

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial

**CARRERA PROFESIONAL
ADMINISTRATIVA**

DE INGENIERÍA



**“CAPACITACIÓN PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS
TRABAJADORES EN LOS SERVICIOS DE SALUD INTELIGENTE EN EL
HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO DE LA RED
ASISTENCIAL, CUSCO 2021”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO
ADMINISTRATIVO**

AUTOR:

Bach. VARGAS ESTRADA, Edison

ASESOR:

Mg. Ricardo Muñoz Muñoz

CUSCO - PERÚ

2022

DEDICATORIA

A los autores de mi vida. Mis padres Ángel Israel Vargas
Y Paulina Estrada Taboada.

A mis queridos hermanos, Maritza, Jhojan, Marisol,
Miguel Ángel y Jhoncito que está en los cielos.

A mi querido hijo, Giancarlo Edison Vargas

A mi querida esposa Ieda María Torre Alagón

AGRADECIMIENTOS

A Dios

A la Universidad Inca Garcilaso de la Vega

A mi Padres y Hermanos mi hijo y esposa

Al Jefe de la Oficina de Soporte Informático de mí

Centro de labores Fredy Nieto Gamboa.

A mi Asesor Mag. Ricardo Muñoz Muñoz.

Resumen

La presente investigación se encargará de buscar el vínculo de las variables de capacitación y productividad la cual tendrá como objetivo, determinar de qué manera la capacitación a los colaboradores se relaciona con mejorar la productividad en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco, considerando que esta última variable hoy en día se perfila como unos de los factores claves del éxito. Para ello, en el marco de una investigación con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y transversal, de tipo aplicada, se pretende efectuar el levantamiento de información utilizando como instrumento al cuestionario, el mismo que se aplicó sobre una muestra de 98 profesionales de la salud que manejan el sistema de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021. Luego de ello y, contándose con los resultados obtenidos, se efectuó el análisis estadístico correspondiente de los estos donde podremos visualizar que el 60.2% de los encuestados a menudo indican que a menudo la mala estructuración de una capacitación perjudica la transmisión del tema y afecte al mejoramiento de la eficiencia, de la misma forma el 19.4% opina que siempre, un 16.3% opina que algunas veces y solo el 4.1% dice que pocas veces. Finalmente se llegó a concluir que la capacitación puede mejorar la productividad de los trabajadores en los servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial.

Palabras claves: Capacitación, productividad centro de salud pública, eficiencia, eficacia

Abstract

The present investigation will be in charge of looking for the link between the productivity and training variables, which will have the objective of determining how the training of collaborators is related to improving productivity in intelligent health services at the Adolfo Guevara National Hospital of the Red Asistencial, Cusco, considering that this last variable today is emerging as one of the key factors of success. For this, within the framework of a research with a quantitative approach, of a non-experimental and cross-sectional design, of an applied type, it is intended to carry out the collection of information using the questionnaire as an instrument, the same one that was applied to a sample of 98 professionals from the that manage the intelligent health system in the Adolfo Guevara National Hospital of the Assistance Network, Cusco 2021. After that and, counting on the results obtained, the corresponding statistical analysis of these was carried out where we can see that 60.2% of the respondents often indicate that the poor structuring of a training often harms the transmission of the topic and affects the improvement of efficiency, in the same way 19.4% think that always, 16.3% think that sometimes and only 4.1% says rarely. Finally, it was concluded that training can improve the productivity of workers in intelligent health services at the Adolfo Guevara National Hospital of the Assistance Network.

Keywords: Training, public health center productivity, efficiency, effectiveness

Índice

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
Resumen.....	iv
Abstract.....	v
Índice.....	vi
Índice de Figuras.....	ix
Índice de Tablas	xi
Introducción	13
Capítulo I: El problema de la investigación.....	15
1.1. Planteamiento del problema	15
1.2. Formulación del problema.....	21
1.3. Objetivos de la investigación.....	22
1.4. Justificación e importancia de la investigación	23
1.5. Delimitación	23
1.6. Limitaciones de la investigación	23
Capitulo II: Marco Teórico	24
2.1. Antecedentes de la investigación.....	24
2.2. Bases teóricas	30
2.2.1. Capacitación.....	30
2.2.2. Productividad	34
2.3. Marco conceptual	38

2.4.	Hipótesis	39
2.5.	Operacionalidad de las variables	42
Capítulo III: Metodología de la investigación		43
3.1.	Tipo y nivel de investigación.....	43
3.2.	Diseño de la investigación	43
3.3.	Población, muestra, muestreo	44
3.4.	Técnicas e instrumentación de recolección de datos	45
3.5.	Procesamiento de recolección de datos	45
3.6.	Procesamiento estadístico y análisis de datos.....	46
Capítulo IV: Resultados		47
Capítulos V: Discusión de los resultados.....		70
5.1.	Contrastación de hipótesis con los resultados	70
5.2.	Contrastación de resultados con otros estudios similares.....	77
Conclusiones		80
Recomendaciones		82
Referencias bibliográficas		83
Anexos		86
Anexo 01: Matriz de consistencia.....		86
Anexo 02: Validación de instrumentos.....		88
Anexo 03: Autorización para el uso de datos		97
Anexo 04: Instrumentos de recolección de datos		98

Anexo 05: Fotografías..... 101

Índice de Figuras

Figura 1. Diagrama de Ishikawa	19
Figura 2. Porcentaje de países en el mundo que utilizaron las capacitaciones que se brindaron para mejorar la productividad.....	20
Figura 3. Porcentaje de países en Latinoamérica que pasaron por capacitaciones en su personal para una mayor productividad	20
Figura 4. Pregunta 01	48
Figura 5. Pregunta 02	49
Figura 6. Pregunta 03	50
Figura 7. Pregunta 04	51
Figura 8. Pregunta 05	52
Figura 9. Pregunta 06	53
Figura 10. Pregunta 07	54
Figura 11. Pregunta 08	55
Figura 12. Pregunta 09	56
Figura 13. Pregunta 10	57
Figura 14. Pregunta 11	58
Figura 15. Pregunta 12	59
Figura 16. Pregunta 13	60
Figura 17. Pregunta 14	61
Figura 18. Pregunta 15	62
Figura 19. Pregunta 16	63

Figura 20. Pregunta 17	64
Figura 21. Pregunta 18	65

Índice de Tablas

Tabla 1.	Operacionalidad de las variables.....	42
Tabla 2.	Técnicas e instrumentación de recolección de datos.....	45
Tabla 3.	Pregunta 01.....	48
Tabla 4.	Pregunta 02.....	49
Tabla 5.	Pregunta 03.....	50
Tabla 6.	Pregunta 04.....	51
Tabla 7.	Pregunta 05.....	52
Tabla 8.	Pregunta 06.....	53
Tabla 9.	Pregunta 07.....	54
Tabla 10.	Pregunta 08.....	55
Tabla 11.	Pregunta 09.....	56
Tabla 12.	Pregunta 10.....	57
Tabla 13.	Pregunta 11.....	58
Tabla 14.	Pregunta 12.....	59
Tabla 15.	Pregunta 13.....	60
Tabla 16.	Pregunta 14.....	61
Tabla 17.	Pregunta 15.....	62
Tabla 18.	Pregunta 16.....	63
Tabla 19.	Pregunta 17.....	64
Tabla 20.	Pregunta 18.....	65
Tabla 21.	Escala de Likert.....	66

Tabla 22.	Correlación de Pearson entre la capacitación y la productividad.....	70
Tabla 23.	Correlación de Spearman entre los recursos humanos y la productividad	
	72	
Tabla 24.	Correlación de Pearson entre la planificación y la productividad.....	73
Tabla 25.	Correlación de Spearman entre la ejecución y la productividad.....	75
Tabla 26.	Correlación de Spearman entre la evaluación y la productividad.....	76

Introducción

El Servicio de Salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de la Red Asistencial, en Cusco, ha demostrado en los últimos años, que la digitación de casos clínicos y algunos métodos inteligentes vinculados a los servicios de salud se han visto ausentes dentro del referido hospital, por algunas deficiencias que han llegado afectar la productividad de esta entidad de salud. Por lo cual se ha visto en la necesidad de mejorar la habilidad del personal en estas áreas inteligentes mediante las capacitaciones y así poder estar más a la vanguardia con estos sistemas y mejorar la productividad de los empleados que a su vez se traduce en un mejor servicio al usuario.

En ese sentido, la investigación buscó conocer ¿De qué manera la Capacitación podrá mejorar la productividad de los trabajadores en los servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021?

Por lo que el objetivo del estudio se enmarca en determinar de qué manera la capacitación a los colaboradores se relaciona con mejorar la productividad en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco.

Con ello, se pretende superar las deficiencias que presentan los trabajadores del mencionado hospital.

Para el desarrollo de este estudio se aplicó una investigación de tipo aplicada, de nivel descriptivo y diseño no experimental dirigida a la solución de un problema concreto, en un contexto específico. Para el levantamiento de información, en el marco de un enfoque cuantitativo, se aplicó un cuestionario a los trabajadores que fueron 98 profesionales de la entidad de salud, a fin de obtener información directa que aporte a la investigación.

La presente tesis se encontrará desarrollada en los siguientes capítulos:

Iniciamos con el Capítulo 1° donde se mostrará el planteamiento del problema, formulación de problema, objetivos, la justificación e importancia delimitación y limitaciones del trabajo.

Seguidamente tenemos el Capítulo 2° que muestra la estructuración de los antecedentes de la investigación tanto nacionales e internacionales, bases teóricas, marco conceptual, hipótesis y operacionalización de variables.

A continuación, tenemos el Capítulo 3° en el que se plantea la parte metodológica, el tipo y nivel de la investigación, diseño de investigación, población, muestra, muestreo, técnicas de recopilación de datos y plan de análisis de datos.

Posteriormente el Capítulo 4°, donde se observan los resultados del trabajo acompañando de sus tablas y gráficas y sus respectivas interpretaciones.

Para culminar, en el Capítulo 5°, donde se efectúa la discusión de los resultados, las conclusiones a las que se llega y las respectivas recomendaciones del trabajo finalmente también se ponen las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación

Capítulo I: El problema de la investigación

1.1. Planteamiento del problema

Dentro del mundo, tanto el sector público como el privado han sido testigos de la infinidad de cambios que ha habido dentro de la zona de recursos humanos y han contribuido a que estas sean mucho más exitosas y competitivas. En ese marco, las empresas se encuentran en una continua búsqueda de los mejores talentos, así como, en desarrollar los perfiles de sus colaboradores en sus puestos de trabajo. Por este motivo tratan de poner en práctica el uso de capacitaciones constantes, que contribuyan a mejorar su productividad. (Álvarez, 2017).

En el ámbito internacional, Aguilar (2016) señala que la capacitación estructurada en reglas de contienda dentro del trabajo figura una opción donde la capacitación es una modalidad mucho más factible y precisa para las necesidades que surgen, puesto que son los bienes humanos, los cuales muestran imaginación y apoya, de igual forma brindan vida y desplazamiento para la mejora de los individuos.

Es así como compañías de todo el mundo especialmente las localizadas en países del primer mundo como lo son EE. UU, España, Rusia, Suecia y muchas más, han empezado a apreciar lo productivo que sería que sus trabajadores cuenten con una sucesión de capacitaciones, apreciación a la que no se encuentran ajenas las entidades prestadoras de salud como lo son los hospitales, clínicas o centros de salud, puesto que estos centros en los países mencionados anteriormente cuentan con programas de capacitación anuales para sus médicos, lo cual genera que su capacidad como profesional sea mucho más fructífera dentro de la productividad de estas entidades de salud. (Rojas, 2018). Así tenemos que en Suecia, el uso de capacitaciones para mejorar la productividad alcanzó al 48% de las empresas, frente al 16% de Inglaterra y 14% de España. En Estados Unidos, muchas veces considerado como el país más desarrollado, las capacitaciones solo fueron utilizadas por el 12%.

Por otro lado, hospitales de Europa los cuales también pasaron por cambios debido a la implementación de sistemas de capacitaciones tuvieron una mira distinta puesto que para ellos el sistema de capacitación no se brindaría de forma individual o para un grupo en espacial, sino que sería aplicado para todo el personal que laborara dentro de la institución, estuviera o no relacionado con el área respectiva, lo cual contribuiría a que se cuente con profesionales en condiciones iguales brindando prestaciones de salud mucho mejores que otras, haciendo notar que tan productiva podría ser esta manera de capacitación en el entorno médico. (Guzmán, 2019).

A nivel Latinoamericano, diversos autores mencionan que, al elaborar actividades de capacitación, se desarrollan competencias y se actualizan los conocimientos de los servidores públicos, sin embargo, lo más importante es que permiten llevar un control de los progresos personales y medir su aporte a la realización de metas de organizaciones y planes estratégicos de las entidades de prestadoras de salud como los hospitales. Pero esto es porque se han presentado diversas dificultades como lo son la gran demanda de pacientes, patógenos resistentes a medicamentos, aparición de nuevas enfermedades. (Halanocca, 2019).

Es de este modo que entre los países más afectados tenemos a Chile quien durante estos años de la pandemia por Covid-19 fue sumamente afectado dentro de la productividad de sus Hospitales por la incapacidad de su personal para el uso de servicios de digitación y manejo de atenciones digitales, se pudo estimar que un aproximado del 75% de los empleados de los hospitales regionales de ese país no contaban con conocimientos sobre la digitación de información de los pacientes. De igual forma tenemos a Bolivia quien estuvo con un problema muy parecido es por ello que tuvo que verse en la necesidad de contratar personal externo capacitado para poder realizar dichas labores dentro de los hospitales regionales generando pérdidas sustanciales de casi el 40% del dinero destinado para otras áreas y mostrando el problema que muestran nuestro personal. Para el lado de Ecuador se

vieron problemas distintos como lo fueron la poca capacidad del personal puesto que los contagios por Covid incrementaron generando que muchos puestos de trabajo quedaran vacíos, así mismo también se pudo visualizar una sobre explotación hacia los empleados restantes porque tenían que realizar su trabajo y el de los demás generando un descontrol total y disminuyendo la productividad del establecimiento de salud hasta en un 55%.

De otro lado, se ha podido observar que en los países latinoamericanos Perú fue el país que más utilizó las capacitaciones para mejorar su productividad (32%), seguido de Chile con 26% y Bolivia con 18%.

Es así como en el sector salud busca que las capacidades de los que laboran dentro de un área en particular tengan las mejores actitudes para desempeñar su labor, es decir, que sean competitivos dentro del mercado laboral de la salud, para ello, se buscan capacitaciones que mejoren sus conocimientos tanto en el área hospitalaria como en el área externa a ella como la prevención de las diversas patologías. (Piélagos, 2018).

Sin embargo, con el uso de la tecnología, se ha podido tomar pasos importantes como lo son la realización de tele-consulta que fue muy utilizada durante el tiempo de la pandemia de la covid-19. En ese sentido, se realizaron capacitaciones a todo el personal, independientemente de su edad y de sus funciones médicas, con el objetivo que con este nuevo método se pueda desarrollar cualidades en las personas para que sean más productivas en el cumplimiento de sus funciones. Es por todo ello que un programa de capacitación siempre debe encontrarse bien estructurado, ya que de lo contrario en vez de producir beneficios a la prestación del servicio solo va a poder representar una pérdida tanto de productividad y dinero. (Patiño, 2019).

