



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS
GESTION DE CAPACITACIONES Y SU INFLUENCIA EN
EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO EN EL AREA DE FARMACIA DE UN
HOSPITAL NIVEL III DEL DISTRITO BELLAVISTA,
CALLAO - 2020.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTOR:
Bach. GABRIELA JANET ROJAS VASQUEZ

LIMA – PERÚ

2021

ASESOR DE TESIS

Mg. MICHEL JAIME MENDEZ ESCOBAR

JURADO EXAMINADOR

Dr. WILLIAM MIGUEL MOGROVEJO COLLANTES
Presidente

Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA
Secretario

Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
Vocal

DEDICATORIA

A Dios, por darme salud y brindarme la oportunidad de conocer a personas que me apoyaron en la realización de esta investigación, así como a mi familia, por su invaluable apoyo.

AGRADECIMIENTO

Mediante el presente trabajo quiero agradecer a Dios, a mis familiares y al asesor, que me apoyaron en la elaboración de este trabajo de investigación.

RESUMEN

La presente investigación titulada: gestión de capacitaciones y su influencia en el rendimiento laboral del personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital Nivel III del distrito Bellavista, Callao - 2020, cuyo objetivo general es determinar cómo la gestión de capacitación influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital Nivel III del distrito Bellavista, Callao - 2020.

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue básica, de nivel descriptivo correlacional, se utilizó un diseño no experimental de corte transversal, con una población de 80 personas y una muestra de 67 trabajadores de un Hospital Nivel III del distrito Bellavista, Callao, la técnica que se utilizó para recolectar los datos fue mediante la encuesta debido a que el conjunto que representa la población está conformada por las mismas personas, a quienes se les aplicó un cuestionario de acuerdo con las variables de estudio, obteniendo una fiabilidad de 0,858 y 0,868, nivel aceptable.

Obteniendo como resultados según el programa SPSS la prueba estadística de rho de Spearman aplicada a las variables gestión de capacitaciones y rendimiento laboral con un coeficiente de correlación de $r=0.729^{**}$, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación significativa entre la gestión de capacitaciones y el rendimiento laboral del personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital Nivel III del distrito Bellavista, Callao - 2020.

Palabras clave: *gestión de capacitaciones, rendimiento laboral y rendimiento en la tarea.*

ABSTRACT

The present research entitled: Training Management and its influence on the Work Performance of Administrative Staff in the pharmacy area of a Level III Hospital in the Bellavista District, Callao - 2020, whose general objective is to determine how training management influences the work performance of administrative staff in the pharmacy area of a Level III Hospital in Bellavista District, Callao - 2020.

The research carried out was of a quantitative approach, the type of research is basic, descriptive-correlational level, a non-experimental cross-sectional design was used, with a population of 80 people and a sample of 67 workers from a Level III Hospital of the Bellavista District, Callao, the technique that was used to collect the data was through the survey because the group that represents the population is made up of the same people to whom a questionnaire was applied according to the study variables, obtaining a reliability of 0.858 and 0.868, acceptable level.

Obtaining as results according to the SPSS program the Spearman Rho statistical test applied to the variables management of training and job performance with a correlation coefficient of $r = 0.729^{**}$, with a significance level of 0.000 less than the expected level ($p < 0.05$) with which the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted. Therefore, it can be affirmed that there is a significant correlation between the management of training and the work performance of the administrative staff in the pharmacy area of a Hospital Level III of the Bellavista District, Callao - 2020.

Keywords: training management, work performance and performance in the task

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general.....	18
1.2.2. Problemas específicos.....	18
1.3. Justificación del estudio.....	18
1.3.1. Justificación teórica.....	18
1.3.2. Justificación metodológica	19
1.3.3. Justificación práctica.....	19
1.3.4. Justificación social	19
1.4. Objetivos de la investigación	19
1.4.1. Objetivo general.....	19
1.4.2. Objetivos específicos	19
II. MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes de la investigación	21
2.1.1. Antecedentes nacionales	21
2.1.2. Antecedentes internacionales	23
2.2. Bases teóricas de las variables	25
2.2.1. Variable 01: gestión de capacitación	25

2.2.2. Variable 02: rendimiento laboral	37
2.3. Definición de términos básicos	48
III. MARCO METODOLÓGICO.....	50
3.1. Hipótesis de la investigación	50
3.1.1. Hipótesis general	50
3.1.2. Hipótesis específicas	50
3.2. Variables de estudio	50
3.2.1. Definición conceptual.....	50
3.2.2. Definición de operacionalización.....	51
3.3. Tipo y nivel de la investigación	52
3.3.1. Tipo de investigación	52
3.3.2. Nivel de investigación	52
3.3.3. Método de Investigación.....	53
3.4. Diseño de la investigación	54
3.5. Población y muestra de estudio.....	55
3.5.1. Población	55
3.5.2. Muestra.....	55
3.5.3. Muestreo.....	56
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	56
3.6.1. Técnica de recolección de datos.....	56
3.6.2. Instrumento de recolección de datos	57
3.7. Métodos de análisis de datos	59
3.8. Aspectos éticos	59
IV. RESULTADOS	60
4.1. Análisis descriptivo	60
4.2. Prueba de confiabilidad	65
4.3. Prueba de hipótesis.....	65
4.3.1. Prueba de hipótesis general.	65
4.3.2. Prueba de hipótesis específicas	66
V. DISCUSIÓN	70
VI. CONCLUSIONES.....	72
VII. RECOMENDACIONES.....	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	74

ANEXOS	77
Anexo 1. Matriz de consistencia	78
Anexo 2. Matriz de operacionalización	79
Anexo 3. Instrumento.....	81
Anexo 4. Validación del instrumento	84
Anexo 5. Matriz de datos	90
Anexo 6. Propuesta de valor.....	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Valores de la prueba de correlación de Rho Spearman	53
Tabla 2.	Calificación y evaluación del cuestionario de gestión de capacitación y rendimiento laboral	57
Tabla 3.	Validación de juicio de expertos	58
Tabla 4.	Escala de interpretación de la confiabilidad	58
Tabla 5.	Niveles de variable de gestión de capacitación	60
Tabla 6.	Niveles de la variable de rendimiento laboral	61
Tabla 7.	Niveles de marco legal del proceso de capacitación	62
Tabla 8.	Niveles de planeación de la capacitación	63
Tabla 9.	Niveles de evaluación y seguimiento de la capacitación	64
Tabla 10.	Niveles de confiabilidad de la variable gestión de capacitaciones.	65
Tabla 11.	Niveles de confiabilidad de la variable rendimiento laboral	65
Tabla 12.	Nivel de correlación y significancia de gestión de capacitaciones y rendimiento laboral.	66
Tabla 13.	Nivel de correlación y significancia del marco legal del proceso de capacitación y rendimiento laboral.	67
Tabla 14.	Nivel de correlación y significancia de la planeación de la capacitación y rendimiento laboral	68
Tabla 15.	Nivel de correlación y significancia de la evaluación y seguimiento de la capacitación y rendimiento laboral.	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de gestión de capacitaciones.....	60
Figura 2. Niveles de rendimiento laboral	61
Figura 3. Niveles de marco legal del proceso de capacitación	62
Figura 4. Niveles de planeación de capacitaciones.....	63
Figura 5. Niveles de evaluación y seguimiento de la capacitación	64

INTRODUCCIÓN

La gestión de capacitación es un factor fundamental para el crecimiento de la institución, porque tiene una relación directa con el rendimiento laboral, de tal forma que ambos se complementan para que el personal, realice sus tareas eficientemente y poder alcanzar los objetivos del Hospital Nivel III del distrito Bellavista, Callao - 2020.

La presente tesis está dividida en siete capítulos coherentemente relacionados.

Capítulo I, se presenta el planteamiento del problema, donde se describe la realidad problemática, se formulan las interrogantes de la investigación, justificación del estudio y los objetivos de la investigación que permitirán evidenciar la relación entre las variables de estudio.

En el capítulo II, contiene el marco teórico, el análisis de los antecedentes de las investigaciones nacionales e internacionales, las bases teóricas de las variables de estudio y las definiciones conceptuales.

En el capítulo III, contiene los métodos y materiales de la investigación: hipótesis de la investigación tanto general como específicas, variables de estudio que han permitido organizar el cuadro de operacionalización de la investigación de acuerdo con las variables de estudio, asimismo, se detalla el nivel de investigación, diseño de investigación, población y muestra de estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento, método de análisis de datos y aspectos éticos de la investigación.

En el capítulo IV, se presentan los principales resultados de la investigación, primero se describen los resultados en forma unitaria para luego contrastar cada una de las hipótesis formuladas, mostrando la relación entre las variables de gestión de capacitaciones y rendimiento laboral.

En el capítulo V, se discuten los principales resultados de investigación; luego se analizan los resultados obtenidos de la teoría de Grados, J. (2016) y

Gabini, S. (2018) y de la experiencia directa, determinando los alcances de su validez.

En el capítulo VI, se abordan las conclusiones de acuerdo con los resultados estadísticos obtenidos según el análisis SPSS, relacionados con los objetivos de la investigación.

En el capítulo VII, se plantean las recomendaciones o sugerencias que pueden aportar a las variables de estudio de acuerdo con los objetivos planteados.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En la última década, el país de México ha registrado un incremento en el consumo de medicamentos y básicamente orientado al sector farmacéutico; y se ha evidenciado que este sector requiere mayor demanda de recursos humanos calificados para la dispensación y entrega de los fármacos hacia los pacientes; en la actualidad este sector tiene personal con poca preparación especializada para efectuar dicha labor.

La COFEPRIS (Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios), publicó una guía de manejo y asistencia en la dispensación de medicamentos en las farmacias, cuyo propósito fue cumplir con la normatividad sanitaria, impulsar el crecimiento de las farmacias, fomentar el uso correcto de los medicamentos teniendo en cuenta las necesidades de los pobladores, logrando potenciar en los dispensadores de medicamentos el conocimiento con respecto a la labor que ejercen y la responsabilidad social que conlleva su ocupación, reduciendo cualquier error en almacenamiento o una dispensación errónea que perjudique a la población.

A pesar del esfuerzo que hace el gobierno para implementar y hacer cumplir sus normativas sanitarias, la realidad en México es muy diferente al modelo de dispensación de medicamentos que se viene empleando, las recetas médicas son atendidas por empleados con poco conocimiento en la atención farmacéutica, también se ha apreciado la falta de capacitación de las entidades hacia su personal en general, en muchos casos los trabajadores no cuentan con el apoyo de un profesional farmacéutico que les proporcione el soporte técnico necesario para afrontar situaciones farmacológicas especiales que se presentan ocasionalmente.

Grados (2016), manifiesta que:

La capacitación es la acción destinada a desarrollar las aptitudes y los conocimientos del trabajador con la finalidad de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específico e interpersonal. Para que se pueda proporcionar una capacitación, se debe partir de una necesidad o una

carencia, o bien de una mejora. Lo importante es que exista una razón que le dé vida a la capacitación. (p. 222 – 223).

A nivel nacional, durante los últimos años se evidenció un bajo rendimiento del personal que labora en los hospitales, y asimismo, se ha identificado que las dificultades se reflejan en los siguientes aspectos: la falta de insumos y materiales; escasos de recursos humanos; falta de interés en la aplicación y ejecución de las normativas sanitarias.

Es así que, considerando el factor humano en esta situación, se ha identificado que dicho factor se encuentra estrechamente vinculado con el desempeño de las funciones del personal auxiliar administrativo, ocasionado por la falta de conocimiento y por un bajo rendimiento laboral, afectando así la atención pública, dado que miles de usuarios requieren diariamente de productos farmacéuticos, dispositivos médicos, entre otros productos sanitarios. por otra parte, los auxiliares administrativos parecen desconocer cuáles son los riesgos específicos que ocasiona una mala atención durante la dispensación y expendio de los fármacos.

Las amenazas contra la salud pública se pueden evidenciar de manera concreta, cuando las farmacias incumplen con las normativas sanitarias al expender productos farmacéuticos adulterados o mal conservados. Asimismo, hay locales con una capacidad física inadecuada para operar y malas prácticas de almacenamiento que ya son muy comunes.

El manual de buenas prácticas de dispensación destaca la responsabilidad que tiene el personal auxiliar, ya que en la mayoría de los casos son los que realizan la atención directa en los establecimientos de atención, lo que representa un grave riesgo para la salud pública, por no tener los conocimientos adecuados para realizar dicha labor.

Según Gabini (2018), indica que:

Es el conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o para la unidad organizativa en la que la persona trabaja, destinados a evaluar de forma indiferenciada el rendimiento laboral, la productividad y la eficacia de los trabajadores. (p. 27).

A nivel local, y para ser más específicos en un Hospital Nivel III en el distrito Bellavista, Callao; el servicio de farmacia cuenta con personal auxiliar administrativo que no ejerce labores propias del cargo, y sin embargo, realiza con mayor frecuencia labores asistenciales, manteniendo contacto directo con los pacientes y usuarios, esto evidencia la falta de conocimiento y capacitación que tiene el personal auxiliar administrativo durante la atención farmacológica del paciente, lo que incrementa las quejas de usuario, ya sea por una mala entrega de un medicamento por otro, o por no brindar la información adecuada a los pacientes y usuarios. Esto ha reflejado que hay un bajo rendimiento laboral al momento de realizar las actividades propias del área.

El personal auxiliar administrativo que labora en el servicio de farmacia, no cuenta con las capacidades necesarias para realizar sus actividades adecuadamente conforme establecen las normativas sanitarias, muchos de ellos desconocen la cantidad de productos que maneja cada farmacia, también desconocen los procedimientos que se realizan para la cadena de frío de los medicamentos, y el proceso de almacenamiento de medicina y dispositivos médicos; ocasionado el retraso en la entrega de los fármacos, como también una sobrecarga de labores a sus demás compañeros de trabajo, motivado por un bajo rendimiento laboral.

Muchos auxiliares administrativos optaron por renunciar, debido a que sus superiores le asignan funciones no acordes con su cargo, algunos terminan realizando labores de técnicos asistenciales, laborando con un horario de trabajo superior al de los técnicos y con un sueldo inferior a ellos. Incluso en estos tiempos de pandemia, son expuestos al contagio por la atención directa a los pacientes.

Grados (2016), manifiesta que:

Sería muy complicado encontrar a una persona que se acomode exactamente a las necesidades, los requerimientos o el perfil de un puesto de trabajo, y que tenga la experiencia, el conocimiento, las habilidades y las actitudes que en cantidad y calidad dicho puesto exige.

Por lo expuesto, podemos evidenciar que la problemática actual del sistema de atención farmacéutica es la falta de un plan de capacitación dirigido

especialmente a cada grupo de trabajo que conforma el área de farmacia, puesto que en esta área, se cuenta con personal profesional químico, técnico asistencial, digitador asistencial y auxiliar administrativo. Por otro lado, también se debe considerar que la calidad de atención está relacionada al rendimiento laboral del personal que labora en el área de farmacia.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG ¿De qué manera la gestión de capacitación influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital Nivel III del distrito Bellavista, Callao - 2020?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1 ¿Cómo el marco legal del proceso de capacitación influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital Nivel III del distrito Bellavista, Callao - 2020?

PE 2 ¿Cómo la planeación de la capacitación influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital Nivel III del distrito Bellavista, Callao - 2020?

PE 3 ¿Cómo la evaluación y el seguimiento de la capacitación influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital Nivel III del distrito Bellavista, Callao - 2020?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica

El análisis de esta investigación fue de consideración importante, porque permitió conocer la influencia de la gestión de capacitación en el rendimiento laboral del personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital de Nivel III del distrito Bellavista, Callao; empleando como herramienta de medición la encuesta, considerando ciertos aspectos que nos permitieron medir la influencia que hay entre las dos variables.

1.3.2. Justificación metodológica

Teniendo en cuenta que nuestro trabajo de investigación tiene como objetivo establecer la influencia entre gestión de capacitación y rendimiento laboral del personal administrativo, describe la realidad problemática del Hospital Nivel III del distrito Bellavista, Callao. En este trabajo de investigación fue resaltante la instauración de instrumentación que son sometidos a validación por el juicio de expertos y la confiabilidad de los mismos.

1.3.3. Justificación práctica

Mediante esta investigación se han reconocido las fortalezas y debilidades que presenta el Hospital Nivel III del distrito de Bellavista, Callao, y de esa forma corregir los puntos débiles los que permitirán tomar las decisiones que mejoren el rendimiento del personal administrativo para una mejor atención a los pacientes.

