

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y

CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



CAPACITACIÓN Y GESTIÓN DE LOS TRABAJADORES DEL

HOSPITAL II ESSALUD DE PUCALLPA, 2021

Tesis para optar el título profesional de
LICENCIADO EN ADMINISTRACION ²

GIAN MARCO MENDOZA TUEROS ³

Pucallpa, Perú

2023



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las...12:00.....del día Sábado 23 de Abril del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente)**, **Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro)**, y **Mg. Jonel Raul Manzano Mejia (Miembro)**.

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: "**CAPACITACIÓN Y GESTIÓN DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL II ESSALUD DE PUCALLPA, 2021**" por el/la/los Bachilleres en Administración: **Gian Marco Mendoza Tueros, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- Aprobado por unanimidad
- Aprobado por mayoría
- Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORIA

Siendo las...12:55.....del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

Mg. Jonel Raul Manzano Mejia
Miembro



Mg. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali como requisito para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes




Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz



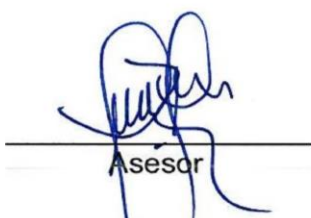
Miembro

Mg. Jonel Raul Manzano Mejia



Miembro

Dr. Leydi Pérez Guimaraez



Asesor

Bach. Gian Marco Mendoza Tueros



Tesista



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N°0064-2022

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe final de Tesis, titulado:

“CAPACITACIÓN Y GESTIÓN DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL II ESSALUD DE PUCALLPA 2021”.

Cuyo(s) autor (es) : MENDOZA TUEROS, GIAN MARCO

Facultad : CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional : ADMINISTRACIÓN.
Asesor(a) : DRA. PÉREZ GUIMARAEZ, LEYDI

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 0%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y CODIFICA la presente constancia

FECHA 09/02/2022



Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON
Dirección de Producción Intelectual



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Gian Marco Mendoza Turo

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

Cognición y Gestión de Los trabajadores del Hospital II ESSALUD - Pucallpa, 2021

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Dra Leydi Perez Guimaraez

En la Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo la caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si su tesis o documento presenta material patentable, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 07/08/2023

Email: gmendoza.turo@gmail.com

Teléfono: 945977407

Firma:

DNI: 72967787

DEDICATORIA

Al creador, por guiarme siempre en el camino universitario y seguir adelante ante las dificultades que se presentaron, enfrentándolos con mucha disciplina y coraje.

A mis padres, sin ellos no habría sido posible culminar este trabajo de investigación.

AGRADECIMIENTO

A mi Alma Mater, la Universidad Nacional de Ucayali, que me brindó sus instalaciones donde pude recibir las enseñanzas necesarias para formarme como profesional y persona.

A la Escuela Profesional de Administración, por brindarme los docentes competentes, puesto que, con sus conocimientos impartidos, logro desempeñarme profesionalmente

A mi asesora, la Dra. Leydi Pérez Guimaraez, por sus exigencias permanentes para culminar la tesis.

Y a todas las personas involucradas en este proceso, por su apoyo incondicional, haciendo posible que este proyecto sea exitoso.

ÍNDICE DE CONTENIDO

ACTA DE APROBACIÓN.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	xvi
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
1.1. Descripción del problema.....	18
1.2. Formulación del problema.....	21
1.2.1. <i>Problema General</i>	21
1.2.2. <i>Problemas específicos</i>	21
1.3. Objetivos.....	22
1.3.1. <i>Objetivo general</i>	22
1.3.2. <i>Objetivos específicos</i>	22
1.4. Hipótesis.....	22
1.4.1. <i>Hipótesis general</i>	22
1.4.2. <i>Hipótesis específicas</i>	22
1.5. Variables.....	23
1.5.1. <i>Variable 1: capacitación</i>	23
1.5.2. <i>Variable 2: gestión</i>	23
1.6. Operacionalización de la variable.....	23
1.7. Justificación.....	24
1.7.1. <i>Teórica</i>	24
1.7.2. <i>Metodológica</i>	24
1.7.3. <i>Práctica</i>	24
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	25
2.1. Antecedentes.....	25

2.1.1.	Antecedentes internacionales	25
2.1.2.	Antecedentes nacionales	25
2.2.	Bases teóricas	27
2.2.1.	Variable 1: capacitación	27
2.2.1.1.	Definición de capacitación	27
2.2.1.2.	Definición de las dimensiones de la variable capacitación	27
2.2.1.3.	Teorías de la variable capacitación	28
2.2.2.	Variable 2: gestión	31
2.2.2.1.	Definición de gestión	31
2.2.2.2.	Definición de la dimensión de gestión	31
2.2.2.3.	Teorías de la variable gestión	32
2.3.	Definición de términos básicos	35
2.3.1.	Variable 1: capacitación	35
2.3.2.	Variable 2: gestión	36
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		39
3.1.	Método de investigación	39
3.1.1.	Tipo de investigación	39
3.1.2.	Nivel de investigación	39
3.1.3.	Diseño de investigación	39
3.2.	Población y muestra	40
3.2.1.	población	40
3.2.2.	Muestra	40
3.3.	Instrumentos de recolección de datos	41
3.3.1.	Técnica para elaborar los instrumentos de recolección de datos	41
3.3.2.	Confiabilidad de instrumentos	41
3.4.	Procedimiento de recolección de datos	42
3.5.	Tratamiento de los datos	42
3.5.1.	Procesamiento de datos	42

3.5.2. Presentación de datos	42
3.5.3. Análisis	42
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	45
4.1. Descripción	45
4.1.1. Variable capacitación.....	45
4.1.2. Variable gestión.....	49
4.2. Prueba de hipótesis	50
4.2.1. Hipótesis general.....	50
4.2.2. Hipótesis específicas.....	51
4.3. Discusión de resultados	53
SUGERENCIAS	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
ÁNEXOS	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Operacionalización de la variable</i>	23
Tabla 2: <i>Confiabilidad del instrumento de la variable capacitación</i>	41
Tabla 3: <i>Confiabilidad del instrumento de la variable gestión</i>	42
Tabla 4: <i>Prueba de normalidad de variables</i>	43
Tabla 5: <i>Grado de correlación según el coeficiente de correlación</i>	44
Tabla 6: <i>Tabla de frecuencias de la variable capacitación</i>	45
Tabla 7: <i>Tabla de frecuencias de la dimensión capacitación en el puesto</i>	45
Tabla 8: <i>Tabla de frecuencias de la dimensión capacitación por aprendizaje</i>	46
Tabla 9: <i>Tabla de frecuencias de la dimensión capacitación por instrucciones en el puesto</i>	47
Tabla 10: <i>Tabla de frecuencias de la dimensión habilidades interpersonales</i>	48
Tabla 11: <i>Tabla de frecuencias de la variable gestión</i>	49
Tabla 12: <i>Correlación de la hipótesis general</i>	50
Tabla 13: <i>Correlación de la hipótesis específica 1</i>	51
Tabla 14: <i>Correlación de la hipótesis específica 2</i>	52
Tabla 15: <i>Correlación de la hipótesis específica 3</i>	52
Tabla 16: <i>Correlación de la hipótesis específica 4</i>	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: <i>Esquema del diseño de investigación</i>	39
Figura 2: Fórmula para calcular la muestra	40
Figura 3: Distribucion porcentual de la variable capacitación	45
Figura 4: Distribucion porcentual de la dimensión capacitación en el puesto	46
Figura 5: Distribucion porcentual de la dimensión capacitación por aprendizaje	47
Figura 6: Distribucion porcentual de la dimensión capacitación por instrucciones en el puesto	48
Figura 7: Distribucion porcentual de la dimensión habilidades interpersonales	49
Figura 8: Distribucion porcentual de la variable gestión	50

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	69
Anexo 2 Instrumento 1: capacitación	71
Anexo 3 Instrumento 2: variable gestión	72

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue calificar la relación de la capacitación y gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021. Es de tipo aplicada, con nivel descriptivo y diseño transeccional correlacional. La población estuvo conformada por 388 trabajadores, con una muestra de 91. Se elaboraron dos cuestionarios mediante la técnica de preguntas cerradas, con 20 ítems y 5 opciones de respuesta (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre), con una valoración del 1 al 5, una significancia de Alfa de Cronbach de 0.942 de la variable capacitación y 0.965 de la variable gestión, obteniendo el valor de excelente. Con el resultado de la hipótesis general obtenido a través de la prueba estadística Rho de Spearman, se comprobó que existe una relación directa (0,787) y significativa (0,000) entre la capacitación y la gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021. Esto significa que el Hospital II Essalud de Pucallpa capacita de manera adecuada a sus trabajadores en el puesto, para el aprendizaje, por instrucciones en el puesto y en la práctica de habilidades interpersonales; por lo cual a mayor capacitación mejor gestión.

Palabra clave: capacitación, aprendizaje, puesto, gestión.

ABSTRACT

The objective of the research was to qualify the relationship of the training and management of the workers of the Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021. It is of an applied type, with a descriptive level and a correlational transectional design. The population consisted of 388 workers, with a sample of 91. Two questionnaires were made using the closed-question technique, with 20 items and 5 response options (never, almost never, sometimes, almost always and always), with a valuation from 1 to 5, a significance of Cronbach's Alpha of 0.942 for the training variable and 0.965 for the management variable, obtaining the value of excellent. With the result of the general hypothesis obtained through Spearman's Rho statistical test, it was found that there is a direct (0.787) and significant (0.000) relationship between the training and management of workers at Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021 This means that Hospital II Essalud de Pucallpa adequately trains its workers on the job, for learning, by instructions on the job and in the practice of interpersonal skills; therefore, the more training, the better the management.

Keyword: training, learning, position, management.

INTRODUCCIÓN

La capacitación en sus diferentes versiones; cursos, talleres, conferencias, diplomados entre otros, permite a los trabajadores actualizar sus conocimientos teóricos para ponerlos en la práctica, acciones que repercute en el mejoramiento de su desempeño, dentro de la organización donde labora y de esta manera estén mejor preparados para responder al exigente mundo cambiante. Sin embargo, sucede lo contrario en el Hospital II Essalud de Pucallpa, en un sondeo rápido el 40% de los trabajadores manifiesta, que no los capacitan en temas para mejorar las tareas, obligaciones y responsabilidades en su puesto de trabajo, otro 40% indica que no los capacitan en temas sobre adquisición de nuevos conocimientos para mejorar sus habilidades en su puesto de trabajo, de igual forma un 50% manifiesta que no los capacita en temas específicos relacionados a las necesidades de su área, y un 10% indica que no los capacita en temas relacionados a equipos de trabajo y mejora de la comunicación entre compañeros.

