existe una relación directa entre las necesidades de capacitación y el desempeño laboral del Área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023.

De acuerdo con la tabla 6, el valor de significancia asociado al coeficiente de correlación es de 0.000. Este valor indica que el coeficiente de correlación es estadísticamente significativo. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula de que no existe una relación directa entre las necesidades de capacitación y el desempeño laboral del Área Administrativa de un Hospital Público Nivel III en

Lima-Perú en el 2023. El coeficiente de correlación de Pearson obtenido es de 0.552, lo cual indica una correlación positiva moderada entre las necesidades de capacitación y el desempeño laboral. Esto implica que a medida que se satisfacen las necesidades de capacitación del personal del Área Administrativa del hospital, se observa un aumento moderado en el desempeño laboral.

Tabla 6

Correlación de Pearson para la hipótesis específica 1

Dimensión 1 - Variable 2		Nivel de significancia	Coeficiente de correlación
Necesidades de capacitación	- Desempeño laboral	0.000	0.552

4.3.3. Contraste de la hipótesis específica 2

Existe una relación directa entre el plan de desarrollo personal y el desempeño laboral del Área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023.

Hipótesis nula

No existe una relación directa entre el plan de desarrollo personal y el desempeño laboral del Área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023.

Hipótesis alterna

Sí existe una relación directa entre el plan de desarrollo personal y el desempeño laboral del Área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023.

Según lo expuesto en la tabla 7, el valor de significancia es de 0.000. Este valor es menor que el nivel de significancia comúnmente aceptado (0.05), lo que indica que los resultados son estadísticamente significativos. El coeficiente de correlación de Pearson obtenido es de 0.752. Este valor indica una relación positiva fuerte entre el plan de desarrollo personal y el desempeño laboral. En otras palabras, a medida que el plan de desarrollo personal mejora, también lo hace el desempeño laboral, y viceversa. Por lo tanto, se puede rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Tabla 7

Correlación de Pearson para la hipótesis específica 2

Dimensión 2 - Variable 2	Nivel de significancia	Coeficiente de correlación
Plan de desarrollo personal - Desempeño laboral	0.000	0.752

4.3.4. Contraste de la hipótesis específica 3

Existe una relación directa entre los conocimientos adquiridos y el desempeño laboral del Área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023.

Hipótesis nula

No existe una relación directa entre los conocimientos adquiridos y el desempeño laboral del Área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023.

Hipótesis alterna

Sí existe una relación directa entre los conocimientos adquiridos y el desempeño laboral del Área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023.

De acuerdo con lo presentado en la tabla 8, el valor de significancia asociado al coeficiente de correlación es de 0.000, lo que indica que el coeficiente de correlación es estadísticamente significativo. Por lo tanto, se puede rechazar la hipótesis nula que sostiene que no hay una relación directa entre los conocimientos adquiridos y el desempeño laboral en el Área Administrativa del Hospital Público Nivel III en Lima-Perú en el 2023. El coeficiente de correlación de Pearson obtenido es de 0.610, lo cual evidencia una correlación fuerte y positiva entre los conocimientos adquiridos y el desempeño laboral. Esto sugiere que a medida que los empleados del Área Administrativa adquieren más conocimientos, se observa un fuerte aumento en su desempeño laboral.

Tabla 8

Correlación de Pearson para la hipótesis específica 3

Dimensión 3 - Variable 2		Nivel de significancia	Coefficiente de correlación
Conocimientos adquiridos	- Desempeño laboral	0.000	0.610

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Para la presente investigación se planteó como objetivo general determinar la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral del Área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023; como hallazgo principal, el coeficiente de correlación de Pearson arrojó un valor de 0.743 denotando una correlación sólida. Del mismo modo, su valor de significancia fue de 0.000. Estos resultados coinciden con la investigación de Castro (2021), donde se buscó determinar de qué manera la capacitación se relacionaba con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huanta, los resultados obtenidos en este estudio demostraron una relación significativa (Rho de Spearman = 0.896 y p -valor=0.000), de esta manera sustentó su propuesta de planificación de las capacitaciones, estableciendo objetivos y metas coherentes con los objetivos institucionales. Esta evidencia junto con otros antecedentes previos da a conocer que la asociación entre dichas variables reviste importancia y significado, de modo que las organizaciones deben implementar medidas propias frente al efecto de diversos escenarios, en este caso con fundamentos en el análisis realizado sobre la vinculación entre la capacitación y el desempeño en el trabajo. Este tipo de estudios permiten a las empresas identificar áreas clave que influyen en su desempeño y adoptar acciones consecuentes. Esto indica que una buena planificación en la capacitación de los colaboradores tiene relación con el desempeño laboral, y ello a su vez, termina reflejándose en la atención al usuario.

Sobre el estudio de la hipótesis específica HE1: Existe una relación directa entre las necesidades de capacitación y el desempeño laboral del Área Administrativa de un

Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023. Se asevera que las necesidades de capacitación se relacionan con el desempeño laboral, puesto que el nivel de significancia resultó de 0.000 y se halló un coeficiente R de Pearson de 0.552; por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de que sí existe una relación directa entre las necesidades de capacitación y el desempeño laboral. Según Cueva (2020), aquellos colaboradores cuyas empresas cuentan con un buen programa de capacitación (que cubra diversos temas laborales), demuestran un mejor desempeño laboral. Estos hallazgos concuerdan con lo planteado por Navarrete (2018), quien demostró la vinculación existente entre reconocer las necesidades de formación del personal y su efecto en el desempeño de los colaboradores de un supermercado ecuatoriano localizado en Ambato-Ecuador; al lograr validar que el grado de correlación alcanzó un valor de 0.729, resultando una significancia mayor a 0.05. Sobre la base de estos resultados y según los niveles de asociación obtenidos en ambos estudios, se constata que en la institución analizada subsisten necesidades formativas que se están atendiendo, pudiéndose observar que a medida que estas son cubiertas, el desempeño se ve afectado de forma positiva.

