

**UNIVERSIDAD NACIONAL
“JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION HUACHO”**

ESCUELA DE POSGRADO



TESIS

**CAPACITACIÓN Y COMPETENCIAS LABORALES DE LOS
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL SAN JUAN
BAUTISTA, DISTRITO DE HUARAL, 2021**

Presentada por:

Katherine Angelica Chacón Félix

Asesor:

Dr. Policarpo Diomedes Márquez Valencia

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

HUACHO – PERÚ

2022

CAPACITACIÓN Y COMPETENCIAS LABORALES DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA, DISTRITO DE HUARAL, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
2	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
3	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	www.slideshare.net Fuente de Internet	1%
5	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	idoc.pub Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
8	ciencialatina.org Fuente de Internet	1%

Dedicatoria

A mis padres Marisol Félix y Emilio chacón,

A mi pareja Carlos Coca,

A mi hija Emily,

A mis hermanos Gerson, Jesús y Piero.

Agradecimiento

A los docentes de posgrado por impartir sus conocimientos.

A mi asesor Dr. Policarpo Diomedes Márquez, por la ayuda, paciencia y dedicación.

A mi familia que son el motor y motivo de mi superación.

A mi Alma Mater Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Índice

Dedicatoria.....	i
Agradecimiento	ii
Índice	iii
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
Introducción.....	ix
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.1. Descripción de la realidad problemática	11
1.2. Formulación del problema.....	13
1.2.1. Problema general	13
1.2.2. Problemas específicos.....	13
1.3. Objetivos de la investigación.....	14
1.3.1. Objetivo general	14
1.3.2. Objetivos específicos.....	14
1.4. Justificación de la investigación.....	14
1.5. Delimitación del estudio.....	15
1.6. Viabilidad del estudio.....	15
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	16
2.1. Antecedentes de la investigación.....	16
2.1.1. Investigaciones internacionales	16
2.1.2. Investigaciones nacionales	17
2.2. Bases teóricas	19
2.2.1. Capacitación del personal.....	19
2.2.2. Competencias laborales	26
2.3. Bases filosóficas	31
2.4. Definición de términos básicos.....	32
2.5. Hipótesis de investigación.....	35
2.5.1. Hipótesis general	35
2.5.2. Hipótesis específicas.....	35

2.6. Operacionalización de variables	36
CAPITULO III: METODOLOGÍA.....	37
3.1. Diseño metodológico.....	37
3.1.1. Enfoque de investigación	37
3.1.2. Tipo de investigación	37
3.1.3. Diseño de investigación.....	37
3.2. Población y muestra	37
3.2.1. Población	37
3.2.2. Muestra	37
3.3. Técnicas de recolección de datos.....	38
3.4. Técnicas para el procedimiento de la información.....	38
3.5. Matriz de consistencia	40
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	41
4.1. Análisis de resultados	41
4.1.1. Análisis descriptivo	41
4.1.2. Análisis inferencial.....	51
V. DISCUSIÓN.....	56
5.1. Discusión de resultados	56
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	59
6.1. Conclusiones.....	59
6.2. Recomendaciones	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	63

Índice de tablas

<i>Tabla 1: grupo de competencias genéricas</i>	28
<i>Tabla 2: competencias según puesto laboral</i>	29
<i>Tabla 3: niveles de capacitación</i>	41
<i>Tabla 4: niveles de competencia laborales</i>	42
<i>Tabla 5: niveles de transmisión de información</i>	43
<i>Tabla 6: niveles de desarrollo de habilidades</i>	44
<i>Tabla 7: niveles de desarrollo o modificación de actitudes</i>	45
<i>Tabla 8: niveles de desarrollo de conceptos</i>	46
<i>Tabla 9: niveles de competencia de desempeño</i>	47
<i>Tabla 10: niveles de competencia de ayuda y servicio</i>	48
<i>Tabla 11: niveles de competencias cognitivas</i>	49
<i>Tabla 12: niveles de competencias de eficacia personal</i>	50
<i>Tabla 13: correlación entre la variable capacitación y competencias laborales de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021.</i>	51
<i>Tabla 14: correlación entre la variable capacitación y competencias de desempeño de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021.</i>	52
<i>Tabla 15: correlación entre la variable capacitación y competencias de ayuda y servicio de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021.</i>	53
<i>Tabla 16: correlación entre la variable capacitación y competencias cognitivas de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021.</i>	54
<i>Tabla 17: correlación entre la variable capacitación y competencias de eficacia personal de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021</i>	55

Índice de figuras

Figura 1: niveles de capacitación	41
Figura 2: niveles de competencia laborales	42
Figura 3: niveles de transmisión de información.....	43
Figura 4: niveles de desarrollo de habilidades.....	44
Figura 5: niveles de desarrollo o modificación de actitudes	45
Figura 6: niveles de desarrollo de conceptos.....	46
Figura 7: niveles de competencia de desempeño.....	47
Figura 8: niveles de competencia de ayuda y servicio	48
Figura 9: niveles de competencias cognitivas	49
Figura 10: niveles de competencias de eficacia personal	50