Una buena gestión significa el manejo eficiente de todos sus recursos por parte de las organizaciones públicas y privadas, con el propósito de lograr los objetivos programados. De esta forma garantizar la permanencia y el éxito de la empresa. Sin embargo, en el Hospital II Essalud de Pucallpa, en un sondeo rápido el 20% de los trabajadores manifiesta, que Essalud no cuenta con documentos de gestión que muestre la visión, misión, la formulación de objetivos, los procedimientos para alcanzarlos, la programación de actividades, otro 10% indica, que Essalud no monitorea el logro de sus objetivos, no tiene establecido los estándares para medir el desempeño del personal, no corrige las desviaciones y no garantiza que realice lo planeado, problemas que requieren urgente tratamiento científico, es por ello que se llevó a cabo la presente investigación, desarrollada de acuerdo a la siguiente estructura:

En el capítulo I se profundiza la descripción del problema, tomando en consideración su manifestación en los diferentes contextos, seguido de la formulación del problema,

objetivos, hipótesis, consignación de las variables, la operacionalización y la justificación de la investigación.

En el segundo capítulo se presenta los antecedentes en concordancia al nivel y relación entre variables y dimensiones, seguido de las bases teóricas y definición de términos básicos.

En el tercer capítulo se presenta el marco metodológico, representado por el método, población y muestra, los instrumentos de recolección de datos, los procedimientos de recolección y tratamiento de datos.

En el capítulo cuatro se presenta los resultados descriptivos, la prueba de hipótesis y discusión de resultados.

Finalmente se presenta las conclusiones, sugerencias, bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Según Udemý (2017) el 81 % de los empleados franceses de tiempo completo considera que existe una brecha de habilidades, pero solo el 32 % dice que les afecta personalmente y el 65 % opina que actualmente sus habilidades están por encima del promedio. No existe una confianza abrumadora en la capacidad de Francia para competir en el mercado global, con solo un 56% de encuestados que considera que el país es competitivo o altamente competitivo. Los franceses todavía creen, en su mayoría (74 %), que los trabajadores franceses pueden mejorar sus habilidades con éxito para satisfacer las demandas del mercado laboral. ¿Cuál es el principal obstáculo para mejorar la capacitación de los trabajadores franceses? Una falta de motivación, según el 49 % de los encuestados. Más de la mitad (53 %) de los trabajadores franceses esperan que las habilidades requeridas en sus puestos cambien en los próximos cinco años.

Según (Baptista y Flores, 2014 citado en Piélagó, 2018b) en Centro América por citar a Panamá la capacitación sigue siendo un tema pendiente “con bajos niveles de capacitación, difícilmente se logrará alcanzar los niveles de habilidades de la fuerza laboral y de productividad que registran las economías más avanzadas, lo que seguramente será una seria limitante para seguir creciendo sostenidamente”. En Honduras en el sector público el número de trabajadores que se capacita es baja, donde solo un 20% de trabajadores de 100 es capacitado en su profesión específica y dejando de lado capacitarlos en habilidades blandas como trabajo en equipo, liderazgo o relaciones interpersonales (p.16).

Según García (2019) En la actualidad el personal administrativo de diferentes áreas, que trabajan en el Hospital Belén de Trujillo, tiene que resistir

grandes desafíos en lo que involucra su desempeño laboral relacionados con los nuevos procesos de cambios que está enfocada en metodologías obsoletas, los resultados de capacitación son mínimas para el personal administrativos, que para ser capacitado se necesita de presupuesto, lo cual es una inversión para obtener una calidad en recursos humanos la misma que es limitante que muchas veces es recortadas dicho presupuesto para priorizar otras actividades de la institución (p.19).

En lo que respecta al Hospital II Essalud de Pucallpa, en un sondeo rápido el 40% de los trabajadores manifiesta, que no los capacitan en temas para mejorar las tareas, obligaciones y responsabilidades en su puesto de trabajo, otro 40% indica que no los capacitan en temas sobre adquisición de nuevos conocimientos para mejorar sus habilidades en su puesto de trabajo, de igual forma un 50% manifiesta que no los capacita en temas específicos relacionados a las necesidades de su área, y un 10% indica que no los capacita en temas relacionados a equipos de trabajo y mejora de la comunicación entre compañeros, esta deficiencia de capacitación tiene inevitablemente sus efectos negativos en el desempeño de los trabajadores, cosiguientemente en la gestión, por lo que se procede a evaluar esta variable en sus diferentes contextos.

Liaño (2019) en España tanto como el resto de naciones de la Unión Europea (UE) se encuentran en una situación de déficit público, con dificultades económicas que llevan a los organismos centrales a tomar medidas de soporte y recuperación con un objetivo principal: mantener el Estado de Bienestar. El sistema sanitario se enfrenta al desafío de proporcionar a la población una mayor y mejor cobertura sanitaria con unos presupuestos económicos escasos y restrictivos. Son múltiples las necesidades que han provocado un incremento de los costes en administración y coordinación sanitaria, estableciéndose como el gasto público que más ha crecido en los últimos años. A saber: introducción de nuevas tecnologías sanitarias, mayor demanda de servicios de salud por parte

de la población, hábitos de vida saludables, escasa integración entre los niveles asistenciales de salud, aumento del empleo de las TICs. En base a esto, resulta notoria la necesidad de preparar y formar al personal sanitario en el ámbito de la gestión de los recursos económicos, ya que, en cierto grado, ellos tienen la responsabilidad de utilizarlos de forma adecuada y eficiente (p.9).

Catagña (2019) RioHospital de Ecuador al ser una institución nueva y en crecimiento en la prestación de servicios hospitalarios en la ciudad de Riobamba debe posicionarse en el mercado con nuevas estrategias tanto administrativas y financieras. Luego de haber realizado un diagnóstico al Hospital se puede determinar una serie de falencias que dificultan el desempeño de sus actividades diarias como: En el departamento administrativo se puede observar la inexistencia de misión, visión, objetivos, valores, organigrama estructural esto genera que el personal no tenga el mismo direccionamiento institucional y sea eficiente-eficaz en sus actividades. No existe un manual de funciones de las distintas unidades operativas ocasionando la duplicidad de funciones puesto que, no se cumplen a cabalidad las tareas y responsabilidades a ellos encomendados. Se evidencia la falta de capacitación al personal administrativo y operativo en atención tanto al cliente como al paciente lo que genera un inadecuado servicio y una mala imagen para la Institución. Falta de revisión y análisis a los estados financieros, genera problemas en la toma de decisiones sobre inversión, financiamiento o endeudamiento y conlleva a un manejo inadecuado de los recursos.

Pando, (2019) Actualmente el Hospital de EsSalud Cajamarca ha recibido múltiples críticas a la actual gestión administrativa, tanto del personal administrativo y asistencial que labora en el local de la Avenida Hoyos Rubio como en el servicio de emergencia de la Avenida Mario Urteaga. Los componentes o elementos del proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control), no están siendo aplicados adecuadamente, pues la

demanda del usuario por la mejora de los servicios de salud así lo expresa. Por consiguiente, se hace imprescindible la mejora de las instalaciones, mejor equipamiento, consistencia en los procedimientos, servicio rápido, seguridad y capacidad de comprensión (empatía) por parte del personal asistencial, administrativo y de servicios.

Situación parecida pasa en el Hospital II Essalud de Pucallpa, en un sondeo rápido los trabajadores manifiestan que Essalud cuenta con documentos de gestión que muestra la estructura organizacional, el perfil y la asignación de funciones, cuenta con los recursos para alcanzar sus objetivos, además promueve una buena comunicación y motivación hacia el personal, orientado hacia el trabajo en equipo y logro de los objetivos, sin embargo un 20% manifiesta, que Essalud no cuenta con documentos de gestión que muestre la visión, misión, la formulación de objetivos, los procedimientos para alcanzarlos, la programación de actividades, otro 10% manifiesta, que Essalud no monitorea el logro de sus objetivos, no tiene establecido los estándares para medir el desempeño del personal, no corrige las desviaciones y no garantiza que realice lo planeado, problemas que requieren urgente tratamiento científico, es por ello que se llevó a cabo la presente investigación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo es la relación de la capacitación y gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo es la relación de la capacitación en el puesto y la gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021?
- b) ¿Cómo es la relación de la capacitación por el aprendizaje y la gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021?

- c) ¿Cómo es la relación de la capacitación por instrucciones en el puesto y la gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021?
- d) ¿Cómo es la relación de las habilidades interpersonales y la gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Calificar la relación de la capacitación y gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Establecer la relación de la capacitación en el puesto y la gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021.
- b) Determinar la relación de la capacitación por el aprendizaje y la gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021.
- c) Evaluar la relación de la capacitación por instrucciones en el puesto y la gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021.
- d) Conocer la relación de las habilidades interpersonales y la gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

La relación de la capacitación y gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021, es directa y significativa.

1.4.2. Hipótesis específicas

- a) La relación de la capacitación en el puesto y la gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021, es directa y significativa.

- b) La relación de la capacitación por el aprendizaje y la gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021, es directa y significativa.
- c) La relación de la capacitación por instrucciones en el puesto y la gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021.
- d) La relación de las habilidades interpersonales y la gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021, es directa y significativa

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1: capacitación

1.5.2. Variable 2: gestión

1.6. Operacionalización de la variable

Tabla 1:

Operacionalización de la variable

Variab les	Dimensiones	indicadores
Capacitación	Capacitación en el puesto	Inducción en el puesto de trabajo Cursos de capacitación para el trabajo
	Capacitación por aprendizaje	Trabajadores hábiles en el puesto Soporte técnico del jefe directo en el trabajo
	Capacitación por instrucciones en el puesto	Manual de procedimientos para cada trabajador Conferencias para capacitación del personal
Gestión	habilidades interpersonales	Equipos de trabajo Comunicación en el entorno del trabajo
	Planeación	Visión y misión Decisión sobre formulación de objetivo Definición de procedimientos para alcanzarlos
	Organización	Programación de actividades Estructura organizacional Obtener los recursos para alcanzar los objetivos
	Dirección	Definir el perfil de los colaboradores Asignación de funciones en la empresa Comunicación y motivación del

Control	personal Liderazgo del equipo Dirección hacia el logro de los objetivos Monitorear el logro de los objetivos Definición de estándares para medir el desempeño del personal Corregir desviaciones y garantizar que se realice lo planeado
---------	---

Nota. Matriz de consistencia

1.7. Justificación

1.7.1. Teórica

Desde el punto de vista teórico la investigación entrega teorías relevantes a la comunidad académica e investigadora sobre los temas de capacitación y gestión, los mismos que en la actualidad son aspectos importantísimos en todas las organizaciones públicas y privadas, en especial en el Hospital II Essalud de Pucallpa.

1.7.2. Metodológica

Desde el punto de vista metodológico la investigación entrega a la comunidad académica e investigadora dos instrumentos de confiabilidad de las variables de capacitación y gestión, realizados mediante la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, los mismos que pueden ser aplicados en futuras investigaciones relacionados con los temas de estudio.