Sobre la hipótesis específica HE2: Existe una relación directa entre el plan de desarrollo personal y el desempeño laboral del Área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023, en el estudio y análisis de la hipótesis correlacional propuesta, se realizó el análisis respectivo utilizando el programa IBM SPSS Statistics versión 27, obteniendo un nivel de significancia de 0.000, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, aseverando la asociación entre el plan de desarrollo personal y el desempeño laboral teniendo una correlación positiva al momento de alcanzar el resultado de correlación de Pearson de 0.752. Para Flores et

al. (2019), cuya afirmación se fundamenta en la idea de que las personas tienen la capacidad de lograr más cuando se esfuerzan por mejorar (sin importar su edad), coinciden en los resultados con respecto a que un plan de capacitación puede potenciar el desempeño de los colaboradores. Así también, se pueden comparar estos resultados con los que ofrecen Castagnola et al. (2020), quienes hallaron la relación de las variables capacitación y desempeño laboral, llegando a concluir que existen relaciones positivas entre estas, las dimensiones de su estudio fueron las necesidades de capacitación, desarrollo de personas y acciones de capacitación, los coeficientes estaban estandarizados, las necesidades de capacitación tuvieron relación positiva con el desempeño laboral de 0.698, así como el desarrollo de personas tuvo una relación positiva con el desempeño laboral 0.717, y se demostró que las acciones de capacitación tuvo relación positiva en el desempeño laboral con 0.782. Estos resultados de dicha investigación también respaldan la relación significativa entre el plan de desarrollo personal y el desempeño laboral.

Con respecto a la hipótesis específica HE3: Existe una relación directa entre los conocimientos adquiridos y el desempeño laboral del Área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023; previamente se afirma que la teoría indica que para Hellriegel y Slocum (2009), el conocimiento es lo que una persona piensa y valora basándose en la acumulación de información en forma sistemática y organizada por medio de la experiencia y comunicación. Este conocimiento es el que una persona aplica en la resolución de diferentes situaciones; también añaden Dessler y Valera (2011), que consiste en el conjunto de experiencias, información y habilidades que ha obtenido una persona mediante actividades de aprendizaje, experiencia laboral, capacitación y educación formal. Para el análisis de la hipótesis correlacional

propuesta, se obtuvo un nivel de significancia de 0.000, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; dicho resultado indica la afirmación que entre los conocimientos adquiridos y el desempeño laboral existe una correlación positiva luego de hallar el coeficiente de correlación de Pearson de 0.610. Estos resultados contradicen a lo que expuso Lucas (2019), quien llegó a percibir que hasta un 85% de sus colaboradores evidenciaba no recibir la información adecuada con las capacitaciones dentro de la organización, ello supondría que el desempeño laboral se veía afectado; sin embargo, debido al alto compromiso de sus colaboradores y a pesar que algunas veces los programas de capacitación no son adecuados, el desempeño laboral no se ve afectado gracias a que los colaboradores pueden buscar capacitarse de forma externa.

5.2. Conclusiones

La capacitación del personal tiene una relación directa y significativa con el desempeño laboral en el Área Administrativa de un hospital público de nivel III en Lima, Perú, en el año 2023. Las necesidades de capacitación, el plan de desarrollo personal y los conocimientos adquiridos están positivamente relacionados con el desempeño laboral. El objetivo general de la investigación fue estudiar la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en el área administrativa de un hospital público de nivel III en Lima-Perú durante el 2023. En este contexto, se determinó que existe una correlación de 0.743, lo que indica una relación fuerte. Esto significa que a medida que aumenta la capacitación del personal, también aumenta el desempeño laboral. Para realizar esta determinación, se utilizó una prueba paramétrica, específicamente la correlación de Pearson, debido a la obtención de valores de significancia mayores a 0.05.

En concordancia con el objetivo específico 1, se llevó a cabo un análisis para determinar si las necesidades de capacitación están relacionadas con el desempeño laboral en el Área Administrativa de un Hospital Público de Nivel III en Lima-Perú en el año 2023. En este escenario, se encontró una correlación positiva moderada de 0.552 entre las necesidades de capacitación y el desempeño laboral. Estos resultados sugieren que la capacitación del personal en el Área Administrativa tiene una conexión significativa en su desempeño laboral. Al abordar y cubrir las necesidades de capacitación identificadas, se proporciona al personal las habilidades y conocimientos necesarios para realizar sus tareas de manera más efectiva y eficiente; esto puede traducirse en una mejora general en el desempeño, así como en la calidad de los servicios administrativos proporcionados por el hospital.

En relación con el objetivo específico 2, se llevó a cabo una evaluación para determinar si el plan de desarrollo personal está relacionado con el desempeño laboral en el Área Administrativa de un Hospital Público de Nivel III en Lima (Perú), 2023. En este escenario, se encontró una relación directa de 0.752, lo cual indica una correlación positiva. Esta correlación sugiere que aquellos empleados que se comprometen con su desarrollo personal, estableciendo metas, adquiriendo nuevas habilidades y buscando oportunidades de crecimiento, tienden a experimentar un mejor desempeño en sus funciones laborales. Al invertir tiempo y esfuerzo en su propio crecimiento y aprendizaje, estos individuos se vuelven más competentes, eficientes y eficaces en su trabajo.

En lo concerniente al objetivo específico 3, se buscó evaluar si los conocimientos adquiridos están relacionados con el desempeño laboral en el Área Administrativa de un Hospital Público de Nivel III en Lima-Perú en el 2023. En este

contexto, se encontró de manera estadísticamente significativa una correlación fuerte y positiva, con un resultado de 0.610. Esto indica que la institución debe tener en cuenta que los conocimientos adquiridos se convierten en ventajas competitivas y mejoran la productividad y el rendimiento laboral. Estos hallazgos sugieren que a medida que los empleados del Área Administrativa adquieren y aplican nuevos conocimientos relacionados con su campo de trabajo, se produce un cambio positivo en su desempeño laboral. Al estar actualizados y bien informados, los empleados pueden tomar mejores decisiones, resolver problemas de manera más eficiente y aprovechar nuevas oportunidades.