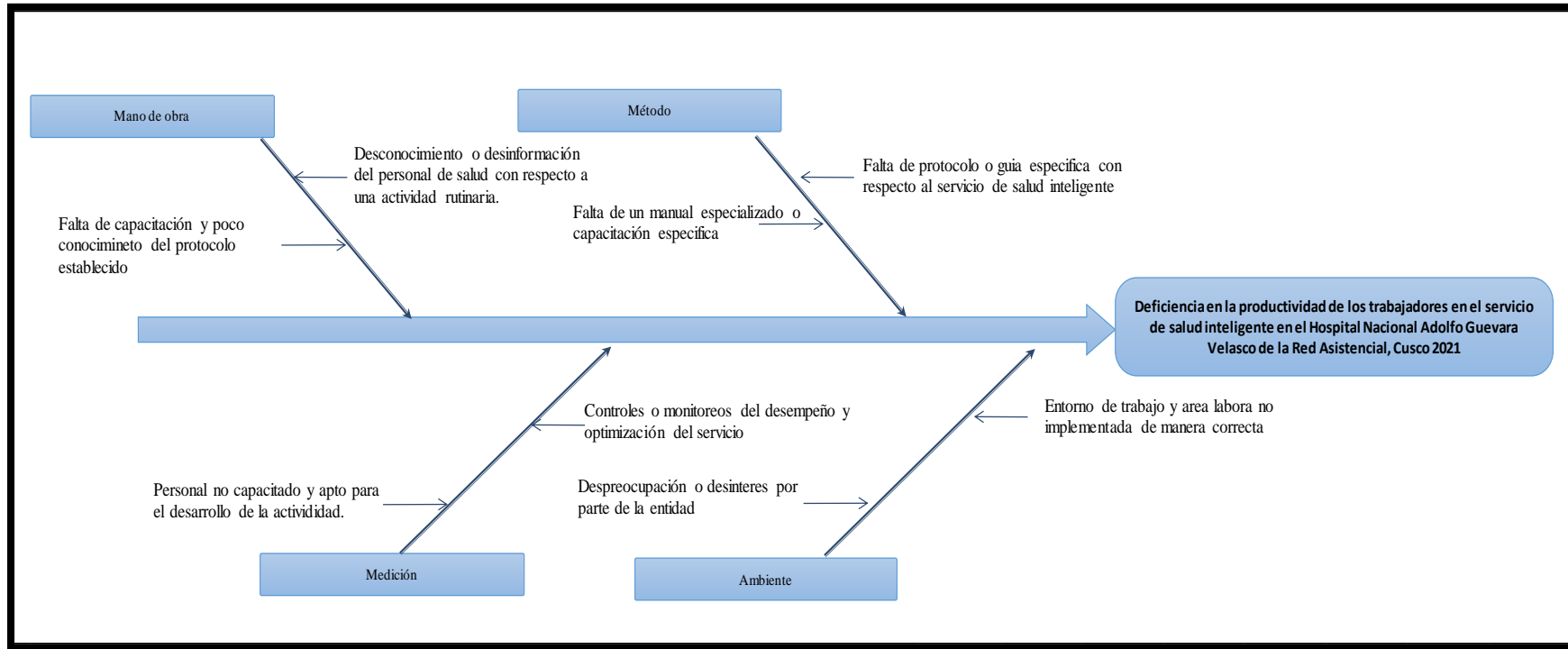
Con respecto al Perú, este no es ajeno a esta realidad, por ello, el recurso humano se volvió una parte fundamental para hacer crecer las organizaciones que guardan relación con las prestaciones de Salud. Toda organización pública y/o privada de salud cuenta con

personal competitivo en lo que hace, contribuye a su éxito y por eso su valor que tomo en estos años.

Esto lo podemos tener más claro en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco, debido a que se han presentado diversos problemas, entre los más resaltantes que podemos mencionar están la incapacidad para vincular los sistemas tecnológicos con los administrativos y documentarios de los pacientes, la incapacidad para la realización de citas de tipo virtual, un régimen de incapacidad en la atención de pacientes, etc.

Entrando a tallar un poco más entre los problemas del Hospital Nacional Adolfo Guevara tenemos como causales de problemas la implementación de un módulo de hemodiálisis para la cual se necesitará realizar capacitaciones al personal tanto al personal de salud como al personal del servicio informático del hospital, otro de los problemas que ha surgido es el manejo, alojamiento y seguimiento de pacientes Covid-19 que acudan a la entidad de salud. Para lo cual se necesitará personal que pueda capacitar a nuestros empleados en todos los protocolos que se necesitan. Otro problema con el que se conto es que al estar en contacto con pacientes Covid el grado de contagio alto por lo cual se vieron afectados algunos trabajadores hasta en un 80%, ello presento como necesidad la contratación de personal capacitado en la digitación de altas, la orden de los exámenes pre-operatorios, los documentos de evaluaciones diarias, los sistemas de información del nosocomio. Por ello mismo se tuvo que capacitar al personal de enfermería que laboraba y no se encontraba enfermo que eran aproximadamente un 45% de los trabajadores en el registro correcto de pacientes en los sistemas ESSI. Por último, también se tuvieron que realizar capacitaciones para el personal por un mal manejo de la digitación de historias clínicas, sus registros de evaluación pre anestésica y los reportes postoperatorios que se encontraban equivocados en casi un 64%.

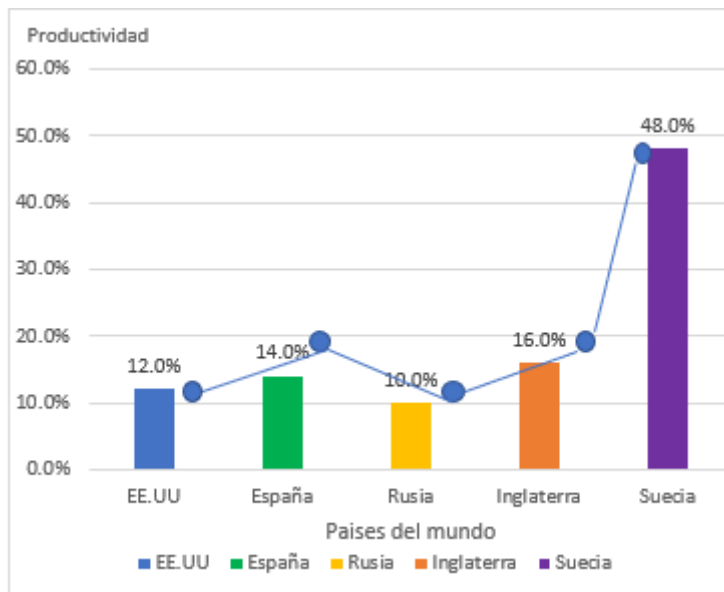
Figura 1.
Diagrama de Ishikawa



Nota: Elaboración propia.

Figura 2.

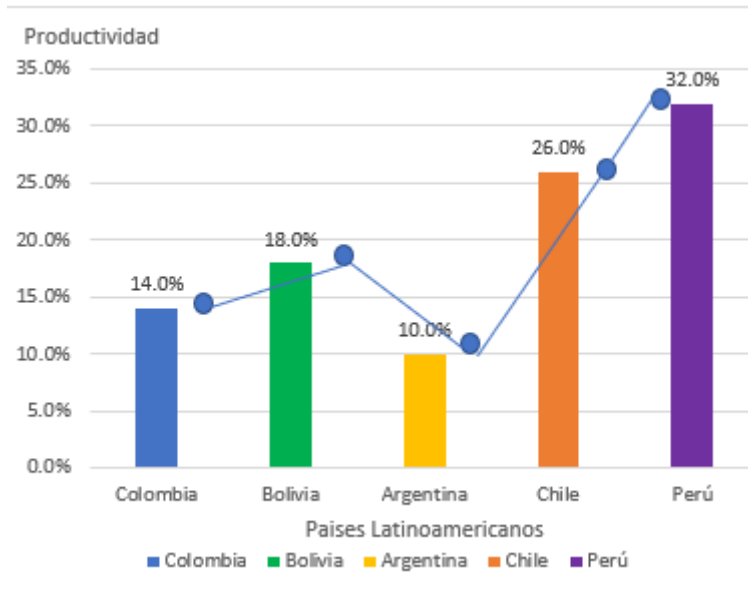
Porcentaje de países en el mundo que utilizaron las capacitaciones que se brindaron para mejorar la productividad



Nota: Elaboración propia.

Figura 3.

Porcentaje de países en Latinoamérica que pasaron por capacitaciones en su personal para una mayor productividad



Nota: Elaboración propia.

Es así como los programas de capacitación se han vuelto una formalidad dentro de los establecimientos de salud tanto estatales como privados, pues se considera que permite mejorar los conocimientos de manera que se pueda aplicar los cambios necesarios según la situación problemática que se presente dentro de los servicios de salud, como podría ser un mejor manejo de atención, mayor cuidado de pacientes hospitalizados, atención de emergencia más activa, atención de calidad las 24 horas del turno, etc.

Es por todo lo mencionado con anterioridad por lo que se postula este trabajo sobre la capacitación y la productividad para fomentar un mejoramiento tanto del desempeño como de la calidad de servicio, pero como hemos podido apreciar a lo largo de los años en los nosocomios de lima y regionales, no se llega a tener la suficiente atención o monitoreo respectivo.

1.2. Formulación del problema

Problema general

¿De qué manera la Capacitación podrá mejorar la productividad de los trabajadores en los servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021?

Problemas específicos

¿En qué medida el diagnóstico de necesidades incrementara la productividad de trabajadores en los servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021?

¿En qué medida la planificación de capacitaciones reforzara la productividad de trabajadores en los servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021?

¿En qué medida la ejecución de capacitación impactara en la productividad de trabajadores en los servicios de salud inteligente del Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021?

¿En qué medida la evaluación de los trabajadores permitirá visualizar los fallos en la productividad en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Analizar de qué manera la capacitación a los colaboradores se relaciona con mejorar la productividad en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco.

Objetivos específicos

Conocer en qué medida el diagnóstico de necesidades incrementara la productividad de trabajadores en los servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco.

Definir en qué medida la planificación de capacitaciones reforzara la productividad de trabajadores en los servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco.

Determinar en qué medida la ejecución de capacitación impactara en la productividad de trabajadores en los servicios de salud inteligente del Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco.

Identificar en qué medida la evaluación de los trabajadores permitirá visualizar los fallos en la productividad en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

Este trabajo se efectuara con el único fin de proporcionar un conocimiento existente, información que pueda ayudar, para que las entidades que prestan servicios de protección de salud de los individuos puedan mejorar su productividad en base a técnicas de capacitación las cuales se sustentarán con los resultados que se obtendrán durante esta investigación, de igual forma este es trabajo también servirá como base conceptual sobre las variables capacitación y productividad, generando así que este estudio pueda ser usado más adelante por investigadores para futuras investigaciones.

1.5. Delimitación

Delimitación Espacial

Se realizará en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco.

Delimitación Temporal

Se realizó la investigación durante el año 2022.

1.6. Limitaciones de la investigación

Entre las limitaciones que pudimos presentar dentro del trabajo fueron que se encontró una cantidad abundante de estudios que hablen sobre ambas variables sin embargo era necesario comprobar si la fidelidad y veracidad de sus datos eran auténticas, otro problema fue el acceso a ciertos documentos sobre el Hospital Nacional Adolfo Guevara, así mismo también, la dificultad de contar con un personal que se encuentre cerca siempre para resolver nuestras dudas del hospital. Se mostró también que se dieron ciertas faltas de cooperación por parte de algunos miembros de la entidad de salud.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

Antecedentes internacionales

Según Henao (2021) Modelo de un sistema de capacitación para los trabajadores de la E.S.E. hospital Santander de Caicedonia (Tesis de pregrado en administración de empresas) Universidad del Valle Sede Caicedonia, Colombia en su marco teórico la cual habla un poco la cual tuvo como principal elaborar un plan de capacitación para los individuos del E.S.E. del nosocomio Santander de Caicedonia. La metodología aplicada para la realización del trabajo fue descriptiva, método analítico, enfoque cuantitativo, en donde se aplicó el instrumento de entrevista con la herramienta a 62 personas que laboran dentro del Hospital. Lo obtenido como resultado por parte de la herramienta indica que se ha podido detectar que el 89% de quienes pasaron por la encuesta mencionan tener conocimientos de que hay un método de capacitación para los trabajadores del nosocomio, también manifiestan que en su totalidad se ven beneficios en las diversas categorías valoradas. La conclusión a la que se llegó fue que se observa una distancia de aptitudes esenciales para una entidad y sus técnicas dentro de su trabajo.

Según Díaz, et al. (2020) Capacitación de profesionales y diversos empleados de salud para lo que es atención hospitalaria contra la COVID-19 (Revista Scielo) Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara, Cuba la cual tuvo como principal motivante elaborar y poner en práctica un curso de progreso para profesionales y empelados sobre temas hospitalarios contra el COVID-19. La metodología aplicada para la realización del estudio es descriptivo, transversal, diseño no experimental, la muestra fueron análisis documental, grupo nominal. Lo obtenido como resultado por parte de la herramienta indica que se ha podido detectar que se postularon diversos métodos de manejo y modalidades valoratorias para

cerciorarse de la validez del contenido y se incrementó la simulación como técnica didáctica, estas valoraciones seguidas van en correspondencia con la duración del curso y una valoración final para cerciorarse la aceptación de enseñanzas y metas de habilidades esenciales para sobrepasar las metas. La conclusión a la que llegaron fue que el curso diseñado para la capacitación del personal si pasaba lo solicitado, era moldeable y contaba con una estructura científica adecuada así como metódica, esto fue lo mencionado por los especialistas; su aplicación ayudo a valorar el rango de técnicas y conocimientos para ver cómo se desenvuelven con un paciente. Generando un gran impacto se mostros que luego de 60 días laborales interrumpidos dentro del nosocomio no se vio algún contagio por parte de quienes laboran.

Según Martí, et al. (2020) Especificaciones del medio de capacitación en farmacovigilancia en nosocomios de cuidados terciarios (Revista Scielo) Universidad ciencias médicas de la Habana, Cuba la cual tuvo como principal motivante mostrar la caracterización del método de capacitación en farmacovigilancia en un nosocomio del municipio de la Habana. La metodología que se aplicó para el trabajo fue de tipo cuantitativo con el diseño descriptivo, con enfoque cualitativo. Los resultados lograron recopilarse gracias al instrumento indicaron que el 86,7% de especialistas a quienes se les efectuó la valoración inicial mostrando un resultado no complaciente, el 10% menciona una satisfacción no completa y únicamente el 3,3% se siente satisfecho. Pudieron llegar a concluir que los datos ayudaron a llegar a la meta propuesta, se mostró como no placentera la capacitación dentro de los encuestados, lo que nos mostró una urgencia de efectuar una nueva metodología sobre la farmacovigilancia dentro de la entidad de salud.

Según Demirdjian, et al. (2018) Capacitación hospitalaria de profesionales pediátricos en investigación y gestión (Revista Pediátrica) Universidad de Buenos Aires, Argentina el cual tuvo como principal objetivo elaborar la planeación de capacitaciones en un trabajo y

administración de profesionales nosocomiales que comenzaron en 2006 un centro de salud pediátrico y los resultados dentro de 8 años de su postulación. La metodología que se aplicó para el trabajo es descriptiva, enfoque cuantitativo, no experimental, la muestra fueron 295 profesionales. Los resultados que lograron recopilarse gracias al instrumento indicaron que el 75% son especialistas en pediatría, 8% enfermeras, 5% vendedores de fármacos, %% bioquímicos, 5% kinesiólogo, 1% nutricionista, psicólogo. 95% intrahospitalario y 5% extrahospitalarios. El espacio fue ocupado durante ese laxo de tiempo por un grupo de 35 participantes, Se formularon 77 estudios de investigación, administración; estudio clínico, prestaciones de salud, métodos institucionales, mejora de calidad y valoración monetaria. La conclusión que se obtuvo fue el efecto en el grupo hospitalario de un sistema de capacitación mejorador en un trabajo y administración para especialistas pediátricos es una manera de instrucción de posgrado esencial y fácil para la reunión y efectucción de instrumentos prácticos de trabajo, entendimiento de las bases de datos Científicas y administración inteligente de la prestación de salud.

Según Rojas (2018) Capacitación y desempeño laboral (Tesis de grado en Administración) Universidad Rafael Landívar, Guatemala el cual tuvo como principal objetivo el reconocer la conexión que hay entre la capacitación y el desempeño laboral. La metodología que se aplicó para el trabajo es cuantitativa, descriptivo, la herramienta que se uso fue el de la encuesta para la obtención de la investigación, la cual fue aplicada a 36 trabajadores de la Tenería San Miguel de Quetzaltenango. Los resultados que lograron recopilarse gracias al instrumento indicaron que el 95% de los individuos respondieron que la capacitación tiene un efecto positivo en el funcionamiento gremial, perfeccionando los resultados y motivando a los ayudantes, del mismo modo el 92% respondió que la capacitación es importante en el alcance de las metas y fines de una organización. La conclusión que se obtuvo fue que los elementos que conforman a la capacitación no terminan

de llenar las necesidades que la entidad requiere, ya que no se consiguieron mejores resultados optimo en la capacitación y el análisis del desempeño.