1.7.3. Práctica

Desde el punto de vista práctico la investigación entrega resultados al Hospital II Essalud de Pucallpa, información relevante que le permitirá tomar acciones para mejorar la capacitación de los trabajadores y la gestión en general y de esta manera lograr impactos positivos para los asegurados.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. *Antecedentes internacionales*

Cárdenas (2021) en su tesis de maestría capacitación y desempeño laboral de los funcionarios del área operativa del “BanEcuador B.P.”, Guayaquil, 2020, concluye: no existe relación significativa entre la dimensión capacitación por aprendizaje y desempeño laboral de los funcionarios del área operativa del “BanEcuador B.P.”, Guayaquil, 2020, ya que su valor de significancia (0.287) es mayor al 5% (p.33).

2.1.2. *Antecedentes nacionales*

Moreno, Ramirez , & Tamani (2016) en su tesis de pregrado el desarrollo del personal y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del FONDECYT, concluyen: En el caso de la capacitación, los colaboradores señalan que sí reciben instrucción especializada por parte de la entidad cada vez que el área usuaria lo solicite de acuerdo a la necesidad del servicio y a la actividad que desempeñan, pero no de manera constante y permanente. Por lo tanto se necesitan mayores especializaciones para llevar a cabo sus funciones, asimismo desarrollar actitudes, desarrollar habilidades y desarrollar conceptos para mejorar su productividad (p.116).

Surco (2017) en su tesis la capacitación de personal y el desempeño laboral en la Clínica Puno Sociedad de Responsabilidad Limitada Periodo 2017, concluye: El nivel de capacitación de personal es “bueno” La capacitación es una de las funciones clave de la administración y desarrollo del personal en las organizaciones y, por consiguiente, se interesan cada vez más en que las condiciones físicas y ambientales para desarrollar los eventos de capacitación reúnan los requisitos mínimos aceptables. debe operar de manera integrada con el resto de las funciones de este sistema (p.105).

Changanaqui (2018) en su tesis de pregrado capacitación laboral y su influencia en la dirección administrativa del Centro de Salud Santa María – 2018, concluye: Según la prueba Rho de Spearman por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.=0.000) menor al nivel de error máximo permisible ($\alpha=0.05$), hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (H_0 : No Existe incidencia significativa de la capacitación laboral en la dirección administrativa del Centro de Salud Santa María- 2018) y por tanto a un 99% de confianza podemos afirmar que la capacitación laboral se relaciona muy significativamente con la gestión administrativa del centro de Salud Santa María – 2018 (pp. 63-64).

Piélago (2018) en su tesis de pregrado capacitación y desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018, concluye: según la correlación de Spearman entre la dimensión capacitación en el puesto y la variable 2 desempeño laboral, se tiene un 0,503 y el valor p de $0,000 < 0.05$, por consecuencia se acepta la hipótesis (H_a), que señala que existe relación entre la dimensión capacitación en el puesto de la variable 1 denominada capacitación y la variable 2 denominada desempeño laboral del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018 (p.71).

López (2018) en su tesis maestría Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017, concluye: Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017; siendo el valor del Coeficiente de Correlación de Rho Spearman de 0.439, con un p-valor de 0.005 que es menor al valor α de 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general.

Huamani & Ascuña (2019) en su tesis gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la UGEL Arequipa Sur 2018, concluyen: El nivel de gestión administrativa en trabajadores administrativos de la UGEL Arequipa sur se encuentra en el nivel regular con un

66,7% (72 trabajadores), situación que indica que la percepción sobre la gestión no es óptima más si aceptable (p.73).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: capacitación

2.2.1.1. Definición de capacitación

(Chiavenato, 2009, citado en Barrientos, 2017) comentó que la capacitación es una fuente de rentabilidad tanto para el capital humano como para la organización. Al capital humano lo ayuda en desarrollar sus habilidades, obtener más conocimiento seguridad para lograr sus objetivos, por parte de la organización ayuda a obtener rentabilidad reducir costos (p.14).

2.2.1.2. Definición de las dimensiones de la variable capacitación

Capacitación en el puesto

Según Jiménez & Marriaga (2017) consiste en que el trabajador adquiere los conocimientos, habilidades y/o destrezas necesarias para llevar a cabo las tareas que conforman su puesto de trabajo. La principal ventaja de este método es que la persona aprende con el equipo actual y en el ambiente de su trabajo (pp.37-38).

Capacitación por aprendizaje

Según Moreno & Osorno (2017) es un proceso mediante el cual las personas se convierten en trabajadores hábiles, generalmente gracias a la combinación de un aprendizaje formal y una capacitación en la práctica (p.22).

Capacitación por instrucciones en el puesto

Según Calderón & Jirón (2017) Muchos empleados representan una secuencia lógica de pasos y se enseñan mejor de ésta manera, paso por paso. Éste aprendizaje se conoce como capacitación por instrucciones del puesto. Requiere de hacer una lista de todos los pasos necesarios en el puesto, cada uno en su secuencia apropiada (p.32).

Habilidades personales

Según Vasquez (2019) es el “establecimiento de relaciones mediante una comunicación de apoyo, ganar poder e influencia, motivación de los demás y manejo de los conflictos. Estas habilidades se centran principalmente en asuntos que surgen al interactuar con otras personas” (p.34).

2.2.1.3. Teorías de la variable capacitación

Teorías conductistas

Citado por Ramírez (2016) Para las teorías conductistas, lo relevante en el aprendizaje es el cambio en la conducta observable de un sujeto, cómo este actúa ante una situación particular. La conciencia, es considerada como "caja negra". En la relación de aprendizaje sujeto - objeto centran la atención en la experiencia como objeto, y en instancias psicológicas como la percepción, la asociación y el hábito, como generadoras de respuestas del sujeto. No están interesados particularmente en los procesos internos del sujeto debido a que postulan la “objetividad”, en el sentido que solo es posible hacer estudios de lo observable.

Las aplicaciones en educación aún siguen siendo utilizadas, en algunos casos con serios reparos. Enfoques conductistas están presentes en programas computacionales educativos que disponen de situaciones de aprendizaje en las que el alumno debe encontrar una respuesta, dado uno o varios estímulos presentados. Al realizar la selección de la respuesta se asocian refuerzos sonoros, de texto, símbolos, etc., indicándole al estudiante si acertó o erró la respuesta. Esta cadena de eventos asociados constituye lo esencial de la teoría del aprendizaje conductista (p.34).

Teoría Humanista

Citado por Abanto & Montesino (2017) su principal representante fue Elton Mayo, esta teoría hace referencia y énfasis en la preocupación por el hombre y el grupo humano, se enfoca en los principios psicológicos y sociológicos.

La teoría humanista hace su enfoque principalmente en las personas que trabajan en la organización, y el nacimiento de esta teoría fue principalmente por el desarrollo de las ciencias sociales, primordialmente por la psicología. Esta teoría se orientó básicamente en dos aspectos básicos:

- Análisis del trabajo y adaptación del trabajador al trabajo: En este aspecto esta teoría se enfocó en la selección de características científicas que debe de tener un trabajador para el desarrollo de determinadas actividades dentro de la organización, esta selección se basaba en pruebas científicas.
- Adaptación del trabajo al trabajador: En esta etapa el tema sobresaliente fue el estudio de la personalidad de los colaboradores, el estudio de la motivación, del liderazgo, de los incentivos, en las relaciones interpersonales y sociales dentro de la organización (p.18).

Teoría estructuralista

Su representante es (James Burnham en 1947, citado en Vilca , 2019) La perspectiva la ubica sobre la estructura organizacional, las personas y el ambiente. Tiene un enfoque de la organización múltiple y globalizante, formal e informal. La organización es considerada una unidad social grande y compleja. Se basa en un sistema abierto y utiliza un modelo natural. El hombre, para el estructuralismo, es un ser social que desempeña roles dentro de varias organizaciones. Los aportes de la teoría estructuralista son los niveles jerárquicos: 1. nivel técnico, 2. nivel gerencial, 3. nivel institucional.

Los objetivos organizacionales tratan de lograr un equilibrio entre los objetivos organizacionales e individuales. Los incentivos son materiales y sociales. (p.38)

Teoría Sistemática

Citado por Pari (2017) Para esta teoría el entrenamiento se presenta como uno de los factores que contribuyen a mantener un equilibrio dinámico al atender los recursos humanos de la organización, y se dirige a aquellas áreas de la organización, donde se requiere solucionar problemas que obstaculizan el desarrollo de las operaciones propuestas. Se destaca que a través del entrenamiento se alcanzaran mejores resultados en la realización de las actividades de los trabajadores y además se lograra atender los requerimientos del personal sobre la capacitación, para así, combatir algunos problemas que enfrenta la institución, que de alguna manera impidan llegar a los objetivos de la empresa (p.36).

Teoría clásica

Citado por Almanza, Calderón , & Vargas, (2017) La teoría clásica de la administración llamada corriente fayolista en honor a su creador Henry Fayol, se distinguió por su enfoque sistémico integral, es decir, sus estudios abarcaron a toda la empresa, ya que para Fayol era muy importante tanto vender como producir, financiarse como asegurarse los bienes de la empresa. En fin la organización y sus componentes se consideraban como un gran sistema interdependiente, como clientes internos.

Para Fayol el obrero al igual que el gerente eran seres humanos y era necesario tomarlos en consideración para crear una sola energía, una unidad, un espíritu de equipo. La teoría clásica se centraba en definir la estructura para garantizar la eficiencia de todas las partes involucradas sean estas órganos o personas, secciones o departamentos. La tarea administrativa no debe de ser una carga para las autoridades, sino más bien una responsabilidad compartida

con los subordinados. Fayol creó escenarios propicios para la eficiencia administrativa y por ende para la generación de utilidades para empresa (p.7).

2.2.2. Variable 2: gestión

2.2.2.1. Definición de gestión

Según (Drucker, 2018, citado en Dulanto, 2018) nos dice que es entrecruzar funciones para originar una nueva política corporativa y organizar, planear, controlar, y dirigir los recursos de una organización con el objetivo de lograr sus metas trazadas con eficiencia y eficacia a través del recurso humano que son la razón de ser de toda organización (p.19).

2.2.2.2. Definición de la dimensión de gestión

Planeación

Según (Chiavenato, 1999, citado en Chavez , 2018) la planeación es la función administrativa que determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para conseguirlos. Se trata de un modelo teórico para la acción futura. Empieza por la determinación de los objetivos y detalla los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor manera posible. Planear y definir los objetivos es seleccionar anticipadamente el mejor curso de acción para alcanzarlos. La planeación determina a dónde se pretende llegar, qué debe hacerse, cuándo, cómo y en qué orden (p.29).

Organización

Según (Robbins y Coulter, 2014, citado en Huaman, 2018) Definen organización como la función administrativa que tiene que ver con disponer y estructurar el trabajo para lograr los objetivos organizacionales. Como puede ver, se trata de un proceso importante durante el cual los gerentes diseñan una estructura organizacional. La estructura organizacional es la disposición formal de los puestos de trabajo dentro de una organización. Esta estructura, cuya representación visual se conoce como organigrama.

Cuando los gerentes crean o modifican la estructura, están poniendo en práctica el diseño organizacional (p.19).