5.3. Recomendaciones

Con respecto a la conclusión N° 1; dado que, se ha demostrado la existencia de una relación directa y significativa entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en el Área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), se recomienda fortalecer el programa de capacitación existente, esto implica identificar las necesidades de capacitación específicas del personal y desarrollar programas de formación continua que aborden esas necesidades de manera efectiva. Además, se sugiere lo siguiente:

- Establecer un plan de desarrollo personal para cada miembro del personal administrativo incluyendo metas y objetivos claros, así como oportunidades de capacitación y desarrollo que les permita adquirir los conocimientos y habilidades correspondientes a sus funciones para la mejora del desempeño laboral. Asimismo, se debe establecer mecanismos

de seguimiento y evaluación para asegurar que el plan de desarrollo personal se esté implementando de la manera correcta.

- Fomentar un ambiente de aprendizaje continuo promueve la capacitación y el desarrollo del personal, para ello se debe implementar intercambios de conocimientos y experiencias entre los miembros del personal administrativo, ya sea a través de seminarios, talleres, conferencias o grupos de estudio. Además, se deben establecer canales de comunicación abierta que permitirán a los empleados compartir ideas y sugerencias para mejorar los procesos y prácticas laborales.
- El apoyo de la alta dirección y directores adjuntos del hospital desempeñan un papel crucial en el éxito de la capacitación y el desempeño laboral, por lo tanto, se recomienda que la Dirección General respalde activamente las iniciativas de capacitación y desarrollo del personal y que los líderes brinden el ejemplo y la guía necesarios; esto puede incluir asignar recursos adecuados para la capacitación, reconocer y recompensar los logros y esfuerzos del personal administrativo, fomentando con la cultura de aprendizaje y mejora continua.

Con base en la conclusión N° 2, se recomienda evaluar las necesidades de capacitación con el fin de mejorar el desempeño laboral en el Área Administrativa del hospital; las evaluaciones periódicas en las áreas específicas identificarán las necesidades del personal que requieran desarrollo y mejora de sus habilidades. Estas evaluaciones pueden llevarse a cabo a través de encuestas, entrevistas individuales o grupos de enfoque (personal administrativo mayor de 55 años) y deben involucrarse a los directivos de la institución pública. Cabe señalar que estos programas de

capacitación deben ser adaptados a las funciones y responsabilidades del personal administrativo y deben enfocarse en el desarrollo de sus habilidades técnicas, conocimientos especializados y competencias relevantes para su desempeño laboral, con la finalidad de medir tanto resultados cuantitativos y cualitativos.

Con respecto a la conclusión N° 3, se sugiere fomentar la autogestión del desarrollo personal entre los empleados, ello implica motivarlos a que se propongan metas claras y alcanzables, se puede proporcionar orientación y recursos para ayudar a los trabajadores a crear y seguir sus planes de desarrollo personal; es importante que el hospital promueva la formación continua como parte del plan de desarrollo personal de los trabajadores del Área Administrativa, esto puede incluir identificación de cursos, talleres o programas de capacitación externa que sean relevantes y aportantes para el desarrollo profesional, se pueden establecer alianzas con instituciones educativas para ofrecer programas específicos los cuales serán beneficiosos para la mejora continua. Después de todo ello, también se aconseja al hospital reconocer y recompensar los esfuerzos y logros de los trabajadores del área administrativa, esto implica ofrecer incentivos, reconocimientos públicos, oportunidades de crecimiento profesional, línea de carrera; de esta forma, se creará un ambiente de buen clima laboral con una cultura del aprendizaje continuo.

Y finalmente con respecto a la conclusión N° 4, se sugiere realizar evaluaciones periódicas para medir el impacto de los conocimientos adquiridos en el desempeño laboral en el Área Administrativa, esto puede hacerse a través de evaluaciones de desempeño, encuestas de satisfacción del personal o análisis de indicadores clave de rendimiento, la recolección de datos y la retroalimentación regular permitirán identificar áreas de mejora y ajustar los programas de capacitación y desarrollo en

consecuencia. Asimismo, se recomienda el uso de la tecnología y herramientas de gestión del conocimiento que puedan ser útiles para mejorar la aplicación y el acceso a los conocimientos adquiridos en el Área Administrativa, las capacitaciones continuas de los sistemas de gestión de documentos y plataformas de colaboración en línea facilitarán el intercambio y la búsqueda de información, promoviendo así la aplicación efectiva de los conocimientos adquiridos en el trabajo diario.

Referencias bibliográficas

- Belleza, A. y Navarro, C. (2022). *Motivación laboral y su Influencia en la calidad de atención de un call center, distrito de La Molina (Lima - Perú), 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Científica del Sur]. Repositorio Académico - Universidad Científica del Sur. <https://doi.org/10.21142/tl.2022.2630>
- Bustíos, C. y Arroyo, R. (2018). Profesionalización de la salud pública y la capacitación de sanitaristas en el Perú: 1935-1968. *Anales de la Facultad de Medicina*, 79(3), 252-261. <https://doi.org/10.15381/anales.v79i3.15319>
- Cascio, W. F. (2018). *Managing human resources: Productivity, quality of work life, profits* (11ª ed.). McGraw-Hill Education.
- Castagnola, V., Castagnola, G., Castagnola, A. y Castagnola, C. (2020). La capacitación y su relación con el desempeño laboral en un hospital infantil publico de Perú. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 4(3), 80-89. <https://journalbusinesses.com/index.php/revista/article/view/122/329>
- Castro, C. (2021). *Capacitación y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias e Informática]. Repositorio Académico - Universidad Peruana de Ciencias e Informática. <https://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/560>
- Céspedes-Pulido, S. y Salas-Canales, H. J. (2023). Influencia de la gestión del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo de una municipalidad distrital peruana, 2023. *Revista Investigación & Desarrollo*, 23(2), 97-107. <https://doi.org/10.23881/idupbo.023.2-6e>

