

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



Capacitación y desempeño laboral de los servidores de la
Unidad de Personal del Hospital de Apoyo II-2 Sullana

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Autora:

Coveñas Navarro, Fany Magdalena

Asesor:

Dr. Cruz Cruz, Oscar Porfirio

Sullana - Perú

2014

Palabras clave

Tema : Capacitación y Desempeño Laboral

Especialidad : Administración

Línea de investigación

Universidad	Universidad San Pedro
Facultad	Ciencias Económicas y Administrativas
Área OCDE	5. Ciencias Sociales
Sub área	5.2 Economía y Negocios
Disciplina	Negocios y Management

Keywords

Topic : Training and Work Performance.

Specialty : Administration

Investigation line

College	San Pedro University
Faculty	Economic and Administrative Sciences
OECD área	5. Social Sciences
Sub área	5.2 Economy and Business
Discipline	Business and Management

Título

Capacitación y desempeño laboral de los servidores de la Unidad de
Personal del Hospital de Apoyo II-2 Sullana

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito analizar la relación entre la capacitación sobre el desempeño laboral de los servidores de la Unidad de Personal del Hospital de Apoyo II-2 Sullana. La investigación es de tipo no experimental de corte transversa-descriptiva, por cuanto la temática investigada ocurrió en el lugar y momento dado. Descriptiva porque mediante el análisis de los datos que se recolectaron y la aplicación de una encuesta (cuestionario) estructurada que se aplicó a todos los servidores de la Unidad de Personal describe el comportamiento de las variables capacitación y desempeño laboral.

La investigación demostró la existencia de una relación directa entre las acciones de capacitación y su incidencia en el desempeño laboral, el 67.10% (Tabla N° 21) de servidores encuestados que realizó y/o recibió capacitación, el 61.54% (Tabla N° 24) logro alcanzar un desempeño laboral favorable, tendiendo dicha relación ser proporcional en ambas variables. También demostró que el 80.77% (Tabla N° 9) los servidores encuestados de la unidad de personal, conocen el sistema de personal. El 92.31 % (Tabla N° 12) de los servidores encuestados conoce la forma de atender al cliente interno y al mismo tiempo sabe manejar situaciones agresivas del usuario interno, El 78.02 % (Tabla N° 20) de los servidores capacitados contribuyen y/o aportan en el logro de resultados de la gestión institucional relacionándose dichos valores con incidencia sobre el desempeño laboral.

Finalmente se obtiene que el 61.54% de los servidores, no han recibido de parte de la institución algún tipo de capacitación en el último año.

Palabras claves: Capacitación y Desempeño Laboral

Abstract

The present research was to analyze the relationship between training on the job performance of servers Unit Personnel Support Hospital II-2 Sullana. The research is non-experimental descriptive transverse-cut, as the theme to investigate occurred in the given place and time. Descriptive because by analyzing the data collected and the application of a survey (questionnaire) structured that all servers Personnel Unit was applied describes the behavior of the variables training and job performance

The investigation showed the existence of a direct relationship between the training activities and their impact on job performance, 67.10% (Table No.21)of respondents servers made and / or received training, 61.54% (Table No. 24) achievement achieve a favorable job performance, tending to be proportional relationship that both variables. It also showed that 80.77% (Table No. 9) servers respondents unit staff know the personnel system. The 92.31% (Table No. 12) of respondents servers know how to meet internal customer and also knows how to handle aggressive situations of internal user, The 78.02% (Table No. 20) of trained servers contribute and / or bring in achieving results of institutional management interacting with these values impact on job performance.

Finally get that 61.54% of servers have not received from the institution any training in the past year.

Keywords: Training and Work Performance

INDICE

Palabras claves	i
Título	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
Índice general	v
Introducción	01
Antecedentes y fundamentación científica	01
Justificación	23
Problema	27
Conceptuación y Operacionalización de las variables	28
Hipótesis	29
Objetivos	29
Metodología	30
Resultados	34
Análisis y discusión	66
Conclusiones	70
Recomendaciones	71
Referencias bibliográficas	73
Anexos	75

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág
Tabla N° 01. Sexo de los servidores.	34
Tabla N° 02. Niveles de instrucción de los servidores	35
Tabla N° 03. Record laboral de los servidores	36
Tabla N° 04. Grupo ocupacional de los servidores.	37
Tabla N° 05. Conoce sus funciones según el MOF.	38
Tabla N° 06. Conoce los procesos del sistema de personal.	40
Tabla N° 07. Tiene experiencia para el puesto que desempeña.	41
Tabla N° 08. Tiene capacidad para evaluar sus tareas.	42
Tabla N° 09 Conoce la manera de atender al usuario interno	43
Tabla N° 10. Atiende amablemente al cliente Interno ante situaciones agresivas	44
Tabla N° 11. Tengo capacidad para enfocarse en la raíz de los problemas	45
Tabla N° 12. Identifica con facilidad las desventajas y ventajas al tomar decisiones	46
Tabla N° 13. Tiene facilidad para redactar documentos internos y externos.	47
Tabla N° 14. Maneja información en forma metódica accesible confidencial personal y privado.	48
Tabla N° 15. Se siente motivado para realizar su trabajo diariamente.	49
Tabla N° 16. Recibió capacitación en el último año.	50
Tabla N° 17. Se ha capacitado por sus propios medios.	51
Tabla N° 18. Su jefe Superior posee conocimientos y destrezas.	52
Tabla N° 19. Su jefe Superior solicita participación en todo nivel en el desarrollo de estrategias.	53
Tabla N° 20. Su Jefe inmediato identifica los problemas y reconoce sus síntomas, establece soluciones.	54
Tabla N° 21. Su superior se dirige al personal con respeto y justicia, desarrolla efectivas relaciones de trabajo.	55
Tabla N° 22. Planifico mi trabajo antes de efectuarlo.	56
Tabla N° 23. Tengo bien organizado mi lugar de trabajo.	57
Tabla N° 24. Su superior se dirige al personal con respeto y justicia, desarrolla efectivas relaciones de trabajo.	58

Tabla N° 25.	Cumplo las indicaciones de mi superior	59
Tabla N° 26.	Mantengo buenas relaciones con mi Jefe inmediato	60
Tabla N° 27.	Ayudo a mis compañeros cuando me necesitan	61
Tabla N° 28.	Asisto de manera puntual a mi Centro de Labores	62
Tabla N° 29.	Cuido y resguardo los equipos asignados a mis tareas	63
Tabla N° 30.	Trabajo bien sin que me supervisen	64
Tabla N° 31.	Oriento con facilidad al usuario interno y externo cuando me lo requieren	65

1. Introducción

1.1. Antecedentes y fundamentación científica

1.1.1. Antecedentes

Alava (2013) en su investigación sobre la capacitación profesional de los prestadores de servicios turísticos, concluye que la mayoría de los turistas que visitan el Cantón, no reciben la atención y servicio adecuado, y por ende esto se refleja en el consumo de estos servicios, lo cual incide en el aspecto económico del sector turístico; Las capacitaciones que se pudieran implementar en el sector turístico del Cantón Playas, no deben ser enfocadas a un sector específico, más bien debe ser dirigido de manera general, donde se potencialice, las virtudes del mismo y donde se puedan corregir sus errores; las autoridades de control no realizan de manera permanente, un control o evaluación sobre la calidad de servicio y atención que brindan los servidores a los turistas locales, nacionales e internacionales y la Dirección de Turismo y La Cámara de Turismo no realizan capacitaciones periódicas a los servidores, se nota cierto abandono de los mismos hacia este sector.

Cano (2010), realizó la investigación sobre Evaluación del Desempeño concluye que la gerencia no ha contemplado un presupuesto para la implementación de un plan de capacitación, ya que, debido a sus múltiples ocupaciones no le ha brindado importancia, siendo la única capacitación proporcionada, el proceso de inducción del puesto de trabajo; no existe motivación en los empleados, así como un programa de desarrollo para desarrollar sus conocimientos, habilidades técnicas y actitudes para el desempeño de las funciones en el puesto de trabajo y el personal operativo tiene un nivel de desempeño bajo en cuanto a conocimientos, ya que en su mayoría cuentan con sexto grado de primaria y básicos y diversificado en algunos casos.

Días (2011) en su investigación sobre Capacitación y Desempeño Laboral concluye que existe una influencia lineal, positiva y significativa entre la autoevaluación del nivel de capacitación laboral y desempeño laboral y existe una relación significativa entre el nivel de la autoevaluación del desempeño de los empleados y la edad. La autoevaluación de la capacitación y el desempeño fue muy buena

Martell y Sanchez (2013) en su trabajo sobre Plan de Capacitación para Mejorar el Desempeño de los Trabajadores presentó como objetivo demostrar que el desempeño laboral del personal operativo del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo mejora con la implementación de un plan de capacitación. La investigación concluye que la implementación de un plan de capacitación mejora el desempeño laboral de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo.

Montes (2012) realizó la investigación sobre la Eficacia de Cuatro Sistemas de Capacitación sobre el Desempeño Laboral concluye que existían diferencias significativas entre los cuatro sistemas de capacitación en el aspecto de habilidad, siendo el más eficaz el método presencial con 5.38 y el menos eficaz el audio conferencia con 3.64; y que existía correlación positiva y significativa entre los sistemas de capacitación y el aspecto de habilidad; existían diferencias significativas entre los cuatro sistemas de capacitación en el aspecto de calidad, siendo el más eficaz el método presencial con 5.50 y el menos la audio conferencia con 3.64; y que existía correlación positiva y significativa entre los sistemas de capacitación y el aspecto de calidad y existían diferencias significativas entre los cuatro sistemas de capacitación en el aspecto de productividad, siendo el más eficaz el método presencial con 5.64 y el menos la audio conferencia con 3.70; y que existía correlación positiva y significativa entre los sistemas de capacitación y el aspecto de productividad.

Rodriguez 2008) en su estudio sobre Capacitación del Recurso Humano concluyó que el Registro Mercantil, algunas veces utilizó estrategias corporativas en relación con el capital humano, por lo que, considera que hoy día es esencial para la supervivencia y permanencia de la organización, el empleo de estrategias corporativas dinámicas que

permitan un mercado competitivo y cambiante que mantengan motivadas a las personas, y orienten a planificar el desarrollo en las distintas áreas del capital humano para cubrir necesidades tanto empresariales como humanas; el talento humano constituye una parte vital del sistema empresarial y amerita de un sistema de estrategias que incluyan actividades de capacitación considerando planear, promover, ejecutar y evaluar, esto, en virtud del desarrollo y crecimiento del recurso humano y del mejoramiento de los procesos empresariales de acuerdo a los continuos cambios en los mercados, cuya finalidad es obtener un incremento en la eficiencia, efectividad y productividad y en el contexto de la producción, la retroalimentación es una herramienta que debería ser considerada como una práctica orientada hacia la productividad y la calidad, teniendo en cuenta que también se dirige hacia la evaluación del desempeño del capital humano y hacia un manejo eficiente.

1.1.2. Fundamentación científica

CAPACITACIÓN

Sutton (2001), La capacitación es la adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo. Es decir, es la preparación teórica que se les da al personal (nivel administrativo) con el objeto de que cuente con los conocimientos adecuados para cubrir el puesto con toda la eficiencia.

Julcahuanga (2013), cita a Delgado Gutierrez, La capacitación de las personas es importante porque proporciona habilidades necesarias para desempeñarse en su trabajo con mayor eficiencia” por ello la empresa debe evaluar el desempeño de sus empleados constantemente y también motivarlos para que su rendimiento sea exitoso; desde el punto de vista del autor, se debe evaluar la reacción, el aprendizaje, la conducta y los resultados, con estos parámetros se podrá probar cuánto ha crecido el empleado cada vez que sea capacitado y cuánto puede hacer crecer a la empresa. Lograr una excelente capacitación se deben llevar a cabo

acciones que proporcionen un desarrollo de habilidades, conocimiento, actitudes y aptitudes que el personal requiere en su puesto.

Rodríguez (2008) La capacitación es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.

La capacitación va dirigida al perfeccionamiento técnico del trabajador para que éste se desempeñe eficientemente en las funciones a él asignadas, producir resultados de calidad, dar excelentes servicios a sus clientes, prevenir y solucionar anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización. A través de la capacitación hacemos que el perfil del trabajador se adecue al perfil de conocimientos, habilidades y actitudes requerido en un puesto de trabajo.

Según Dessler (2001), citado por Dias (2011), la capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. Es un proceso de enseñanza de las aptitudes básicas que los nuevos empleados necesitan para realizar su trabajo.

Fernández (1999), citado por Días (2011), define la capacitación como una evidente ventaja competitiva para las personas que tantean el mercado en busca de trabajo o que desean mejorar el que ocupan, siéndolo también para las empresas. Si las personas son uno de los principales activos de las organizaciones, al igual que se cuida a los demás, también habrá que atender los recursos humanos, por lo que es necesario proporcionarles una capacitación que les facilite la oportunidad de ser más personas y más competentes.

Sherman Et At. (1999) comentan que muchos empleados nuevos llegan con una importante proporción del conocimiento, habilidades y capacidades necesarias para comenzar a trabajar. Otros quizá requieren una capacitación extensa antes de poder contribuir con la organización. Sin embargo, la mayoría necesita cierto tipo de capacitación continua, a fin de mantener un desempeño eficaz, o bien para ajustarse a las nuevas maneras de trabajar. La razón fundamental de capacitar a los nuevos empleados es darles los conocimientos, aptitudes y habilidades que requieren para lograr un desempeño satisfactorio. A medida que los empleados continúan con el puesto, la capacitación adicional les da la oportunidad de adquirir conocimientos y habilidades nuevos. Como resultado, es posible que sean más eficaces en el puesto y puedan desempeñar otros puestos en otras áreas o niveles más elevados.

Aquino citado por Montes (2012), define la capacitación en los siguientes términos: “es toda acción organizada y evaluable que se desarrolla en una empresa para modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal en conductas produciendo una cambio positivo en el desempeño de sus tareas. Su objetivo es perfeccionar al trabajador en su puesto de trabajo”.

Tovalino (2011), define Capacitación como el medio que se utiliza para apalancar el desempeño en el trabajo. Es el proceso mediante el cual se prepara a la persona para que desempeñe con excelencia las tareas específicas del puesto que ocupa. Es un medio que desarrolla las competencias de las personas para que puedan ser más productivas, creativas, e innovadoras dentro de la organización.

Acevedo y López (1998), exponen que la capacitación se considera un proceso a corto plazo en el que se utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado, que comprende un conjunto de acciones educativas y administrativas orientadas al cambio y mejoramiento de conocimiento,

habilidades y actitudes del personal, a fin de propiciar mejores niveles de desempeño compatibles con las exigencias del puesto que desempeña.

Chiavenato (2009), define la capacitación como el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias.

De acuerdo con Dolan (2003), la capacitación del empleado consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes.

Parisi y Chibbaro (1998), aluden que la capacitación constituye una estrategia educativa particularmente apta para promover cambios de conducta (conocimientos, habilidades y actitudes) en el corto plazo, tanto en quienes no tuvieron oportunidades educativas como en quienes aun habiéndolas tenido, requieren innovaciones conductuales exigidas por los cambios del entorno en que se desempeñan.

Para Bohlander y Sherman (2001), la capacitación es un programa que debe centrarse en varios criterios: reacciones de los participantes, aprendizaje, cambio del comportamiento en el trabajo y el logro de los resultados proyectados.

Según Dessler (2004), la capacitación consiste en proporcionar a los empleados nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo.

Barca (2004), citado en Cruz Castillo, 2008, comenta que los empleados juegan un papel indispensable en las organizaciones y por lo tanto si están bien preparados para desarrollar su trabajo, traerán mayores beneficios a la empresa. Ahí la razón por la cual la capacitación es de gran importancia dado que gracias a ella el nivel de entendimiento de los empleados aumenta, incrementa la capacidad de utilizar nuevas tecnologías, da posibilidad de nuevas estrategias, reduce la rotación del personal, mejora la imagen de la empresa, crece la producción y acrecienta la motivación de los empleados.

La capacitación en las organizaciones

El capital humano es cimiento y motor de toda empresa y su influencia es decisiva en el desarrollo, evolución y futuro de la misma. El hombre es y continuará siendo el activo más valioso de una empresa. Por ello la ciencia de la Administración del Personal, desde que Frederick Taylor dijera: Que la Administración Científica Selecciona científicamente y luego instruye, enseña y forma al obrero ha venido dando mayor énfasis a la capacitación y entrenamiento del personal dentro de las empresas. Cada vez con mayor frecuencia empresarios, directivos y en general líderes de instituciones, se han abierto a la necesidad de contar para el desarrollo de sus organizaciones con programas de capacitación y desarrollo que promueven el crecimiento personal e incrementan los índices de productividad, calidad y excelencia en el desempeño de las tareas laborales.

Importancia de la capacitación

Rodríguez (2008), citado por Días (2011) manifiesta que la importancia de la capacitación radica:

- Ayuda a la organización: Conduce a una mayor rentabilidad y fomenta actitudes hacia el logro de los objetivos organizacionales.
- Ayuda al individuo: Da lugar a que el trabajador interiorice y ponga en práctica las variables de motivación, realización, crecimiento y progreso.

- Ayuda a las relaciones humanas en el grupo de trabajo: Fomenta la cohesión en los grupos de trabajo mediante la mejora de las comunicaciones entre grupos e individuos

Por su parte Montes (2012), cita a Peter Drucker (2001), señala acerca de la capacitación lo siguiente: "En cualquier institución importante, sea empresa, organismo estatal o cualquier otra, la capacitación y desarrollo de su potencial humano es una tarea a la cual los mejores dirigentes han de dedicar enorme tiempo y atención.

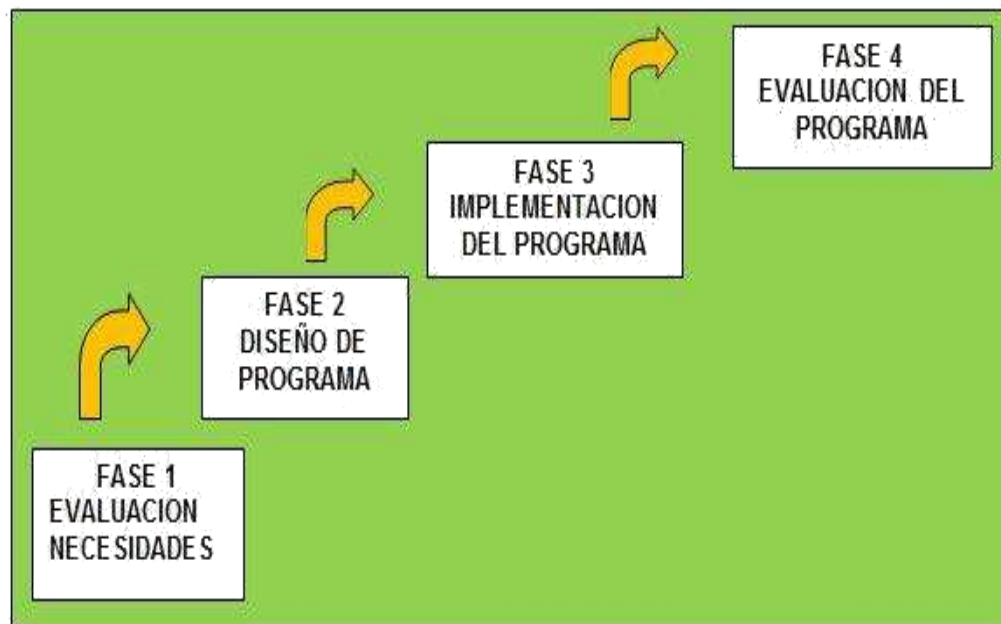
Beneficios de la capacitación

Días (2011), cita a Silíceo (2008) los principales beneficios de la capacitación sistemática son:

1. Asegurar la permanencia de los cambios.
2. Facilitar la asimilación e internalización de los valores.
3. Incrementar la productividad personal y grupal.
4. Reducir el tiempo de aprendizaje.
5. Mejorar la calidad del desempeño.
6. Reducir el ausentismo.
7. Disminuir accidentes de trabajo.
8. Reducir la rotación de personal.
9. Disminuir los índices de desperdicios.
10. Promover y enriquecer la cultura organizacional

Por su parte Montes (2012), cita a Bohlander y Snell, quien establece cuatro fases en el proceso de capacitación, quienes también le dan un enfoque sistémico dicho proceso. Es decir, que el proceso puede ser retroalimentado una vez que ha sido ejecutado, conforme se presenta en la figura siguiente:

FIGURA: MODELO SISTEMATICO DE LA CAPACITACION



Fase 1: Detectar necesidades de capacitación. En esta fase señala que los gerentes y empleados de recursos humanos deben permanecer alerta a los tipos de capacitación que se requieren, cuándo se necesitan, quién los precisa y que métodos son los mejores para dar a los empleados el conocimiento, habilidades y capacidades necesarios. Para asegurar que la capacitación sea oportuna y se concentre en cuestiones prioritarias, se debe abordar la evaluación de necesidades de capacitación en forma sistemática utilizando para ello tres tipos de análisis:

El análisis organizacional, donde se observa el entorno, las estrategias y los recursos para determinar las áreas en las cuales debe enfatizarse la capacitación.