Dirección

Según Ocampos & Valencia (2017) Ejecución diaria de las actividades detalladas, teniendo como características el conducir al elemento humano hacia la eficiencia productiva, encaminar a los empleados al espíritu de cooperación, inspirar confianza en el trabajo, estimular el trabajo individual y colectivo y conectar diversas actividades, recurso y personal adecuado (p.29).

Control

Según (Alvarado, 1998, citado en Apaza, (2017) el control constituye una función administrativa que esta desempeñada en la confrontación o comparación entre objetivos y planes fijados con los que realmente se han logrado o ejecutado, con fines de retroalimentación. En otras palabras, el objetivo del control consiste en determinar las desviaciones, deficiencias, errores en el cumplimiento de los objetivos para rectificarlos oportunamente y evitar que vuelva a ocurrir (p.65).

2.2.2.3. Teorías de la variable gestión

Escuela de la Administración Científica

Según (Taylor, 2003 citado en Duque, 2019) siendo su máximo exponente Federick Winslow Taylor, Ingeniero mecánico considerado como “el padre de la administración”; fue el primero en plantear los principios científicos , basada sobre su afirmación que “El principal objetivo de la administración debe ser asegurar el máximo de prosperidad, tanto para el empleador como para el empleado. El máximo de prosperidad no significa para la empresa la obtención de grandes beneficios a corto plazo, sino el desarrollo de todos los aspectos de la empresa”.

En la administración científica, se parte de una iniciativa que radica en lograr mayor eficiencia a la hora de realizar el trabajo, de esta manera los administradores adquieren nuevas responsabilidades frente a los problemas de la dirección empresarial, generados estos, entre otras causas, por la falta de comunicación con los obreros, al no permitir que ellos conozcan cuál es su aporte para la consecución de los objetivos y cómo debían realizarlo. Para el empleado no significa obtención de grandes salarios en forma inmediata, sino un desarrollo personal para trabajar eficientemente (p.18).

La burocracia

Según (Restrepo, 2009, citado en Noriega, 2019) el modelo burocrático puede ser entendido como un sistema de gestión altamente racionalizado y de máxima eficiencia técnica, caracterizado por ciertas notas como la organización jerárquica, la asignación de funciones en virtud de una capacidad objetivamente demostrada, la rigurosa delimitación de competencias de las diferentes ramas que la integran, la estructuración con arreglo a normas y a reglas técnicas objetivas e impersonales.

La Burocracia en un principio estaba solo dirigida en base a las instituciones públicas, Weber observo que existía un déficit en la calidad de atención hacia los usuarios, y que también para los trabajadores de la administración pública antigua no existía un modelo de proceso adecuado para poder realizar los trabajos encomendados. Es por eso que en la actualidad aún se sigue utilizando la burocracia siendo este un modelo óptimo de atención al usuario en las instituciones (p.27).

La teoría humanística de la administración

Citado por Morales (2017) este enfoque se preocupa por las personas y los grupos sociales. Esta teoría se basa en los siguientes aspectos: a) la influencia de la motivación humana; el ser humano es motivado no solo por estímulos salariales sino por recompensas sociales y simbólicas, el

comportamiento es producto de la motivación, con el propósito de satisfacer una o más necesidades; b) liderazgo; el gerente o los jefes de cada área de la organización deben conocer la motivación humana y saber conducir a las personas, para reducir la incertidumbre, y la relación entre el líder y los subordinados; c) Comunicación; es el intercambio de información entre personas ,es un proceso fundamental de la experiencia humana y de la organización social; d) la dinámica de grupo; el grupo no es solo un conjunto de personas, sino también la interacción dinámica de individuos que se perciben psicológicamente como miembros de él. (pp-21-22)

Enfoque empírico o situación practica

Según (Frederickson, 1980, citado en Perez , 2019) este enfoque analiza la administración desde el punto de vista práctico, cotidiano de situaciones o casos que han ocurrido en la vida real, de esta forma se lleva al estudio los casos típicos. Tómese en cuenta que las soluciones de cada caso es una situación en particular la que no será necesariamente la correcta para otro caso, por lo tanto, lo más que se puede hacer es intentar sacar, después de varios análisis de casos, conclusiones generales que puedan ser correctas a la mayoría de las situaciones que se puedan presentar. En el enfoque operacional, los análisis de casos reales aportan experiencia administrativa y además proporcionan una suerte de historia de la administración la que sería útil para no volver a cometer errores similares en el futuro. (pp.19-20)

Teoría del desarrollo organizacional (DO)

Citado por Mendoza, (2017) La Teoría surgió como una propuesta práctica de la Teoría del Comportamiento que integra con un enfoque sistémico conceptos relacionados con el hombre, la organización y el ambiente. Esta teoría propone varios modelos que se basan en alteraciones estructurales de la organización formal, en el comportamiento, en la cultura organizacional, en las relaciones interpersonales e intergrupales, en el desarrollo de equipos, en el

suministro de información, en el análisis transaccional, en las reuniones de confrontación, en el tratamiento del conflicto intergrupal, así como en el laboratorio de sensibilidad , a partir de su caracterización, se propone un cambio planeado que procura el desarrollo de la organización a través de las diferentes acciones que se ejecuten bajo un ambiente favorable y con una actitud de cambio que debe asumirse para enfrentar el cambio rápido y constante del medio ambiente al que la organización deberá adaptarse. Por tanto, la organización deberá asumirse como un todo con enfoque sistémico y situacional que se apoya en técnicas de intervención individuales y grupales. (pp.81-82)

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Variable 1: capacitación

Inducción en el puesto de trabajo

Según (Ortega, 2008, citado en Orozco & Montilla , 2017) la Inducción al Puesto de trabajo, hace referencia a la ubicación y adaptación del empleado a su rol, dando una visión más amplia de sus funciones, sus horarios de trabajo, compañeros y la misión de su cargo. (p.44)

Capacitación para el trabajo

Según el Ministerio de trabajo y promoción del empleo (2017) la capacitación laboral es toda acción destinada al desarrollo de capacidades relacionadas a las competencias laborales de los recursos humanos, a fin de mejorar la empleabilidad y facilitar su acceso al mercado laboral.

Habilidad

Según (Chiavenato, 2009, citado por Cerna & Martínez , 2019) “la habilidad conlleva descascar en alguna practica sea físico o mental y se adquiere importantemente con entrenamiento y práctica”. (p.13)

Soporte técnico del jefe directo en el trabajo

Según Calisin (2018) “lo que hace el jefe de soporte técnico es supervisar las actividades del personal a su cargo”. (p.13)

Manual de Procedimientos

Según (Valera, 2010, citado en García & Pazmiño , 2017) manifiesta que el manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, que se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.” (p.13)

Conferencias y foros

Según Montaña (2016) “es una exposición oral por parte de un facilitador, cuya duración oscila entre 2 y 8 horas”. (p.23)

Equipos de trabajo

Según Ríos (2017) “es el conjunto de personas asignadas o autoasignadas, de acuerdo a habilidades y competencias específicas, para cumplir una determinada meta bajo la conducción de un coordinador. (p.15)

Comunicación interna”.

Según (Robbins, S. 2004, citado en Urbina , 2019) es aquella comunicación que se desarrolla en el interior de una determinada organización, la misma que va a permitir que la interrelación entre los miembros de una entidad a fin que esta tenga una fluidez de la mejor manera con el fin de posibilitar una integración entre todos los participantes. (p.29)

2.3.2. Variable 2: gestión

Misión

Según Neira & Tenelema (2017) es la razón de ser de la organización, porque constituye las bases de las estrategias y políticas de la organización definiendo: ¿Quiénes somos? ¿Qué buscamos? ¿Por qué lo hacemos? ¿Para quienes trabajamos? lo cual nos permite conocer de una forma más clara, y precisa la situación por la que atraviesa la organización. (p.28)

Visión

Para (Fernández, 2010, citado en Andrade, 2016) la visión es lo que nosotros queremos que sea la organización en el futuro, cómo la concebimos en su situación ante el entorno y su organización interna. Una visión es lo que está generalmente en la mente del fundador de la empresa. Por ejemplo, “nos vemos” como líderes del sector en el futuro; como una empresa de referencia, como una empresa en la que los profesionales desearían trabajar. (p.14)

Objetivos Empresariales

Según (Russel, 2017, citado en Quiroga , Umaña , & Vanegas , 2018) los objetivos empresariales se establecen en función de la misión y visión” de tal manera que “los objetivos son los propósitos de la empresa, que tomados en conjunto definen su propia razón de ser o existir. pueden formularse inicialmente en términos amplios y abstractos, como aumentar la franja de participación del mercado consumidor, aumentar la producción con los mismo recursos disponibles, disminuir costos operacionales o mantener costos financieros” (p.13).

Programación de actividades

Según Chambilla (2017) es definir los procesos o las actividades de control. Las actividades son la unidad mínima (más detallada) de información a controlar en el programa del proyecto y contiene la información a detalle sobre el trabajo que hay que realizar. (p.34)

Estructura organizacional

Para Barone (2009, citado en Bastidas , 2018) “entendemos por estructuras organizacionales los diferentes patrones de relación y articulación entre las partes a través de los cuales una institución se organiza con el fin de cumplir las metas que se ha propuesto y lograr el objetivo deseado” (p.21).

Recursos

Para Granizo (2018) “son aquellos materiales, equipos, sistema de instalaciones, suministros de oficina y el presupuesto necesario para realizar un producto y/o servicio” (p.11).

Perfil del personal

Según la (Universidad de Sevilla, 2015, citado en Guanilo & Morales , 2017) “El perfil del personal es el conjunto de capacidades y competencias que posee una persona, que le permitirá asumir responsabilidades propias de una determinada profesión” (p.11).

Motivación

Según (Estrada, 1988, citado en Sialer , 2019) ha definido a la motivación como el conjunto de las razones que explican los actos de un individuo o bien la explicación del motivo o motivos por los que hace una cosa. Su campo lo forman los sistemas de impulsos, necesidades, intereses, pensamientos, propósitos, inquietudes, aspiraciones y deseos que mueven a las personas a actuar en determinadas formas (p.39).

Dirección por objetivos

Según Villar (2016) es “una forma particular de funcionamiento de las tareas directivas. El propósito básico de este sistema de dirección es lograr una coordinación adecuada de personas, recursos y mecanismos de una organización para obtener resultados relevantes sobre la base de una participación efectiva. (p.18)

Monitoreo

Según la (Organización de los Estados Americanos, 2012, citado en Valles, 2018) define el monitoreo “como un ejercicio destinado a identificar de manera sistemática la calidad del desempeño de un sistema, subsistema o proceso a efecto de introducir los ajustes o cambios pertinentes y oportunos para el logro de sus resultados y efectos en el entorno”.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Se hizo uso del tipo de investigación aplicada, según Carrasco (2017) “esta investigación se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad” (p.43).