- Chávez, C. (2015). *Diccionario de recursos humanos. Técnicas Organizacionales y Teorías Administrativas* (1ª ed.). Brujas.
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones* (G. Nagore, Trad. 10ª ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Collins, J. (2011). *Great by Choice: Uncertainty, Chaos, and Luck--Why Some Thrive Despite Them All*. HarperBusiness.
- Conexión Esan (2016). *La importancia de la capacitación en la empresa*.
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-importancia-de-la-capacitacion-en-la-empresa>
- Cueva, G. N. (2020). *Influencia de los programas de capacitación en el desempeño laboral de los colaboradores de Goldfields, periodos 2017 y 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio Académico - Universidad Nacional de Cajamarca.
<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4334>
- Dessler, G. (2017). *Human Resource Management* (15ª ed.). Pearson.
- Dessler, G. y Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano* (5ª ed.). Pearson Educación.
- Drucker, P. F. (1954). *La práctica de la administración* (3ª ed.). Sudamericana.
- Dweck, C. S. (2016). *Mindset: The New Psychology of Success*. Random House.
- Fernández, J. A. (2019). *Indicadores de la eficacia de la capacitación en las organizaciones*. Díaz de Santos.
- Flores, M., Ayala, R. y Alvarado, E. (2019). *Plan de capacitación para fortalecer el desarrollo personal y desempeño de los empleados de la Alcaldía Municipal de San Sebastián, departamento de San Vicente* [Tesis de licenciatura, Universidad

de El Salvador]. Repositorio Institucional de la Universidad de El Salvador.

<https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/19856/>

Franklin, E. (2009). *Organización de Empresas* (3ª ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores.

García, R. A. (2019). *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 - 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5548>

Guzmán, D. C. (2020). *El modelo de capacitación como clave en el desempeño laboral* [Tesis de maestría, Tecnológico de Monterrey]. Repositorio Institucional del Tecnológico de Monterrey. <https://repositorio.tec.mx/handle/11285/636870>

Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional* (12ª ed.). Cengage Learning Editores.

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill/Interamericana Editores.

Herrera, M. T. (2020). *Capacitación y desempeño laboral del personal administrativo de la U.N.A.S* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva].

Repositorio Institucional Digital.

<https://repositorio.unas.edu.pe/handle/20.500.14292/2301>

<https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/2630>

InfoCapitalHumano (2023). *El Perú tiene el más alto índice de rotación laboral en Latinoamérica*. [https://infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-](https://infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/el-peru-tiene-el-mas-alto-indice-de-rotacion-laboral-en-latinoamerica/)

[movidas/el-peru-tiene-el-mas-alto-indice-de-rotacion-laboral-en-](https://infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/el-peru-tiene-el-mas-alto-indice-de-rotacion-laboral-en-latinoamerica/)

[latinoamerica/](https://infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/el-peru-tiene-el-mas-alto-indice-de-rotacion-laboral-en-latinoamerica/)

- Latham, G. P. y Pinder, C. C. (2005). Work motivation theory and research at the dawn of the twenty-first century. *Annual review of psychology*, 56(1), 485-516. <https://www.annualreviews.org/doi/abs/10.1146/annurev.psych.55.090902.141922>
- Llanos, L. F. (2019). *Medición de la eficacia de la capacitación en la empresa*. Ediciones de la U.
- Lucas, R. (2019). *Capacitación y desempeño laboral en Industrias Ales C.A. de la ciudad de Manta en el año 2019* [Tesis de Licenciatura, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabi]. Repositorio Institucional de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabi. <https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/1940>
- Malpartida-Meza, D., Granada-López, A. y Salas-Canales, H. J. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo (Lima - Perú), 2021. *Revista Científica de la UCSA*, 9(3), 23-35. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.023>
- Martín del Olmo, C. (2022). *Desmotivación laboral: sus peores consecuencias*. <https://www.carlamartindelolmo.com/marketing-digital/desmotivacion-laboral-consecuencias-empleados-insatisfechos/>
- Martínez-Tur, V. (2015). *Psicología de las Organizaciones: Trabajo y Recursos Humanos*. Pirámide.
- Ministerio de Salud (2011). *Directiva Administrativa N° 182-MINSA/DGSP-V.01. Estrategia de Gestión Sanitaria. Ministerio de Salud – Dirección General de Salud de las Personas*. <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2359.pdf>

Montalvo, T. M. (2023). *Administración de recursos humanos y desempeño laboral en el Departamento de Farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Institucional - Universidad Norbert Wiener.

<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/9128>

Navarrete, M. (2018). *La Capacitación del Personal y el Desempeño Laboral* [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio - Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28329>

Obando C, M. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *ECA Sinergia*, 11(2), 166-173.

https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254

Onofre, L. M. (2019). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. UASB-Digital.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8191>

ONU (2015). *Organización de las Naciones Unidas: Objetivos de Desarrollo Sostenible*.

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/sustainable-development-goals/>

Pino-Loza, E. D., Granja-Pino, A. C. y Niño-Arguelles, Y. L. (2021). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de trabajadores del Hospital Tipo B Huambalo. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 1029-1040.

<https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2079>

Robbins, S. y Judge, T. (2019). *Comportamiento organizacional* (17ª ed.). Pearson Educación.

- Rojas, F. (2018). Capacitación y Desempeño Laboral (Estudio realizado con los colaboradores *del área operativa de Tenería San Miguel de Quetzaltenango*) [Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio - Universidad Rafael Landívar. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>
- Salas-Canales, H. J. (2021). Endomarketing: Una herramienta para la gestión efectiva del capital humano. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 17(1), 126-142. <https://doi.org/10.18004/riics.2021.junio.126>
- Salkind, N. J. (2022). *Exploring Research (Global Edition)* (Décima ed.). Pearson Education Limited.
- Solari-Legua, G. A. y Salas-Canales, H. J. (2023). Tecnologías de información y comunicación y desarrollo organizacional en el Área Comercial de una compañía peruana de seguros, 2022. *Fides et Ratio*, 25(25), 135-165. <https://doi.org/10.55739/fer.v25i25.131>
- Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(2). <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>
- Tapia, W. E. (2020). *Desempeño laboral y satisfacción del profesional contratado en el Hospital Santa Rosa Pueblo Libre - Lima, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Institucional - Universidad Norbert Wiener. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6124>
- Ulrich, D. y Brockbank, W. (2005). *The HR Value Proposition*. Harvard Business Press.

