



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL PARA EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE RECURSOS
HUMANOS, EN LA RED DE SALUD TRUJILLO ESTE, TRUJILLO, 2024**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

ASMAT ASMAD, YOEL YOVANY

ORCID:0000-0003-4814-9480

ASESOR

ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA

ORCID:0000-0001-6079-2319

CHIMBOTE-PERÚ

2024



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0112-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **21:40** horas del día **13** de **Junio** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL Presidente
ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA Miembro
CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Miembro
Dr(a). ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS, EN LA RED DE SALUD TRUJILLO ESTE, TRUJILLO, 2024**

Presentada Por :

(1611181016) **ASMAT ASMAD YOEL YOVANY**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **14**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciado en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL
Presidente

ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA
Miembro

CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
Miembro

Dr(a). ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS, EN LA RED DE SALUD TRUJILLO ESTE, TRUJILLO, 2024 Del (de la) estudiante ASMAT ASMAD YOEL YOVANY, asesorado por ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 0% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 02 de Julio del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

A Dios, por darme la vida y la fortaleza necesaria para continuar y lograr culminar con éxito la meta establecida desde el 2018.

A mi esposa e hijas, por darme esas fuerzas necesarias, que, a pesar de estar ausente en muchas ocasiones de la vida junto a ellas, entendieron las razones y es por eso que hoy se logra el objetivo.

Finalmente, a todas las personas que creyeron en mí, que me apoyaron y motivaron a continuar y a la vez demostrar que nunca es tarde para lograr ser profesional.

Agradecimiento

A mis padres, por el apoyo incondicional que me brindaron para lograr este objetivo, ya que siempre me impulsaron a seguir mis metas y que a pesar de las adversidades nunca abandonarlas.

Especial para mi tutor de esta investigación, ya que, con su dedicación y paciencia, sus observaciones y consejos, no se hubiese logrado avanzar hasta este punto, del cual siempre los llevaré grabado en cada etapa de mi desarrollo profesional.

Por último, a esta flamante casa de estudios, por la exigencia en cada ciclo académico, lo que ha permitido avanzar en busca del objetivo, el título universitario.

Índice general

Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento	V
Índice general	VI
Lista de Tablas.....	VII
Lista de Figuras	VIII
Resumen	IX
Abstract.....	X
I. Planteamiento del problema	1
II. Marco teórico	5
2.1 Antecedentes	5
2.2 Bases teóricas	13
2.3 Hipótesis.....	21
III. Metodología.....	22
3.1 Tipo, nivel y diseño de la Investigación.....	22
3.2 Población.....	22
3.3 Operacionalización de las variables	24
3.4 Técnica e Instrumento de recolección de datos.....	25
3.5 Método de Análisis de Datos	26
3.6 Aspectos Éticos	26
IV. Resultados	28
V. Discusión	37
VI. Conclusiones	51
VII. Recomendaciones.....	52
Referencias bibliográficas	53
Anexos.....	60
Anexo 01. Matriz de Consistencia	60
Anexo 02. Instrumento de recolección de información	61
Anexo 03. Ficha técnica del instrumento	62
Anexo 04. Formato de Consentimiento Informado.....	75

Lista de Tablas

Tabla 1: Características de la capacitación de personal para los trabajadores en la unidad de recursos humanos de la Red de Salud Trujillo Este, Trujillo, 2024	28
Tabla 2:Características del desempeño laboral en los trabajadores de la unidad de recursos humanos de la Red de Salud Trujillo Este, Trujillo, 2024	31
Tabla 3:propuesta de mejora de la capacitación de personal para el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de recursos humanos, en la red de salud Trujillo este, Trujillo 2024	34

Lista de Figuras

Figura 1: Características de la capacitación de personal para los trabajadores en la unidad de recursos humanos de la Red de Salud Trujillo Este, Trujillo, 2024	30
Figura 2: Características del desempeño laboral en los trabajadores de la unidad de recursos humanos de la Red de Salud Trujillo Este, Trujillo, 2024	33

RESUMEN

La investigación desarrolló como objetivo general: establecer la propuesta de mejora de la capacitación del personal para el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de recursos humanos, en la red de Salud Trujillo Este, Trujillo, 2024. El nivel de la investigación fue descriptivo, de diseño transversal no experimental de tipo cuantitativo, la población al igual que la muestra, estuvo conformada por 16 trabajadores de la unidad de recursos humanos; para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta cuyo instrumento ejecutado fue el cuestionario, conformado por 17 interrogantes, medidas en la escala de Likert. De los resultados, para la variable capacitación de personal, el 37.50% considera que la entidad casi nunca realiza capacitaciones con frecuencia, el 37.50% indicó que nunca la entidad realiza convenios para capacitaciones, el 62.50% mencionó que a veces se trabaja en equipo, el 37.50% indicó que la entidad a veces desarrolla un plan de capacitación al 100%; Para la variable desempeño laboral, el 43.75% mencionó que a veces existen conflictos entre trabajadores así mismo a veces es valorado en el puesto de trabajo, el 87.50% indicó que nunca la entidad le ofrece algún tipo de incentivo o reconocimiento por la labor desempeñada y objetivos cumplidos; concluyendo que la entidad no realiza capacitaciones con frecuencia, existiendo conflictos entre colaboradores, no desarrollándose el trabajo en equipo, así mismo no se ofrece incentivos o reconocimientos por el logro de objetivos, razones suficientes para el bajo desempeño laboral.

Palabras clave: *capacitación, desempeño laboral, colaborador*

ABSTRACT

The general objective of the research was to establish the proposal to improve staff training for the work performance of the workers of the human resources unit, in the Trujillo Este Health network, Trujillo, 2024. The level of the research was descriptive, with a quantitative non-experimental cross-sectional design, the population, like the sample, was made up of 16 workers from the human resources unit; To collect the data, the survey technique was applied, whose instrument was the questionnaire, made up of 17 questions, measured on the Likert scale. From the results, for the personnel training variable, 37.50% consider that the entity almost never conducts training frequently, 37.50% indicated that the entity never makes agreements for training, 62.50% mentioned that sometimes they work as a team, 37.50% indicated that the entity sometimes develops a 100% training plan; For the job performance variable, 43.75% mentioned that sometimes there are conflicts between workers and sometimes it is valued in the workplace, 87.50% indicated that the entity never offers them any type of incentive or recognition for the work performed and objectives met; concluding that the entity does not carry out training frequently, there are conflicts between collaborators, teamwork is not developed, likewise no incentives or recognition are offered for the achievement of objectives, sufficient reasons for poor work performance.

Keywords: training, job performance, collaborator

I. Planteamiento del problema

Toda institución u organización, mide la productividad o desempeño de sus trabajadores mediante la satisfacción o insatisfacción que generan al momento de atender a los ciudadanos, dado que con esta variable se logra saber si un colaborador tiene un índice alto de productividad, así como no ser útil para el puesto de trabajo en el cual desarrolla sus actividades, por lo que de esta manera no se lograrían los objetivos que tiene la institución. Así mismo en muchas organizaciones públicas o privadas, al realizar el análisis respecto a la baja productividad en sus trabajadores, coinciden que la capacitación del personal en un factor principal para un mejor desempeño de sus trabajadores, es por ello que realizan planes de capacitación al personal – PDP, con la finalidad de aumentar la productividad y desarrollar, en sus colaboradores, habilidades que los lleven a cumplir con los objetivos institucionales; al respecto, se necesita presupuesto para poder invertir en capacitar al personal, dado que esta acción tendrá como finalidad el obtener el mejor rendimiento en los puestos de trabajo que desempeñan los colaboradores, pues un colaborador bien capacitado para el puesto que ocupa, tiene capacidad de análisis y resolución de problemas ante cualquier evento generado en la empresa, por lo tanto su desempeño es el más óptimo y esperado por la institución.

La Organización Internacional del Trabajo-OIT, en un estudio, realizado en varios países, confirmó que en el sector público existe falta de capacitación al personal cuya consecuencia es la falta de identidad del colaborador para con la institución, bajo desempeño laboral, por lo tanto, incumplimiento de los objetivos planteados. Sin embargo, se evidencia que este problema no solo es a nivel nacional, sino que también se manifiesta internacionalmente, dado el caso del país de Honduras, donde, de cada 100 servidores públicos, solo son capacitados el 20%, generando baja productividad, no trabajar en equipo, falta de comunicación y liderazgo entre los colaboradores. (Hidalgo, 2022)

En México, la medianas y pequeñas empresas no consideran a la capacitación de su personal como una estrategia, el cual medirá la capacidad de productividad que tiene cada colaborador; al no capacitar, se genera rotación de personal, falta de preparación para el puesto, limitaciones al analizar resolución de problemas, desconfianza para lograr los objetivos institucionales, por ende, en el corto plazo el cierre de la organización. (García, 2017)

Rupay (2019), menciona que, en México, todo trabajador tiene derecho a ser capacitado, con la finalidad de que adopte habilidades y conocimientos que le ayuden a mejorar la actividad que realiza. Así mismo señala que en toda empresa, los colaboradores deben ser capacitados, debido a que siempre existen problemas de desempeño o productividad.

En Colombia, en grandes sectores de la industria privada, los usuarios no se encuentran satisfechos, por tal motivo muchas de estas empresas buscan siempre fortalecer, a través de la capacitación, a los colaboradores que se encuentran en la primera línea de acción, así mismo se busca que los usuarios o clientes se encuentren satisfechos al momento de ser atendidos por la contratación de un servicio, esto se lograra cuando el empleado este capacitado al 100%. Dicha capacitación imparte en el colaborador aptitudes técnicas que son muy necesarias para desarrollar su trabajo en la institución o empresa. (Morales et. al., 2017)

El desempeño laboral, en el país de Colombia, no tiene motivación ni valor alguno para las entidades públicas, sin embargo, a través de las políticas públicas que tiene el gobierno colombiano, se plantea implementar planes de capacitación para facilitar la gestión del talento humano, con la finalidad de buscar los mejores colaboradores y ser productivos orientados a cumplir los objetivos de la institución. (Jiménez, 2017)

Reyes et. al. (2018), en Ecuador, manifiesta que el desempeño laboral en las instituciones públicas está por debajo del nivel esperado, los indicadores, cuantitativos y cualitativos, no son los suficientemente óptimos como para que la institución logre los objetivos y metas planteadas, los colaboradores no se encuentran motivados, existe conflictos interpersonales y falta de compromiso con algunos funcionarios; por tal motivo las empresas están optando por implementar sistemas de gestión que ayuden a ofrecer una mejor calidad de atención y mejor desempeño de sus colaboradores.

Las Mipymes, en Ecuador, se evidencia que existe un gran problema respecto al desempeño laboral y esto se debe a que sus colaboradores se encuentran desmotivados, insatisfechos llegando al punto de no tener interés por las funciones encomendadas; esto llevo a que las organizaciones desarrollen políticas que permitan identificar y otorgar incentivos por cumplimiento de metas, tomando en cuenta la eficiencia y eficacia, habilidades técnicas en cada trabajador público. Así mismo se menciona que en dicho país se ejerce un liderazgo autoritario, el cual no permite que el colaborador se desarrolle eficientemente, existiendo la desmotivación y bajo desempeño laboral. (Bustamante et. al., 2022)

En el Perú, el sector público en salud, es un pilar del gobierno y tiene un rol fundamental para el desarrollo del país, con lo cual se busca brindar una mayor atención o calidad de servicio, en comparación con una entidad privada, dado que se conoce que la salud privada tiene mayor calidad de atención. Para ello es imprescindible capacitar al personal en los puestos de trabajo, lo que tendría como consecuencia una mejor atención al usuario que visita los servicios en las entidades del estado.

Por otra parte, en las empresas públicas y/o privadas la capacitación laboral es una estrategia fundamental para que el colaborador proporcione un desempeño óptimo en la institución brindando un mejor servicio al usuario y a la vez ser muy competitivos en los puestos de trabajo que se presenten, conforme a la formación académica o perfil del puesto. Sin embargo, estas, siempre tienen el gran reto de formar o capacitar al colaborador, dado que muchos de ellos carecen de conocimientos y/o habilidades suficientes para el puesto de trabajo o diversas áreas en la organización.

En la red de salud Trujillo Este, una institución dedicada a administrar los servicios de 67 establecimientos de salud, no es ajena a los problemas respecto a la capacitación y el desempeño laboral en los distintos departamentos en la institución, una de ellas, la unidad de recursos humanos, donde, a pesar que los colaboradores cuentan con el perfil idóneo, no se encuentran capacitados o no reciben de forma permanente la capacitación referente a los puestos de trabajo o áreas en las que desarrollan sus actividades, lo que trae como consecuencia a trabajadores desmotivados para el cumplimiento de sus funciones. Así mismo, al no ser capacitados, surge el problema de la baja productividad o desempeño, el trabajo en equipo no es eficiente, por lo tanto, no se cumplen los objetivos, tanto en el puesto de trabajo como en la institución, lo que trae como consecuencia, ser una de las instituciones públicas con menor prestigio dentro de la región.

Por lo expuesto en párrafos anteriores, se planteó el siguiente enunciado como problema general: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la capacitación del personal para el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de recursos humanos, en la red de Salud Trujillo Este, Trujillo, 2024?. Así mismo como problemas específicos se describieron los siguientes: ¿Cuáles son las características de la capacitación del personal en los trabajadores de la unidad de recursos humanos, en la red de Salud Trujillo Este, Trujillo, 2024?, ¿Cuáles son las características del desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de recursos humanos, en la red de Salud Trujillo Este, Trujillo, 2024?, ¿Cuál es el plan de mejora de la

capacitación del personal para el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de recursos humanos, en la red de Salud Trujillo Este, Trujillo, 2024?.

Conforme al problema descrito, para su resolución, se planteó el siguiente objetivo general: Elaborar la propuesta de un plan de mejora de la capacitación del personal para el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de recursos humanos, en la red de Salud Trujillo Este, Trujillo, 2024. Dicho objetivo general resultó de los objetivos específicos siguientes: objetivo específico 1: Describir las características de la capacitación del personal para los trabajadores de la unidad de recursos humanos, en la red de Salud Trujillo Este, Trujillo, 2024; objetivo específico 2: Especificar las características del desempeño laboral en los trabajadores de la unidad de recursos humanos, en la red de Salud Trujillo Este, Trujillo, 2024, y objetivo específico 3: elaborar el plan de mejora de la capacitación del personal para el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de recursos humanos, en la red de Salud Trujillo Este, Trujillo, 2024.

El presente estudio se justificó teóricamente pues proporcionó conocimiento sobre la importancia de la capacitación del personal para el desempeño laboral en el cumplimiento de objetivos institucionales; Fernández (2020) en su investigación cita a Bernal et. al. (2012) el cual mencionó que la investigación es teórica cuando el estudio realizado tiene como propósito generar discusión sobre un hecho existente, el cual hace contraste con la teoría y se comparan los resultados. Así mismo, se justificó de forma práctica, porque ayudó a resolver problemas implementando estrategias que, al ponerlos en práctica, colaboraron a solucionar dichos inconvenientes en la institución. Fernández (2020) cita a Arias (2012) et. al., quienes manifestaron que un estudio se justifica de forma práctica porque ante los hechos establecidos la investigación aportara con estrategias o soluciones que contribuyen al logro de objetivos en una organización. Finalmente, esta investigación se justificó de manera metodológica porque se elaboró una propuesta de plan de mejora, con acciones o estrategias, las cuales, al ser implementadas, fortalecerán el desempeño laboral de los colaboradores teniendo como base la capacitación del personal en dicha institución pública. Ñaupas et. al. (2014) mencionaron que una investigación es metodológica porque se crea un instrumento donde se recolecta o analizan datos del cual se puedan plantear nuevas formas o estrategias para obtener un conocimiento confiable.

II. Marco teórico

2.1 Antecedentes

Internacionales

Lugo (2023) en su investigación titulado *importancia y beneficios de la capacitación del personal en los SPA de Guasave, Sinaloa, México*, señaló como objetivo general: conocer cuan importantes y que beneficios se obtiene al capacitar al personal de los spas de Guasave. La metodología utilizada fue mixta y descriptiva, utilizando una muestra de 10 spas actualmente funcionando en el rubro. Así mismo el instrumento de medición utilizada fue la encuesta con entrevista semiestructurada de 13 preguntas con forma de respuesta, opción múltiple, obteniéndose los siguientes resultados: el 70% tienen por lo menos preparación en el rubro, el 40% menciona que solo los capacitan al inicio del empleo, el 100% menciona que consideran importante mantener la actualización en el spa; el 100% de los encuestados menciona que miden que tanto, la capacitación realizada, influyo en el nivel de respuesta en sus empleados. Luego de los resultados obtenidos, se concluye que tanto los trabajadores como empleadores de los spas, al ser capacitados constantemente, obtienen beneficios, con lo cual la organización logra los objetivos trazados.

Medina et al (2021), en su investigación titulada *la capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial* en la ciudad de Cúcuta, Colombia; planteo como objetivo general: la evaluación respecto a la capacitación laboral que se desarrolla en las empresas medianas de la ciudad de Cúcuta, Colombia. se desarrolló un tipo de investigación es descriptiva de diseño no experimental, transeccional y a la vez de campo, el instrumento utilizado fue el cuestionario aplicando la técnica de la entrevista y a la vez la observación, no existiendo manipulación de los datos. No se planteó hipótesis, dado que son referenciados en los objetivos de dicha investigación. Así mismo tuvo una población de 214 pequeñas empresas de la ciudad, teniendo una muestra de 138. Respecto a los resultados se logra evidenciar que el 92% de dichas empresas son dirigidas por profesionales titulados, el 74% desarrollan reiteradamente el trabajo en equipo, dado que es una estrategia para encontrar habilidades, conocimientos en el colaborador; el estudio realizado concluye que las empresas medianas de la ciudad de Cúcuta, Colombia, apuestan por la capacitación del personal dado que lo consideran una estrategia fundamental para el desarrollo del sector.