3.1.2. Nivel de investigación

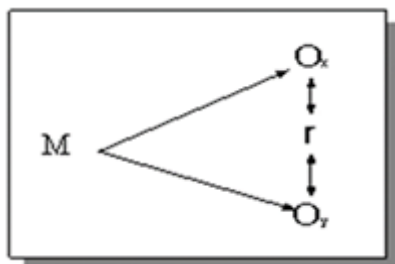
Se hizo uso del nivel de investigación descriptiva, Como dice (R. Gay, 1996, citado en Esteban, 2018) “La investigación descriptiva, comprende la colección de datos para probar hipótesis o responder a preguntas concernientes a la situación corriente de los sujetos del estudio. Un estudio descriptivo determina e informa los modos de ser de los objetos” (p.2).

3.1.3. Diseño de investigación

Se utilizó el diseño transeccional correlacional, Al respecto, (Hernández S. R y otros, 2010, citado en Vélez , 2018) señala que “ Estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado (p.33).

Figura 1:

Esquema del diseño de investigación



Donde:

M= Muestra

O1: Observación de la variable 1 capacitación

r: relación entre variables.

OY: Observación de la variable 2 gestión

3.2. Población y muestra

3.2.1. población

Para evaluar las dos variables, la población estuvo constituida por el 100% de los trabajadores administrativos y asistenciales del Hospital II Essalud de Pucallpa, del ejercicio fiscal 2021, que son 388.

3.2.2. Muestra

La muestra de estudio de las variables se obtuvo a través del muestreo probabilístico, para lo cual se hizo uso de la fórmula estadística para poblaciones menores a 100,000.

Figura 2:

Fórmula para calcular la muestra

$$n = \frac{(p.q)Z^2.N}{(EE)^2 (N-1) + (p.q)Z^2}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra necesaria.

P: Probabilidad de que el evento ocurra (50%)

Q: Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

$$Z_{\alpha/2} = 1,96$$

N: Población (388)

EE: 0,09

Desarrollo De La Formula

$$n = (0.5*0.5*(1.96)^2*388) / (((0.09)^2*387) + (0.5*0.5*(1.96)^2))$$

n =91 trabajadores

3.3. Instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnica para elaborar los instrumentos de recolección de datos

Se elaboraron dos instrumentos mediante la técnica del cuestionario de preguntas cerradas, según (Alaminos & Castejón, 2006, citados en Arias, Contreras, Espada, & Melo, 2017) las preguntas cerradas presentan una serie de respuestas entre las que el entrevistado deberá elegir la que considere que corresponde mejor con lo que piensa u opina. estas pueden ser dicotómicas (dos posibilidades de respuesta) o con varias opciones de respuesta. (p.36) bajo este concepto cada instrumento cuenta con 20 ítems, 5 opciones de respuestas, (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, y siempre) valorados del 1 al 5.

3.3.2. Confiabilidad de instrumentos

La confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, para lo cual se tomó en cuenta el 100% de los encuestados por variable.

Tabla 2:

Confiabilidad del instrumento de la variable capacitación

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	20

Nota. SPSSv26

El valor de Alfa de Cronbach del instrumento de la variable capacitación es 0.942, obteniendo el nivel de fiabilidad de excelente.

Tabla 3:

Confiabilidad del instrumento de la variable gestión

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	20

Nota. SPSSv26

El valor de Alfa de Cronbach del instrumento de la variable capacitación es 0.965, obteniendo el nivel de fiabilidad de excelente.

3.4. Procedimiento de recolección de datos

La recolección de dato se hizo a través de la técnica de encuesta, según Ticona & Torres (2018) este método consiste en obtener información de los sujetos en estudio, proporcionadas por ellos mismo, sobre opiniones, actitudes o sugerencias. Es método que utiliza un instrumento destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio y que el investigado o consultado llena por sí mismo”. (p.30)

3.5. Tratamiento de los datos

3.5.1. Procesamiento de datos

Los datos se procesaron en el programa Excel, para lo cual se creó una base de datos por cada variable, los mismos que se codificaron por dimensiones, ítems y opciones de respuesta.

3.5.2. Presentación de datos

En lo que respecta a los resultados sobre niveles de las variables y dimensiones, se presenta en tablas y figuras extraídas del programa Excel y en lo referente a la relación entre variables y dimensiones, se presenta en tablas extraídas del programa SPSSv26:

3.5.3. Análisis

El nivel de variables y dimensiones se determinó mediante la Escala de Clima Organizacional (EDCO) según (Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana, citados en Perez A. ,

2016) un puntaje alto indica una alta frecuencia, relacionado con un buen clima organizacional y un puntaje bajo indica una baja frecuencia, relacionado con problemas dentro de la organización. Para determinar si el clima organizacional puntúa entre alto, medio o bajo se realizó de la siguiente forma: entre el puntaje mínimo y el máximo posible (20 y 100) se establecieron 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se suma el resultado así: (p.16)

Nivel Bajo: De 20 a 46 puntos

Promedio: De 47 a 73 puntos

Nivel alto: Puntajes entre 74 y 100.

Para determinar el coeficiente de correlación entre variables, se realizó la prueba de normalidad.

Tabla 4:

Prueba de normalidad de variables

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Capacitación	,096	91	,038	,954	91	,003
Gestión	,078	91	,200*	,976	91	,090

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

En vista que el número de encuestas es > 30, entonces el análisis se realizó a través de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, el valor sigma de variable capacitación es 0.038 < 0.05 y el valor sigma de la variable gestión es 0.200 > a 0.05, en consecuencia no hay una distribución normal. Cuando nos encontramos con este tipo de casos basta que uno no cumpla el principio de normalidad se considera para todos, entonces la distribución de los datos no sigue el supuesto de normalidad, por lo que se hizo uso del coeficiente de correlación de Spearman, según Onofre (2019) el coeficiente de correlación de

rangos de Spearman puede puntuar desde -1.0 hasta +1.0, y se interpreta así: los valores cercanos a +1.0, indican que existe una fuerte asociación entre las clasificaciones, o sea que a medida que aumenta un rango el otro también aumenta; los valores cercanos a -1.0 señalan que hay una fuerte asociación negativa entre las clasificaciones, es decir que, al aumentar un rango, el otro decrece. Cuando el valor es 0.0, no hay correlación (pp.28-29).

Tabla 5:

Grado de correlación según el coeficiente de correlación

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

Nota: Hernández y Fernández (1998)

Regla de decisión:

- La relación se considera significativa si $P \leq 0.05$
- La relación no se considera significativa si $P > 0.05$

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Descripción

4.1.1. Variable capacitación

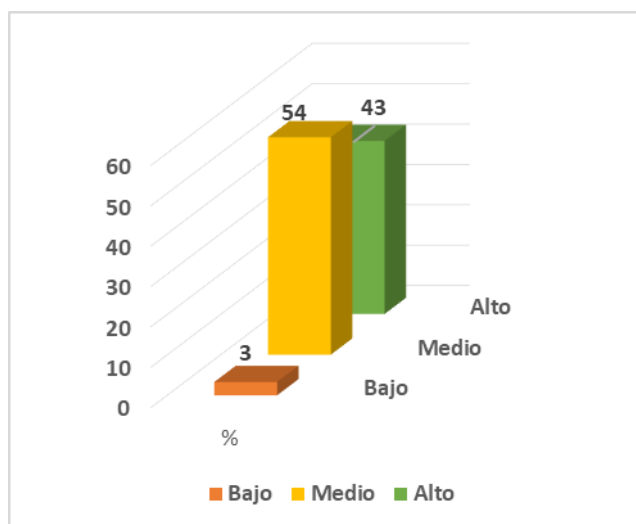
Tabla 6:

Tabla de frecuencias de la variable capacitación

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-46]	3	3
Medio	[47-73]	49	54
Alto	[74-100]	39	43
n		91	100

Figura 3:

Distribucion porcentual de la variable capacitación



Nota. Tabla 6

El 3% de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa expresa que se capacita a un nivel bajo, el 54% a nivel medio y el 43% a nivel alto.

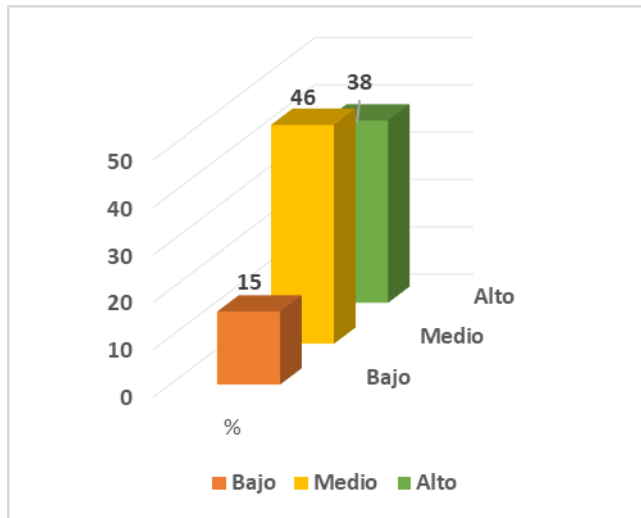
Tabla 7:

Tabla de frecuencias de la dimensión capacitación en el puesto

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	14	15
Medio	[12-18]	42	46
Alto	[19-25]	35	38
n		91	100

Figura 4:

Distribución porcentual de la dimensión capacitación en el puesto



Nota. Tabla 7

El 15% de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa expresa que se capacita en el puesto a un nivel bajo, el 46% a nivel medio y el 38% a nivel alto.

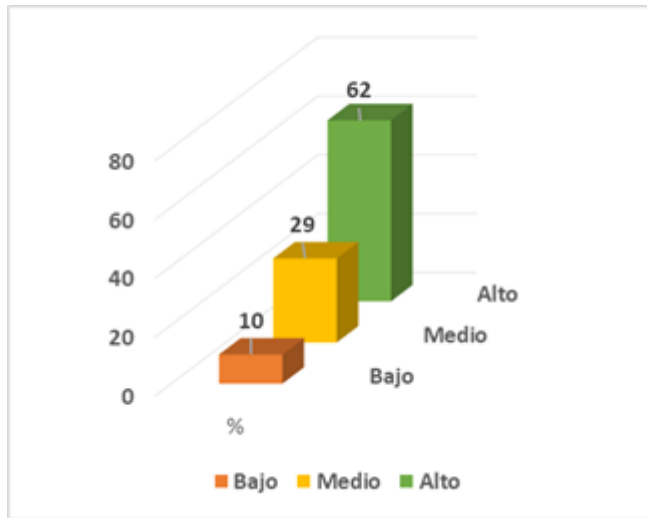
Tabla 8:

Tabla de frecuencias de la dimensión capacitación por aprendizaje

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	9	10
Medio	[12-18]	26	29
Alto	[19-25]	56	62
n		91	100

Figura 5:

Distribucion porcentual de la dimensión capacitación por aprendizaje



Nota. Tabla 8

El 10% de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa expresa que se capacita por aprendizaje a un nivel bajo, el 29% a nivel medio y el 62% a nivel alto.