Abreviaturas

- **Actitudes**

Son las formas de comportamiento del ser humano al afrontar una determinada situación, una disposición psíquica del individuo en un determinado tiempo y espacio.

- **Competitividad**

A nivel empresarial se puede definir como la capacidad de una organización para crecer e implementar estrategias competitivas de modo que se mantenga en el mercado.

- **Habilidades**

Es un grupo de capacidades y aptitudes que posibilita a un ser realizar de forma eficiente, una actividad concreta, la persona cuenta con la dinámica de resolver situaciones y problemas.

- **Plan de acción**

Una manera de garantizar que la visión de la empresa se convierta en realidad es a través de la implementación de estrategias para alcanzar los objetivos definidos. Estas estrategias permiten establecer una hoja de ruta clara y concreta para lograr los resultados deseados.

- **Puestos de trabajo**

Son un grupo de funciones que ejecuta una persona dentro de una organización pública o privada, empleando técnicas y habilidades.

- **Reestructuración**

Es netamente modificar algo ya establecido, como proyectos, procesos, el objetivo es colocar los mejores recursos en las áreas que generen rentabilidad y liquidez.

- **Rentabilidad**

Medida de la capacidad de una organización para generar beneficios en relación con los costos y gastos incurridos. En otras palabras, se trata de la capacidad de una empresa para generar ganancias y obtener un rendimiento financiero positivo en relación con la inversión realizada.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Método
¿Existe relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral del Área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023?	Determinar la relación entre la capacitación del personal y el desempeño laboral del Área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023.	Existe una relación directa y significativa entre la capacitación del personal y el desempeño laboral del Área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023.	<p>Metodología:</p> <p>Diseño no experimental, transeccional, correlacional – causal.</p> <p>Alcance: correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Población: 187 trabajadores administrativos de un hospital público nivel III</p> <p>Muestra: 126 trabajadores administrativos</p> <p>Técnica de recolección de datos: Encuesta</p> <p>Técnica de procesamiento de datos: Estadística descriptiva inferencial.</p>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	
¿Existe relación entre las necesidades de capacitación y el desempeño laboral del Área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023	Analizar la relación entre las necesidades de capacitación y el desempeño laboral del Área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023.	Existe una relación directa entre las necesidades de capacitación y el desempeño laboral del Área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023.	
¿Existe relación entre el plan de desarrollo personal y el desempeño laboral del Área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023?	Evaluar la relación entre el plan de desarrollo personal y el desempeño laboral del Área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023.	Existe una relación directa entre el plan de desarrollo personal y el desempeño laboral del Área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023.	
¿Existe relación entre los conocimientos adquiridos y el desempeño laboral del Área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023?	Identificar la relación entre los conocimientos adquiridos y el desempeño laboral del Área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023.	Existe una relación directa entre los conocimientos adquiridos y el desempeño laboral del Área Administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023.	

Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	ESCALA	INSTRUMENTO
Capacitación del personal	Según Chiavenato (2019), es un proceso de aprendizaje cuyo objetivo es mejorar el desempeño de los colaboradores en tareas futuras o actuales, por medio de la adquisición de nuevas habilidades, conocimientos y actitudes necesarias para el trabajo.	Necesidades de capacitación	Formación personal	1	Escala de tipo Likert: 5. Totalmente de acuerdo 4. De acuerdo 3. Indiferente 2. En desacuerdo 1. Totalmente en desacuerdo	Cuestionario estructurado
			Entrenamiento práctico	2		
		Plan de desarrollo personal	Comunicación asertiva	2		
			Ascensos y línea de carrera	2		
		Conocimientos adquiridos	Desarrollo de actitudes	2		
			Desarrollo de habilidades	2		
Desempeño laboral	Chiavenato (2019) menciona que es la forma en que los empleados realizan sus tareas y responsabilidades en el trabajo. Esto incluye la calidad del trabajo, la eficiencia, la productividad y la capacidad de cumplir con los objetivos y metas establecidos por la organización.	Productividad	Eficiencia	2		
			Eficacia	2		
		Resultados	Reducción de quejas	2		
			Capacidad para resolver problemas	1		
		Calidad de trabajo	Cumplimiento de objetivos	1		
			Rendimiento del colaborador	1		

Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación

Modelo de cuestionario estructurado

“CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UN HOSPITAL PÚBLICO NIVEL III (LIMA-PERÚ), 2023”

El propósito del estudio es determinar la relación entre la capacitación de personal y el desempeño laboral del área administrativa de un hospital público nivel III (Lima-Perú), 2023. Durante su participación en este estudio, se le solicitará amablemente que responda de manera voluntaria a las preguntas que se le presenten.

Le aseguramos que toda la información recopilada en este estudio será tratada de manera confidencial y se utilizará exclusivamente con fines académicos. Su participación es sumamente valiosa, y le agradecemos sinceramente por su colaboración.

Datos generales:

Edad:

26 a 35 años

36 a 45 años

46 a 55 años

56 años a más

Género:

Masculino Femenino No deseo responder

Nivel de formación:

Técnico

Bachiller

Titulado

[] Maestría

Años de experiencia dentro de la institución:

[] 1 a 3 años

[] 4 a 6 años

[] 7 a 10 años

[] 11 años a más

Por favor, indique su nivel de acuerdo o desacuerdo con las afirmaciones que se presentan a continuación, utilizando la siguiente escala de valoración:

[1] Totalmente en desacuerdo

[4] De acuerdo

[2] En desacuerdo

[5] Totalmente de acuerdo

[3] Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Capacitación de personal

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
Necesidades de capacitación	Formación personal	1. ¿Requiere mayor capacitación para desempeñar sus funciones?					
	Entrenamiento práctico	2. ¿El entrenamiento práctico que recibe le ha permitido mejorar su desempeño?					
		3. ¿Se fomenta el aprendizaje práctico en la institución?					
Plan de desarrollo personal	Comunicación asertiva	4. ¿Se fomenta una comunicación clara y efectiva entre los miembros de su equipo?					
		5. ¿La institución brinda oportunidades para desarrollar sus habilidades de comunicación asertiva?					
	Ascensos y línea de carrera	6. ¿La institución brinda oportunidades de ascenso a sus colaboradores?					