1.3.4. Justificación social

La presente investigación nos ha dado a conocer la importancia de las capacitaciones que se deben realizar con el personal para una óptima atención por lo que se evidencia la relación existente sobre la gestión de capacitación y el rendimiento laboral del personal administrativo en un Hospital Nivel III del distrito Bellavista, Callao. Generando un impacto positivo en la atención a los pacientes y teniendo en cuenta que se quiere una mejora continua para los ellos.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG Determinar cómo la gestión de capacitación influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital Nivel III del distrito Bellavista, Callao - 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1 Determinar cómo el marco legal del proceso de capacitación influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital Nivel III del distrito Bellavista, Callao - 2020.

- OE 2 Determinar cómo la planeación de la capacitación influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital Nivel III del distrito Bellavista, Callao - 2020.
- OE 3 Determinar cómo la evaluación y seguimiento de la capacitación influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital Nivel III del distrito Bellavista, Callao - 2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Amaya. (2018) con la tesis titulada: “Gestión de la capacitación y el desarrollo del personal en una empresa prestadora de salud, área administrativa - San Borja, Lima - 2018”. Universidad César Vallejo. Pregrado. Lima. Tuvo como propósito general demostrar la relación existente entre la gestión de la capacitación y el desarrollo del personal en una empresa prestadora de salud, área administrativa, San Borja - 2018. La población de muestra está comprendida por un total de 45 personas que laboran en el área administrativa. La metodología que se empleó fue de tipo aplicada, de nivel descriptivo - correlacional y diseño no experimental de corte transversal, de enfoque cuantitativo, la herramienta que emplearon para la recopilación de datos fue mediante encuesta. La cual se obtuvo como resultado de correlación ($r= 0,655$) y un nivel de significancia ($p= 0,000$) entre las dos variables. Por lo que se concluyó que, sí hay una relación directa entre las dos variables, gestión de la capacitación y el desarrollo del personal.

Jauregui. (2018) con la tesis denominada: “El estrés laboral en el bajo rendimiento laboral de los trabajadores del seguro integral de salud San Miguel, Lima 2018”. Universidad César Vallejo. Pregrado. Lima. Cuyo objetivo general fue determinar la influencia que existe entre el estrés laboral y el bajo rendimiento de los trabajadores del seguro integral de salud de San Miguel - 2018. La población para esta investigación fue de 320 trabajadores, y mediante el uso de muestreo aleatorio llegó a 175 colaboradores que pertenecen al seguro integral de salud, con ellos se trabajó a través de cuestionarios. La metodología que se empleó fue de investigación de tipo aplicada, con un diseño no experimental – transversal. Los resultados obtenidos a través de las pruebas estadísticas afirman que el estrés laboral influye desfavorablemente por lo que se evidencia el bajo rendimiento laboral de los trabajadores del seguro integral de salud de San Miguel - 2018, esta relación se obtuvo al realizar la técnica de rho de Spearman, en la que se evidenció el nivel de significancia igual a 0.05 ($0.000 < 0.05$).

Blanco. (2018) con la tesis titulada: "Gestión de capacitación y competencia laboral según el personal de gerencia de administración de la Corte Superior de Justicia de Lima - 2018". Universidad César Vallejo. Posgrado. Lima. Cuyo objetivo general fue establecer la relación entre la gestión de capacitación y competencia laboral según el personal de gerencia de administración de la Corte Superior de Justicia de Lima - 2018.

El tipo de metodología de la investigación fue de diseño no experimental, con corte transversal, con nivel descriptivo correlacional. La población de muestra estuvo conformada por un total de 92 personas que laboran en la gerencia de administración de la Corte Superior de Justicia de Lima. Obteniendo una correlación de rho Spearman igual a 0.634, lo cual indico una correlación alta y $p = 0.000 < 0.05$, por lo que se evidencia la correlación positiva entre las dos variables, concluyendo que a una mejor gestión de capacitación, mejor será la competencia laboral.

Adriazola. (2018) con la tesis titulada: "Capacitación para el Trabajo y Rendimiento Laboral en la Empresa ESLIMP CALLAO S.A.- 2017". Universidad César Vallejo. Posgrado. Lima. Cuyo objetivo fue determinar la relación que hay entre la Capacitación para el Trabajo y el Rendimiento Laboral en la Empresa ESLIMP CALLAO S.A., año 2017. La investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo correlacional y diseño transversal correlacional. La población fue de 257 empleados del área administrativa de la empresa y la muestra probabilística fue de 154 empleados seleccionados aleatoriamente. El nivel de significancia (Sig. = 0.000) fue menor que 0.05, y se afirmó que existe relación entre la capacitación para el trabajo y el rendimiento laboral en la Empresa ESLIMP CALLAO S.A. Año 2017. El valor de rho = 0.888 estuvo en el rango de 0.70 - 0.89. Por lo que se concluyó que sí hubo una correlación alta directa entre capacitación para el trabajo y el rendimiento laboral en la empresa ESLIMP CALLAO S.A.

Cárdenas. (2018) con la tesis denominada: "Gestión de la capacitación y el desempeño laboral en los servidores de la red de salud, San Juan de Lurigancho, Lima - 2017". Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Posgrado. Lima. El cual tuvo como objetivo general determinar de qué manera la gestión de la capacitación se relaciona con el desempeño laboral en una institución

pública de salud. Con un enfoque cuantitativo, con un método hipotético deductivo se utilizó el tipo de investigación aplicada, descriptiva, correlacional y con un diseño no experimental de corte transversal. La muestra aleatoria estuvo constituida por 89 personas que laboran en la sede administrativa. El contraste de hipótesis efectuada con el coeficiente de correlación de Spearman, el valor de Rho es 0,860, y como el nivel de significancia es menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por lo que concluye que, entre las variables, gestión de la capacitación y desempeño laboral existe una correlación alta positiva y significativa.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Cifuentes. (2016) con la tesis denominada: “Relación entre el estilo de vida y el rendimiento laboral en un grupo de trabajadores del área administrativa de una organización dedicada a la publicidad”. Universidad Rafael Landívar, Guatemala - 2016. Pregrado. Cuyo objetivo principal fue determinar si hay alguna relación entre el estilo de vida y el rendimiento laboral en un grupo de trabajadores del área administrativa de una organización dedicada a la publicidad. Para realizar la investigación se tomó una población de 35 trabajadores en los que se clasificaron según su edad, género, estado civil, escolaridad, y tiempo de antigüedad en la empresa; cuyas edades van de 18 a 52 años; la empresa se dedica a la publicidad “Below the Line”, en los que utiliza medios alternativos para promocionar sus productos; para la recopilación de datos se realizó cuestionarios. El tipo de investigación fue descriptiva correlacional, en lo que pretende comparar las dos variables de estudio a través de r de Pearson. El estudio realizado demostró que no existe una correlación estadísticamente significativa al nivel 0.05 entre el estilo de vida y el rendimiento laboral.

Mariño. (2018) con la maestría denominada: “Diseño de un sistema de capacitación por competencias para mejorar el desempeño laboral”. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador – 2018. Posgrado. Cuyo objetivo general fue determinar la relación del proceso de capacitación por competencias y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Bioalimentar. Para este trabajo de investigación se contó con una población de 300 trabajadores. El tipo de investigación fue exploratoria – descriptivo y correlacional. Por medio de las

encuestas realizadas a los trabajadores se pudo recopilar información a lo cual ayudo a obtener conclusiones; por tal motivo se propone diseñar un modelo de capacitación de gestión por competencias dirigido al personal de la empresa Bioalimentar. Se evaluó y analizó el proceso de capacitación en el área de Gestión de Talento Humano, en los resultados de la variable independiente que hace referencia a la capacitación por competencias tenemos que la identificación con la organización tiene un porcentaje del 8,2%; orientación al logro y liderazgo un 10,2%; comunicación y pensamiento analítico un 8,2% y desarrollo de personas el 16,3% fundamentándose en el cumplimiento de objetivos y metas planteadas e informando a los colaboradores sobre el progreso alcanzado dentro de la empresa.

Rojas. (2018) con la tesis “Capacitación y desempeño laboral”. Universidad Rafael Landívar. Guatemala - 2018. Posgrado. Con el objetivo de determinar la relación de la capacitación con el desempeño laboral. La población de estudio estuvo conformada por 36 trabajadores de Tenería San Miguel Quetzaltenango en la que por su mayoría eran varones y las edades oscilan entre 30 a 50 y con diferentes niveles académicos. La metodología de investigación fue de tipo cuantitativo de diseño descriptivo. Como resultado se obtuvo que el 95 % de las personas aseguraron que la capacitación iba tener un efecto positivo con respecto al desempeño laboral, mientras que el 92 % respondió que las capacitaciones son primordiales para el alcance de las metas y objetivos de la empresa Tenería San Miguel Quetzaltenango.

Quinatoa. (2019) con su tesis realizada “Ansiedad y su relación con el rendimiento laboral en grupos élite de la Policía Nacional del Ecuador, en la ciudad de Guayaquil, durante el año 2018”. Universidad Tecnológica Indoamérica. Ecuador - 2019. Posgrado. Cuyo objetivo fue investigar la relación existente entre la ansiedad y el rendimiento laboral en grupos élite de la Policía Nacional del Ecuador. El grupo de estudio fue de 100 personas que laboran en la institución en la que está constituido por personas con el mismo rango de edad y el mismo género. La metodología utilizada en esta investigación fue de un enfoque cuantitativo. Mediante un análisis estadístico aplicando la prueba de chi-cuadrado, se estableció que presenta una relación entre ambas variables, resultando un valor de chi-cuadrado de 17.089 y una $p= 0,047$, de manera que se rechazó la hipótesis

nula deduciendo que ambas variables son dependientes con un nivel de significancia del 95%, es decir, que hay una relación entre la ansiedad y el rendimiento laboral para el caso de esta investigación.

Zevallos. (2019) con su tesis “Gestión de talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la Empresa de Industria de Cerámicas Mattaz Zeballos Sociedad de Responsabilidad Limitada en la ciudad de Sucre”. Universidad Andina Simón Bolívar. Bolivia - 2019. Pregrado. Con el objetivo de proponer un modelo de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa INCERMAZ S.R.L. en la ciudad de Sucre. La población para el trabajo de investigación fue de 37 personas, en las que están el personal administrativo, el personal de planta y el operativo. La metodología de investigación es explicativa con un enfoque descriptivo. De acuerdo con los datos obtenidos mediante los cuestionarios aplicados se concluye que desempeño laboral tiene una relación de dependencia significativa con gestión de talento humano, en la rho de Spearman tiende a la unidad ($0.000 < 0.05$ y $0.687 - > 1$), y chi cuadrado de Pearson es menor a 0.05.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Variable 01: gestión de capacitación

2.2.1.1. Definiciones

Cota y Rivera (2017), refieren que:

Se valora a la capacitación como un instrumento efectivo para mejorar el desempeño de los trabajadores, por excelencia, nos puede ayudar a tener sistematizadamente un desarrollo, en el que nos podría proporcionar el cambio preciso para que el personal de la institución tenga mejor visibilidad de las ventajas y beneficios del mismo. (p. 155).

De acuerdo con Bohlander, Morris y Snell (2017), sobre la gestión de capacitación:

Las empresas lograron percibir que los trabajadores no solo necesitan conocimiento práctico operativo sino que el conocimiento sobre

competitividad, la industria y las tendencias tecnológicas y capacidad para aprender de forma continua y utilizar la información nueva. (p. 262).

Citando a Grados (2016), manifiesta que:

Por capacitación se entiende aquella enseñanza intencional, que se imparte fuera del sistema formal de educación. Cuando hablamos de capacitación, nos referimos a un procedimiento mediante el cual se pretende conseguir determinados beneficios que demuestren su efectividad; como, por ejemplo, menos accidentes de trabajo, menor rotación del personal, incremento en las aptitudes y mayor productividad y eficiencia. (p. 223).

Silíceo (2014), refiere que: “La capacitación consiste en una actividad planificada y apoya en necesidades reales de una empresa u organización e indicada hacia un cambio en los conocimientos, técnicas y actitudes del colaborador.” (p. 25).

Simón (2013), plantea que: “La capacitación del trabajador consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito principal es aumentar el rendimiento presente o futuro del mismo empleado, aumentando así sus competencias a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes.” (p. 3).

2.2.1.2. Objetivos del diagnóstico de necesidades de capacitación

Según Grados (2016), pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Precisar las situaciones problemáticas de una empresa, determinar los síntomas que se presenten a investigar las causas que lo han originado.
- Recopilar la información necesaria para determinar la situación idónea en que institución debe funcionar.
- Establecer la capacidad de recursos humanos
- Efectuar un análisis en la que se compare en lo que debería hacerse y lo que en realidad se realiza, precisando las diferencias.
- Clasificar las necesidades detectadas en: financieras, materiales, tecnológicas y de los recursos humanos.
- Determinar el número de participantes por cada proyecto. (pp. 234-235).

2.2.1.3. Clasificación de las necesidades de la capacitación.

Según Grados (2016), indica que son dos necesidades:

- 1) Necesidades manifiestas. Son aquellas que indica un problema cuya causa se detecta a simple vista.
 - Personal de nuevo ingreso
 - Número de empleados menor a los que se requieren
 - Trabajadores próximos al cese
 - Cuando se presentan licencias o permutas
 - Promoción del personal
 - Cambios de tácticas de trabajo, métodos, sistemas administrativos, políticos y reglas.
- 2) Necesidades encubiertas. Son aquellas que presentan un problema que no se puede evidenciar a simple vista, por lo que hay que analizarlo para saber que lo originó.
 - En la productividad: no se logra cumplir con los programas.
 - En la organización de la institución: ausencia total o parcial de políticas, objetivos no claros, favoritismo, carencias de reglamentos internos.
 - En el comportamiento: actitudes negativas excesiva duplicidad de responsabilidad, alto índice de ausentismo y retardos y problemas interpersonales. (pp. 236-237)

2.2.1.3. Modelo de evaluación de la capacitación

De acuerdo con Grados (2016):

Para elaborar un “modelo de evaluación de capacitación” debemos identificar qué es lo que vamos a evaluar, así como su importancia, como las actitudes, aprendizaje, comportamiento y resultados.

Evaluación de las actitudes. Esta evaluación determina la diversión o el aburrimiento de los empleados con el programa de capacitación y así proporciona una retroalimentación importante. Adicionalmente, debe incluir a las capacitadas oportunidades de retroalimentación en sus percepciones, concernientes a qué también adquirieron los conocimientos y las

capacidades en los programas y cómo obtuvieron seguridad y confianza para aplicar los nuevos conocimientos en su trabajo. (pp. 288-289).

2.2.1.4. Evaluación posterior a la capacitación o evaluación de campo.

Citando a Grados (2016), indica que:

También conocida como seguimiento, debe realizarse de tres a seis meses después de los programas de capacitación. Vale la pena destacar que estos plazos dependen del tipo de capacitación que se impartió.

En caso de que los resultados de evaluación conductuales no sean los esperados, las conclusiones serían:

- El diseño de programa fue incorrecto
- Ha habido cambios importantes en el trabajo
- La capacitación y el adiestramiento fallaron
- Existen problemas considerables de estado de ánimo en la organización.

Es indispensable realizar visitas de seguimiento de los capacitadores a los supervisores y participantes involucrados, para determinar su percepción de que tan efectivo fue el programa de capacitación. Esto debe basarse en los resultados de los objetivos del aprendizaje y deben estar vinculados con información definida acerca del trabajo. (p. 297).

2.2.1.5. Orientaciones de la capacitación

Citando Parra. y Rodríguez. (2015), indican que:

Existen dos orientaciones de la capacitación muy influyentes tanto para la empresa como para el trabajador, ambas de gran importancia para aumentar la productividad laboral.

La primera es la capacitación específica, como una herramienta que puede utilizarse para dar soporte a los esfuerzos de construir negocios sustentables al pasar del cumplimiento a adoptar y a integrar factores sociales, ambientales y económicos a las estrategias de los negocios.

La segunda es la capacitación polivalente, que el trabajador recibe en su sección y adquiere conocimientos de toda la operación de la misma; se lleva a cabo bajo la supervisión del coordinador de área, y sirve para trabajar no solo en esta organización, sino que también le será útil en caso de trabajar en otro lugar o en un puesto diferente. Entre los beneficios de la capacitación polivalente, se tiene el que prepara a la gente para servir a la sociedad durante y después de su retiro; igualmente, sirve para validar y fortalecer lo que las personas son y saben, para afianzar su seguridad en el hacer, para promover la paz, la autoestima, la capacidad para vivir, para ser feliz y productivo. (pp. 135-136).