El análisis de las tareas, proceso para determinar el contenido de un programa de capacitación, basándose en el estudio de las tareas y funciones del puesto. El análisis de las personas, se determina que personas requieren capacitación.

Fase 2: Diseño del programa de capacitación. En esta fase corresponde diseñar el entorno de aprendizaje necesario para aumentar el aprendizaje

Los especialistas creen que el diseño de capacitación debe enfocarse al menos en cuatro cuestiones relacionadas: 1) objetivos de capacitación, 2) deseo y motivación de la persona, 3) principios de aprendizaje y 4) características de los instructores.

Fase 3: Implementar el programa de capacitación. Sin dejar de reconocer las fases anteriores, ésta resulta de vital importancia para el éxito del programa, puesto que se debe elegir el método más apropiado para lograr el mayor aprendizaje de los conocimientos, habilidades y capacidades requeridas.

Fase 4: Evaluación del programa de capacitación. Al igual que cualquier otra función de la administración de recursos humanos, la capacitación debe evaluarse para determinar su eficacia. Existen varios métodos para evaluar hasta qué punto los programas de capacitación mejoran el aprendizaje, afectan el comportamiento en el trabajo e influyen en el desempeño final de una organización. Existen cuatro criterios básicos para evaluar la capacitación: 1) reacciones, 2) aprendizaje, 3) comportamiento y 4) resultados.

Marco Normativo

El Artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1025, que aprueba normas de capacitación y rendimiento para el sector público, indica: La capacitación en las entidades públicas tiene como finalidad el desarrollo profesional, técnico y moral del personal que conforma el sector público. La capacitación contribuye a mejorar la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos y es una estrategia fundamental para alcanzar el logro de los objetivos institucionales, a través de los recursos humanos capacitados. La capacitación debe ser un estímulo al buen rendimiento y trayectoria del trabajador y un elemento necesario para el desarrollo de la línea de carrera que conjugue las necesidades organizativas con los diferentes perfiles y expectativas profesionales del personal.

Por otra parte, en el punto d) del Artículo N° 21 del DECRETO LEGISLATIVO N° 276, correspondiente al rubro de las OBLIGACIONES, PROHIBICIONES Y DERECHOS DEL SERVIDOR DE CARRERA, estipula conocer exhaustivamente y capacitarse para un mejor desempeño.

Asimismo, el Artículo 11 .del de la LEY MARCO DEL EMPLEO PÚBLICO LEY N 28175, precisa que la capacitación es un deber y un derecho del empleado público. Está orientada al desarrollo de conocimientos, actitudes, prácticas, habilidades y valores del empleado, para garantizar el desarrollo de la función pública y los servicios públicos, mejorar su desempeño laboral, propiciar su realización personal, técnica o profesional y brindar mejor servicio al usuario.

Finalmente, SERVIR (2012) precisa en la carrera administrativa, la capacitación constituye un deber y un requisito previo para acceder a los mecanismos de promoción contemplados en la Ley de bases de la carrera administrativa. Asimismo, constituye un derecho de los servidores públicos, pues cada entidad debe establecer programas de capacitación adecuados para cada nivel de carrera, con la finalidad de mejorar el servicio público e impulsar la promoción del servidor público.

DESEMPEÑO LABORAL

Para García (2001) el desempeño de un trabajador está compuesto por aquellas acciones o comportamientos observados que pueden ser medidos en términos de contribución a la empresa.

La evaluación del desempeño laboral proporciona ciertos beneficios tanto para el trabajador, por el director y la compañía. Beneficios para el trabajador, conoce los aspectos de comportamiento y desempeño que la empresa más valoriza en sus funcionarios. Conoce cuáles son las expectativas de su jefe respecto a su desempeño y asimismo, según él, sus fortalezas y debilidades. Conoce cuáles

son las medidas que el jefe va a tomar en cuenta para mejorar su desempeño (programas de entrenamiento, seminarios, etc.) y las que el evaluado deberá tomar por iniciativa propia (auto corrección, esmero, atención, entrenamiento, etc.).

De acuerdo con García y Ruiz (2002), el desempeño son las acciones y comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

De acuerdo con Ramírez (2002), el desempeño es el logro de resultados más efectivos, con mayor eficiencia, con menos errores y menos frustraciones.

Landy y Conte (2005), comentan que el desempeño laboral es el rendimiento con el que el ocupante del puesto realiza las actividades formalmente reconocidas como parte de su trabajo.

Tiffin (1993) define la evaluación del desempeño como: “lo que llamamos calificación de méritos consiste en la valoración sistemática de la capacidad de un empleado hecha por su supervisor o por alguna otra persona debidamente acreditada y que conozca a la perfección el trabajo en cuestión.

Por otro lado Bohlander y Snell (2008), define a la evaluación del desempeño “como un proceso que realiza un supervisor a un subordinado (por lo general una vez al año) y que es diseñado para ayudar a los empleados a entender sus funciones, objetivos, expectativas y éxito en el desempeño. La evaluación del desempeño constituye, pues, el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. La mayor parte de los empleados procura obtener retroalimentación sobre la manera en que cumple sus actividades y las personas que tienen a su cargo la dirección de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar.

Rodríguez (2004) expresa que la evaluación de desempeño es una herramienta de apreciación de los resultados concretos obtenidos por el ocupante de un puesto en un periodo de tiempo determinado, en función de los objetivos establecidos para ese periodo.

Para Werther y Davis (2000), la evaluación del desempeño constituye un proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado con base en políticas y procedimientos bien definidos.

Para Chiavenato (2002), la evaluación de desempeño indica el valor del desempeño de cada persona, en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar, y de su posible desarrollo; es un proceso que sirve para juzgar, estimar, la excelencia de las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución al negocio de la organización.

Procedimiento sistemático planificado y permanente cuyo propósito es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño.

Según Chiavenato (2008) define desempeño como el proceso que mide el desempeño del trabajador, entendido como la medida en que éste cumple con los requisitos de su trabajo. También es el proceso de revisar la actividad productiva anterior con el objeto de evaluar qué tanto contribuyeron los individuos a que se alcanzaran los objetivos del sistema administrativo.

Para García (2001), el desempeño de un trabajador está compuesto por aquellas acciones o comportamientos observados que pueden ser medidos en términos de contribución a la empresa.

De acuerdo con García y Ruiz (2002), el desempeño son las acciones y comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los

objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

De acuerdo con Ramírez (2002), el desempeño es el logro de resultados más efectivos, con mayor eficiencia, con menos errores y menos frustraciones.

Personal responsable del proceso de evaluación del desempeño.

En la mayoría de las organizaciones, el responsable de coordinar el diseño o implantación de los programas de Evaluación de Desempeño, ha sido el Departamento de Recursos Humanos. Lo ideal es que los gerentes de línea tengan participación activa en el proceso. Una o más personas o grupos pueden evaluar el Desempeño de un empleado en una organización: el supervisor del mismo, sus subordinados, sus pares o el mismo empleado.

- Supervisor inmediato del empleado

El supervisor suele ser la elección más común para evaluar a un empleado, por varias razones; la posición del supervisor respecto al empleado es la mejor. El supervisor tiene la responsabilidad de administrar una unidad específica. A pesar de estas razones, el supervisor puede sentir inseguridad en el proceso debido a su inexperiencia puede poner de relieve unos aspectos y descuidar otros, puede otorgar calificaciones no merecidas. Estos problemas se pueden evitar nombrando a más de un evaluador.

- Compañero de trabajo (pares).

Suele considerarse como la más eficaz, ya que estas calificaciones son las que precisamente se centran en el Desempeño del evaluado. En ciertas ocasiones se tiene el temor de que estas evaluaciones suelen ser muy indulgentes o demasiado sesgadas en sus valoraciones. Las ventajas de esta valoración suelen ser, los miembros del grupo conocen el Desempeño de cada uno de los otros, la revisión no se hará individualmente, sino habrá varias opiniones, entre otras.

- **Subordinados del supervisor o gerente**

Estos están en excelente posición de los empleados ya que se necesitan que enfoquen su atención sobre su conducta y Desempeño en el trabajo y tomar las decisiones necesarias para mejorarlas. El empleado se muestra más tendiente a aprovechar y desarrollar las cualidades que se han identificado en sí mismos y a desechar sus deficiencias. También los evaluados están más motivados a participar y a disminuir su actitud defensiva entre las entrevistas.

- **Empleado o autoevaluación**

Facilita el desarrollo personal de los empleados ya que se necesitan que enfoquen su atención sobre su conducta y Desempeño en el trabajo y tomar las decisiones necesarias para mejorarlas. El empleado se muestra más tendiente a aprovechar y desarrollar las cualidades que han identificado en sí mismos y a desechar sus deficiencias. También los evaluados estaban más motivados a participar y a disminuir su actitud defensiva ante las entrevistas.

Métodos utilizados en la evaluación del desempeño

Existen en la actualidad diversos sistemas de evaluación del desempeño laboral. Al respecto, Blum (1997) manifiesta: “algunos de ellos son medidas de producción, otros son de medidas de datos personales (por ejemplo: antigüedad, ausentismo), mientras que otras más son de naturaleza de estimación (calificaciones dadas por los supervisores, colegas y auto calificaciones)”.

Una clasificación bastante completa de los métodos de evaluación del desempeño la proporciona Mondy y Noe (2005) que referimos a continuación:

- **Escalas de calificación**

Es un método de evaluación que se usa ampliamente, el cual clasifica a los empleados de acuerdo con factores definidos. En este método se registran en una escala los juicios acerca del desempeño.

Se divide la escala en categorías, normalmente de 5 a 7 en número, que con frecuencia se definen por adjetivos, tales como sobresaliente, promedio o no satisfactorio. Aunque se puede emplear una escala general, este método habitualmente permite el empleo de más de un criterio de desempeño. Una razón de la popularidad del método de escalas de calificaciones, es su sencillez, ya que facilita la evaluación rápida de muchos empleados.

Los factores que se escogen para la evaluación suelen ser de dos tipos: relacionados con el puesto y características personales. Los factores relacionados con el puesto incluyen la cantidad de y calidad del trabajo, mientras que los factores personales incluyen atributos como su confiabilidad, iniciativa, adaptabilidad y cooperación. El calificador (evaluador) llena la forma indicando el grado en que cada factor describe mejor al empleado y su desempeño.

- **Incidentes Críticos**

El método del incidente crítico exige que se mantengan registros por escrito de acciones muy favorables y desfavorables en el trabajo. Cuando una acción de ese tipo afecta significativamente la efectividad del departamento, ya sea de manera positiva o negativa, el gerente la anota. Se le llama un incidente crítico. Al final del período de evaluación, el calificador utiliza estos registros junto con otros datos, para evaluar el desempeño del empleado. Con este método, es más probable que la evaluación abarque todo el periodo que se evalúa para no limitarse, por ejemplo, limitarse a los últimos meses o semanas.

- **Ensayo**

El método del ensayo se caracteriza por que el calificador simplemente prepara una breve narración sobre el desempeño del empleado. Este método tiende a enfocar el comportamiento extremo en el trabajo del empleado, en lugar del desempeño rutinario. Las calificaciones de este tipo dependen mucho de la habilidad de redacción del evaluador. Algunos supervisores, gracias a sus excelentes habilidades para escribir, pueden hacer que un trabajador marginal aparezca como un realizador superior. Puede ser difícil comparar las

evaluaciones por ensayo, porque no existe un criterio común. Sin embargo, algunos gerentes creen que el método del ensayo no sólo es el mejor enfoque, sino también el más sencillo para la evaluación de los empleados

- **Normas de trabajo**

El método de estándares de trabajo compara el desempeño de cada empleado con una norma predeterminada o un nivel esperado de producción. Las normas reflejan la producción normal de un trabajador promedio que opera a paso normal. Se pueden aplicar normas de trabajo a casi todos los tipos de puestos, pero se las usa con mayor frecuencia para puestos de producción. Se pueden utilizar diversos métodos para terminar las normas de trabajo, los que incluyen estudios de tiempo y muestreo del trabajo. Una ventaja evidente del empleo de las normas como criterios de evaluación es su objetividad. Sin embargo, con el fin de que los empleados puedan percibir que las normas son objetivas, deben comprender con claridad cómo se las ha fijado. Es obvio que también se debe explicar con cuidado la justificación para cualquier cambio en las normas.

- **Jerarquización**

El método de jerarquización consiste en que el calificador simplemente coloca a todos los empleados de un grupo en un orden jerárquico del desempeño general. Por ejemplo, el mejor empleado en el departamento tiene el mayor rango, y el más pobre tiene la jerarquía más baja. Se presenta una dificultad importante cuando los individuos se desempeñan en niveles comparables.

La comparación por pares es una variación del método de jerarquización, donde el desempeño de cada empleado se compara con todos los demás empleados del grupo. A menudo, esta comparación se basa en un solo criterio, como es el desempeño general. Al empleado que recibe el mayor número de comparaciones favorables se le adjudica en el rango más alto.

Algunos profesionales de este campo abogan por el empleo de un enfoque comparativo, como es el de la jerarquización, siempre que se tomen decisiones en recursos humanos. Por ejemplo, creen que no se promueve a los empleados

porque alcancen sus objetivos sino, más bien, porque los alcanzan mejor que otras personas en su grupo de trabajo. Estas decisiones van más allá del desempeño de un solo individuo, y por tanto, se deben considerar sobre una base más amplia.

- **Distribución forzada.**

En el método de distribución forzada se exige que el calificador asigne un número limitado de categorías a los individuos del grupo de trabajo, de manera semejante a una distribución normal de frecuencias. Como ejemplo, se coloca a los empleados que están en el 10% superior en el grupo más alto, el siguiente 20% en el grupo que sigue, el siguiente 40% en el grupo medio, el siguiente 20% en el grupo próximo al inferior, y el 10% restante en la categoría más baja. Este enfoque se basa en la hipótesis bastante dudosa de que todos los grupos de empleados tienen la misma distribución de realizadores excelentes, promedio y pobres. Si todos los trabajadores de un departamento tienen un desempeño sobresaliente, es probable que el supervisor tenga muchos problemas para decidir a quién se debe colocar en las categorías inferiores.

7. Ministerio de salud (2008)

Ha elaborado y oficializado una metodología estándar para medir el desempeño del personal en el sector, mediante la Directiva N° 142-MINSA/OGGRH-V.01. La misma que ha sido aprobada mediante Resolución Ministerial N° 626-2008.

En ella se aprecia que la finalidad del Proceso de Evaluación del Desempeño y Conducta Laboral, consiste en identificar objetivamente el desempeño laboral del personal del MINSA, a efectos de adoptar las acciones que correspondan acorde con la Política Institucional. Como integrantes del proceso de evaluación tenemos:

a) Evaluado: Es el servidor o funcionario sujeto de evaluación y que está en relación funcional directa con el evaluador y tiene las siguientes responsabilidades:

- Brindar sugerencias respecto a su evaluación del desempeño laboral.
- Consignar todos los datos señalados en la ficha de evaluación.

b) Evaluador: Es el jefe inmediato del servidor o funcionario cuyo cargo estructural este considerado dentro de la estructura orgánica del Ministerio de Salud y tiene las siguientes responsabilidades:

- Evaluar directamente a los servidores o funcionarios que pertenezcan a la oficina a su cargo, con objetividad y oportunidad.
- El cumplimiento de esta función es indelegable.
- No tener parentesco hasta de segundo grado de afinidad y cuarto de consanguinidad con el evaluado.

c) El revisor: Es el Jefe inmediato del evaluador, siempre que si cargo estructural este considerado en la estructura organiza del Ministerio de Salud, y tiene las siguientes responsabilidades:

- Contribuir a la objetividad del proceso de evaluación.
- Dialogar con el evaluador antes de la evaluación, teniendo en cuenta la importancia de la misma, a efecto de garantizar su objetividad.
- El revisor no puede disponer ni realizar rectificación alguna a la calificación del evaluado.
- Podrá manifestar sus observaciones o sus divergencias en el mismo formato de evaluación, indicando los niveles de calificación que a su criterio deben responder.

Como personal sujeto de evaluación se encuentra dividido en cuatro grupos de acuerdo su responsabilidad, siendo el funcionarios, profesional, técnico y auxiliar. La evaluación del desempeño se realiza sobre la base total de 100 puntos, la misma que se compone de la siguiente forma:

- Evaluación desempeño y conducta laboral	=	70 puntos
- Evaluación de asistencia	=	10 puntos
- Evaluación de puntualidad	=	10 puntos
- Evaluación de capacitación	=	10 puntos
Total	=	100 PUNTOS

Se considera servidores que aprueban el desempeño aquellos que obtengan una nota mayor a los 60 puntos. Aquellos servidores que tengan un puntaje menor o igual a 60 puntos desaprueban el desempeño laboral y conducta.

- Autoevaluación

- a) Días (2011), cita Sherman (1999) la autoevaluación es la evaluación del empleado realizada por él mismo, generalmente sobre un formulario que debe llenar antes de la entrevista con un evaluador. También en ocasiones se pide a los empleados que se evalúen a sí mismos en un formato. Ésta es benéfica cuando los gerentes buscan aumentar el compromiso de un empleado con el proceso de revisión. La autoevaluación es útil porque estimula a los empleados a pensar en sus fortalezas, debilidades y metas futuras.
- b) Días (2011) cita a Robbins y Dávila (1998) la autoevaluación tiende a aminorar las defensas del empleado frente al proceso de evaluación y son excelentes vehículos para estimular los análisis del desempeño laboral entre los empleados y sus superiores.

Importancia de la evaluación

De acuerdo con Lamata y Segovia (1998) la finalidad de la evaluación dentro de la mayor objetividad posible, es apreciar sistemáticamente la actuación de una persona durante un periodo determinado, en relación con su trabajo habitual y sus características personales, competencia, habilidades para efectuar

determinadas tareas. Su contribución al logro de los objetivos propuestos en unidad de trabajo. También ayuda a proyectar las actuaciones futuras en orden a una mayor posibilidad de desarrollo personal y de la organización, fijar objetivos y estándares de calidad de cuidados.

Para García (2001), la importancia de la evaluación del desempeño radica en que permite a la administración de la empresa determinar cuán efectiva y eficiente está siendo la labor de los empleados en el logro de los objetivos y, por ende, el cumplimiento de la misión organizacional o si, por el contrario, se tiene problemas que requieren acciones de mejora

Robbins (2004), menciona que en cuanto al desempeño en general, se piensa que la productividad se reduce con la edad. Se asume que las destrezas de un individuo—en particular la velocidad, agilidad, fuerza y coordinación—disminuyen con el tiempo y que el aburrimiento prolongado en el trabajo y la falta de estímulos intelectuales conducen a la disminución de la productividad. Sin embargo las evidencias contradicen ésta y otras ideas. Durante tres años una gran cadena de hardware dotó de personal a una de sus tiendas únicamente con personas de más de 50 años y comparó los resultados con los de cinco tiendas de empleados más jóvenes. La tienda con los empleados de más de 50 años fue significativamente más productiva que dos de las otras tiendas y se mantuvo al paso de las otras tres.

Capacitación y desempeño

Gitman (2007) afirma que los programas de capacitación tienen el propósito de aumentar los conocimientos, las habilidades y las capacidades de los empleados para proporcionar su mejor desempeño laboral.

Para Jackson y Schuler (1990, citados en Muchinsky y Elizalde, 2002), las organizaciones no capacitan y desarrollan a sus empleados sólo por el puro placer de hacerlo; más bien lo hacen porque los empleados representan una

ventaja competitiva que aumenta el rendimiento organizacional cuando se gestiona con inteligencia. La estrategia de capacitación que utiliza una organización es su forma de competir en el mercado. Existe un vínculo entre el tipo de estrategia competitiva que utiliza una organización y sus prácticas de capacitación y desarrollo.