Resumen

La presente tesis planteó como objetivo determinar la relación que existe entre capacitación y competencias laborales de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021. Se desarrolló un enfoque metodológico cuantitativo, con una investigación de tipo básica, relacional, diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 112 trabajadores administrativos y una muestra de 71 trabajadores administrativos. Se utilizó como técnica la encuesta y la entrevista. Además, se elaboró un instrumento por cada una de las variables divididas en 20 ítems para la variable capacitación y 20 ítems para la variable competencias laborales, que fueron medidos en escala de Likert. Se obtuvo como resultados que en la institución se percibe un nivel regular de capacitación (65%) y un nivel alto de percepción sobre las competencias laborales (54%). Finalmente, la investigación concluye que existe una relación directa entre capacitación y competencias laborales de los trabajadores con un grado de correlación positivo media (P valor 0,001 y Rho 0,390).

Palabras Claves: Capacitación, Competencia Laboral, Autocontrol, Desempeño Laboral, Eficacia, Motivación del Personal, Capacidades Profesionales y Habilidades del Trabajador.

Abstract

The objective of this thesis was to determine the relationship that exists between training and job skills of the administrative workers of the San Juan Bautista Hospital, Huaral district, 2021. A quantitative methodological approach was developed, with a basic, relational, non-functional design investigation. cross-sectional experiment. The population consisted of 112 administrative workers and a sample of 71 administrative workers. The survey and the interview were used as techniques. In addition, an instrument was developed for each of the variables divided into 20 items for the training variable and 20 items for the job skills variable, which were measured on a Likert scale. It was obtained as results that in the institution a regular level of training is perceived (65%) and a high level of perception on labor competencies (54%). Finally, the research concludes that there is a direct relationship between training and job skills of workers with a medium positive degree of correlation (P value 0.001 and Rho 0.390).

Keywords : Training, Labor Competence, Self-control, Work Performance, Efficiency, Staff Motivation, Professional Capabilities and Worker Skills.

Introducción

La capacitación del personal del sector público posee el propósito de promover y generar un desarrollo personal y profesional de todos los funcionarios públicos, además, del fortalecimiento de la institución para el cumplimiento de todos los objetivos propuestos por la organización. La capacitación es sumamente importante al igual que las políticas de selección, promoción, remuneraciones, evaluación e incentivos y constituye un aspecto decisivo para tomar decisiones al momento de desarrollar políticas en materia de recursos humanos para la mejora de las competencias laborales de cada uno de sus miembros.

Las competencias laborales representan aquellos conocimientos y habilidades que posee un trabajador para dar respuesta a una determinada acción en el ámbito laboral. Las competencias laborales pueden incluir los conocimientos adquiridos en el tiempo por la formación profesional sumado a las capacidades y actitudes propias del trabajador.

Hoy en día, las organizaciones requieren trabajadores altamente competentes para ejecutar cualquier tipo de función a fin de satisfacer las necesidades de sus usuarios, permitiendo una mayor aceptación del servicio y mejorando la experiencia del usuario. El presente trabajo se estructura de la siguiente forma:

En el capítulo I: en este capítulo se considera aspectos relacionados al planteamiento del problema, formulación de problemas, objetivos, la delimitación del estudio.

En el capítulo II: en este capítulo se trata las teorías asociadas a la investigación, antecedentes nacionales e internacionales, términos básicos, hipótesis y la matriz de operacionalización de variables.

En el capítulo III: en este capítulo se considera el diseño metodológico, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y las técnicas para el procesamiento de información.

En el capítulo IV: en este capítulo se muestran los resultados del estudio a través de un análisis descriptivo y un análisis inferencial, que nos permitirá contrastar la hipótesis.

En el capítulo V: en este capítulo se considera la discusión de los resultados, el mismo que hace un contraste con los antecedentes nacionales e internacionales de la investigación.

En el capítulo VI: en este capítulo se especifican las conclusiones y recomendaciones del presente estudio.

En el capítulo VII: en este capítulo se establecen las fuentes bibliográficas revisadas y utilizadas en el presente estudio.

Finalmente, señalar que el trabajo de investigación cumple con las características formales solicitadas por la institución.

La autora

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.Descripción de la realidad problemática

A nivel internacional, existen algunas instituciones caracterizadas por no invertir en su capital humano, puesto que, consideran que son temas operativos y repetitivos fáciles de aprender, provocando una etapa de baja productividad que perjudica a toda la organización, sin percibir que la inversión en programas de capacitación para sus empleados es de vital importancia en el perfeccionamiento de sus colaboradores. Por tanto, en el mundo actual disruptivo que nos encontramos, es momento que las organizaciones cambien el chip retrógrado a uno más próspero que centre su atención en el capital humano y el progreso de sus competencias laborales. Estudios internacionales demuestran que los colaboradores sin capacitación demoran hasta 6 veces más en realizar un trabajo que una persona que se encuentra capacitada, además, y de aquellas personas que no las capacitan, el 41% quieren irse.