Ortegón (2020) en su trabajo de sistematización titulado *capacitación e inducción de personal por cargo y área de la empresa Pricemart Colombia S.A.S.*, mencionó como objetivo general: *desarrollar una capacitación asertiva, verificando su eficiencia, empleando un formato que especifique los temas y procesos de capacitación*, el cual deriva de dos objetivos específicos, donde prevalece el registro de actividades en cada área de trabajo, analiza el contenido del tema y clasificando por área, para una mejor comprensión. Desarrollo una investigación cualitativa, dividido en cuatro fases: observación, recolección de datos, criterios de evaluación y resultados; el tipo de investigación desarrollado fue descriptivo. El instrumento utilizado en la recolección de datos fue la encuesta descriptiva, aplicando un método de muestreo no probabilístico. Para los resultados, este estudio determino un impacto en la organización, esperando que exista trabajo en equipo dentro del cual tengan colaboradores con la capacidad de afrontar nuevos retos. En la conclusión, se detalló que la investigación desarrollada en la empresa es importante, dado que el formato aplicado, fortalece al personal el cual brinda apoyo con las herramientas respectivas. Así mismo se manifiesta que la capacitación es muy importante pues se debe de tomar como una inversión y no como un gasto.

López y Castillo (2023), en su trabajo de investigación titulado: *Habilidades gerenciales y desempeño laboral de los funcionarios públicos, Cañar, Ecuador*, estableció como objetivo general *determinar la existencia de una relación causal entre las habilidades gerenciales y el desempeño laboral de los funcionarios del GADIC*. En la metodología se empleó un enfoque cuantitativo, con diseño correlacional. Para la recolección de los datos se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento. La muestra fue probabilística conteniendo un total de 380 usuarios. En el estudio se plantearon dos hipótesis de las cuales H0: no existe relación significativa entre las variables y H1: existe relación significativa entre ambas variables. De los resultados obtenidos se verifico que el 20.21% indica que no se tiene buena comunicación a comparación del 59.06% que indicaron que la comunicación es buena, así mismo el 22.31% manifestó que no es responsable y tampoco se compromete con la empresa y el 49.87% indica que si lo es. El 42.72% indico que se deberían ofrecer reconocimientos y el 24.15% indico que no se deben ofrecer. Luego del análisis, llegaron a la conclusión que los funcionarios en estudio, poseen alto nivel de habilidades y desempeño laboral permitiendo una mejor relación entre el funcionario y los clientes desarrollando responsabilidad y compromiso en mejoras de un buen servicio.

Ortega et. al. (2023), en su estudio titulado, *el desempeño laboral de los servidores públicos de la DIGEIM, un análisis desde el clima organizacional*, desarrollada en el país de Ecuador, planteo como objetivo: *determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección general de intereses marítimos de la armada de ecuador (DIGEIM)*, en dicho estudio se utilizó la metodología cuantitativa de tipo correlacional, no experimental; para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario aplicando la técnica de la encuesta in situ, dicho cuestionario fue medido en la escala de Likert. Entre los resultados más relevantes se tiene que el 54.7% manifestó que en la institución no existió un adecuado clima organizacional, el 18.8% indico que la comunicación interpersonal en la institución no es exitosa, el 51.6% indico que nunca existió motivación en la institución. Así mismo el 35.9% señaló que el desempeño laboral muy pocas veces es productivo, el 21.9% de los servidores encuestados señaló que la eficacia laboral en la institución no existe, así como el 31.3% manifiesta que la eficacia no se logra. Para la conclusión, luego del análisis de los resultados, se detalló que más del 50% de los servidores de la institución percibe un clima laboral inadecuado lo que afecta el desempeño laboral.

Quito et. al. (2020) en su trabajo de investigación titulado *Desempeño Laboral del Capital Humano en las Universidades de la Ciudad de Cuenca*, en Ecuador, describió como objetivo principal el *analizar el desempeño laboral del capital humano en las universidades de la ciudad de cuenca*, Ecuador. La metodología empleada fue descriptiva en el cual emplearon un diseño descriptivo no experimental. La población estudiada fue de 96 colaboradores administrativos que desarrollan labores en 4 universidades, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario el cual desarrollaron a través de Google form. En los resultados, el 42.91% indicaron que a veces tienen todos los recursos con los que desarrollan sus actividades (insumos, equipos, infraestructura), en cuanto el 21.01% indican que para nada cuentan con los recursos; el 61% manifestó que las universidades no brindan la atención adecuada y que no se encuentran identificados con los objetivos institucionales, el 34% indico que no existe oportunidad de desarrollo en las universidades y el 30% manifestó que no se trabaja en equipo. Luego del análisis de los resultados, concluyeron que las instituciones en estudio deben de poner mayor énfasis en la gestión del talento humano, con lo cual logran que los servidores se desarrollen profesionalmente, así como involucrarse en las actividades o funciones asignadas por ende el logro de los objetivos institucionales.

Nacionales

Cisneros (2021), en su estudio de investigación titulado *Capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas, rubro distribución de bebidas: caso DIR SUR S.R.L. distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2021*, propuso como objetivo principal: descripción de la capacitación del personal, el cual se desarrolló planteando los objetivos específicos basados en la capacitación respecto al aprendizaje y habilidades interpersonales; el problema planteado fue ¿Cómo es la capacitación del personal en la micro y pequeñas empresas del rubro, distribución de bebidas? en la empresa en estudio. El estudio tuvo un diseño experimental, con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo. Utilizó la técnica de la encuesta aplicando como instrumento el cuestionario; en la discusión de los resultados, de las preguntas más relevantes se menciona que un 44% de los encuestados, casi nunca reciben capacitaciones o alguna inducción en el puesto de trabajo, el 40% de los encuestados, casi siempre necesita capacitarse para el puesto que ocupa. Así mismo el 66% manifiesta que sería excelente si la empresa los capacita con frecuencia; llegando a la conclusión de que en la empresa se necesita capacitar al personal del área de distribución y venta.

Ramos (2021), en su tesis titulado *Capacitación del personal administrativo, en la Municipalidad Provincial de Puno, 2020* describió como objetivo general: *determinar el nivel de capacitación del personal administrativo en la municipalidad provincial de Puno, 2020*, basados en cuatro objetivos específicos en merito a la determinación de la evaluación de las necesidades, diseño, implementación y evaluación de la capacitación de dicho personal administrativo. Utilizo un tipo de investigación aplicada, desarrollo un diseño no experimental con corte transversal, así mismo trabajo con una población finita el cual estuvo conformado con 206 colaboradores, en los cuales desarrollo la técnica de la encuesta aplicando el instrumento del cuestionario, midiendo los resultados en una escala de Likert. En los resultados obtenidos un 48% manifestó que la municipalidad no desarrolla capacitaciones buenas, el 40% indico que la municipalidad no se preocupa en diseñar, evaluar o implementar formas de capacitación, por lo que los colaboradores se encuentran insatisfechos con las condiciones de trabajo. En dicho estudio se concluyó que la capacitación del personal en dicha municipalidad es deficiente.

Sulca (2020), en su trabajo de investigación titulado: *capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas en el rubro salud: caso ICPROIC S.A.C., distrito Ayacucho, 2020* estableció como objetivo general la descripción de las características respecto a la capacitación del personal de las micro y pequeñas empresas del sector salud, cuyo caso fue

la pequeña empresa ICPROIC S.A.C., desarrollando una metodología de tipo cuantitativo, con nivel descriptivo y de diseño no experimental, tomando como muestra a 07 trabajadores a los cuales se les aplico la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario; respecto a los resultados obtenidos, dentro de los más destacados, menciona que el 71.43% de los colaboradores opinaron que los objetivos que establece la empresa son importantes, el 57.14% son valorados y el 71.43% mencionaron que en su centro de trabajo, casi siempre, la actitud que tienen respecto a la atención del cliente es cambiada, llegando a la conclusión que la capacitación que se debe desarrollar en la empresa es importante pues de esta manera cada colaborador desarrolla habilidades y destrezas con la única finalidad de lograr los objetivos establecidos.

Cruzado y Alomia (2020) en su trabajo titulado: *desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad de Lince, Lima, 2020*, detallo como objetivo general: *determinar el nivel de percepción del desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad de lince*, utilizando en la metodología el tipo descriptivo con diseño no experimental, para una muestra de 60 trabajadores; así mismo, para la recolección de datos, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario (IWP). En cuanto a los resultados más relevantes, para la dimensión rendimiento, se verifica que un 17.11% presentan un desempeño bajo en la municipalidad, el 60% de los encuestados presentan un nivel moderado y un 20% desempeño alto; respecto al desempeño, como dimensión, el 60% es moderado, 16.7% es bajo y el 23.3% es alto; por lo tanto llegaron a la conclusión, que los trabajadores consideran que es muy importante el desempeño laboral ya que este rendimiento genera una mayor productividad en los servicios que brinda la municipalidad.

Abad (2022) en su tesis titulada: *desempeño laboral y motivación de los trabajadores en la empresa constructora y servicios generales la regional E.I.R.L, Piura*, mencionó como objetivo general: *determinara la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa constructora*. Así mismo en la metodología desarrollada, el tipo de investigación fue básica, dado que solo se obtuvo información para explicar los actos, de nivel descriptivo, diseño no experimental y de enfoque cuantitativo. Para la población fue definida con 08 colaboradores siendo la muestra la misma para el estudio. En la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y aplico el instrumento del cuestionario. Respecto a los resultados el 50% mostro un desacuerdo respecto al salario que perciben, el 62% manifiesta que existe riesgo laboral en la empresa, 100% manifiesta que cumplen a cabalidad las tareas encomendadas, así mismo el 87.5% manifiesta que cumple con las tareas

encomendadas en base al cumplimiento de objetivos; el 100% de los encuestados indica que en la empresa no existe un programa de estímulo. La validez y confiabilidad de los resultados fueron realizadas gracias al análisis estadístico del alfa de Cronbach. Se concluye que el nivel de desempeño de los trabajadores es medio, y estos no están dispuestos a asumir riesgos laborales dado que la empresa no tiene un programa de recompensas.

Gonzales (2020) en su trabajo de investigación titulado: *nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa de taxi Sipán tours S.A.C – Chiclayo 2019*, desarrollo como objetivo general: *el determinar el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de taxis Sipán Tour*. En la metodología, el tipo de investigación desarrollada fue descriptiva con diseño no experimental, teniendo una población y al mismo tiempo la muestra de 78 trabajadores. Se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, respecto a la recolección de datos. Para los resultados más destacados, se tiene que para el 38.5% de los encuestados no es importante cumplir con los objetivos de la empresa dado que la empresa no se actualiza respecto a la tecnología que aplican otras; el 38.5% no desarrolla habilidades para trabajo en equipo; para el 32.1% la empresa no tiene iniciativa para la mejora de puntos débiles, el cual afectaría contundentemente a los objetivos de la organización. Se concluyó que, en la empresa, respecto al desempeño laboral de sus trabajadores, están en desacuerdo, pues la empresa no los motiva de forma continua así mismo no existe un mejor clima laboral por lo que no se logran los objetivos planteados.

Regionales/locales

Flores y Gutiérrez (2023) en su tesis titulada: *la capacitación laboral y desarrollo de competencias en los colaboradores de la empresa de repuestos y lubricantes santa Mónica S.A.C., Trujillo -2021*, mencionó que en la actualidad las organizaciones están desarrollando mejoras respecto a la gestión del recurso humano debido a las constantes competencias que se generan dentro de la institución o entre instituciones, por tal motivo estableció como objetivo principal: *determinar la relación entre la capacitación laboral y desarrollo de competencias en los colaboradores de la Empresa de repuestos y lubricantes Santa Mónica S.A.C., Trujillo -2021*. Respecto a la metodología empleó el tipo correlativo, porque busca medir el grado de relación entre las variables; descriptivo, porque buscaron describir las variables sin modificarlas o manipularlas; cuantitativo, porque permitió la posibilidad de comparación con estudios parecidos. El diseño empleado fue el no experimental. La población al igual que la muestra se conformó de 18 trabajadores. Para la técnica y

recolección de datos, se emplearon la encuesta y el cuestionario respectivamente, con la escala de Likert. Para los resultados obtenidos se indica que, el 55.6% de los encuestados manifiesta que en la empresa se desarrolla capacitaciones continuas, el 61.7% indica que las capacitaciones son idóneas conforme al puesto de trabajo, el 61.1% indica que la empresa retroalimenta y hace seguimiento para el mejor desempeño laboral, el 38.9% menciona que la empresa les brinda las herramientas óptimas para desarrollarse dentro del área asignada, el 55.6% de los encuestados indico que la empresa brinda la tecnología suficiente para el desarrollo de las actividades. Para la conclusión se menciona que, la relación de la capacitación del personal y el desarrollo de competencias, es positivo, lo que se deduce que a mayor capacitación que recibe el personal, mayor será el desarrollo de sus competencias

Fuentes y Vega (2021), en su tesis titulada: *La capacitación de los trabajadores del área de reposición y su influencia en la calidad de servicio en hipermercados Tottus, Trujillo 2021* estableció como objetivo principal: el *determinar la influencia de la capacitación en la calidad de servicio de los trabajadores del área de reposición en hipermercados Tottus, Trujillo 2021*. Respecto a la metodología, el diseño empleado fue no experimental de corte transversal. Para la población se conformó por 50 colaboradores y no tuvo muestra dado que la investigación desarrollo un carácter poblacional. Respecto a los resultados más destacados, el 60% de los encuestados indica que tienen habilidades medias, el 50% indica que sus actitudes son en promedio regulares, así mismo el 58.1% indica que son regularmente capacitados, el 58% considera que mantienen la calidad del servicio conforme a lo que estipula la empresa, el 70% tiene empatía con los clientes; conforme a estos resultados, en la investigación se concluye que la empresa mantiene un nivel de capacitación para con sus colaboradores, lo que contribuye a obtener valores y conductas, afianzando el rendimiento y desempeño, que se reflejan positivamente en la calidad del servicio brindado.

Arce y magnolia (2022) en su tesis titulada *capacitación al personal y su efecto en la satisfacción del cliente en la empresa programa de capacitación y formación docente E.I.R.L., Trujillo, 2022*, mencionó como objetivo principal: el *determinar el efecto que tiene la capacitación del personal en la satisfacción del cliente en la empresa Programa de Capacitación y Formación Docente E.I.R.L., Trujillo, 2022*. En la metodología que se desarrolló se utilizó el enfoque cuantitativo, con nivel correlacional y diseño experimental; la hipótesis planteada fue: *de qué manera la capacitación del personal afecta significativamente en la satisfacción del cliente*. La población estuvo conformada por 2,100 estudiantes que acuden a la empresa, en cuanto a la muestra solo se tomó a 71 estudiantes.

En la recolección de datos se utilizó como técnica a la encuesta y como instrumento el cuestionario con escala de Likert. En los resultados se determinó que la capacitación del personal afecta de manera significativa en la satisfacción del cliente presentando más del 42% respecto al total de encuestados concluyendo que la capacitación del personal es muy importante para atraer a los clientes y tenerlos satisfechos.

Vásquez (2023) en su tesis titulado *Desempeño laboral y su relación con el síndrome de burnout del área deportiva de una municipalidad de Trujillo, 2023*. Mencionó como objetivo principal: *determinar de qué manera el desempeño laboral se relaciona con el síndrome de burnout del área deportiva de una municipalidad de la provincia de Trujillo, 2023*. El tipo de investigación utilizada en la metodología fue básico con diseño no experimental, descriptivo y correlacional. La población y la muestra es la misma, contándose con un total de 30 colaboradores. Se empleó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento, en la recolección de datos. Para los resultados se verificó que el 95% tiene desempeño positivo en las tareas encomendadas, por lo tanto, la relación existente entre ambas variables no fue la esperada, llegando a la conclusión que no existe relación alguna, entre ambas variables.

Marchena (2020), en su tesis titulado *desempeño laboral y su relación con los niveles de ventas de la empresa Medifarma S. A., Trujillo 2020*, planteó como objetivo general: *demostrar en qué medida el desempeño laboral se relaciona con el nivel de ventas en la empresa*; el tipo de investigación empleada en la metodología fue no experimental, de corte transversal, correlacional. Así mismo, para la población y muestra se trabajó con 16 colaboradores, dado que la muestra era pequeña. Para lograr obtener los resultados se empleó la técnica de la encuesta y se utilizó al cuestionario como herramienta en dicha recolección de datos. Entre los resultados obtenidos, los más destacados son que el 77.5% de los encuestados están dispuestos al cambio, el 85% está comprometido y tiene iniciativa con la empresa, así mismo, el 92.5% son perseverantes e íntegros con las actividades o funciones encomendadas. Para la conclusión, se mencionó que el desempeño laboral incide directamente con el nivel de las ventas.

Hidalgo y Yumpe (2021), en su tesis titulado: *Desempeño laboral y productividad de los colaboradores de una empresa comercializadora de acabados de la construcción de Trujillo, 2021*. Estableció como objetivo general el determinar si existe relación entre ambas variables, para con los colaboradores de la empresa, desarrollando en la metodología una investigación con enfoque cuantitativo de tipo aplicada, con diseño no experimental, y nivel

descriptivo, teniendo una población de 38 colaboradores y para la muestra la misma cantidad. En la recolección de los datos se trabajó con la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario. En los resultados obtenidos se muestra que el 63.2% posee un alto nivel de desempeño laboral en la empresa, el 78.9% tiene excelente actitud para las funciones a realizar, el 73.3% posee buenas habilidades, el 52.6% menciona que son capacitados regularmente. Así mismo para la variable productividad el más relevante sería que el 68.4% posee nivel de productividad medio a comparación del 31.6% los que mencionan que el nivel de productividad es alto. Después de analizar los resultados los tesisistas concluyeron que los trabajadores de la empresa no desempeñan sus funciones al 100%, dado que la productividad es baja, por lo tanto, la relación entre las variables no es significativa.