2.2.1.6. Las necesidades de la capacitación.

De acuerdo con Martínez y Martínez. (2014), manifiestan que:

Las necesidades de capacitación son fallas actuales o potenciales, que presenta una persona en cuanto a su competencia o voluntad para ejecutar su labor; y segundo, se trata de las carencias que pueden ser corregidas mediante un proceso de capacitación, aprendizaje sistemático con objetivos ya definidos y que pueden ser evaluados. Las carencias a las que se refiere el concepto de necesidades de capacitación, tienen que ver con las siguientes áreas de la competencia laboral:

- Los conocimientos. Es la aptitud que la persona posee para reconocer, distinguir, y relacionar objetos concretos o abstractos en el ámbito de su trabajo.
- Las habilidades intelectuales. Se refieren a la capacidad del individuo para aplicar los conocimientos y el juicio en la ejecución de sus funciones y la solución de los problemas del trabajo.
- Las habilidades psicomotoras. Se indica a la capacidad del individuo para realizar movimientos rápidos, seguros y precisos en el trabajo, mediante una acción combinada de facultades físicas, sensoriales y mentales.
- Las habilidades interpersonales. Se refieren a la facultad de la persona para con otras relacionarse con otras personas en el trabajo, con la

finalidad de comunicarse, persuadir, entretener, supervisar, enseñar, negociar o aconsejar.

- La disposición anímica en el trabajo. Tiene que ver con aquellos factores que van a influenciar con los estados de ánimos y la voluntad de la persona. (p. 71).

2.2.1.7. Sistemas de capacitación

Teniendo en cuenta a Silicio (2012) indica que:

Debemos decir que la capacitación es función de línea, lo que quiere decir que es el jefe directo el principal responsable para la capacitación de su personal. La capacitación debe entenderse en dos aspectos fundamentales:

- La capacitación en aula. Es la que se brinda en un centro establecido con un fin determinado, dirigido por un grupo de personas especializadas, también conocida como capacitación colectiva y grupal.
- La capacitación en el trabajo. Es aquella actividad que está conectada directamente con la labor cotidiana, puede comprenderse de manera sistemática y transformada en una preparación permanente. En este caso, el apoyo de una persona preparada del centro de capacitación es fundamental, pero más aún es la responsabilidad que el jefe debe de tener; ya que este debe ser líder en la materia de capacitación y desarrollo. (p. 38).

2.2.1.8. Efectos de la capacitación

Según Dessler. y Varela. (2011), indican que:

Es posible medir cuatro categorías básicas de los resultados de capacitación:

- 1) Aprendizaje. Examine a los individuos para determinar si aprendieron los principios, las habilidades y los hechos que se supone tenían que aprender.
- 2) Comportamiento: a continuación, pregunte si el comportamiento de los aprendices en el puesto de trabajo cambió debido al programa de capacitación

- 3) Resultados finales se lograron en términos de los objetivos de capacitación establecidos.
- 4) Los empleados: se redujo la rotación de personal (pp. 208-210).

2.2.1.9. Importancia de la capacitación

Según la “Revista Virtual Universidad Católica del Norte”. No. 33, (mayo-agosto de 2011, Colombia), Nonaka (2000) plantea que:

Si se crean las condiciones para la interacción y participación en los lugares de trabajo, lo que es fundamental para el aprendizaje, finalmente este impactará en el aumento de la productividad, si tanto el aprendizaje tácito se combina de forma dinámica con el aprendizaje explícito provocando una espiral de conocimiento. Según Nonaka (2000), esta espiral del conocimiento genera competencias para que los trabajadores desarrollen mejores métodos de trabajo, como se ha visto en compañías como Honda, Canon, Matsushita, NEC, Sharp y Kao. Es por ello, que la selección y la capacitación de personal, son estrategias básicas para la competitividad de las empresas en los modelos de gestión de calidad, como se describe en el caso de la compañía Bridgestone (Walton, 1992, p. 195-214). (P. 6).

2.2.1.10. Principios de motivación para los capacitadores

Como señala Dessler (2009), hay cinco principios:

- Las personas aprenden mejor con la práctica. Trate de proporcionar la mayor cantidad de práctica realista posible.
- Las personas aprenden mejor cuando los capacitadores fortalecen de inmediato las respuestas correctas, quizá con un rápido “bien hecho”.
- Los trabajadores aprenden mejor a su propio ritmo. De ser posible, permita que establezcan su ritmo.
- Consiga que los participantes que se den cuenta en su mente lo primordial de capacitarse. En un estudio, un grupo de pilotos que habían tenido experiencias negativas relacionadas con accidentes antes de la capacitación aprendieron más en un programa para reducir los accidentes que otros que habían tenido menos experiencias negativas

previas a la capacitación. De igual manera, “antes de la capacitación, los gerentes requieren sentarse y hablar con el aprendiz para explicarle por qué participa en la clase, lo que espera que aprenda y cómo podrá utilizarlo en el trabajo”.

- El horario también es importante. La curva de aprendizaje presenta un descenso hacia el final del día, de modo que “un día completo de capacitación no es tan eficaz como si se toman la mitad o tres cuartas partes del día”. (p. 297).

2.2.1.11. El rol de los recursos humanos en la capacitación.

Desde el punto de vista de Alles (2008) indica que:

Dentro de este amplio enunciado es posible encontrar, desde actividades para formar a personas en ciertos conocimientos básicos, hasta sofisticadas acciones para realizar un ajuste cultural cuando resultados de su ejecución se expresarán en el tiempo con el desarrollo del desempeño laboral de sus colaboradores. Esto será necesario. Las capacidades de los miembros del área de formación también deben ser diversas, ya que ciertas aptitudes como el adaptarse al cambio o la capacidad para entender a los demás serán de mayor importancia que conocer ciertas costumbres educativas, no porque no sean necesarias, sino que el éxito va llegar de la mano de competencias como las mencionadas u otras, como el pensamiento estratégico o la visión de negocios. (p. 221)

2.2.1.12. Procesos de capacitación

Según Chiavenato (2007), plantea que:

La capacitación es un proceso cíclico y constante que pasa por cuatro fases que son: el diagnóstico de la situación, la decisión en cuanto a la estrategia para la solución, la implantación de la acción y la evaluación y el control de los resultados.

- *El diagnóstico* de la situación radica en efectuar un registro de las necesidades o las carencias de capacitación que deben ser atendidas. Las necesidades pueden ser pasadas, presentes o futuras.

- *El diseño* consiste en preparar el programa de capacitación para atender las necesidades existentes.
- *La implantación* es ejecutar y dirigir el programa de capacitación.
- *La evaluación* consiste en revisar los resultados obtenidos con la capacitación.

La capacitación no solo radica en llevar a cabo cursos o brindar información, es algo más amplio. Significa obtener el nivel de desempeño que la organización desea por medio del desarrollo continuo de las personas que trabajan en ella. Para conseguir es preferible crear y desarrollar una cultura interna favorable para el aprendizaje y comprometida con los cambios organizacionales. (p. 336).

2.2.1.13. Dimensiones

Dimensión 1: marco legal del proceso de capacitación

Teniendo en cuenta a Grados (2016), indica que:

En lo referente a la ley federal de los trabajadores al servicio del Estado se contempla la capacitación como un medio para mejorar los niveles de vida del empleado público, así como para elevar los niveles de productividad y, por consiguiente, los niveles económicos del país, tal como se manifiesta en el artículo 44 de dicha ley: “La asistencia a los institutos de capacitación, para mejorar su preparación y eficiencia”. Establecimiento de escuelas de administración pública en las que se impartan los recursos necesarios para que los trabajadores puedan adquirir los conocimientos para obtener ascensos conforme al escalafón y procurar el mantenimiento de su aptitud profesional. (pp. 221,222).

Indicadores

1) Marco Legal de la capacitación en México

Como señala Grados (2016):

A fines del siglo XIX y principios del XX, se sucede de forma interrumpida movimientos que dan lugar a la creación de un disperso “derecho del

trabajo”, que propugna por un sistema más justo en las relaciones obreros - patronales. Así, los sistemas jurídicos enfocaron su doctrina al logro de una mayor justicia y equilibrio entre los factores de la producción. (p. 209).

2) Proceso de capacitación:

Según Grados (2016), indica que:

Para educarse con profesionalismo la capacitación de personal es primordial indagar en un campo que resulta por demás amplio y que merece una especialización. Sin embargo, en su planteamiento conceptual dicho estudio consiste en la visualización de un proceso central de cuatro fases: planeación, organización, ejecución y evaluación y seguimiento. (p. 222).

Dimensión 02: planeación de la capacitación

De acuerdo con Grados (2016), indica que:

Una institución es un sistema de acción social, que cubre necesidades sociales y está conformada tanto por los recursos tecnológicos, materiales, financieros y humanos en las que van a relacionarse para brindar bienes o servicios. Los tres primeros tipos de recursos son, hasta cierto punto, fácilmente predecible, detectables o medibles, pero no sucede lo mismo con el recurso o factor humano.

Exactamente por esta premisa es donde nace la necesidad de adaptar o complementar, en pequeña o gran escala, los conocimientos, las habilidades y las actitudes que una persona ha adquirido para desarrollar de manera competente y productiva el puesto de trabajo que se le asigne en una institución. (p. 230).

Indicadores

1) Detección de necesidades de capacitación

Teniendo en cuenta a Grados (2016), indica que: “En capacitación, planear es establecer qué hacer y contiene seis momentos o etapas: detección de necesidades de capacitación, diagnóstico, programación y presupuesto,

establecimientos de objetivos, proceso enseñanza - aprendizaje y evaluación del proceso de enseñanza -aprendizaje.” (p. 229).

2) Programación y presupuesto

Según Grados (2016), indica que:

Para preparar un plan de capacitación primero se tiene en cuenta las necesidades y prioridades que marcó el diagnóstico de necesidades de capacitación. En algunos casos, los cursos deben proyectarse con temas de actualidad. En otros casos, cuando lo primordial es obtener un mayor impulso de ventas o cuando se esté perdiendo mercado, lo primordial es preparar cursos de entrenamiento para vendedores, o bien, de conocimiento producto. (p. 256).

3) Establecimiento de objetivos.

Citando a Grados (2016), indica que:

Los objetivos deben redactarse en función de la solución de problemas y de la satisfacción de las necesidades detectadas en la fase del diagnóstico de necesidades de capacitación. En muchos casos, es adecuado elaborar los objetivos con el apoyo de los supervisores, jefes o directivos de la empresa o áreas que se van a capacitar, y deben vigilarse conjuntamente que éstos se ejecuten. (p. 267)

Dimensión 03: evaluación y seguimiento de la capacitación

Como afirma Grados (2016), indica que:

Cualquier institución o persona que se ocupe de la capacitación, deben alcanzar una confianza basada en la calidad con la que se imparta un curso, y en prácticas funcionales que determinen estándares predeterminados para la ejecución de un trabajo. Además del establecimiento de prácticas, estas deben ser inspeccionadas incluyendo tácticas de control de calidad. Se aconseja que esta evaluación se efectúe a los tres meses de haber concluido un curso, y puede llevarse a cabo de diferentes formas. (p. 279).

Indicadores

1) Evaluación

Según Grados (2016), indica que:

La capacitación y el adiestramiento no concluyen con el cierre del curso, sino que es primordial implantar mecanismos de control de calidad, que deben formar parte integral de un proceso completo de capacitación. Para poder evaluar una capacitación, el capacitador debe observar la ejecución de tres tácticas de control de calidad de la capacitación, las cuales son: inspección, revisión y evaluación de la capacitación. (p. 279).

2) Seguimiento

Dicho con palabras de Grados (2016), indica que:

En este estado se estima de forma integral el sistema de capacitación establecido y se puede apreciar el impacto del curso en el escenario laboral. Allí es donde realmente se lleva a efecto, la evaluación de costo - beneficio del curso, en función de la manera que los trabajadores capacitados utilicen los conocimientos adquiridos. (p. 282).

3) Control de calidad en la participación

A juicio de Grados (2016), indica que:

Para asegurar altos niveles de capacidad en el desempeño de las funciones del personal que se capacitó, no es suficiente solo adquirirla dentro de un curso, sino que se debe proyectar confianza y seguridad, componentes primordiales para que las personas capacitadas improvisen en sus contextos de trabajo. (p. 286).

4) Evaluación de capacitación

Teniendo en cuenta a Grados (2016), indica que:

Podemos visualizar que evaluación de la capacitación es un proceso que debe concebirse en términos de medición. Debe proyectarse en recopilar información de diferentes escenarios laborales en los que ya se hayan

implantado programas de capacitación y en donde los objetivos inicialmente establecidos ya se hayan convertido en procesos ejecutados y hayan sido aplicados por los empleados ya capacitados, dentro de su entorno de trabajo. (p. 288).

2.2.2. Variable 02: rendimiento laboral

2.2.2.1. Definiciones:

Según Gabini (2018), indica que: “Rendimiento laboral contiene tanto las conductas orientadas a la tarea como aquellas actividades diferentes a las relativas al puesto de trabajo y orientadas interpersonalmente”. (p. 27).

Desde el punto de vista de Ping (2017), sostiene que: “El rendimiento laboral “es el valor total esperado por la organización respecto a los episodios conductuales discretos que un individuo lleva acabo en un periodo de tiempo determinado”. (p.12).

Citando a Ramos (2015), lo sostiene:

Que cuando se evalúa el rendimiento laboral se han de tener en cuenta criterios para evaluar el resultado del trabajo o cómo se hace ese trabajo. Cada organización debe definir qué es lo que es relevante para ellos teniendo en cuenta el desempeño de la tarea, el contextual o comportamientos contraproducentes. (p. 1-3).

Como indica Chiavenato (2000), “Los actos o comportamientos presenciados en los trabajadores que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En consecuencia, asegura que un buen desempeño laboral es la solidez más sobresaliente con la que va a contar una organización”. (p. 214).

Como dice Lara (2009), indica que: que en la evaluación del rendimiento laboral se mide el grado en que cada trabajador mantiene su idoneidad y la eficacia y eficiencia con la que realizan sus actividades durante un período de tiempo y de su potencial desarrollo. (p. 12).

2.2.2.2. Rendimiento laboral

A juicio de Gabini (2018), indica que:

En este sentido, el rendimiento laboral es el “grupo de conductas que son sobresalientes para las metas de la organización o para la unidad organizativa del empleado” (Murphy, 1990: 79), en tanto que la productividad y la eficacia solo evidencia las consecuencias de dichas conductas. Para Koopmans et al. (2011) de esta definición fundacional se derivan tres notas claves:

- el rendimiento laboral debe ser detallado en término de comportamientos más que de resultados
- el rendimiento laboral comprende sólo aquellos comportamientos que son primordiales para los objetivos de las organizacionales
- el rendimiento laboral es una variable multidimensional. (p.p. 27-28).

2.2.2.3. Modelos de rendimiento laboral

Desde la posición de Gabini (2018), indica que:

En este caso, los modelos de rendimiento laboral han sido diferenciados entre aquellos aplicables a todos los trabajos y aquellos desarrollados para ocupaciones específicas. En lo que respecta al rendimiento laboral genérico, Murphy y Campbell fueron los primeros en definir su dominio al especificar las dimensiones amplias del constructo (Koopmans et al.,2011). Para Murphy (1990), el rendimiento laboral puede ser modelado a partir de las siguientes dimensiones:

- conductas orientadas a la tarea, que tienen que ver con el núcleo del trabajo,
- conductas orientadas interpersonalmente, es decir, la comunicación y cooperación con compañeros de trabajo,
- conductas relacionadas con la pérdida de tiempo, aquellos comportamientos tendientes a evitar centrarse en el trabajo,
- conductas destructivas y azarosas, que conllevan riesgos de pérdidas en la productividad, daños. (p. 30).

2.2.2.4. Consecuencias del rendimiento laboral

Dicho con palabras de Gabini (2018), indica que:

La mayoría de las organizaciones, cualquiera sea su tipo, ponen en funcionamiento cualquier sistema para medir el rendimiento individual de sus empleados.