En este mismo contexto Mondy y Noé (2005), comentan que las organizaciones invierten alrededor de 50 mil millones de dólares anuales en programas de capacitación y desarrollo. Para muchos, esto puede parecer una enorme suma. Sin embargo, las organizaciones exitosas reconocen que los programas capacitación y desempeño bien estructurados se correlacionan fuertemente con el éxito a largo plazo.

Según Lusthaus Et Al. (2001) la capacitación cumple una importante función en asegurar un buen desempeño a largo plazo. Los mismos autores comentan que desafortunadamente, la capacitación puede no ser la inversión más adecuada para mejorar la productividad del empleado y por lo tanto, el desempeño de la organización.

Beneficios de lograr la satisfacción del cliente mediante un buen desempeño laboral

Martel y Sánchez (2013), cita a Kotler (2003), si bien, existen diversos beneficios que toda empresa u organización pueden obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del cliente a través de un buen desempeño laboral.

1.2 Justificación de la Investigación

La capacitación en el sector público es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de forma sistemática y organizada, mediante el cual los colaboradores (servidores) de una organización desarrollan habilidades y destrezas relativas a las funciones que tienen que realizar en el puesto que desempeñan.

Mediante este proceso constante se busca alcanzar la eficiencia y una mayor productividad laboral en el desarrollo de sus funciones, contribuyen en un mejor desempeño laboral y por ende una mejora en la gestión de los servicios públicos en donde laboran los colaboradores (servidores). En este contexto la capacitación no es un gasto, sino por lo contrario es una inversión que redundará en un beneficio de la institución de los miembros que la conforman y de los usuarios de sus servicios.

El Hospital de Apoyo II-2 Sullana es una institución pública con más de 51 años de vida institucional, depende de la Dirección Regional de Salud Piura (DIRESA). Adolece de serias deficiencias en el aspecto operativo y resolutivo, dentro de los cuales la capacitación orientada al fortalecimiento de las habilidades y destrezas de los servidores no escapan a esta realidad, sobre todo a nivel de personal técnico asistencial y personal administrativo que debido a su situación económica no se capacitan. En cuanto a los servidores profesionales asistenciales, en su mayoría se entrena, actualiza y perfecciona por su cuenta, dado que cuentan con las condiciones económicas para dicho proceso y porque además es una exigencia dada su competitividad profesional en el mundo laboral.

La capacitación en el Hospital es limitada al personal que realmente requieren mejorar sus capacidades, la selección de los trabajadores que acceden a dicho proceso no está basada en criterios técnicos de eficiencia y eficacia de los

servicios. No obstante, la capacitación como parte de la gestión del talento humano que deberían estar a cargo por disposición legal a cargo de la Unidad de Personal, no es realizada por dicha instancia, sino por lo contrario es asumida paralelamente por diversas instancias orgánicas de la institución, quienes autorizan realizar las capacitaciones de los servidores sin la coordinación debida con Recursos Humanos.

Dentro del marco del Decreto Legislativo N° 1025, donde se aprueban las Normas de Capacitación y Rendimiento para el Sector Público, con la finalidad de regular la capacitación y evaluación de las personas al Servicio del estado dispuesto por la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), concordante con la Directiva N° 009-2010-PCM, dispone que las entidades públicas aprueben un Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado.

En este escenario la Unidad de Personal en el 2012 elaboró un Plan Anual de Capacitación 2012, que requirió un presupuesto de S/ 90,825.00 Nuevos Soles, propuesta que fue atendida parcialmente en cuanto requerimiento presupuestal, solo se le asignó un 25% de recursos del monto total requerido por la fuente de financiamiento recursos directamente recaudados, según manifestaciones de los ex jefes de personal.

En la actualidad las asignaciones presupuestales son deficitarias para las cubrir las necesidades reales de capacitación, la misma que se agudiza en el proceso de ejecución del gasto, al recortar los exiguos créditos presupuestales vías notas de modificación presupuestal, para tener que orientarlos a otros rubros del gasto, lo que implica que el plan de capacitación no llega a ejecutarse en su totalidad y por lo consiguiente no es posible evaluarlo de manera objetiva sino de manera parcial, generando descontento en los servidores que laboran en la Institución. Es decir se cuenta con un plan de capacitación más por un requisito de cumplimiento de la norma, pero sin ninguna incidencia de impacto en el potencial humano del Hospital, por falta de presupuesto.

En cuanto a la evaluación del desempeño de personal herramienta importante para medir el avance progresivo del desarrollo del personal, no se aplica desde hace buen tiempo. Según lo manifestado por los ex responsables de la Unidad de Personal. No obstante, obran evidencias en los legajos del personal de carrera administrativa y asistencial, que el último proceso de evaluación del desempeño se efectuó en el año 2005, en concordancia con las leyes de nombramiento de personal asistencial profesional y técnico asistencial administrativo Leyes 28498 y 25560, que exigían a las comisiones encargadas de evaluar al personal que se encontraba apto para el nombramiento, acreditar dicho proceso de evaluación por parte del personal jerárquico donde había laborado el servidor.

Asimismo dentro de las acciones de personal, en lo referente a la reasignación del personal, se aplica el proceso de evaluación del desempeño solo al personal asistencial. Evaluación que está a cargo del jefe inmediato del servidor, conforme a los parámetros que ha dispuesto el Ministerio de Salud. Dicha acción de personal se realiza a solicitud de la institución de destino final donde será reasignado el personal, como parte de las condiciones y/o requisitos para la reasignación.

Más allá de estas situaciones expuestas, la evaluación del desempeño del personal en el Hospital de Apoyo II-2 Sullana, no se ha realizado desde comienzos del año 2000. Pese a que se cuenta con la debida instrumentación y normatividad para llevar a cabo dicho proceso, como es el caso que a través del Ministerio de Salud en el año 2008, emitió la Resolución Ministerial N° 626-2008/MINSA de fecha 11 de septiembre del 2008, aprobando la Directiva N° 142-MINSA/OGGRH-V.01 “Normas y Procedimientos para el Proceso de Evaluación del Desempeño y Conducta Laboral”. Que disponía que el proceso de evaluación del desempeño del personal se deba realizar dos veces al año en el primer semestre comprendido de los meses de enero a junio y el segundo

semestre comprendido en los meses de julio a diciembre, bajo responsabilidad y sanción del responsable de personal. La base de evaluación era sobre 100 puntos y era aplicable a todo el personal, incluido el personal directivo y jerárquico de la organización.

Para el grupo de análisis para el Desarrollo GRADE (2006), las evaluaciones de desempeño en el sector salud, no se realizan en todos los establecimientos; y cuando se realizan, no tienen mayor utilidad o consecuencias. La afirmación se basa en que si bien El Decreto Legislativo 276 y la ley de carrera de profesionales de la salud señalan que el personal está sujeto a evaluaciones periódicas, y se refieren a éstas como un procedimiento inscrito dentro del sistema de ascensos. Conforme lo establece el artículo 19 del Decreto Legislativo N° 276, que señala que “Periódicamente y a través de métodos técnicos, deberán evaluarse los méritos individuales y el desempeño en el cargo, como factores determinantes de la calificación para el concurso de ascenso”.

La ley de carrera de profesionales de la salud define la evaluación (artículo 18) como “el proceso integral sistemático y continuo de apreciación valorativa de las actitudes y rendimientos del profesional, según lo determine el reglamento”. El reglamento de esta ley va más allá y atribuye una consecuencia mayor a la evaluación: “El servidor que en dos semestres sucesivos no alcance puntaje aprobatorio en el proceso de evaluación será separado de la carrera por insuficiencia profesional” (artículo 51), pero esta disposición nunca ha sido aplicada.

Por otro lado, las leyes especiales de las profesiones de la salud, cuando se refieren a evaluaciones solo lo hacen en relación a los procesos de ascenso. El Reglamento de la ley del trabajo médico establece el procedimiento de evaluación. Se indica que está a cargo del jefe inmediato superior y que el resultado podrá ser impugnado ante el Comité de Evaluación (constituido por

dos representantes del establecimiento y uno de los médicos). Igual disposición contiene el reglamento de la ley de obstetrices.

Grade (2006), hace referencia al Director Ejecutivo de Recursos Humanos del MINSA, al manifestar que los establecimientos de salud se realizan evaluaciones semestrales de desempeño laboral según lo dispuesto por la Resolución Ministerial N° 386 – 91 -SA. Las realizan los jefes inmediatos y son ratificadas o variadas por el superior del establecimiento. En su opinión estas evaluaciones no reflejan la aplicación de criterios objetivos; los superiores cambian con facilidad las evaluaciones de los jefes inmediatos, ya sea por amistad o para evitar problemas. Por todo ello, las evaluaciones que se realizan actualmente no serían de mayor utilidad.

En la misma investigación que realiza GRADE (2006), se recoge el argumento de La Jefa de Recursos Humanos del Hospital Regional de Cusco, quien comenta que en su institución todos los servidores se ponen a la defensiva frente a las evaluaciones porque las asocian con persecución y con los despidos de la década de 1990. Por eso a los jefes inmediatos no les gusta hacerlas y no las hacen: “todo lo arreglan entre ellos”.

1.3 Problema

¿Cómo se relaciona la Capacitación con el Desempeño Laboral de los Servidores de la Unidad de Personal del Hospital de Apoyo II-2 Sullana?

1.4 Conceptualización y Operacionalización de las Variables

Marco conceptual

Desempeño laboral

Por su parte, Chiavenato (2007), define el desempeño laboral como el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos

Capacitación

Tovalino (2011), establece que la función principal del área de recursos humanos está compuesto por procesos, como: reclutamiento, contratación, inducción de personal, permanencia y capacitación en la empresa.

Operacionalización de las variables

Capacitación

Desempeño Laboral

VARIABLES	INDICADORES	SUBINDICADORES
CAPACITACIÓN	Porcentaje de servidores que conocen el Sistema Personal.	- Números de servidores que manifiestan conocer el sistema de personal.
		- Número de servidores que aún no conocen el sistema de personal.
	Porcentaje de servidores que atienden satisfactoriamente al Cliente Interno	- Número de servidores que atienden satisfactoriamente al cliente interno.
		- Número de servidores que aún no atienden satisfactoriamente al cliente interno.
	Porcentaje de Servidores que contribuyen a la Gestión.	- Número de servidores que contribuyen a la gestión.
		- Porcentaje de ejecución del gasto de personal en la específica de gasto capacitación.
Indicador del Desempeño Laboral.		- Porcentaje de servidores que aprueban la evaluación del desempeño laboral.
		- Porcentaje de servidores que no aprueban la evaluación del desempeño laboral.

DESEMPEÑO LABORAL	Efectividad del desempeño laboral por grupo ocupacional	- Efectividad del desempeño laboral por nivel de supervisión de Programa Sectorial
		- Efectividad por nivel de grupo ocupacional técnico
		- Efectividad por nivel de grupo ocupacional Auxiliar.

1.5 Hipótesis

La capacitación recibida por los servidores de la Unidad de Personal del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, se relaciona directamente con su desempeño laboral

1.6 Objetivos

Objetivo general

Analizar la relación entre la capacitación sobre el desempeño laboral de los servidores del Hospital de Apoyo II-2 Sullana.

Objetivo específicos

1. Determinar el porcentaje de servidores capacitados que conocen el sistema de personal y su incidencia en el desempeño laboral de la Unidad de Personal del Hospital de Apoyo II-2 Sullana.
2. Determinar el porcentaje de servidores capacitados en atención al cliente interno y su incidencia en el desempeño laboral de la Unidad de Personal del Hospital de Apoyo II-2 Sullana.
3. Determinar el porcentaje de servidores que contribuyen a la gestión institucional y se relaciona su incidencia con el desempeño laboral.

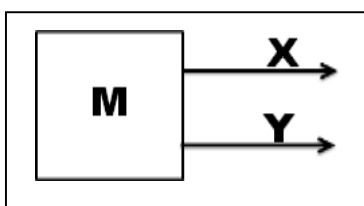
2. Metodología

Tipo de investigación

El tipo de investigación fue no experimental, descriptiva porque se utilizaron técnicas de recolección de datos, la presentación de los resultados mediante cuadros estadísticos e instrumentos de medición debidamente explicativos.

El diseño de la investigación fue no experimental - descriptiva, ya que no existió manipulación de alguna variable.

Correspondió a un diseño no experimental descriptiva.



Dónde:

M: Servidores de la unidad de personal del Hospital De Apoyo II-2
Sullana

X: Capacitación

Y: Desempeño laboral

Población y muestra

Población

Dado que se analizó la capacitación y su relación con el desempeño laboral de los servidores de la Unidad de Personal del Hospital de Apoyo II-2 Sullana. El universo poblacional estuvo formado por todos los servidores que laboran en esta unidad orgánica. Por lo cual no se recurrió a los métodos probabilísticos y

no probabilísticos para determinar el tamaño de la muestra, cuya composición se detalla a continuación:

Unidad de Personal Hospital de Apoyo II-2 Sullana	Colaboradores
Jefatura	01
Secretaría	01
Área Remuneraciones	03
Área Bienestar Social	01
Área Asesoría Legal	02
Área Control de Asistencia	02
Área-Personal CAS	01
Área Registros y Legajos	02
TOTAL	13

Técnica e instrumento de investigación

Instrumentos de la investigación

Con respecto a la técnica de la encuesta se solicitó a cada uno de los colaboradores de la Unidad de Personal del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, el llenado de un cuestionario, para que respondan de acuerdo a las preguntas formuladas en la modalidad de autoevaluación para los ítems capacitación y desempeño laboral. Asimismo se utilizó el método de la observación directa. El cuestionario de la encuesta se aprecia en el Anexo N° 01, que se compone de los siguientes rubros:

En el rubro capacitación se formularon 13 preguntas sobre un total de 65 puntos, correspondientes a las escalas:

- Excelente 5 puntos
- Muy bueno 4 puntos
- Bueno 3 puntos
- Regular 2 puntos
- Malo 1 punto

En cuanto al ítem desempeño se diseñaron 14 preguntas sobre un total de 56 puntos, correspondientes a las escalas:

- Siempre 4 puntos
- Casi siempre 3 puntos
- A veces 2 puntos
- Nunca 1 punto

Luego de la aplicación de los ítems capacitación y desempeño conformantes de la encuesta, se obtuvieron primero las participaciones porcentuales de cada rubro en cada servidor respectivo en lo referente a cada pregunta. Seguidamente en ambos casos se procedió estimar la sumatoria de ambas proporciones y/o participaciones de las variables, obteniendo una media poblacional, que mide el desempeño laboral incorporando ambas variables, considerándose un ratio por encima del 75% como escala o criterio para lograr un buen desempeño, conforme se indago en las investigaciones a priores, donde se consigna satisfactoria un desempeño laboral cuando se fluctúa en escalas superiores al 80% promedio.

Fuentes de información

Las fuentes de información que formaron parte de la investigación estuvieron constituidas por fuentes primarias que constituyen las encuestas que se aplicaron en un total de 13, para analizar la capacitación y su incidencia sobre el desempeño laboral de los servidores de la Unidad de Personal. Además

también se hizo uso de fuentes de información secundaria referida al marco teórico e investigaciones previas relacionadas con la temática que se aborda en la presente investigación.

Procesamiento y análisis de la información

Clasificación de la información: se clasificó la información sobre las variables estudiadas, en forma ordenada interpretándola para de esa forma procesar los datos, mediante una base de datos a crearse en Excel.

Se utilizó equipo de cómputo para digitar la información, asimismo el programa Excel para determinar cálculos matemáticos y estadísticos.

3. Resultados

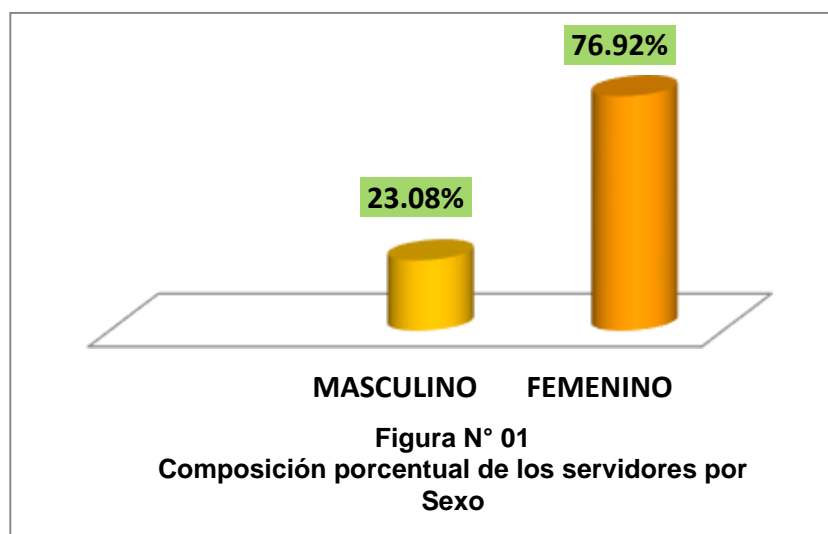
Resultados a nivel de datos generales: sexo, nivel de instrucción, record laboral y grupo ocupacional.

A. Según sexo

Tabla N° 01. Sexo de los servidores

GENERO	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
MASCULINO	3	23.08%
FEMENINO	10	76.92%
TOTAL	13	100.00%

Fuente: Resultados finales de encuesta



Fuente: Resultados finales de encuesta

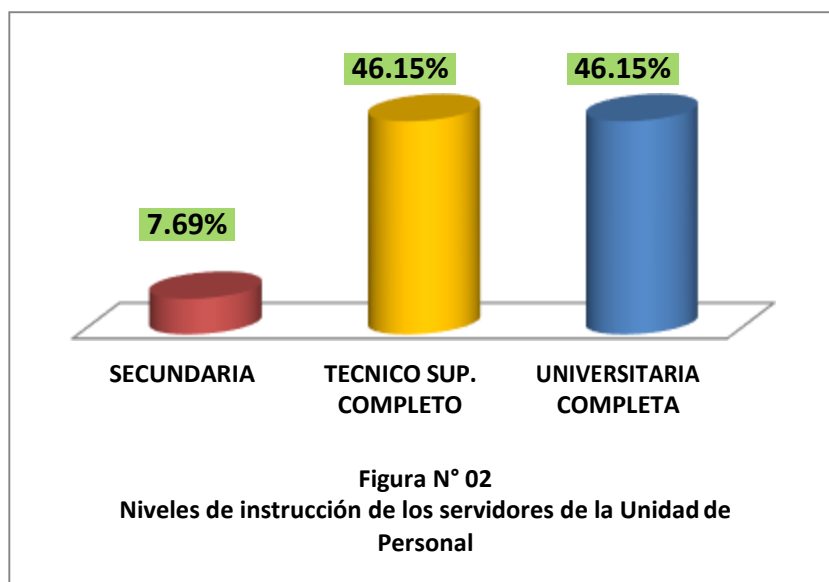
De los trece trabajadores de la Unidad de Personal se apreció un predominio del género femenino con una participación del 76.92%, que representó a 10 servidores, conforme se visualiza en el tabla N° 01.

B. Según nivel de instrucción

Tabla N° 02. Nivel de instrucción de los servidores

NIVELES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SECUNDARIA	1	7.69%
TECNICO SUP.	6	46.15%
UNIVERSITARIA	6	46.15%
TOTAL	13	100.00%

Fuente: Resultados finales de encuesta



Fuente: Resultados finales de encuesta

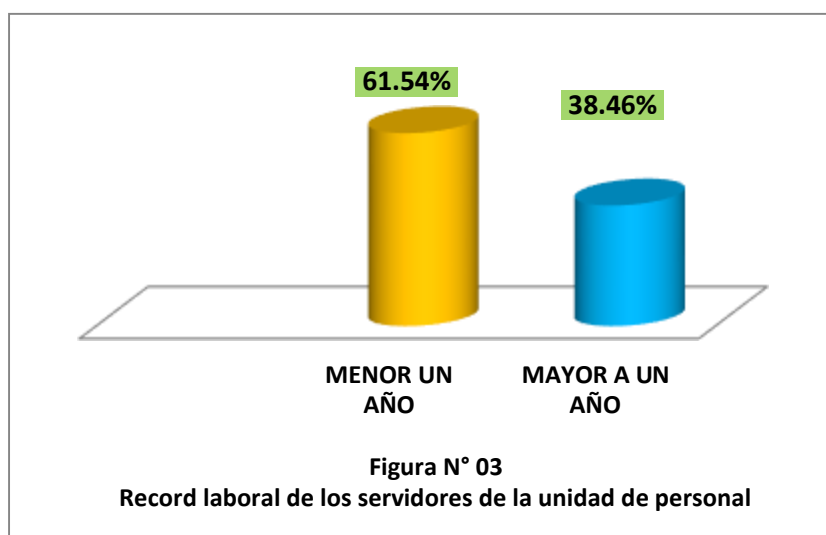
En cuanto al nivel de instrucción se observó que el 46.15% de los servidores cuenta con instrucción técnico superior completa, cifra que comparte también aquellos trabajadores que tuvieron instrucción universitaria completa, representando en ambos casos a seis trabajadores respectivamente. Asimismo se apreció que el 7.69%, corresponde a trabajadores que cuentan con nivel educativo secundaria, expresiones porcentuales se observan en la Tabla N° 02.