Antecedentes Nacionales

Según Torres (2020) Administración del recurso humano y desempeño laboral de empleados del área de urología Hospital Policía Nacional del Perú Luis Nicacio Sáenz 2019 (Tesis de grado en Gerencia de servicios de Salud) Universidad San Martín de Porres, Perú el cual tuvo como principal motivo el Detectar la interacción de la administración del recurso humano y el funcionamiento gremial de empleados del área de Urología del Hospital Central Policía Nacional del Perú. La metodología usada para el trabajo se basó en una investigación cuantitativa de clase no experimental con un corte de tipo transversal, correlacional y prospectivo. La población y muestra fue de un total de 50 trabajadores del área, a los cuales utilizando la técnica de la encuesta se les desarrollo un cuestionario para luego los datos recopilado ser analizados con la prueba de Correlación de Spearman. Los resultados que arrojaron las encuestas indican que la edad estimada de los empleados es entre 28< y >40 años tanto hombres como mujeres por igual. El 48% de empleados mostraron un grado normal de administración de los servicios humanos y un 68% elevado grado del manejo gremial, otro 44% de empleados sintieron el grado conveniente de administración integral, el 68% el grado normal de administración de capacidades; el 56% grado normal de administración de valoración y 54% grado improbable administración y motivaciones. Una vez analizado los resultados y siendo comparados con datos recolectados se la conclusión de que la administración del medio humano y el manejo gremial de empleados del área de Urología del Hospital Central Policía Nacional del Perú permanecen involucrados de manera relevante.

Según Patiño y Pinedo (2019) Influencia de la capacitación en el desempeño laboral de trabajadores administrativos de una organización de salud y compañías privada del área

electricidad, 2018, (Tesis de grado en Gestión de los servicios de Salud) Universidad Católica Sedes Sapientiae, Perú el cual tuvo como principal objetivo establecer la predominación de la capacitación en el manejo gremial de trabajadores que gestionan una organización de salud y en una compañía privada eléctrica a lo largo del año 2018. La metodología aplicada en el estudio estuvo en base a un enfoque mixto con un alcance explicativo, a su vez el diseño no experimental transversal. La muestra total fue de 234 personas a las cuales aplicando la técnica de observación se les permitió acceder al plan de capacitación con el que la entidad contaba. Una vez terminado el análisis de la información obtenida se pudo establecer una conclusión, la cual señala que hay una predominación ascendente de la habilidad en el funcionamiento gremial de los trabajadores de gestión en la organización de salud del área pública. Se encontró una distorsión estadística que muestra ($\alpha=0.05$) equiparando la estadística de grado de manejo gremial de trabajadores de gestión técnica y aplicada previamente para luego de esta capacitación que se acepta durante el 2017, de la misma forma mencionan que la organización privada del área eléctrica se concluyó que no mostró predominación efectiva de la capacitación en el funcionamiento gremial de trabajadores de gestión comparando la estadística de su grado de manejo gremial anteriormente y luego el usado durante el 2017.

Según Halanocca, Palomino & Rupay (2019) La Motivación y Satisfacción laboral en relación con la Productividad en una Institución Prestadora de Servicios de Salud (Tesis de grado en Maestro en gerencia de servicios de salud) Universidad ESAN, Perú el cual tuvo como principal objetivo el entablar la interacción de satisfacción gremial, del trabajador doctor, licenciadas en enfermería y enfermería del Instituto Nacional de Salud Infantil. La metodología que se aplicó para este estudio fue no experimental, correlacional y transversal con una escala cuantitativa. La población para este estudio fue de 909 empleados de la salud, y para la muestra solo se tomó en cuenta a 537 de ellos. La técnica y herramienta para la

recopilación de datos por cuestionario y encuesta respectivamente. Los resultados que se obtuvieron gracias a la herramienta empleada arrojó que con en relación a la motivación por conjunto ocupacional, los doctores y personal se encuentran en un grado normal, mostrando que el doctor muestra gran estadística: 91.62%, continuando con enfermeros: 86.03% y estadísticas del cuerpo técnico: 55.87%. La conclusión obtenida luego del desarrollo de la investigación fue que motivar y satisfacer al gremio afectan de manera directa en la realización del trabajo de empleados.

Según Piélagó, E. (2018) Capacitación y desempeño laboral según lo sentido de trabajadores médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018, (Tesis de grado en administración de los Servicios de Salud) Universidad Cesar Vallejo, Perú la cual tuvo como principal motivante decidir la interacción existente entre la capacitación y el manejo gremial de individuos doctor del Hospital Huaycán, 2018. Para poder proceder con la resolución de la investigación se aplicó una metodología correlacional, con un enfoque de tipo cuantitativo, a su vez poseyó un diseño no experimental. Las herramientas que se le aplico a la población, la cual fue de 60 médicos del Hospital en cuestión, fue de cuestionario, de la misma forma la técnica usada fue de encuesta. Los resultados hallados gracias al instrumento indicaron que muestra una correlación 0.747, de la variable capacitación y el segundo funcionamiento gremial. Se muestra interacción adecuada entre la capacitación y funcionamiento gremial debido a la presión de individuos del Hospital Huaycán. Gracias al análisis de los resultados y la comparación con la información recopilada se puede llegar a la conclusión de se debe formular sistemas de capacitación de acuerdo con la habilidad del trabajador (doctor)de esta forma incrementar el capital humano ya que mientras mejore y sea más estable los individuos mostraran una realmente sostenible virtud competitiva con la cual lograr mejorar el funcionamiento gremial lo cual apoyara las ares a las que los pacientes acuden y valoraran el

manejo sucesivo que dejara decidir cómo laborar y el aporte a los fines particulares , por el espacio en la integridad del nosocomio en Ate.

Según Quispe (2018) La capacitación en el desempeño laboral de empleados de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, (Tesis de pregrado en Relaciones industriales) Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú el cual poseyó como motivante principal el establecer el manejo y capacitación gremial de conserjes de la Universidad de San Agustín. Para dicho estudio la metodología que se aplicó se basó en un tipo descriptivo, con un diseño transeccional no experimental. La población y muestra que se empleara para este estudio es de un total de 100 trabajadores de la entidad antes mencionada. La técnica que se aplico fue de encuesta y la herramienta o instrumento es el cuestionario. Los resultados arrojaron que el 68.00% de empleados encuestados aseguran que han mejorado sus funcionalidades con base a la capacitación recibida en la Universidad, en segundo poseemos al 32.00% de encuestados que expresan que han mejorado un poco sus funcionalidades recibidas en la capacitación. Una vez analizado los resultados en su totalidad y haberlos comparado con la información recopilada se llegó a la conclusión de que la mayor parte de empleados muestran casi siempre el funcionamiento de sus habilidades, ya que las capacitaciones son incorrectas para el crecimiento de funcionalidades. Sin embargo, la mayor parte de los empleados mejoro sus funcionalidades gracias a la capacitación efectuada por la Universidad; esta es bastante fundamental para los trabajadores mencionados.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Capacitación

Según los postulo Dessler (2017) es un método por el cual se le brinda mayores conocimientos y técnicas o habilidades a los empleados dentro de una compañía con la mira de que puedan realizar sus actividades de una mejor manera y más ordenada.

Para Robbins (2013) se ve como un sucesivo proceso de adquisición de información más actualizada sobre algún tema para poder realizar sus labores de manera óptima.

Entre los objetivos más resaltantes de la capacitación tenemos:

Los empleadores están listos para desarrollar las actividades según el cargo que ocupara en la compañía, seguidamente también mejorar la ocupación del empleador dentro de su carrera. Con esto se podrá optimizar la mentalidad de los empleados para así mostrar un ambiente laboral más tranquilo, estable y social. De igual forma es primordial que se presenten modificaciones de conducta sin el conocimiento que es brindado para aprovechar las capacidades impartidas que apoyara en la calidad de atención y disminuir el stress laboral.

Esta se efectúa normalmente dentro de un grupo con beneficio de alguna forma diversa: desde una perspectiva, el ayudante está preocupado por el logro de resoluciones rápidas y por otro, el maestro se encuentra preocupado por modificar algunas enseñanzas para aumentar los resultados y de esta forma incrementar los diversos cambios. Brindar enseñanzas, con las que puedan ser más competentes, las tareas sean sencillas para los trabajadores con el fin de generar cambios en el entorno. Aprender nuevas enseñanzas amerita tener un mayor compromiso para quien quiere lograrlo. No se presentará una mejor transmisión sino hay curiosidad, motivación, ganas de aprender y de cambiar a una mejor forma y modificarse. Quienes se involucran dentro del medio educativo desarrollan sus capacidades y moldean más adecuado porvenir. (Patiño, 2019).

Teorías de la capacitación

Son diversas menciones las que influyen ante los distintos puntos de vista de la capacitación, cada una de estas van a presentar direcciones relevantes a diversos rangos o zonas de la entidad. Entre las siguientes tenemos:

Teoría neoclásica

El fundamento del ejercicio es alcanzar la eficiencia

Teoría conductista

Generar un ejercicio es brindar a administradores, jefes y revisor las metodologías esenciales para encaminar y apoyar a empleados a fin de que estos complazcan lo necesario.

Teoría Sistemática

Menciona que los participantes de una compañía engloben sus tareas y terminen de manera voluntaria sus contratos.

Teoría Clásica

Describe sobre el incrementó de los resultados empresariales mediante la planeación.

Teoría Humanista

Formular enseñanzas y estructuras sobre actitudes de una persona para la compañía sus esfuerzos e integrarlo en grupos de empleo.

Teoría Estructuralista

Permite seleccionar los dilemas que impiden el crecimiento de los subsistemas de la entidad que obstruyen alcanzar las metas.

Componente de la capacitación

Habilidades estándares

Son aquellas que una persona que egresa de alguna carrera técnica o profesional desempeñara en cierta área de trabajo, según han pasado los años las empresas han solicitado que se mejoren estas habilidades básicas generando así que entre las habilidades que se solicitan a los trabajadores para una mejor fuerza laboral. (Torres, 2020).

Habilidades Técnicas

Muestra como fundamental meta la de incrementar y expandir las actitudes del trabajador mediante el uso objetos informativos y nuevas técnicas de administración.

Habilidades para solucionar dilemas

La factibilidad para resolver diversos dilemas que se les dan a los empleados incluyendo la capacidad de pensar y plantear diversas soluciones ante una problemática.

Habilidades para socializar

Se postula como la actitud de un empleador para poder conversar y trabajar con sus colegas de trabajo así como también su jefe, la capacitación es fundamental para quienes quieran incrementar su capacidad de aprender, entablar conversación y agruparse para realizar sus empleos.

Procesos de capacitación

Con la mira de que las capacitaciones apoyen a la eficiencia dentro del área laboral y en especial ayuden a alcanzar los objetivos trazados por la empresa, se deben realizar medios sistemáticos, durante sucesos delimitados dentro de un lazo de tiempo.

Descripción del proceso de capacitación y su desarrollo:

La evaluación de necesidades

Se efectuó una revisión fundamentada en datos específicos, el cual será adjuntado de forma sistemática pro el responsable de la capacitación.

Los objetivos de la capacitación

Estos van a especificar con forma de claridad que alteraciones permitirán alcanzar lo empleado después de finalizar de manera correcta el programa de capacitación

Contenido de la capacitación

Este tendrá que ser diseñado luego de la valoración de las necesidades y metas que se desea alcanzar.

Evaluación de la capacitación

Se visualiza como la etapa terminal del proceso la cual nos dirá si se ha realizado con completo éxito el programa implementado.

Fortalezas que brinda la capacitación

Para los trabajadores

Se generará un crecimiento propio y de tipo profesional, de manera eficaz, por esto mismo se verá incrementada la productividad que genera el trabajador, aumentando los rangos de satisfacción dentro del área laboral, esto ayudará a que las que se den grupos de trabajadores más activos, con mejor facilidad para realizar el trabajo conjunto, quien se capacita cada cierto tiempo jamás dejará de modernizarse cosa que juega a favor de el mismo, aumentando su valor dentro del mercado laboral, destruye los paradigmas superpuestos por la falta de conocimiento, presenta un método de seguridad mucho más estable, formula mejores dirección para las personas, postula una mejor área dentro del aprendizaje. (Quispe, 2018).

Para la compañía

La capacitación, tiende a incrementar su rango de producción económica y esto lo veremos debido al: incremento en el rango de productividad, ayuda a generar más altos líderes, se debe tener amplios datos informativos como conocimiento para una entidad, la habilidad implica una elevación de costos para las capacitaciones, así mismo todas estas capacidades debe dar un nuevo margen de normativas y estrategias para las necesidades de quienes compran nuestros servicios o productos. (Quispe, 2018).

2.2.2. Productividad

Por parte de Galindo (2015) menciona que es la conexión entre los recursos empleos y los productos que se obtendrán y muestra con que habilidad se utilizan estos como lo serian el capital, la inteligencia, la fuerza, etc. Para elaborar bienes y servicios dentro de un mercado laboral.

Se podrá manifestar como la cuantificación mundial de la práctica de una entidad desde la perspectiva de la administración, la productividad en conceptualizada como el entendimiento output/input, es una variable dirigida a la solución y su conexión entre el comportamiento de empleados y otros semblantes diversos al entorno del empleado. Entre los factores que dañan el proceder de la productividad: la investigación y crecimiento de conocimientos, la empleacion de la capacidad postulada, el reglamento de un gobierno, especificaciones de equipos, costos energéticos, calidad de los recursos, etc. (García, 2020).

Factores materiales

Entran a tallar todos aquellos como los terrenos, estructuras, áreas, instalaciones, máquinas, dinero e instrumentos.

Factores humanos

Individuos que realizan sus quehaceres de manera estructurada utilizando factores esenciales.

Diversos expositores postulan algunos métodos para hallar el rango de productividad de una compañía, es así como que al dividir las salidas de productos entre los insumos empleados se llegara a calcular la productividad.

Por otro lado, aquí también se viene a acuñar ciertos términos como serian el producto y la producción lo cual nos brindaría una mejor visibilidad de lo que es la productividad. Siendo esta última entendida como el resultado final entre la producción realizada y costo de elaboración los factores que intervinieron en su realización.

Formula de productividad

Productividad = Salidas / Insumos

Se postula también que la productividad va enfocada en utilizar de manera óptima todos los recursos a su disposición con el objetivo de hacer rentables las producciones, es por ello que se deben buscar:

- Incremento de la velocidad efectuada a los movimientos esenciales en cada empleo que se realice
- Bajar los lazos de tiempo improductivos.
- Perfeccionar modalidades del empleo.
- Utilizar de la mejor manera el tiempo de presencia en su are laboral mejorando sus habilidades de manera precisa durante cada momento de cada día de su horario laboral.

Modelos de productividad

De acuerdo con lo postulado para entender la productividad, basta con realizar la división que englobe las salidas o ventas entre los productos o insumos, sin embargo, al presentarse tantas compañías puede que en su momento algunas oferten productos especiales, el cual deberá ser cuantificado para presentar una retroalimentación momentánea que le ayudara a la compañía a plantear formas que apoyen a mantener un adecuado rango de productividad o sino a incrementarlo. (Halanocca, 2019).

- Productividad de mano de obra: Observar el grado de eficiencia de la mano de obra de una compañía.
- Productividad de mano obra directa: Cuantificar a los empleados de todos los turnos.
- Productividad de capital: Compañía cuya función está basada en la parte económica.
- Productividad de costo directo: Este se basa en, dividir lo producido entre total de costos.
- Productividad de costo total: Es dividir lo elaborado entre ganado y empleado.

- Productividad de la materia prima: Se usa cuando la materia prima muestra gran porcentaje del costo total del producto.
- Productividad energética: Esto guarda gran interés en empresas que usan mucha energía.