Ante esta posición se debe tener en cuenta, que, para obtener efectos positivos a partir de la evaluación del rendimiento, es fundamental la valoración positiva de las mediciones de rendimiento laboral por parte de la organización en su conjunto y de los trabajadores. Lo cual podría obtenerse mediante datos precisos y fiables, obtenidos con escalas confiables que disminuyan los sesgos de los evaluadores y ocasionen percepciones de justicia. De allí que la gestión del rendimiento a ser entendida como un proceso continuo de identificar, medir y desarrollar el rendimiento individual y de los equipos, y de alinear el rendimiento con las metas estratégicas de la organización. Esta gestión, entonces, pone la fuerza en el intercambio entre los directivos y los empleados, lo que ocasiona la retroalimentación e indica el entrenamiento, en los casos que fuera necesario. De tal forma que, los supervisores y los empleados llegan a un acuerdo con respecto a las metas que el empleado debe alcanzar. Los resultados son como resultado de lo que un empleado produce, mientras que los comportamientos hacen referencia a cómo son alcanzadas dichas consecuencias. Esta gestión es parte de quienes participan en el sistema y beneficia a aquellos que lo conforman, y de esta manera, es más que una función exclusiva del área encargada de los recursos humanos. En conclusión, la gestión del rendimiento apoya a los altos directivos a conseguir los objetivos estratégicos porque el sistema vincula las metas organizacionales con las individuales. (pp. 54-55).

2.2.2.5. Medición del rendimiento laboral

Como plantea Gabini (2018), indica que:

Hasta la fecha no existe un consenso sobre cómo debe ser medido y por quiénes.

Algunos investigadores han utilizado o desarrollado instrumentos autoadministrables para medir la percepción del empleado de su rendimiento laboral, mientras que otros (Tsui et al., 2013; Ziegler et al.2012) se han inclinado por los ratings de los supervisores, o bien (Wong & Laschinger, 2013) han preferido combinar ratings del supervisor y/o escalas autoadministrables. Por lo tanto, debido a la profusión de instrumentos disponibles en la literatura para evaluar el rendimiento laboral, se hace necesaria una forma de clasificarlos. En este sentido, se pueden distinguir en función de:

- sí evalúa el rendimiento laboral en general
- el rendimiento laboral en alguna ocupación específica
- sí mide alguna de las facetas del rendimiento laboral. (p. 57).

2.2.2.6. Procesos del desarrollo organizacional

Empleando las palabras de Gonzáles (2018), manifestó que:

El proceso o tramite del desarrollo organizacional consiste fundamentalmente en tres pasos:

- Recabar información: recopilar y analizar datos son actividades primordiales para el buen funcionamiento de los programas de desarrollo organizacional.
- Diagnosticar la organización: se acentúa en esta etapa en el proceso de solución de problemas. El análisis de estos en el contexto de los sistemas operativos conlleva una gran cantidad de procedimientos técnicos relativos a la identificación de aspectos importantes y sujetos a cuestionamientos, a la implantación de prioridades y a su posterior transformación en metas y objetivos.

- **Intervenir activamente:** las intervenciones en la organización van desde el entrenamiento en sensibilización y el método de laboratorio, hasta diseño, implementación y manejo de equipos de trabajo. (p. 56)

2.2.2.7. Tecnología del desarrollo organizacional

Desde la posición de Gonzáles (2018), indica que:

La tecnología del desarrollo organizacional está conformada por un grupo de procedimientos técnicos y de métodos que han sido tomados, en primer lugar, de las ciencias del comportamiento humano. Contrariamente a otras técnicas concentradas en buscar soluciones a problemas específicos, la tecnología del desarrollo organizacional pretende el desarrollo de nuevos conocimientos sobre las organizaciones y nuevas formas de enfrentar y resolver problemas. (p. 57).

2.2.2.8. Importancia del desarrollo organizacional

Según Maldonado (2017), indica que:

La consideración que se le da al desarrollo organizacional resulta que el recurso humano es determinante para el triunfo o derrota de cualquier organización. En conclusión, su utilización es primordial para el éxito empresarial y organizacional en general, empezando por acomodar la distribución de la organización (organigrama), continuando por una eficiente conducción de los grupos de trabajo (equipos y liderazgo) y promoviendo relaciones humanas que accedan prevenir los conflictos y resolverlos rápida y oportunamente cuando se tenga indicios de su eclosión. El desarrollo organizacional agrupa, entre otros muchos problemas de comunicación, conflictos entre grupos, cuestiones de dirección y jefatura, cuestiones de identificación y destino de la empresa o institución, el cómo satisfacer los requerimientos del personal o cuestiones de eficiencia organizacional. El campo del desarrollo organizacional analiza la organización como sistema total y se comprometen a arriesgar mejorando la eficiencia de la empresa en un plazo largo a través de intervenciones constructivas en los transcurso y en la estructura de las organizaciones. (p. 219).

2.2.2.9. Punto de partida del desarrollo organizacional

En la opinión de Maldonado (2017), indica que:

El inicio del desarrollo organizacional es la credibilidad, la organización debe preferir por una posición en la cual llegue a ser posible en sus procesos, en sus productos y servicios. Verosímil para sus clientes tanto externos e internos; una credibilidad que no se agota con la puesta en marcas y terminación de un proceso, sino que pervive con la continuidad de la empresa y se acrecienta en el tiempo. El propósito de un programa de desarrollo organizacional es, que la organización aprenda como sistema y pueda tener un sello diferente de hacer las cosas con excelencia a partir de sus propios procesos. Este propende porque haya un mejoramiento continuo, efectividad para funcionar y responder al cambio.

Es este aspecto adquiere relevancia el concepto de Mendoza Fung cuando plantea: “Las organizaciones exitosas son aquellas que su adaptación y capacidad para asumir los cambios los encaran de forma positiva y proactiva, las organizaciones que aprenden, son aquellas que están dispuestas a asumir nuevos roles y responsabilidades y que técnicamente están en continuo avance y capacitación”. (p. 224)

2.2.2.10. Características del desarrollo organizacional

Empleando las palabras de Guizar (2013), indica que:

- Es una estrategia educativa planeada
- El cambio está ligado a las exigencias que la organización desea satisfacer como, metas, crecimiento y eficiencia organizacional.
- Se fundamenta en la conducta humana.
- Los agentes de cambio o consultores por lo regular son externos, aunque una vez se ha implantado el programa pueden ser personal de la organización.
- Implica una relación cooperativa entre el agente de cambio y la organización.
- Los agentes de cambio comparten un conjunto de metas normativas.

- Mejoramiento de la capacidad interpersonal.
- Transferencia de valores humanos.
- Comprensión entre grupos.
- Administración por equipos.
- Mejores métodos para la solución de conflictos. (p. 51)

2.2.2.11. Razones para apoyarse en el desarrollo organizacional

Dicho con palabras de Guizar (2013), indica que:

Entre otras razones, existen las siguientes:

- El desarrollo organizacional ayuda a los administradores y al personal (staff) de la organización a realizar sus actividades con mayor eficiencia.
- El desarrollo organizacional provee a los administradores los medios para establecer relaciones interpersonales más eficaces.
- Preparar al trabajador como laborar satisfactoriamente con otros en el diagnóstico de problemas complejos y en las soluciones apropiadas de los mismos.
- El desarrollo organizacional ayuda a las organizaciones a sobrevivir en un mundo de cambios rápidos como los que se presentan en los individuos, el entorno, las organizaciones y los grupos.
- Favorece para que la empresa se convierta en una organización eficaz. (p. 51)

2.2.2.12. Técnicas de desarrollo organizacional

A juicio de Pinto (2012), indica que:

Naturalmente, uno de los problemas que ocasiona las acciones de cambio en las organizaciones, es que no existe colaboración, confianza, apertura al diálogo y no se acepta que los problemas tienen solución. Estos traen consigo la obligación de educar a los miembros sobre la conciencia de sí mismos, la tolerancia y, algo fundamental, las relaciones mutuas e intergrupales. Existen estrategias para lograr lo antes mencionado, entre las más importantes están:

- Consultoría de procesos: en este proceso la persona asignada llamada también consultor, detecta las necesidades de los grupos; su responsabilidad consiste en ayudarlos a identificar sus deficiencias y a vencerlas.
- Retroalimentación de datos: consiste en dar a conocer al grupo, la información recabada durante las entrevistas que se efectúen sobre la manera como los miembros de la organización ven sus problemas.
- Desarrollo de equipo: generalmente es puesto en marcha para generar habilidades y destrezas en un grupo que tiendan a la eficiencia.
- Solución de problemas: hace referencia a los asuntos y problemas que aparecen cuando dos grupos van a trabajar juntos, esto se da por las distintas maneras de realizar las actividades. (p. 77)

2.2.2.13. Análisis del desarrollo organizacional

Teniendo en cuenta a Pinto (2012), indica que:

Si bien es cierto el desarrollo organizacional es una herramienta de suma importancia en las organizaciones, permite dar una referencia de los que estamos realizando bien y también en que estamos errando, muchos autores han realizado críticas al modelo del desarrollo organizacional de hecho, alrededor del desarrollo organizaciones se ha creado el concepto de “mágico” y que surge a raíz los siguientes aspectos controversiales:

- Su disciplina: se determina por estar basada en el método científico.
- Sus variables no investigables: al parecer existe cierta resistencia a la investigación tradicional dentro del desarrollo organizacional.
- Su novedad: se presenta casos del crecimiento organizacional debido a que emplean técnicas y procesos no antes usados.
- Imprecisión en el campo del desarrollo organizacional: los nuevos conceptos como la integración de grupos, así como su capacitación en el laboratorio y la sensibilización, impulso el surgimiento del desarrollo organizacional.

- Énfasis en su educación emocional: el crecimiento organizacional toma como apoyo las ciencias de la conducta para impulsar la capacitación de habilidades de los individuos y de sus relaciones interpersonales. (p. 86).

2.2.2.14. Dimensiones

Dimensión 01: rendimiento en la tarea

Citando a Gabini (2018), indica que:

El rendimiento en la tarea es el grado en el que un empleado evidencia la competencia en actividades que son formalmente reconocidas y que contribuyen al núcleo técnico de la organización directa o indirectamente. Estos acontecimientos deben evaluarse a partir de indicadores claros que permitan precisar, precisamente, el rendimiento en la tarea. Con relación a ello se han identificado indicadores relevantes para este tipo de rendimiento. (pp. 35-36)

Indicadores

1) Calidad de Trabajo

Cuando hablamos de calidad de trabajo hacemos a una referencia de un significado positivo, además de percibirse como una situación anhelada. Lo que en realidad realizamos, es una evaluación y expresamos una calificación que va depender de un entorno económico social.

2) Priorización

Se requiere la clasificación de las actividades para realizar una tarea específica teniendo en cuenta el orden de importancia sobre la base de la capacidad para llevarlos a cabo de manera oportuna, teniendo en cuenta los principios. Establecer prioridades que en una organización es importante ya que garantizará que los proyectos cuenten con los recursos necesarios ya sean materiales, humanos, entre otros para su correcta ejecución; como también incrementa los niveles de éxito.

3) Trabajo eficiente

Es la capacidad de disponer de una persona o varias personas para poder conseguir unos efectos determinados, midiendo sus capacidades o cualidades para lograr el cumplimiento de los objetivos determinados y minimizando el empleo de los recursos.

Dimensión 02: rendimiento en el contexto

Dicho con palabras de Gabini (2018), indica que:

Hay muchas actividades que no están incorporadas dentro de aquellos comportamientos laborales relativos a la tarea, pero que asimismo, tienen un efecto sustancial en el rendimiento de la organización. Son comunes a todos los trabajos y están dirigidas a conservar tanto el ambiente interpersonal y psicológico que va necesitar una organización. Además, este tipo de conducta intenta favorecer a la organización, y supera las expectativas existentes para un preciso papel. Lo que quiere decir que son conductas cooperativas o de apoyo que tienen efectos beneficiosos para la organización, aunque no son formalmente exigidos o retribuidos (Omar, 2010). (p. 37).

Indicadores

1) Comportamiento laboral

Es un espacio de estudio en el que se investiga el efecto que una o varias personas tiene en la conducta dentro de una organización, cuyo propósito es emplear estos conocimientos para la mejora de la eficacia de dicha entidad. En resumen, el comportamiento laboral se ocupa de analizar lo que las persona hacen dentro de una organización y cómo va a afectar esa conducta en el desempeño de esta organización.

2) Ambiente Interpersonal

Es aquel espacio en el cual la persona desarrolla sus actividades cotidianas o laborales desarrollando un vínculo en el que llega a percibir como su zona segura.

3) Rendimiento de la organización

Es el grado en el que se llegan alcanzar los objetivos específicos, que por lo general contienen una variedad de indicadores para luego medir la eficiencia y eficacia de la organización.

Dimensión 03: comportamientos laborales contraproducentes

Empleando las palabras de Gabini (2018), indica que:

Conceptualmente, se determina como conductas antisociales que son realizados por los trabajadores en su centro de labor, violentando las normas institucionales significativas y desafían la buena voluntad de la institución, sus miembros, o ambos (Robinson & Bennet, 1995). Otros autores (Sackett, 2002) lo definen como conductas desviadas, es decir, comportamientos premeditados por parte de un personal de la organización, por lo que son distinguidas por esta institución como contraria a sus legítimos intereses. Por último, se acoge la definición de “comportamientos laborales contraproducentes” (Sackett, 2002) para relacionarse con todos los comportamientos intencionales que violentan las reglas o normas de una determinada organización y que obstruye el bienestar de todos los miembros de dicha organización (p. 41).

Indicadores

1) Mostrar excesiva negatividad

Son conductas negativas ejecutadas por miembros activos o pertenecientes a la organización, ocasionando inconvenientes y retrasos en la elaboración o ejecución de las actividades de la empresa.

2) Comportamientos que dañan a la organización

Son comportamientos antisociales, pérdida de tiempo, personal con abundantes percances y riesgos de contratiempo, que son ejecutados por el personal en su área de trabajo, violando las normas organizacionales que amenazan la buena voluntad de la entidad o de sus miembros o ambas.

3) Cometer errores intencionalmente

Se refiere como comportamiento desviado o conductas intencionales por parte de un empleado de la organización, percibidas por la entidad como contraria a sus legítimos intereses.

Es decir que la expresión de tales comportamientos está bajo el control volitivo del individuo. Aquí deben eliminarse aquellos comportamientos inseguros que se dan por los escasos de equipos y o capacitación por parte de la organización.

2.3. Definición de términos básicos

Adiestramiento. Es aquella persona que va compartir los conocimientos que posee a otras personas con la finalidad de que puedan mejorar su rendimiento.

Azarosas. Se define a aquella persona que tiene en sí algún tipo de adversidad, muchos riesgos, percances u obstáculos en ciertas situaciones.

Competitividad. Es aquella facultad que va poseer una persona disponiendo de diferentes factores permitiéndole situarle por delante de otra.

Contraproducente. Se emplea para calificar a aquello que genera una consecuencia opuesta a lo que se pretendió inicialmente.

Eclosión. Es aquello que aparece de modo repentino pero que se venía preparando desde un tiempo atrás.

Eficacia. La eficacia hace referencia en la capacidad para lograr un objetivo sin importar si se ha dado el mejor uso a los recursos.

Eficiencia. Se trata de la capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, lo que supone una optimización.

Empírica. Es aquello que nace a partir de la observación y de la experiencia para generar conocimientos.

Escalafón. Consiste en la lista de rangos en que se agrupan las personas integradas a alguna institución.

Habilidades. Es la capacidad o actitud de una persona para realizar alguna actividad o trabajo.

Idónea. Hace referencia a una persona que tiene la capacidad o aptitud para desempeñar alguna tarea o actividad.

Instaurar. Establecimiento o fundación de una cosa, especialmente una costumbre, una ley o una forma de gobierno.

Interacción. Es aquella acción que ocurre entre dos o más personas u objetos, que está determinada por algún grado de reciprocidad.

Percepción. Es el proceso cognoscitivo mediante el cual la persona es capaz de comprender su entorno y actuar en consecuencia a los impulsos que ha recibido; se basa en entender y organizar los estímulos que se generan por el ambiente y darles un sentido.

Polivalente. Se aplica a aquel o aquellos que resultan ser valioso en diferentes situaciones o que ofrece varias prestaciones.

Predecible. Es aquello que se puede pronosticar o prever con anticipación. Esta predicción se desarrolla gracias a un análisis científico o una deducción.

Productividad. Mediante la productividad se demuestra la capacidad de una estructura para que los productos se puedan expandir y se puedan utilizar los recursos disponibles. A una mayor productividad mayor será la rentabilidad de una empresa.