En el Perú, según un informe de Aptitus, el 48% de los colaboradores peruanos han recibido algún tipo de adiestramiento a cargo de sus actuales empleadores, también se indica que las capacitaciones se dan en un 85% dentro de la organización, y un 10% de los colaboradores asegura que se capacitan en una institución externa y un 5% opta por la capacitación virtual (Diario Gestión, 2018). Organizaciones como Deloitte, EY, PWC, Korn Ferry, Adecco, entre otras empresas, aplican nuevos conocimientos sobre cultura y clima laboral que les permite mantener buena presencia en el mercado a través del perfeccionamiento de las competencias laborales de sus colaboradores.

La capacitación del personal del sector público posee el propósito de promover y generar un desarrollo personal y profesional de todos los funcionarios públicos, además, del fortalecimiento de la institución para el acatamiento de todos los objetivos planteados desde un principio por la organización. La capacitación es sumamente importante al igual que las políticas de selección, promoción, remuneraciones, evaluación e incentivos y constituye un aspecto decisivo para tomar decisiones al momento de desarrollar políticas sobre el capital humano para la mejora de las competencias laborales de cada uno de sus miembros.

En el Hospital San Juan Bautista del distrito de Huaral trabajan en total 300 colaboradores cuyas labores contribuyen a brindar un servicio de salud eficiente desde

la parte administrativa hasta la parte asistencial, por lo que requieren una capacitación constante dado que, los cambios normativos y otros aspectos son frecuentes. Sin embargo, el programa de capacitación que ha programado y ejecutado el Hospital no se ajusta ni atienden las necesidades los colaboradores para potencializarlos y que con su preparación sean capaces de generar ideas que aporten a la organización y al servicio de salud pública. Asimismo, los colaboradores consideran que los pocos programas de capacitación que se han organizado, no han ayudado a la mejora de las habilidades blandas del personal. Ante ello, el área de recursos humanos debe atender constantemente este llamado a nivel personal como para el bien común de la organización. Por otro lado, el equipamiento tecnológico para el desarrollo de las capacitaciones a los trabajadores no son las adecuadas y el alto índice de rotación del personal también constituye un limitante para el desempeño laboral del personal capacitado. La institución no cuenta con un plan de capacitación anual, ejecutándose únicamente capacitaciones para situaciones específicas, con horarios reducidos y sin una retroalimentación que permita evaluar la calidad de la capacitación y/o el aprendizaje del colaborador.

Es evidente que, incluso contratando a los mejores profesionales de determinadas áreas, la capacitación debería de ser un proceso continuo, dado que, el campo del conocimiento es infinito y cada día se aprende algo nuevo, requiriéndose para ello, una actualización periódica, poniendo énfasis a la búsqueda de continuidad en las acciones de capacitación para mantener lo que ahora es muy conocido como competencia laboral, sobre todo en el sector salud.

Las competencias laborales facilitan la adaptación del colaborador ante cambios tecnológicos en la empresa, la forma de organizar en el trabajo o para asumir nuevas responsabilidades (Vargas, 2003, pág. 85). Se puede apreciar la oportunidad de mejora en las competencias del personal durante sus actividades, siempre y cuando se realicen trabajos en equipo destacándose las habilidades del personal, las capacitaciones contribuyen al desarrollo de las habilidades, por lo cual se requiere de manera integral, se puede lograr la eficiencia, si se implementa una capacitación específica e integrada para cada actividad. En el área de labores se ha identificado actitudes negativas de los trabajadores durante sus actividades, el trabajador cumple en asistir, pero no se muestra muy motivado ni anímica ni económicamente.

Los colaboradores del Hospital aceptan las capacitaciones programadas, pero no todos demuestran lo aprendido y solo se limitan al cumplimiento de las tareas a desarrollar. Además, por la coyuntura sanitaria, el trabajo para el personal del Hospital se recargó, hecho que no les permite cumplir a cabalidad y sintiéndose un clima laboral bastante denso, donde no se aprecia buenas relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo.

De continuar esta situación referente a la capacitación y el desarrollo de competencias laborales, los trabajadores se sentirán insatisfechos con la institución donde laboran debido a que no les brindaría la oportunidad de un crecimiento en lo laboral y en lo personal. La institución debe demostrar que lo importante es cuidar a su talento humano, capacitarlos, empoderarlos, desarrollar sus competencias laborales y mantenerlos motivados.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre capacitación y competencias laborales de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre capacitación y competencias de desempeño de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021?

¿Cuál es la relación entre capacitación y competencias cognitivas de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021?

¿Cuál es la relación entre capacitación y competencias de eficacia personal de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021?

¿Cuál es la relación entre capacitación y competencias de ayuda y servicio de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021?

1.3.Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre capacitación y competencias laborales de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar la relación entre capacitación y competencias de desempeño de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021.

Identificar la relación entre capacitación y competencias cognitivas de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021.

Identificar la relación entre capacitación y competencias de eficacia personal de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021.

Identificar la relación entre capacitación y competencias de ayuda y servicio de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021.