Clasificación de la productividad

La administración de una compañía se efectúa mediante la concurrencia simultánea de distintas manifestaciones dentro como fuera, las cuales están relacionadas entre sí. Es debido a ello que, la productividad estará determinada por las conexiones entre diversos aspectos, conforme corresponda en cada caso. (Álvarez, 2017).

Productividad técnica

Ella resulta de la aplicación al proceso productivo de los capitales y esfuerzos de la empresa: maquinas, instalaciones, materiales, trabajo, etc. Así, por ejemplo, si se desea establecer la productividad en base al trabajo de empleados, será necesario precisar la cantidad de artículos obtenidos en el proceso productivo en que esa mano de obra se utilizó; es decir, la productividad correspondiente estará dada por la relación. (Salazar, 2019)

Medición de la productividad

La productividad muestra un sinnúmero de mediciones dependiendo a que se está enfocando. Esta técnica emplea de forma generalizada que toma en cuenta primordialmente al empleado. Es así que los diversos métodos para cuantificar la valoración de la productividad técnica de una compañía se han inclinado casi en su totalidad a la medición de la productividad laboral. (Álvarez, 2017).

Desventajas para la productividad

Según Postulo Mali durante los años 1978, se enunciaron las siguientes:

- Poca habilidad para valorar y gestionar la productividad de los trabajadores en una compañía.

- Premios y beneficios dados sin requerir el equivalente en productividad y contabilidad.
- Mandatos inconclusos o incorrectos en entidades complejas, que causan retrasos y pérdida de tiempo.
- Expansión organizacional que aminora el aumento de la productividad.
- Falta de motivación de una cantidad de empleados recién contratados con nuevas actitudes.

Ventajas de la productividad

Planteadas por Bernolak quien durante los años 1976 menciona ciertos beneficios que apoyarían a la productividad

- Mayores productividades de la compañía con respecto a los recursos humanos y físicos muestran elevadas ganancias.
- Una mayor productividad en la compañía generara más ingresos económicos para los trabajadores.
- El público tiene mejores beneficios sociales por el aumento de entrada pública.
- El consumidor tendrá que postular disminución en sus productos debido a que su costo de elaboración disminuye mientras aumentada productividad.

2.3. Marco conceptual

Capacitación: Es el medio que tiene como mira aumentar el desarrollo de los servicios y competencia, así como también disminuir las brechas problemáticas. (Quispe, 2018)

Desempeño: Realización de funciones postuladas en cargo de la empresa. (Quispe, 2018)

Relaciones interpersonales: Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo. (Álvarez, 2017).

Cumplimiento de normas: Califica del cumplimiento de las reglas institucionales. (García, 2020).

Oportunidad: Califica la disponibilidad de apoyar con esfuerzo incluso con tareas y acciones externas. (Guzmán, 2019).

Responsabilidad: Valora el compromiso que muestra el valorado a fin de obtener una adecuada función encomendada. (Torres, 2020).

Productividad: La regla de la conducta fundamental es alcanzar la más alta felicidad con el menor gasto o fatiga. (García, 2020).

Problemas: Se presenta como la cuestión o asunto que busca solucionar una contradicción entre lo que debe ser y lo que es. (Quispe, 2018)

Recursos: Se entiende como el medio empleado para cumplir un fin que, buscará darle satisfacción sobre una necesidad que se tenga.

Evaluación: Muestra una actividad o medio de identificación, recopilada y analizada acerca de recursos y hechos de enseñanza. (Quispe, 2018)

Propósito: Es el objetivo fundamental ya que le brinda sentido al trabajo que se realiza con la mira de que sea de utilidad y mejoría. (García, 2020).

2.4. Hipótesis

Hipótesis general

H1: La capacitación se relaciona con apoyar la productividad de empleados en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021.

H0: La capacitación no se relaciona con apoyar la productividad de empelados en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021.

Hipótesis específicas

H1: El diagnostico de necesidades de capacitación incrementara la productividad de trabajadores en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021.

H0: El diagnostico de necesidades de capacitación no incrementara la productividad de trabajadores en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021.

H1: La planificación de la capacitación reforzara la productividad de los trabajadores en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021.

H0: La planificación de la capacitación no reforzara la productividad de los trabajadores en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021.

H1: La ejecución de la capacitación impactara en la productividad de los trabajadores en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021.

H0: La ejecución de la capacitación no impactara la productividad de los trabajadores en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021.

H1: La evaluación de la capacitación permite visualizar los fallos para incrementar la productividad de empleados en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021.

H0: La evaluación de la capacitación no permite visualizar los fallos para incrementar la productividad de empelados en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021.

2.5. Operacionalidad de las variables

Tabla 1.

Operacionalidad de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Capacitación	Según Álvarez (2017) lo define como una inversión en cual la organización hace en el recurso humano desando una optimización en su producción, ofrecer un servicio óptimo a sus consumidores y evitar o resolver anticipadamente inconvenientes potenciales en la entidad.	La capacitación continuamente va a ser fundamental, aquello nuca va a estar en duda.	Diagnostico	Estructuración de capacitaciones
				Índice de resultados
			Planificación	Técnicas
				Incremento de capacidad
			Ejecución	Niveles de habilidad
		Evaluación	Planeación del desarrollo	
Productividad	Según García, R. (2019) es una actividad del recurso humano que labora en las Instituciones, la cual es esencial para la organización, en funcionamiento con una gigantesca tarea y satisfacción gremial	Proceso que posibilita a la entidad, en funcionalidad de solicitudes del entorno, crecimiento de función de conocimientos de sus integrantes.	Eficiencia	Motivación
				Productividad
			Eficacia	Máquinas y equipos

Capítulo III: Metodología de la investigación

3.1. Tipo y nivel de investigación

Tipo

El actual trabajo pasara a ser de tipo aplicada puesto que da a conocer la generación de entendimiento con aplicación directa a los inconvenientes de la sociedad o la zona benéfica. Esta se estructurada en los hallazgos en la tecnología de la averiguación aplicada, haciéndose cargo del proceso de dar relación entre la teoría y el producto. (Hernández, et al.,2018)

Nivel

Presenta una investigación de nivel descriptiva en pocas palabras describe la situaciones y eventos, es decir cómo se presentan y como son algunos fenómenos. Estos trabajos también especificaran las propiedades fundamentales de entidades, individuos. (Hernández, et al.,2018)

Adicional a ello, los recursos utilizados para recopilar la información entraran los trabajadores del Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco.

3.2. Diseño de la investigación

El presente trabajo será tipo no experimental debido a que mostrar un diseño basado en objetivos, de igual manera no se realizará ninguna manipulación deliberada de las variables. (Hernández, et al.,2018)

Este trabajo tendrá como finalidad cumplir el objetivo general el cual tendrá subdivisiones entre los 4 objetivos específicos esto nos llevará a obtener conclusiones parciales y de esta manera llegaremos a una conclusión definitiva comprobando la hipótesis general.

Este trabajo presentara un enfoque cuantitativo ya que realizaremos una encuesta dentro de la entidad que nos permitirá recolectar datos informativos de manera empírica del Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco y estos pasaran a ser procesados en tablas y gráficos estadísticos para determinar en qué medida la capacitación puede incrementar la productividad de empelados de la entidad.

3.3. Población, muestra, muestreo

Población

Viene a ser la serie de características que un grupo de individuos guardan relación en conjunto. (Hernández, et al.,2018)

En este caso la población que se delimito fue de un total de 98 a los que se les considera como profesionales que desarrollan la profesión de médicos, psicólogos, etc.

Muestra

Es aquella fracción de la población que será usada para el estudio o investigación. (Hernández, et al.,2018)

Para calcular nuestra muestra se aplicará la siguiente formula:

$$n = \frac{z^2 pqN}{(n - 1)E^2 + Z^2 pq}$$

Donde:

Z: Sera el valor obtenido de la distribución convencional

p: Porción de éxito.

q: (1-p) porción de fracaso

E: Error estimado

N: Número de elementos (población)

En caso de la investigación la muestra será por conveniencia igual que la población, es decir, 98 profesionales de la salud del Hospital.

Muestreo

El muestreo nos ayudara a seleccionar los casos accesibles que permitirán ser incluidos, estructurados o fundamentados en la conveniente proximidad y accesibilidad de los individuos para el desarrollo de la investigación. (Hernández, et al.,2018)

3.4. Técnicas e instrumentación de recolección de datos

En la recopilación de datos del trabajo a realizar se empleará la técnica de visualización simple conocida con el nombre de análisis documental, puesto que se observará y recopilará información, usando como instrumentos guías de observaciones.

Esta modalidad que es sumamente precisa y su confiabilidad para diversos momentos que se observan y se conectan con el comportamiento del personal.

El instrumento de recopilación de información que se pasará a usar será un cuestionario el cual estará estructurado según las dimensiones e indicadores de las variables de estudio.

Tabla 2.

Técnicas e instrumentación de recolección de datos.

Variables	Técnicas	Instrumentos
Capacitación	Encuesta	Cuestionario
Productividad	Encuesta	Cuestionario

Nota: Elaboración propia.

3.5. Procesamiento de recolección de datos

Se utilizarán la toma de datos según las fórmulas postuladas en base a las dimensiones de las variables, seguidamente se empleará el programa Excel para poder realizar el análisis de datos adquiridos por la entidad de salud Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red

Asistencial, Cusco. Se procederá a estructurar las tablas y gráficos con la información hallada, Importante es previo al procesamiento de vinculación de datos para efectuar el test de normalidad. Finalmente se efectúa la vinculación de variables con el SPSS.

3.6. Procesamiento estadístico y análisis de datos

Se utilizará la escala de Lickert para el procesamiento estadístico, a su vez se utilizarán graficas para expresar los datos obtenidos por medio de la encuesta.

Capítulo IV: Resultados

Desde una vista interna, todas las empresas cuentan con su personal no obstante este no siempre cuenta con capacitaciones. Sin embargo, durante los últimos años se ha puesto en duda si es que las capacitaciones mejoran los procesos que realiza una empresa, debido a ello se ha podido visualizar que la entidad prestadora de servicios de salud inteligentes del Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco está pasando por problemas puesto que han sido beneficiados con un módulo de hemodiálisis, pero el detalle se encuentra en que ninguno de los médicos ni personal se encuentra capacitado para poder utilizar dicha maquina generando una incapacidad para poder beneficiar a los pacientes, por otro lado tenemos problemas los cuales dejo el Covid-19 puesto que más del 50% del personal que se encontraba laborando dentro de la entidad prestadora de servicios de salud ha sido afectado llevando a que muchos se retiren del trabajo o hasta la muerte, lo cual nos dejó con un numero ajustado de empleados los cuales no están capacitados para todas las áreas llevando nos a la necesidad de poder contratar personal nuevo hasta que algunos de nuestros colaboradores regresen de su descanso.

Variable 1 Capacitación

Dimensión: Planificación/ Estructuración de capacitaciones

1. ¿Considera usted que la mala estructuración de una capacitación perjudica la transmisión del tema y afecta al mejoramiento de la eficiencia?

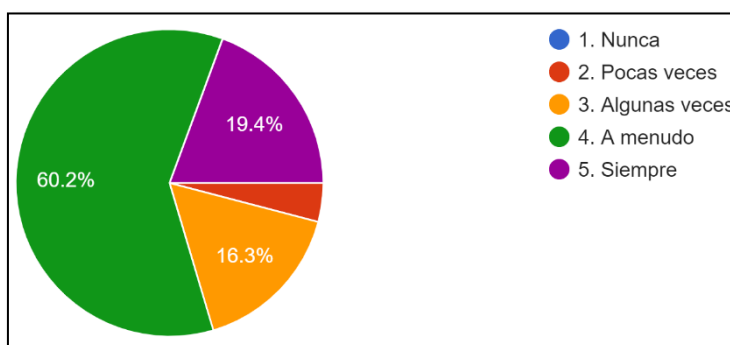
Tabla 3.

Pregunta 01

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Nunca	0	0.0%	0.0%
Pocas veces	4	4.1%	4.1%
Algunas veces	16	16.3%	20.4%
A menudo	59	60.2%	80.6%
Siempre	19	19.4%	100.0%
Total	98	100%	

Figura 4.

Pregunta 01



Interpretación

En base a los resultados obtenidos se puede apreciar que el 60.2% de los encuestados a menudo indican que la mala estructuración de una capacitación perjudica la transmisión del tema y afecta al mejoramiento de la eficiencia. En ese mismo sentido, el 19.4% opina que le afecta siempre, un 16.3% algunas veces y solo el 4.1% dice que pocas veces.

2. ¿Cree usted que la organización de una capacitación consta de una variedad de estudios y pruebas para avalar la confiabilidad de lo que se vaya a transmitir?

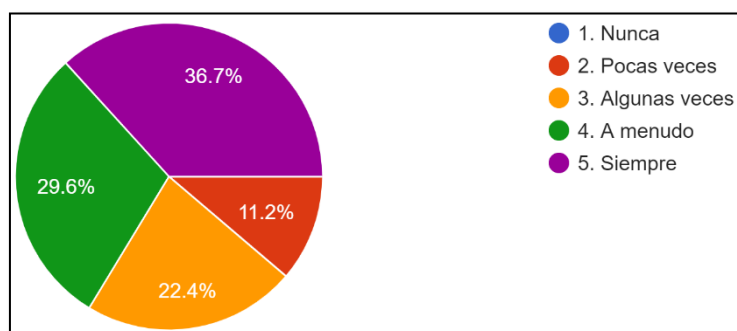
Tabla 4.

Pregunta 02

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Nunca	0	0.0%	0.0%
Pocas veces	11	11.2%	11.2%
Algunas veces	22	22.4%	33.7%
A menudo	29	29.6%	63.3%
Siempre	36	36.7%	100.0%
Total	98	100%	

Figura 5.

Pregunta 02



Interpretación

En base a los resultados obtenidos se puede apreciar que el 36.7% de los encuestados siempre indican que la organización de una capacitación consta de una variedad de estudios y pruebas para avalar la confiabilidad de lo que se vaya a transmitir. En este mismo sentido el 29.6% opina que a menudo, un 22.4% opina que algunas veces y solo el 11.2% dice que pocas veces.

Variable 1 Capacitación

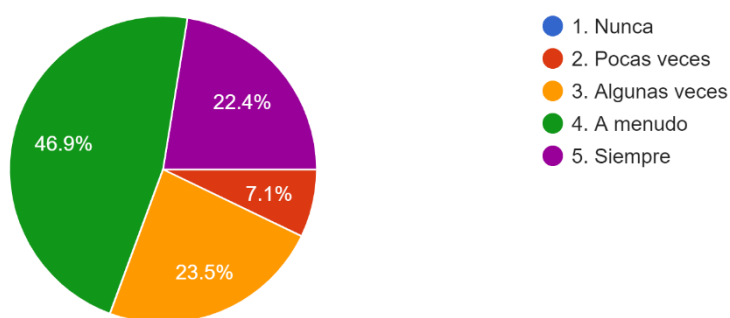
Dimensión: Planificación/ Índice de resultados

3. ¿Considera usted, que evaluar los resultados de una capacitación, es más eficiente utilizando índices estadísticos?

Tabla 5.
Pregunta 03

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Nunca	0	0.0%	0.0%
Pocas veces	7	7.1%	7.1%
Algunas veces	23	23.5%	30.6%
A menudo	46	46.9%	77.6%
Siempre	22	22.4%	100.0%
Total	98	100%	

Figura 6.
Pregunta 03



Interpretación

En base a los resultados obtenidos se puede apreciar que el 46.9% de los encuestados a menudo considera que la evaluación de los resultados de una capacitación, son más eficiente utilizando índices estadísticos. En este mismo sentido el 23.5% opina que algunas veces, un 22.4% opina que siempre y solo el 7.1% dice que pocas veces.

4. ¿Considera usted, que los resultados post capacitación de los participantes, cumplen con los objetivos planteados?