		7. ¿La institución fomenta el crecimiento profesional y la promoción interna?					
Conocimientos adquiridos	Desarrollo de actitudes	8. ¿Considera Ud. que la actitud de sus compañeros para el trabajo en equipo es la adecuada?					
		9. ¿Considera Ud. que los programas de capacitación le ayudan a comprometerse con sus metas?					
	Desarrollo de habilidades	10. ¿Considera Ud. que se brindan suficientes oportunidades en la institución para el desarrollo de nuevas habilidades?					
		11. ¿Considera Ud. que para el crecimiento profesional es necesario el desarrollo de habilidades?					

Desempeño laboral

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
Productividad	Eficiencia	12. ¿La institución cuenta con los recursos necesarios para mejorar la eficiencia en el área administrativa?					
		13. ¿Los procesos y procedimientos de la institución son eficientes?					
	Eficacia	14. ¿Considera Ud. que se tienen que replantear procesos para tener una mejor eficacia en el logro de sus objetivos laborales?					
		15. ¿Se toman medidas para mejorar la eficacia de los procesos y procedimientos del área administrativa?					
Resultados	Reducción de quejas	16. ¿La institución brinda la información necesaria para evitar situaciones que puedan generar quejas de los usuarios?					

		17. ¿Considera Ud. que existe retroalimentación después de resolver las quejas para evitar que se generen nuevos casos?					
	Capacidad para resolver problemas	18. ¿Sientes que se te brinda la información necesaria para resolver los problemas que se presentan en tu área de trabajo?					
Calidad de trabajo	Cumplimiento de objetivos	19. ¿La institución establece objetivos claros y realistas para el área administrativa?					
	Rendimiento del colaborador	20. ¿Las evaluaciones de desempeño son justas y objetivas en el área administrativa?					

Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos

Facultad de Ciencias Empresariales



ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 13 de agosto del 2023

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur,

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	"Capacitación del personal y desempeño laboral del área administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023"
Grado o título que aspira	Licenciado en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Kely Karina Alamo Bernuy Sara Luz Maravi Asipali

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Necesidades de capacitación	1. ¿Requiere mayor capacitación para desempeñar sus funciones?	4	4	4	4
	2. ¿El entrenamiento práctico que recibe le ha permitido mejorar su desempeño?	4	4	4	4
	3. ¿Se fomenta el aprendizaje práctico en la institución?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Plan de desarrollo personal	4. ¿Se fomenta una comunicación clara y efectiva entre los miembros de su equipo?	4	4	4	3
	5. ¿La institución brinda oportunidades para desarrollar sus habilidades de comunicación asertiva?	4	4	4	4
	6. ¿La institución brinda oportunidades de ascenso a sus colaboradores?	4	4	4	4
	7. ¿La institución fomenta el crecimiento profesional y la promoción interna?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Conocimientos adquiridos	8. ¿Considera Ud. que la actitud de sus compañeros para el trabajo en equipo es la adecuada?	4	4	3	3
	9. ¿Considera Ud. que los programas de capacitación le ayudan a comprometerse con sus metas?	4	4	4	4
	10. ¿Considera Ud. que se brindan suficientes oportunidades en la institución para el desarrollo de nuevas habilidades?	4	4	4	4
	11. ¿Considera Ud. que para el crecimiento profesional es necesario el desarrollo de habilidades?	4	4	4	4

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Productividad	12. ¿La institución cuenta con los recursos necesarios para mejorar la eficiencia en el área administrativa?	4	4	4	4
	13. ¿Los procesos y procedimientos de la institución son eficientes?	4	4	3	3
	14. ¿Considera Ud. que se tienen que replantear procesos para tener una mejor eficacia en el logro de sus objetivos laborales?	4	4	4	4
	15. ¿Se toman medidas para mejorar la eficacia de los procesos y procedimientos del área administrativa?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Resultados	16. ¿La Institución brinda la información necesaria para evitar situaciones que puedan generar quejas de los usuarios?	4	4	4	4
	17. ¿Considera Ud. que existe retroalimentación después de resolver las quejas para evitar que se generen nuevos casos?	4	4	4	4
	18. ¿Sientes que se te brinda la información necesaria para resolver los problemas que se presentan en tu área de trabajo?	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Calidad de trabajo	19. ¿La Institución establece objetivos claros y realistas para el área administrativa?	4	4	4	4
	20. ¿Las evaluaciones de desempeño son justas y objetivas en el área administrativa?	4	4	4	4



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	Cruz Chagmani de Paye Carmen Giovanna
Especialidad del experto	Maestro en Tributación
Código de colegiatura	43789
Ficha CTI Vitae (*)	Declaro estar registrado en la SUNEDU

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 13 de agosto del 2023

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	"Capacitación del personal y desempeño laboral del área administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023"
Grado o título que aspira	Licenciado en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Kely Karina Alamo Bernuy Sara Luz Maravi Asipali

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Necesidades de capacitación	1. ¿Requiere mayor capacitación para desempeñar sus funciones?	3	3	3	4
	2. ¿El entrenamiento práctico que recibe le ha permitido mejorar su desempeño?	4	4	4	4
	3. ¿Se fomenta el aprendizaje práctico en la institución?	3	3	3	2

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Plan de desarrollo personal	4. ¿Se fomenta una comunicación clara y efectiva entre los miembros de su equipo?	3	2	2	2
	5. ¿La institución brinda oportunidades para desarrollar sus habilidades de comunicación asertiva?	3	3	3	3
	6. ¿La institución brinda oportunidades de	3	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	ascenso a sus colaboradores?				
	7. ¿La institución fomenta el crecimiento profesional y la promoción interna?	3	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Conocimientos adquiridos	8. ¿Considera Ud. que la actitud de sus compañeros para el trabajo en equipo es la adecuada?	3	2	3	3
	9. ¿Considera Ud. que los programas de capacitación le ayudan a comprometerse con sus metas?	3	2	4	4
	10. ¿Considera Ud. que se brindan suficientes oportunidades en la institución para el desarrollo de nuevas habilidades?	3	4	4	4
	11. ¿Considera Ud. que para el crecimiento profesional es necesario el desarrollo de habilidades?	3	4	4	4