Retroalimentación. Se entiende a la retroalimentación como un proceso o un mecanismo que contempla el movimiento de una señal en el interior de un sistema.

Sesgo. Se utiliza en sentido simbólico para mencionar una tendencia, inclinación o rumbo que toma un asunto.

Volitivo. Es la facultad o capacidad humana para elegir, rechazar las cosas o actuar en su propio modo.

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG La gestión de capacitación influye con el rendimiento laboral del personal administrativo en el área de farmacia del Hospital de un Hospital Nivel III del distrito Bellavista, Callao - 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1 El marco legal del proceso de capacitación influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital Nivel III del distrito Bellavista, Callao - 2020.

HE 2 La planeación de la capacitación influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en el área de farmacia de en un Hospital Nivel III del distrito Bellavista, Callao - 2020.

HE 3 La evaluación y seguimiento de la capacitación influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en el área de farmacia de en un Hospital Nivel III del distrito Bellavista, Callao - 2020.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

Variables 01: gestión de capacitación

Grados (2016), define a capacitación como un “proceso mediante el cual se busca obtener determinados beneficios que justifican su existencia; como, por ejemplo, menos accidentes de trabajo, menor rotación, incrementos en las aptitudes, mayor productividad y eficiencia” (p. 223).

Es decir, la capacitación es aquella actividad que se realiza para un mayor beneficio tanto para el empleado como para el empleador debido a las previas capacitaciones que se ejecutaron.

Variables 02: rendimiento laboral

Según Sebastián Gabini (2018), el rendimiento laboral ha sido definido como el “conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización, o para la unidad organizativa en la que la persona trabaja” en tanto que la productividad y la eficacia solo reflejan las consecuencias de dichas conductas. (p. 27).

Lo que quiere decir que el rendimiento laboral es muy importante para la empresa ya que tiene un fuerte impacto, y se podrá visualizar en la productividad en la organización y en otros puntos más.

3.2.2. Definición de operacionalización

Baptista. y Fernández, (2014), indican que conforman un grupo de técnicas que detallan las actividades que se tienen que realizar para poder medir las variables de tal modo que se pueda comprender la información obtenida.

Se van a detallar las operaciones que se deben realizar para poder medir una variable y poder interpretar los datos que se han obtenido.

Variables 01: gestión de capacitación

La variable gestión de capacitación de tipo cualitativa está conformada por las dimensiones; marco legal de proceso de capacitación, planeación de la capacitación y evaluación y seguimiento de la capacitación, las cuales conforman el instrumento llamado cuestionario.

Variables 02: rendimiento laboral

El rendimiento laboral de tipo cuantitativa está conformado por las dimensiones; rendimiento en la tarea, rendimiento en el contexto y comportamientos laborales contraproducentes, las cuales conforman el instrumento llamado cuestionario.

3.3. Tipo y nivel de la investigación

3.3.1. Tipo de investigación

Básica

De acuerdo con Landeau. (2007) indica: que la investigación básica tiene como finalidad crear un cuerpo con conocimiento en bases teóricas, sin tener la preocupación de que se pueda aplicar en la práctica. Este tipo de investigación se realiza con la finalidad de obtener nuevos conocimientos sin tener el propósito de llevarlos a la ejecución.

Esta investigación realizada fue teórica básica, por lo que no fue aplicada, y su propósito principal fue ampliar o profundizar las teorías ya existentes.

3.3.2. Nivel de investigación

Descriptivo

Según Ander, et al (2011), indican que todas las características más resaltantes o diferenciadores del fenómeno de estudio, es una manera de elaborar información que puede ser empleado para todo tipo de trabajo que tiene propósito práctico.

Este nivel se ha dirigido a la obtención de puntos muy importantes de la investigación con la finalidad de poder establecer la relación que existe entre las dos variables.

Correlacional

Citando a Hernández (2014) indica que en este tipo de estudio tiene como propósito saber la conexión o categoría que tienen las dos variables en un modelo o entorno en particular. En oportunidades se estudia la relación de las dos variables, pero con frecuencia se sitúan en el estudio vínculos entre más variables.

En esta investigación se ha pretendido encontrar el grado de influencia que tiene la variable gestión de capacitación sobre la segunda variable que es el rendimiento laboral.

Donde

m = muestra

ox = Motivación laboral (**NO ES**)

oy = Productividad (**NO ES**)

r = relación entre las variables

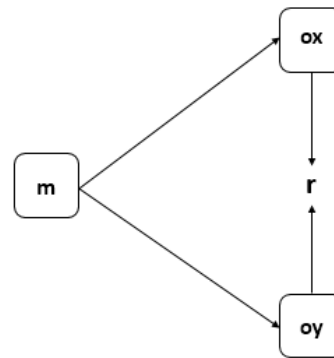


Tabla 1.

Valores de la prueba de correlación de Rho Spearman

Rango	Relación
-0,91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Tomado de Hernández Sampieri & Fernández Collado. (1998).

3.3.3. Método de Investigación

Hipotético – deductivo

Ñaupas et al. (2014) mencionan que el método de investigación es hipotético deductivo porque se parte de una hipótesis o de las reglas de deducción, se arriba a predicciones que se someten a verificación empírica y si presentan relación con los hechos se comprueba la veracidad o no de la hipótesis inicial.

Este método se ha usado para realizar pruebas sobre la hipótesis que se ha planteado de tal forma que se puede verificar si existe alguna relación entre las dos variables de esta investigación.

3.4. Diseño de la investigación

1) Diseño no experimental

Ávila (2006) menciona que el diseño no experimental denominada también como investigación ex post facto, lo que significa después de los hechos, las variables independientes ya han ocurrido y no se puede tener control sobre ellas del mismo modo que sus efectos.

Esta investigación fue no experimental ya que los datos que se han obtenido fueron verídicos, tomando en cuenta la situación actual sin que esta fuera modificada. Debido a que la variable independiente ya ocurrió y el investigador tiene que limitarse por no poder influir sobre la variable y sus efectos.

2) Enfoque de la investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que la investigación es de enfoque cuantitativo a aquel que recopila y analiza los datos sobre las variables para probar la hipótesis planteada y estudiar las propiedades y fenómenos cuantitativos.

El enfoque que se utilizó fue cuantitativo debido a que se han recopilado los datos para responder el cuestionario sobre la capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital Nivel III del distrito Bellavista, Callao - 2020.

3) Corte transversal

Según Liu, (2008) y Tucker, (2004) citado por Hernández, et al (2014), explican que en el estudio analizarán las dos variables recaudando apuntes en un tiempo específico o en modo simultaneo, a eso se denomina corte trasversal o transeccional. Su finalidad es detallar las variables y estudiar su incidencia en un determinado momento.

Esta investigación fue de corte transversal debido a que la recolección de datos que se han obtenido a través de una encuesta en un tiempo específico.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Según Hurtado (2002), precisa que después de determinar los sucesos que se van a investigar, es primordial definir en qué o en quiénes se van a investigar esos hechos, es decir, en que personas se va situar el estudio; el grupo de personas que poseen las características se denomina como población.

La población viene a ser el conjunto que va ser estudiado; además tienden a presentar varios puntos o características en común. En este estudio la población la conformaron 80 personas, las que trabajan en el área de farmacia de un Hospital Nacional Nivel III del distrito Bellavista, Callao - 2020.

3.5.2. Muestra

Según Tamayo y Tamayo (1997), nos define a la muestra como un subgrupo de personas que se toma del total de la población, con la finalidad de estudiar fenómenos estadísticos.

Ecuación estadística para proporciones poblacionales

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

Margen: 5%

Nivel de confianza: 95%

Población: 80

Tamaño de muestra: 67

Según lo citado y debido a que nuestra población es mayor a cincuenta se realizó la ecuación estadística para proporciones poblacionales por lo que se ha obtenido una muestra de sesenta y siete personas.

3.5.3. Muestreo

Según Hernández. (2014), manifiesta que la técnica de muestreo se identifica en dos tipos: muestreo probabilístico y muestreo no probabilístico.

Muestreo probabilístico

Manifiesta Hernández. (2014), que se determina a partir de los cálculos estadísticos; es decir, de acuerdo a cómo se recopilaban los datos en la muestra, estos se generalizarán para todas las poblaciones, lo que significa que debe tener una relación tanto en el problema, la teoría y el método.

Y a su vez se dividen en: muestreo aleatorio simple, en la que todos los miembros de la población pueden ser parte de la muestra. (Otzen y Manterola. 2017)

El muestreo aleatorio sistemático, exige que las personas se encuentren en una lista, de forma que el investigador señale quien va ser parte de la muestra. (Otzen y Manterola. 2017).

En el método probabilístico todos los elementos a estudiar tienen las mismas oportunidades de ser seleccionadas para ser parte de la muestra, por lo que son las más recomendables, las más fiables y completas.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica de recolección de datos

Técnica: la encuesta

De acuerdo con Grande y Abascal (2005), se puede precisar a la encuesta como un método primario para la recopilación de información sobre un grupo de preguntas, que nos asegure que la información brindada por la muestra se pueda estudiar a través de métodos cuantitativos y los resultados sean deducibles con determinados errores y confianzas a una población.

La encuesta fue una técnica, con la que se ha recopilado la información que se ha necesitado para poder medir cómo la gestión de la capacitación ha influido en el rendimiento laboral de los trabajadores.

3.6.2. Instrumento de recolección de datos

Instrumento: cuestionario

Según Barrera (2000), considera el cuestionario como una herramienta que reúne una serie de interrogantes relativas de un acontecimiento o situación en el cual el indagador pretende obtener información. Aquí, las interrogantes son escritas y su empleo no necesita la presencia del investigador.

En esta investigación se aplicó el cuestionario, en el que se emplearon una serie de interrogantes con relación a las dos variables que son gestión de capacitación y rendimiento laboral.

Escala de Likert

Como señalan Hernández, et al (2014), la escala de Likert viene a ser un grupo de ítems en las que tienden a ser de modo de afirmaciones, en el que se solicita la colaboración de los participantes para que puedan tener una reacción ante las cinco alternativas o categorías de la escala. A cada punto, se coloca un número, en el que el colaborador obtendrá una puntuación y al final una total.

En esta escala no permite adquirir las opiniones de los encuestados, en los que nos permite medir nuestras dos variables que es la gestión de capacitación y el rendimiento laboral y nos indiquen si están de acuerdo o en contra de cada afirmación que se dé.

Tabla 2.

Calificación y evaluación del cuestionario de gestión de capacitación y rendimiento laboral

Alternativas	Puntuación	Afirmación
TA	5	Totalmente de acuerdo
PA	4	Parcialmente de acuerdo
I	3	Indiferente
PD	2	Parcialmente en desacuerdo
TD	1	Totalmente en desacuerdo

Fuente: elaboración Propia

1) Validez del instrumento

Como afirman Hernández, Fernández y Baptista (2010), la validación es el grado que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir y se lleva a cabo a través de jueces con experiencia.

La validez se realizó por expertos en el tema que cuentan con conocimiento y pueden brindar sus juicios y analizar si el cuestionario fue aplicable para la investigación.

Tabla 3.
Validación de juicio de expertos

Experto	Validador	Nivel de aplicación
Mg. Falconi Atoche Jhon Hayrol	Temático	Aplicable
Mg. Michel Jaime, Méndez Escobar	Metodólogo	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

2) Confiabilidad del instrumento

Según Ñaupá. (2013) nos menciona que un instrumento es fiable cuando las mediciones hechas no tienen variaciones, ni en el tiempo, ni por haberse ejecutado a diferentes personas, a pesar de tener el mismo grado de estudio.

La confiabilidad es un instrumento que se realizó con el método de alfa de Cronbach; el coeficiente de confiabilidad perfecto es 1, siendo el mínimo 0.66.

3) Análisis de fiabilidad:

Tabla 4.
Escala de interpretación de la confiabilidad

Interpretación	Escala
Nula confiabilidad	0.53 a menos
Baja confiabilidad	0.54 a 0.59
Confiable	0.60 a 0.65
Muy confiable	0.66 a 0.71
Excelente confiabilidad	0.72 a 0.99
Perfecta confiabilidad	1.00

Fuente: Ñaupás P. (2013)

3.7. Métodos de análisis de datos

Una vez realizada la encuesta de forma virtual a los trabajadores de farmacia de un Hospital Nacional Nivel III los datos que se obtuvieron se procesaron con su respectiva tabulación en el microsoft office excel, y de esa forma se elaboró una base de datos con todos los resultados.

El programa que se utilizó para el análisis estadístico fue el statistical package for social sciences (SPSS), en su versión 25.0 en español, nos ha permitido poder analizar los datos que se obtuvieron y poder elaborar tablas, gráficos con su respectiva interpretación.

3.8. Aspectos éticos

Para el presente trabajo de investigación se mantendrá en incognito a los trabajadores y la consideración hacia su persona al momento de ser encuestado.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 5.

Niveles de variable de gestión de capacitación

		Gestión de capacitación	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	39	58,2
	Medio	9	13,4
	Alto	19	28,4
	Total	67	100,0

Fuente: Cuestionario propio

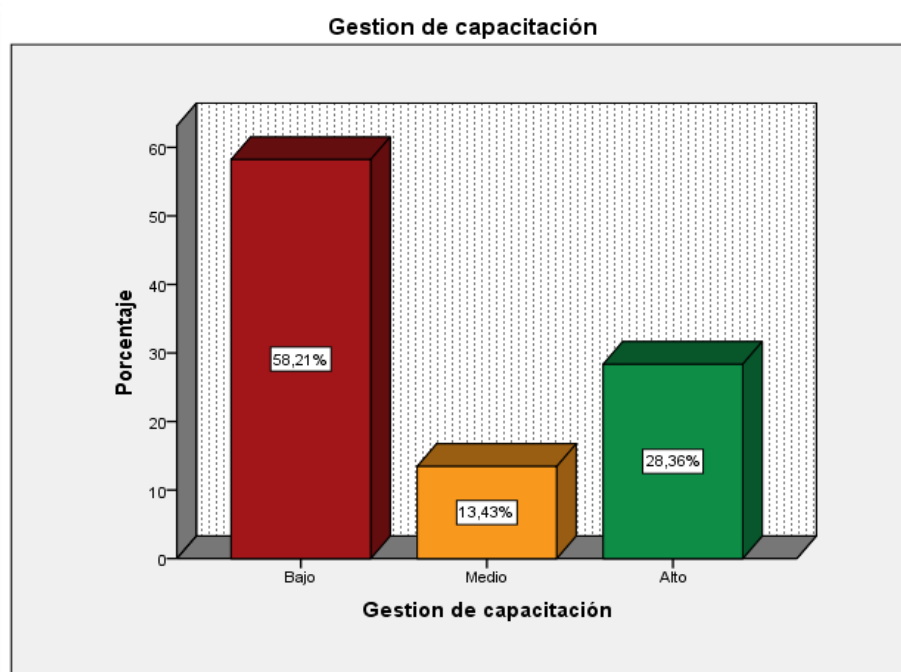


Figura 1. Niveles de gestión de capacitaciones

En la tabla 5 y figura 1 se observa, que, de los 67 trabajadores, 39 de ellos representan el 58.2% que manifiesta percibir niveles bajos referente a la gestión de capacitaciones, en contraste con 9 trabajadores que representan el 13.4% que indica percibir niveles medios en temas de gestión de capacitaciones del personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital Nivel III del distrito Bellavista, Callao - 2020.