C. Según record laboral

Tabla N° 03. Record laboral de los servidores

RECORD LABORAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
MENOR UN AÑO	8	61.54%
MAYOR A UN AÑO	5	38.46%
TOTAL	13	100.00%

Fuente: Resultados finales de encuesta



Fuente:

Resultados finales de encuesta

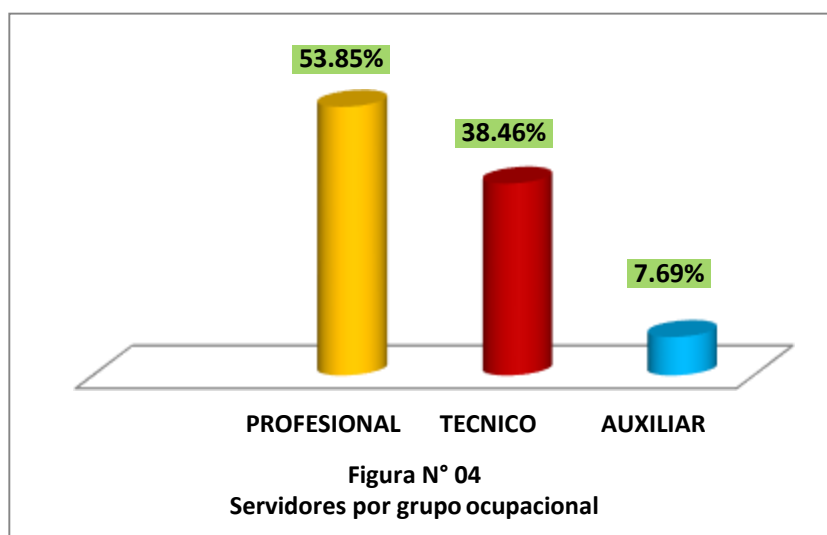
Respecto al record laboral de los servidores, se observó dos situaciones: un primer grupo de trabajadores está compuesto por servidores nombrados que superan el año laboral. Un segundo grupo lo compone un grueso contingente de trabajadores contratados, con records laborales menores a un año. Así se apreció que los servidores con record laboral menor al año represento el 61.54%, con 8 trabajadores. En cuanto a los servidores con record laboral mayor a un año, se registró a 5 trabajadores que representó una participación del 38.46%, sobre el total de trabajadores de la Unidad de Personal, conforme se aprecian los resultados en la Tabla N° 03

D. Según grupo ocupacional

Tabla N° 04. Grupo ocupacional de los servidores

GRUPO OCUPACIONAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
PROFESIONAL	7	53.85%
TECNICO	5	38.46%
AUXILIAR	1	7.69%
TOTAL	13	100.00%

Fuente: Resultados finales de encuesta



Fuente: Resultados finales de encuesta

Respecto al grupo ocupacional al cual pertenecen los servidores de la Unidad de Personal, según lo reportado por la Tabla N° 04 y Figura N° 04, se apreció un predominio de los profesionales con una participación del 53.85%, que representó a 07 trabajadores. En cuanto a servidores con nivel técnico, se reportó 05 trabajadores que representó el 38.46%, completando su participación el grupo ocupacional auxiliar con un representante, que determinó el 7.69%.

CAPACITACIÓN

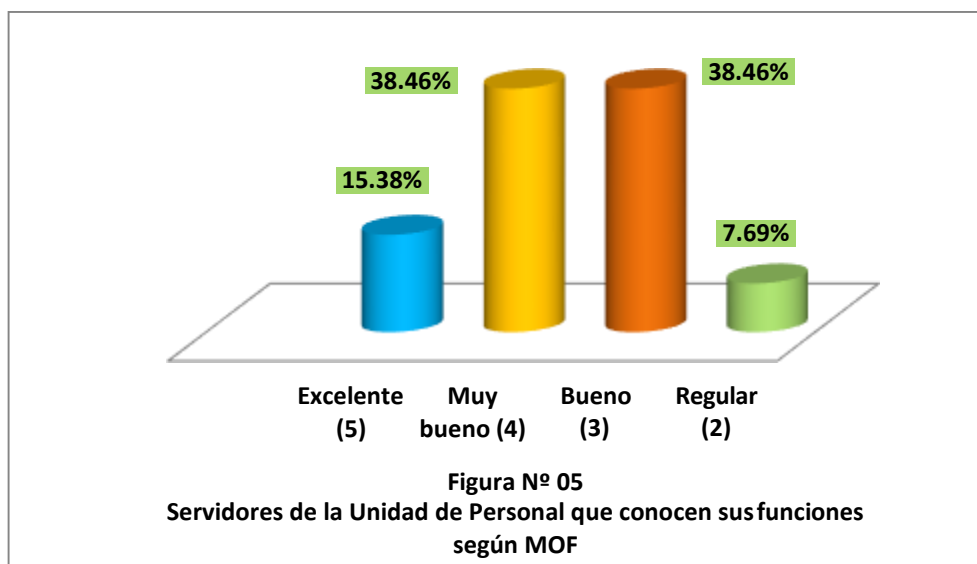
Resultados relacionados al porcentaje de servidores capacitados que conocen el sistema de personal y su incidencia en el desempeño laboral.

1. **¿Tengo capacidad para realizar mis funciones adecuadamente según lo establecido en el Manual de Organización y Funciones del MOF?**

Tabla N° 05. Conocen sus funciones según MOF

ESCALAS	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Excelente	2	15.38%
Muy bueno	5	38.46%
Bueno	5	38.46%
Regular	1	7.69%
TOTAL	13	100.00%

Fuente: Resultados finales de encuesta



Fuente: Resultados finales de encuesta

En la Tabla y Figura N° 05 se establece que el 15,38% manifestó como excelente el tener capacidad para realizar sus funciones adecuadamente según lo establecido en el

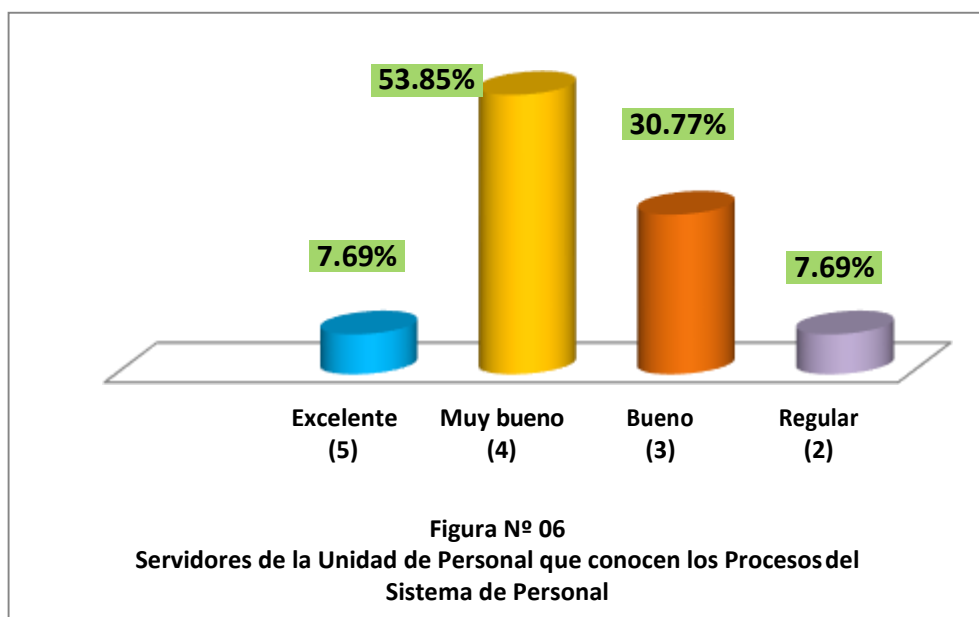
Manual de Organización y Funciones del MOF, el 38.46% muy bueno, el 38.46% bueno y el 7.69% regular.

2. ¿Conozco los procesos correctos para realizar mis funciones laborales?

Tabla N° 06. Conocen los procesos del sistema de personal

ESCALAS	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Excelente	1	7.69%
Muy bueno	7	53.85%
Bueno	4	30.77%
Regular	1	7.69%
TOTAL	13	100.00%

Fuente: Resultados finales de encuesta



Fuente: Resultados finales de encuesta

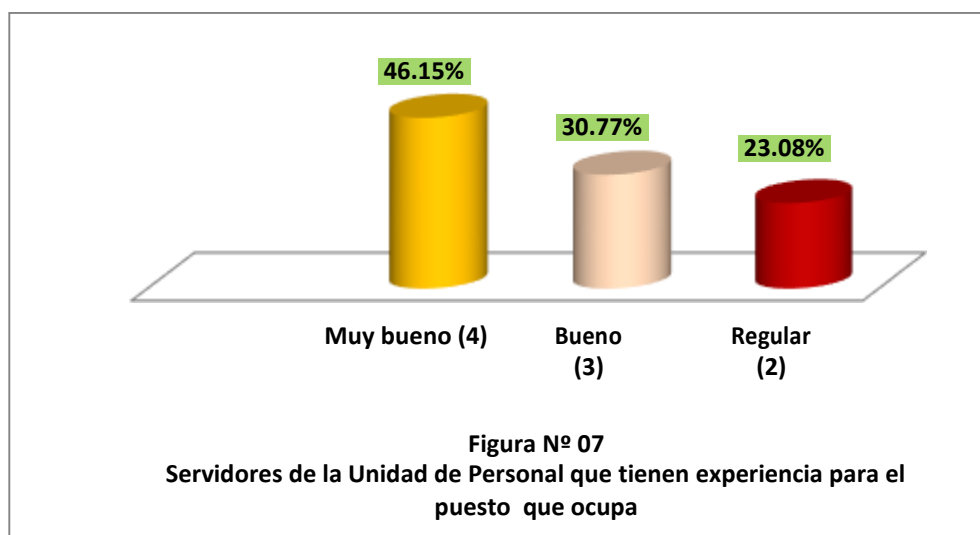
En la Tabla y Figura N° 06 se establece que el 7.69% manifiesta excelente que conoce los procesos correctos para realizar sus funciones laborales, el 53.85% muy bueno, el 30.77% bueno y el 7.69% regular.

3. ¿Cuento con la experiencia laboral requerida para el puesto de desempeño?

Tabla N° 07. Experiencia para el puesto que desempeña

ESCALAS	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Muy bueno	6	46.15%
Bueno	4	30.77%
Regular	3	23.08%
TOTAL	13	100.00%

Fuente: Resultados finales de encuesta



Fuente: Resultados finales de encuesta

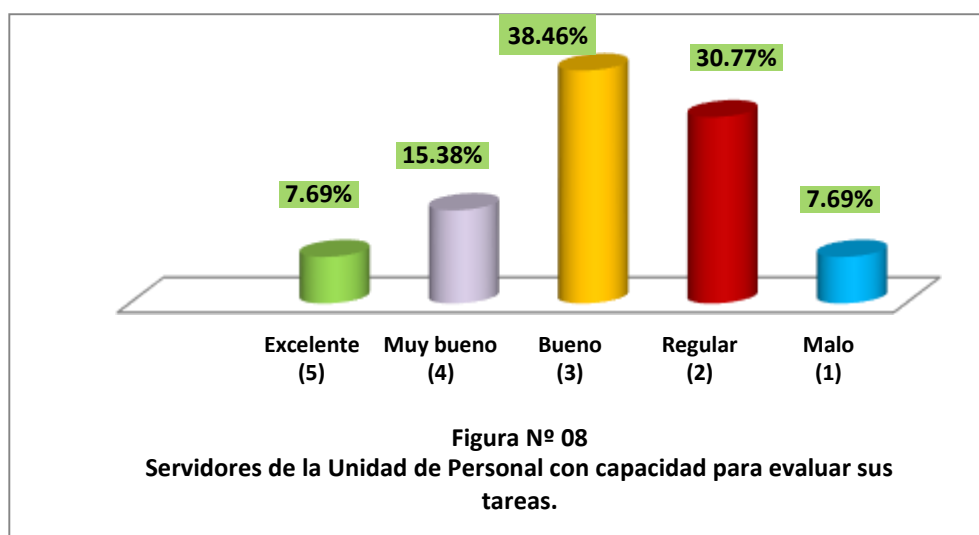
En la Tabla y Figura N° 07 se establece que el 46.15% manifiesta muy bueno contar con la experiencia laboral requerida para el puesto de desempeño, el 30.77% bueno, y el 23.08% regular

4. ¿Tengo la capacitación para evaluar cada uno de las tareas que realizo?

Tabla N° 08. Tiene capacidad para evaluar sus tareas

ESCALAS	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Excelente	1	7.69%
Muy bueno	2	15.38%
Bueno	5	38.46%
Regular	4	30.77%
Malo	1	7.69%
TOTAL	13	100.00%

Fuente: Resultados finales de encuesta



Fuente: Resultados finales de encuesta

En la Tabla y Figura N° 08 se establece que el 7.69% manifiesta excelente tener la capacitación para evaluar cada uno de las tareas que realizo, el 15.38% muy bueno, el 38.46% bueno, el 30.77% regular y el 7.69% malo.

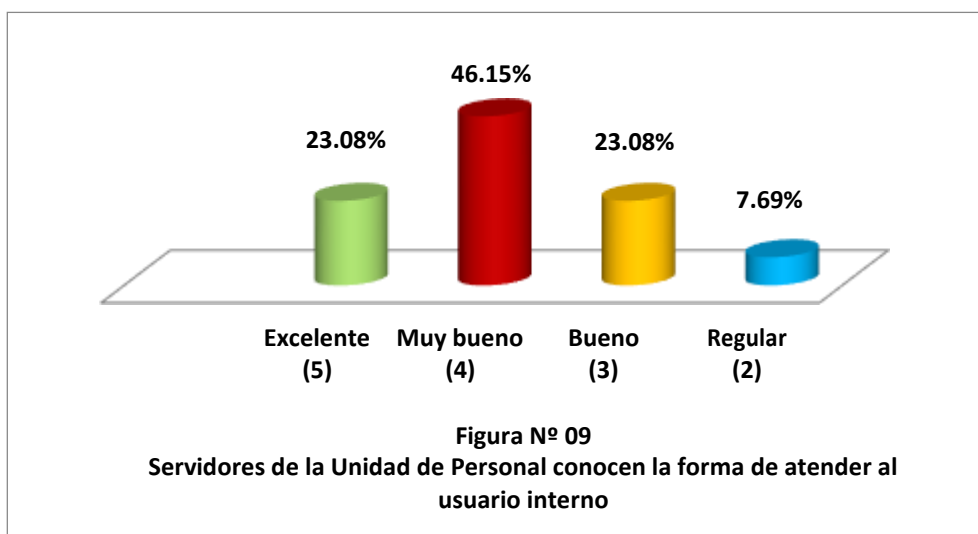
Resultados relacionados al porcentaje de servidores capacitados en atención al cliente interno y su incidencia en el desempeño laboral

5. ¿Conozco la manera de atender al usuario interno?

Tabla N° 09. Conoce la manera de atender al usuario interno

ESCALAS	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Excelente	3	23.08%
Muy bueno	6	46.15%
Bueno	3	23.08%
Regular	1	7.69%
TOTAL	13	100.00%

Fuente: Resultados finales de encuesta



Fuente: Resultados finales de encuesta

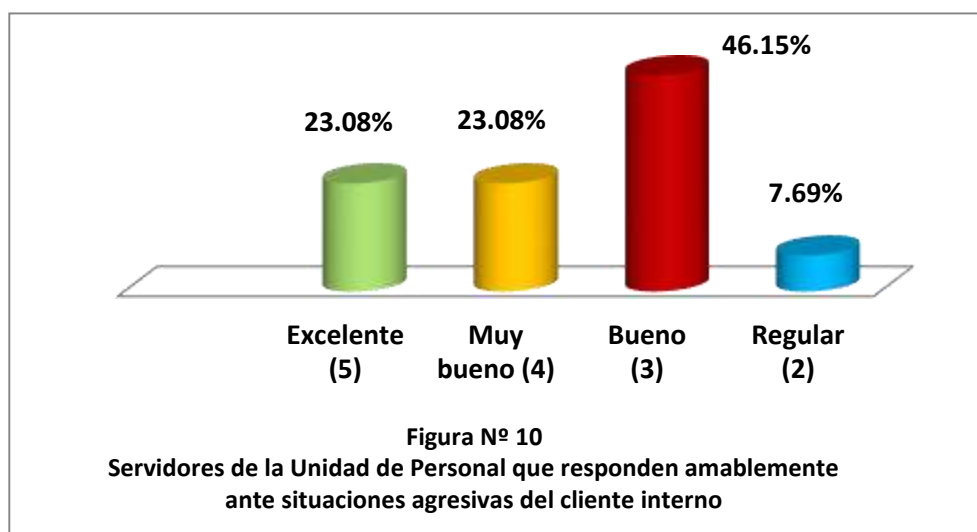
En la Tabla y Figura N° 09 se establece que el 23.08% manifiesta excelente conocer la manera de atender al usuario interno, el 46.15% muy bueno, el 23.08% bueno y el 7.69% regular.

6. ¿Se cómo atender amablemente ante situaciones agresivas del cliente interno?

Tabla N° 10. Atiende amablemente al cliente interno

ESCALAS	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Excelente	3	23.08%
Muy bueno	3	23.08%
Bueno	6	46.15%
Regular	1	7.69%
TOTAL	13	100.00%

Fuente: Resultados finales de encuesta



Fuente: Resultados finales de encuesta

En la Tabla y Figura N° 10 se establece que el 23.08% manifiesta excelente saber cómo atender amablemente ante situaciones agresivas del cliente interno, el 23.08% muy bueno, el 46.15% bueno y el 7.69% regular.

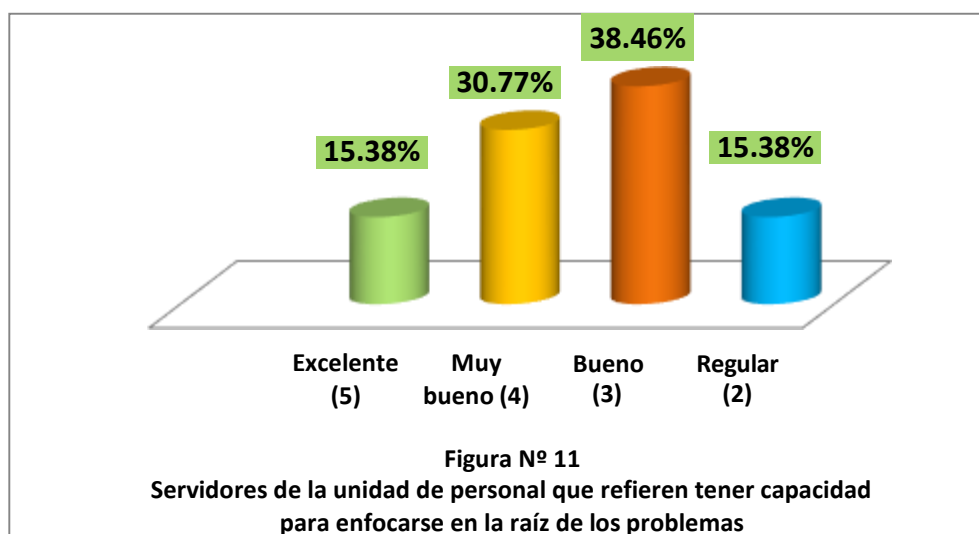
Resultados relacionados al porcentaje de servidores que contribuyen a la gestión institucional y se relaciona su incidencia con el desempeño.

7. ¿Tengo capacidad para enfocarme en la raíz de los problemas?