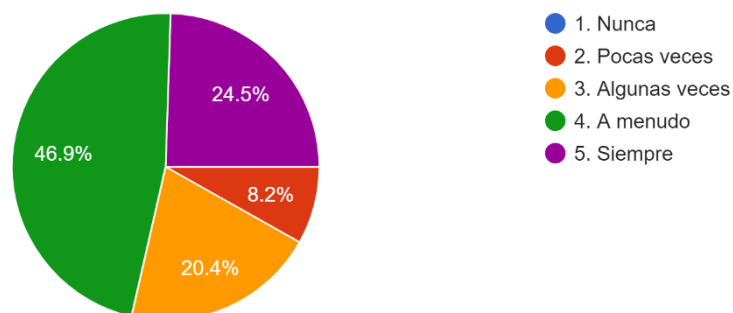
Tabla 6.

Pregunta 04

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Nunca	0	0.0%	0.0%
Pocas veces	8	8.2%	8.2%
Algunas veces	20	20.4%	28.6%
A menudo	46	46.9%	75.5%
Siempre	24	24.5%	100.0%
Total	98	100%	

Figura 7.

Pregunta 04



Interpretación

En base a los resultados obtenidos se puede apreciar que el 46.9% de los encuestados a menudo mencionan que los resultados post capacitación de los participantes, cumplen con los objetivos planteados. En este mismo sentido el 24.5% opina que siempre, un 20.4% opina que algunas veces y solo el 8.2% dice que pocas veces.

Variable 1 Capacitación

Dimensión: Ejecución/ Técnicas

5. ¿Cree usted que la óptima aplicación de una técnica para el desarrollo de una capacitación llega a afectar a la eficacia y el objetivo por el cual se está aplicando?

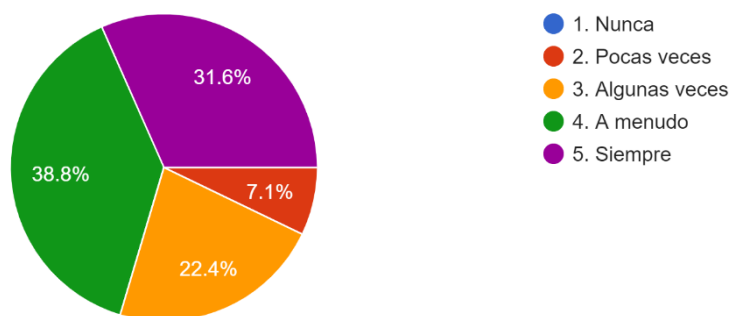
Tabla 7.

Pregunta 05

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Nunca	0	0.0%	0.0%
Pocas veces	7	7.1%	7.1%
Algunas veces	22	22.4%	29.6%
A menudo	38	38.8%	68.4%
Siempre	31	31.6%	100.0%
Total	98	100%	

Figura 8.

Pregunta 05



Interpretación

En base a los resultados obtenidos se puede apreciar que el 38.8% de los encuestados a menudo dice que la óptima aplicación de una técnica para el desarrollo de una capacitación llega a afectar a la eficacia y el objetivo del trabajo. En este mismo sentido el 31.6% opina que siempre, un 22.4% opina que algunas veces y solo el 7.1% dice que pocas veces.

6. ¿Considera que la técnica aplicada en el Hospital consigue obtener resultados positivos en base a la técnica que se aplica?

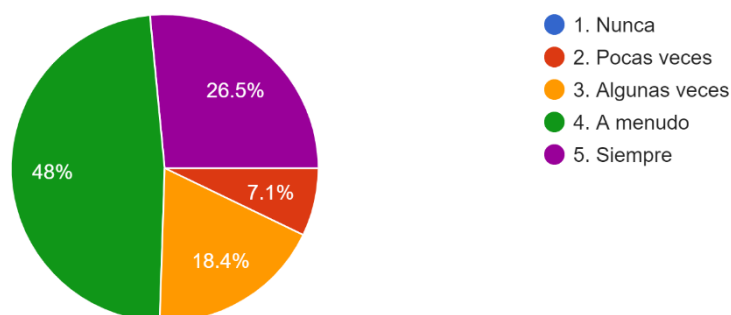
Tabla 8.

Pregunta 06

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Nunca	0	0.0%	0.0%
Pocas veces	7	7.1%	7.1%
Algunas veces	18	18.4%	25.5%
A menudo	47	48.0%	73.5%
Siempre	26	26.5%	100.0%
Total	98	100%	

Figura 9.

Pregunta 06



Interpretación

En base a los resultados obtenidos se puede apreciar que el 48% de los encuestados a menudo mencionan que la técnica aplicada en el Hospital consigue obtener resultados positivos en base a la técnica que se aplica. En este mismo sentido el 26.5% opina que siempre, un 18.4% opina que algunas veces y solo el 7.1% dice que pocas veces.

Variable 1 Capacitación

Dimensión: Diagnóstico/ Incremento de capacidad

7. ¿Cree usted que cuando se desarrolla o se transmite una información importante tanto para el desarrollo de una actividad o un protocolo, eso hará que la capacidad del personal mejore?

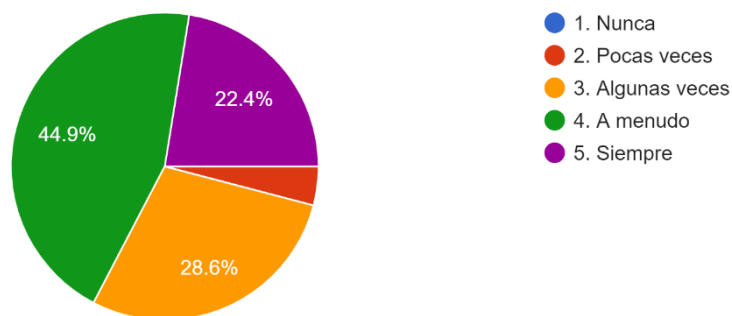
Tabla 9.

Pregunta 07

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Nunca	0	0.0%	0.0%
Pocas veces	4	4.1%	4.1%
Algunas veces	28	28.6%	32.7%
A menudo	44	44.9%	77.6%
Siempre	22	22.4%	100.0%
Total	98	100%	

Figura 10.

Pregunta 07



Interpretación

En base a los resultados obtenidos se puede apreciar que el 44.9% de los encuestados a menudo cuando se desarrolla o se transmite una información importante tanto para el desarrollo de una actividad o un protocolo, eso hará que la capacidad del personal mejore. En este mismo sentido el 28.6% opina que algunas veces, un 22.4% opina que siempre y solo el 4.1% dice que pocas veces.

8. ¿Para usted la capacitación tiene la capacidad de inculcar una nueva capacidad si es bien transmitida?

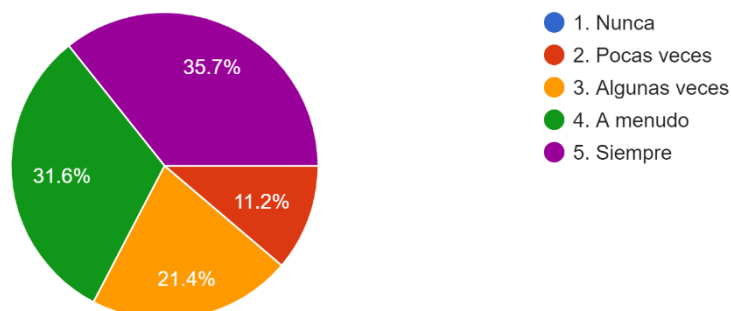
Tabla 10.

Pregunta 08

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Nunca	0	0.0%	0.0%
Pocas veces	11	11.2%	11.2%
Algunas veces	21	21.4%	32.7%
A menudo	31	31.6%	64.3%
Siempre	35	35.7%	100.0%
Total	98	100%	

Figura 11.

Pregunta 08



Interpretación

En base a los resultados obtenidos se puede apreciar que el 35.7% de los encuestados mencionan que la capacitación tiene la capacidad de inculcar una nueva habilidad si es bien transmitida. Es este mismo sentido el 31.6% opina que a menudo, un 21.4% opina algunas veces y solo el 11.2% dice que pocas veces.

Variable 1 Capacitación

Dimensión: Diagnostico/ Niveles de habilidad

9. ¿Cree usted que la habilidad interpersonal puede analizarse y ser utilizada para beneficio del centro de salud?

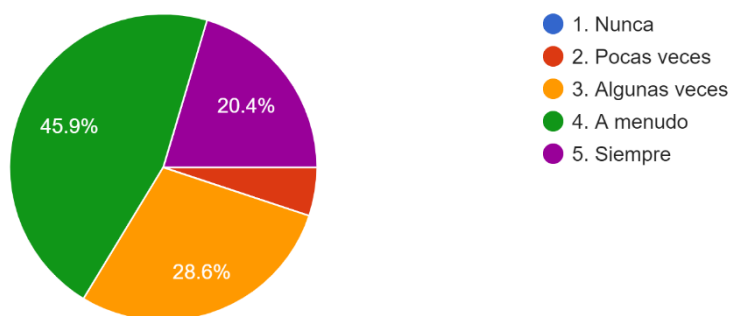
Tabla 11.

Pregunta 09

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Nunca	0	0.0%	0.0%
Pocas veces	5	5.1%	5.1%
Algunas veces	28	28.6%	33.7%
A menudo	45	45.9%	79.6%
Siempre	20	20.4%	100.0%
Total	98	100%	

Figura 12.

Pregunta 09



Interpretación

En base a los resultados obtenidos se puede apreciar que el 45.9% de los encuestados menciona que a menudo la habilidad interpersonal puede analizarse y ser utilizada para beneficio del centro de salud. En este mismo sentido el 28.6% opina que algunas veces, un 20.4% opina que siempre y solo el 5.1% dice que pocas veces.

10. ¿Para usted el nivel de aprendizaje de una persona afecta al método o la técnica que se usa para transmitir un nuevo conocimiento?

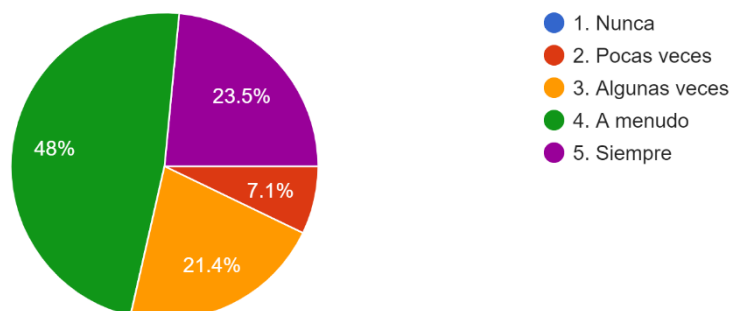
Tabla 12.

Pregunta 10

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Nunca	0	0.0%	0.0%
Pocas veces	7	7.1%	7.1%
Algunas veces	21	21.4%	28.6%
A menudo	47	48.0%	76.5%
Siempre	23	23.5%	100.0%
Total	98	100%	

Figura 13.

Pregunta 10



Interpretación

En base a los resultados obtenidos se puede apreciar que el 48% de los encuestados señala que a menudo el nivel de aprendizaje de una persona afecta al método o la técnica que se usa para transmitir un nuevo conocimiento. En este mismo sentido el 23.5% opina que siempre, un 21.4% opina que algunas veces y solo el 7.1% dice que pocas veces.

Variable 1 Capacitación

Dimensión: Evaluación/ Planificación del desarrollo

11. ¿Un análisis efectivo y una correcta aplicación de la capacitación tiene la potestad de afectar directamente al desarrollo de una actividad o labor que desarrolla el personal día a día?

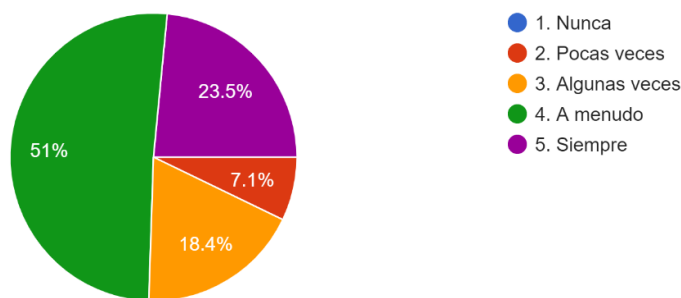
Tabla 13.

Pregunta 11

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Nunca	0	0.0%	0.0%
Pocas veces	7	7.1%	7.1%
Algunas veces	18	18.4%	25.5%
A menudo	50	51.0%	76.5%
Siempre	23	23.5%	100.0%
Total	98	100%	

Figura 14.

Pregunta 11



Interpretación

En base a los resultados obtenidos se puede apreciar que el 51% de los encuestados mencionan que a menudo el análisis efectivo y una correcta aplicación de la capacitación tiene la potestad de afectar directamente al desarrollo de una actividad o labor que desarrolla el personal día a día. En este mismo sentido el 23.5% opina que siempre, un 18.4% opina que algunas veces y solo el 7.1% dice que pocas veces.

12. ¿Cree usted que actualmente el plan que se utiliza el centro de salud llega a ser el indicado y pone en práctica todos los recursos o técnicas que requiere para su aplicación?

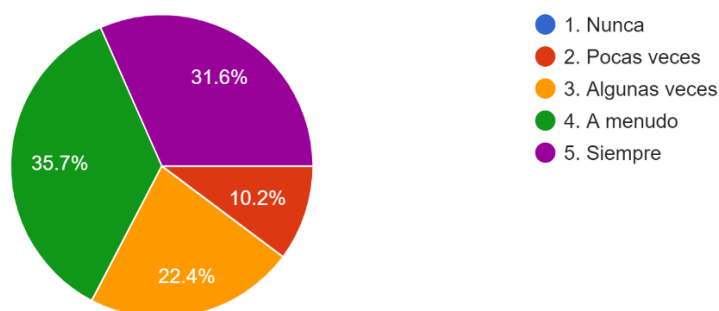
Tabla 14.

Pregunta 12

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Nunca	0	0.0%	0.0%
Pocas veces	10	10.2%	10.2%
Algunas veces	22	22.4%	32.7%
A menudo	35	35.7%	68.4%
Siempre	31	31.6%	100.0%
Total	98	100%	

Figura 15.

Pregunta 12



Interpretación

En base a los resultados obtenidos se puede apreciar que el 35.7% de los encuestados mencionan que a menudo dentro del actual plan que utiliza el centro de salud llega a ser el indicado y pone en práctica todos los recursos o técnicas que requiere para su aplicación. En este mismo sentido el 31.6% opina que siempre, un 22.4% opina que algunas veces y solo el 10.2% dice que pocas veces.

Variable 2 Productividad

Dimensión: Eficiencia/ Motivación

13. ¿Considera usted que un personal motivado es consecuencia de una serie de compensación por un previo trabajo bien ejecutado?

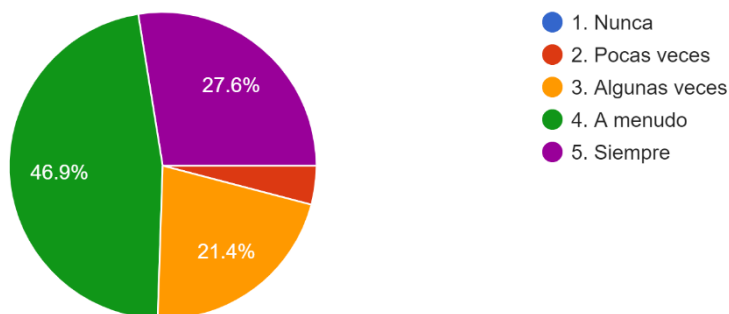
Tabla 15.

Pregunta 13

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Nunca	0	0.0%	0.0%
Pocas veces	4	4.1%	4.1%
Algunas veces	21	21.4%	25.5%
A menudo	46	46.9%	72.4%
Siempre	27	27.6%	100.0%
Total	98	100%	

Figura 16.

Pregunta 13



Interpretación

En base a los resultados obtenidos se puede apreciar que el 46.9% de los encuestados mencionan que a menudo el personal motivado es consecuencia de una serie de compensación por un previo trabajo bien ejecutado. En este mismo sentido el 27.6% opina que siempre, un 21.4% opina que algunas veces y solo el 4.1% dice que pocas veces.

14. ¿Cree usted que en el centro de salud mencionado el personal este motivada debido al marco de recompensas por un trabajo bien ejecutado?