2.2 Bases teóricas

Variable 1: Capacitación del personal

Calle (2021), cita a Salgado et. al. (2017), quien define a la capacitación de personal como una actividad que toda empresa debe de planificar e invertir, basándose en las necesidades que tiene cada área o puesto de trabajo, del mismo modo debe estar orientada a un cambio en la actitud, el conocimiento y destreza en el colaborador, mejorar la productividad; con el único objetivo de lograr las metas institucionales. Así mismo menciona algunos propósitos importantes de la capacitación, como son: *Crear, difundir, reforzar, mantener, y actualizar la cultura y valores en la empresa, Apoyar y consolidar los cambios organizacionales, Aumentar la calidad de desempeño, Resolución de problemas, Inducción a personal nuevo en las organizaciones y Actualizar conocimientos y habilidades.*

Dimensiones de la capacitación

Dimensión 01: Conocimiento:

Villamizar et. al (2021) refiere que la gestión del conocimiento en el entorno laboral, cada vez adquiere mayor relevancia, pues sirve como punto de partida para tener mejores profesionales capaces de resolver los inconvenientes que presenten los puestos de trabajo en las instituciones, desarrollando en los colaboradores habilidades y capacidad de respuesta empleando las herramientas necesarias que la organización les brinda.

Indicador 1: Puesto de Trabajo

Díaz (2021), menciona que el puesto de trabajo es fundamental para el entorno laboral y debe de estar diseñado de tal manera que el profesional que la ocupe no se

perjudique en su salud y tampoco en la productividad, ya que un puesto de trabajo mal diseñado puede ocasionar trastornos en la salud y afectar la calidad del servicio o bien que brindan o producen.

Indicador 2: Frecuencia de Capacitación

La capacitación es muy importante en las entidades del sector público, y estas deben darse de forma regular a los servidores públicos pues se estaría fortaleciendo el conocimiento, habilidades, destrezas del colaborador, y de esta forma se lograría cumplir con los niveles de productividad que se exige para el puesto.

Dimensión 2: Planificación

Muñoz et. al. (2022), refieren que la planificación es una estrategia que toda organización debe de implementar, pues contribuye a que esta sea competente ante las demás, posicionándose en el mundo global y administrando de manera adecuada los recursos. Así mismo mencionan que esta herramienta es un proceso sistemático el cual permite desarrollar planes con la finalidad de alcanzar los objetivos institucionales.

Indicador 1: método o modalidad

La flexibilidad en la educación debe manejarse de forma constante y no solo en cobertura sino en nuevas formas de aprendizaje en la cual los actores (instituciones, docentes, estudiantes) deben involucrarse para las modalidades de estudio funciones de manera correcta. La tecnología de estos tiempos ha permitido que las instituciones desarrollen aulas virtuales con el fin de acelerar el aprendizaje en los estudiantes; es por eso que se deben aprovechar esta forma de comunicación que se efectúan en tiempo real desde cualquier lugar o parte del mundo que tenga acceso a internet, esto con la finalidad de desarrollarse profesionalmente generando competencias, habilidades para los puestos de trabajo que las entidades ofrecen, (Ramírez, 2020).

Indicador 2: convenios

Ascázubi (2021) señala que el convenio es de naturaleza jurídica el cual está conformado por dos o más instituciones competentes. Así mismo menciona que el convenio interinstitucional es una práctica entre personas o instituciones públicas o privadas, realizado mediante acuerdo, cuya finalidad es desarrollar logros y obtener resultados positivos para las instituciones.

Dimensión 3: ejecución

En la ejecución del plan de capacitación, se debe de tener presente diferentes aspectos como: orientación, línea de carrera, cualificación, incentivos y reconocimiento, conforme a

las habilidades y competencia que tiene el personal de la institución. En esta ejecución del plan participan todos los miembros de la institución, cual busca desarrollar el talento que tiene cada individuo. Este indicador permite conocer el proceso en cómo se desarrolla la capacitación permitiendo conocer las falencias y habilidades de cada servidor y de la institución, (Bolaños, 2020).

Indicador 1: desarrollo del plan

El desarrollo del plan se debe llevar a cabo siguiendo un proceso bien estructurado y organizado, el cual otorgara toda la información y habilidades a los colaboradores de una institución. Dicho plan permitirá reforzar los conocimientos, las habilidades y destrezas, los cuales, al ser medidas, permitirá concluir cuan beneficioso fue el desarrollo del plan en la entidad, (Oblitas, 2021).

Dimensión 4: habilidades

Según Artieda et. al. (2021), las habilidades vienen a ser capacidades, conocimientos y técnicas que poseen los individuos, el cual de esta forma mejoran el desempeño organizacional reflejados en el cumplimiento de los objetivos planteados. Así mismo las habilidades pueden ser técnicas, que se adquieren conforme pasa el tiempo; humanas, que viene a ser la capacidad de la persona de desenvolverse dentro de un grupo determinado; conceptuales, cuando se conoce de manera total a la organización en todos los procesos.

Indicador 1: trabajo en equipo

Cervantes et. al. (2020) cita a Del Villar (2002), quien menciona que el trabajo en equipo es una moda en las organizaciones al momento de gestionar y al mismo tiempo difícil de implementar, dado que muchos de los colaboradores de una institución se niegan a trabajar de manera ordenada y colaborativamente en grupos. Toda organización debe tener presente que existen dificultades en cualquier área o puesto de trabajo y que mediante el trabajo en equipo se logran superar dichas barreras con el fin de lograr los objetivos institucionales.

Indicador 2: propone ideas

Los colaboradores en la actualidad deben estar al nivel de las exigencias de las organizaciones, generando ideas claras, ordenadas y desarrollando prototipos de documentos innovadores que generen valor y análisis de las situaciones presentadas en el puesto de trabajo, en el marco del cumplimiento de los propósitos de la organización, (Velásquez, 2020).

Indicador 3: cumplimiento de funciones

El manual de organización y funciones de una entidad específica son las actividades que debe desarrollar un colaborador en el área o puesto de trabajo, así mismo es importante que los directivos conozcan cuáles son las funciones de sus subordinados con la finalidad de llevar un control y tomar decisiones respecto al desempeño o resultados obtenidos. Dichas funciones se vinculan a las habilidades, conocimiento y destreza del trabajador lo que implica que la empresa cumpla con los objetivos planteados, (Marcos, 2020).

Variable 2: desempeño laboral

Mamani y Cáceres (2019), refieren a Hordos (2018), *quien indica que el desempeño laboral no sólo es, que tan bien los colaboradores realicen sus funciones, sino envuelve varios factores, como, por ejemplo, el valor sustancial que realizan a la organización en cada puesto de trabajo, el trabajo en equipo, así como la efectividad con que resuelve problemas.* Pag.10

Para Pineda et. al. (2023), El desempeño laboral hoy en día es un tema muy importante dentro de las organizaciones, es por ello que las organizaciones opten la medida de lograr involucrar más a sus colaboradores, cuyo propósito es lograr netamente un trabajo en equipo eficiente, en busca de alcanzar los objetivos institucionales.

Según Mendoza y Arriola (2020), en su artículo *desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual* conceptualiza que el desempeño laboral en una empresa es una herramienta muy importante para que esta pueda gestionar de la mejor manera el talento humano, sin embargo muchas de las empresas públicas no realizan evaluaciones respecto a esta herramienta, el cual tendría como resultado, el diseño de estrategias así como mejora de los procesos con la finalidad de mejorar la productividad agregando valor a la administración del personal y el cumplimiento de los objetivos de la institución. Por otro lado, es muy bien sabido que las instituciones públicas no realizan evaluación del desempeño, más que las empresas privadas, que estén destinadas a calificar el desempeño del colaborador en el área conforme a las funciones o responsabilidades que le fueron asignadas; sin embargo, es preciso mencionar que, para los servidores públicos dicha evaluación está destinada básicamente como requisito legal mas no como una herramienta que gestione el talento humano.

Para Bautista y Cienfuegos (2020) en su estudio *el desempeño laboral desde una perspectiva teórica*, manifiestan que hace muchos años atrás, a dicho termino, desempeño laboral, se le denominó descripción de puestos de trabajo, el cual, en los tiempos actuales, se convirtió en una herramienta para medir la efectividad en el área, así como el éxito en la organización, es por eso que los empleadores se interesan más, no solo en evaluar, sino también en mejorar el desempeño de sus colaboradores

Modelo teórico de Campbell

Este modelo, originario a raíz de una investigación en USA, surge de la necesidad de las organizaciones en evaluar el desempeño laboral de una forma integral, considerándolo uno de los mejores pilares para la evaluación, el cual tiene por finalidad ayudar a obtener estrategias que conlleven al cumplimiento de los objetivos organizacionales. Dicho modelo consta de tres factores: factor 1: Habilidades, referido a la capacidad, conocimiento y competencia que tiene una persona para desarrollar una tarea o actividad específica. Puede ser técnica, emocional o social, jugando un papel importante en la evaluación del rendimiento laboral. Factor 2: Esfuerzo, referido a la dedicación que tiene cada persona en el desarrollo de las tareas asignadas. Este factor puede tener influencia de la motivación, la percepción hasta incentivos laborales. Factor 3: Factores situacionales, en este factor están involucrados las condiciones de trabajo, externas, que influyen en el desempeño tales como el entorno de trabajo, cultura, liderazgo, así como el apoyo de los colaboradores, los cuales facilitan o dificultan el desarrollo del desempeño.

Importancia de la evaluación de los colaboradores

Según Pineda et. al. (2023), muchos de los colaboradores en las empresas no desean que se les mida el nivel de rendimiento, dado que esta evaluación expondría la capacidad de producción de cada colaborador, llevando a los empleadores a tomar decisiones de ascensos, retribuciones o hasta despidos por baja productividad. Esta evaluación, es una herramienta muy importante para que los colaboradores mejoren su desempeño, lo que conlleva a tomar medidas como: asignación de recursos dentro de un ambiente dinámico, motivación y recompensa a los colaboradores, realimentación a todos los empleados, entrenamiento y desarrollo de empleados y cumplir las normas legales.

Dimensiones del Desempeño Laboral

Dimensión 1: percepción

La percepción que desarrollan los humanos en el día a día laboral hace que este interprete individualmente actitudes el cual puede tener consecuencias en el entorno social. Para esto, Bravo y Núñez (2021) cita a Ruiz (2013), quien conceptualiza a la percepción como *la imagen corporativa que tiene vinculo a la estructura mental cognitiva, el cual se desarrolla mediante un conjunto de hechos que afrontan los integrantes de una organización*. Así mismo, este autor cita a Quispe (2014) quien manifiesta que la imagen institucional depende de la satisfacción total de sus colaboradores, los cuales van a ser influenciados por el entorno laboral en el que se encuentran

Indicador 1: valoración

La valoración en el entorno laboral se mide, en la sociedad, indirectamente, con los colaboradores; dicha valoración es subjetiva en el cual el profesional percibe que el esfuerzo que brinda es reconocido, así mismo cuenta con el total respaldo ante situaciones críticas o de emergencia; pues ser valorado en la institución hace que el colaborador se comprometa y tenga un nivel de alto rendimiento en la organización, (Sánchez y Bustamante, 2022).

Indicador 2: existen conflictos

El conflicto tiene presencia existente en cualquier organización ya sea por área o departamentos hasta en los puestos de trabajo entre colaboradores, el cual dificulta el cumplimiento de las actividades cotidianas, teniendo como consecuencias negativas en el logro de los objetivos de la organización. El autor manifiesta que los conflictos en el entorno laboral son estresantes y dificulta las actividades a desarrollar, generando discrepancias y hasta enfrentamientos con los compañeros de trabajo, (Santos y Gonzales, 2022).

Indicador 3: enfoque en el área

Para Sáenz (2023), el trabajador debe estar enfocado en las funciones a realizar conforme a los objetivos institucionales, así mismo debe rodearse de un entorno equilibrado con lo cual mejorara su desempeño positivamente, mejorando o reduciendo errores.

Dimensión 2: eficiencia

La eficiencia laboral en una empresa demuestra el profesionalismo que tiene el individuo en el puesto de trabajo, logrando cumplir con los objetivos institucionales. En una empresa siempre existen personas que aportan positivamente y le dan valor al equipo de trabajo, así mismo siempre existen personas que traen abajo el desempeño que con ardua labor fue desarrollado. En nuestra sociedad donde existe un alto nivel de competitividad es

obligatorio continuar creciendo profesionalmente, capacitándose siempre para el logro de objetivos de cualquier empresa. (Zúñiga, 2021)

Indicador 1: cumplen con las tareas en el horario de trabajo

Según Puentes (2020), las actividades realizadas en el puesto de trabajo, es un conjunto de funciones que detalla la administración con la finalidad de satisfacer sus intereses ya que están plasmados en la misión y visión de la entidad. Por eso es muy importante cumplir a cabalidad las tareas encomendadas en el horario laboral establecido, pues de eso depende la organización para ser exitoso y productivo.

Indicador 2: utiliza recursos

Para Corrales et. al. (2020), en los últimos tiempos la tecnología ha otorgado a las entidades herramientas con mejor capacidad o almacenamiento para que estas desarrollen una mejor comunicación, así mismo esta tecnología ha otorgado a las empresas lo sistemas operativos más eficientes con la finalidad de que el colaborador se desempeñe mejor en el puesto de trabajo.

Dimensión 3: eficacia

Cochachi (2023), menciona que la eficacia laboral, siempre está relacionada al cumplimiento de los objetivos de la organización, esto quiere decir que la eficacia es muy importante para que las empresas u organizaciones alcancen el éxito y la productividad, así mismo Robins (2018) conceptualiza a esa dimensión como el hacer bien las cosas, realizando actividades para poder alcanzar las metas.

Indicador 1: cumple con los objetivos

Los objetivos que proporcionan la institución definen claramente las metas que se describen en la misión, ya que estas están direccionadas al rubro el cual se dedica la organización, de tal manera que, el cumplir los objetivos, mejorara la satisfacción del usuario, desarrollara el liderazgo, aumenta los ingresos, mejora la cultura de la institución, así como aumenta la productividad, (Vera, 2023).

Indicador 2: satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario es un indicador muy fundamental en el desempeño laboral, el cual indica que sus expectativas fueron cubiertas. Al inicio solo se evaluaba las características del producto no optando por medir el nivel de satisfacción del cliente. Febres y Mercado (2020). Por otro lado, Paredes (2020) manifiesta que la satisfacción del usuario surge de la perspectiva y de cómo se comporta el servicio, estableciendo lo esperado y lo

que el usuario pretende recibir, el cual esta influenciado por diversos factores como valores, habilidades y destrezas que determinaran la satisfacción del cliente.

Dimensión 4: reconocimiento

Laura (2024), cita a Recalde et. al. (2020) quien manifiesta que el reconocimiento laboral es un esfuerzo el cual genera desgaste de energía física y mental en busca de demostrar el cumplimiento de las funciones conforme al puesto de trabajo. Así mismo menciona que esta dimensión es un elemento primordial para que existan motivación en el trabajo, pues todo individuo valorado y reconocido tendrá un buen desempeño laboral.

Indicador 1: nivel de valoración

El desempeño laboral se puede definir como la calidad con que un empleado desarrolla sus actividades, con la finalidad de obtener premios o reconocimientos que ayuden a crecer personal y profesionalmente. Si un empleado no es reconocido por su trabajo en busca de los objetivos institucionales, el desempeño laboral no estará acorde a las exigencias de los directivos, (Navarrete, 2018).

Indicador 2: incentivos

Los incentivos laborales son una manera de otorgar beneficios a los trabajadores, por el éxito logrado de la organización en un determinado tiempo; esto hace que los mismos mantengan siempre las habilidades y conocimientos en el logro de los objetivos. Dichos incentivos pueden ser económicos y no económicos y son muy convenientes para el trabajador pues permitirá satisfacer sus necesidades de una u otra forma, (Dávila et al., 2022).

Marco conceptual

Colaboradores: termino generalizado que se les otorga a los trabajadores de una organización; según la real academia de la lengua, el termino se vincula con colaborar al realizar una obra o actividad, (Torres, 2022)

Directivo: profesional importante en la estructura de una organización, el cual dentro de sus funciones destacan la planificación, realizar coordinaciones, supervisar las áreas a su cargo, así como analizar y tomar decisiones para cada acción dentro de la organización, (Adecco, 2024)

Institución: pieza importante en involucrado en el desarrollo y competencia en el país, que muy a menudo sufre reformas en cuanto a sus funciones de descentralización, fortaleciendo la capacidad de sus colaboradores y optimizando los recursos entre instituciones para el beneficio de la ciudadanía, (Instituto Peruano de Economía, 2021)

Motivación: Alvares y Rojas (2021) citan a Gonzales (2008) quien define a la motivación como un conjunto de ideas psíquicas que induce al comportamiento determinando la dirección (busca de objeto), que, al contener un estímulo suficiente, se dirige a satisfacer las necesidades del individuo

Beneficios: Henao y Rivera (2022) citan en su estudio de investigación a Jiménez (2017), quien indica que los beneficios laborales son incentivos que las organizaciones otorgan a sus colaboradores como recompensa al cumplir con las tareas encomendadas dentro del puesto de trabajo.

2.3 Hipótesis

En la presente investigación no se planteó hipótesis, dado que, se trata de un estudio descriptivo y de propuesta. Según Nicomedes (2018) en una investigación es descriptiva, el objetivo primordial es compilar datos respecto a las características, aspectos, propiedades o dimensiones de las variables en estudio, con el único fin de responder a interrogantes que conlleven a soluciones fiables; por lo tanto, no se plantean hipótesis.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo, nivel y diseño de la Investigación

Tipo de la investigación

Respecto al tipo de investigación que se empleó fue cuantitativo dado que se empleó herramientas de análisis en matemática, así como estadístico, con la finalidad de describir las variables a través de datos numéricos. Para Maldonado (2018) la investigación cuantitativa tiene que ver con la medir, revisar, describir, así como experimentar, verificar y explicar lo sucedido con las variables en estudio; dicha investigación está basada en hechos objetivos orientado a resultados.

Nivel de la investigación

El nivel de la investigación utilizado fue descriptivo así mismo de propuesta, descriptivo: porque se describió detalladamente las características de las variables en una población determinada; de propuesta: porque se propuso un plan de mejora con acciones y estrategias para ser aplicadas en el mas corto plazo en la unidad de recursos humanos de la red de salud Trujillo este. Según Arias (2021), una investigación de nivel descriptivo porque su función principal es especificar las características o propiedades, así como el perfil, dentro de un grupo o población en un determinado tiempo o espacio, cuyas interrogantes se enfocan hacia las variables de forma independiente.