Tabla 6.
Niveles de la variable de rendimiento laboral

		Rendimiento laboral	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	45	67,2
	Medio	13	19,4
	Alto	9	13,4
	Total	67	100,0

Fuente: Cuestionario propio

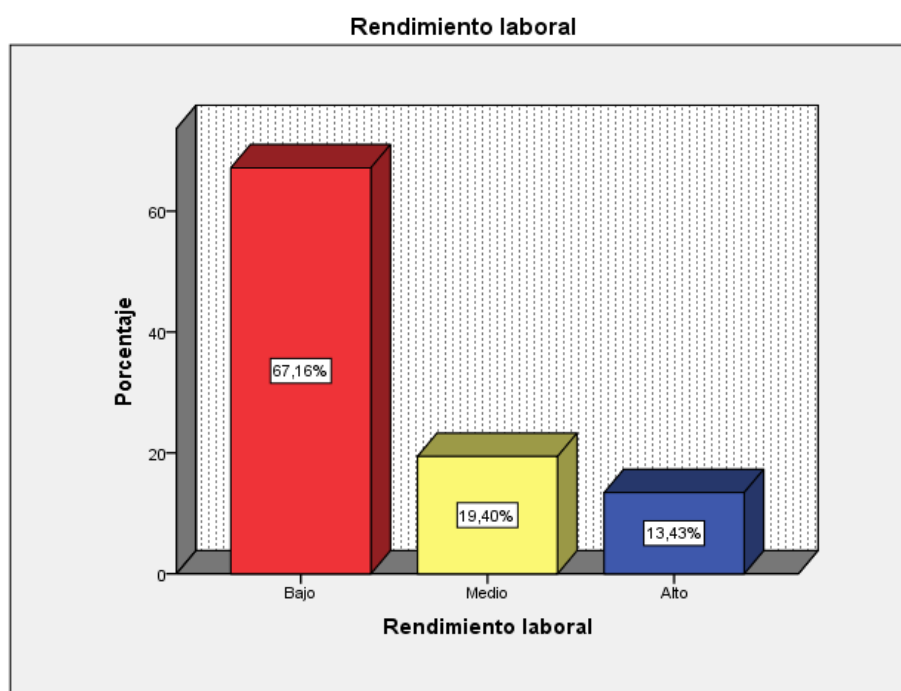


Figura 2. Niveles de rendimiento laboral

En la tabla 6 y figura 2 se observa que, de los 67 trabajadores, 45 de ellos representan el 67.2% que manifiesta percibir niveles bajos referente al rendimiento laboral, en contraste con 9 trabajadores que representan el 13.4% que indica percibir altos niveles en temas de rendimiento laboral del personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital Nivel III del distrito Bellavista, Callao - 2020.

Tabla 7.

Niveles de marco legal del proceso de capacitación

Marco legal del proceso de capacitación			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	45	67,2
	Medio	8	11,9
	Alto	14	20,9
Total		67	100,0

Fuente: Cuestionario propio

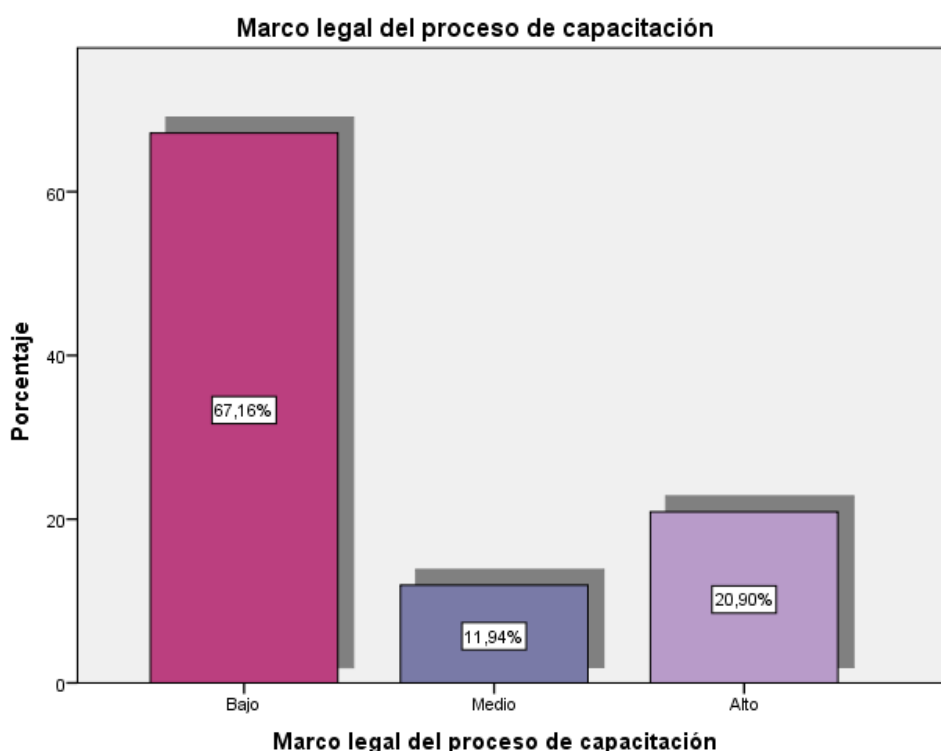


Figura 3. Niveles de marco legal del proceso de capacitación

En la tabla 7 y figura 3 se observa que, de los 67 trabajadores, 45 de ellos representan el 67.2% que manifiesta percibir niveles bajos referente al marco legal del proceso de capacitación, en contraste con 8 trabajadores que representan el 11.9% que indica percibir niveles medios en temas de marco legal del proceso de capacitaciones al personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital Nivel III del distrito Bellavista, Callao - 2020.

Tabla 8.
Niveles de planeación de la capacitación

Planeación de la capacitación			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	36	53,7
	Medio	18	26,9
	Alto	13	19,4
	Total	67	100,0

Fuente: Cuestionario propio

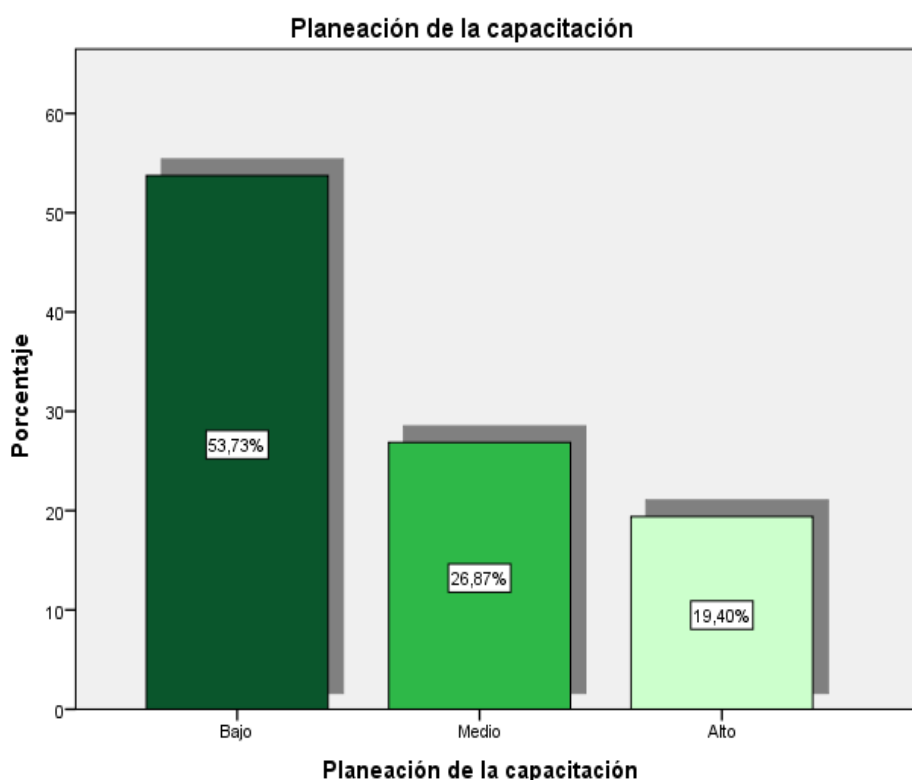


Figura 4. Niveles de planeación de capacitaciones

En la tabla 8 y figura 4 se observa que, de los 67 trabajadores, 36 de ellos representan el 53.7% que manifiesta percibir niveles bajos referente a la planeación de la capacitación, en contraste con 13 trabajadores que representan el 19.4% que indica percibir altos niveles en temas de planeación de capacitaciones al personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital Nivel III del distrito Bellavista, Callao - 2020.

Tabla 9.

Niveles de evaluación y seguimiento de la capacitación

Evaluación y seguimiento de la capacitación			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	40	59,7
	Medio	12	17,9
	Alto	15	22,4
	Total	67	100,0

Fuente: Cuestionario propio

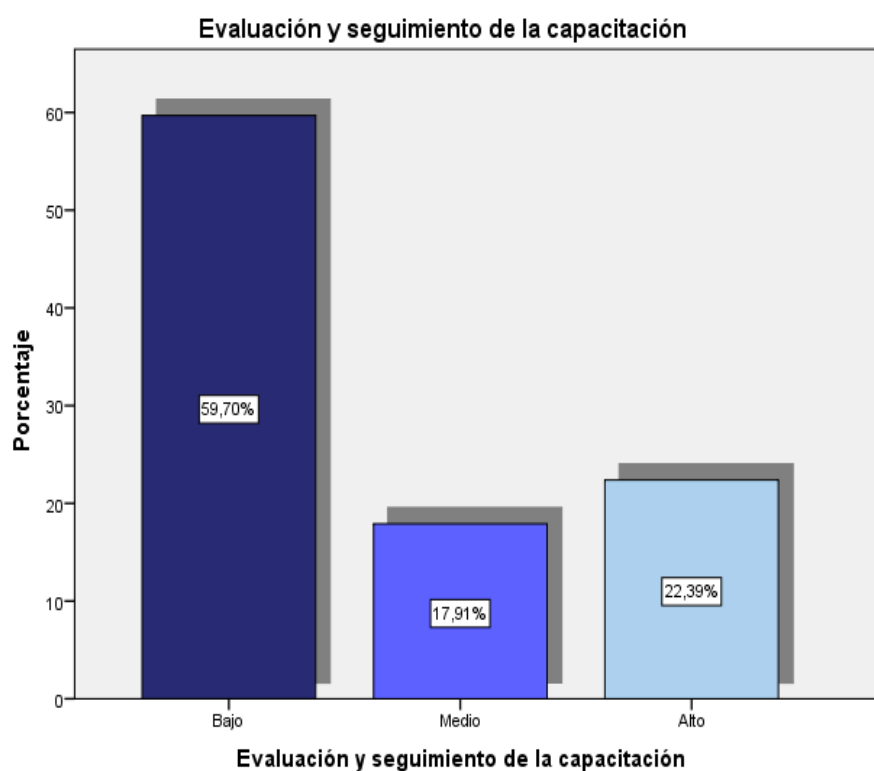


Figura 5. Niveles de evaluación y seguimiento de la capacitación

En la tabla 9 y figura 5 se observa que, de los 67 trabajadores, 40 de ellos representan el 59.7% que manifiesta percibir niveles bajos referente a la evaluación y seguimiento de la capacitación, en contraste con 12 trabajadores que representan el 17.9% que indica percibir niveles medios en temas de evaluación y seguimiento de la capacitación al personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital Nivel III del distrito Bellavista, Callao - 2020.

4.2. Prueba de confiabilidad

Tabla 10.

Niveles de confiabilidad de la variable gestión de capacitaciones.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,858	18

Fuente: Alfa de Cronbach

La herramienta empleada para la determinación de confiabilidad de la escala para la variable gestión de capacitaciones fue de alfa de Cronbach; con una prueba realizada a 67 trabajadores de un Hospital Nivel III en el distrito Bellavista, Callao. Obteniendo 0.858, evidenciándose que la escala aplicada fue una prueba de alta confiabilidad.

Tabla 11.

Niveles de confiabilidad de la variable rendimiento laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,868	18

Fuente: Alfa de Cronbach

La herramienta empleada para la determinación de confiabilidad de la escala para la variable rendimiento laboral fue de alfa de Cronbach; con una prueba realizada a 67 trabajadores de un Hospital Nivel III en el distrito Bellavista, Callao. Obteniendo 0.868, evidenciándose que la escala aplicada fue una prueba de alta confiabilidad.

4.3. Prueba de hipótesis.

4.3.1. Prueba de hipótesis general.

H0: La gestión de capacitación no influye con el rendimiento laboral del personal de administración en el área de farmacia de un Hospital Nivel III del distrito Bellavista, Callao - 2020.

H1: La gestión de capacitación influye con el rendimiento laboral del personal de administración en el área de farmacia de un Hospital Nivel III del distrito Bellavista, Callao - 2020.

Tabla 12.

Nivel de correlación y significancia de gestión de capacitaciones y rendimiento laboral.

Correlaciones				
			var1	var2
Rho de Spearman	var1	Coeficiente de correlación	1,000	,729**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67
	var2	Coeficiente de correlación	,729**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

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

En la tabla 12, se evidencia la relación entre las variables determinada por el rho de Spearman $p= 0.7.29$, lo cual significa, que la variable gestión de capacitaciones se correlaciona de manera fuerte con el rendimiento laboral, siendo el sig. bilateral $p= 0.000$ el cual es menor a 0.05 , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna la cual indica que la gestión de capacitación influye con el rendimiento laboral del personal de administración en el área de farmacia de un Hospital Nivel III del distrito Bellavista, Callao - 2020.

4.3.2. Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1.

H0: El marco legal del proceso de capacitación no influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital Nacional Nivel III del distrito Bellavista, Callao - 2020.

H1: El marco legal del proceso de capacitación influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital Nacional Nivel III del distrito Bellavista, Callao - 2020.

Tabla 13.

Nivel de correlación y significancia del marco legal del proceso de capacitación y rendimiento laboral.

Correlaciones				
			dim1v1	var2
Rho de Spearman	dim1v1	Coeficiente de correlación	1,000	,602**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	67	67
	var2	Coeficiente de correlación	,602**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	67	67

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

En la tabla 13, se refleja la relación entre las variables determinada por el rho de Spearman $p= 0.602$, lo cual significa, que el marco legal del proceso de capacitaciones se correlaciona de manera fuerte con el rendimiento laboral, siendo el sig. bilateral $p= 0.000$ el cual es menor a 0.05 , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna la cual indica que el marco legal de proceso de capacitaciones influye de manera directa en el rendimiento laboral del personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital Nacional Nivel III del distrito Bellavista, Callao - 2020.

Hipótesis específica 2

H0: La planeación de la capacitación no influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital Nivel III del distrito Bellavista, Callao - 2020.

H1: La planeación de la capacitación influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital Nivel III del Distrito Bellavista, Callao - 2020.

Tabla 14.

Nivel de correlación y significancia de la planeación de la capacitación y rendimiento laboral

Correlaciones				
			dim2v1	var2
Rho de Spearman	dim2v1	Coeficiente de correlación	1,000	,506**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67
	var2	Coeficiente de correlación	,506**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

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

En la tabla 14, se visualiza la relación entre las variables determinada por el rho de Spearman $p= 0.506$, lo que significa, que la planeación de la capacitación se correlaciona de manera fuerte con el rendimiento laboral, siendo el sig. bilateral $p= 0.000$ el cual es menor a 0.05 , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna la cual indica que la planeación de la capacitación influye de manera directa en el rendimiento laboral del personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital Nacional Nivel III del distrito Bellavista, Callao - 2020.

Hipótesis específica 3

H0: La evaluación y seguimiento de la capacitación no influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital Nivel III del distrito Bellavista, Callao - 2020.

H1: La evaluación y seguimiento de la capacitación influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital Nivel III del distrito Bellavista, Callao - 2020.

Tabla 15.

Nivel de correlación y significancia de la evaluación y seguimiento de la capacitación y rendimiento laboral.

Correlaciones				
			dim3v1	var2
Rho de Spearman	dim3v1	Coeficiente de correlación	1,000	,664**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67
	var2	Coeficiente de correlación	,664**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

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

En la tabla 15, se aprecia la relación entre las variables, determinada por el rho de Spearman $\rho = 0.664$, lo que significa, que la evaluación y seguimiento de la capacitación se correlaciona de manera fuerte con el rendimiento laboral, siendo el sig. bilateral $p = 0.000$ el cual es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual indica que la evaluación y seguimiento de la capacitación influye de manera directa en el rendimiento laboral del personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital Nacional Nivel III del distrito Bellavista, Callao - 2020.

V. DISCUSIÓN

Los resultados alcanzados en esta investigación de acuerdo con la solución de la estadística, con la prueba de alfa de Cronbach, para constatar que de las 36 preguntas, que se aplicaron a los 67 trabajadores del área de farmacia de un Hospital Nivel III del distrito Bellavista, Callao - 2020, se concluye como producto una conexión superior entre las variables gestión de capacitaciones y rendimiento laboral, obteniendo cada variable el valor de 0.858 y 0.868, los que ayudan como referencia, para hacer los estudios correspondientes y sostener los propósitos de la tesis.