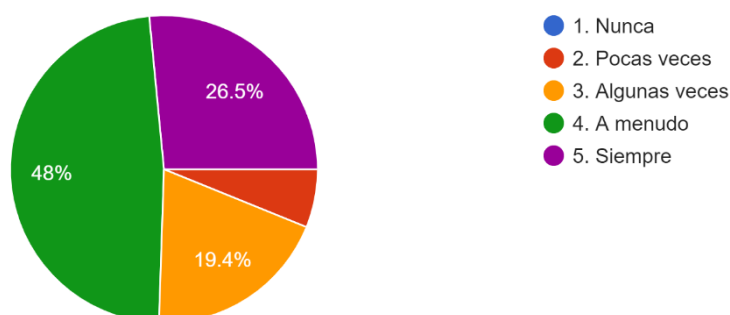
Tabla 16.

Pregunta 14

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Nunca	0	0.0%	0.0%
Pocas veces	6	6.1%	6.1%
Algunas veces	19	19.4%	25.5%
A menudo	47	48.0%	73.5%
Siempre	26	26.5%	100.0%
Total	98	100%	

Figura 17.

Pregunta 14



Interpretación

En base a los resultados obtenidos se puede apreciar que el 48% de los encuestados señala que a menudo en el centro de salud mencionado el personal este motivada debido al marco de recompensas por un trabajo bien ejecutado, En este mismo sentido el 26.5% opina que siempre, un 19.4% opina que algunas veces y solo el 6.1% dice que pocas veces.

Variable 2 Productividad

Dimensión: Eficiencia/ Productividad

15. ¿El centro de salud que posea una productividad baja afecta de forma directa a la opinión pública que se tenga y también a la salud de los pacientes que esperan ser atendidos?

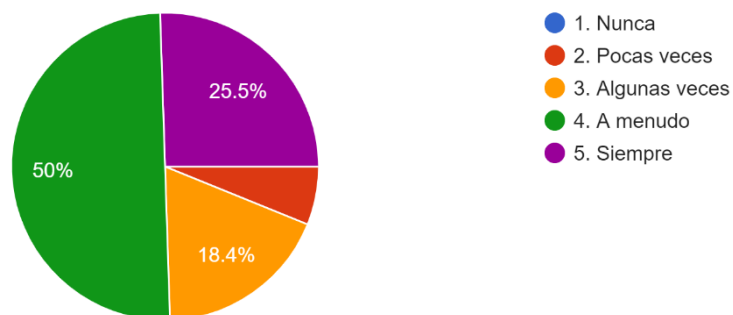
Tabla 17.

Pregunta 15

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Nunca	0	0.0%	0.0%
Pocas veces	6	6.1%	6.1%
Algunas veces	18	18.4%	24.5%
A menudo	49	50.0%	74.5%
Siempre	25	25.5%	100.0%
Total	98	100%	

Figura 18.

Pregunta 15



Interpretación

En base a los resultados obtenidos se puede apreciar que el 50% de los encuestados menciona que a menudo el centro de salud demuestra una productividad baja que afecta de forma directa, así como también la opinión pública que se tenga y sobre todo la salud de los pacientes que esperan ser atendidos. En este mismo sentido el 25.5% opina que siempre, un 18.4% opina que algunas veces y solo el 6.1% dice que pocas veces.

16. ¿Cree usted que actualmente la productividad del centro de salud cumpla con los estándares mínimos preestablecidos?

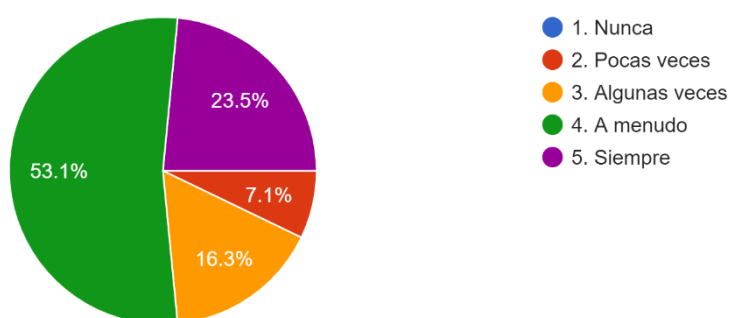
Tabla 18.

Pregunta 16

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Nunca	0	0.0%	0.0%
Pocas veces	7	7.1%	7.1%
Algunas veces	16	16.3%	23.5%
A menudo	52	53.1%	76.5%
Siempre	23	23.5%	100.0%
Total	98	100%	

Figura 19.

Pregunta 16



Interpretación

En base a los resultados obtenidos se puede apreciar que el 53.1% de los encuestados señala que a menudo la productividad que se observa en el centro de salud cumple con los estándares mínimos preestablecidos. En este mismo sentido el 23.5% opina que siempre, un 16.3% opina que algunas veces y solo el 7.1% dice que pocas veces.

Variable 2 Productividad

Dimensión: Eficacia/ Máquinas y equipó

17. ¿A opinión de usted, es importante que la indumentaria del centro de salud tenga un mantenimiento constante y a su vez posean las condiciones óptimas para su uso?

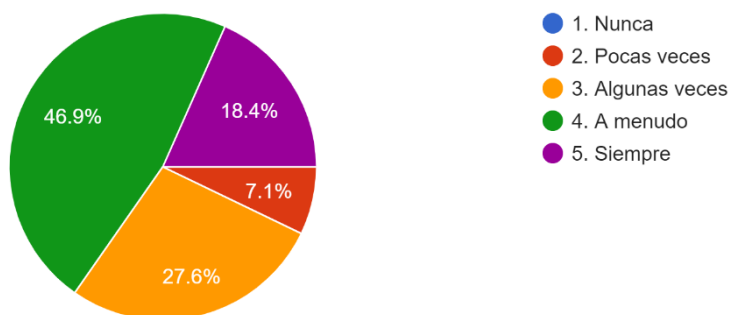
Tabla 19.

Pregunta 17

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Nunca	0	0.0%	0.0%
Pocas veces	7	7.1%	7.1%
Algunas veces	27	27.6%	34.7%
A menudo	46	46.9%	81.6%
Siempre	18	18.4%	100.0%
Total	98	100%	

Figura 20.

Pregunta 17



Interpretación

En base a los resultados obtenidos se puede apreciar que el 46.9% de los encuestados señala que a menudo es importante que la indumentaria del centro de salud tenga un mantenimiento constante y a su vez posean las condiciones óptimas para su uso. En este mismo sentido el 27.6% opina que algunas veces, un 18.4% opina que siempre y solo el 7.1% dice que pocas veces.

18. ¿Para usted, los instrumentos o artefactos médicos que se usa día a día cumplen con los protocolos y condiciones aceptables para su uso?

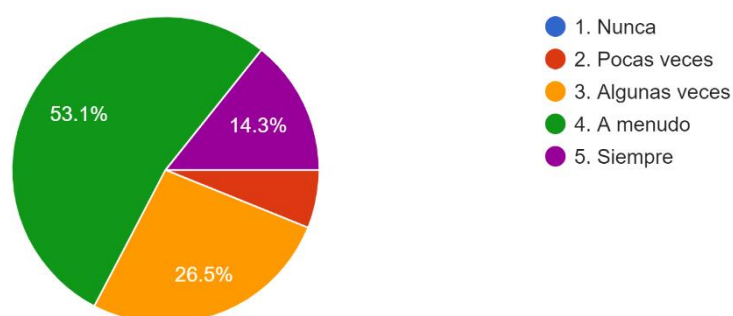
Tabla 20.

Pregunta 18

RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Nunca	0	0.0%	0.0%
Pocas veces	6	6.1%	6.1%
Algunas veces	26	26.5%	32.7%
A menudo	52	53.1%	85.7%
Siempre	14	14.3%	100.0%
Total	98	100%	

Figura 21.

Pregunta 18



Interpretación

En base a los resultados obtenidos se puede apreciar que el 53.1% de los encuestados menciona que a menudo los instrumentos médicos que se usan día a día cumplen con los protocolos y condiciones aceptables para su uso. En este mismo sentido el 26.5% opina que algunas veces, un 14.3% opina que siempre y solo el 6.1% dice que pocas veces.

Tabla 21.

Escala de Likert

N°	VARIABLES / Ítems																	
	Variable 1: Capacitación												Variable 2: Productividad					
	Planificación				Ejecución				Diagnostico		Evaluación		Eficiencia				Eficacia	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	4	5	4	4	5	3	4	5	4	3	5	4	4	3	5	4	3	4
2	4	5	3	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4
3	4	5	3	5	4	4	5	4	3	5	5	3	5	4	4	5	4	5
4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3	5	4	4	4
5	4	3	5	4	5	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4
6	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
7	4	5	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	3
8	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
9	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
10	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
11	5	4	4	4	5	5	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5
12	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4
13	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
14	4	5	4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5
15	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
16	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4
17	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
18	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
19	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3
20	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3
21	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3

22	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2
23	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
24	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
25	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4
26	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
27	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3
28	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3
29	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4
30	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4
31	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2
32	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2
33	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4
34	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5
35	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4
36	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
37	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3
38	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3
39	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4
40	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4
41	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5
42	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4
43	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
44	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4
45	4	5	5	5	4	4	4	5	3	3	4	3	5	3	4	4	3	4
46	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5
47	4	2	3	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4
48	3	4	3	2	4	3	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3
49	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4

50	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4
51	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4
52	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4
53	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3
54	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2
55	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5
56	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5
57	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5
58	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5
59	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
60	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
61	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4
62	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4
63	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
64	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3
65	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4
66	4	5	3	3	4	4	3	4	4	5	3	5	3	4	3	4	4	3
67	4	5	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4
68	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3
69	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	3	4	5	4	3
70	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
71	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3
72	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3
73	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
74	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	5	4	3	5	4	2	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3
76	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4
77	4	3	4	5	4	4	3	5	3	5	4	3	3	4	3	4	4	4

78	4	5	4	3	5	4	3	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4
79	4	3	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4
80	5	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	3	5	4	4	4	3	4
81	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4
82	5	3	4	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
83	4	3	4	4	3	5	3	4	3	5	4	3	4	4	4	5	3	3
84	5	4	3	3	4	5	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4
85	4	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4
86	2	3	3	2	3	4	4	3	3	5	4	2	5	5	4	3	3	2
87	4	3	2	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4
88	4	3	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3
89	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4
90	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4
91	4	5	3	5	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	3	5	4	3
92	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3
93	4	3	5	4	3	5	4	3	4	4	5	4	5	3	3	4	3	4
94	4	5	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	3	3	4	4	3
95	4	5	5	4	3	3	4	3	5	4	3	2	4	4	5	4	3	4
96	5	3	4	4	5	4	3	4	5	3	3	4	4	4	2	4	4	5
97	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	4	2	3
98	4	5	4	3	5	3	3	2	3	4	2	5	3	4	5	4	3	3

Capítulos V: Discusión de los resultados

5.1. Contrastación de hipótesis con los resultados

Hipótesis General

H1: La capacitación se relaciona con apoyar la productividad de empleados en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021.

H0: La capacitación no se relaciona con apoyar la productividad de empelados en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021.

Nivel de significancia

0,05

Para la interpretación

Si Sig. < 0,05 → se rechaza la H0

Estadístico de prueba

Tabla 22.

Correlación de Pearson entre la capacitación y la productividad

		Capacitación	Productividad
Capacitación	Correlación de Pearson	1	0,677**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	98	98
Productividad	Correlación de Pearson	0,677**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	98	98

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

Interpretación

En la tabla se muestra que la significancia (Sig.) es 0,000; es decir inferior al nivel de significancia; por lo cual se rechaza la H0 y se afirma de forma estadística que la capacitación se relaciona con apoyar la productividad de empleados en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021. De otro lado, según el coeficiente de correlación R de Pearson, 0,677, se puede indicar que la relación hallada es de intensidad positiva alta.

Hipótesis específica 1

H1: El diagnóstico de necesidades de capacitación incrementará la productividad de trabajadores en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021.

H0: El diagnóstico de necesidades de capacitación no incrementará la productividad de trabajadores en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021.

Nivel de significancia

0,05

Para la interpretación

Si Sig. < 0,05 → se rechaza la H0

Estadístico de prueba

Tabla 23.

Correlación de Spearman entre el diagnóstico de las necesidades y la productividad

		Diagnóstico de las necesidades	Productividad
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
	Diagnóstico de las necesidades	N	98
		Coefficiente de correlación	0,573**
		Sig. (bilateral)	0,003
	Productividad	N	98

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

Interpretación

En la tabla se muestra que la significancia (Sig.) es 0,003; es inferior al nivel de significancia; por lo cual se rechaza la H0 y se afirma de forma estadística que el diagnóstico de necesidades de capacitación incrementara la productividad de trabajadores en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021. De otro lado, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman, 0,573, se puede indicar que la relación hallada es de intensidad positiva moderada.

Hipótesis específica 2

H1: La planificación de la capacitación reforzara la productividad de los trabajadores en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021.

H0: La planificación de la capacitación no reforzara la productividad de los trabajadores en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021.

Nivel de significancia

0,05

Para la interpretación

Si Sig. < 0,05 → se rechaza la H0

Estadístico de prueba

Tabla 24.

Correlación de Pearson entre la planificación de la capacitación y la productividad

		Planificación de la capacitación	Productividad
Planificación de la capacitación	Correlación de Pearson	1	0,641**
	Sig. (bilateral)		0,001
	N	98	98
Productividad	Correlación de Pearson	0,641**	1
	Sig. (bilateral)	0,001	
	N	98	98

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

Interpretación

En la tabla se muestra que la significancia (Sig.) es 0,001; es inferior al nivel de significancia; por lo cual se rechaza la H0 y por se afirma de forma estadística que la planificación de la capacitación reforzara la productividad de los trabajadores en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021 .

De otro lado, según el coeficiente de correlación R de Pearson, 0,641, se puede indicar que la relación hallada es de intensidad positiva alta.

Hipótesis específica 3

H1: La ejecución de la capacitación impactara en la productividad de los trabajadores en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021.

H0: La ejecución de la capacitación no impactara la productividad de los trabajadores en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021.

Nivel de significancia

0,05

Para la interpretación

Si Sig. < 0,05 → se rechaza la H0

Estadístico de prueba

Tabla 25.

Correlación de Spearman entre la ejecución de la capacitación y la productividad

			Ejecución	Productividad
Rho de Spearman	Ejecución	Coeficiente de correlación	1,000	0,660**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	98	98
	Productividad	Coeficiente de correlación	0,660**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	98	98

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

Interpretación

En la tabla se muestra que la significancia (Sig.) es 0,000; es inferior al nivel de significancia; por lo cual se rechaza la H0 y se afirma de forma estadística que la ejecución de la capacitación impactara la productividad de los trabajadores en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021. De otro lado, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman, 0,660, se puede indicar que la relación hallada es de intensidad positiva alta.

Hipótesis específica 4

H1: La evaluación de la capacitación permite visualizar los fallos para incrementar la productividad de empelados en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021.

H0: La evaluación de la capacitación no permite visualizar los fallos para incrementar la productividad de empleados en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021.

Nivel de significancia

0,05

Para la interpretación

Si Sig. < 0,05 → se rechaza la H0

Estadístico de prueba**Tabla 26.***Correlación de Spearman entre la evaluación de la capacitación y la productividad.*

		Evaluación	Productividad
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,675**
	Evaluación	.	0,000
		N	98
		Coefficiente de correlación	0,675**
	Productividad	0,000	.
	Sig. (bilateral)	0,000	1,000
	N	98	98

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

Interpretación

En la tabla se muestra que la significancia (Sig.) es 0,000; es inferior al nivel de significancia; por lo cual se rechaza la H0 y se afirma de forma estadística que la evaluación de la capacitación permite visualizar los fallos para incrementar la productividad de empelados en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021. De otro lado, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman, 0,675, se puede indicar que la relación hallada es de intensidad positiva alta.