Diseño de la investigación

El diseño que se empleó fue transversal porque se analizaron y recolectaron datos en un tiempo determinado. Para Rodríguez y Mendivelso (2018) una investigación transversal es un estudio observacional con dos propósitos: analítico y descriptivo cuyo objetivo es identificar las condiciones de una población en un momento determinado; y no experimental, porque no se manipularán las variables y se manejan en su contexto natural; según Rodríguez (2020) una investigación es no experimental dado que en el estudio no se manipulan las variables, se mantienen en su contexto natural, para luego ser analizadas. La población es observada en su ambiente natural.

3.2 Población

Población

Según Porfirio (2020), describe que la población viene a ser el conjunto de individuos u objetos accesibles, pertenecientes a un mismo ámbito donde se desarrolla

una investigación. Para nuestro estudio la población, para ambas variables, estuvo conformada por los servidores públicos de la unidad de recursos humanos, de la Red de Salud Trujillo Este, el cual en número fueron un total de 16. Dicha información fue proporcionada por el área de recursos humanos de la red de salud Trujillo Este. Se incluyó solo la unidad de recursos humanos por ser una de las áreas de mayor complejidad en cuanto a la documentación que ingresa y la resolución de problemas diarios, así mismo se excluyó las áreas de economía, logística, oficina técnica, oficina de planeamiento y presupuesto, pues son áreas donde la documentación no es tan compleja.

Muestra

Vizcaino et. al. (2023), define a la muestra como subconjunto de individuos dentro de la población, con el cual se mide la investigación, aplicando métodos lógicos o estadísticos y hacer inferencias sobre la misma. Para la presente investigación la muestra, por ser pequeña, fue conformada por la misma población, 16 servidores públicos de la unidad de recursos humanos de la Red de Salud Trujillo Este. Así mismo el tipo de muestra fue censal dado que es una muestra menor a 30 participantes, al respecto Chamorro et. al. (2021), mencionó que la muestra censal se realiza cuando la muestra está conformada por toda la población menos a 30 individuos en donde se sabe la opinión de todos los participantes o se tiene acceso fácil a una base de datos.

3.3 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICION OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	CATEGORIAS O VALORIZACION
Capacitación de personal	La capacitación normalmente un proceso educativo ejecutado a corto plazo el cual permite al colaborador adquirir habilidades y conocimientos en el cumplimiento de objetivos. Paredes y Tejada (2021) Esta variable fue medido a través de un cuestionario elaborado conforme a las dimensiones e indicadores planteados	Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Puesto de trabajo • Frecuencia de capacitación 	Escala de Likert	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
		planificación	<ul style="list-style-type: none"> • métodos o modalidad • convenios 		
		ejecución	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo del plan 		
		habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Propone ideas • Cumplimiento de las funciones 		
Desempeño Laboral	El desempeño laboral está destinado a hacer evaluaciones al trabajador en el cual se mide la destreza, habilidades, actitud, motivación, en el cumplimiento de las funciones establecidas. Navarrete (2018) Para esta variable, la medición fue realizada a través de un cuestionario, elaborado conforme a las dimensiones e indicadores que se plantean.	Percepción	<ul style="list-style-type: none"> • Es Valorado • Existe Conflictos • Enfoque en el área 	Escala de Likert	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
		Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplen con las tareas dentro del horario • Utiliza recursos 		
		Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple con los objetivos • Satisfacción del usuario 		
		Reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de valoración • Incentivos 		

3.4 Técnica e Instrumento de recolección de datos

Técnica

En la presente investigación, para la recolección de los datos, se empleó la técnica de la encuesta, dado que se ejecutó a través de un entrevistador, entregándoles un papel físico que contenían las interrogantes a responder; al respecto Cisneros et. al. (2022), consideran a la encuesta como una técnica para la recolección de los datos el cual es aplicada mediante una serie de interrogantes ya sea de la forma presencial, offline y online, con el único propósito de obtener un concepto más claro de la problemática en estudio.

Instrumento

Para el instrumento, la investigación utilizó el cuestionario, medidos en una escala de Likert, así mismo dicho cuestionario fue estructurado con 17 ítems, conforme a los indicadores de las dimensiones planteadas, Según Sánchez (2022), este instrumento consta de un conjunto de interrogantes respecto a las variables del estudio, los cuales deben ser congruente con el problema planteado; así mismo pueden ser interrogantes de tipo cerradas o abiertas.

Validación

La técnica y el instrumento que fueron detallados en los puntos anteriores, encuesta y cuestionario respectivamente, estuvo validado por tres (03) expertos, los cuales evaluaron, así como analizaron las interrogantes planteadas en el cuestionario, verificando la conformidad respecto a las dimensiones descritas en la presente investigación. Al respecto Medina et. al. (2023) indica que la validación es una medida de precisión confiable, referida a la capacidad del instrumento que mide las variables, produciendo resultados confiables, ya que un instrumento que no está validado puede producir datos imprecisos y erróneos.

Nº	EXPERTO VALIDADOR	RESULTADO
01	Mg. Máximo Antonio BOCANEGRA CRUZADO	APROBADO
02	Mg. Segundo Martel VERGARA CASTILLO	APROBADO
03	Mg. Hugo Manuel CERVANTES MENDOZA	APROBADO

Confiabilidad

En la investigación, la confiabilidad se calculó a través del factor alfa de Cronbach. Al respecto Ventura y Peña (2020) mencionaron que dicho coeficiente es el

más utilizado para saber si los ítems son viables o no; así mismo lo consideran como una, medida homogénea interna. Dicho factor debe encontrarse en el rango de 0 a 1. Para este proyecto de investigación, al realizarse el cálculo del coeficiente de confiabilidad, se obtuvo como resultado 0.838, por lo tanto, dicho instrumento se encuentra en el rango de confiabilidad alto, en consecuencia, fue aplicable al presente estudio.

3.5 Método de Análisis de Datos

Respecto al método de análisis, Herrera (2020) cita a Cisternas (2005), quien describe 3 pasos, el primero es seleccionar la información el cual permitirá identificar los datos correctos, segundo es relacionar el marco teórico como una acción de revisión sobre el tema a desarrollarse y como último paso se debe interpretar la información construyendo conocimiento relativamente nuevo. Así mismo al analizar datos cuantitativamente se debe recordar que, en estadística, los modelos representan a la realidad y a la vez, los resultados, que son numéricos, deben interpretarse siempre dentro de un contexto. Para la presente investigación se utilizaron las herramientas de OFFICE 2010 (Word, Excel, Power Point, PDF), tanto para la redacción como para el análisis de resultados (%), del mismo modo para las presentaciones ante el jurado; para la confiabilidad del estudio se empleó el factor alfa de Cronbach, así mismo se utilizó el software llamado TURNITIN para verificar el porcentaje de similitud o posible plagio con otros trabajos de investigación.

3.6 Aspectos Éticos

Este trabajo de investigación se desarrolló basado en los principios éticos plasmados en el *Reglamento de Integridad Científica del Código de Ética de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – ULADECH*, aprobado por consejo universitario con *RESOLUCIÓN N° 0277-2024-CU-ULADECH Católica*, de fecha 14 de marzo del 2024; los cuales se mencionan a continuación:

Respeto y protección de los derechos de los intervinientes: para hacer prevalecer este principio, se otorgó la protección respecto a la identidad de los servidores públicos y/o funcionarios participes en la investigación, tales como datos personales, números de teléfono, domicilio. De la misma forma no se tomaron evidencias respecto a su imagen sin previa autorización, del mismo modo se comunicó a los partícipes, que los datos que proporcionen solo tendrán fines de investigación.

Beneficencia, no maleficencia: en este principio, se mencionó a los servidores públicos participantes, que la información que brinden no será causal de daño para su persona, así mismo se respetó la condición de permanecer en el anonimato, del mismo modo el desarrollo del cuestionario se realizó en horario fuera del normal, con la finalidad de no interrumpir en las labores diarias, informándoles que el desarrollo consciente permitirá conocer las características de las variables en estudio.

Justicia: respecto a este principio, se debe mencionar que el trato con los participantes fue cordial, mencionándoles la importancia de la aplicación de la investigación, así mismo se les entregó una copia que contenía los resultados de la encuesta aplicada.

Integridad y honestidad: para dar cumplimiento a este principio, el trabajo realizado se desarrolló con honestidad e integridad, recolectando información de fuentes confiables (revistas, tesis, artículos), los cuales permitieron la elaboración de antecedentes, teoría y la conceptualización de las variables.

Libre participación por voluntad propia: respecto a este principio, se mencionó a los servidores públicos y/o funcionarios participes, que el cuestionario aplicado fue elaborado con propósitos de investigación, por lo que, luego de tal conocimiento, procedieron a desarrollar el cuestionario.

Cuidado del medio ambiente: para hacer cumplimiento a este principio, se evitó usar la maquina CPU por horas prolongadas, así mismo para la aplicación de la encuesta se usó papel bond reciclado, así se evitó el gasto en papel nuevo, con lo cual se contribuyó a la protección del medio ambiente, preservar la naturaleza y el corte excesivo de árboles.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1: Describir las características de la capacitación del personal para los trabajadores de la unidad de recursos humanos, en la red de Salud Trujillo Este, Trujillo, 2024.

Tabla 1

Características de la capacitación de personal para los trabajadores en la unidad de recursos humanos de la Red de Salud Trujillo Este, Trujillo, 2024

Capacitación de personal	N	%
Funciones respecto al Puesto de trabajo		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
A veces	3	18.75
Casi Siempre	7	43.75
Siempre	6	37.50
Total	16	100.00
Frecuencia de Capacitación		
Nunca	5	31.25
Casi Nunca	6	37.50
A veces	3	18.75
Casi Siempre	1	6.25
Siempre	1	6.25
Total	16	100.00
Métodos o Modalidad		
Nunca	4	25.00
Casi Nunca	5	31.25
A veces	3	18.75
Casi Siempre	3	18.75
Siempre	1	6.25
Total	16	100.00
Se realiza Convenios		
Nunca	6	37.50
Casi Nunca	6	37.50
A veces	3	18.75
Casi Siempre	0	0.00
Siempre	1	6.25
Total	16	100.00

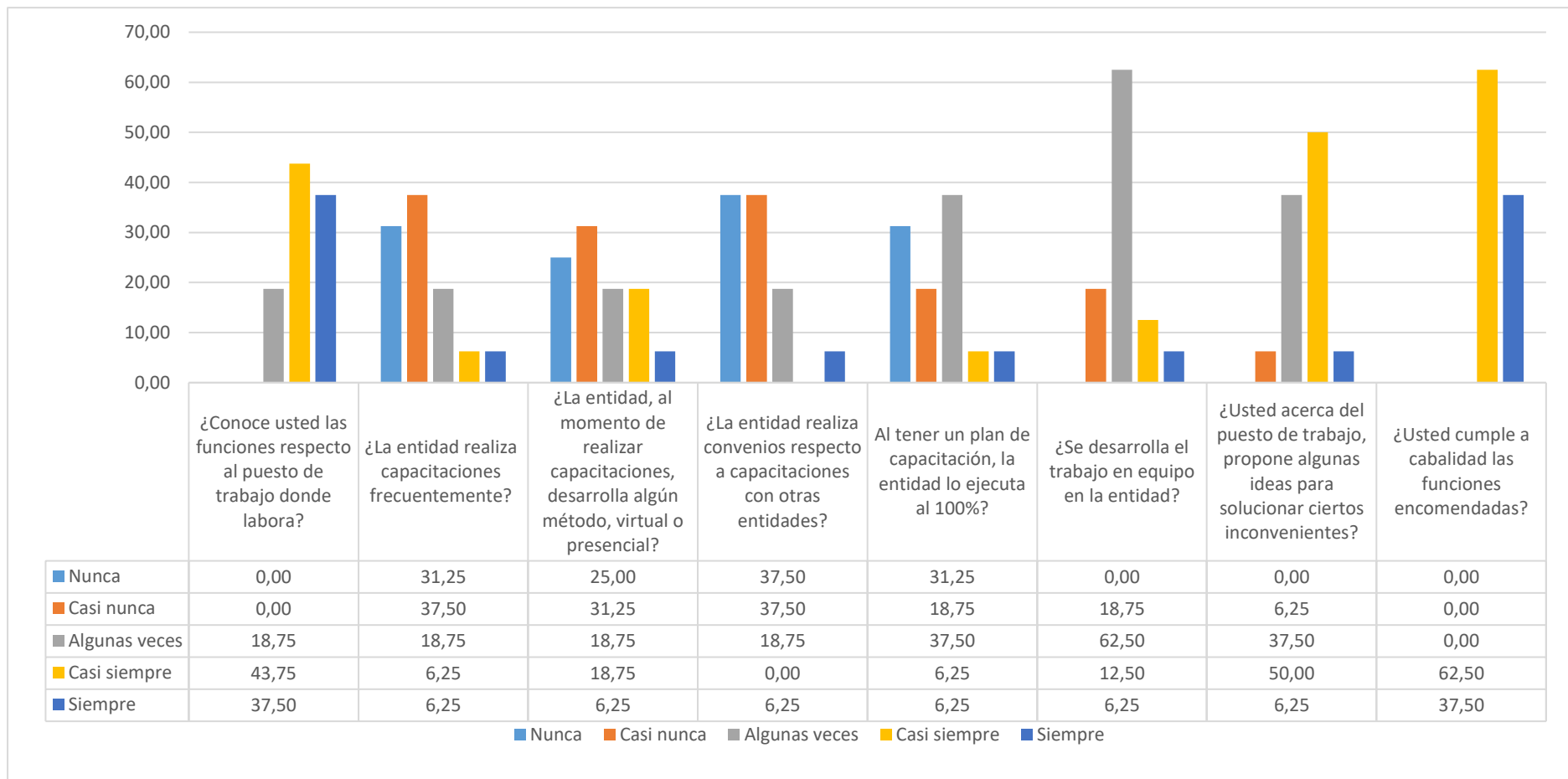
Continuara...

	<i>Concluye...</i>	
	N	%
Capacitación de personal		
Desarrollo del plan		
Nunca	5	31.25
Casi Nunca	3	18.75
A veces	6	37.50
Casi Siempre	1	6.25
Siempre	1	6.25
Total	16	100.00
Trabajo en equipo		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	3	18.75
A veces	10	62.50
Casi Siempre	2	12.50
Siempre	1	6.25
Total	16	100.00
Proponen ideas		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	1	6.25
A veces	6	37.50
Casi Siempre	8	50.00
Siempre	1	6.25
Total	16	100.00
Cumplimiento de funciones		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi Siempre	10	62.50
Siempre	6	37.50
Total	16	100.00

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores públicos de la unidad de recursos humanos, en la red de Salud Trujillo Este

Figura 1:

Características de la capacitación de personal para los trabajadores en la unidad de recursos humanos de la Red de Salud Trujillo Este, Trujillo, 2024



Objetivo específico 2: Especificar las características del desempeño laboral en los trabajadores de la unidad de recursos humanos, en la red de Salud Trujillo Este, Trujillo, 2024.

Tabla 2

Características del desempeño laboral en los trabajadores de la unidad de recursos humanos de la Red de Salud Trujillo Este, Trujillo, 2024

Desempeño Laboral	N	%
Es valorado en el puesto de trabajo		
Nunca	2	12.50
Casi Nunca	3	18.75
A veces	7	43.75
Casi Siempre	2	12.50
Siempre	2	12.50
Total	16	100.00
Existen conflictos entre colaboradores		
Nunca	1	6.25
Casi Nunca	5	31.25
A veces	7	43.75
Casi Siempre	2	12.50
Siempre v	1	6.25
Total	16	100.00
Enfoque en mejor desempeño en el área de trabajo		
Nunca	1	6.25
Casi Nunca	1	6.25
A veces	7	43.75
Casi Siempre	4	25.00
Siempre	3	18.75
Total	16	100.00
Cumplen con las tareas dentro del horario		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi Siempre	6	37.50
Siempre	10	62.50
Total	16	100.00
La entidad le brinda los recursos, para el cumplimiento de funciones		
Nunca	1	6.25
Casi Nunca	3	18.75
A veces	5	31.25
Casi Siempre	6	37.50
Siempre	1	6.25
Total	16	100.00

Continuara...