1.4.Justificación de la investigación

En algunas organizaciones se tiene la creencia que los programas de capacitación constituyen un gasto innecesario que no tendrá ningún resultado positivo en la institución, sin pensar críticamente que es a través de esta actividad estratégica que tendrá colaboradores competentes para afrontar cualquier tipo de situación y promover un trabajo más eficiente.

Incluso contratando a los mejores profesionales de determinadas áreas, la capacitación debería de ser un proceso continuo, dado que, el campo del conocimiento es infinito y cada día se aprende algo nuevo, requiriéndose para ello, una actualización periódica, poniendo énfasis a la búsqueda de continuidad en las acciones de capacitación para mantener lo que ahora es muy conocido como competencia laboral, sobre todo en el sector salud, que presenta una normativa actualizada dependiendo de la coyuntura, de lo contrario, esta situación hará que la institución pierda competitividad e imagen ante la sociedad, que dicho sea de paso, ya se encuentra muy decepcionada del servicio de salud pública.

El presente estudio busca conocer la relación que existe entre las variables capacitación y competencias laborales en los administrativos del Hospital San Juan Bautista, permitiendo esbozar conclusiones y recomendaciones que favorecerán a la institución en el manejo de las competencias laborales de su personal.

1.5. Delimitación del estudio

Delimitación espacial: el presente estudio se desarrollará en el Hospital San Juan Bautista del distrito de Huaral.

Delimitación temporal: el período de ejecución del presente estudio es de agosto a diciembre del 2021.

Delimitación social: los participantes de la población de estudio serán los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista del distrito de Huaral, que serán elegidos por determinados criterios.

1.6. Viabilidad del estudio

Viabilidad técnica: la tesista cuenta con los recursos materiales, económicos tecnológicos y bibliográficos para llevar a cabo el presente estudio.

Viabilidad económica: se cuenta con medios económicos necesarios para gastos materiales, operativos y de recursos humanos que demande la presente investigación.

Viabilidad temporal: la tesista dispone del tiempo para llevar a cabo su investigación y con la disponibilidad de la unidad de análisis.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Investigaciones internacionales

Parra-Penagos y Rodríguez-Fonseca (2016) en su investigación titulada *la capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones*, se proponen hacer un análisis sobre la capacitación y el efecto que tendría sobre la calidad dentro de las organizaciones. La investigación presenta un enfoque cualitativo-cuantitativo, enfatizando que la capacitación representa la base de la gestión de calidad en las instituciones. Se concluye que hay una influencia entre la capacitación y la calidad poniéndole énfasis al desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas.

Cortez (2020) en su investigación titulada *competencias laborales profesionales del personal directivo del sindicato de trabajadores de Cetraemelesa* analizaron las competencias profesionales de personal directivo del Sindicato de Trabajadores. Metodológicamente es una investigación cualitativa, descriptivo, no experimental y método inductivo, con una población conformada por 11 dirigentes, utilizando la técnica de la entrevista con preguntas abiertas. Los resultados permitieron conocer las competencias técnicas y metodológicas, las debilidades en las competencias informáticas, débil empoderamiento de los funcionarios, falta de capacitaciones, trabajo en equipo, búsqueda de beneficios laborales. Además, se considera unas adecuadas relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, compañerismo, trabajos colaborativos, amenazas por diferencias políticas y desconfianza en ciertos dirigentes. Finalmente, resulta necesario optimizar las competencias participativas que ayuden a hacer más eficiente la gestión institucional.

De León y Martínez (2015) en su investigación titulada *las competencias laborales como estrategia de gestión del capital humano: un nuevo reto para la competitividad organizacional*, analizaron la evolución de las competencias prioritarias que deben ser implementadas en sector privado, que coadyuvaran a optimizar el nivel de competitividad de los máximos representantes en las

instituciones privadas. En tal sentido, se han identificado las principales estrategias de administración del talento humano que trabajan actualmente en un ámbito internacional. Metodológicamente hace una revisión sistemática de análisis documental de artículos científicos. La investigación concluye que las capacidades del personal son indispensables para un eficiente desarrollo del trabajo en una organización exitosa a razón de fortalecer su competitividad y lograr la maximización del potencial de la fuerza laboral.

Bonilla, Macero y Mora (2018) en su investigación titulada *la importancia de la capacitación en el rendimiento del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato*, recalcan que los planes de capacitación poseen un gran significado para la gestión administrativa del todo el personal de una institución y se mide en relación al conocimiento que adquiere el personal y a la intención de asistir a los cursos de capacitación. Metodológicamente, la investigación es cualitativa, se aplicó como técnica la entrevista semiestructurada dirigida a los trabajadores administrativos de la Universidad. La investigación puntualiza que la inadecuada capacitación al personal administrativo y trabajadores de distintas dependencias desorienta perjudicando el clima laboral a través de conflictos interpersonales, estrés, improductividad, que menguando el normal desenvolvimiento de sus labores generales y específicas. Además, la falta de conocimiento sobre las labores es resultado de un débil proceso de capacitaciones e inducción para el correcto desempeño de sus labores.