5.2. Contrastación de resultados con otros estudios similares

El objetivo general: Los resultados arrojaron que la significancia (Sig.) es 0,000; es decir inferior al nivel de significancia 0,005; por lo cual se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis alternativa, que señala estadísticamente que la capacitación se relaciona con apoyar la productividad de empleados en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021. El coeficiente de correlación R de Pearson, 0,677, muestra una intensidad positiva alta. Viéndolo desde un punto de vista distinto Martí (2020) menciona que, dentro de su investigación sobre la capacitación en el manejo de la farmacovigilancia por parte de profesionales, los resultados nos permiten apreciar que el 86,7% de especialistas no realizan un fármaco vigilancia adecuada, así mismo el otro 10% realiza una vigilancia a medias y finalmente sola el 3,3% realiza vigilancia adecuada demostrando así que es necesario capacitar a los especialistas para que realicen una más adecuada farmacovigilancia.

Según el objetivo específico 1: Los resultados obtenidos señalan que en la tabla se muestra que la significancia (Sig.) es 0,003; es inferior al nivel de significancia normal; por esto mismo se rechaza la H_0 y se acepta de forma estadística que el diagnóstico de necesidades de capacitación incrementara la productividad de trabajadores en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021. Muestra un coeficiente de correlación Rho de Spearman, 0,573. Desde otra perspectiva los resultados encontrados en la investigación de Henao (2021) señala que la información obtenida que el 89% de quienes pasaron por la encuesta dicen tener conocimientos de que hay un método de capacitación para los trabajadores del nosocomio.

Según el objetivo específico 2: Se mostró dentro de la tabla una significancia (Sig.) es 0,001; por lo cual se niega la H_0 y se acepta de forma estadística que la planificación de la capacitación reforzara la productividad de los trabajadores en servicios de salud inteligente

en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021. De otro lado, según el coeficiente de correlación R de Pearson, 0,641, se puede indicar que la relación hallada es de intensidad positiva alta. Por otro lado, en la investigación de Rojas (2018) se muestran resultados que indican que el 95% de los individuos consideran que la capacitación tiene un efecto positivo en el funcionamiento gremial, perfeccionando los resultados y motivando a los ayudantes, del mismo modo el 92% respondió que la capacitación es importante para en el alcance de las metas y fines de una organización.

Según el objetivo específico 3: Muestra que la significancia (Sig.) es 0,000; por lo cual se niega la H₀ y se acepta de forma estadística que la ejecución de la capacitación impactara la productividad de los trabajadores en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021. De otro lado, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman, 0,660, muestra intensidad positiva alta. De igual manera la investigación de Quispe (2018) muestra resultados que arrojan que el 68% de empleados encuestados aseguran que han mejorado sus funcionalidades con base a la capacitación recibida en la Universidad. En tanto, un 32 % expresan que han mejorado un poco sus funcionalidades luego de recibida la capacitación.

Finalmente, el objetivo específico 4: muestra una significancia (Sig.) es 0,000; por lo cual se niega la H₀ y se acepta de forma estadística que la evaluación de la capacitación permite visualizar los fallos para incrementar la productividad de empelados en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021. Se visualiza un coeficiente de correlación Rho de Spearman, 0,675, se puede indicar que la relación hallada es de intensidad positiva alta. Por otro lado, en su investigación Piélagó (2018) muestra que los resultados dicen que el 72% de los médicos encuestados perciben las capacitaciones como procesos buenos y el 28% restante consideran que existe una moderada capacitación aparte el valor de $p= 0,000$ el cual es menor a 0,05 y una correlación Rho

Spearman de 0,747 lo cual nos permite aceptar que existe una relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral de trabajadores dentro del Hospital Huaycán de Ate.

Conclusiones

1. Se ha podido determinar que la capacitación se relaciona con mejorar la productividad de los empleados en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial del Cusco en el año 2021, al obtenerse una significancia (Sig.) de 0,000 y un coeficiente de correlación R de Pearson, de 0,677, que indica que esta relación es de intensidad positiva alta. Esta situación se ve fundamentada por lo expresado por el 46.9% y 24.5% de entrevistados que señala que a menudo y siempre respectivamente, los resultados de la capacitación cumplen con los objetivos planteados. Es decir, contribuyen a que los colaboradores tengan mayor conocimiento y contribuyan de esta manera a mejorar la productividad que actualmente tienen.
2. Se ha podido conocer en qué medida el diagnóstico de necesidades de capacitación se incrementa la productividad de los empleados en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial del Cusco en el año 2021, al obtenerse una significancia (Sig.) de 0,003 y un coeficiente de correlación R de Pearson, de 0,573, que indica que esta relación es de intensidad positiva moderada. De otro lado, según el 45,9% de entrevistados señala que a menudo, efectuar un diagnóstico de la habilidad interpersonal, resulta beneficioso para mejorar la productividad del referido Hospital.
3. Se ha podido definir en qué medida la planificación de la capacitación refuerza a la productividad de los empleados en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial del Cusco en el año 2021, al obtenerse una significancia (Sig.) de 0,001 y un coeficiente de correlación R de Pearson, de 0,641, que indica que esta relación es de intensidad positiva alta. Esta situación concuerda con lo señalado por el 51% y 23.5% de entrevistados que

mencionan que a menudo y siempre, una efectiva y correcta aplicación de la capacitación en el marco de una adecuada planificación, afecta positivamente una actividad determinada y especializa al personal, haciéndolos más productivos que antes.

4. Se ha podido determinar en qué medida la ejecución de la capacitación impacta a la productividad de los empleados en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial del Cusco en el año 2021, al obtenerse una significancia (Sig.) de 0,000 y un coeficiente de correlación R de Pearson, de 0,660, que indica que esta relación es de intensidad positiva alta, de la misma forma. Ejecutar una buena capacitación, mejora los indicadores de productividad alcanzados por la entidad en años anteriores.
5. Se ha podido identificar en qué medida la evaluación de la capacitación permite visualizar los fallos en la productividad de los empleados en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial del Cusco en el año 2021, en la medida que permite visualizar los fallos para incrementarla. Además, al obtenerse una significancia (Sig.) de 0,000 y un coeficiente de correlación R de Pearson, de 0,675, que indica que esta relación es de intensidad positiva alta. Lo indicado tiene relación con lo señalado por el 46.9% de entrevistados que señala que a menudo hacer una evaluación con indicadores estadísticos, permite identificar aquellos puntos críticos en los cuales se debe trabajar para hacer más competitivo que antes los servicios de salud inteligente en el mencionado hospital.

Recomendaciones

1. La alta dirección del Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial del Cusco debe considerar en el marco de sus políticas de gestión institucional, Programas de capacitación para su personal de salud, con la finalidad de incrementar sus niveles de productividad en el registro y manejo de información inteligente.
2. Es prioridad que la dirección del diagnóstico de necesidades de capacitación en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial del Cusco se efectúe de la manera más transparente, a fin de que se identifique las reales necesidades de capacitación, del personal de salud, sobre todo en el manejo de información inteligente y esta pueda ser usada de la manera más óptima.
3. Es importante que la junta directiva del Hospital Nacional Adolfo Guevara elabore los programas de capacitación para el personal de salud, planifiquen de la mejor manera, aquellos cursos y talleres entre otros, que aporten herramientas y conocimientos que mejoren su productividad, con la finalidad de que la institución cuente con información viable y fiable, para el manejo de políticas institucionales y públicas.
4. La ejecución de la capacitación, luego de haberse realizado un buen diagnóstico y elegido los temas adecuados, debe realizarse con todas las herramientas necesarias para que estos sean adquiridos de forma eficiente por el personal de salud del Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial del Cusco y aplicados posteriormente de forma eficaz.
5. La evaluación constante de los programas de capacitación, será discutida con los directivos en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial del Cusco, deben llevar al cumplimiento de los objetivos institucionales, si el personal desempeña con eficiencia los conocimientos adquiridos.

Referencias bibliográficas

- Álvarez, B.; Freire, D. & Gutiérrez, B. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad de las empresas chilenas*. (Tesis de grado en Administración de empresas) Universidad de Concepción.
<http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2495/3/%C3%81lvarez%20-%20Freire%20-%20Guti%C3%A9rrez.pdf>
- Demirdjian, Rodriguez, Vassallo, Irazola & R. (2018) Capacitación hospitalaria de profesionales pediátricos en investigación y gestión. *Revista Pediátrica, Universidad de Buenos Aires, Argentina*. <http://dx.doi.org/10.5546/aap.2017.58>
- Díaz, Y.; Hidalgo, C.; Reyes, A.; Filgueira, L.; Tamayo, Y.; Aguilera, Y. (2020). Capacitación de profesionales y otros trabajadores de salud para el abordaje hospitalario contra la COVID-19. *Revista Scielo, Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara, Cuba*. <http://scielo.sld.cu/pdf/edu/v12n3/2077-2874-edu-12-03-8.pdf>
- García, E. & Sierra, M. (2020). *Factores determinantes de la baja productividad laboral percibidos por un grupo de trabajadores del área comercial de una organización del sector de hidrocarburos de la ciudad de Medellín*. (Tesis de grado en Administración de empresas) Universidad EAFIT, Colombia.
https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/16062/ErikaMaria_GarciaGallego_Mariana_SierraTrujillo_2020.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Guzmán, C. (2019). *El impacto de la capacitación en la productividad*. (Tesis de grado en Administración) Universidad Técnica Federico Santa María, Chile.
<https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/49416/3560903501220UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, B. (2018). *Gestión laboral: Un análisis de la capacitación y su impacto en la productividad. Caso central Termoeléctrica de ciclo combinado*. (Tesis de pregrado

en Ingeniería) Universidad CIATEQ, México.

<https://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1020/281/1/GarciaTovarBlancaR%20MDGPI%202018.pdf>

Henao, J. (2021). *Diseño de un programa de capacitación para el personal de la E.S.E.*

Hospital Santander de Caicedonia, valle del Cauca. (Tesis de pregrado en

administración de empresas) Universidad del Valle Sede Caicedonia, Colombia.

<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/21356/0604472.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Halanocca, S.; Palomino, L. & Rupay, K. (2019). *La Motivación y Satisfacción laboral en*

relación con la Productividad en una Institución Prestadora de Servicios de Salud.

(Tesis de grado en Maestro en gerencia de servicios de salud) Universidad ESAN, Perú.

https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1782/2019_MAGSS_16-1_03_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martí, A.; Burguet, N. & Valcárcel, N. (2020). Caracterización del proceso de capacitación

en farmacovigilancia en un hospital de cuidados terciarios. *Revista Scielo,*

Universidad ciencias médicas de la Habana, Cuba.

<https://www.medigraphic.com/pdfs/edumecentro/ed-2020/ed204h.pdf>

Piélago, E. (2018). *Capacitación y desempeño laboral según percepción del personal médico*

del Hospital Huaycán de Ate, 2018. (Tesis de grado en Gestión de los Servicios de

Salud) Universidad Cesar Vallejo, Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22282/Pi%C3%A9lago_FER.pdf?sequence=1

Patiño, L. & Pinedo, A. (2019). *Influencia de la capacitación en el desempeño laboral del*

personal administrativo de una institución pública de salud y una empresa privada

del sector electricidad, 2018. (Tesis de grado en Gestión de los servicios de Salud)

Universidad Católica Sedes Sapientiae, Perú.

[http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/867/Tesis%20-](http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/867/Tesis%20-%20Pati%20C3%B1o%20Gabriel%20Lilian%20-%20Pinedo%20Meza%20Agust%20ADn%20Guillermo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[%20Pati%20C3%B1o%20Gabriel%20Lilian%20-](http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/867/Tesis%20-%20Pati%20C3%B1o%20Gabriel%20Lilian%20-%20Pinedo%20Meza%20Agust%20ADn%20Guillermo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[%20Pinedo%20Meza%20Agust%20ADn%20Guillermo.pdf?sequence=1&isA](http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/867/Tesis%20-%20Pati%20C3%B1o%20Gabriel%20Lilian%20-%20Pinedo%20Meza%20Agust%20ADn%20Guillermo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[lloved=y](http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/867/Tesis%20-%20Pati%20C3%B1o%20Gabriel%20Lilian%20-%20Pinedo%20Meza%20Agust%20ADn%20Guillermo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Quispe, M. (2018). *La capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores conserjes*

de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. (Tesis de pregrado en

Relaciones industriales) Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú.

[http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6435/RIquapmh.pdf?sequence](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6435/RIquapmh.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6435/RIquapmh.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rojas, F. (2018). *Capacitación y desempeño laboral.* (Tesis de grado en Administración)

Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>

Torres, C. (2020). *Gestión del recurso humano y desempeño laboral de los trabajadores de*

los servicios de urología del Hospital Policía Nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz

2019. (Tesis de grado en Gerencia de servicios de Salud) Universidad San Martín de

Porres, Perú.

[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6447/torres_pca.pdf?s](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6447/torres_pca.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[equence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6447/torres_pca.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Anexos

Anexo 01: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	V1: CAPACITACIÓN	TIPO
¿De qué manera la Capacitación podrá mejorar la productividad de los trabajadores en los servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021?	Determinar de qué manera la capacitación a los colaboradores se relaciona con mejorar la productividad en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco.	La capacitación se relaciona con apoyar la productividad de empelados en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021.	Dimensiones: . Planificación. . Ejecución. . Diagnóstico. . Evaluación.	Aplicado, descriptivo.
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	V2: PRODUCTIVIDAD	DISEÑO
¿En qué medida el diagnostico de necesidades incrementara la productividad de trabajadores en los servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021?	Conocer en qué medida el diagnostico de necesidades incrementara la productividad de trabajadores en los servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco.	El diagnóstico de necesidades de capacitación incrementara la productividad de trabajadores en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021.	Dimensiones: . Eficiencia. . Eficacia.	No experimental, enfoque cuantitativo.
¿En qué medida la planificación de capacitaciones reforzara la productividad de trabajadores en los servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de	Definir en qué medida la planificación de capacitaciones reforzara la productividad de trabajadores en los servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco.	La planificación de la capacitación reforzara la productividad de los trabajadores en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021.		POBLACION 50 trabajadores.

la Red Asistencial, Cusco 2021?				
¿En qué medida la ejecución de capacitación impactara en la productividad de trabajadores en los servicios de salud inteligente del Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021?	Determinar en qué medida la ejecución de capacitación impactara en la productividad de trabajadores en los servicios de salud inteligente del Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco.	La ejecución de la capacitación impactara la productividad de los trabajadores en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021.		TECNICA E INSTRUMENTO Encuestas y cuestionario
¿En qué medida la evaluación de los trabajadores permitirá visualizar los fallos en la productividad en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021?	Identificar en qué medida la evaluación de los trabajadores permitirá visualizar los fallos en la productividad en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco.	La evaluación de la capacitación permite visualizar los fallos para incrementar la productividad de empelados en servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara de la Red Asistencial, Cusco 2021.		MUESTRA 4 trabajadores.

Anexo 02: Validación de instrumentos

Señor(a): Dr. Ing. Adm. Franklin ESCOBEDO APESTEGUI
Presente. -

Asunto: Solicita validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Es muy grato saludarlo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la facultad de Ingeniería FIAI de la UIGV, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos al título profesional.