Desempeño Laboral	Concluye...	
	N	%
Cumplen con los objetivos		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
A veces	3	18.75
Casi Siempre	7	43.75
Siempre	6	37.50
Total	16	100.00
Satisfacción del usuario		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	0	0.00
A veces	5	31.25
Casi Siempre	7	43.75
Siempre v	4	25.00
Total	16	100.00
Nivel de valoración aceptable		
Nunca	0	0.00
Casi Nunca	1	6.25
A veces	3	18.75
Casi Siempre	8	50.00
Siempre	4	25.00
Total	16	100.00
Incentivos		
Nunca	14	87.50
Casi Nunca	1	6.25
A veces	1	6.25
Casi Siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	16	100.00

Nota: cuestionario aplicado a los colaboradores públicos de la unidad de recursos humanos, en la red de Salud Trujillo Este

Figura 2:

Características del desempeño laboral en los trabajadores de la unidad de recursos humanos de la Red de Salud Trujillo Este, Trujillo, 2024

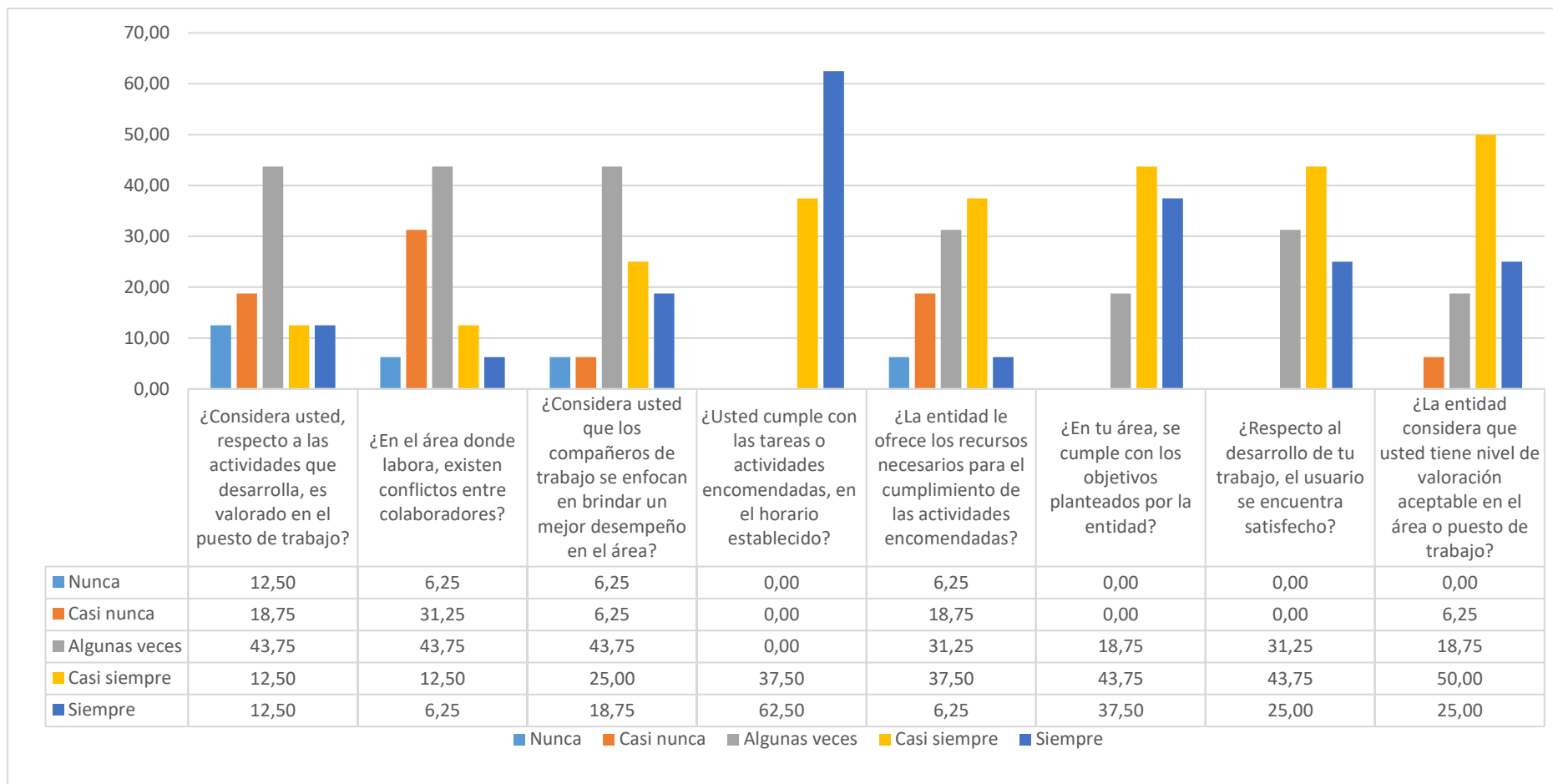


Tabla 3

Propuesta de un plan de mejora de la capacitación de personal para el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de recursos humanos, en la red de salud Trujillo este, Trujillo 2024

VARIABLE	INDICADOR	PROBLEMAS	CAUSA	CONSECUENCIA	ACCIONES DE MEJORA	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
Capacitación de personal	Capacitaciones Frecuentes	El 37.50% manifiesta que la entidad casi nunca realiza capacitaciones	Falta de presupuesto	Sin planes de capacitación	Gestionar el presupuesto ante el nivel central o instancias superiores	Administración	3,560.00
			Falta de un plan de capacitación	Colaboradores con desconocimiento de actualizaciones	Elaborar un plan de capacitación trimestral		
			Falta de cartera de temas a capacitar	Desconocimiento de temas específicos para el puesto de trabajo	Realizar capacitaciones trimestrales en temas específicos		
	Convenios con entidades para capacitaciones	El 37.5% indica que la entidad nunca realiza convenios con otras entidades, para capacitaciones	Poco interés de las autoridades para realizar convenios institucionales	Carencia de relaciones interinstitucionales	Gestionar ante otras instituciones publico/privadas capacitaciones	Administración	250.00
			Carencia de instituciones que dicten capacitaciones por convenio	Personal no capacitado y desmotivado	Buscar instituciones que brinden charlas o capacitaciones en el sector		
			Personal no comprometido para trasladarse y capacitarse en otra entidad	Bajo desempeño en el área o incumplimiento de funciones	Proporcionar los medios necesarios a fin de trasladar al trabajador a la otra entidad		
	Trabajo en equipo	El 62.50% indica que a veces se desarrolla	Insuficiente comunicación	Sin comunicación para la resolución de problemas	Involucrar a todos los colaboradores	Administración	1,500.00

		el trabajo en equipo en la institución	entre los colaboradores		en la toma de decisiones		
			No existe motivación por parte de los funcionarios directivos (días libres, pasajes)	Incumplimiento de las metas establecidas por la entidad	Dictar charlas sobre motivacionales respecto al fruto del trabajo en equipo		
			Existe la envidia respecto a las funciones y el sueldo	Bajo desempeño laboral en el área	Mejorar los sueldos respecto a las funciones		
Desempeño laboral	Valorado en el puesto de trabajo	El 43.75% menciona que a veces es valorado en el puesto de trabajo que desempeñan	Mayormente quien se lleva los elogios es el jefe del área	Baja motivación para el cumplimiento de las funciones	Realizar reuniones en el cual se celebren el cumplimiento de metas	Administración	250.00
			No se reconoce el esfuerzo o la dedicación para cumplir con la información requerida	No cumplir con los objetivos del área	Emitir resolución de felicitaciones al cumplir con el objetivo		
			Baja actitud para cumplir objetivos	No se cumplen al 100% con los objetivos	Reconocer siempre el desempeño (empleado del mes)		
	Conflictos entre colaboradores	El 43.75% indica que a veces existen conflictos entre los colaboradores	No existe imparcialidad para el reconocimiento de labores	No se trabaja en equipo	Ser imparciales al momento del reconocimiento por cumplir objetivos	Administración	2,750.00
			Carga excesiva de las funciones a realizar	No se cumplen con la totalidad de las funciones	Establecer la prioridad de las funciones		

			Trabajar bajo presión	Estrés laboral y bajo desempeño	Gestionar el tiempo para cada actividad o función		
	Incentivos	El 87.50% indica que la entidad nunca brinda incentivos por el trabajo que realizan	Regímenes laborales que impiden el otorgamiento de incentivos	El incumplimiento de los objetivos del área, así como los institucionales	Realizar la gestión necesaria, por parte de los directivos, para el otorgamiento de algún incentivo	Administración	5,520.00
			Directivos muy poco comprometidos con la motivación a sus colaboradores	Personal desmotivado y poco empáticos con los directivos	Realizar actividades recreacionales en un periodo semestral		
			Falta de gestión para otorgar incentivos	Colaboradores sin beneficios laborales	Gestionar algún tipo de incentivos por cumplimiento de funciones		

V. Discusión

Objetivo específico 1: Describir las características de la capacitación del personal para los trabajadores de la unidad de recursos humanos, en la red de Salud Trujillo Este, Trujillo, 2024.

Para el indicador que describe, si conoce las funciones respecto al puesto de trabajo, el 43.75% de los trabajadores encuestados en la unidad de recursos humanos de la red de salud Trujillo este, indico que casi siempre conoce sus funciones en el área donde labora; estos datos se asemejan a lo señalado por Fuentes y Vega (2021) quienes describieron en su estudio que el 58% de los encuestados, conocen a cabalidad las funciones que tiene el área en la empresa. Conforme a este resultado, en promedio, los colaboradores conocen las funciones respecto al puesto de trabajo, sin embargo es importante ahondar mediante capacitaciones para que el 100% de los trabajadores conozcan las funciones que deben realizar, en el área, dentro de la institución.

Así mismo, el 37.50% de los trabajadores encuestados en la unidad de recursos humanos de la red de salud Trujillo este, menciona que casi nunca la entidad realiza capacitaciones con frecuencia; al respecto de los datos mencionados, estos, difieren lo estudiado por Cisneros (2021) ya que detectó que el 66% de los investigados necesitan ser capacitados de manera frecuente por la empresa donde laboran. Del mismo modo difiere de los resultados obtenidos por Flores y Gutiérrez (2023) los cuales manifiestan que el 55.6% de los entrevistados indicaron que se desarrollan capacitaciones continuas en la institución. Respecto a este resultado se evidencia que la institución no realiza capacitaciones frecuentes a sus colaboradores, lo que incide en el desempeño laboral y el logro de objetivos.

Del total de los trabajadores encuestados en la unidad de recursos humanos de la red de salud Trujillo este, el 31.25% mencionó que casi nunca la entidad realiza capacitaciones utilizando algún método ya sea presencial o virtual; los datos se asemejan a lo mencionado por Ramos (2021) el cual, en su estudio de investigación obtuvo como resultado que el 40% de los investigados indicaron que la entidad no se preocupa por implementar formas de capacitación a sus colaboradores. Este resultado, indica que la institución debe implementar métodos de capacitación, ya que estamos en la época donde la tecnología está en aumento cada día se verifica con la implementación de la inteligencia artificial.

Para el indicador en el cual se describe si la institución realiza algún convenio con otras instituciones para realizar capacitaciones, el 37.50% de los trabajadores encuestados en la unidad de recursos humanos de la red de salud Trujillo este, indicaron que nunca y casi nunca: este dato se asemeja a lo desarrollado por Ramos (2021), ya que en su estudio indico que el 40% de los encuestados manifestaron que la entidad no se preocupa por implementar alguna forma de capacitación (convenios). Esto demuestra que la entidad debería realizar la gestión necesaria para realizar convenios con instituciones debidamente renombradas y expertas en el rubro, el cual traerá como consecuencia a colaboradores involucrados en los objetivos institucionales.

El 37.50% de los trabajadores entrevistados en la unidad de recursos humanos de la red de salud Trujillo este, indicaron que la institución, al tener un plan de capacitación, a veces lo desarrolla en su totalidad; este dato difiere con lo investigado por Abad (2022) el cual manifiesta en sus resultados de investigación, que el total de encuestados, 100%, indicaron que la empresa no desarrolla un programa. Al respecto se evidencia que las empresas deberían desarrollar un plan de capacitación que al ser culminado traerá como consecuencia colaboradores con mejores conocimientos para el logro de objetivos.

El 62.50% de los trabajadores entrevistados en la unidad de recursos humanos de la red de salud Trujillo este indica que a veces se desarrolla el trabajo en equipo en la entidad; este resultado se asemeja al estudio realizado por Medina et. al. (2021) los cuales en sus resultados de investigación obtuvieron que el 74% de los encuestados desarrollan el trabajo en equipo en la entidad; por otro lado, difiere con los resultados del estudio realizado por Quito et. al. (2020) los que señalaron, que, del total de los encuestados, el 30% manifestó no trabajar en equipo. Es importante el trabajo en equipo en toda institución porque debido a ese factor se estará logrando enfrentar los retos o desafíos, así como generar mayor confianza logrando resultados muy sobresalientes, en beneficio de la institución y colaboradores.

El 50% de los trabajadores encuestados en la unidad de recursos humanos de la red de salud Trujillo este, manifestó que en el puesto de trabajo casi siempre se proponen ideas para la solución de los inconvenientes presentados; este dato se asemeja a lo descrito por Fuentes y Vega (2022) los cuales en su estudio realizado indicaron que, del total de encuestados, el 50% toma actitudes de mejora proponiendo ideas para el bien del área o puesto de trabajo. Es toda institución es importante que los colaboradores participen total o parcialmente en la solución de problemas para el puesto de trabajo, esto ayudara a mejorar

el trabajo en equipo, compromiso con la institución el que tendrá como consecuencia el éxito de la misma.

Para el indicador, en el cual se señala que el colaborador cumple a cabalidad con las funciones encomendadas por la institución, el 62.50% del total de los trabajadores encuestados en la unidad de recursos humanos de la red de salud Trujillo este, manifestó que casi siempre cumplen a cabalidad con las funciones que la empresa designa. Este resultado concuerda con lo descrito por Marchena (2020), el cual indica en los resultados de su estudio de investigación, que el 92.50% son íntegros con las funciones encomendadas. Así mismo, se asemeja a lo descrito por Hidalgo y Yumpe (2021) los cuales, en su estudio desarrollado, manifestaron que del total de encuestados, el 78.9% tiene una actitud positiva para el cumplimiento de las funciones a realizar en el puesto de trabajo. Con esto se demuestra que a pesar que las instituciones no motivan a sus trabajadores, estos son fieles al puesto de trabajo y cumplen, en la mayoría de ocasiones, con todas las funciones impartidas.

Objetivo específico 2: Especificar las características del desempeño laboral en los trabajadores de la unidad de recursos humanos, en la red de Salud Trujillo Este, Trujillo, 2024.

El 43.75% de los trabajadores encuestados en la unidad de recursos humanos de la red de salud Trujillo este, indicaron que a veces son valorado en el puesto de trabajo, al respecto, este dato se asemeja a lo descrito por Sulca (2020), quien en su estudio de investigación obtuvo como resultado que el 57.14% del total de entrevistados indicaron que son valorados en el puesto de trabajo en la empresa, determinando en alguna forma el nivel de percepción respecto al desempeño laboral. Es preciso mencionar que las empresas deben reconocer el trabajo profesional que se realiza en el área, darle valor al trabajo realizado; esto va a contribuir a que el colaborador sienta un nivel de satisfacción con las tareas realizadas, para bien de la empresa.

Respecto al indicador que menciona si existen conflictos entre colaboradores, el 43.75% del total de los trabajadores entrevistados en la unidad de recursos humanos de la red de salud Trujillo este, indicó que a veces existen conflictos en la institución. Al respecto este dato se asemeja a los resultados descritos por Ortega et. al. (2023) quienes en su estudio de investigación obtuvieron como resultado que el 18.8% del total, indicaron que la comunicación interpersonal no es exitosa, del cual se deduce que existen conflictos entre colaboradores. En toda organización debe prevalecer el dialogo entre colaboradores, buscando soluciones a los problemas encontrados para bienestar de la institución, esto

conllevara a que no existan conflictos entre los mismos y cumplir con los objetivos institucionales.

El 43.75% del total de trabajadores encuestados en la unidad de recursos humanos de la red de salud Trujillo este, indicaron que a veces se enfocan en brindar un mejor desempeño en el área; este dato difiere de los resultados descritos por Cruzado y Alomia (2020) quienes en su estudio obtuvieron como resultado que el 17.11% del total de encuestados presentan un desempeño bajo en la institución, lo cual se deduce que no se enfocan en brindar un buen desempeño en el puesto de trabajo. Del mismo modo Ortega et. al. (2023) indicaron en su estudio, que, del total de encuestados, el 35.9% manifestó que muy pocas veces el desempeño laboral es productivo. Al respecto toda institución debe de supervisar el mejor desempeño respecto al puesto de trabajo, realizando un análisis FODA, gestionando mejor el tiempo, proporcionando motivación para obtener mejor productividad y una mejor calidad del trabajo.

El 62.50% de los trabajadores encuestados en la unidad de recursos humanos de la red de salud Trujillo este, indicaron que siempre cumplen con las tareas encomendadas en el horario establecido por la institución, este dato se asemeja a lo encontrados por Abad (2022) quien, en su estudio de investigación, obtuvo como resultado que, del total de encuestados, el 100% indico que si cumplen a cabalidad con las tareas o funciones encomendadas. En toda institución todo colaborador debe de estar motivado para poder cumplir con las tareas encomendadas dentro del horario laboral, sin motivación algunos colaboradores solo tratan de dejar pasar el tiempo sin cumplir las funciones, lo que trae como consecuencia un bajo desempeño y el incumplimiento de objetivos.

Para el indicador, la entidad le brinda los recursos necesarios para el cumplimiento de las actividades encomendadas, el 37.50% de los trabajadores entrevistados en la unidad de recursos humanos de la red de salud Trujillo este, indicaron que casi siempre la entidad le brinda los recursos necesarios para realizar las funciones en el puesto de trabajo. Al respecto este dato es similar al resultado encontrado por Quito et. al. (2020) quienes en sus resultados encontrados indicaron que el 42.91% de los investigados manifestaron que la entidad a veces le brinda los recursos (equipos, infraestructura, tecnología) para desarrollar las actividades dentro del puesto de trabajo. Del mismo modo se asemeja a lo encontrado por Flores y Gutiérrez (2023) quienes en su investigación obtuvieron como resultado que del total de entrevistados el 38.9% indico que la empresa le brinda las herramientas necesarias para el desarrollo de sus actividades. Toda empresa debe otorgar el mejor recurso, ya sea

material, infraestructura o tecnología, con la finalidad de dar una mejor calidad de trabajo a sus colaboradores, lo que traerá como consecuencia un mejor desempeño en el área.

El 43.75% de los trabajadores encuestados en la unidad de recursos humanos de la red de salud Trujillo este, indicaron que casi siempre se cumplen con los objetivos planteados por la entidad; al respecto este resultado es similar a lo encontrado por Abad (2022) quien, en su estudio de investigación, menciona que, del total de encuestados, el 87.5% manifiesta que cumplen con las actividades planteadas en base a los objetivos estipulados por la entidad. Así mismo el resultado difiere de lo investigado por Gonzales (2020) quien en su investigación encontró como resultado que, del total de encuestados, el 38.5% manifestó que no es importante cumplir con los objetivos institucionales. Para toda empresa es importante, que el colaborador cumpla con los objetivos planteados, es por ello que deben de poner, más énfasis en motivar a su personal, capacitándolos de manera constante, así como brindándole reconocimientos por la labor cumplida.