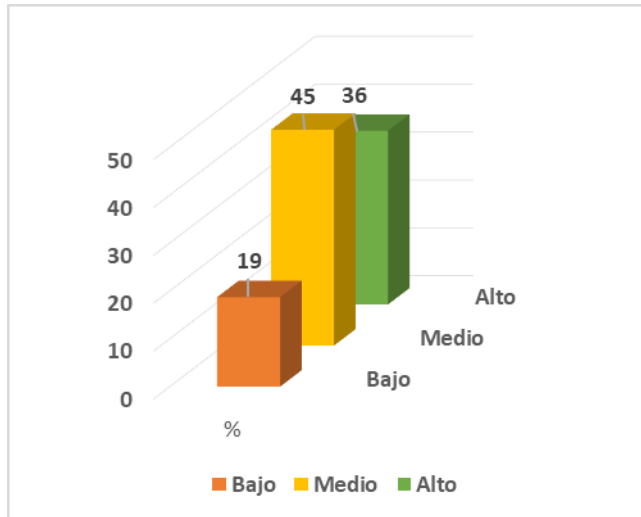
Tabla 9:

Tabla de frecuencias de la dimensión capacitación por instrucciones en el puesto

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	17	19
Medio	[12-18]	41	45
Alto	[19-25]	33	36
n		91	100

Figura 6:

Distribucion porcentual de la dimensión capacitación por instrucciones en el puesto



Nota. Tabla 9

El 19% de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa expresa que se capacita por instrucciones en el puesto a un nivel bajo, el 45% a nivel medio y el 36% a nivel alto.

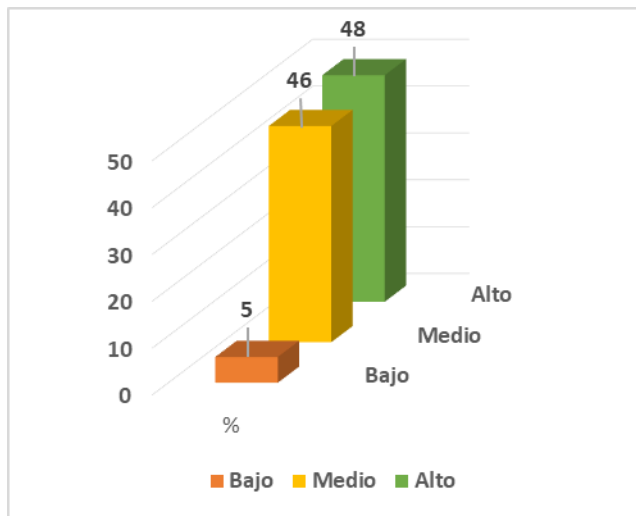
Tabla 10:

Tabla de frecuencias de la dimensión habilidades interpersonales

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	5	5
Medio	[12-18]	42	46
Alto	[19-25]	44	48
n		91	100

Figura 7:

Distribucion porcentual de la dimensión habilidades interpersonales



Nota. Tabla 10

El 5% de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa expresa que cuenta con habilidades interpersonales a un nivel bajo, el 46% a nivel medio y el 48% a nivel alto.

4.1.2. Variable gestión

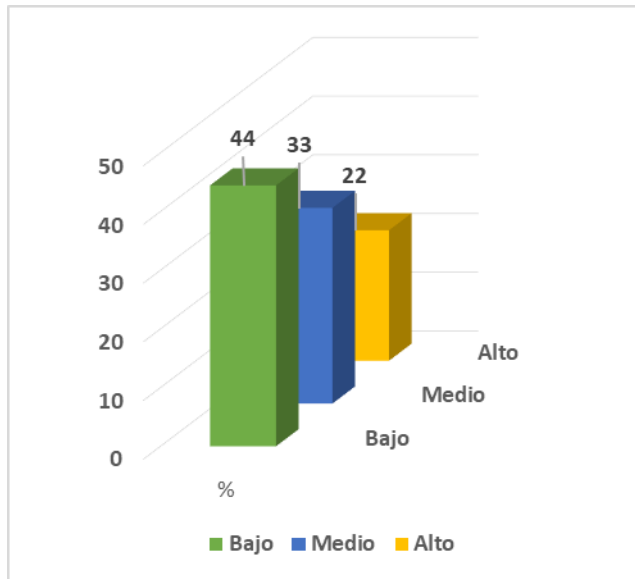
Tabla 11:

Tabla de frecuencias de la variable gestión

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-46]	40	44
Medio	[47-73]	30	33
Alto	[74-100]	20	22
n		90	100

Figura 8:

Distribución porcentual de la variable gestión



Nota. Tabla 11

El 44% de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa expresa que la gestión es a nivel bajo, el 33% a nivel medio y el 22% a nivel alto.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

La relación de la capacitación y gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021, es directa y significativa.

Tabla 12:

Correlación de la hipótesis general

Rho de Spearman	Capacitación	Coefficiente de correlación	1,000	,787**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	91	91
	Gestión	Coefficiente de correlación	,787**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	91	91

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

La correlación entre las variables es 0,787 lo que indica una relación positiva muy fuerte. Y la significancia es $0,000 < 0,005$ lo que indica que es significativa.

En consecuencia, existe una relación directa y significativa entre capacitación y gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021.

4.2.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

La relación de la capacitación en el puesto y la gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021, es directa y significativa.

Tabla 13:

Correlación de la hipótesis específica 1

Rho de Spearman	Capacitación en el puesto	Coeficiente de correlación	1,000	,635**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	91	91
	Gestión	Coeficiente de correlación	,635**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	91	91

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

La correlación entre la hipótesis específica 1 y variable 2 es 0,635 lo que indica una relación positiva considerable. Y la significancia es $0,000 < 0,005$ lo que indica que es significativa. En consecuencia, existe una relación directa y significativa entre la capacitación en el puesto y la gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021.

Hipótesis específica 2

La relación de la capacitación por el aprendizaje y la gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021, es directa y significativa.

Tabla 14:

Correlación de la hipótesis específica 2

Rho de Spearman	Capacitación por aprendizaje	Coeficiente de correlación	1,000	,641**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	91	91
	Gestión	Coeficiente de correlación	,641**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	91	91

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

La correlación entre la hipótesis específica 2 y variable 2 es 0,641 lo que indica una relación positiva considerable. Y la significancia bilateral es $0,000 < 0,005$ lo que indica que es significativa. En consecuencia, existe una relación directa y significativa entre la capacitación por el aprendizaje y la gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021.

Hipótesis específica 3

La relación de la capacitación por instrucciones en el puesto y la gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021.

Tabla 15:

Correlación de la hipótesis específica 3

Rho de Spearman	Capacitación por instrucciones en el puesto	Coeficiente de correlación	1,000	,744**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	91	91
	Gestión	Coeficiente de correlación	,744**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	91	91

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

La correlación entre la hipótesis específica 3 y variable 2 es 0,744 lo que indica una relación positiva considerable. Y la significancia bilateral es $0,000 < 0,005$ lo que indica que es significativa. En consecuencia, existe una relación directa y significativa entre la capacitación por instrucciones en el puesto y la gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021.

Hipótesis específica 4

La relación de las habilidades interpersonales y la gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021, es directa y significativa

Tabla 16:

Correlación de la hipótesis específica 4

Rho de Spearman	habilidades interpersonales	Coeficiente de correlación	1,000	,680**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	91	91
	Gestión	Coeficiente de correlación	,680**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	91	91

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

La correlación entre la hipótesis específica 4 y variable 2 es 0,680 lo que indica una relación positiva considerable. Y la significancia bilateral es $0,000 < 0,005$ lo que indica que es significativa. En consecuencia, existe una relación directa y significativa entre las habilidades interpersonales y la gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021.

4.3. Discusión de resultados

Queda evidenciado que existe una relación directa (0,787) y significativa (0,000) entre la capacitación y la gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021; lo que significa que el Hospital II Essalud de Pucallpa, capacita de manera adecuada a sus trabajadores en el puesto, para el aprendizaje, por instrucciones en el puesto, en habilidades interpersonales acciones suficientes para lograr una relación directa y significativa entre estas dos variables. Resultado parecido obtuvo Changanaqui (2018) en su tesis de pregrado capacitación laboral y su influencia en la dirección administrativa del Centro de Salud Santa María – 2018, quien concluye: según la prueba Rho de Spearman por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.=0.000) menor al nivel de error máximo permisible ($\alpha=0.05$), hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (H_0 : No Existe incidencia significativa de la capacitación laboral

en la dirección administrativa del Centro de Salud Santa María- 2018) y por tanto a un 99% de confianza podemos afirmar que la capacitación laboral se relaciona muy significativamente con la gestión administrativa del centro de Salud Santa María – 2018. (pp. 63-64)

Queda evidenciado para el 54% de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, que los capacitan a un nivel medio, lo que significa para la gran mayoría, la capacitación en el puesto, en el aprendizaje, en instrucciones en el puesto, y en habilidades interpersonales, no satisface sus expectativas. Resultado distinto obtuvo Surco (2017) en su tesis la capacitación de personal y el desempeño laboral en la Clínica Puno Sociedad de Responsabilidad Limitada Periodo 2017, concluye: El nivel de capacitación de personal es “bueno” La capacitación es una de las funciones clave de la administración y desarrollo del personal en las organizaciones y, por consiguiente, se interesan cada vez más en que las condiciones físicas y ambientales para desarrollar los eventos de capacitación reúnan los requisitos mínimos aceptables. debe operar de manera integrada con el resto de las funciones de este sistema (p.105).

Queda evidenciado para el 44% de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, que la gestión es a un nivel bajo, lo que significa para la gran mayoría, que las funciones de planeación, organización, dirección y control, no se realiza de manera adecuada. Resultado distinto obtuvo Huamani & Ascuña (2019) en su tesis gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la UGEL Arequipa Sur 2018, quienes concluyen: El nivel de gestión administrativa en trabajadores administrativos de la UGEL Arequipa sur se encuentra en el nivel regular con un 66,7% (72 trabajadores), situación que indica que la percepción sobre la gestión no es óptima más si aceptable (p.73).

Queda evidenciado que existe una relación directa (0,635) y significativa (0,000) entre la capacitación en el puesto y la gestión de los trabajadores del

Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021; lo que significa que el Hospital II Essalud de Pucallpa, induce en el puesto de trabajo, y realiza los cursos de capacitación para el trabajo de manera adecuada, acciones suficientes para lograr una relación directa y significativa entre capacitación en el puesto y la gestión. Resultado parecido obtuvo Piélagos (2018) en su tesis de pregrado capacitación y desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018, quien concluye: según la correlación de Spearman entre la dimensión capacitación en el puesto y la variable 2 desempeño laboral, se tiene un 0,503 y el valor p de $0,000 < 0.05$, por consecuencia se acepta la hipótesis (H_a), que señala que existe relación entre la dimensión capacitación en el puesto de la variable 1 denominada capacitación y la variable 2 denominada desempeño laboral del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018 (p.71).