Con la ayuda de los estudios estadísticos se ejecutó una tabla general donde se compara la correlación con las dimensiones, que rechaza la hipótesis nula y reconocen las hipótesis alternas del estudio realizado. Donde la variable gestión de capacitaciones. Sus 3 dimensiones: marco legal del proceso de capacitación, planeación de la capacitación, evaluación y seguimiento de la capacitación, y la segunda variable con sus dimensiones: rendimiento de la tarea, rendimiento en el contexto, comportamientos laborales contraproducentes, las cuales fueron analizadas y que en conclusión de los 67 trabajadores del área de farmacia de un Hospital Nivel III del distrito Bellavista, Callao - 2020, el estudio nos ha permitido comprobar la relación de las variables.

Citando a Grados (2016), manifiesta que:

La capacitación se entiende aquella enseñanza intencional que se imparte fuera del sistema formal de educación. Cuando hablamos de capacitación, nos referimos a un proceso mediante el cual se busca obtener determinados beneficios que justifican su existencia; como, por ejemplo, menos accidentes de trabajo, menor rotación, incremento en las aptitudes y mayor productividad y eficiencia. (p. 223).

Considerando lo que manifiesta el autor principal el cual fue base y mis antecedentes referenciales realizados para comprobar mi estudio, afirmo la importancia de la gestión de capacitaciones dentro de la organización debido a que un grupo de trabajo se desempeña mejor cuando el área de recursos humanos está

de por medio realizando el seguimiento de sus funciones, compensando su esfuerzo y aporte a la entidad, eso conlleva a que la organización siga creciendo.

Gabini (2018), indica que:

En este sentido, el rendimiento laboral es el “conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o para la unidad organizativa en la que la persona trabaja” en tanto que la productividad y la eficacia solo reflejan las consecuencias de dichas conductas. (p. 27).

El estudio realizado constata la importancia del rendimiento laboral en la empresa, para ello, se debe conseguir una buena gestión de capacitación el cual autorice la implantación de los valores, cultura y compromiso a todos los miembros de la organización con el propósito de que ellos, realicen de manera competente sus labores en la institución evidenciando su compromiso con ella.

VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Con relación al objetivo general y en contrastación de la hipótesis general, se determina que existe un nivel de correlación significativa fuerte ($r=0.729^*$) siendo una correlación positiva entre la primera variable gestión de capacitaciones y la segunda variable rendimiento laboral del personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital Nivel III del distrito Bellavista, Callao - 2020, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000 < 0.05$.
- Segunda.** Respecto al objetivo específico 1 y en respuesta de la hipótesis específica 1, se determina que existe un nivel de correlación significativa fuerte ($r=602^*$) siendo una correlación positiva entre marco legal del proceso de capacitación y rendimiento laboral del personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital Nivel III del distrito Bellavista, Callao - 2020, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000 < 0.05$.
- Tercera.** Respecto al objetivo específico 2 y en respuesta de la hipótesis específica 2, se determina que existe un nivel de correlación significativa fuerte ($r=506^*$) siendo una correlación positiva entre planeación de la capacitación y rendimiento laboral del personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital Nivel III del distrito Bellavista, Callao - 2020, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000 < 0.05$.
- Cuarta.** Respecto al objetivo específico 3 y en respuesta de la hipótesis específica 3, se determina que existe un nivel de correlación significativa fuerte ($r=664^*$) siendo una correlación positiva entre evaluación y seguimiento de la capacitación y rendimiento laboral del personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital Nivel III del distrito Bellavista, Callao - 2020, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000 < 0.05$.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** En definitiva, a los responsables de la institución, según el estudio realizado, se recomienda dar la importancia debida al incremento en los módulos de capacitaciones para el personal administrativo de farmacia, a fin de incrementar el rendimiento laboral y lograr mayor compromiso del trabajador con los objetivos de la institución.
- Segunda.** Fortalecer el plan anual de capacitación del Hospital Nivel III del distrito Bellavista, Callao - 2020, para el personal administrativo que labora en el área de farmacia, así como exigir el cumplimiento de la ejecución del plan de capacitación y la participación de todo el personal administrativo del área de farmacia con el fin de mejorar su rendimiento laboral.
- Tercera.** Exigir al área de capacitación del hospital identificar las oportunidades de capacitación en base a las brechas que hay por el incremento de las quejas del usuario que se presentan al momento de realizar las atenciones en el área de farmacia, y considerando que en dicha área hay más de un servicio con atención directa al público en general, es función del titular del área identificar esas brechas que comprenden los objetivos institucionales presentadas en el área.
- Cuarta.** Encargar a la jefatura de farmacia que evalúe la eficacia de la capacitación realizada al personal administrativo del área, a fin de evidenciar los logros y resultados del plan de gestión de capacitación, el cual deberá presentar el informe final con los resultados y recomendaciones para posteriores planes de capacitación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adriazola, S. (2018). *Capacitación para el Trabajo y Rendimiento Laboral en la Empresa ESLIMP CALLAO S.A.- 2017*. Universidad Cesar Vallejo.
- Alles, M. (2008). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos*. 2 Edición Argentina: Editorial Granica S.A.
- Amaya, N. (2018). *Gestión de la Capacitación y el Desarrollo del Personal en una Empresa Prestadora de Salud, Área Administrativa - San Borja, Lima – 2018*. Universidad Cesar Vallejo.
- Avila, H. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. Edición electrónica México. Editorial eumed.net.
- Barrera, J. (2000). *Metodología de investigación holística*. 3ª Edición Venezuela: editorial Fundación Sypal.
- Blanco, E. (2018). *Gestión de Capacitación y Competencia Laboral según el Personal de Gerencia de Administración de la Corte Superior de Justicia de Lima – 2018*. Universidad Cesar Vallejo.
- Bohlander, G., Morris, S. y Snell, S. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. 17ª Edición México: Editorial CENGAGE Learning ©
- Cárdenas, Y. (2018). *Gestión de la capacitación y el desempeño laboral en los servidores de la Red de Salud, San Juan de Lurigancho, Lima – 2017*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Chiavenato I. (2002). *Gestión del talento humano*. 3ª Edición Bogotá: Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. 8ª Edición México: Editorial McGraw Hill.
- Cifuentes, L. (2016). *Relación entre el Estilo de Vida y el Rendimiento Laboral en un Grupo de Trabajadores del Área Administrativa de una Organización Dedicada a la Publicidad*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

- Dessler, G. y Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos*. 5ª Edición México: Editorial PEARSON.
- Fernandez, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. 6ª Edición México: Editorial Mc Graw Hill.
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. Argentina: Editorial Teseo.
- Grados, J. (2016). *Capacitación y desarrollo de personal*. 4ª Edición México: Editorial trillas.
- Grande, I. y Abascal, E. (2005). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial*. Edición 8º Madrid: Editorial ESIC.
- Guísar, R. (2013). *Desarrollo organizacional principios y aplicaciones*. 4ª Edición México: Editorial Mc Graw Hill.
- Jauregui, G. (2018). *El Estrés Laboral en el Bajo Rendimiento Laboral de los Trabajadores del Seguro Integral de Salud San Miguel, Lima 2018*. Universidad Cesar Vallejo.
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajo de investigación*. 1º Edición Venezuela: Editorial ALFA.
- Maldonado, J. (2017). *Comportamiento, desarrollo y cambio organizacional*.
- Mariño, T. (2018). *Diseño de un Sistema de Capacitación por Competencias para Mejorar el Desempeño Laboral*. Universidad Técnica de Ambato – Ecuador.
- Martínez, E. y Martínez, A. (2014). *Capacitación por competencia*. Edición Chile:
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2013). *Metodología de la investigación*. 5ª Edición Colombia: Editorial de la U.
- Parra, C. y Rodríguez, F. (2015). *La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones*. *Rev.investig.desarro.innov*, 6(2), 131-143. Colombia
- Perez, G., Pineda, U. y Arango, M. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*”. No. 33, (mayo-agosto de 2011, Colombia), Nonaka (2000).

- Pinto, M. (2012). Desarrollo organizacional. 1° Edición México: Editorial Red Tercer Milenio.
- Quinatoa, D. (2019). *Ansiedad y su relación con el rendimiento laboral en grupos élite de la policía nacional del ecuador, en la ciudad de Guayaquil, durante el año 2018*. Universidad Tecnológica Indoamérica de Ecuador.
- Rojas, F. (2018). *Capacitación y Desempeño Laboral*. Universidad Rafael Landívar de Guatemala.
- Silíceo, A. (2014). *Capacitación y desarrollo de personal*. 4ª Edición México: Editorial LIMUSA.
- Tamayo, M. (1997). *El proceso de investigación científica*. Editorial Limusa S.A. México.
- Zevallos, R. (2019). *Gestión de Talento Humano y el Desempeño Laboral de los Trabajadores en la Empresa de Industria de Cerámicas Mattaz Zeballos Sociedad de Responsabilidad Limitada en la Ciudad de Sucre*. Universidad Andina Simón Bolívar de Bolivia.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Metodología							
¿ De qué manera la gestión de capacitación influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital Nivel III del Distrito Bellavista, Callao -2020.	Determinar cómo la gestión de capacitación influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital Nivel III del Distrito Bellavista, Callao -2020.	La gestión de capacitación influye con el rendimiento laboral del personal de administración en el área de farmacia de un Hospital Nivel III del Distrito Bellavista, Callao -2020.	Gestión de capacitación	Marco legal del proceso de capacitación	Marco legal de la capacitación	P1-P2	Diseño. Descriptivo - correlacional							
					Proceso de capacitación	P3-P4								
					Planeación de la capacitación	Detención de necesidades de capacitación		P5-P6						
				Programa y presupuesto		P7-P8								
				Establecimiento de objetivos		P9-P10								
				Evaluación y seguimiento de la capacitación	Evaluación	P11-P12		Diseño No experimental de corte transversal						
					Seguimiento	P13-P14								
					Control de calidad en la participación	P15-P16								
					Evaluación de capacitación	P17-P18								
				Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos		Rendimiento laboral	Rendimiento en la tarea	Calidad de trabajo	P19-P20	Población Muestra 67 colaboradores		
				¿Cómo el marco legal del proceso de capacitación influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital Nivel III del Distrito Bellavista, Callao -2020?	Determinar cómo el marco legal del proceso de capacitación influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital Nivel III del Distrito Bellavista, Callao -2020.	El marco legal del proceso de capacitación influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital Nacional Nivel III del Distrito Bellavista, Callao -2020.				Priorización	P21-P22			
										Trabajo eficiente	P23-P24			
Rendimiento en el contexto	Comportamiento laboral	P25-P26												
	Ambiente interpersonal	P27-P28												
	Rendimiento de la organización	P29-P30												
¿Cómo la planeación de la capacitación influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital Nivel III del Distrito Bellavista - Callao -2020?	Determinar cómo la planeación de la capacitación influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital Nivel III del Distrito Bellavista - Callao -2020.	La planeación de la capacitación influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital Nivel III del Distrito Bellavista - Callao -2020.	Comportamiento laborales contraproducentes				Mostrar excesiva negatividad		P31-P32	Análisis de datos Programa SPSS v.22				
				Comportamiento que daña a la organización	P33-P34									
					Cometer errores intencionalmente	P35-P36								
						¿Cómo la evaluación y el seguimiento de la capacitación influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital Nacional Nivel III del Distrito Bellavista, Callao -2020?	Determinar cómo la evaluación y seguimiento de la capacitación influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital Nivel III del Distrito Bellavista, Callao -2020.		La evaluación y seguimiento de la capacitación influye en el rendimiento laboral del personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital Nivel III del Distrito Bellavista, Callao -2020.					

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Operacionalización de variable gestión de capacitación

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de capacitación	Variable 01: según Grados (2016), Cuando hablamos de capacitación nos referimos a un proceso mediante el cual se busca obtener determinados beneficios que justifican su existencia; como, por ejemplo, menos accidentes de trabajo, menor rotación, incrementos en las aptitudes y mayor productividad y eficiencia. (p.223)	La variable gestión de capacitación de naturaleza cualitativa está conformada por las dimensiones marco legal de proceso de capacitación, planeación de la capacitación y evaluación y seguimiento de la capacitación, las cuales conforman el instrumento llamado cuestionario.	1. Marco legal de procesos de capacitación 2. Planeación de la capacitación 3. Evaluación y seguimiento de la capacitación	- Marco legal del proceso de capacitación - Proceso de capacitación - Detención de necesidades de capacitación - Programación y presupuesto - Establecimiento de Objetivos - evaluación - Seguimiento - Control de calidad en la participación - Evaluación de capacitación	Ordinal

Operacionalización de variable Rendimiento Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Rendimiento Laboral	Variable 02: Según Sebastián Gabini (2018) podemos ver que el rendimiento laboral ha sido definido como el “conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o para la unidad organizativa en la que la persona trabaja” en tanto que la productividad y la eficacia sólo reflejan las consecuencias de dichas conductas. (p. 27)	El rendimiento laboral de naturaleza cuantitativa está conformado por las dimensiones: Rendimiento en la tarea, rendimiento en el contexto y comportamientos laborales contraproducentes, las cuales conforman el instrumento llamado cuestionario.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rendimiento en la tarea 2. Rendimiento en el contexto 3. Comportamientos laborales contraproducentes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad de trabajo - Planificación y organización del trabajo - Orientación hacia los resultados - Comportamiento laboral - Ambiente interpersonal - Rendimiento de la organización - Mostrar excesiva negatividad - Comportamientos que dañen a la organización - Cometer errores intencionalmente 	Ordinal

Anexo 3. Instrumento

INSTRUCCIONES: La encuesta busca recopilar información respecto a la “Gestión de capacitaciones y su influencia en el rendimiento laboral del personal administrativo en el área de farmacia de un Hospital Nivel III del Distrito Bellavista, Callao.” A continuación, se encontrará una serie de preguntas sobre las cuales debe afirmar marcando con una X según corresponda. Lee con atención; responde las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE REPUESTA:

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

Variables 01. Gestión de Capacitación

Dimensión 01. Marco legal del proceso de capacitación						
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Indicador 01. Marco legal del proceso de capacitación						
1.	¿Cree Ud. que la normativa actual de capacitación institucional contribuye a una gestión eficiente en el proceso de capacitación al personal de farmacia?					
2.	¿Sabe Ud. si en su institución cuenta con Diagnostico de Necesidades de Capacitación?					
Indicador 02. Proceso de capacitación						
3.	¿Considera Ud. que los procesos de capacitación implementados según la normativa actual mejoran los resultados del plan de capacitación?					
4.	¿Cuenta la institución con un comité de capacitación?					
Dimensión 02. Planeación de la capacitación						
Indicador 01: Detención de necesidades de capacitación						
5.	¿Considera Ud. que actualmente se siente capacitado para desarrollar sus funciones de manera eficiente?					
6.	¿Ud. considera que las capacitaciones recibidas fueron brindadas por su institución?					
Indicador 02: Programación y presupuesto						
7.	¿Se cumple con la programación del plan anual de capacitación?					
8.	¿Su área o servicio es considerado en el plan anual de capacitación?					
Indicador 03: Establecimiento de objetivos						
9.	¿La institución donde labora cumple con difundir sus objetivos?					
10.	¿Ud. Siente que su trabajo contribuye con el logro de los objetivos institucionales?					
Dimensión 03. Evaluación y seguimiento de la capacitación						
Indicador 01: Evaluación						
11.	¿La institución realiza evaluaciones de las capacitaciones realizadas a su personal?					

12.	¿La institución reconoce los logros de sus trabajadores?					
Indicador 02: Seguimiento						
13.	¿Considera Ud. que su institución cuenta con un programa anual, semestral o trimestral de capacitaciones?					
14.	¿Ud. considera suficiente las horas de capacitación que brinda la institución?					
Indicador 03: control de calidad de participación						
15.	¿Considera que la institución invierte en programas de capacitación?					
16.	¿Considera que las capacitaciones brindadas tienen un adecuado direccionamiento a las competencias específicas del personal?					
Indicador 04: Evaluación de capacitación						
17.	¿Las capacitaciones recibidas han sido orientadas a las funciones específicas?					
18.	¿Considera Ud. que las capacitaciones son un aporte a su crecimiento personal y profesional?					