Para el indicador en el que se describe si el cliente o usuario se encuentra satisfecho por la labor desempeñada en el puesto de trabajo, el 43.75% de los trabajadores encuestados en la unidad de recursos humanos de la red de salud Trujillo este, manifestaron que casi siempre el usuario se encuentra satisfecho. Al respecto, conforme a los resultados obtenidos por Fuentes y Vega (2021), quienes indicaron que, del total de entrevistados, el 58% indico que mantienen la calidad del servicio y el 70% brinda empatía hacia los clientes, se deduce que los usuarios se encuentran satisfechos gracias a la atención que se les brinda, por lo que este resultado se asemeja a los datos encontrados. Otro panorama se encuentra en lo investigado por Quito et. al. (2020) quienes en su estudio obtuvieron como resultado que, del total de entrevistados, el 61% indico que la institución no brinda una atención adecuada por lo que se deduce que el usuario no se encuentra satisfecho. Es importante, en toda organización que brinde servicios al usuario, que la atención sea la más óptima, y esto se lograra manteniendo un personal motivado, capacitado, recompensado por lograr los objetivos de la institución.

Del total de trabajadores encuestados en la unidad de recursos humanos de la red de salud Trujillo este, el 50.00% indicó que casi siempre la entidad considera que tienen un nivel de valoración aceptable en el puesto de trabajo; este dato es similar al resultado obtenido por Sulca (2020) quien, en su investigación, del total de entrevistados, el 57.14% manifestó que son valorados en el puesto de trabajo, por lo tanto, se deduce que los colaboradores en la institución tienen un nivel de valoración aceptable. Todo lo contrario,

con los resultados obtenidos por Quito et. al. (2020) quienes indicaron en su estudio que, del total de encuestados, el 34% indico que no existe oportunidad de desarrollo, por lo tanto, se deduce que los colaboradores no son valorados en el puesto de trabajo. De este resultado de implica que la institución realiza capacitaciones a su personal con la finalidad de lograr un colaborador altamente competitivo y valorado en el mundo laboral.

El 87.50% de los trabajadores encuestados en la unidad de recursos humanos de la red de salud Trujillo este, indicó que la entidad nunca les brinda incentivos o reconoce el esfuerzo por el logro de los objetivos. Este resultado se asemeja a lo encontrado por López y Castillo (2023) quienes, en su trabajo de investigación, manifestaron que, del total de encuestados, el 42.72% indicaron que se deberían otorgar reconocimiento por la labor realizada. Así mismo, es similar a lo encontrado por Abad (2022) quien, en su investigación, el total de entrevistados, 100%, manifestaron que la entidad no tiene un programa de estímulos o incentivos. Este resultado nos indica que toda organización debe de contar con un programa de incentivos o estímulos para con sus colaboradores, se debe reconocer el trabajo realizado, ya que si, tal vez el régimen laboral no le permite otorgar incentivos, existen otras formas de motivar al personal (capacitaciones, días libres, reconocimientos) para que logren un mejor desempeño en el logro de los objetivos institucionales.

Objetivo específico 3: Elaborar el plan de mejora de la capacitación del personal para el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de recursos humanos, en la red de Salud Trujillo Este, Trujillo, 2024.

Plan de mejora

1. Datos generales

- **Razón social:** UTES N06 Servicios Periféricos Trujillo
- **Fecha de fundación:** 10 de octubre 2007
- **Actividad comercial:** brindar servicios de salud
- **Dirección:** Santa Inés, Trujillo, La Libertad

2. Misión

Somos una Red de Salud, administradora de 67 establecimientos de salud, que promueve la salud integral de la población, a través de acciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación, buscando estilos de vida saludable,

esparciendo el cuidado del medio ambiente, el seguro universal de salud y promoviendo los derechos y deberes del usuario.

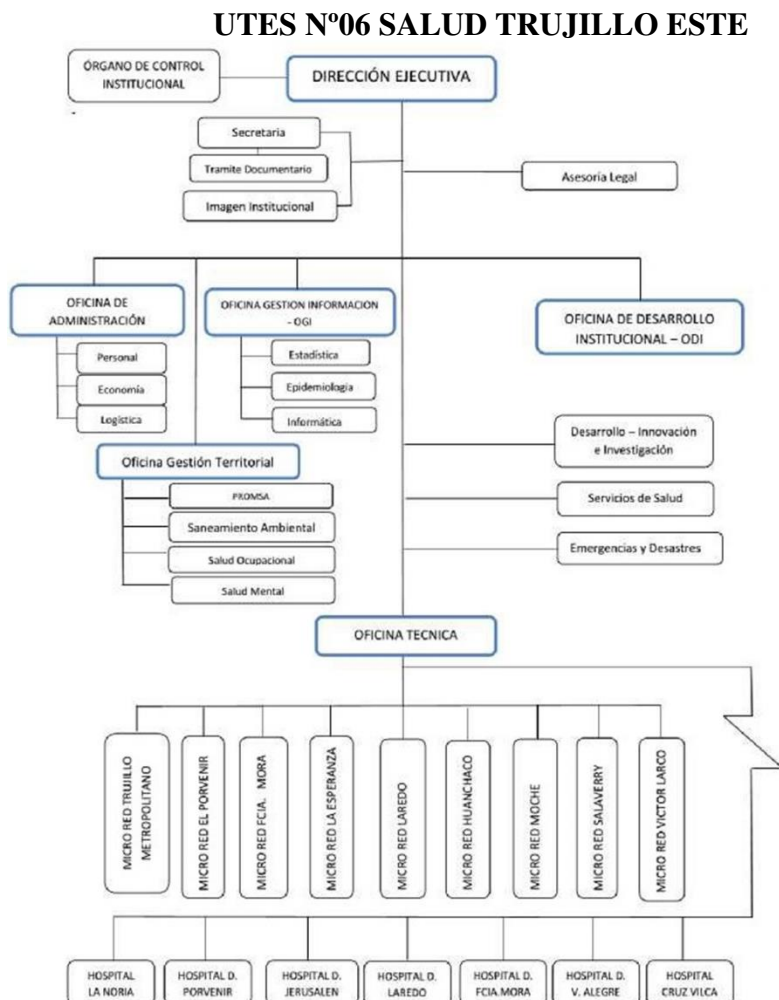
3. Visión

Ser una Red de Salud líder, en el rubro, con organización e integración del personal humano, capacitado y calificado, con infraestructura y tecnología de punta, brindando atención integral adecuada en beneficio de la salud de la población en la jurisdicción, fomentando el cuidado del medio ambiente y estilos de vida saludable.

4. Objetivos

- Capacitación continua a los trabajadores con la finalidad que tengan un mejor conocimiento del área
- Mejorar mediante la capacitación, el conflicto entre colaboradores y el trabajo en equipo en la unidad de recursos humanos, para un mejor desempeño laboral
- Gestionar ante las instancias superiores incentivos que ayuden al mejor desempeño de los trabajadores.

5. Organigrama



6. Diagnostico general – FODA

<p style="text-align: center;">FACTORES EXTERNOS</p> <p style="text-align: center;">FACTORES INTERNOS</p>	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<p>O1. Fácil acceso a los recursos tecnológicos (internet)</p> <p>O2. Desarrollar convenios con otras entidades</p> <p>O3. Reconocimiento por el logro de los objetivos institucionales</p>	<p>A1. Inexistente presupuesto para capacitaciones</p> <p>A2. Incumplimiento de los objetivos institucionales</p> <p>A3. Aplicación de procesos disciplinarios</p>
FORTALEZAS	FORTALEZAS/OPORTUNIDADES	FORTALEZAS/AMENAZAS
<p>F1. Trabajadores conocen bien sus funciones.</p> <p>F2. Capacidad de los trabajadores para resolver problemas</p> <p>F3. Trabajador cumple con los objetivos institucionales</p>	<p>F1-F2-O1-O2. Capacitar a los trabajadores para que conozcan sus funciones y puedan resolver inconvenientes así mismo recibir capacitaciones constantes en convenio con otras entidades conectadas a través de la tecnología (zoom)</p> <p>F3-O3. Cumplir con los objetivos institucionales y del área, para el reconocimiento por parte del empleador.</p>	<p>F1-F2-F3-A1-A2-A3. Asignar presupuesto para capacitaciones, en el cual se lograría los objetivos institucionales, teniendo como consecuencia mejor desempeño laboral o en su defecto procesos disciplinarios por el incumplimiento de objetivos.</p>
DEBILIDADES	DEBILIDADES/OPORTUNIDADES	DEBILIDADES/AMENAZAS
<p>D1. Falta de un plan de capacitación continuo</p> <p>D2. Colaboradores sin conocimiento del puesto de trabajo</p> <p>D3. Inexistente plan para evaluar el desempeño laboral</p>	<p>D1-O2. Gestionar el convenio con otras entidades para brindar capacitaciones continuas</p> <p>D2-O1. Aprovechar el uso de la tecnología para capacitaciones constantes a los colaboradores que adjudican puestos de trabajo.</p> <p>D3-O3. Elaborar un plan de capacitación para medir el desempeño laboral, así el colaborador no estará a la deriva en sus funciones, por lo tanto, no obtendrá reconocimientos por el logro de objetivos.</p>	<p>D1-D2-D3-A1-A2-A3. Realizar las gestiones para obtener el presupuesto e implementar un plan de capacitación, con el cual se tendrá trabajadores que conocen sus funciones, con desempeño laboral alto, cumpliendo con los objetivos institucionales.</p>

7. Indicadores de gestión y problemas encontrados

Indicador	Problema encontrado	Causa	Consecuencia
Capacitaciones Frecuentes	El 37.50% manifiesta que la entidad casi nunca realiza capacitaciones	Falta de presupuesto	Sin planes de capacitación
		Falta de un plan de capacitación	Colaboradores con desconocimiento de actualizaciones
		Falta de cartera de temas a capacitar	Desconocimiento de temas específicos para el puesto de trabajo
Convenios con entidades para capacitaciones	El 37.5% indica que la entidad nunca realiza convenios con otras entidades, para capacitaciones	Poco interés de las autoridades para realizar convenios institucionales	Carencia de relaciones interinstitucionales
		Carencia de instituciones que dicten capacitaciones por convenio	Personal no capacitado y desmotivado
		Personal no comprometido para trasladarse y capacitarse en otra entidad	Bajo desempeño en el área o incumplimiento de funciones
Trabajo en equipo	El 62.50% indica que a veces se desarrolla el trabajo en equipo en la institución	Insuficiente comunicación entre los colaboradores	Sin comunicación para la resolución de problemas
		No existe motivación por parte de los funcionarios directivos (días libres, pasajes)	Incumplimiento de las metas establecidas por la entidad
		Existe la envidia respecto a las funciones y el sueldo	Bajo desempeño laboral en el área
Valorado en el puesto de trabajo	El 43.75% menciona que a veces es valorado en el puesto de trabajo que desempeñan	Mayormente quien se lleva los elogios es el jefe del área	Baja motivación para el cumplimiento de las funciones
		No se reconoce el esfuerzo o la dedicación para cumplir con la información requerida	No cumplir con los objetivos del área
		Baja actitud para cumplir objetivos	No se cumplen al 100% con los objetivos
		Trabajar bajo presión	Estrés laboral y bajo desempeño

Continua...

Concluye...

Indicador	Problema encontrado	Causa	Consecuencia
Conflictos entre colaboradores	El 43.75% indica que a veces existen conflictos entre los colaboradores	No existe imparcialidad para el reconocimiento de labores	No se trabaja en equipo
		Carga excesiva de las funciones a realizar	No se cumplen con la totalidad de las funciones
		Trabajar bajo presión	Estrés laboral y bajo desempeño
Incentivos	El 87.50% indica que la entidad nunca brinda incentivos por el trabajo que realizan	Regímenes laborales que impiden el otorgamiento de incentivos	El incumplimiento de los objetivos del área, así como los institucionales
		Directivos muy poco comprometidos con la motivación a sus colaboradores	Personal desmotivado y poco empáticos con los directivos
		Falta de gestión para otorgar incentivos	Colaboradores sin beneficios laborales

8. Proponer acciones de mejora

Indicador	Problema encontrado	Acción de mejora
Capacitaciones Frecuentes	El 37.50% manifiesta que la entidad casi nunca realiza capacitaciones	Gestionar el presupuesto ante el nivel central o instancias superiores
		Elaborar un plan de capacitación trimestral
		Realizar capacitaciones trimestrales en temas específicos
Convenios con entidades para capacitaciones	El 37.5% indica que la entidad nunca realiza convenios con otras entidades, para capacitaciones	Gestionar ante otras instituciones publico/privadas capacitaciones
		Buscar instituciones que brinden charlas o capacitaciones en el sector
		Proporcionar los medios necesarios a fin de trasladar al trabajador a la otra entidad
Trabajo en equipo	El 62.50% indica que a veces se desarrolla el trabajo en equipo en la institución	Involucrar a todos los colaboradores en la toma de decisiones
		Dictar charlas sobre motivacionales respecto al fruto del trabajo en equipo
		Mejorar los sueldos respecto a las funciones

Continua...

Concluye...

Indicador	Problema encontrado	Acción de mejora
Valorado en el puesto de trabajo	El 43.75% menciona que a veces es valorado en el puesto de trabajo que desempeñan	Realizar reuniones en el cual se celebren el cumplimiento de metas
		Emitir resolución de felicitaciones al cumplir con el objetivo
		Reconocer siempre el desempeño (empleado del mes)
Conflictos entre colaboradores	El 43.75% indica que a veces existen conflictos entre los colaboradores	Ser imparciales al momento del reconocimiento por cumplir objetivos
		Establecer la prioridad de las funciones
		Gestionar el tiempo para cada actividad o función
Incentivos	El 87.50% indica que la entidad nunca brinda incentivos por el trabajo que realizan	Realizar la gestión necesaria, por parte de los directivos, para el otorgamiento de algún incentivo
		Realizar actividades recreacionales en un periodo semestral
		Gestionar algún tipo de incentivos por cumplimiento de funciones

9. Presupuesto para la implementación de las acciones de mejora

Acción de mejora	Responsables	Recursos Tecnológicos	Presupuesto	Tiempo
Gestionar el presupuesto ante el nivel central o instancias superiores	Dirección Administración	Internet, proyector, Página web	1,500.00	Trimestral
Elaborar un plan de capacitación trimestral				
Realizar capacitaciones trimestrales en temas específicos				
Gestionar ante otras instituciones publico/privadas capacitaciones	Dirección Administración	Internet, Página web	4,350.00	Trimestral
Buscar instituciones que brinden charlas o capacitaciones en el sector				
Proporcionar los medios necesarios a fin de trasladar al trabajador a la otra entidad				

Continua...

Concluye...

Acción de mejora	Responsables	Recursos Tecnológicos	Presupuesto	Tiempo
Involucrar a todos los colaboradores en la toma de decisiones	Dirección Administración colaboradores	Internet, proyector,	850.00	Mensual
Dictar charlas sobre motivacionales respecto al fruto del trabajo en equipo				
Mejorar los sueldos respecto a las funciones				
Realizar reuniones en el cual se celebren el cumplimiento de metas	Dirección Administración	Equipos de cómputo, Internet, Office 2010	1,500.00	Trimestral
Emitir resolución de felicitaciones al cumplir con el objetivo				
Reconocer siempre el desempeño (empleado del mes)				
Ser imparciales al momento del reconocimiento por cumplir objetivos	Dirección Administración	Internet, proyector	850.00	Trimestral
Establecer la prioridad de las funciones				
Gestionar el tiempo para cada actividad o función				
Realizar la gestión necesaria, por parte de los directivos, para el otorgamiento de algún incentivo	Dirección Administración	Internet, Página web	1,190.00	Mensual
Realizar actividades recreacionales en un periodo semestral				
Gestionar algún tipo de incentivos por cumplimiento de funciones				

Concluye...

N°	Acción de mejora	Inicio	Termino	Año 2024															
				Julio				Agosto				Setiembre				Octubre			
4	Involucrar a todos los colaboradores en la toma de decisiones	01/07/2024	31/10/2024																
	Dictar charlas sobre motivacionales respecto al fruto del trabajo en equipo					X				X				X					X
	Mejorar los sueldos respecto a las funciones																		
5	Realizar reuniones en el cual se celebren el cumplimiento de metas	01/07/2024	31/10/2024																
	Emitir resolución de felicitaciones al cumplir con el objetivo					X				X				X					X
	Reconocer siempre el desempeño (empleado del mes)																		
6	Ser imparciales al momento del reconocimiento por cumplir objetivos	01/07/2024	31/07/2024																
	Establecer la prioridad de las funciones					X	X			X	X			X	X			X	X
	Gestionar el tiempo para cada actividad o función																		

VI. Conclusiones

Se elaboró una propuesta de mejora para la institución pública red de salud Trujillo, teniendo como base los resultados que se obtuvieron al aplicar la técnica e instrumento de recolección de datos.

Respecto al primer objetivo, se concluye que, casi siempre los colaboradores conocen las funciones respecto al puesto de trabajo, así como proponen ideas para solucionar inconvenientes en el área y que cumplen en su totalidad con las funciones establecidas por la entidad; casi nunca la entidad realiza capacitaciones con frecuencia, así mismo desarrolla algún método de capacitación ya sea virtual o presencial y que gestiona algún tipo de convenios con entidades para capacitar a sus colaboradores; así mismo la entidad a veces desarrolla en su totalidad el plan de capacitación que proponen o aprueban del mismo modo a veces desarrollan el trabajo en equipo en la entidad.

Respecto al segundo objetivo, se concluye que, a veces el colaborador es valorado en el puesto de trabajo, que existen conflictos entre colaboradores dentro de la unidad y los colaboradores a veces se enfocan en brindar un mejor desempeño en el área; siempre cumplen con las tareas o funciones dentro del horario establecido; así mismo los colaboradores manifestaron que la entidad casi siempre les ofrece los recursos necesarios (tecnología, infraestructura) para el cumplimiento de sus funciones, que cumplen con los objetivos planteados por la entidad, que el usuario se encuentra satisfecho cada vez que reciben la atención ante alguna consulta y que la entidad considera que el colaborador tiene un nivel aceptable en cuanto al valor que desarrolla en el puesto de trabajo; a su vez indicaron que nunca la entidad les ofrece incentivos por el trabajo realizado o el cumplimiento de objetivos institucionales.