Tabla N° 11. Capacidad para enfocarse en la raíz de los problemas

ESCALAS	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Excelente	2	15.38%
Muy bueno	4	30.77%
Bueno	5	38.46%
Regular	2	15.38%
TOTAL	13	100.00%

Fuente: Resultados finales de encuesta



Fuente: Resultados finales de encuesta

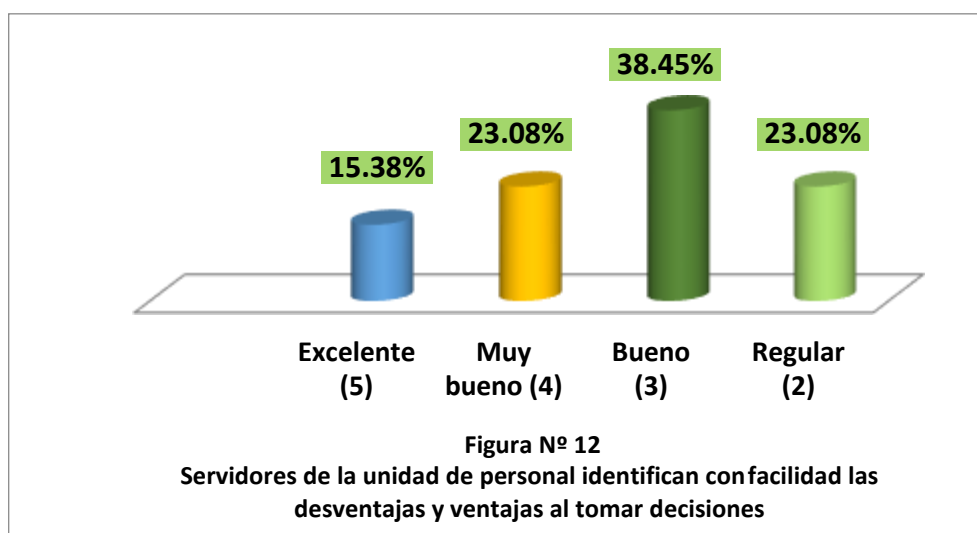
En la Tabla y Figura N° 11 se establece que el 15.38% manifiesta excelente tener capacidad para enfocarse en la raíz de los problemas, el 30.77% muy bueno, el 38.46% bueno y el 15.38% regular.

8. ¿Identifico con facilidad las ventajas y desventajas al tomar decisiones?

Tabla N° 12. Identifica las desventajas y ventajas al tomar decisiones

ESCALAS	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Excelente	2	15.38%
Muy bueno	3	23.08%
Bueno	5	38.46%
Regular	3	23.08%
TOTAL	13	100.00%

Fuente: Resultados finales de encuesta



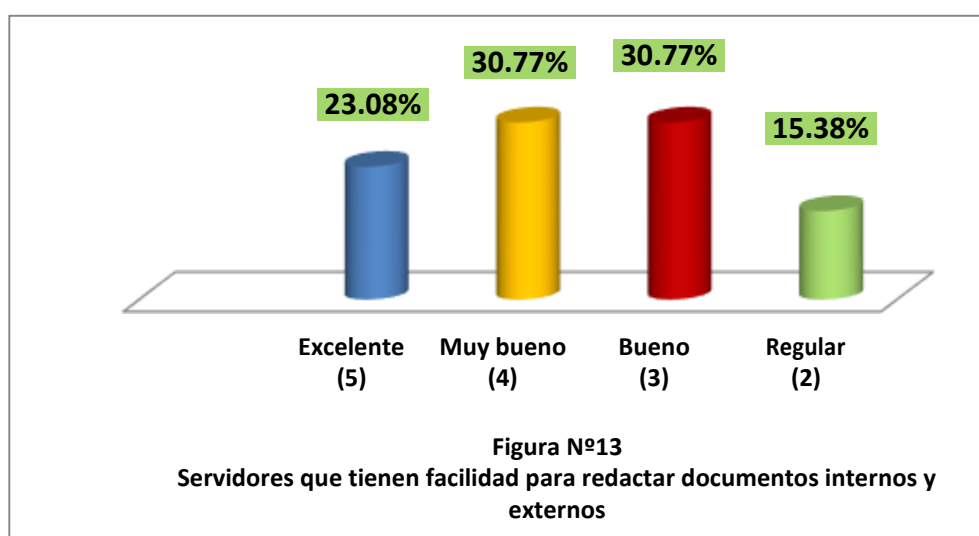
En la Tabla y Figura N° 12 se establece que el 15.38% manifiesta excelente identificar con facilidad las ventajas y desventajas al tomar decisiones, el 23.08% muy bueno, el 38.46% bueno y el 23.08% regular.

9. ¿Tengo facilidad para redactar documentos internos y externos?

Tabla N° 13. facilidad para redactar documentos internos y externos

ESCALAS	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Excelente	3	23.08%
Muy bueno	4	30.77%
Bueno	4	30.77%
Regular	2	15.38%
TOTAL	13	100.00%

Fuente: Resultados finales de encuesta



Fuente: Resultados finales de encuesta

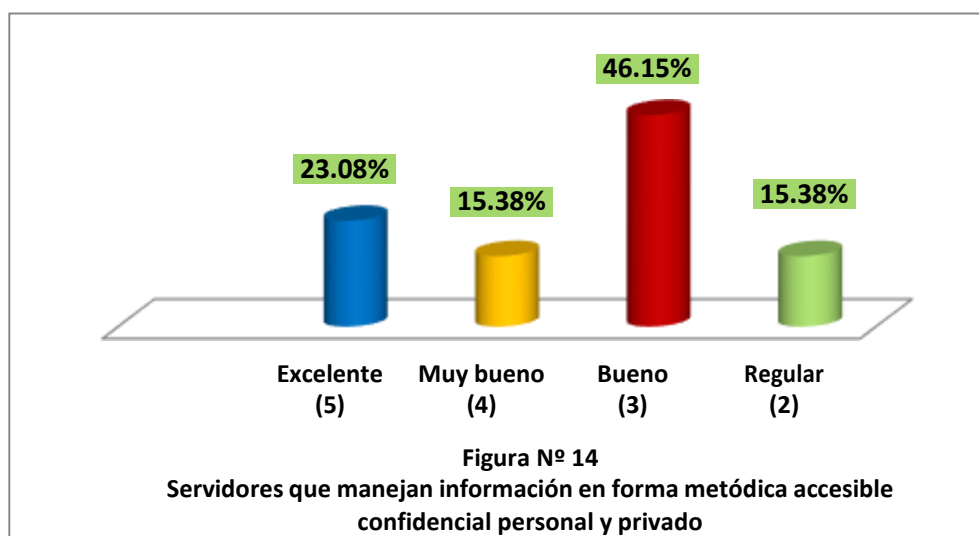
En la Tabla y Figura N° 13 se establece que el 23.08% manifiesta excelente tener facilidad para redactar documentos internos y externos, el 30.77% muy bueno, el 30.77% bueno y el 15.38% regular.

10. Manejo información y registros de la institución en forma metódica, manteniéndolos accesible la información confidencial, personal y privado

Tabla N° 14. Maneja información en forma metódica accesible

ESCALAS	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Excelente	3	23.08%
Muy bueno	2	15.38%
Bueno	6	46.15%
Regular	2	15.38%
TOTAL	13	100.00%

Fuente: Resultados finales de encuesta



Fuente: Resultados finales de encuesta

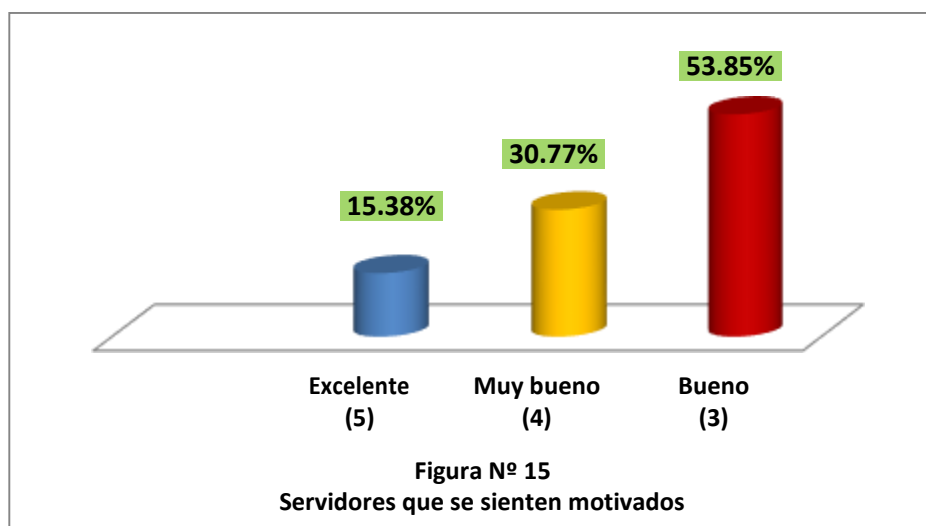
En la Tabla y Figura N° 14 se establece que el 23.08% manifiesta excelente manejar información y registros de la institución en forma metódica, manteniéndolos accesible la información confidencial, personal y privado, el 15.38% muy bueno, el 46.15% bueno y el 15.38% regular

11. ¿Me siento motivado para realizar mi trabajo diariamente?

Tabla N° 15. Se siente motivado para realizar su trabajo diariamente

ESCALAS	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Excelente	2	15.38%
Muy bueno	4	30.77%
Bueno	7	53.85%
TOTAL	13	100.00%

Fuente: Resultados finales de encuesta



Fuente: Resultados finales de encuesta

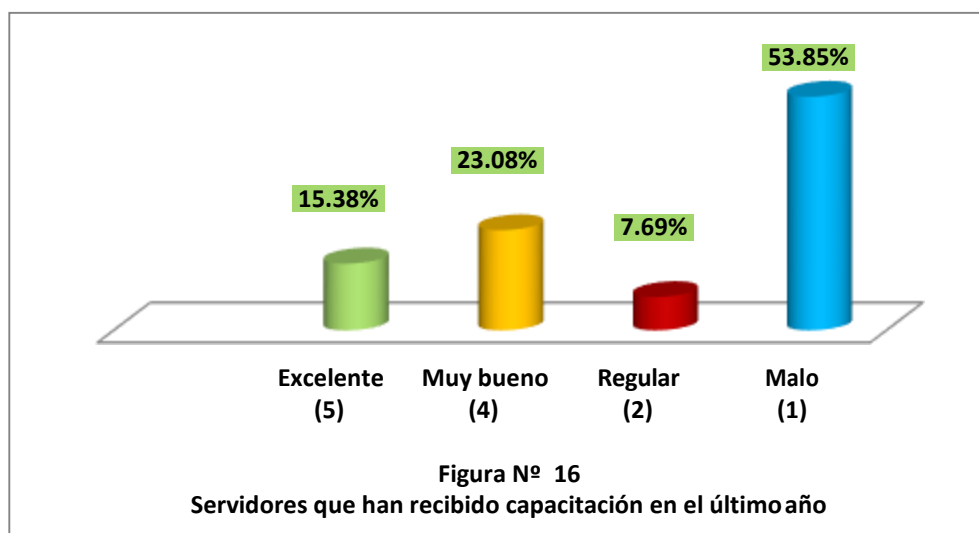
En la Tabla y Figura N° 15 se establece que el 15.38% manifiesta excelente sentirse motivado para realizar su trabajo diariamente, el 30.77% muy bueno y el 53.85% bueno.

12. ¿Ha recibido en el último año algún tipo de capacitación por parte de la institución para mejorar sus actividades laborales?

Tabla N° 16. Recibió capacitación en el último año

ESCALAS	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Excelente	2	15.38%
Muy bueno	3	23.08%
Regular	1	7.69%
Malo	7	53.85%
TOTAL	13	100.00%

Fuente: Resultados finales de encuesta



Fuente: Resultados finales de encuesta

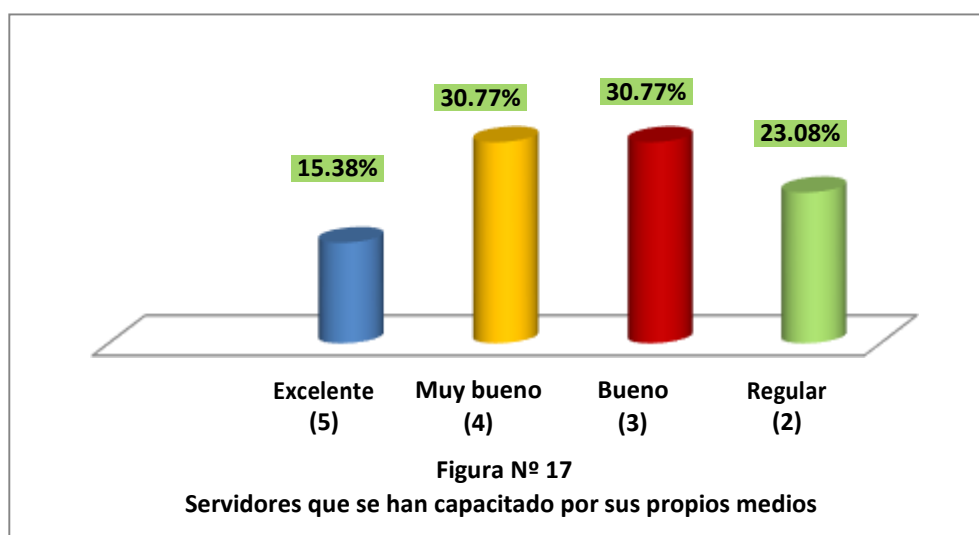
En la Tabla y Figura N° 16 se establece que el 15.38% manifiesta excelente haber recibido en el último año algún tipo de capacitación por parte de la institución para mejorar sus actividades laborales, el 23.08% muy bueno y el 7.69% bueno y el 53.85% malo.

13. ¿Se ha auto capacitado por sus propios medios?

Tabla N° 17. Se ha capacitado por sus propios medios

ESCALAS	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Excelente	2	15.38%
Muy bueno	4	30.77%
Bueno	4	30.77%
Regular	3	23.08%
TOTAL	13	100.00%

Fuente: Resultados finales de encuesta



En la Tabla y Figura N° 17 se establece que el 15.38% manifiesta excelente haberse auto capacitado por sus propios medios, el 30.77% muy bueno, el 30.77% bueno y el 23.08% regular.

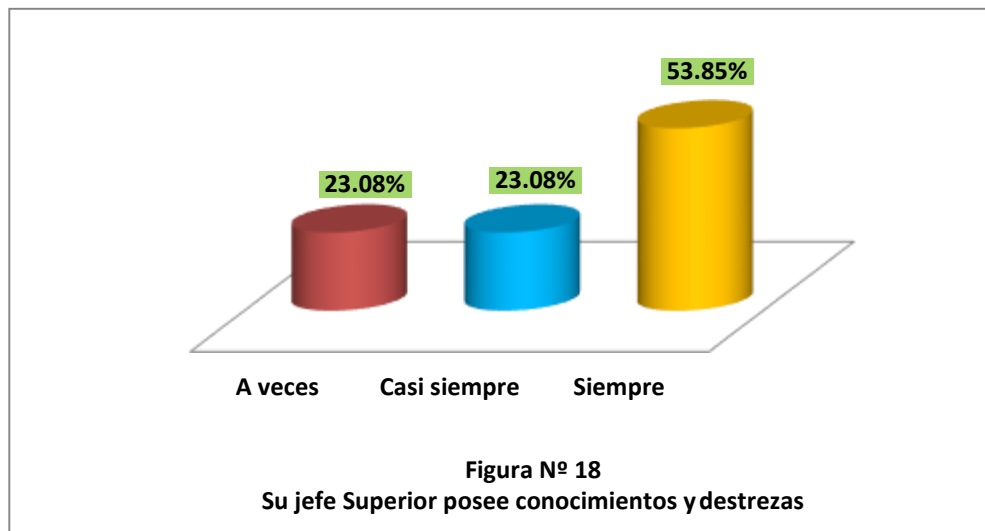
DESEMPEÑO

1. Posee su Jefe Superior conocimientos y destrezas que le permitan ejercer efectivamente su puesto.

Tabla N° 18. Su jefe Superior posee conocimientos y destrezas

ESCALAS	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
A veces	3	23,08%
Casi siempre	3	23,08%
Siempre	7	53,85%
TOTAL	13	100.00%

Fuente: Resultados finales de encuesta



Fuente: Resultados finales de encuesta

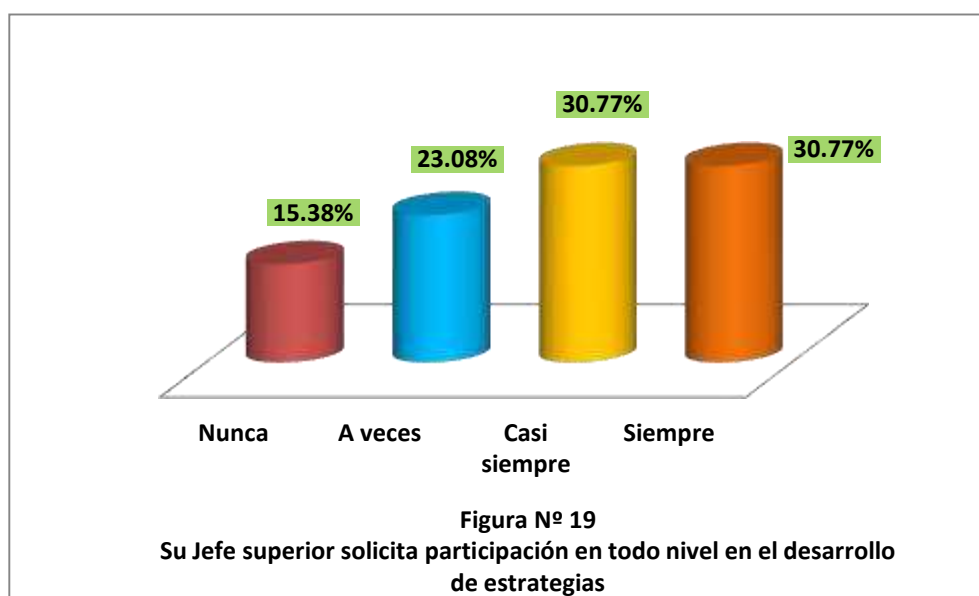
En la Tabla y Figura N° 18 se establece que el 23.08% manifestó que a veces su jefe superior posee conocimientos y destrezas que le permitan ejercer efectivamente su puesto, en un 23.08% casi siempre y el 53.85% siempre.

2 Su Jefe superior solicita participación en todo nivel en el desarrollo de estrategias en relación a sus compañeros de trabajo.

Tabla N° 19. Su jefe solicita participación en el desarrollo de estrategias

ESCALAS	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Nunca	2	15,38%
A veces	3	23,08%
Casi siempre	4	30,77%
Siempre	4	30,77%
TOTAL	13	100.00%

Fuente: Resultados finales de encuesta



Fuente: Resultados finales de encuesta

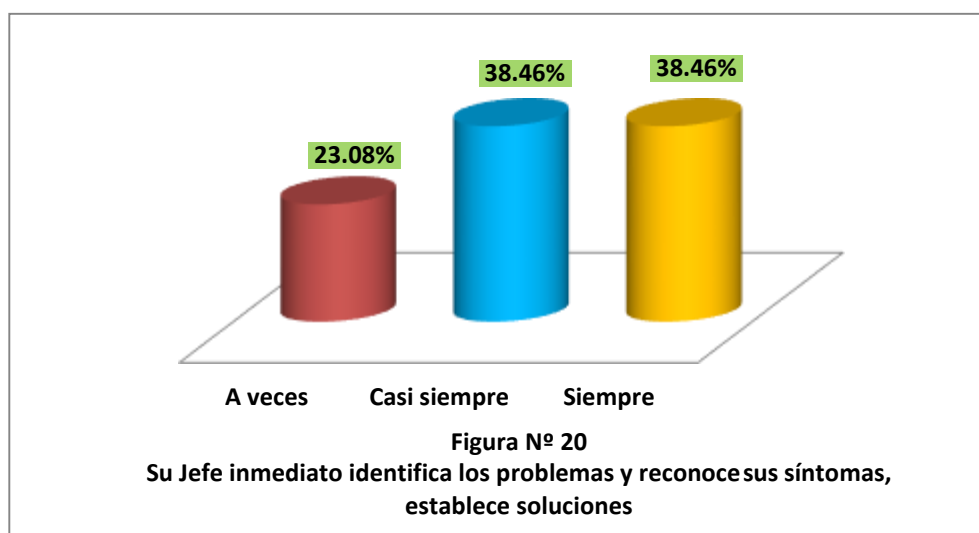
En la Tabla y Figura N° 19 se establece que el 15.38% manifestó nunca su Jefe superior solicita participación en todo nivel en el desarrollo de estrategias en relación a sus compañeros de trabajo, en un 23.08% a veces, en un 30.77% casi siempre y el 30.77% siempre.