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
	12. ¿La institución cuenta con los recursos necesarios para mejorar la eficiencia en el área administrativa?	2	3	3	3
	13. ¿Los procesos y procedimientos de la	3	4	3	3

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Productividad	institución son eficientes?				
	14. ¿Considera Ud. que se tienen que replantear procesos para tener una mejor eficacia en el logro de sus objetivos laborales?	3	4	4	4
	15. ¿Se toman medidas para mejorar la eficacia de los procesos y procedimientos del área administrativa?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Resultados	16. ¿La institución brinda la información necesaria para evitar situaciones que puedan generar quejas de los usuarios?	2	4	3	3
	17. ¿Considera Ud. que existe retroalimentación después de resolver las quejas para evitar que se generen nuevos casos?	4	3	4	4
	18. ¿Sientes que se te brinda la información necesaria para resolver los problemas que se presentan en tu área de trabajo?	2	4	3	3

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
	19. ¿La institución establece objetivos claros y realistas?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	para el área administrativa?				
Calidad de trabajo	20. ¿Las evaluaciones de desempeño son justas y objetivas en el área administrativa?	4	4	4	4



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	CHAPARRO MINAYA, ENRIQUE
Especialidad del experto	TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y OPERACIONES
Código de colegiatura	
Ficha CTI Vitae (*)	ORCID # 0000-0003-3197-9226

(*) Si no está registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 13 de agosto del 2023

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	"Capacitación del personal y desempeño laboral del área administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023"
Grado o título que aspira	Licenciado en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Kely Karina Alamo Bernuy Sara Luz Maravi Asipali

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Necesidades de capacitación	1. ¿Requiere mayor capacitación para desempeñar sus funciones?	4	4	4	4
	2. ¿El entrenamiento práctico que recibe le ha permitido mejorar su desempeño?	4	4	4	4
	3. ¿Se fomenta el aprendizaje práctico en la institución?	4	4	4	4



Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Plan de desarrollo personal	4. ¿Se fomenta una comunicación clara y efectiva entre los miembros de su equipo?	4	4	4	4
	5. ¿La institución brinda oportunidades para desarrollar sus habilidades de comunicación asertiva?	4	4	4	4
	6. ¿La institución brinda oportunidades de	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	ascenso a sus colaboradores?				
	7. ¿La institución fomenta el crecimiento profesional y la promoción interna?	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Conocimientos adquiridos	8. ¿Considera Ud. que la actitud de sus compañeros para el trabajo en equipo es la adecuada?	4	4	4	4
	9. ¿Considera Ud. que los programas de capacitación le ayudan a comprometerse con sus metas?	4	4	4	4
	10. ¿Considera Ud. que se brindan suficientes oportunidades en la institución para el desarrollo de nuevas habilidades?	4	4	4	4
	11. ¿Considera Ud. que para el crecimiento profesional es necesario el desarrollo de habilidades?	4	4	4	4

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
	12. ¿La institución cuenta con los recursos necesarios para mejorar la eficiencia en el área administrativa?	4	4	4	4
	13. ¿Los procesos y procedimientos de la	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Productividad	institución son eficientes?				
	14. ¿Considera Ud. que se tienen que replantear procesos para tener una mejor eficacia en el logro de sus objetivos laborales?	4	4	4	4
	15. ¿Se toman medidas para mejorar la eficacia de los procesos y procedimientos del área administrativa?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Resultados	16. ¿La institución brinda la información necesaria para evitar situaciones que puedan generar quejas de los usuarios?	4	4	4	4
	17. ¿Considera Ud. que existe retroalimentación después de resolver las quejas para evitar que se generen nuevos casos?	4	4	4	4
	18. ¿Sientes que se te brinda la información necesaria para resolver los problemas que se presentan en tu área de trabajo?	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
	19. ¿La institución establece objetivos claros y realistas?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	para el área administrativa?				
Calidad de trabajo	20. ¿Las evaluaciones de desempeño son justas y objetivas en el área administrativa?	4	4	4	4



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	JARA AVELLANEDA MERCEDES OLGA
Especialidad del experto	ESTADÍSTICA
Código de colegiatura	482
Ficha CTI Vitae (*)	http://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/DirectorioCTI.do?tipo=datosinvestiga

(*) De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-gradados-y-titulos/>

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 15 de agosto del 2023

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de Operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	"Capacitación del personal y desempeño laboral del área administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023"
Grado o título que aspira	Licenciada en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Kely Karina Alamo Bernuy Sara Luz Maravi Asipali

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Necesidades de capacitación	1. ¿Requiere mayor capacitación para desempeñar sus funciones?	4	4	4	4
	2. ¿El entrenamiento práctico que recibe le ha permitido mejorar su desempeño?	4	4	4	4
	3. ¿Se fomenta el aprendizaje práctico en la institución?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Plan de desarrollo personal	4. ¿Se fomenta una comunicación clara y efectiva entre los miembros de su equipo?	4	4	4	4
	5. ¿La institución brinda oportunidades para desarrollar sus habilidades de comunicación asertiva?	4	4	4	4
	6. ¿La institución brinda oportunidades de	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	ascenso a sus colaboradores?				
	7. ¿La institución fomenta el crecimiento profesional y la promoción interna?	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Conocimientos adquiridos	8. ¿Considera Ud. que la actitud de sus compañeros para el trabajo en equipo es la adecuada?	4	4	4	4
	9. ¿Considera Ud. que los programas de capacitación le ayudan a comprometerse con sus metas?	4	4	4	4
	10. ¿Considera Ud. que se brindan suficientes oportunidades en la institución para el desarrollo de nuevas habilidades?	4	4	4	4
	11. ¿Considera Ud. que para el crecimiento profesional es necesario el desarrollo de habilidades?	4	4	4	4