Se elaboró el plan de mejora para la institución pública Red de Salud Trujillo Este, teniendo como base los resultados obtenidos, detallándose las acciones y estrategias a implementar para lograr un mejor desempeño laboral a través de la capacitación del personal, en el marco del cumplimiento de objetivos institucionales.

VII. Recomendaciones

Tener en cuenta la propuesta de mejora plasmada en el informe, con la finalidad de que la institución realice las acciones necesarias para su ejecución.

La entidad debe realizar capacitaciones con frecuencia, si es posible trimestral, e implementar la inducción al colaborador respecto a las funciones a realizar cada vez que se asuma un puesto de trabajo, así mismo debe de gestionar con otras entidades de la provincia o regiones, para realizar convenios e implementar en tecnología para desarrollar capacitaciones virtuales, ejecutando en su totalidad el plan de capacitación, ya que con colaboradores capacitados y dándoles la oportunidad de opinar, se lograra el trabajo en equipo lo que beneficia para el logro de objetivos.

La entidad debe reconocer y valorar a su trabajador bríndales algún tipo de reconocimiento o incentivo, si bien es cierto el régimen laboral no lo permite, pero se debe de realizar la gestión para obtenerlo, así mismo debe de realizar capacitaciones en temas de clima laboral para no tener conflictos entre trabajadores y que estos se enfoquen netamente en el trabajo que realizan, del mismo modo brindarles, en su totalidad, los recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones dentro del área con lo cual se tendrá colaboradores con excelente desempeño laboral y usuarios satisfechos.

Implementar y ejecutar o aplicar el plan de mejora propuesto, conforme a su disponibilidad presupuestal, en el corto plazo, con la finalidad de mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores para que a través de la capacitación de su personal se logre los objetivos por puesto de trabajo, así como institucionales.

Referencias bibliográficas

- Abad Julca, C. A. (2022). Desempeño laboral y motivación de los trabajadores en la empresa Constructora y Servicios Generales la Regional EIRL–Piura. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/9717>
- Adeco (2024) Qué es un perfil directivo y cómo puede ayudar a mi empresa. <https://goo.su/UFpzSR>
- Andrade, W. A. Z., Martínez, J. A. P., Noguera, L. A. S., & Aguilar, G. I. S. (2023). Desempeño Laboral. Revisión literaria. *Commercium plus*, 5(1), 1-12. <https://doi.org/10.53897/cp.v5i1.638>
- Angulo, J. C. R., Masacón, M. R. H., Díaz, P. A. M., Aristega, J. E. M., & Chávez, D. G. N. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 2(7), 15-22. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol2iss7.2018pp15-22>
- Arce, B., & Magnolia, L. (2022). Capacitación al personal y su efecto en la satisfacción del cliente en la empresa Programa de Capacitación y Formación Docente EIRL, Trujillo, 2022 [Tesis, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/33176>
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. *Enfoques Consulting EIRL*, 1, 66-78. <https://goo.su/D8YE>
- Ascázubi, C. D. L. M. R., Taipe, E. G. C., & Vásquez, J. N. P. (2021). Convenios interinstitucionales como herramienta en la práctica tributaria. Beneficios e intencionalidad. *Revista de Investigación Sigma*, 8(01), 19-26. <https://doi.org/10.24133/sigma.v8i01.1909>
- Artieda Rojas, J. R., Guarnizo Ponce, W. J., Caiza Vega, M. D. R., & Vayas Castro, G. S. (2021). Las habilidades gerenciales en la gestión pública. *Revista Investigación y Negocios*, 14(24), 149-156. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372021000200149
- Bedoya, V. H. F. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu emprendedor TES*, 4(3), 65-76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>

- Bobadilla Lino, E. C. (2019). Capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27085>
- Bolaños, J. A. C. (2020). Implementación del Plan de Capacitación: Desarrolla-T ‘Garantizando talento cualificado’. Boletín Informativo CEI, 7(1), 36-41. <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/2195/2406>
- Bustamante, R. Y. S., Gonzabay, P. L. M., & Peñafiel, N. A. V. (2022). Clima Organizacional como factor del desempeño laboral en las Mipymes en Ecuador. Dominio de las Ciencias, 8(1), 234-261. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2569>
- Calle Quiñones, A. M. (2022). Capacitación del personal y su influencia en la productividad laboral en una empresa de ingeniería y construcción Piura 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78328>
- Carrascal, B. L. V., Patiño, J. F. H., Villamizar, D. A. H., Velasquez, L. N. S., Velásquez, J. E. S., & Yuncosa, J. A. V. (2020). (die)-modelo para el diseño de ideas de emprendimiento. Revista Facultad De Ciencias Agropecuarias-FAGROPEC, 12(1), 52-64. <https://doi.org/10.47847/fagropec.v12n1a5>
- Cervantes, G., Muñoz, G., & Inda, A. D. (2020). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes. Revista espacios, 41(14), 27-37. <https://acortar.link/ERY95N>
- Cisneros Porras, L. F. I. (2021). Capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas, rubro distribución de bebidas: caso DIR Sur SRL, distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2021. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/24556>
- Cisneros-Caicedo, A. J., Guevara-García, A. F., Urdánigo-Cedeño, J. J., & Garcés-Bravo, J. E. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. Domino de las Ciencias, 8(1), 1165-1185. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2546/5714>
- Cochachi Canchan, J. R. (2023). Comunicación organizacional y eficacia laboral del personal de salud de un hospital de Lima, 2023. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/121688>
- Condori-Ojeda, P. (2020). Universo, población y muestra. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18>

- Corrales-Reyes, I. E., Naranjo-Zaldívar, H. A., Valdés-Gamboa, L., & Mejia, C. R. (2020). Uso de recursos de información científica y redes sociales por los estudiantes cubanos de estomatología. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 39(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002020000200016
- Dávila Moran, R. C., Corzo, E. D. C. A., Quispe, J. F. P., & Diaz, D. Z. (2022). Incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa peruana. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 576-583. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2589>
- Delgado, B. M., Alvarado, W. P., & Ortega, M. V. (2021). La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial. *Boletín Redipe*, 10(6), 305-317. <https://doi.org/10.36260/rbr.v10i6.1327>
- Díaz Espinoza, A. (2021). Puestos de trabajo. <localhost/xmlui/handle/11506/1971>
- Flores Mariño, E. S., & Gutierrez Castañeda, J. (2023). La capacitación laboral y desarrollo de competencias en los colaboradores de la empresa de Repuestos y Lubricantes Santa Mónica SAC, Trujillo-2021. <https://hdl.handle.net/11537/35003>
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
- Fuentes Cueva, Y. Y., & Vega Rodríguez, K. D. M. (2022). La capacitación de los trabajadores del área de reposición y su influencia en la calidad de servicio en hipermercados Tottus, Trujillo 2021. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/9945>
- Gonzales Ancajima, M. V. (2020). Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa de taxi Sipán Tours SAC–Chiclayo 2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7086>
- Henao K. y Rivera L. (2022), Beneficios laborales y su relación con las necesidades e intereses de las personas en cuatro organizaciones manufactureras de Colombia. <https://goo.su/fzTVt>
- Hernández, L. T. L. (2023). Importancia y beneficios de la capacitación del personal en los spas de Guasave, Sinaloa, México. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 9586-9604. https://doi.org/10.37811/cl_rem.v7i1.5160

- Herrera, R. I. B., & Núñez, E. D. (2021). Clima laboral y percepción de la imagen institucional. *PsiqueMag*, 10(2), 1-9.
<https://doi.org/10.18050/psiquemag.v10i1.2747>
- Herrera Abramonte, L. F. (2020). La capacitación en gestión pública y su influencia en el desempeño laboral congresal en el Perú, 2020.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/49699>
- Hidalgo Oblitas, M. F., & Yumpe Bazán, J. (2021). Desempeño laboral y productividad de los colaboradores de una empresa comercializadora de acabados de la construcción de Trujillo, 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82987>
- Hidalgo Sheen, G. C. (2022). Capacitación del personal y productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Pacora. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/77771>
- Huilla, J. S. M., & Tuni, C. A. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 6057-6073. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3165
- Instituto Peruano de Economía (2021), Las instituciones y la pandemia.
<https://goo.su/gQUn2>
- Larios, C. D. P. P. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería (Lima, En Línea)*, 9(1). <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>
- Laura Cangalaya, E. V. (2024). Estrés y reconocimiento laboral del personal de un centro de salud mental comunitario en Lima, 2023.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/132651>
- Martínez, M. A. M. (2020). Elaboración de manuales de funciones y cargos para empresas del Guairá como estrategia metodológica del aprendizaje. *Revista Ciencias Económicas*, 1(1), 102-104.
<https://revistascientificas.una.py/index.php/reco/article/view/152/152>
- Martínez, J. A. Á., & Ochoa, J. D. J. R. (2021). MOTIVACIÓN Y APRENDIZAJE DEL IDIOMA INGLÉS: UNA PERSPECTIVA CONCEPTUAL. *Cuadernos de Educación y Desarrollo*, 13(5).
<https://ojs.europublications.com/ojs/index.php/ced/article/view/601/598>
- Martínez, D. V. S. (2022). Técnicas e instrumentos de recolección de datos en investigación. *TEPEXI Boletín Científico De La Escuela Superior Tepeji Del*

<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/tepexi/article/view/7928/8457>

- Matos y Sulca (2018), Propuesta de un plan de capacitación de competencias para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de una institución educativa privada, puente piedra 2018, tesis de grado, Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/14399>
- Matute, D. B. Q., Romo, M. M. M., Guaraca, M. P. O., & González, R. A. O. (2020). Desempeño laboral del capital humano en las universidades de la ciudad de Cuenca. Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA, 5(3), 163-193. [10.35381/r.k.v5i3.894](https://doi.org/10.35381/r.k.v5i3.894)
- Marchena Torraca, J. V. J. (2020). Desempeño laboral y su relación con los niveles de ventas de la empresa Medifarma SA, Trujillo 2020. <https://hdl.handle.net/11537/28368>
- Medina, M., Rojas, R., & Bustamante, W. (2023). Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://acortar.link/jiJs4k>
- Mendoza Alvites, L. R. (2022). Propuesta de mejora de capacitación y desempeño laboral en la microempresa grupo Edifiquemos EIRL, distrito Ayacucho, 2022. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/29936>
- Montero, T. A. L., & Castillo, D. C. C. (2023). Habilidades gerenciales y desempeño laboral de los funcionarios públicos, Cañar, Ecuador. CIENCIAMATRIA, 9(1), 649-665. <https://doi.org/10.35381/cm.v9i1.1091>
- Mucha-Hospinal, L. F., Chamorro-Mejía, R., Oseda-Lazo, M. E., & Alania-Contreras, R. D. (2021). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. Desafíos, 12(1), 50-57. <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/253e/23>
- Muñiz-Jaime, L. P., Tomalá-Yáñez, R. A., & Alvarado-Guaranda, J. Y. (2022). La planificación estratégica y su aporte al desarrollo empresarial de las Mipymes en Manabí. Dominio de las Ciencias, 8(1), 372-383. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2577>
- Navarrete Villota, M. J. (2018). La capacitación del personal y el desempeño laboral (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano.). <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28329>

- Nieto, E. (2018). Tipos de investigación. Universidad Santo Domingo de Guzmán, 2, 1-2. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Ortegón Ramos, L. A. (2020). Capacitación e inducción del personal por cargo y área de la empresa PriceSmart Colombia SAS (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios). <https://hdl.handle.net/10656/14627>
- Ortega Galarza, M., Altamirano Pérez, H. R., & Tovar Pinzón, M. E. (2023). El desempeño laboral de los servidores públicos de la DIGEIM, un análisis desde el clima organizacional. Ciencias Administrativas. <https://doi.org/10.24215/23143738e131>
- Pinto, J. E. M. (2018). Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario. Ediciones de la U. <https://acortar.link/UICDos>
- Puentes Clavijo, D. (2020). Cómo lograr objetivos organizacionales en empresas del sector real. <http://hdl.handle.net/10654/35151>
- Ramírez Cruz, Y. M. (2020). Cambios de la enseñanza en educación superior en El Salvador: De lo presencial a lo no presencial. <https://doi.org/10.14198/ambos.2020.1.6>
- Ramos Cáceres, H. L., & Escobar Mamani, J. (2021). La capacitación del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Puno, 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12819/1176>
- Rodríguez (2020). Metodología de la investigación. Klik. <https://acortar.link/HI6uCe>
- Rupay (2019) Capacitación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar s.a. chorrillos – 2019, tesis de grado, Universidad Autónoma del Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1469>
- Sáenz Cabanillas, C. E. (2023). Calidad de vida y satisfacción laboral en los trabajadores Municipales Ancash, 2022. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/111924>
- Sánchez-Puertas, R., & Granda, B. F. B. (2022). Valoración laboral y agotamiento emocional durante la pandemia por Covid-19 en profesionales de salud mental del Ecuador. Analysis. Claves de Pensamiento Contemporáneo, 35, 15-pp. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.784896>
- Santos, MT; Gonzalez-Argote, J. (2022). Conflictos laborales y las relaciones interpersonales en el personal de enfermería de un hospital público del conurbano bonaerense. Revista Científica Arbitrada de la Fundación MenteClara, Vol. 7 (274). <https://doi.org/10.32351/rca.v7.274>

- Sulca Illaconza, B. L. Capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas en el rubro salud: caso ICPROIC SAC, distrito Ayacucho, 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/31042>
- Torres Yaniel (2022) ¿Colaborador o trabajador? Una reflexión crítica sobre los usos y abusos del lenguaje. <https://goo.su/sKXzMzv>
- Ureña Villamizar, Y. C., Narvárez Castro, M. S., Carruyo Durán, N. Y., & Ontiveros Cepeda, R. C. (2021). Gestión del conocimiento: Prospectiva estratégica de la Universidad Modo 2.0. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8145524>
- Yanina, C. M. L., & Lozano, D. L. A. (2020). Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Lince. Revista de Investigación Valor Agregado, 7(1), 31-36. [10.17162/riva.v7i1.1414](https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1414)
- Vásquez Vertiz, B. A. (2023). Desempeño laboral y su relación con el síndrome de burnout del área deportiva de una municipalidad de Trujillo, 2023. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/131560>
- Vera Choez, e. O. (2023). Control interno al cumplimiento de los objetivos de la empresa bilbosa sa, de la ciudad de montecristi (bachelor's thesis, jipijapa-unesum). <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/5873>
- Ventura-León, J., & Peña-Calero, B. N. (2020). El mundo no debería girar alrededor del alfa de Cronbach \geq , 70. adicciones, 33(4), 369-372. <https://doi.org/10.20882/adicciones.1576>
- Zúñiga Barrios, R. V. (2021). La capacitación de personal y su relación con la eficiencia laboral de los trabajadores de la empresa Majes Brada EIRL durante el año 2021-Arequipa. <http://hdl.handle.net/20.500.12773/13627>
- Zúñiga, P. I. V., Cedeño, R. J. C., & Palacios, I. A. M. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7(4), 9723-9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de Consistencia

TITULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACION DEL PERSONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS, EN LA RED DE SALUD TRUJILLO ESTE, TRUJILLO, 2024

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>Problema general ¿Cuál es la propuesta de mejora de la capacitación del personal para el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de recursos humanos, en la red de Salud Trujillo Este, Trujillo, 2024?</p>	<p>Objetivo General Elaborar la propuesta de mejora de la capacitación del personal para el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de recursos humanos, en la red de Salud Trujillo Este, Trujillo, 2024.</p> <p>Objetivos específicos *Describir las características de la capacitación del personal para los trabajadores de la unidad de recursos humanos, en la red de Salud Trujillo Este, Trujillo, 2024. *Especificar las características del desempeño laboral en los trabajadores de la unidad de recursos humanos, en la red de Salud Trujillo Este, Trujillo, 2024. *Elaborar el plan de mejora de la capacitación del personal para el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de recursos humanos, en la red de Salud Trujillo Este, Trujillo, 2024.</p>	<p>En el siguiente estudio No se considerará hipótesis ya que se trata de un estudio de tipo Descriptivo</p>	<p><u>Variable 1</u></p> <p>Capacitación de personal</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento • Planificación • Ejecución • Habilidades <p><u>Variable 2</u></p> <p>Desempeño Laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percepción • Eficiencia • Eficacia • Reconocimiento 	<p>Tipo: cuantitativo Nivel: descriptivo Diseño: transversal/no experimental</p> <p>Población y Muestra: 16 servidores públicos</p>

Anexo 02. Instrumento de recolección de información



**Cuestionario que se aplicara a los representantes de la Unidad Ejecutora
409 Salud Trujillo Este, Sector Publico.**

INSTRUCCIONES: A continuación, le presentamos las preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con las siguientes alternativas:

Variable	Dimensión	Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A Veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)						
		Nº	Ítems					Alternativa				
Capacitación de personal	Conocimiento	1	¿Conoce usted las funciones respecto al puesto de trabajo donde labora?									
		2	¿La entidad realiza capacitaciones frecuentemente?									
	Planificación	3	¿La entidad, al momento de realizar capacitaciones, desarrolla algún método, virtual o presencial?									
		4	¿La entidad realiza convenios respecto a capacitaciones con otras entidades?									
	Ejecución	5	Al tener un plan de capacitación, la entidad lo ejecuta al 100%?									
	Habilidades	6	¿Se desarrolla el trabajo en equipo en la entidad?									
		7	¿Usted acerca del puesto de trabajo, propone algunas ideas para solucionar ciertos inconvenientes?									
		8	¿Usted cumple a cabalidad las funciones encomendadas?									

Variable	Dimensión	Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A Veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)						
		Nº	Ítems					Alternativa				
Desempeño Laboral	Percepción	9	¿Considera usted, respecto a las actividades que desarrolla, es valorado en el puesto de trabajo?									
		10	¿En el área donde labora, existen conflictos entre colaboradores?									
		11	¿Considera usted que los compañeros de trabajo se enfocan en brindar un mejor desempeño en el área?									
	Eficiencia	12	¿Usted cumple con las tareas o actividades encomendadas, en el horario establecido?									
		13	¿La entidad le ofrece los recursos necesarios para el cumplimiento de las actividades encomendadas?									
	Eficacia	14	¿En tu área, se cumple con los objetivos planteados por la entidad?									
		15	¿Respecto al desarrollo de tu trabajo, el usuario se encuentra satisfecho?									
	Reconocimiento	16	¿La entidad considera que usted tiene nivel de valoración aceptable en el área o puesto de trabajo?									
		17	¿La entidad reconoce su trabajo brindándole incentivos?									