Queda evidenciado que existe una relación directa (0,641) y significativa (0,000) entre la capacitación por el aprendizaje y la gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021; lo que significa que el Hospital II Essalud de Pucallpa, capacita a los trabajadores en habilidades para el puesto, que su jefe en un soporte técnico directo en el trabajo, acciones suficientes para lograr una relación directa y significativa entre capacitación en el puesto y la gestión. Resultado distinto obtuvo Cárdenas (2021) en su tesis de maestría capacitación y desempeño laboral de los funcionarios del área operativa del “BanEcuador B.P.”, Guayaquil, 2020, quien concluye: no existe relación significativa entre la dimensión capacitación por aprendizaje y desempeño laboral de los funcionarios del área operativa del “BanEcuador B.P.”, Guayaquil, 2020, ya que su valor de significancia (0.287) es mayor al 5% (p.33).

Queda evidenciado que existe una relación directa (0,744) y significativa (0,000) entre la capacitación por instrucciones en el puesto y la gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021; lo que significa que el

Hospital II Essalud de Pucallpa, socializa el manual de procedimientos y las conferencias para capacitación del personal, acciones suficientes para lograr una relación directa y significativa entre la capacitación por instrucciones en el puesto y la gestión. Resultado parecido obtuvieron Moreno, Ramirez, & Tamani (2016) en su tesis de pregrado el desarrollo del personal y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del FONDECYT, quienes concluyen: En el caso de la capacitación, los colaboradores señalan que sí reciben instrucción especializada por parte de la entidad cada vez que el área usuaria lo solicite de acuerdo a la necesidad del servicio y a la actividad que desempeñan, pero no de manera constante y permanente. Por lo tanto, se necesitan mayores especializaciones para llevar a cabo sus funciones, asimismo desarrollar actitudes, desarrollar habilidades y desarrollar conceptos para mejorar su productividad (p.116).

Queda evidenciado que existe una relación directa (0,680) y significativa (0,000) entre las habilidades interpersonales y la gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021; lo que significa que el Hospital II Essalud de Pucallpa, fomenta equipos de trabajo y una buena comunicación en el entorno del trabajo, acciones suficientes para lograr una relación directa y significativa entre las habilidades interpersonales. Resultado parecido obtuvo López (2018) en su tesis de maestría Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017, quien concluye: existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017; siendo el valor del Coeficiente de Correlación de Rho Spearman de 0.439, con un p-valor de 0.005 que es menor al valor α de 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis genera.

CONCLUSIONES

- Se comprobó que existe una relación directa (0,787) y significativa (0,000) entre la capacitación y la gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021; lo que significa que el Hospital II Essalud de Pucallpa, capacita de manera adecuada a sus trabajadores en el puesto, para el aprendizaje, por instrucciones en el puesto, en habilidades interpersonales. Por lo cual a mayor capacitación mejor gestión.
- Se determinó que existe una relación directa (0,635) y significativa (0,000) entre la capacitación en el puesto y la gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021; lo que significa que el Hospital II Essalud de Pucallpa, induce en el puesto de trabajo, y realiza los cursos de capacitación para el trabajo de manera adecuada. Por lo cual a mayor capacitación en el puesto mejor gestión.
- Se determinó que existe una relación directa (0,641) y significativa (0,000) entre la capacitación por el aprendizaje y la gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021; lo que significa que el Hospital II Essalud de Pucallpa, capacita a los trabajadores en habilidades para el puesto, que su jefe en un soporte técnico directo en el trabajo. Por lo cual a mayor capacitación por el aprendizaje mejor gestión.
- Se determinó que existe una relación directa (0,744) y significativa (0,000) entre la capacitación por instrucciones en el puesto y la gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021; lo que significa que el Hospital II Essalud de Pucallpa, socializa el manual de procedimientos y las conferencias para capacitación del personal. Por lo cual a mayor capacitación por el aprendizaje mejor gestión.
- Se determinó que existe una relación directa (0,680) y significativa (0,000) entre las habilidades interpersonales y la gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021; lo que significa que el Hospital II Essalud de Pucallpa, fomenta equipos de trabajo y una buena comunicación en el entorno del trabajo. Por lo cual a mayor habilidades interpersonales mejor gestión.

SUGERENCIAS

- Se sugiere que el Hospital II Essalud de Pucallpa, considere como política la capacitación en el puesto, la capacitación para el aprendizaje, la capacitación por instrucciones en el puesto, y la práctica constante de habilidades interpersonales de los trabajadores, con el propósito de conservar la relación directa y significativa entre la capacitación y la gestión de los trabajadores.
- Se sugiere que el Hospital II Essalud de Pucallpa, mejore la capacitación en los temas relacionados a la capacitación en el puesto, en el aprendizaje, en las instrucciones en el puesto, y la práctica constante en habilidades interpersonales, con el propósito de revertir el nivel medio que perciben los trabajadores.
- Se sugiere que el Hospital II Essalud de Pucallpa, mejore las funciones de planeación, organización, dirección y control, con el propósito de revertir el nivel bajo de gestión que perciben los trabajadores.
- Se sugiere que el Hospital II Essalud de Pucallpa, continúe induciendo como lo viene haciendo en el puesto de trabajo, y realizar los cursos de capacitación para el trabajo de manera adecuada, con el propósito de conservar la relación directa y significativa entre la capacitación en el puesto y la gestión de los trabajadores.
- Se sugiere que el Hospital II Essalud de Pucallpa, continúe capacitando a los trabajadores en habilidades para el puesto, que los jefes mantengan esa predisposición de ser soporte técnico directo en el trabajo, con el propósito de conservar la relación directa y significativa entre la capacitación por el aprendizaje y la gestión de los trabajadores.
- Se sugiere que el Hospital II Essalud de Pucallpa, continúe socializando el manual de procedimientos y las conferencias para capacitación del personal, con el propósito de conservar la relación directa y significativa entre la capacitación por instrucciones en el puesto y la gestión de los trabajadores.

- Se sugiere que el Hospital II Essalud de Pucallpa, continúe fomentando los equipos de trabajo, mantener la buena comunicación en el entorno del trabajo, con el propósito de conservar la relación directa y significativa entre las habilidades interpersonales y la gestión de los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanto, B., & Montesino, K. (2017). *Teoría Humanista*. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3530/TESIS_%20MONTESINOS%20CERNA%20K.%20Y%20ABANTO%20BREGANTE%20B.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Almanza, R., Calderón , P., & Vargas, J. (2017). *La teoría clásica de la administración*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3579/357959311001/357959311001.pdf>
- Andrade, G. (2016). *Visión*. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/997/1/T-UIDE-1048.pdf>
- Apaza, M. (2017). *Control*. Obtenido de http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/1581/T036_02365375.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Arias, J., Contreras, J., Espada, R., & Melo, M. (2017). *Validación de un cuestionario de satisfacción para la introducción de la gamificación móvil en la educación superior*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Juan-Masa/publication/320879340_Validation_of_questionnaire_for_evaluating_the_effects_after_the_introduction_of_mobile_gamification_learning_system_in_higher_education/links/5a7446e8aca2720bc0dcf311/Validation-of-ques
- Barrientos, V. Z. (2017). *Capacitación*. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1788/TESIS_VANESSA%20ZUNILDA%20BARRIENTOS%20L%C3%93PEZ.pdf?sequence=2
- Bastidas , V. (2018). *Concepto de Estructura Organizacional*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6233/1/T2664-MAE-Bastidas-La%20estructura.pdf>
- Calderón, B., & Jirón, L. (2017). *Capacitación por instrucciones del puesto*. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/7827/1/18320.pdf>

- Calisin, M. (2018). *Proceso de la gestión de incidencias*. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3224/TESIS-MILTON%20CALISIN%20VARGAS.%20PDF.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Cárdenas , C. (2021). *Capacitación y desempeño laboral de los funcionarios del área operativa del “BanEcuador B.P.”, Guayaquil, 2020 (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Piura-Perú)*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58713/C%c3%a1rdenas_MCG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación*. San Marcos E.I.R.L. Editor.
- Catagña , J. (2019). *Planteamiento del problema*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/11684/1/82T00965.pdf>
- Cerna , Y., & Martínez , A. (2019). Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3274/CERNA%20NAYRA%20y%20MART%20C3%8DNEZ%20CH%20C3%81VEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chambilla , G. (2017). *Programa de fases* . Obtenido de http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3284/Chambilla_Chambilla_Guido.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Changanaqui, L. (2018). *Capacitación laboral y su influencia en la dirección administrativa del Centro de Salud Santa María – 2018 (Tesis de pregrado, Universidad Nacional “José Faustino Sánchez Carrión” Huacho-Perú)*. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2542/CHANGANAQUI%20BERNAL%20LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chavez , O. (2018). *Planeación*. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/488/1/CHAVEZ%20MAGHYER%20C%20OSCAR%20ALBERTO.pdf>
- Dulanto , K. (2018). *Definición de gestión*:. Obtenido de [http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3192/gestion%20administrativa%](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3192/gestion%20administrativa%20)

20y%20calidad%20de%20servicio%20de%20la%20MDCH%2C%20periodo%202018-convertido%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Duque, S. (2019). *Escuela De La Administración Científica*. Obtenido de <https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/1696/AN%C3%81LISIS%20DE%20LAS%20TEORIAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Esteban, N. (2018). *La investigación básica descriptiva*. Obtenido de <http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>

García , J., & Pazmiño , J. (2017). *Manuales de procedimientos*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22665/1/Tesis%20-%20PROPUESTA%20DE%20UN%20MANUAL%20DE%20FUNCIONES%20Y%20PROCEDIMIENTOS%20PARA%20EL%20%C3%81REA%20DE%20INVENTARIO%20EN%20LA%20EMP.pdf>

García , R. (2019). *Realidad problemática*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5548/Garc%C3%ADa%20Seminario%2C%20Rosa%20Alejandrina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Granizo, C. (2018). *Recursos*. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2481/1/76759.pdf>

Guanilo , G., & Morales , B. (2017). *Perfil del personal*. Obtenido de https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/3001/1/RE_ADMI_GRECIA.GUANILO_BRYAN.MORALES_PERIL.DEL.PERSONAL_DATOS.PDF

Huaman, E. (2018). *Organización*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13063/Huam%C3%A1n%20Portal%20%20Eliana%20Del%20Rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Huamani , H., & Ascuña , H. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la UGEL Arequipa Sur 2018 (tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa-Perú)*. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10678/ADhuanhe%26ascahw.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Jiménez, M., & Marriaga, J. (2017). *Adiestramiento en el puesto de trabajo*. Obtenido de <http://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/8195/133234.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- Liaño, C. (2019). *Importancia de los Sistemas de Información en Gestión Sanitaria*. Obtenido de <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/16462/Lia%C3%B1oMovelanClaudia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, Y. (2018). *Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017 (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima-Perú)*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24456/L%C3%B3pez_GYI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez, M., Rufino, L., Rufino, N., & Svirich, Y. (2018). *Validez y Confiabilidad de los Instrumentos de Felicidad y Compromiso Laboral*. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13189/MARTINEZ_RUFINO_FELICIDAD_MINERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mendoza , A. (2017). *Teoría del desarrollo organizaciona*. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7762/Mendoza_ba.pdf?sequence=3
- Ministerio de trabajo y promoción del empleo. (2017). *Capacitación laboral*. Obtenido de <https://www2.trabajo.gob.pe/el-ministerio-2/sector-empleo/dir-gen-form-cap-lab/capacitacion-laboral/>
- Montaño , J. (2016). *Conferencias y foros*. Obtenido de <https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/handle/001/517/Proyecto%20de%20plan%20de%20capacitaci%F3n%20para%20los%20comerciantes%20y%20empresarios%20de%20la%20CCV.pdf;jsessionid=2FE7D64D83B58E6D6905453809435887?sequence=1>