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
	12. ¿La institución cuenta con los recursos necesarios para mejorar la eficiencia en el área administrativa?	4	4	4	4
	13. ¿Los procesos y procedimientos de la	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Productividad	institución son eficientes?				
	14. ¿Considera Ud. que se tienen que replantear procesos para tener una mejor eficacia en el logro de sus objetivos laborales?	4	4	4	4
	15. ¿Se toman medidas para mejorar la eficacia de los procesos y procedimientos del área administrativa?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Resultados	16. ¿La institución brinda la información necesaria para evitar situaciones que puedan generar quejas de los usuarios?	4	4	4	4
	17. ¿Considera Ud. que existe retroalimentación después de resolver las quejas para evitar que se generen nuevos casos?	4	4	4	4
	18. ¿Sientes que se te brinda la información necesaria para resolver los problemas que se presentan en tu área de trabajo?	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
	19. ¿La institución establece objetivos claros y realistas?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	para el área administrativa?				
Calidad de trabajo	20. ¿Las evaluaciones de desempeño son justas y objetivas en el área administrativa?	4	4	4	4



 Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	MEZA RODRIGUEZ, ROLANDO
Especialidad del experto	NEGOCIOS INTERNACIONALES
Código de colegiatura	CAL 26237
Ficha CTI Vitae (*)	Consignar link : https://ctivitae.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/DirectorioCTI.do?tipo=datosinvestigador

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima 15 de agosto del 2023

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de Operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	"Capacitación del personal y desempeño laboral del área administrativa de un Hospital Público Nivel III (Lima-Perú), 2023"
Grado o título que aspira	Licenciada en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Kely Karina Alamo Bernuy Sara Luz Maravi Asipali

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Necesidades de capacitación	1. ¿Requiere mayor capacitación para desempeñar sus funciones?	4	4	4	4
	2. ¿El entrenamiento práctico que recibe le ha permitido mejorar su desempeño?	4	4	4	4
	3. ¿Se fomenta el aprendizaje práctico en la institución?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Plan de desarrollo personal	4. ¿Se fomenta una comunicación clara y efectiva entre los miembros de su equipo?	4	4	4	4
	5. ¿La institución brinda oportunidades para desarrollar sus habilidades de comunicación asertiva?	4	4	4	4
	6. ¿La institución brinda oportunidades de	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	ascenso a sus colaboradores?				
7.	¿La institución fomenta el crecimiento profesional y la promoción interna?	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Conocimientos adquiridos	8. ¿Considera Ud. que la actitud de sus compañeros para el trabajo en equipo es la adecuada?	4	4	4	4
	9. ¿Considera Ud. que los programas de capacitación le ayudan a comprometerse con sus metas?	4	4	4	4
	10. ¿Considera Ud. que se brindan suficientes oportunidades en la institución para el desarrollo de nuevas habilidades?	4	4	4	4
	11. ¿Considera Ud. que para el crecimiento profesional es necesario el desarrollo de habilidades?	4	4	4	4

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
	12. ¿La institución cuenta con los recursos necesarios para mejorar la eficiencia en el área administrativa?	4	4	4	4
	13. ¿Los procesos y procedimientos de la	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Productividad	institución son eficientes?				
	14. ¿Considera Ud. que se tienen que replantear procesos para tener una mejor eficacia en el logro de sus objetivos laborales?	4	4	4	4
	15. ¿Se toman medidas para mejorar la eficacia de los procesos y procedimientos del área administrativa?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Resultados	16. ¿La institución brinda la información necesaria para evitar situaciones que puedan generar quejas de los usuarios?	4	4	4	4
	17. ¿Considera Ud. que existe retroalimentación después de resolver las quejas para evitar que se generen nuevos casos?	4	4	4	4
	18. ¿Sientes que se te brinda la información necesaria para resolver los problemas que se presentan en tu área de trabajo?	4	4	4	4


Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
	19. ¿La institución establece objetivos claros y realistas?	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	para el área administrativa?				
Calidad de trabajo	20. ¿Las evaluaciones de desempeño son justas y objetivas en el área administrativa?	4	4	4	4



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	Huachaca Urbina, Antonio Roberto
Especialidad del experto	Especialista en Investigación
Código de colegiatura	 https://orcid.org/0000-0003-4784-8524
Ficha CTI Vitae (*)	https://ctivitae.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/Login.do

(*) Si no está registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-gradados-y-titulos/>

ACEPTACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS Y NOMBRAMIENTO DEL ASESOR DE TESIS

RESOLUCIÓN DIRECTORAL ACADÉMICA DE FACULTAD N° 020-DAFCE-RI-U.CIENTIFICA/VILLA-2023

Lima, 30 de setiembre de 2023

VISTO:

Los informes de revisión independiente académica y de exoneración del Comité de Ética por parte del responsable de investigación del proyecto de tesis presentado por los alumnos de la Facultad de la Carrera de Administración de Empresas

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo al Reglamento General de la Universidad Científica del Sur y los reglamentos de pre/posgrado para obtener el título profesional/ grado académico de Maestro/ grado académico de Doctor en la Facultad de Ciencias Empresariales se debe desarrollar un trabajo de investigación.

Que, de acuerdo a la normativa vigente de la Universidad Científica del Sur, en uso de las atribuciones conferidas al Decano de Negocios

SE RESUELVE:

Aprobar e inscribir el proyecto de tesis presentado por los alumnos de la Carrera Administración de Empresas y nombrar asesor para el desarrollo de tesis de lo que se indica en la siguiente tabla:

CARRERA	ALUMNO	TITULO DE TESIS	ASESOR
Administración de Empresas	SARA LUZ MARAVI ASIPALI KELY KARINA ALAMO BERNUY	“CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UN HOSPITAL PÚBLICO NIVEL III (LIMA-PERÚ), 2023”	HUGO JESUS SALAS CANALES

Regístrese, comuníquese y archívese,



Mg. Omar Rosales Diaz

Decano de Negocios

Administración de Empresas | Marketing y Administración | Administración de Negocios Internacionales