2.1.2. Investigaciones nacionales

Pacherrez y Marrufo (2020) en su investigación titulada *modelo de gestión por competencias laborales para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja, 2020*, estableció como objetivo la propuesta y validación de un modelo de gestión por competencias que permitiría perfeccionar el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad. Metodológicamente presenta un tipo de investigación aplicada, con un enfoque cualitativo, de diseño no experimental, descriptivo, propositivo, utilizó de técnica la encuesta y como instrumento, elaboró un cuestionario por cada una de las variables. La investigación concluye que el desempeño laboral de

los trabajadores de la Municipalidad es deficiente y resulta relevante diseñar e implementar un Modelo de Gestión por Competencias con el objetivo de desarrollar las competencias cognitivas, habilidades y actitudinales, mejorando su rendimiento, productividad y una adecuada gestión de los recursos financieros y humanos.

Yllesca (2018) en su investigación titulada *capacitación laboral y desarrollo de competencias laborales en el personal de enfermería del Hospital de Vitarte – 2017*, propuso como objetivo conocer la relación existente entre la capacitación laboral y el desarrollo de competencias para el personal asistencial del Hospital de Vitarte. Metodológicamente es una investigación de tipo básico, correlacional, de enfoque cuantitativo, con un método hipotético deductivo, de diseño no experimental y corte transversal, se utilizaron como instrumentos las encuestas por cada una de las variables. Se concluye que la capacitación laboral se relaciona con el desarrollo de competencias del personal de enfermería con un coeficiente Spearman de ,433 y un grado de significancia menor a 0,05.

Chavez, Moscoso y Manrique (2018), en su investigación titulada *capacitación en gestión universitaria para lograr competencias laborales en el personal administrativo de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, 2017*, planteó determinar el grado de influencia que existe entre capacitación en gestión universitaria para lograr competencias laborales en el personal administrativo de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma. Metodológicamente la investigación es de tipo aplicada, aplicándose el método científico, con un enfoque cuantitativo, de diseño pre experimental, como muestra se consideró a 29 administrativos de la Universidad, utilizándose la técnica de evaluación de competencias y la lista de cotejo como instrumento de investigación. La investigación concluye que la capacitación en gestión universitaria influye favorable y significativamente para el cumplimiento de las competencias laborales del personal administrativo de la Universidad, con un nivel de significancia de 0,05 y p-valor = (0) expresando un progreso significativo en el desarrollo de las competencias laborales a consecuencia de una adecuada capacitación en gestión universitaria.

Flores (2018), en su investigación titulada *competencia laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas, período 2017*, planteó como objetivo determinar la relación entre competencia laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad. Metodológicamente el enfoque es cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, transversal, la muestra estuvo constituida por 157 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario de enfoque americano y un cuestionario de desempeño laboral de Chiavenato. La investigación concluye que el nivel de competencia laboral es bueno, representado por un 78%. Además, el nivel de desempeño laboral es alto representado por el 64%. Asimismo, el nivel de competencia laboral en los profesionales es bueno (62%), de los técnicos es regular (80%), y los auxiliares es malo (53%). Finalmente, se asevera que existe relación directa y significativa entre la competencia laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad, con un coeficiente de Pearson 0.725.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Capacitación del personal

La capacitación representa un factor fundamental que genera en los colaboradores la optimización de las competencias profesionales y personales que promueven el crecimiento dentro de la organización. Para Servir, la capacitación comprende un proceso cuya finalidad es optimizar el desempeño de los trabajadores en las instituciones públicas provocando el cierre de brechas y el perfeccionamiento de las competencias profesionales y conocimientos, que favorezcan el fortalecimiento de sus capacidades y alcanzar el logro de los objetivos institucionales. Asimismo, representa una estrategia esencial para fortalecer el sector público y hacerlo eficientes y eficaces, contribuyendo favorablemente en la prestación del servicio brindados a los ciudadanos. La capacitación en el sector público constituye un tema importante, puesto que, el estado busca una burocracia estatal más eficiente y efectiva, y se da a consecuencia de nuevos enfoques administrativos desarrollados en el sector público y privado. La función de capacitación continua se ubica de manera paralela al desarrollo de la carrera profesional del colaborador como una manera de brindarles nueva información,

desarrollar las capacidades o especialización en temas que se desconozcan (Velasco, 2006, p. 305).

La capacitación, es un proceso que se genera por situaciones cambiantes que vienen desde el exterior e influyen en el interior de la empresa, y surge la necesidad de trabajar el perfeccionamiento de los colaboradores, adaptándolos a la nueva situación sin dejar de lado objetivos, misión y visión de la institución. Asimismo, la capacitación se interconecta con otros subsistemas de la institución, y la falta de una de ellas, podría afectar al subsistema técnico, por tanto, el subsistema administrativo se debe preocupar en trazar programas en los diferentes niveles del subsistema estructural, donde los individuos, que conforman el subsistema psicosocial, que logran intervenir en el proceso de enseñanza-aprendizaje (Parra y Rodríguez, 2016, p. 134).