3. Cree que su Jefe inmediato identifica los problemas y reconoce sus síntomas, establece soluciones. Posee habilidad para implementar decisiones difíciles en un tiempo y manera apropiada.

Tabla N° 20. Su Jefe inmediato identifica los problemas

ESCALAS	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
A veces	3	23,08%
Casi siempre	4	38,46%
Siempre	5	38,46%
TOTAL	13	100.00%

Fuente: Resultados finales de encuesta



Fuente: Resultados finales de encuesta

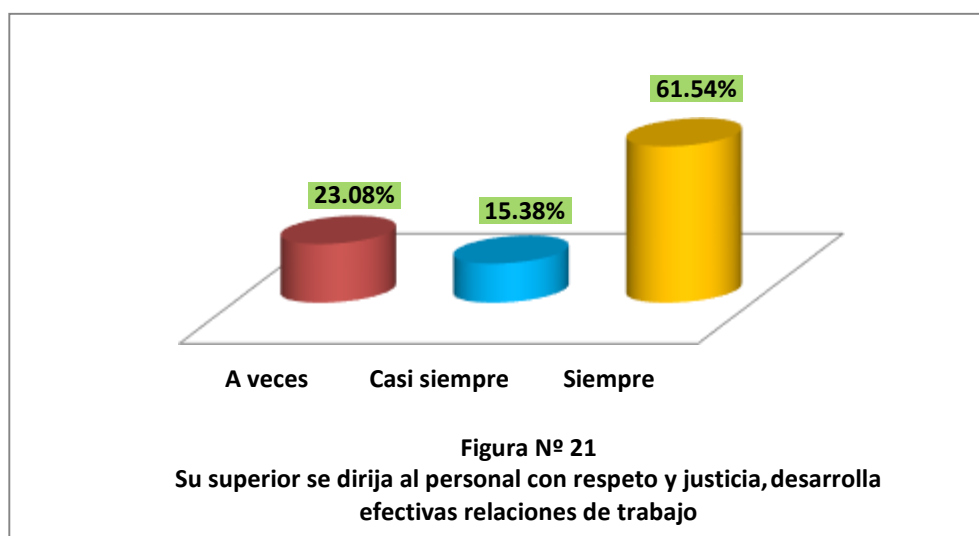
En la Tabla y Figura N° 20 se establece que el 23.08% manifestó que a veces cree que su Jefe inmediato identifica los problemas y reconoce sus síntomas, establece soluciones. Posee habilidad para implementar decisiones difíciles en un tiempo y manera apropiada, en un 38.46% casi siempre y el 38.46% siempre.

4. Su superior se dirige al personal con respeto y justicia, desarrolla efectivas relaciones de trabajo, con los jefe, colegas y usuarios. Solicita y brinda retroalimentación.

Tabla N° 21. Su superior se dirige al personal con respeto y justicia

ESCALAS	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
A veces	3	23,08%
Casi siempre	2	15,38%
Siempre	8	61,54%
TOTAL	13	100.00%

Fuente: Resultados finales de encuesta



Fuente: Resultados finales de encuesta

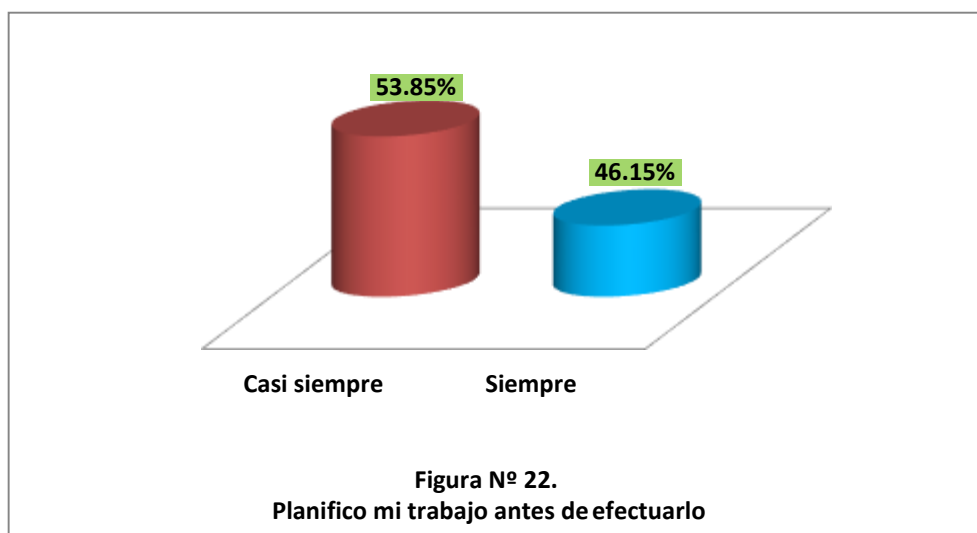
En la Tabla y Figura N° 21 se establece que el 23.08% manifestó que a veces su superior se dirige al personal con respeto y justicia, desarrolla efectivas relaciones de trabajo, con los jefe, colegas y usuarios. Solicita y brinda retroalimentación, en un 15.38% casi siempre y el 61.54% siempre.

5. Planifico mi trabajo antes de efectuarlo.

Tabla N° 22. Planifico mi trabajo antes de efectuarlo.

ESCALAS	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Casi siempre	7	53,85%
Siempre	6	46,15%
TOTAL	13	100.00%

Fuente: Resultados finales de encuesta



Fuente: Resultados finales de encuesta

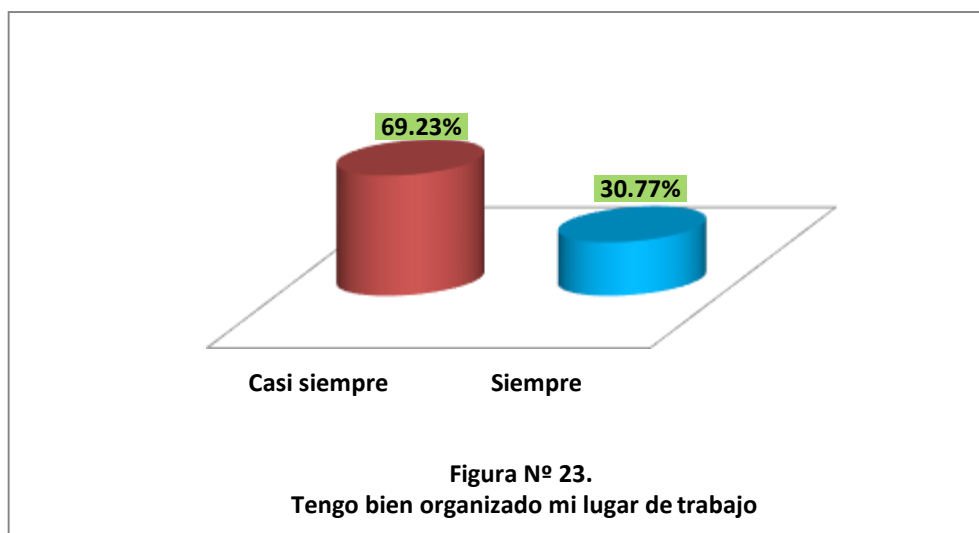
En la Tabla y Figura N° 22 se establece que el 53.85% manifestó que casi siempre planifica su trabajo antes de efectuarlo y el 46.15% siempre.

6. Tengo bien organizado mi lugar de trabajo.

Tabla N° 23. Tengo bien organizado mi lugar de trabajo.

ESCALAS	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Casi siempre	9	69,23%
Siempre	4	30,77%
TOTAL	13	100.00%

Fuente: Resultados finales de encuesta



Fuente: Resultados finales de encuesta

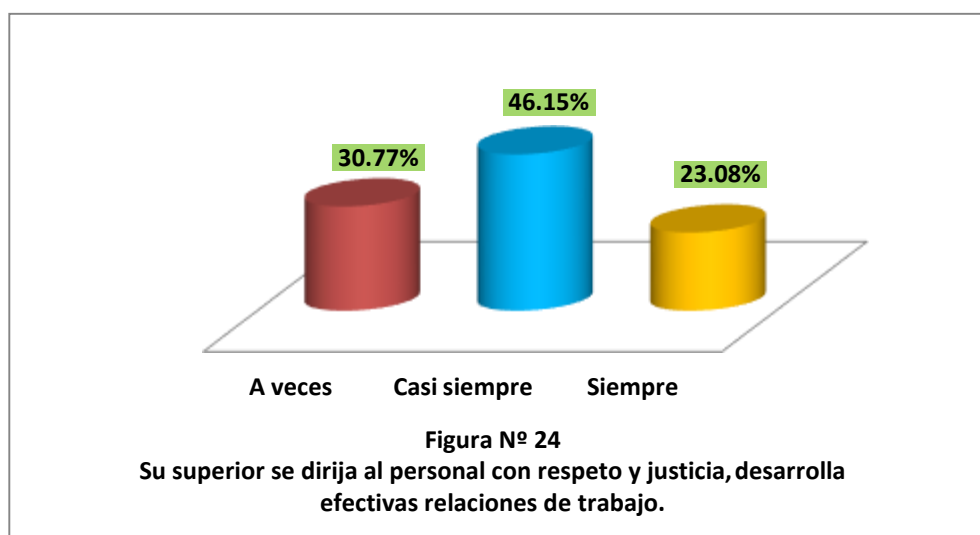
En la Tabla y Figura N° 23 se establece que el 69.23% manifestó que casi siempre planifica su trabajo antes de efectuarlo y el 30.77% siempre.

7. Efectuó evaluaciones periódicas de mi trabajo.

Tabla N° 24. Su superior se dirige al personal con respeto y justicia

ESCALAS	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
A veces	4	30.77%
Casi siempre	6	46.15%
Siempre	3	23.08%
TOTAL	13	100.00%

Fuente: Resultados finales de encuesta



Fuente: Resultados finales de encuesta

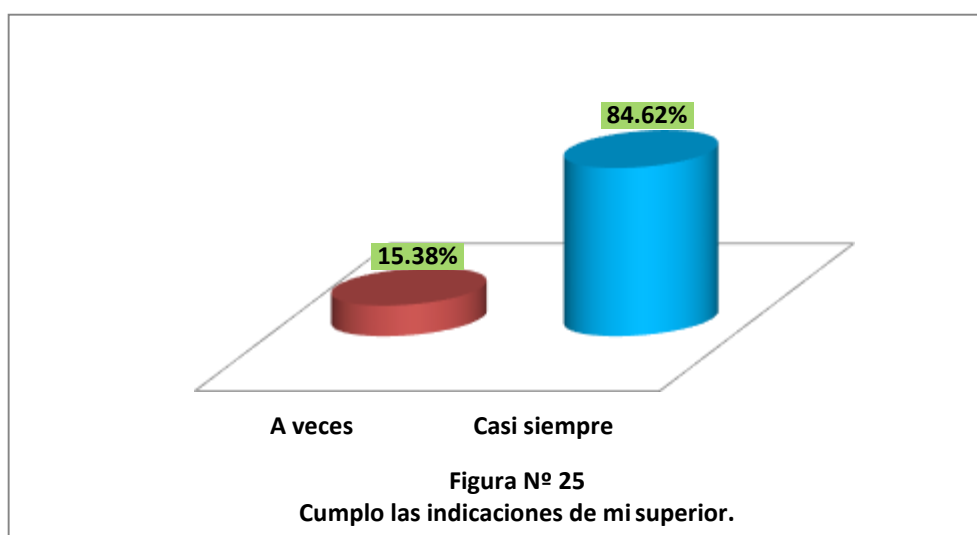
En la Tabla y Figura N° 24 se establece que el 30.77% manifestó que a veces su superior se dirige al personal con respeto y justicia, desarrolla efectivas relaciones de trabajo, en un 46.15% casi siempre y el 23.08% siempre.

8. Cumpló las indicaciones de mi superior.

Tabla N° 25. Cumpló las indicaciones de mi superior.

ESCALAS	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Casi siempre	2	15.38%
Siempre	11	84.62%
TOTAL	13	100.00%

Fuente: Resultados finales de encuesta



Fuente: Resultados finales de encuesta

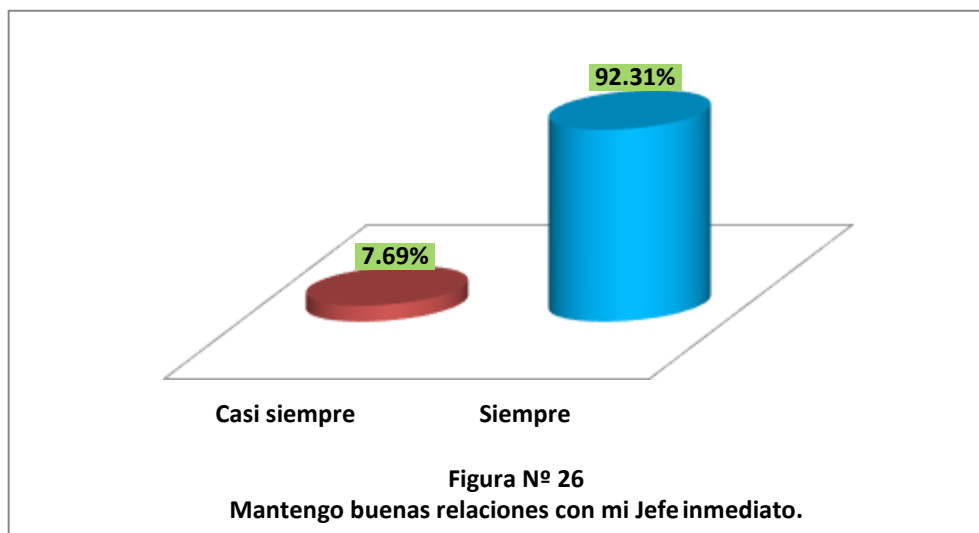
En la Tabla y Figura N° 25 se establece que el 15.38% manifestó que casi siempre cumple las indicaciones de mi superior y el 84.62% siempre.

9. Mantengo buenas relaciones con mi Jefe inmediato.

Tabla N° 26. Mantengo buenas relaciones con mi Jefe.

ESCALAS	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Casi siempre	1	7.69%
Siempre	12	92.31%
TOTAL	13	100.00%

Fuente: Resultados finales de encuesta



Fuente: Resultados finales de encuesta

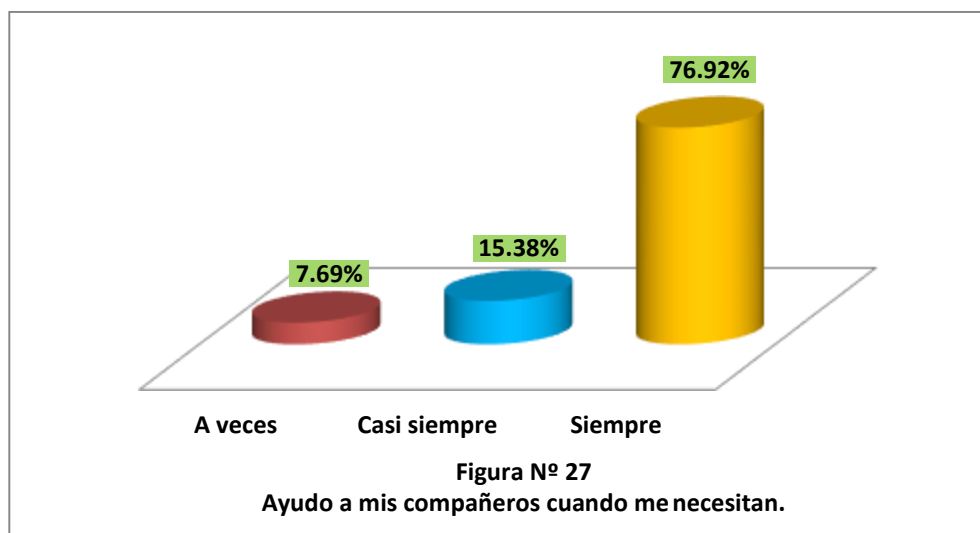
En la Tabla y Figura N° 26 se establece que el 7.69% manifestó que casi siempre mantiene buenas relaciones con su Jefe inmediato y el 92.31% siempre.

10. Ayudo a mis compañeros cuando me necesitan.

Tabla N° 27. Ayudo a mis compañeros cuando me necesitan.

ESCALAS	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
A veces	1	7.69%
Casi siempre	2	15.38%
Siempre	10	76.92%
TOTAL	13	100.00%

Fuente: Resultados finales de encuesta



Fuente: Resultados finales de encuesta

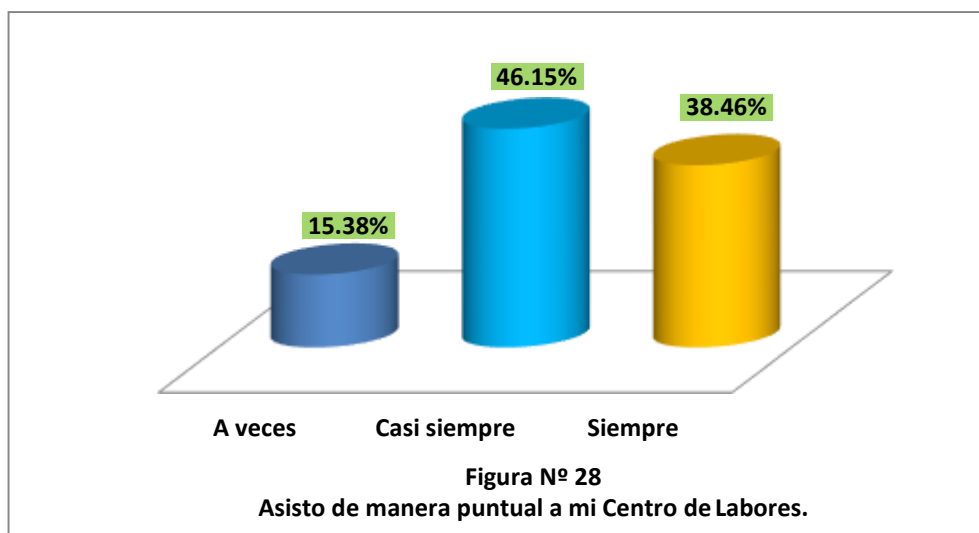
En la Tabla y Figura a N° 27 se establece que el 7.69% manifestó que a veces ayuda a sus compañeros cuando lo necesitan, en un 15.38% casi siempre y el 76.92% siempre.

11. Asisto de manera puntual a mi Centro de Labores.

Tabla N° 28. Asisto de manera puntual a mi Centro de Labores.

ESCALAS	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
A veces	2	15.38%
Casi siempre	6	46.15%
Siempre	5	38.46%
TOTAL	13	100.00%

Fuente: Resultados finales de encuesta



Fuente: Resultados finales de encuesta

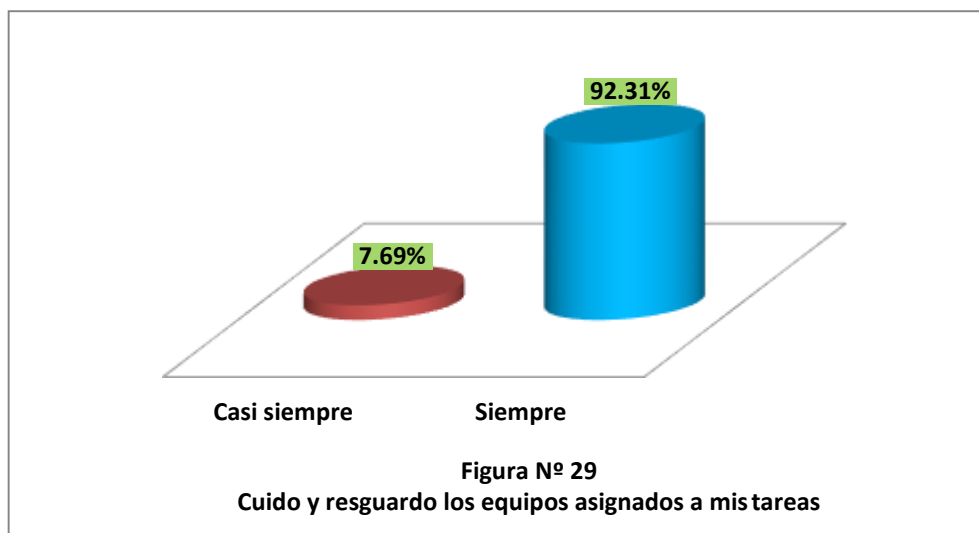
En la Tabla y Figura N° 28 se establece que el 15.38% manifestó que a veces asisto de manera puntual a mi centro de labores, en un 46.15% casi siempre y el 38.46% siempre.