El título nombre del proyecto de investigación es:

“CAPACITACIÓN PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES EN LOS SERVICIOS DE SALUD INTELIGENTE EN EL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO DE LA RED ASISTENCIAL, CUSCO 2021”

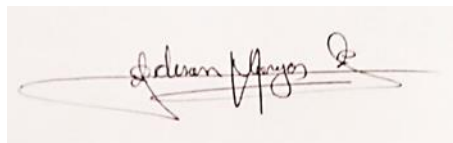
y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en la especialidad y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma
VARGAS ESTRADA, Edison
D.N.I.:23984163

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CAPACITACIÓN

N. o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 - Diagnóstico		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera usted que la mala estructuración de una capacitación perjudica la transmisión del tema y afecte al mejoramiento de la eficiencia?	x		x		x		
2	¿Cree usted que la organización de una capacitación consta de una variedad de estudios y pruebas para avalar la confiabilidad de lo que se vaya a transmitir?	x		x		x		
3	¿Considera usted, que evaluar los resultados de una capacitación, es más eficiente utilizando índices estadísticos?	x		x		x		
4	¿Considera usted, que los resultados post capacitación de los participantes, cumplen con los objetivos planteados?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2 - Planificación		Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Cree usted que la óptima aplicación de una técnica para el desarrollo de una capacitación llega a afectar a la eficacia y el objetivo por el cual se está aplicando?	x		x		x		
6	¿Considera que la técnica aplicada en el Hospital consigue obtener resultados positivos en base a la técnica que se aplica?	x		x		x		
7	¿Cree usted que cuando se desarrolla o se transmite una información importante tanto para el desarrollo de una actividad o un protocolo, es hará que la capacidad del personal mejore?	x		x		x		
8	¿Para usted la capacitación tiene la capacidad de inculcar una nueva capacidad si es bien transmitida?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3 - Ejecución		Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Cree usted que la habilidad interpersonal puede analizarse y ser utilizada para beneficio del centro de salud?	x		x		x		
10	¿Para usted el nivel de aprendizaje de una persona afecta al método o la técnica que se usa para transmitir un nuevo conocimiento?	x		x		x		
DIMENSIÓN 4 - Evaluación		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Un análisis efectivo y una correcta aplicación de la capacitación tiene la potestad de afectar directamente al desarrollo de una actividad o labor que desarrolla el personal día a día?	x		x		x		

12	¿Cree usted que actualmente el plan que se utiliza el centro de salud llega a ser el indicado y pone en práctica todos los recursos o técnicas que requiere para su aplicación?	x		x		x		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg / Ing. : ESCOBEDO APESTEGUI FRANKLIN **DNI: 08257238**

Especialidad del validador: INGENIERO ADMINISTRATIVO

09 de ABRIL del 2022

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

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



Firma del Experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: PRODUCTIVIDAD

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 - Eficiencia							
1	¿Considera usted que un personal motivado es consecuencia de una serie de compensación por un previo trabajo bien ejecutado?	x		x		x		
2	¿Cree usted que en el centro de salud mencionado el personal este motivada debido al marco de recompensas por un trabajo bien ejecutado?	x		x		x		
3	¿El centro de salud que posea una productividad baja afecta de forma directa a la opinión pública que se tenga y también a la salud de los pacientes que esperan ser atendidos?	x		x		x		
4	¿Cree usted que actualmente la productividad del centro de salud cumpla con los estándares mínimos pre establecidos?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2 - Eficacia							
6	¿A opinión de usted, es importante que la indumentaria del centro de salud tenga un mantenimiento constante y a su vez posean la condiciones óptimas para su uso?	x		x		x		
7	¿Para usted, los instrumentos o artefactos médicos que se usa día a día cumplen con los protocolos y condiciones aceptables para su uso?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg / Ing. ESCOBEDO HIDALGO FRANKLIN DNI: 08257238

Especialidad del validador: INGENIERO ADMINISTRATIVO

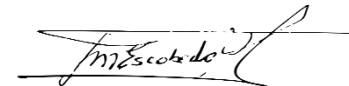
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

09 de ABRIL del 2022



Firma del Experto

Señor(a): Mag. Héctor PORTILO RIOS

Presente. -

Asunto: Solicita validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Es muy grato saludarlo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la facultad de Ingeniería FIAI de la UIGV, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos al título profesional.

El título nombre del proyecto de investigación es:

“CAPACITACIÓN PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES EN LOS SERVICIOS DE SALUD INTELIGENTE EN EL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO DE LA RED ASISTENCIAL, CUSCO 2021”

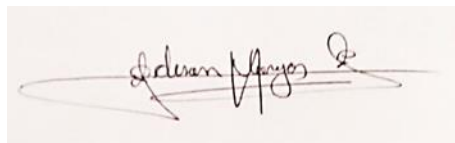
y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en la especialidad y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma
VARGAS ESTRADA, Edison
D.N.I:23984163

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CAPACITACIÓN

N. o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 - Diagnóstico		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera usted que la mala estructuración de una capacitación perjudica la transmisión del tema y afecte al mejoramiento de la eficiencia?	X		X		X		
2	¿Cree usted que la organización de una capacitación consta de una variedad de estudios y pruebas para avalar la confiabilidad de lo que se vaya a transmitir?	X		X		X		
3	¿Considera usted, que evaluar los resultados de una capacitación, es más eficiente utilizando índices estadísticos?	X		X		X		
4	¿Considera usted, que los resultados post capacitación de los participantes, cumplen con los objetivos planteados?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 - Planificación		Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Cree usted que la óptima aplicación de una técnica para el desarrollo de una capacitación llega a afectar a la eficacia y el objetivo por el cual se está aplicando?	X		X		X		
6	¿Considera que la técnica aplicada en el Hospital consigue obtener resultados positivos en base a la técnica que se aplica?	X		X		X		
7	¿Cree usted que cuando se desarrolla o se transmite una información importante tanto para el desarrollo de una actividad o un protocolo, es hará que la capacidad del personal mejore?	X		X		X		
8	¿Para usted la capacitación tiene la capacidad de inculcar una nueva capacidad si es bien transmitida?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 - Ejecución		Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Cree usted que la habilidad interpersonal puede analizarse y ser utilizada para beneficio del centro de salud?	X		X		X		
10	¿Para usted el nivel de aprendizaje de una persona afecta al método o la técnica que se usa para transmitir un nuevo conocimiento?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4 - Evaluación		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Un análisis efectivo y una correcta aplicación de la capacitación tiene la potestad de afectar directamente al desarrollo de una actividad o labor que desarrolla el personal día a día?	X		X		X		

12	¿Cree usted que actualmente el plan que se utiliza el centro de salud llega a ser el indicado y pone en práctica todos los recursos o técnicas que requiere para su aplicación?	X		X		X		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_HAY SUFICIENCIA EN EL PRESENTE INSTRUMENTO

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg / Ing. : **PORTILLO RIOS HECTOR** **DNI: 25548961**

Especialidad del validador: INGENIERO ADMINISTRATIVO

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

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

09 de ABRIL del 2022



Firma del Experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: PRODUCTIVIDAD

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 -							
1	¿Considera usted que un personal motivado es consecuencia de una serie de compensación por un previo trabajo bien ejecutado?	X		X		X		
2	¿Cree usted que en el centro de salud mencionado el personal este motivada debido al marco de recompensas por un trabajo bien ejecutado?	X		X		X		
3	¿El centro de salud que posea una productividad baja afecta de forma directa a la opinión pública que se tenga y también a la salud de los pacientes que esperan ser atendidos?	X		X		X		
4	¿Cree usted que actualmente la productividad del centro de salud cumpla con los estándares mínimos pre establecidos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿A opinión de usted, es importante que la indumentaria del centro de salud tenga un mantenimiento constante y a su vez posean la condiciones óptimas para su uso?	X		X		X		
7	¿Para usted, los instrumentos o artefactos médicos que se usa día a día cumplen con los protocolos y condiciones aceptables para su uso?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA EN EL PRESENTE INSTRUMENTO

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg / Ing. : PORTILLO RIOS HECTOR DNI: 25548961

Especialidad del validador: INGENIERO ADMINISTRATIVO

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

09 de ABRIL del 2022



Firma del Experto

Anexo 03: Autorización para el uso de datos

"Decenio del Envejecimiento Saludable"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"



NOTA N°0190-OSI-OA-GRACU-ESSALUD-2022

Cusco, 09 de mayo del 2022

Señor:
Edison Vargas Estrada
Coordinador de la Administración de Gestión en ESSI
Presente. -

Asunto: **AUTORIZACION PARA EL USO DE DATOS DEL APLICATIVO ESSI**

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, y otorgarle el acceso al uso de datos de la información en su trabajo de investigación.

Agradeciéndole la atención que brinde a la presente, quedo de usted

Atentamente,


FREDY NIETO GAMBOA
JEFE DE LA OFICINA DE SOPORTE INFORMÁTICO
RED ASISTENCIAL CUSCO

FNG/
Cc. OA, arch
NIT: 2099-2022-50

Anexo 04: Instrumentos de recolección de datos

**ENCUESTA SOBRE LA CAPACITACIÓN PARA MEJORAR LA
PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES EN LOS SERVICIOS DE SALUD
INTELIGENTE EN EL HOSPITAL NACIONAL ADOLFO GUEVARA VELASCO
DE LA RED ASISTENCIAL, CUSCO 2021**

Buen día, estamos realizando una encuesta para valorar Capacitación para mejorar la productividad de los trabajadores en los servicios de salud inteligente en el Hospital Nacional Adolfo Guevara Velasco de la Red Asistencial, Cusco 2021.

Instrucciones:

Prosiguiendo, veras una lista de interroganticas sobre la gestión de compras directas y la calidad del servicio. Se valorará sus respuestas señalada cada uno de los casilleros que se postulan más adelante, de acuerdo con los siguientes valores:

Marca 1 si tu respuesta es NUNCA
 Marca 2 si tu respuesta es POCAS VECES
 Marca 3 si tu respuesta es ALGUNAS VECES
 Marca 4 si tu respuesta es A MENUDO
 Marca 5 si tu respuesta es SIEMPRE

Variable 01 Capacitación					
Dimensión: Planificación	N	PV	AV	AM	S
Estructuración de capacitaciones	1	2	3	4	5
¿Considera usted que la mala estructuración de una capacitación perjudica la transmisión del tema y afecte al mejoramiento de la eficiencia?					
¿Cree usted que la organización de una capacitación consta de una variedad de estudios y pruebas para avalar la confiabilidad de lo que se vaya a transmitir?					
Índice de resultados	1	2	3	4	5

¿Considera usted, que evaluar los resultados de una capacitación, es más eficiente utilizando índices estadísticos?					
¿Considera usted, que los resultados post capacitación de los participantes, cumplen con los objetivos planteados?					
Dimensión: Ejecución	N	PV	AV	AM	S
Técnicas	1	2	3	4	5
¿Cree usted que la óptima aplicación de una técnica para el desarrollo de una capacitación llega a afectar a la eficacia y el objetivo por el cual se está aplicando?					
¿Considera que la técnica aplicada en el Hospital consigue obtener resultados positivos en base a la técnica que se aplica?					
Incremento de capacidad	1	2	3	4	5
¿Cree usted que cuando se desarrolla o se transmite una información importante tanto para el desarrollo de una actividad o un protocolo, es hará que la capacidad del personal mejore?					
¿Para usted la capacitación tiene la capacidad de inculcar una nueva capacidad si es bien transmitida?					
Dimensión: Diagnostico	N	PV	AV	AM	S
Niveles de habilidad	1	2	3	4	5
¿Cree usted que la habilidad interpersonal puede analizarse y ser utilizada para beneficio del centro de salud?					
¿Para usted el nivel de aprendizaje de una persona afecta al método o la técnica que se usa para transmitir un nuevo conocimiento?					
Dimensión: Evaluación	N	PV	AV	AM	S
Planeación del desarrollo	1	2	3	4	5
¿Un análisis efectivo y una correcta aplicación de la capacitación tiene la potestad de afectar directamente al desarrollo de una actividad o labor que desarrolla el personal día a día?					
¿Cree usted que actualmente el plan que se utiliza el centro de salud llega a ser el indicado y pone en práctica todos los recursos o técnicas que requiere para su aplicación?					

Variable 02 Productividad					
Dimensión: Eficiencia	N	PV	AV	AM	S
Motivación	1	2	3	4	5
¿Considera usted que un personal motivado es consecuencia de una serie de compensación por un previo trabajo bien ejecutado?					
¿Cree usted que en el centro de salud mencionado el personal este motivada debido al marco de recompensas por un trabajo bien ejecutado?					
Productividad	1	2	3	4	5
¿El centro de salud que posea una productividad baja afecta de forma directa a la opinión pública que se tenga y también a la salud de los pacientes que esperan ser atendidos?					
¿Cree usted que actualmente la productividad del centro de salud cumpla con los estándares mínimos pre establecidos?					
Dimensión: Eficacia	N	PV	AV	AM	S
Máquinas y equipó	1	2	3	4	5
¿A opinión de usted, es importante que la indumentaria del centro de salud tenga un mantenimiento constante y a su vez posean la condiciones óptimas para su uso?					
¿Para usted, los instrumentos o artefactos médicos que se usa día a día cumplen con los protocolos y condiciones aceptables para su uso?					

Anexo 05: Fotografías



TOMA FOTOGRAFICA EL BACHILLER VARGAS ESTRADA CON EL JEFE DE INFORMATICA.



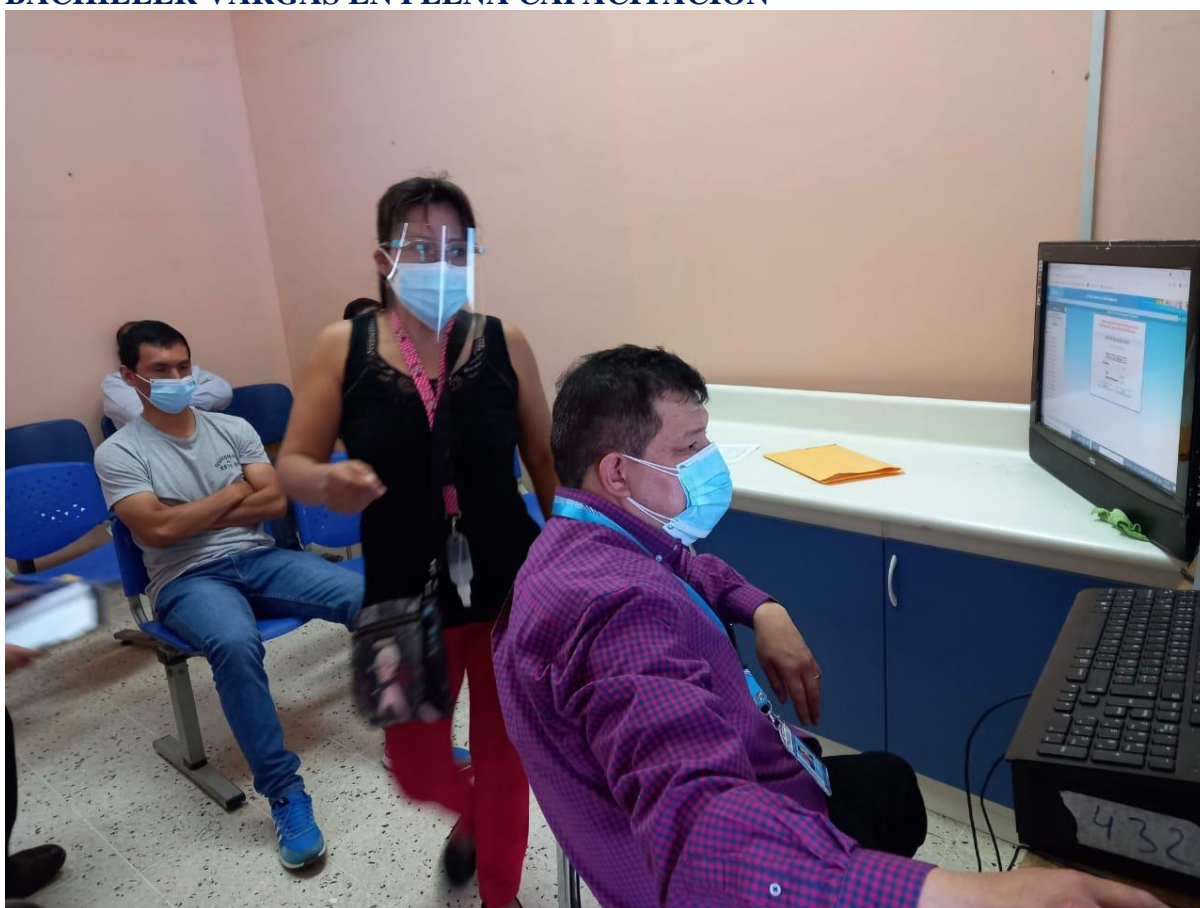
Data Center Oficina de Soporte Informático - EQUIPO DE COLABORADORES.

CAPACITACION EN ACCION DE LOS COLABORADORES





BACHILLER VARGAS EN PLENA CAPACITACION



PERSONAL TECNICO EN PLENA CAPACITACION



BACHILLER VARGAS ESTRADA CON EL PERSONAL CAPACITADO



25-06-2022 sustentado