La capacitación del personal junto a todo el proceso de gestión del capital humano que va desde el reclutamiento hasta la evaluación de desempeño e incentivos, cuyas estrategias permitirán desarrollar a los trabajadores de la organización y contribuir a su mejoramiento. Para capacitar a los trabajadores de una institución pública implica conocer las competencias preexistentes, sus experiencias previas en otros programas de capacitaciones y cuáles son los aspectos que se constituyen como debilidades para ejecutar funciones dentro de su ámbito laboral. Entonces, este proceso permite que los trabajadores públicos desarrollen las capacidades que ellos poseen a fin de cumplir con los objetivos organizacionales. (Ministerio de Hacienda de Chile, 1996, p. 2).

Los procesos que conllevan a una modernización del Estado, obligan a las organizaciones a adoptar programas de capacitación que mejoren las competencias laborales de los trabajadores como forma para lograr un trabajo eficiente y eficaz, dotando a los servidores públicos de aquellas capacidades para un exitosa labor y según algunos estudios realizados por el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), considerando los tópicos científico-tecnológico para el desarrollo de la gestión estatal, desarrollo de habilidades blandas relacionadas a la conducción, liderazgo y trabajo en grupos humanos que permitirán elegir la mejor decisión en situaciones complejas para la institución. Además, es importante que se impartan capacitaciones sobre el

desarrollo de valores que sean consecuentes con los intereses nacionales y la ética administrativa (Tamayo, 2019, p. 163).

Perfeccionar el proceso de formación y capacitación del funcionariado público, garantizará una visión holística en su desempeño y hará plausible los resultados que obtenga de ella.

Chiavenato (2011) define a la capacitación como un proceso educativo de un corto tiempo, que es aplicado sistemática y organizadamente, mediante el cual los intervinientes adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función a sus objetivos definidos (p.321). Asimismo, Para Wayne Mondy y Robert (2005), la capacitación que se imparte a los colaboradores, les permite incrementar los conocimientos y mejorar las habilidades necesarias para cumplir con su labor y esta capacitación puede influir en la productividad con relación a otros factores. También detalla que la capacitación formal es aquella actividad planificada, organizada y se da cuando a las personas se las requiere fuera de ámbito laboral para participar en ella. Por otro lado, la capacitación informal está considerada como el desarrollo que busca el colaborador por su cuenta (p. 203).

Dimensiones de la capacitación

El contenido que se le considera a la capacitación se estructura en cuatro aspectos relacionados al cambio de la conducta en el colaborador, que se debería considerar: (Chiavenato, 2011, p. 325)

- **Transmisión de información:** comprende el contenido de todo el programa de capacitación, que de preferencia es información de la empresa y temas que representan puntos débiles del colaborador.
- **Desarrollo de habilidades:** son habilidades, destrezas, conocimientos relacionados al desempeño del puesto laboral actual o de la ocupación del puesto en un futuro. Trata específicamente de un proceso orientado a las tareas y operaciones a realizar.
- **Desarrollo o modificación de actitudes:** consiste en modificar actitudes negativas de los trabajadores para lograr que sean mejores, aumentando la motivación del personal.

- **Desarrollo de conceptos:** específicamente se dirige a aumentar la capacidad de abstracción y el desarrollo de nuevas ideas y filosofías, con el objetivo de proporcionar una correcta diligencia de conceptos en la práctica administrativa.

La capacitación representa un forma intencional que tiene el objetivo de generar y compartir aprendizaje, favoreciendo el cambio de la conducta de los colaboradores. La capacitación orientará esas prácticas de forma positiva, complementándola como una actividad planificada, de tal forma que los colaboradores desarrollen más rápidos sus conocimientos, actitudes y habilidades que beneficie a la institución.

La capacitación comprende una sucesión de actividades que cumple un círculo según las necesidades organizacionales. Este proceso se parece a un modelo abierto con los siguientes componentes:

- Insumos (entradas): educandos, información, conocimiento.
- Proceso: de enseñanza, de aprendizaje, programas de capacitación.
- Productos: capital humano capacitado, nuevo y útil conocimientos, competencias, eficacia institucional.
- Retroalimentación: asesoramiento que viene luego de la evaluación que se da de los resultados del proceso de capacitación.

Capacitación y aprendizaje organizacional

En las organizaciones, se debe considerar como parte del aprendizaje organizacional la capacitación, motivación y retención del personal, que permita el despliegue de sus competencias para beneficio propio y el de la organización. Autores como Mayo en 1927, cuya investigación estuvo enfocada a las relaciones humanas, donde evidenció que factores externos como la iluminación ayudaron a mejorar el rendimiento que tenían las trabajadoras de la empresa Western-Electric. Luego con investigaciones de otras teorías de aprendizaje, se ha concluido que el desempeño del colaborador no se condiciona solo por aspectos procedimentales utilizados en el sistema laboral o la tecnología disponible, sino también por algunos factores que motivan el ambiente laboral.