12. Cuido y resguardo los equipos asignados a mis tareas.

Tabla N° 29. Cuido y resguardo los equipos asignados a mis tareas.

ESCALAS	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Casi siempre	1	7.69%
Siempre	12	92.31%
TOTAL	13	100.00%

Fuente: Resultados finales de encuesta



Fuente: Resultados finales de encuesta

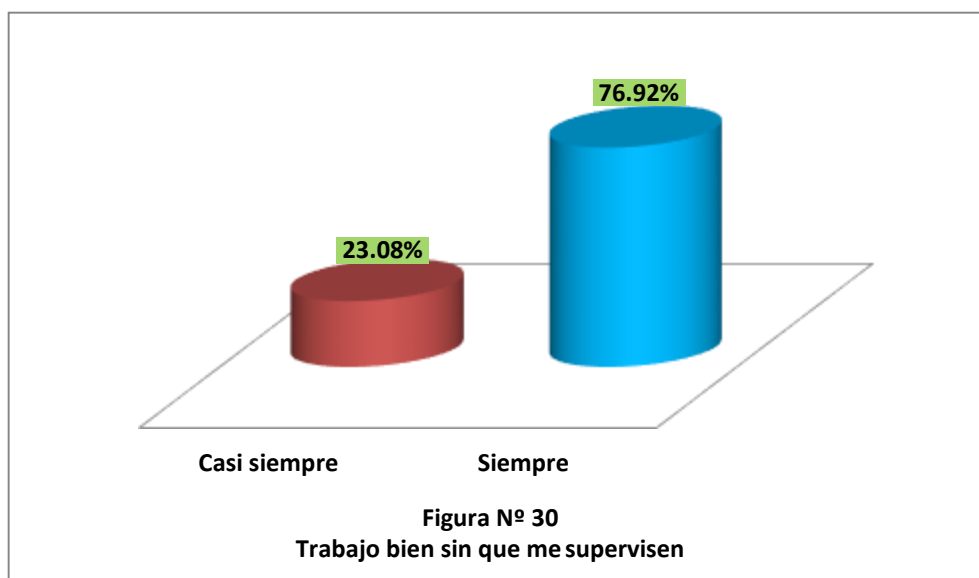
En la Tabla y Figura N° 29 se establece que el 7.69% manifestó que casi siempre cuida y resguarda los equipos asignados a sus tareas y el 92.31% siempre.

13. Trabajo bien sin que me supervisen.

Tabla N° 30. Trabajo bien sin que me supervisen.

ESCALAS	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Casi siempre	3	23.08%
Siempre	10	76.92%
TOTAL	13	100.00%

Fuente: Resultados finales de encuesta



Fuente: Resultados finales de encuesta

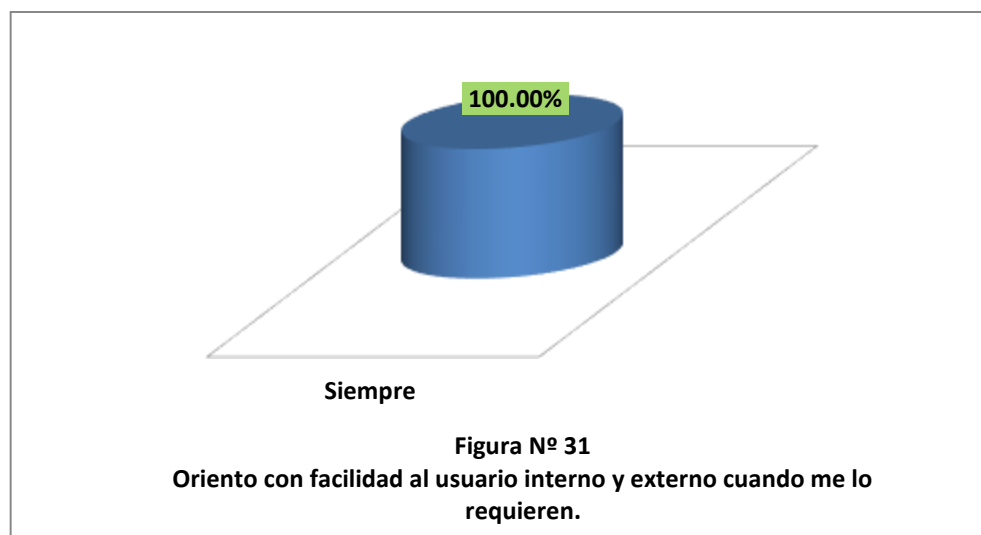
En la Tabla y Figura N° 30 se establece que el 23.08% manifestó que casi siempre trabaja bien sin que lo supervisen y el 76.92% siempre.

14. Oriento con facilidad al usuario interno y externo cuando me lo requieren

Tabla N° 31. Oriento con facilidad al usuario interno y externo

ESCALAS	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Siempre	13	100%
TOTAL	13	100.00%

Fuente: Resultados finales de encuesta



Fuente: Resultados finales de encuesta

En la Tabla y Figura N° 31 se establece que el 100% manifestó que siempre orientan con facilidad al usuario interno y externo cuando se lo requieren

4. Análisis y discusión

Tovalino (2011) quien precisa que la capacitación permite a las personas contribuir efectivamente en los resultados del negocio, es una manera eficaz de agregar valor a las personas que colaboran dentro de la organización, agrega también valor a la organización y a los clientes. La capacitación, enriquece el patrimonio humano de las organizaciones y es responsable de la formación de su capital intelectual. Según nuestros resultados se tiene lo siguiente:

- Encontramos que el 15,38% manifestó como excelente el tener capacidad para realizar sus funciones adecuadamente según lo establecido en el Manual de Organización y Funciones del MOF, lo cual se debería de dar si este documento normativo estuviese al alcance de todos los colaboradores de la institución; el 38.46% muy bueno, el 38.46% bueno y el 7.69% regular. (Véase la Tabla N° 05)
- Se establece que el 7.69% manifiesta excelente que conoce los procesos correctos para realizar sus funciones laborales, puesto que al conocer los procesos se realiza las actividades de manera adecuada, el 53.85% muy bueno, el 30.77% bueno y el 7.69% regular. (Véase la Tabla N° 06)
- Asimismo el 46.15% manifiesta muy bueno contar con la experiencia laboral requerida para el puesto de desempeño ya que se requiere de la capacidad y la preparación necesaria para desarrollar las funciones de acuerdo al cargo asignado; el 30.77% bueno, y el 23.08% regular. (Véase la Tabla N° 07)
- Se establece que el 7.69% manifiesta excelente tener la capacitación para evaluar cada uno de las tareas que realiza, debido que se debe capacitar constantemente el personal para una realización óptima de sus funciones; el 15.38% muy bueno, el 38.46% bueno, el 30.77% regular y el 7.69% malo. (Véase la Tabla N° 08)

Martel y Sánchez (2013), quien afirmó si bien, existen diversos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una

idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del cliente a través de un buen desempeño laboral. Según nuestros resultados se tiene lo siguiente:

- Encontramos que el 23.08% manifiesta excelente conocer la manera de atender al usuario interno, ya que este será bien atendido y se sentirá satisfecho al recibir un servicio de calidad; el 46.15% muy bueno, el 23.08% bueno y el 7.69% regular. (Véase la Tabla N° 09)
- Asimismo el 23.08% manifiesta excelente saber cómo atender amablemente ante situaciones agresivas del cliente interno porque permitirá dar soluciones rápidas y oportunas a las necesidades de los clientes, el 23.08% muy bueno, el 46.15% bueno y el 7.69% regular. (Véase la Tabla N° 10)

Barca (2004) citado en Cruz Castillo, 2008, comenta que los empleados juegan un papel indispensable en las organizaciones y por lo tanto si están bien preparados para desarrollar su trabajo, traerán mayores beneficios a la empresa. Ahí la razón por la cual la capacitación es de gran importancia dado que gracias a ella el nivel de entendimiento de los empleados aumenta, incrementa la capacidad de utilizar nuevas tecnologías, da posibilidad de nuevas estrategias, reduce la rotación del personal, mejora la imagen de la empresa, crece la producción y acrecienta la motivación de los empleado. En nuestros resultados encontramos:

- Se establece que el 15.38% manifiesta excelente tener capacidad para enfocarse en la raíz de los problemas, el 30.77% muy bueno, el 38.46% bueno y el 15.38% regular. (Véase la Tabla N° 11)
- Encontramos que el 15.38% manifiesta excelente identificar con facilidad las ventajas y desventajas al tomar decisiones, el 23.08% muy bueno, el 38.46% bueno y el 23.08% regular. (Véase la Tabla N° 12)
- Asimismo el 23.08% manifiesta excelente tener facilidad para redactar documentos internos y externos, el 30.77% muy bueno, el 30.77% bueno y el 15.38% regular. (Véase la Tabla N° 13)

- Se establece que el 23.08% manifiesta excelente manejar información y registros de la institución en forma metódica, manteniéndolos accesible la información confidencial, personal y privado, el 15.38% muy bueno, el 46.15% bueno y el 15.38% regular. (Véase la Tabla N° 14)
- Encontramos que el 15.38% manifiesta excelente sentirse motivado para realizar su trabajo diariamente, el 30.77% muy bueno y el 53.85% bueno. (Véase la Tabla N° 15)
- Asimismo el 15.38% manifiesta excelente haber recibido en el último año algún tipo de capacitación por parte de la institución para mejorar sus actividades laborales, el 23.08% muy bueno y el 7.69% bueno y el 53.85% malo. (Véase la Tabla N° 16)
- Se establece que el 15.38% manifiesta excelente haberse auto capacitado por sus propios medios, el 30.77% muy bueno, el 30.77% bueno y el 23.08% regular. (Véase la Tabla N° 17)

Chiavenato (2002) la evaluación de desempeño indica el valor del desempeño de cada persona, en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar, y de su posible desarrollo; es un proceso que sirve para juzgar, estimar, la excelencia de las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución al negocio de la organización. Según nuestros resultados se tiene lo siguiente:

- Se establece que el 23.08% manifestó que a veces su jefe superior posee conocimientos y destrezas que le permitan ejercer efectivamente su puesto, en un 23.08% casi siempre y el 53.85% siempre. (Véase la Tabla N° 18)
- Asimismo el 15.38% manifestó nunca su Jefe superior solicita participación en todo nivel en el desarrollo de estrategias en relación a sus compañeros de trabajo, en un 23.08% a veces, en un 30.77% casi siempre y el 30.77% siempre. (Véase la Tabla N° 19)
- Encontramos que el 23.08% manifestó que a veces cree que su Jefe inmediato identifica los problemas y reconoce sus síntomas, establece soluciones. Posee habilidad para implementar decisiones difíciles en un

tiempo y manera apropiada, en un 38.46% casi siempre y el 38.46% siempre. (Véase la Tabla N° 20)

- Se establece que el 23.08% manifestó que a veces su superior se dirige al personal con respeto y justicia, desarrolla efectivas relaciones de trabajo, con los jefe, colegas y usuarios. Solicita y brinda retroalimentación, en un 15.38% casi siempre y el 61.54% siempre. (Véase la Tabla N° 21)
- Asimismo el 53.85% manifestó que casi siempre planifica su trabajo antes de efectuarlo y el 46.15% siempre. (Véase la Tabla N° 22)
- Encontramos que el 69.23% manifestó que casi siempre planifica su trabajo antes de efectuarlo y el 30.77% siempre. (Véase la Tabla N° 23)
- Se establece que el 30.77% manifestó que a veces su superior se dirige al personal con respeto y justicia, desarrolla efectivas relaciones de trabajo, en un 46.15% casi siempre y el 23.08% siempre. (Véase la Tabla N° 24)
- Encontramos que el 15.38% manifestó que casi siempre cumple las indicaciones de mi superior y el 84.62% siempre. (Véase la Tabla N° 25)
- Asimismo el 7.69% manifestó que casi siempre mantiene buenas relaciones con su Jefe inmediato y el 92.31% siempre. (Véase la Tabla N° 26)
- Se establece que el 7.69% manifestó que a veces ayuda a sus compañeros cuando lo necesitan, en un 15.38% casi siempre y el 76.92% siempre. (Véase la Tabla N° 27)
- se establece que el 15.38% manifestó que a veces asisto de manera puntual a mi centro de labores, en un 46.15% casi siempre y el 38.46% siempre. (Véase la Tabla N° 28)
- Encontramos que el 7.69% manifestó que casi siempre cuida y resguarda los equipos asignados a sus tareas y el 92.31% siempre. (Véase la Tabla N° 29)
- Se establece que el 23.08% manifestó que casi siempre trabaja bien sin que lo supervisen y el 76.92% siempre. (Véase la Tabla N° 30)
- Encontramos que el 100% manifestó que siempre orientan con facilidad al usuario interno y externo cuando se lo requieren. (Véase la Tabla N° 31)

5. Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

- Encontramos que el 15,38% manifestaron como excelente el tener capacidad para realizar sus funciones adecuadamente según lo establecido en el Manual de Organización y Funciones del MOF, lo cual se debería de dar si este documento normativo estuviese al alcance de todos los colaboradores de la institución; el 84,62% manifestó lo contrario.
- El 7.69% manifiesta excelente que conoce los procesos correctos para realizar sus funciones laborales, puesto que al conocer los procesos se realiza las actividades de manera adecuada, el 92,31% señaló lo contrario debido que no cuentan con la documentación requerida que les permita conocer los procesos correspondientes.
- Se establece que el 7.69% manifiesta excelente tener la capacitación para evaluar cada uno de las tareas que realiza, debido que se debe capacitar constantemente el personal para una realización óptima de sus funciones; el 92,31% señala lo contrario puesto que no cuentan con la capacitación requerida para el puesto que ocupan.
- Encontramos que el 23.08% manifiesta excelente conocer la manera de atender al usuario interno, ya que este será bien atendido y se sentirá satisfecho al recibir un servicio de calidad; el 76,92% manifiesta lo contrario.
- Se establece que el 15.38% manifiesta excelente haberse auto capacitado por sus propios medios, el 84,62% señala lo contrario ya que espera recibir capacitación por parte de la institución.
- Encontramos que el 23.08% manifestó que a veces cree que su Jefe inmediato identifica los problemas y reconoce sus síntomas, establece soluciones. Posee habilidad para implementar decisiones difíciles en un tiempo y manera apropiada, en un 38.46% casi siempre y el 38.46% siempre.
- Se establece que el 23.08% manifestó que a veces su superior se dirige al personal con respeto y justicia, desarrolla efectivas relaciones de trabajo, con los

jefe, colegas y usuarios. Solicita y brinda retroalimentación, en un 15.38% casi siempre y el 61.54% siempre.

- Encontramos que el 7.69% manifestó que casi siempre cuida y resguarda los equipos asignados a sus tareas y el 92.31% siempre.
- Se establece que el 23.08% manifestó que casi siempre trabaja bien sin que lo supervisen y el 76.92% siempre.
- Encontramos que el 100% manifestó que siempre orientan con facilidad al usuario interno y externo cuando se lo requieren.

Recomendaciones

- A la Oficina de Planeamiento Estratégico del Hospital, gestionar ante la el Gobierno Regional de Piura, la cobertura presupuestal por la fuente de financiamiento recursos ordinarios para dar cumplimiento a la ejecución y evaluación de los planes de capacitación anuales, conforme a lo dispuesto a normatividad vigente.
- 2 Se recomienda que se realicen por lo menos dos evaluaciones del desempeño al año, tanto al personal del Decreto Legislativo 276 y personal CAS al amparo del Decreto Legislativo N° 1057.
- La selección del personal que será capacitado responda al diagnóstico de necesidades de la institución y no prime los criterios de amistad y/o favor en el fortalecimiento de la selección de talentos.
- Se sugiere realizar investigaciones analizando la relación de las variables desempeño con satisfacción del usuario interno, clima organizacional, motivación y liderazgo etc., por cuanto son variables que se encuentran muy relacionadas entre sí, en mayor y menor grado con relación a los objetivos organizacionales.
- Se sugiere a la Jefatura de Recursos Humanos, tomar en cuanto a la propuesta del Plan de Capacitación, formulado de acuerdo a las normas de servir, priorizando aquellos servidores que adolecen de capacidades y competencias

laborales. Propuesta que se adjunta en la presente investigación en el anexo
N° 02

Referencias bibliográficas

- Alava, A. (2013) Programa de Capacitación dirigido a la Unión de Asociaciones de Prestadores de Servicios Turísticos del Cantón Playas Provincia del Guayas. Universidad Estatal Península de Santa Elena Extensión Playas
- Cano, L. (2010) Evaluación del Desempeño del Personal de Pastelería Monte Alto Huehuetenango. Universidad Panamericana de Guatemala.
- Dessler, G. (2001), Administración de personal. Octava Edición. México Distrito Federal Pearson Education.
- Chiavenato, I. (2011) Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano en las Organizaciones Mc Graw Hill. Novena Edición.
- Chiavenato, I. (2009), Gestión del Talento Humano Mc Graw Hill. Tercera Edición.
- Dias, R. (2011) Capacitación y Desempeño Laboral de los Empleados de la Comisión Federal de Electricidad de la Zona Montemorelos -Linares Nuevo León.
- Decreto Legislativo N° 276 Ley de Bases de la Carrera Administrativa
- Decreto legislativo N° 1057 Régimen de Contratación Administrativa de Servicios
- Decreto Legislativo N° 1025. Aprueban Normas de Capacitación y Rendimiento del Sector Público
- Ley Marco Del Empleo Público Ley N 28175.
- Martell, B, y Sanchez, A. (2013) Plan de Capacitación para Mejorar el Desempeño de los Trabajadores Operativos del Gimnasio “Sport Club” de la Ciudad de Trujillo – 2013. Universidad Antenor Orrego
- Montes, L. (2012) Eficacia de Cuatro Sistemas de Capacitación sobre el Desempeño Laboral de Empleados de una Empresa de Servicios Telefónicos”. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Plan De Capacitación Del Hospital De Apoyo II-2 Sullana Años 2012.
- Plan De Capacitación Del Hospital De Apoyo II-2 Sullana Años 2012.
- Plan Operativo Institucional Del Hospital De Apoyo 2011
- Plan Operativo Institucional Del Hospital De Apoyo 2012
- Plan Operativo Institucional Del Hospital De Apoyo 2013

Resolución Ministerial N° 626-2008/MINSA, aprueba Directiva N° 142-MINSA/OGGRH-V.01 “Normas y Procedimientos para el Proceso de Evaluación del Desempeño y Conducta Laboral”.

Rodríguez, J. (2008) Capacitación del Recurso Humano que Labora en el Registro Mercantil Segundo de la Circunscripción Judicial del Estado Tachira: Una Visión Actualizada. Universidad de Los Andes –Táchira “Dr. Pedro Rincón Gutiérrez. San Cristóbal

Servicio Civil Peruano. Antecedentes marco normativo actual y desafíos para la Reforma. Mayo del 2012

Tovalino, F. (2011), Manual de Gestión de Recursos Humanos. Ediciones Caballero Bustamante. Grupo para el Desarrollo GRADE, 2006

ANEXO N° 01:

FORMATO DE EVALUACION DE CAPACITACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA UNIDAD DE PERSONAL DEL HOSPITAL DE APOYO II-2 SULLANA

UNIDAD AREA

PUESTO QUE DESEMPEÑA

FECHA DE EVALUACION

INSTRUCCIONES

Estimado servidores de la Unidad de Personal, la presente encuesta es parte de una investigación sobre su capacitación y desempeño laboral. Por favor sea muy honesto al responder; no es necesario proporcionar su nombre. En todas las actividades sólo pondrá UNA opción con una X.