Anexo 03. Ficha técnica del instrumento

Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Antonio Bocanegra Cruzado

Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

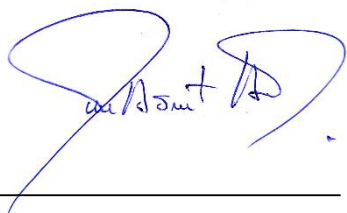
Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: YOEL YOVANY ASMAT ASMAD, estudiante del programa académico de ADMINISTRACION de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: **PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACION DEL PERSONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS, EN LA RED DE SALUD TRUJILLO ESTE, TRUJILLO, 2024** y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de variables
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de

usted. Atentamente,



Firma de estudiante

DNI N° 40687640

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Máximo Antonio Bocanegra Cruzado

N° DNI: 18011299

Edad: 51

Celular: 957517819

Email: maximoantonio@b@yahoo.es

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado académico: Maestría:

Doctorado:

Especialidad: Administración de Negocios

Institución que labora: Universidad Tecnológica del Perú, Universidad César Vallejo

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

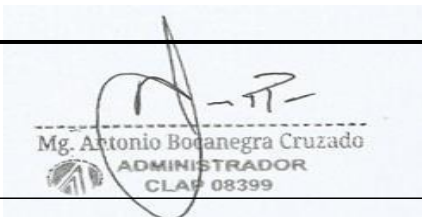
Título:

PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACION DEL PERSONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS, EN LA RED DE SALUD TRUJILLO ESTE, TRUJILLO, 2024

Autor:

YOEL YOVANY ASMAT ASMAD

Programa académico: ADMINISTRACION



Mg. Antonio Bocanegra Cruzado
ADMINISTRADOR
CLAF 08399

Firma del Experto



Huella digital del experto

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACION DEL PERSONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS, EN LA RED DE SALUD TRUJILLO ESTE, TRUJILLO, 2024								
Variable 1: capacitación de personal		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
Dimensión 1: conocimiento		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Conoce usted las funciones respecto al puesto de trabajo donde labora?	X		X		X		Ninguna
2	¿La entidad realiza capacitaciones frecuentemente?	X		X		X		Ninguna
Dimensión 2: planificación								
3	¿La entidad, al momento de realizar capacitaciones, desarrolla algún método, virtual o presencial?	X		X		X		Ninguna
4	¿La entidad realiza convenios respecto a capacitaciones con otras entidades?	X		X		X		Ninguna
Dimensión 3: ejecución								
5	Al tener un plan de capacitación, la entidad lo ejecuta al 100%?	X		X		X		Ninguna
Dimensión 4: reconocimiento								
6	¿Se desarrolla el trabajo en equipo en la entidad?	X		X		X		Ninguna
7	¿Usted acerca del puesto de trabajo, propone algunas ideas para solucionar ciertos inconvenientes?	X		X		X		Ninguna
8	¿Usted cumple a cabalidad las funciones encomendadas?	X		X		X		Ninguna

Recomendaciones: se revisó el instrumento y se encontró todo conforme

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Dr / Mg Máximo Antonio Bocanegra Cruzado DNI: 18011299



Mg. Antonio Bocanegra Cruzado
ADMINISTRADOR
CLAF 08399



FICHA DE VALIDACIÓN*

TITULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACION DEL PERSONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS, EN LA RED DE SALUD TRUJILLO ESTE, TRUJILLO, 2024

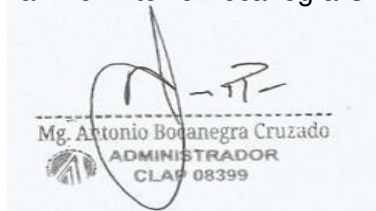
Variable 2: desempeño laboral		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
Dimensión 1: percepción		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
9	¿Considera usted, respecto a las actividades que desarrolla, es valorado en el puesto de trabajo?	X		X		X		Ninguna
10	¿En el área donde labora, existen conflictos entre colaboradores?	X		X		X		Ninguna
11	¿Considera usted que los compañeros de trabajo se enfocan en brindar un mejor desempeño en el área?	X		X		X		Ninguna
Dimensión 2: eficiencia								
12	¿Usted cumple con las tareas o actividades encomendadas, en el horario establecido?	X		X		X		Ninguna
13	¿La entidad le ofrece los recursos necesarios para el cumplimiento de las actividades encomendadas?	X		X		X		Ninguna
Dimensión 3: eficacia								
14	¿En tu área, se cumple con los objetivos planteados por la entidad?	X		X		X		Ninguna
15	¿Respecto al desarrollo de tu trabajo, el usuario se encuentra satisfecho?	X		X		X		Ninguna
Dimensión 4: habilidades								
16	¿La entidad considera que usted tiene nivel de valoración aceptable en el área o puesto de trabajo?	X		X		X		Ninguna
17	¿La entidad reconoce su trabajo brindándole incentivos?	X		X		X		Ninguna

Recomendaciones: se revisó el instrumento y se encontró todo conforme

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Mg Máximo Antonio Bocanegra Cruzado

DNI: 18011299



Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Segundo Martel Vergara Castillo

Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: YOEL YOVANY ASMAT ASMAD, estudiante del programa académico de ADMINISTRACION de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: **PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACION DEL PERSONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS, EN LA RED DE SALUD TRUJILLO ESTE, TRUJILLO, 2024** y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de variables
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de

usted. Atentamente,



Firma de estudiante

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Segundo Martel Vergara Castillo

N° DNI: 18130585

Edad: 50

Celular: 949468547

Email: vergaracastillo@hotmail.com

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado académico: Maestría: X

Doctorado: _____

Especialidad: Administración de Negocios

Institución que labora: Kaizen Consultores, Universidad Privada del Norte, Universidad Tecnológica del Perú, Universidad César Vallejo y Universidad Nacional de Trujillo

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACION DEL PERSONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS, EN LA RED DE SALUD TRUJILLO ESTE, TRUJILLO, 2024

Autor:

YOEL YOVANY ASMAT ASMAD

Programa académico: ADMINISTRACION



MBA Segundo Martel Vergara Castillo
GERENTE GENERAL
KAIZEN CONSULTORES

Firma del Experto



Huella digital del experto

FICHA DE VALIDACIÓN*
TITULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACION DEL PERSONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS, EN LA RED DE SALUD TRUJILLO ESTE, TRUJILLO, 2024

Variable 1: capacitación de personal		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
Dimensión 1: conocimiento		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Conoce usted las funciones respecto al puesto de trabajo donde labora?	X		X		X		Ninguna
2	¿La entidad realiza capacitaciones frecuentemente?	X		X		X		Ninguna
Dimensión 2: planificación								
3	¿La entidad, al momento de realizar capacitaciones, desarrolla algún método, virtual o presencial?	X		X		X		Ninguna
4	¿La entidad realiza convenios respecto a capacitaciones con otras entidades?	X		X		X		Ninguna
Dimensión 3: ejecución								
5	Al tener un plan de capacitación, la entidad lo ejecuta al 100%?	X		X		X		Ninguna
Dimensión 4: reconocimiento								
6	¿Se desarrolla el trabajo en equipo en la entidad?	X		X		X		Ninguna
7	¿Usted acerca del puesto de trabajo, propone algunas ideas para solucionar ciertos inconvenientes?	X		X		X		Ninguna
8	¿Usted cumple a cabalidad las funciones encomendadas?	X		X		X		Ninguna

Recomendaciones: se revisó el instrumento y se encontró todo conforme

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Mg Segundo Martel Vergara Castillo DNI: 18130585



FICHA DE VALIDACIÓN*

TITULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACION DEL PERSONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS, EN LA RED DE SALUD TRUJILLO ESTE, TRUJILLO, 2024

Variable 2: desempeño laboral		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
Dimensión 1: percepción		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
9	¿Considera usted, respecto a las actividades que desarrolla, es valorado en el puesto de trabajo?	X		X		X		Ninguna
10	¿En el área donde labora, existen conflictos entre colaboradores?	X		X		X		Ninguna
11	¿Considera usted que los compañeros de trabajo se enfocan en brindar un mejor desempeño en el área?	X		X		X		Ninguna
Dimensión 2: eficiencia								
12	¿Usted cumple con las tareas o actividades encomendadas, en el horario establecido?	X		X		X		Ninguna
13	¿La entidad le ofrece los recursos necesarios para el cumplimiento de las actividades encomendadas?	X		X		X		Ninguna
Dimensión 3: eficacia								
14	¿En tu área, se cumple con los objetivos planteados por la entidad?	X		X		X		Ninguna
15	¿Respecto al desarrollo de tu trabajo, el usuario se encuentra satisfecho?	X		X		X		Ninguna
Dimensión 4: habilidades								
16	¿La entidad considera que usted tiene nivel de valoración aceptable en el área o puesto de trabajo?	X		X		X		Ninguna
17	¿La entidad reconoce su trabajo brindándole incentivos?	X		X		X		Ninguna

Recomendaciones: se revisó el instrumento y se encontró todo conforme

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Mg Segundo Martel Vergara Castillo DNI: 18130585



Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Hugo Manuel Cervantes Mendoza

Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

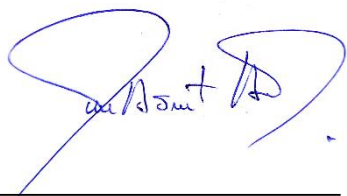
Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: YOEL YOVANY ASMAT ASMAD, estudiante del programa académico de ADMINISTRACION de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: **PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACION DEL PERSONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS, EN LA RED DE SALUD TRUJILLO ESTE, TRUJILLO, 2024** y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de variables
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de

usted. Atentamente,



Firma de estudiante

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Hugo Manuel Cervantes Mendoza

N° DNI: 41034487

Edad: 43

Celular: 949338804

Email: cemehuma@hotmail.com

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado académico: Maestría: X

Doctorado: _____

Especialidad: Administración de Negocios-MBA

Institución que labora: Universidad Tecnológica del Perú, Universidad César Vallejo e Instituto Zegel

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis


Título:

PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACION DEL PERSONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS, EN LA RED DE SALUD TRUJILLO ESTE, TRUJILLO, 2024

Autor:

YOEL YOVANY ASMAT ASMAD

Programa académico: ADMINISTRACION



Firma del Experto



Huella digital del experto

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACION DEL PERSONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS, EN LA RED DE SALUD TRUJILLO ESTE, TRUJILLO, 2024								
Variable 1: capacitación de personal		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
Dimensión 1: conocimiento		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Conoce usted las funciones respecto al puesto de trabajo donde labora?	X		X		X		Ninguna
2	¿La entidad realiza capacitaciones frecuentemente?	X		X		X		Ninguna
Dimensión 2: planificación								
3	¿La entidad, al momento de realizar capacitaciones, desarrolla algún método, virtual o presencial?	X		X		X		Ninguna
4	¿La entidad realiza convenios respecto a capacitaciones con otras entidades?	X		X		X		Ninguna
Dimensión 3: ejecución								
5	Al tener un plan de capacitación, la entidad lo ejecuta al 100%?	X		X		X		Ninguna
Dimensión 4: reconocimiento								
6	¿Se desarrolla el trabajo en equipo en la entidad?	X		X		X		Ninguna
7	¿Usted acerca del puesto de trabajo, propone algunas ideas para solucionar ciertos inconvenientes?	X		X		X		Ninguna
8	¿Usted cumple a cabalidad las funciones encomendadas?	X		X		X		Ninguna

Recomendaciones: se revisó el instrumento y se encontró todo conforme

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Mg Hugo Manuel Cervantes Mendoza DNI: 41034487




FICHA DE VALIDACIÓN*

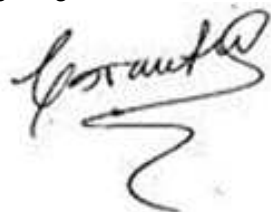
TITULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACION DEL PERSONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS, EN LA RED DE SALUD TRUJILLO ESTE, TRUJILLO, 2024

Variable 2: desempeño laboral		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
Dimensión 1: percepción		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
9	¿Considera usted, respecto a las actividades que desarrolla, es valorado en el puesto de trabajo?	X		X		X		Ninguna
10	¿En el área donde labora, existen conflictos entre colaboradores?	X		X		X		Ninguna
11	¿Considera usted que los compañeros de trabajo se enfocan en brindar un mejor desempeño en el área?	X		X		X		Ninguna
Dimensión 2: eficiencia								
12	¿Usted cumple con las tareas o actividades encomendadas, en el horario establecido?	X		X		X		Ninguna
13	¿La entidad le ofrece los recursos necesarios para el cumplimiento de las actividades encomendadas?	X		X		X		Ninguna
Dimensión 3: eficacia								
14	¿En tu área, se cumple con los objetivos planteados por la entidad?	X		X		X		Ninguna
15	¿Respecto al desarrollo de tu trabajo, el usuario se encuentra satisfecho?	X		X		X		Ninguna
Dimensión 4: habilidades								
16	¿La entidad considera que usted tiene nivel de valoración aceptable en el área o puesto de trabajo?	X		X		X		Ninguna
17	¿La entidad reconoce su trabajo brindándole incentivos?	X		X		X		Ninguna

Recomendaciones: se revisó el instrumento y se encontró todo conforme

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Mg Hugo Manuel Cervantes Mendoza DNI: 41034487




PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACION DEL PERSONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS, EN LA RED DE SALUD TRUJILLO ESTE, TRUJILLO, 2024

	items 01	items 02	items 03	items 04	items 05	items 06	items 07	items 08	items 09	items 10	items 11	items 12	items 13	items 14	items 15	items 16	items 17	TOTAL
sujeto 1	5	3	4	3	3	3	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	67
sujeto 2	4	2	2	1	1	3	3	4	3	2	3	5	4	3	3	4	1	48
sujeto 3	3	1	1	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	1	47
sujeto 4	5	3	2	3	3	3	2	4	3	3	4	5	4	5	4	4	1	58
sujeto 5	4	1	3	1	3	3	4	4	1	3	3	5	3	3	3	4	1	49
sujeto 6	3	1	1	1	1	2	4	4	2	3	3	4	2	4	3	3	1	42
sujeto 7	5	3	4	3	3	2	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	1	63
sujeto 8	5	4	4	1	4	4	5	5	3	3	5	5	4	5	4	4	1	66
sujeto 9	4	2	3	2	1	3	3	4	1	4	1	4	2	4	4	2	1	45
sujeto 10	5	3	4	2	1	3	3	4	3	3	3	5	2	3	3	3	1	51
sujeto 11	5	1	1	1	2	3	4	5	4	2	5	5	4	5	5	5	1	58
sujeto 12	3	1	1	1	1	2	3	4	3	4	3	5	1	4	4	4	1	45
sujeto 13	4	2	2	3	2	4	4	4	3	2	4	4	4	4	5	5	1	57
sujeto 14	4	2	2	2	2	3	4	5	5	2	4	4	3	4	5	5	2	58
sujeto 15	4	2	3	2	3	3	3	5	2	2	2	5	3	5	4	4	1	53
sujeto 16	4	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	1	54
TOTAL	0,527	0,809	1,246	0,609	0,938	0,309	0,496	0,234	1,309	0,902	1,121	0,234	1,027	0,527	0,559	0,684	0,059	11,59

ALFA DE CRONBACH =	0,838
K (numero de items) =	17
Suma Vi (varianza de cada items) =	11,59
Vt (varianza total) =	54,78

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad Nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad Baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy Confiable
0.72 a 0.99	Excelente Confiabilidad
1	Confiabilidad Perfecta

Al realizar el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach, para ambas variables, capacitación de personal y desempeño laboral, se obtuvo como resultado 0.838, por lo tanto, dicho instrumento se encuentra en el rango de confiabilidad Excelente, en consecuencia, fue aplicable al presente estudio.

Anexo 04. Formato de Consentimiento Informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula y es dirigido por Yoel Yovany Asmat Asmad, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es:

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio.

Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del WhatsApp **980046909**, Si desea, también podrá escribir al correo joeasmat.8@hotmail.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombres y apellidos:

Fecha:

Correo electrónico:

Firma del participante:

Firma del investigador:



Chimbote, 12 de junio del
2024

CARTA N° 0000000958- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

**DIRECTOR EJECUTIVO
RED DE SALUD TRUJILLO ESTE**

Presente.-

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACION DEL PERSONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS, EN LA RED DE SALUD TRUJILLO ESTE, TRUJILLO, 2024, que involucra la recolección de información/datos en 16, a cargo de YOEL YOVANY ASMAT ASMAD, perteneciente a la Escuela Profesional de la Carrera Profesional de ADMINISTRACIÓN, con DNI N° 40687640, durante el período de 02-05-2024 al 10-05-2024.

La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.

Es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración.


Atentamente,
Dr. Willy Valle Salvatierra
Coordinador de Gestión de Investigación

DECLARACIÓN JURADA

Yo, YOEL YOVANY ASMAT ASMAD, identificado (a) con DNI: 40687640 con domicilio real en (Calle, Av. Jr.) calle Salaverry 461, Distrito de Moche, Provincia de Trujillo, Departamento de la Libertad,

DECLARO BAJO JURAMENTO,

En mi condición de BACHILLER con código de estudiante 1611181016 de la Escuela Profesional de ADMINISTRACION, Facultad de CIENCIAS E INGENIERIA de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2024-1:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada: **PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACION DE PERSONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TYRABAJADORES DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS, EN LA RED DE SALUD TRUJILLO ESTE, TRUJILLO, 2024**. Serán reales.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

Trujillo, 06 de ABRIL de 2024



Firma del estudiante/bachiller

DNI N° 40687640



Huella Digital