Maslow y su teoría de las necesidades de 1948 consideran un abanico de posibilidades para promover la motivación en los trabajadores de una organización, partiendo de acciones que coadyuven a satisfacer necesidades desde las básicas hasta las de desarrollo personal. Asimismo, la teoría “Y” de McGregor de 1974 expone que los colaboradores constantemente poseen la intención de hacer las cosas bien, por consiguiente, la organización debe preocuparse en su capacitación para lograr el éxito personal y de la propia organización, capacitando al colaborador para cumplir con ello. Por otro lado, la teoría “Z” de Ouchi de 1982 popularizó la forma como el desempeño de los trabajadores es un factor determinante para el rendimiento en cada uno de los procesos.

Tynjälä manifiesta que no todos los puestos laborales les ofrecen a los colaboradores las mismas oportunidades de aprendizaje. Asimismo, Tynjälä identificó algunos factores que tienen influencia sobre el aprendizaje del puesto laboral y las clasifica en tres categorías principales: (1) Factores organizacionales, (2) Factores funcionales y (3) Factores individuales.

El factor organizacional, hace referencia a la estructura y cultura, el compromiso de la alta dirección, la organización, presión y tareas propias del trabajo orientándolo al aprendizaje.

El factor funcional, se refiere a aquellos elementos que se orientan al desarrollo del trabajo, identificando el papel que desempeña el talento humano en cuanto a su desarrollo, y el uso de las Tics, el personal experto y apoyo. Un factor funcional es la necesidad de conseguir un nuevo aprendizaje y aplicación del mismo con fines estratégicos.

Los factores individuales se refieren a la responsabilidad del personal directivo y colaboradores que tengan el deseo y se sientan motivados por aprender. Jørgensen y Warring (2003) identifican dos clases de factores que influyen en el aprendizaje: un factor ambiental, que se refiere al tipo de organización y la tecnología usada en la producción, y el factor relacionado a la trayectoria de aprendizaje del individuo (Perez, Pineda y Arango, 2011, p. 10).

Objetivos de la capacitación

La capacitación es un proceso de transmisión de conocimiento busca cumplir con los siguientes objetivos:

Propiciar el desarrollo integral de la persona, y el desarrollo organizacional. En este aspecto la organización se preocupa por identificar cada uno de los factores que favorecen el desenvolvimiento laboral. Es en este caso donde el área de recursos humanos identifica la creación de un programa general de capacitaciones que se ajuste a los requerimientos del entorno externo e interno de tal forma que se realice un programa personalizado que potencie las características de cada uno de los trabajadores.

Promover y fortalecer la comprensión de la información técnica para el desempeño laboral. Es necesario mantener actualizado los instrumentos de gestión (MOF) de la institución, a fin de comunicar los conocimientos técnicos que deben de tener los trabajadores en sus respectivas áreas. Esto será información útil para desarrollar y ejecutar planes de capacitación en áreas específicas que lo ayuden a actualizar o aprender nuevo conocimiento.

Lograr el perfeccionamiento del colaborador en su puesto laboral. Uno de los problemas que enfrenta el área de talento humano es la rotación de personal, sin embargo, para evitar un alto índice de rotación se hace necesario perfeccionar al colaborador en el desempeño de sus funciones, buscando potenciar sus competencias laborales para un mejor rendimiento laboral. En tanto que, los planes de capacitación devienen de los instrumentos de gestión estratégicos y operativos de la institución.

Modalidades de capacitación

Existen diferentes modalidades de capacitación que buscan proveer conocimiento según las posibilidades y el alcance de los colaboradores. A continuación, se mencionan algunas modalidades de capacitación:

Capacitación virtual. Es un tipo de capacitación que utiliza las nuevas TIC's, que toma como base aquellos planes de capacitación académico que se tiene en el mercado y que por sus características no generan un desgaste excesivo al trabajador. Respecto a los costos, estos se tornan relativamente más económicos que la capacitación presencial, además, no requiere que el trabajador descuide sus actividades normales, facilitando el desarrollo de sus actividades sin ningún tipo de retraso. El Estado de emergencia en el Perú favoreció el rápido crecimiento del sistema e-learning, garantizando el acceso a la información en cualquier momento y desde cualquier lugar, a través del uso de videoconferencias, las mismas que pueden visualizarse en celulares y otros dispositivos móviles.

Capacitación presencial. Es un tipo de capacitación de tipo externo presencial, donde el colaborador está obligado a asistir de forma presencial, en horario diferente al de sus labores, provocando desgaste para el colaborador. Respecto a los costos, el presupuesto destinado a un programa de capacitación presencial de una corta duración es mayor comparado a la capacitación virtual. Los encargados de la capacitación en la organización deben establecer estrategias que garanticen la capacitación permanente del personal, haciendo un estudio minucioso de los perfiles de cargo y determinando cuáles son las debilidades del personal que requieran actualización o perfeccionamiento.