- Morales, E. (2017). *La teoría humanística de la administración*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16156/Morales_AEO.pdf?sequence=1
- Moreno, G., & Osorno, E. (2017). *Método de capacitación por aprendizaje*. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/9592/1/17715.pdf>
- Moreno, L., Ramirez , K., & Tamani , G. (2016). *EL DESARROLLO DEL PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL FONDECYT (Tesis de pregrado, UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA, Lima-Perú)*. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1310/tesis%20-%20moreno.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Neira, J., & Tenelema , C. (2017). *Misión*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16835/1/Tesis%20Final%20Plan%20estrategico.pdf>
- Noriega, S. (2019). *La Burocracia*. Obtenido de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3045/1/Sofia_Tesis_bachiller_2019.pdf
- Ocampos , L., & Valencia , S. (2017). *Dirección*. Obtenido de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TESIS%20-%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Onofre , L. (2019). *Coeficiente de correlación por jerarquías de Spearman (Rho de Spearman)*. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11880/Onofre_Cervantes_Luz_Abigail.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Orozco , J., & Montilla , G. (2017). *Tipos de Inducción*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/7490/1/T-UCSG-PRE-FIL-CPO-123.pdf>

- Pando, C. (2019). *Descripción del problema*. Obtenido de http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1043/TESIS_revisado-Empastado.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pari, G. (2017). *Teoría Sistemática*. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2772/MAEST_ADMINIS_GLADYS%20ROSARIO%20PARI%20NAVARRO.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Perez, G. (2019). *Enfoque empírico o situación practica*. Obtenido de http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1533/GPC_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Perez, A. (2016). *Aspectos metodologicos*. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/17091/1/2016_an%C3%A1lisis_clima_organizacional.pdf
- Piélago, E. (2018). *Capacitación y desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018 (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú)*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22282/Pi%C3%A9lago_FER.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Piélago, E. (2018b). *Realidad problemática*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22282/Pi%C3%A9lago_FER.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quiroga, G., Umaña, I., & Vanegas, L. (2018). *Definición de Objetivos Empresariales*. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/8135/1/2019_creacion_filosofia_organizacional.pdf
- Ramírez, M. (2016). *Teorías conductistas*. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1680/TD%20CE%201782%20R1%20-%20Ramirez%20Sanchez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ríos, R. (2017). *Definición de trabajo en equipo*. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/317/1/R%C3%ADos-Rivera-Ronald-Juan.pdf>
- Sialer , S. (2019). *Motivación* . Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6890/Sialer%20G%c3%b3mez%20Stephanie%20Cristell.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Surco , R. (2017). *La capacitación de personal y el desempeño laboral en la Clínica Puno Sociedad de Responsabilidad Limitada periodo 2017 (Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno-Perú)*. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7052/Surco_Cruz_Rina_Claret.pdf?sequence=4
- Ticona , A., & Torres , M. (2018). *Técnicas de investigación*. Obtenido de http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/1658/T036_29425421_29578435.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Udemy. (2017). *Informe de brecha de habilidades*. Obtenido de https://research.udemy.com/wp-content/uploads/2017/11/Udemy_2017_Informe-Brecha-de-habilidades-FINAL.pdf
- Urbina , E. (2019). *Comunicación interna*. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2812/ESTER%20NOEMI%20URBINA%20DELGADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valles, M. (2018). *Plataforma de evaluación y monitoreo y su efecto en los indicadores cuantitativos del proceso de revisión de tesis*. Obtenido de evistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/169/177
- Vasquez , H. (2019). *Definición de términos básicos*. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2665/VASQUEZ%20RAMIREZ%20HIPOLITO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vélez , M. (2018). *Diseño de investigación*. Obtenido de

<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2512/VELEZ%20GALLARDO%20MARIA%20DEL%20CARMEN%20-MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vilca , W. (2019). *Teoría estructuralista*. Obtenido de

<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3992/VILCA%20PINCHE%20WUISTON%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Villar, A. (2016). *La dirección por objetivos*. Obtenido de

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3047/MGO_006.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Capacitación y gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	
<p>Problema general: ¿Cómo es la relación de la capacitación y gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>e) ¿Cómo es la relación de la capacitación en el puesto y la gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021?</p> <p>f) ¿Cómo es la relación de la capacitación por el aprendizaje y la gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021?</p> <p>g) ¿Cómo es la relación de la capacitación por instrucciones en el puesto y la gestión de</p>	<p>Objetivo general: Calificar la relación de la capacitación y gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>e) Establecer la relación de la capacitación en el puesto y la gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021.</p> <p>f) Determinar la relación de la capacitación por el aprendizaje y la gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021.</p> <p>g) Evaluar la relación de la capacitación por instrucciones en el puesto y la gestión</p>	<p>Hipótesis general: La relación de la capacitación y gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021, es directa y significativa.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>a) La relación de la capacitación en el puesto y la gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021, es directa y significativa.</p> <p>b) La relación de la capacitación por el aprendizaje y la gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021, es directa y significativa.</p> <p>c) La relación de la capacitación por instrucciones en el puesto y la gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de</p>	Capacitación	Capacitación en el puesto	Inducción en el puesto de trabajo Cursos de capacitación para el trabajo	
				Capacitación por aprendizaje	Trabajadores hábiles en el puesto Soporte técnico del jefe directo en el trabajo	
				Capacitación por instrucciones en el puesto	Manual de procedimientos para cada trabajador Conferencias para capacitación del personal	
				habilidades interpersonales	Equipos de trabajo Comunicación en el entorno del trabajo	
			Gestión	Planeación	Visión y misión Decisión sobre formulación de objetivo Definición de procedimientos para alcanzarlos Programación de actividades	
					Organización	Estructura organizacional Obtener los recursos para alcanzar los objetivos Definir el perfil de los colaboradores Asignación de funciones en la empresa

<p>los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021?</p> <p>h) ¿Cómo es la relación de las habilidades interpersonales y la gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021?</p>	<p>de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021.</p> <p>h) Conocer la relación de las habilidades interpersonales y la gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021.</p>	<p>Pucallpa, 2021.</p> <p>d) La relación de las habilidades interpersonales y la gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021, es directa y significativa</p>		Dirección	Comunicación y motivación del personal
					Liderazgo del equipo
					Dirección hacia el logro de los objetivos
				Control	Monitorear el logro de los objetivos
					Definición de estándares para medir el desempeño del personal
					Corregir desviaciones y garantizar que se realice lo planeado

Anexo 2 Instrumento 1: capacitación

Estimado amigo (a), mi nombre es Gian Marco Mendoza Tueros, Bachiller en Ciencias Administrativas, actualmente realizo mi tesis sobre "Capacitación y gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021", por lo que solicito su apoyo respondiendo el siguiente cuestionario.

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	Recibió capacitación en el puesto de trabajo cuando ingresó a trabajar					
02	Essalud cuenta con una política de capacitación mediante la inducción en el puesto					
03	Mediante la capacitación en el puesto de trabajo Essalud pretende mejorar tus funciones					
04	Essalud promueve cursos de capacitación para actualizar en temas referidos al mejoramiento de tu área					
05	Se siente capacitado para rotar y desempeñarse en cualquiera de las áreas de Essalud					
06	Una capacitación teórica combinada con la práctica mejora tus conocimientos y habilidades en su puesto de trabajo					
07	Asiste a los programas de capacitación efectuados por el Hospital					
08	Su jefe directo conoce y le indica las funciones que debe hacer en su puesto de trabajo					
09	El mensaje que le transmite su jefe directo es sencillo y fácil de entender					
10	La capacitación en la práctica durante el proceso de la función es buena en el Hospital					
11	El hospital le brinda un manual de procedimientos					
12	El hospital actualiza anualmente el manual de procedimientos					
13	El manual de procedimientos del Hospital contribuye a direccionar su labor con eficiencia					
14	En el Hospital, se realiza conferencias de capacitación para el personal					
15	Los temas de capacitación en el Hospital deben ser específicos según la necesidad de cada área o especialización					
16	Su jefe fomenta el trabajo de equipo					
17	Existe sesiones en forma mensual donde se debaten propuestas de mejora en el Hospital					
18	Recibe apoyo de sus compañeros de otras áreas para optimizar tus funciones en el Hospital					
19	Usted mantiene buena comunicación con sus compañeros del área					
20	Usted cree que necesita capacitación para mejorar su capacidad de escuchar a los demás					

Anexo 3 Instrumento 2: variable gestión

Estimado amigo (a), mi nombre es Gian Marco Mendoza Tueros, Bachiller en Ciencias Administrativas, actualmente realizo mi tesis sobre "Capacitación y gestión de los trabajadores del Hospital II Essalud de Pucallpa, 2021", por lo que solicito su apoyo respondiendo el siguiente cuestionario.

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	Conoce la visión y misión del hospital					
02	Los objetivos del hospital están bien formulados					
03	Los procedimientos administrativos están definidos adecuadamente para alcanzar los objetivos del hospital					
04	La programación de actividades del hospital está bien estructurada					
05	El hospital cumple con las metas y objetivos programados					
06	Está de acuerdo con la estructura organizacional del hospital					
07	El hospital cuenta con los recursos suficientes para alcanzar los objetivos					
08	El perfil de los trabajadores está definido adecuadamente para el cumplimiento de las funciones					
09	Cree usted que se asigna correctamente las funciones en el hospital					
10	Considera que existe una buena coordinación entre las áreas y trabajadores del hospital					
11	La comunicación y motivación del personal están orientados al mejoramiento y productividad del hospital					
12	Considera que hay un buen liderazgo en el hospital					
13	Los ejecutivos del hospital guían adecuadamente hacia el logro de los objetivos planteados					
14	El hospital cuenta con un plan de incentivos para mejorar la calidad del servicio					
15	El hospital delega funciones de manera adecuada					
16	Se aplican adecuadamente los procedimientos establecidos en el hospital					
17	El hospital cuenta con un buen diseño de estándares para medir el desempeño del personal					
18	Las desviaciones de gestión encontradas se corrigen adecuadamente para asegurar que se cumpla lo planificado					
19	El hospital realiza acciones de control de calidad al servicio prestado					
20	El hospital realiza acciones de control al cumplimiento de los objetivos					