I.DATOS GENERALES

GÉNERO: MASCULINO: FEMENINO:

1. NIVEL DE INSTRUCCIÓN :

SUPERIOR UNIVERSITARIA	:	<input type="text"/>
UNIVERSITARIA INCOMPLETA	:	<input type="text"/>
TÈCNICO SUPERIOR COMPLETA	:	<input type="text"/>
TÈCNICO SUPERIOR INCOMPLETA	:	<input type="text"/>
SECUNDARIA	:	<input type="text"/>
PRIMARIA	:	<input type="text"/>

2. ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO LABORAL

AÑOS	:	<input type="text"/>
MESES	:	<input type="text"/>

3. GRUPO OCUPACIONAL

PROFESION :

TECNICO :

AUXILIAR :

II CAPACITACION:

INSTRUCCIONES
Después de analizar cada declaración marque con una "X" el cuadrado que indique su grado de acuerdo, utilizando la escala siguiente:

EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
5	4	3	2	1

	CALIFICACIÓN				
	5	4	3	2	1
1. Tengo la capacidad para realiza mis funciones adecuadamente según lo establecido en el MOF					
2. Conozco los Procesos correctos para realizar mis funciones laborales.					
3. Cuento con la experiencia laboral requerida para el puesto que desempeño.,					
4. Tengo la capacidad para evaluar cada una de la tarea que realizo.					
5. Conozco la manera de atender al usuario interno					
6. Sé cómo responder amablemente ante situaciones agresivas del cliente interno.					
7. Tengo la capacidad para enfocarme en la raíz de los problemas					
8. Identifico con facilidad las ventajas y desventajas al tomar decisiones					
9. Tengo facilidad para redactar documentos externos e Internos					
10. Manejo la información y registros de la institución en forma metódica, manteniéndolos accesible y al día; al manejo discrecional de la información confidencial, personal y privada					
11. Me siento motivado para realizar mi trabajo diariamente					
12. Ha recibido en el último año algún tipo de capacitación por parte de la Institución para mejorar sus actividades laborales					
13. Se auto capacitado por sus propios medios para un mejor desempeño laboral					

III DESEMPEÑO:

INSTRUCCIONES

Después de analizar cada declaración marque con una "X" el cuadrado que indique su grado de frecuencia, Recuerde que las 04 primeras preguntas están referidas a la evaluación del desempeño de su superior.
--

EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
5	4	3	2	1

	CALIFICACIÓN				
	5	4	3	2	1
1. Posee su Jefe Superior conocimientos y destrezas que le permitan ejercer efectivamente su puesto					
2. Su Jefe superior solicita participación en todo nivel en el desarrollo de estrategias en relación a sus compañeros de trabajo.					
3. Cree que su Jefe inmediato identifica los problemas y reconoce sus síntomas, establece soluciones. Posee habilidad para implementar decisiones difíciles en un tiempo y manera apropiada.					
4. Su superior se dirige al personal con respeto y justicia, desarrolla efectivas relaciones de trabajo, con los jefes, colegas y usuarios. Solicita y brinda retroalimentación					
5. Planifico mi trabajo antes de efectuarlo					
6. Tengo bien organizado mi lugar de trabajo					
7. Efectué evaluaciones periódicas de mi trabajo					
8. Cumplo las indicaciones de mi superior					
9. Mantengo buenas relaciones con mi Jefe inmediato					
10. Ayudo a mis compañeros cuando me necesitan					
11. Asisto de manera puntual a mi Centro de Labores					
12. Cuido y resguardo los equipos asignados a mis tareas					
13. Trabajo bien sin que me supervisen					
14. Oriento con facilidad al usuario interno y externo cuando me lo requieren					

ANEXO N° 02:

**PROPUESTA DEL PLAN DE
CAPACITACION DE LA
UNIDAD DE PERSONAL DEL
HOSPITAL DE APOYO II-2
SULLANA.**

**PROPUESTA DEL PLAN ANUAL
DE CAPACITACIÓN 2015 DEL
HOSPITAL DE APOYO II-2
SULLANA**

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

1. ASPECTOS GENERALES DE LA ENTIDAD

- 1.1 Misión del Gobierno Regional de Piura
- 1.2 Misión del Hospital de Apoyo II-2 Sullana
- 1.3 Visión del Gobierno Regional de Piura
- 1.4 Visión del Hospital de Apoyo II-2 Sullana
- 1.5 Objetivos Institucionales
- 1.6 Datos de los trabajadores
- 1.7 Definiciones
- 1.8 Beneficiarios
- 1.9 Marco Legal

2. CAPACITACION

- 2.1 Objetivo general de la capacitación
- 2.2 Objetivos específicos de la capacitación
- 2.3 Objetivos de evaluación

3. EVALUACION

- 3.1 Seguimiento y evaluación de la capacitación
- 3.2 Matriz de actividades de capacitación

4. PRESUPUESTO.

INTRODUCCIÓN

La capacitación en un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica al talento humano, la misma que responde a las necesidades de fortalecer las capacidades de los servidores, adquiriendo conocimientos y habilidades para un mejor desempeño del puesto de trabajo, contribuyendo en la excelencia de los servicios y logro de objetivos organizacionales.

La capacitación no es un gasto sino una inversión en el talento humano que se reflejará en una mejora en la prestación de los servicios otorgando beneficios al personal capacitando, dándole la oportunidad de actualizarse mejorando sus capacidades para un mejor desempeño.

En este contexto la Unidad de Personal en coordinación con las Jefaturas de Departamentos, Servicios, Unidades y Oficinas, ha elaborado el presente Plan de Capacitación 2015, con la finalidad de fortalecer las habilidades y destrezas de los servidores nombrados y contratados tanto de los regímenes laborales del Decreto Legislativo N° 276 y Decreto Legislativo N° 1057 CAS; contribuyendo con ello en la mejora continua de las prestaciones de los servicios y fortalecimiento de la Gestión Institucional.

Ello constituye el primer paso para lograr la mejora continua de los servicios de salud, y cumplir con los Lineamientos de la Política Sectorial de Salud, concordado con los objetivos regionales e institucionales.

1. ASPECTOS GENERALES DE LA ENTIDAD

1.1 Misión del Gobierno Regional de Piura

El Gobierno Regional de Piura, es una persona jurídica de derecho público, con autonomía política, económica y administrativa que organiza la gestión pública de acuerdo a las competencias señaladas por la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, en concordancia con las políticas nacionales sectoriales, que impulsa el desarrollo integral y sostenible de la Región Piura.

1.2 Misión del Hospital de Apoyo Sullana II-2

El Hospital de Apoyo-Sullana II 2, es un establecimiento referencial de la Región Piura, Tumbes y Ámbito Binacional de la Cuenca Catamayo - Chira, que promueve salud, previene los riesgos, protege del daño ; con énfasis en la recuperación de la salud, rehabilitación de las capacidades de los pacientes; en condiciones de plena accesibilidad para la atención de la persona, la familia, la comunidad y medio ambiente desde su concepción hasta su muerte natural; con enfoque de derechos humanos, equidad de género e interculturalidad en salud.

1.3 Visión Gobierno Regional Piura

Al 2016 el Gobierno Regional Piura, se ha posesionado como una institución pública consolidada, descentralizada, ordenada y transparente, que con la efectiva respuesta de su personal, capacitado calificado, plenamente identificado con las prioridades de la población y una permanente vigilancia ciudadana lidera y conduce el desarrollo sostenible de la región Piura.

1.4 Visión del Hospital de Apoyo Sullana II-2

La Visión del Hospital de Apoyo-Sullana II 2, es constituirse en un Hospital de

alta complejidad en la atención de salud, con infraestructura moderna y equipos con tecnología de punta con excelencia y liderazgo en la atención Hospitalaria integral a la población, en condiciones de Legalidad, calidad y plena accesibilidad, fortalecido en la docencia e investigación para la salud, de acuerdo a la modernidad, integrándose al sistema de referencia y contrareferencia, con enfoque de derechos humanos, equidad de género e interculturalidad en salud .

1.5 Objetivos Institucionales

Los Objetivos Estratégicos del Hospital de Sullana, son los siguientes:

- a. Lograr altos índices de reducción en la morbimortalidad infantil, materna y en enfermedades transmisibles.
- b. Lograr la participación activa de la población en el desarrollo de los programas de salud.
- c. Desarrollar capacidad resolutoria para atender, situaciones críticas en forma oportuna con personal especializado, con equipos modernos, logrando una reducción significativa de las complicaciones y la mortalidad.
- d. Eliminar las causas de las enfermedades crónicas y degenerativas.
- e. Lograr el desarrollo de las capacidades docentes y de investigación del personal en el campo de la salud.
- f. Lograr la incorporación de nuevos conocimientos científicos, metodología y aplicación de tecnologías modernas para mejorar la atención de la salud de la población.
- g. Implementar el uso adecuado de protocolos que faciliten una acción eficaz en la prestación de servicios de salud.
- h. Definir y fortalecer la cultura organizacional del Hospital.

1.6. Datos de los Trabajadores

Nivel Profesional	Designados	Nombrados	Servicios Personales	CAS
Directivos	09		0	0
Profesionales		256	4	48
Técnicos		183	7	69
Auxiliares		69	3	10
Total Trabajadores	09	508	14	127

1.7 Definiciones

Para efectos del presente Plan según lo establecido por SERVIR, se define

- a) **Acciones de Capacitación:** Procesos y actos relacionados con el desarrollo de competencias y valores de las personas al servicio del estado para la mejora continua de la Gestión Pública. Las acciones de capacitación se imparten a través de la formación profesional y formación laboral.
- b) **Formación Laboral:** Capacitación teórica y práctica que reciben las personas al servicio del Estado dentro de la entidad en las que labora y que es impartida durante la jornada laboral. Dicha capacitación debe ser supervisada por el personal designado para tal fin, dentro de la entidad donde las personas al servicio del Estado estuvieren recibiendo la capacitación.
- c) **Capacitación Interinstitucional y pasantías.** Capacitación en el trabajo teórica y/o práctica que reciben las personas al servicio del Estado en otra entidad pública. Dicha capacitación es impartida durante la jornada laboral y debe ser supervisada por personas designadas para tal fin, dentro de la entidad donde las personas al servicio del Estado estuviesen recibiendo la capacitación. Esta última exigencia no se aplica en el caso de pasantías institucionales.

- d) Formación Profesional.** Postdoctorado, doctorado, maestrías cursos de actualización impartidos por centros, centros con sede en el extranjero o especialista según sea el caso.

- e) Curso de Actualización.** Se considera como cursos de actualización a los diplomados en sus variantes presencial, semi presencial y virtual cursos teóricos técnicos especializados, seminarios, talleres y similares que tengan relación directa con las funciones que desempeñan las personas al servicio del estado en sus respectivos puestos de trabajo, que no conducen a grado académico y su duración se rige por la normatividad vigente, y que pueden ser dictados por un centro, centro con sede en el extranjero o un especialista.

1.8 Beneficiarios de la Capacitación.

Según las disposiciones dadas por SERVIR, la capacitación está dirigida al fortalecimiento de las capacidades de las personas al servicio del estado, que presten servicios bajo cualquier modalidad de contratación, bajo relación de dependencia o prestación de servicios de carácter no autónomo (nombrados, servicios personales y CAS).

En el caso del personal CAS (Contratación Administrativa de Servicios), podrán ser beneficiarios de capacitación, solo en los caso de formación laboral y cursos de actualización.

Los funcionarios y personal de confianza no son considerados beneficiarios de los programas de formación profesional; para los temas de formación laboral, capacitación interinstitucional y pasantías se sujetaran a lo establecido en el reglamento del D. L N^a 1025 “Normas de capacitación y evaluación del personal de las entidades públicas”, aprobado con D. S N^a 009-2010-PCM “Reglamento del D.L N^a 1025”

1.9 Marco Legal.

- D. L N° 1023 “Decreto Legislativo que crea la Autoridad Nacional de Servicio Civil – SERVIR“
- D. L N° 1023 Normas de capacitación y evaluación del personal de las entidades públicas”
- D. S N° 009-2010-PCM “Reglamento del D. L N° 1025”
- R.P N° 014-2011-SERVIR/PE “Aprueba Directiva N° 001-2011-SERVIR-GDCR”
- Directiva N° 001-2011-GDCR: “Directiva para la elaboración del PDP al Servicio del Estado”
- D. L 276 Ley de Bases de la Carrera Administrativa”
- D. L 1057 “Régimen de Contratación Administrativa de Servicios

2. CAPACITACIÓN

2.1 Objetivo general de capacitación

Fortalecer las Capacidades del Potencial Humano del Hospital de Apoyo Sullana en el Año 2015.

2.2 Objetivos específicos de capacitación

1. Mejorar los procesos de atención al usuario externo e interno.
2. Mejorar las habilidades procedimentales y cognoscitivas de los servidores nombrados, contratados y personal CAS en el Hospital de Apoyo Sullana II-2.
3. Mejorar el Sistema de Gestión Administrativo.
4. Mejorar la gestión de servicios de salud
5. Lograr la satisfacción del usuario interno en un 70%

2.3 Objetivos de evaluación

1. Determinar el nivel de eficiencia y eficacia en el desarrollo de las actividades programadas en el Plan de Capacitación 2015.
2. Medir el logro de las habilidades y destrezas de los servidores que participan en las actividades del Plan de Capacitación.

3. EVALUACIÓN

El Hospital de Apoyo Sullana II-2, en el año 2013, por medio de la Unidad de Personal ha desarrollado un proceso de identificación de necesidades de capacitación, conjuntamente con los directivos de esta Unidad Ejecutora que tienen a cargo el personal a su cargo, con el fin de que brinde información acerca de los temas de capacitación que requieren los trabajadores de esta entidad.

3.1 Seguimiento y Evaluación de la Capacitación

3.1.1 Reacción

Esta modalidad nos permitirá medir la satisfacción de los participantes de los eventos de capacitación que realizará el Hospital de Apoyo Sullana II-2, a través de personas o instituciones especializadas en la temática respectiva. Así mismo brindará información acerca de las actividades a tomar en cuenta para mejorar el desarrollo del Plan de Capacitación del año próximo.

3.1.2 Aprendizaje o conocimientos

Para monitorear el impacto de las actividades de capacitación sobre los conocimientos de los trabajadores del Hospital, se ha previsto la realización de pruebas escritas de conocimiento, que se realizarán después del desarrollo de las actividades de capacitación y cuyo contenido guardado estricta relación con la

temática expuesta. Asimismo se complementará con material de capacitación entre los trabajadores asistentes a dichos eventos.

Los resultados de estas pruebas de conocimientos, permitirán conocer los aspectos temáticos que deben ser reforzados los trabajadores de esta entidad y brindaran información acerca de los temas de capacitación que deberán ser priorizados e incluidos en el Próximo Plan Anual.

3.1.3 Resultados

Con el objeto de monitorear los logros alcanzados de los objetivos de capacitación del presente Plan, se considera los siguientes indicadores:

- El 80% de los servidores de la entidad, aprueban satisfactoriamente las pruebas de conocimientos dispuestas en el presente Plan.
- Nivel de eficiencia del 75 % en la ejecución de las actividades programadas en el Plan de Capacitación.
- El 75 % de los servidores capacitados se encuentran satisfechos con las actividades del Plan de capacitación que han intervenido.
- Mejora del nivel de atención del usuario externo en un 70%.

3.2 Matriz de actividades de Capacitación

A través del diagnóstico de necesidades de capacitación realizado previamente, se ha determinado las acciones de capacitación que se muestran en el Cuadro N° 01. La misma que se detalla en la siguiente página.

4. PRESUPUESTO

El presente Plan de Capacitación 2015 del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, requiere de un presupuesto de S/ 127,800.00 Nuevos Soles, cuyo detalle de actividades de presenta en el cuadro N° 01

Cuadro N° 01
Matriz de capacitación del personal año 2015

Nombre del evento	Objetivo a lograr	Modalidad	Duración	Áreas beneficiarias	N° de asistentes	Fecha de realización	Costo Nuevos Soles (S/.)
Costos hospitalarios y manejo de Software costos	Actualizar los conocimientos y habilidades procedimentales en el servidor en la elaboración de tarifas hospitalarias.	Curso taller	20 horas	Oficina de planeamiento estratégico	1	02/02/2015-03/06/2015	S/. 1.,500.00
Nueva versión de aplicación SIAF Administrativo-saneamiento contable y patrimonial	Actualizar capacidades del servidor de acuerdo a las innovaciones de los sistemas de información.	Curso taller	20 horas	Unidad de personal, Logística y Planeamiento estratégico	4	02-04/03/2015	S/ 10,000.00
Taller aplicativos SIAF Integración Contable y Tesorería	Fortalecer capacidades de los servidores de las Áreas de tesorería e Integración Contable	Curso taller	20 horas	Áreas de Tesorería y Contabilidad de Economía	2	16-17/02/2015	S/ 3800.00
Formulación y evaluación de proyectos de salud	Fortalecer capacidades al equipo de formulación de proyectos SNIP	Curso taller	20 horas	Área de inversiones de la Oficina de Planeamiento Estratégico	2	25-27/03/2015	S/ 3500.00
Gestión de programas presupuestales	Mejorar capacidades del personal de presupuesto y planificación	Curso taller	20 horas	Áreas de presupuesto y planificación de Planeamiento Estrateg.	2	04-06/05/2014	S/ 2,500.00
Dirección de hospitales	Fortalecer capacidades al equipo de gestión	Diplomado	600 horas	Dirección, Administración y Planeamiento Estratégico	3	09/05/2015-08/08/2015	S/ 10,000.00

Elaboración de planes de desarrollo de recursos humanos	Mejorar capacidades en el personal de recursos humanos	Curso taller	20 horas	Unidad de personal	2	03/08/2015-07/09/2015	S/ 2500.00
Procesos de selección y reclutamiento del personal CAS y D. L N° 276	Fortalecer capacidades del personal de las áreas de selección de la unidad de personal	Curso taller	20 horas	Unidad de personal	2	08-10/09/2015	S/ 2,500.00
Gerencia del talento humano	Mejorar capacidades en el personal jerárquico de la unidad de personal	Diplomado	600 horas	Jefatura de la unidad de Personal	1	07/03/2015-	S/ 2,500.00
Manejo de planillas y PDT	Mejorar capacidad del personal del área de competencia	Curso taller	20 horas	Áreas de remuneraciones de la Unidad de Personal	2	03-04/05/2015	S/ 2000.00
Seguridad y bienestar social	Fortalecer capacidades del personal de encargado del área de Bienestar de Personal	Curso taller	20 horas	área de bienestar social de la Unidad de Personal	1	24-26/03/2015	S/ 2000.00
Contrataciones del estado		Curso Taller	20 horas		2	09-12/03/2015	S/ 4,500.00

	Fortalecer capacidades del personal de programación y procesos de selección de la Unidad de Logística			área de programación y adquisiciones de la Unidad de Logística			
Gerencia de abastecimiento	Fortalecer capacidad del personal jerárquico de la Unidad de Logística	Diplomado	600 horas	Jefatura de Logística y Administración	2	14/02/2015-13/06/2015	S/ 4,000.00
Manejo de calderos y fogoneras en casa fuerza	Fortalecer capacidades del personal de Servicios Generales y Mantenimiento	Pasantías	200 horas	Servicios generales	2	06-20/07/2015	S/ 6,000.00
Mecánica automotriz	Fortalecer capacidades del personal de transportes de servicios generales	Pasantías	200 horas	Servicios generales	2	03/08/2015-17/08/2015	S/ 6000.00
Análisis y procesamientos de registros médicos	Fortalecer capacidades del personal de estadística	Curso taller	20 horas	Unidad de estadística e informática	2	05-07/03/2015	S/ 1,500.00
Técnicas de bioseguridad hospitalaria	Fortalecer capacidades del personal de enfermería	Pasantía	300 horas	Departamento de Enfermería	4	04/05/2015-18/05/2015	S/ 12,500.00
Desinfección y esterilización de sala de operaciones	Fortalecer capacidades del personal de enfermería	Pasantía	300 horas	Departamento de Enfermería	4	08/06/2015-22/06/2015	S/ 12,500.00

Manejo de Ventilación Neonatal y Pediátrica	Fortalecer capacidades del personal de enfermería	Pasantía	300 horas	Departamento de Enfermería	4	06/07/2015-20/07/2015	S/ 12,500.00
Manejo de emergencias y urgencias	Fortalecer capacidades del personal de enfermería	Pasantía	300 horas	Departamento de Enfermería	04	13/07/2015-25/07/2015	S/ 12,500.00
Procedimientos de banco de sangre y aféresis	Fortalecer capacidades del personal de banco de sangre	Pasantía	200 horas	Banco de Sangre	01	10/08/2015-24/08/2015	S/ 3,500.00
Calidad y control Bioquímica	Fortalecer capacidad del personal de bioquímica	Curso taller	40 horas	Área de Bioquímica de Laboratorio	02	08-11/09/2015	S/ 1,500.00
Manejo de gestantes con complicaciones	Fortalecer capacidades del personal de obstetricia	Seminario	50 horas	Departamento de Gineco-Obstetricia	03	23-26/09/2015	S/ 2000.00
Violencia familiar y laboral	Fortalecer capacidades del Servicio Social	Curso taller	20 horas	Servicio Social	02	22-24/09/2015	S/ 1000.00
Manejo de residuos hospitalarios	Fortalecer capacidades del personal de limpieza de la unidad de servicios generales	Curso taller	20 horas	Servicios generales	04	21-23/09/2015	S/ 2000.00
TOTAL PRESUPUESTO		S/.124,800.00					