Variables 02. Rendimiento Laboral

Dimensión 01. Rendimiento en la tarea						
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Indicador 01. Calidad de trabajo						
19.	¿Cree Ud. haber mejorado su desempeño después de haber tenido la capacitación?					
20.	¿considera Ud. que la falta de recursos perjudica su rendimiento laboral?					
Indicador 02: Priorización						
21.	¿La institución prioriza las funciones del personal al momento de realizar una capacitación?					
22.	¿Considera que la capacitación recibida influye directamente en su rendimiento?					
Indicador 03: Trabajo Eficiente						
23.	¿Considera que las capacitaciones recibidas influyen en su eficiencia laboral?					
24.	¿Nota una mejoría en el área después que el personal recibió la capacitación?					
Dimensión 02. Rendimiento en el contexto						
Indicador 01. Comportamiento laboral						
25.	¿Considera que sus compañeros están comprometidos con los logros del área?					
26.	¿Las capacitaciones recibidas han mejorado el rendimiento general del personal?					
Indicador 02: Ambiente interpersonal						
27.	¿Existen reconocimiento por sus jefes cuando realiza sus labores de manera eficiente?					
28.	¿Siente satisfacción en el reconocimiento brindado por tus jefes?					
Indicador 03: Rendimiento de la organización						
29.	¿Considera que su participación en el proceso de capacitación contribuye con el rendimiento general de la institución?					
30.	¿Considera que mejorando sus competencias contribuyen la satisfacción del cliente?					
Dimensión 03. Comportamientos laborales contraproducentes.						
Indicador 01. Mostrar excesiva negatividad						
31.	¿Ud. cree que hay personal que no está comprometido con los logros de la institución?					
32.	¿Cree Ud. que la institución debería sensibilizar al personal para mejorar la eficiencia de sus funciones para el cumplimiento de los logros?					
Indicador 02. Comportamiento que dañen a la organización						
33.	¿Existen ausentismo de personal durante sus labores?					
34.	¿Ud. cree que el personal incumple con la normatividad institucional?					
Indicador 03. Cometer errores intencionalmente						
35.	¿Cree Ud. que sus compañeros realizan errores intencionalmente?					
36.	¿Considera que los errores intencionales son producidos por una falta de capacitación o sensibilización?					

Anexo 4. Validación del instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V1 GESTIÓN DE CAPACITACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Gestión de Capacitación							
	DIMENSIÓN 1: Marco legal del proceso de capacitación							
1	¿Cree Ud. que la normativa actual de capacitación institucional contribuye a una gestión eficiente en el proceso de capacitación al personal de farmacia?	✓		✓		✓		
2	¿Sabe Ud. si en su institución cuenta con Diagnostico de Necesidades de Capacitación?	✓		✓		✓		
3	¿Considera Ud. que los procesos de capacitación implementados según la normativa actual mejoran los resultados del plan de capacitación?	✓		✓		✓		
4	¿Cuenta la institución con un comité de capacitación?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Planeación de la capacitación							
5	¿Considera Ud. que actualmente se siente capacitado para desarrollar sus funciones de manera eficiente?	✓		✓		✓		
6	¿Ud. considera que las capacitaciones recibidas fueron brindadas por su institución?	✓		✓		✓		
7	¿Se cumple con la programación del plan anual de capacitación?	✓		✓		✓		
8	¿Su área o servicio es considerado en el plan anual de capacitación?	✓		✓		✓		
9	¿la institución donde labora cumple con difundir sus objetivos?	✓		✓		✓		
10	¿Ud. Siente que tu trabajo contribuye con el logro de os objetivos institucionales?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Evaluación y seguimiento de la capacitación							
11	¿La institución realiza evaluaciones de las capacitaciones realizadas a su personal?	✓		✓		✓		
12	¿La institución reconoce los logros de sus trabajadores?	✓		✓		✓		
13	¿Considera Ud. que su institución cuenta con un programa anual, semestral o trimestral de capacitaciones?	✓		✓		✓		

14	¿Ud. considera suficiente las horas de capacitación que brinda la institución?	✓		✓		✓	
15	¿Considera que la institución invierte en programas de capacitación?	✓		✓		✓	
16	¿Considera que las capacitaciones brindadas tienen un adecuado direccionamiento a las competencias específicas del personal?	✓		✓		✓	
17	¿Las capacitaciones recibidas han sido orientadas a las funciones específicas?	✓		✓		✓	
18	¿Considera Ud. que las capacitaciones son un aporte a su crecimiento personal y profesional?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Falconi Atoche Jhon Hayrol

DNI: 43460177

Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado Temático

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

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

20 de mayo del 2021

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Michel Jaime Méndez Escobar

DNI: 10797162

Especialidad del validador: Magister en Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado Metodólogo

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

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

20 de mayo del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V2 RENDIMIENTO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 2: Rendimiento Laboral							
	DIMENSIÓN 1: Rendimiento en la tarea	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cree Ud. haber mejorado su desempeño después de haber tenido la capacitación?	✓		✓		✓		
2	¿considera Ud. que la falta de recursos perjudica su rendimiento laboral?	✓		✓		✓		
3	¿La institución prioriza las funciones del personal al momento de realizar una capacitación?	✓		✓		✓		
4	¿Considera que la capacitación recibida influye directamente en su rendimiento?	✓		✓		✓		
5	¿Considera que las capacitaciones recibidas influyen en su eficiencia laboral?	✓		✓		✓		
6	¿Nota una mejoría en el área después que el personal recibió la capacitación	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Rendimiento en el contexto	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Considera que sus compañeros están comprometidos con los logros del área?	✓		✓		✓		
8	¿Las capacitaciones recibidas han mejorado el rendimiento general del personal?	✓		✓		✓		
9	¿Existen reconocimiento por sus jefes cuando realiza sus labores de manera eficiente?	✓		✓		✓		
10	¿Siente satisfacción en el reconocimiento brindado por tus jefes?	✓		✓		✓		
11	¿Considera que su participación en el proceso de capacitación contribuye con el rendimiento general de la institución?	✓		✓		✓		
12	¿Considera que mejorando sus competencias contribuyen la satisfacción del cliente?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Comportamientos laborales contraproducentes.	Si	No	Si	No	Si	No	

13	¿Ud. cree que hay personal que no está comprometido con los logros de la institución?	✓		✓		✓	
14	¿Cree Ud. que la institución debería sensibilizar al personal para mejorar la eficiencia de sus funciones para el cumplimiento de los logros?	✓		✓		✓	
15	¿Existen ausentismo de personal durante sus labores?	✓		✓		✓	
16	¿Ud. cree el personal incumple con la normatividad institucional?	✓		✓		✓	
17	¿Cree Ud. que sus compañeros realizan errores intencionalmente?	✓		✓		✓	
18	¿Considera que los errores intencionales son producidos por una falta de capacitación o sensibilización?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Falconi Atoche Jhon Hayrol

DNI: 43460177

Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado Temático

²Revelancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

20 de mayo del 2021

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Michel Jaime Méndez Escobar

DNI: 10797162

Especialidad del validador: Magister en Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado Metodólogo

²Revelancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

20 de mayo del 2021

Anexo 5. Matriz de datos

Matriz de Datos de la Variable Gestión de Capacitaciones

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	
Trabajador 01	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
Trabajador 02	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	1	
Trabajador 03	2	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	
Trabajador 04	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
Trabajador 05	2	3	2	2	4	1	2	2	3	3	2	1	4	3	3	3	3	1	
Trabajador 06	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	2	
Trabajador 07	3	5	3	5	3	4	3	5	3	4	3	5	4	3	4	3	2	2	
Trabajador 08	3	4	5	4	3	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	
Trabajador 09	3	5	4	5	5	3	4	4	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	
Trabajador 10	5	4	3	5	4	3	2	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	
Trabajador 11	5	4	5	5	4	5	5	3	3	2	4	5	5	2	2	3	4	2	
Trabajador 12	3	2	3	1	3	2	1	2	4	3	2	3	3	1	3	2	3	1	
Trabajador 13	4	3	2	1	5	4	3	5	2	1	2	3	1	4	5	5	3	1	
Trabajador 14	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	3	4	4	3	1	
Trabajador 15	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	
Trabajador 16	2	2	3	2	4	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	
Trabajador 17	2	2	3	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	
Trabajador 18	3	3	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
Trabajador 19	1	2	3	4	4	5	2	2	1	3	3	4	5	4	5	3	2	1	
Trabajador 20	1	2	3	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	
Trabajador 21	1	3	3	2	1	3	4	2	5	5	1	3	5	1	5	3	2	4	
Trabajador 22	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
Trabajador 23	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	2	3	3	
Trabajador 24	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	
Trabajador 25	2	2	4	4	3	4	2	2	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	
Trabajador 26	1	3	3	5	4	2	4	2	4	3	4	2	2	3	4	5	1	3	
Trabajador 27	4	4	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	
Trabajador 28	3	4	4	4	5	3	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	
Trabajador 29	4	3	4	2	5	2	5	1	4	2	4	1	2	2	3	3	4	2	
Trabajador 30	3	4	2	4	5	4	3	5	2	3	4	5	5	4	3	5	4	5	
Trabajador 31	5	5	5	3	3	4	5	5	3	4	2	1	5	1	4	1	3	1	
Trabajador 32	3	4	3	4	1	2	4	2	4	4	4	2	5	4	4	2	3	4	
Trabajador 33	1	2	3	1	2	3	2	3	2	3	1	2	3	2	3	2	3	2	
Trabajador 34	3	2	4	3	3	4	2	3	4	2	3	1	4	5	1	3	4	2	
Trabajador 35	2	4	1	5	5	2	4	2	3	2	4	1	5	2	4	3	1	4	2
Trabajador 36	3	5	1	3	2	4	1	1	4	4	5	5	2	4	3	5	5	2	
Trabajador 37	2	4	3	1	5	2	4	3	5	4	1	3	4	5	2	5	1	1	
Trabajador 38	4	1	4	3	5	2	5	2	5	1	5	4	5	4	5	3	5	5	
Trabajador 39	1	3	2	5	4	4	2	5	2	5	5	4	5	1	4	5	5	1	
Trabajador 40	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Trabajador 41	3	5	3	5	3	4	3	5	3	4	3	5	4	3	4	3	2	2	
Trabajador 42	2	2	4	4	3	4	2	2	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	
Trabajador 43	4	4	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	
Trabajador 44	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
Trabajador 45	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	1	
Trabajador 46	2	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	
Trabajador 47	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
Trabajador 48	2	3	2	2	4	1	2	2	3	3	2	1	4	3	3	3	3	1	
Trabajador 49	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	2	
Trabajador 50	3	5	3	5	3	4	3	5	3	4	3	5	4	3	4	3	2	2	
Trabajador 51	3	4	5	4	3	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	
Trabajador 52	3	5	4	5	5	3	4	4	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	
Trabajador 53	5	4	3	5	4	3	2	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	
Trabajador 54	5	4	5	5	4	5	5	3	3	2	4	5	5	2	2	3	4	2	
Trabajador 55	3	2	3	1	3	2	1	2	4	3	2	3	3	1	3	2	3	1	
Trabajador 56	4	3	2	1	5	4	3	5	2	1	2	3	1	4	5	5	3	1	
Trabajador 57	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	3	4	4	3	1	
Trabajador 58	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	
Trabajador 59	2	2	3	2	4	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	
Trabajador 60	2	2	3	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	
Trabajador 61	3	3	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
Trabajador 62	1	2	3	4	4	5	2	2	1	3	3	4	5	4	5	3	2	1	
Trabajador 63	1	2	3	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	
Trabajador 64	1	3	3	2	1	3	4	2	5	5	1	3	5	1	5	3	2	4	
Trabajador 65	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
Trabajador 66	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	2	3	3	
Trabajador 67	1	3	3	2	1	3	4	2	5	5	1	3	5	1	5	3	2	4	

Matriz de Datos de la Variable Rendimiento Laboral

	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	y13	y14	y15	y16	y17	y18
Trabajador 01	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 02	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 03	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 04	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4
Trabajador 05	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
Trabajador 06	4	4	3	3	3	3	1	3	1	3	4	3	4	3	4	3	3	4
Trabajador 07	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	5	3	3	3	2	2	3
Trabajador 08	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5
Trabajador 09	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4
Trabajador 10	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
Trabajador 11	1	2	4	2	4	2	3	2	4	4	5	4	3	5	1	3	4	1
Trabajador 12	3	3	4	5	3	4	4	2	4	3	2	4	3	5	3	4	4	5
Trabajador 13	4	3	1	3	3	4	3	5	4	2	2	1	3	2	4	1	3	3
Trabajador 14	4	4	2	3	3	2	1	3	4	3	1	4	3	4	4	1	3	4
Trabajador 15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 16	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Trabajador 17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 18	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
Trabajador 19	4	5	1	4	2	3	5	2	5	2	3	3	2	4	1	5	1	4
Trabajador 20	4	3	5	1	4	3	5	3	1	2	3	2	2	2	3	3	5	5
Trabajador 21	5	1	4	1	4	5	4	5	1	3	5	5	4	1	4	5	3	5
Trabajador 22	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 23	3	4	4	4	2	3	3	4	2	4	1	4	3	3	3	4	4	3
Trabajador 24	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 25	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	5
Trabajador 26	2	5	4	2	2	4	5	5	2	3	3	1	1	2	3	4	5	5
Trabajador 27	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	5	5	3	4	4	4	4
Trabajador 28	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
Trabajador 29	2	1	4	2	4	3	2	4	5	1	5	2	5	2	4	5	3	5
Trabajador 30	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5
Trabajador 31	4	2	4	2	3	4	4	5	2	5	4	2	4	5	5	5	5	3
Trabajador 32	1	4	3	4	2	1	4	5	3	5	1	3	4	2	3	4	2	4
Trabajador 33	3	1	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	5	1	5	2
Trabajador 34	4	3	1	2	2	3	3	2	4	1	4	2	4	4	2	3	4	3
Trabajador 35	5	5	3	2	4	4	5	3	1	3	2	5	2	3	4	4	5	1
Trabajador 36	1	2	3	4	2	4	5	2	4	5	3	5	5	4	5	3	5	4
Trabajador 37	3	3	2	4	5	2	5	2	2	2	5	4	5	5	4	5	4	5
Trabajador 38	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
Trabajador 39	5	5	5	2	3	5	1	5	5	5	1	4	5	5	1	5	3	2
Trabajador 40	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 41	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	5	3	3	3	2	2	3
Trabajador 42	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	5
Trabajador 43	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	5	5	3	4	4	4	4
Trabajador 44	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 45	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 46	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 47	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4
Trabajador 48	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
Trabajador 49	4	4	3	3	3	3	1	3	1	3	4	3	4	3	4	3	3	4
Trabajador 50	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	5	3	3	3	2	2	3
Trabajador 51	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5
Trabajador 52	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4
Trabajador 53	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
Trabajador 54	1	2	4	2	4	2	3	2	4	4	5	4	3	5	1	3	4	1
Trabajador 55	3	3	4	5	3	4	4	2	4	3	2	4	3	5	3	4	4	5
Trabajador 56	4	3	1	3	3	4	3	5	4	2	2	1	3	2	4	1	3	3
Trabajador 57	4	4	2	3	3	2	1	3	4	3	1	4	3	4	4	1	3	4
Trabajador 58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 59	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Trabajador 60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 61	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
Trabajador 62	4	5	1	4	2	3	5	2	5	2	3	3	2	4	1	5	1	4
Trabajador 63	4	3	5	1	4	3	5	3	1	2	3	2	2	2	3	3	5	5
Trabajador 64	5	1	4	1	4	5	4	5	1	3	5	5	4	1	4	5	3	5
Trabajador 65	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 66	3	4	4	4	2	3	3	4	2	4	1	4	3	3	3	4	4	3
Trabajador 67	5	1	4	1	4	5	4	5	1	3	5	5	4	1	4	5	3	5

Anexo 6. Propuesta de valor

Haciendo mención a la actual coyuntura que atraviesa el mundo, debido a la pandemia ocasionado por el brote coronavirus Covid-19, nos damos cuenta la importancia del rol que cumple el sector salud en la atención sanitaria de la sociedad. Por lo que, es importante brindar la capacitación adecuada al personal asistencial y administrativo que labora en los Centros Asistenciales del Perú, sobre todo en la primera línea de defensa contra el Covid-19, con el fin de brindar una adecuada atención a los pacientes asegurados y no asegurados sobre todo de aquellos que requieren de atención inmediata y eficiente.

Por lo tanto, considero que el presente proyecto de tesis, genera un valor al Hospital Nacional Nivel III, así también a la Sociedad en general. Puesto que siendo una política del sector salud, brindar un servicio de calidad a la población adscrita y público en general, el presente proyecto contribuye con los logros de los objetivos estratégicos de la institución y del estado peruano, más aún, en el marco de un estado de emergencia Nacional y Emergencia sanitaria, del estado peruano.