Capacitación interna. El perfeccionamiento de las competencias laborales de los colaboradores se pueden generar a través de la capacitación interna, las mismas que deberán ser planificado siguiendo condiciones específicas de la empresa y requerimiento de los entrenadores, preferiblemente internos, normalmente este entrenamiento se da en el mismo puesto de trabajo y fuera de él.

Capacitación externa. Este tipo de capacitación se dirige principalmente a los niveles jerárquicos superiores, quienes necesitan conocimientos sobre temas específicos o técnicos, este proceso de capacitación puede implementarse en las diferentes áreas y es brindada por consultores o personal externo

2.2.2. Competencias laborales

Tradicionalmente, se consideraba las funciones del puesto de trabajo de la institución para identificar las características de las personas que debían cubrir los puestos con un éxito garantizado, no obstante, con las modernas teorías de gestión del capital humano se centran en las competencias para la selección de un colaborador que lleve al éxito a la organización, enfocándose en las características y comportamiento de las personas que realizaran las tareas propias en su puesto laboral. Por tanto, se debe considerar que las competencias no sólo atenderán los rasgos de personalidad y psicológicos de las personas, sino también atenderán aquellos comportamientos visibles que son generados por estímulos, rasgos de personalidad, actitudes, valores, conocimientos, aptitudes y habilidades (Gil, 2007, p. 84).

Desde las décadas de los 60 se ha notado un movimiento hacia las competencias McClelland desarrolla una investigación, donde plantea la existencia de posibles vínculos como la necesidad de logro y calidad en el trabajo con el éxito profesional, que incentivan a la alta dirección para poder seleccionar entonces al capital humano más competente que coadyuve al logro pleno de los objetivos de la organización (Pereira, Gutiérrez, Sardi y Villamil, 2008, p. 70). La competencia se ha conceptualizado como una particularidad propia de un ser humano, que está íntimamente relacionada al éxito en el puesto laboral (Gil, 2007, p. 85). Para Levy-Leboyer (1997) las competencias comprenden comportamientos mejor dominados por unas personas más que otras, diferenciándola y haciéndola más eficiente (Pereira et al., 2008, p. 73).

En la Psicología Organizacional y del Trabajo, la competencia aparece como una forma de nombrar a los rasgos de las personas que brindan soporte a la debilidad de la predicción de la productividad a partir de la aplicación de unos test que se utilizaban; atribuyéndosele relevancia al uso como instrumento de medición (Charria, Sarsosa, Uribe, López y Arenas, 2011, p. 138).

Las competencias hacen referencia a la construcción social de aprendizajes significativos que serán de utilidad para desempeñar eficazmente una tarea, que se obtiene gracias a la capacitación y también a la experiencia en situaciones específicas. Las competencias laborales facilitan la adaptación del colaborador

ante cambios tecnológicos en la empresa, la forma de organizar en el trabajo o para asumir nuevas responsabilidades (Vargas, 2003, p. 85).

Entonces, las competencias son particularidades propias de una persona, y se manifiestan cuando desarrolla una labor de manera eficiente que se evidencie en su rendimiento laboral y pueden ser generalizables a varias actividades.

Se entiende entonces que las competencias son motivos, rasgos de personalidad, autoconocimiento, valores, conocimientos, capacidades cognoscitivas o de conducta que son asociadas al correcto desenvolvimiento en un determinado puesto laboral (Gil, 2007, p. 85).

En 1993, Spencer y Spencer, define a la competencia como una particularidad que caracteriza a un individuo y que está totalmente relacionada a un indicador de efectividad y/o a un desenvolvimiento superior en el centro de labores o en cualquier situación (Citado en Alles, 2002, p. 7) además, identificó y propuso cinco tipos de competencias: la motivación, que se entiende como el intereses que muestra una persona para dirigir, sobrellevar y elegir el comportamiento hacia determinados objetivos; la segunda se refiere a características físicas y capacidad de respuesta a diversas situaciones; la tercera es el autoconcepto que se relaciona con las actitudes e imagen propia de la persona; la cuarta es la información que obtiene una persona a lo largo de su vida personal y profesional y la quinta está comprendida por la habilidad de desempeñar cierta tarea física o mental (Charria et al., 2011, p. 140).

La gestión por competencias es un tema estudiado y abordado bajo diferentes enfoques, a continuación, Según Llorente (1999) existen dos corrientes significativas:

Enfoque anglosajón: le interesa más el contenido del puesto de trabajo y se relaciona con la estrategia global de la institución e indican que los test de inteligencia y resultados educacionales por sí solo no aportan valor al éxito profesional y tampoco refieren las competencias de una persona, considerando la necesidad de establecer relaciones causales, orientándose hacia competencias generales y específicas. Este paradigma ha evolucionado desde la década de los 80, y en la actualidad es considerado como la unión entre las conductas individuales y las de la organización.

Enfoque francés: su atención radica en la persona, y posee como objetivo ser un elemento de auditoría sobre las capacidades individuales del sujeto y al esfuerzo que pone la organización para mantener su fuerza laboral en condiciones óptimas. Las competencias representan un conjunto de conocimientos y prácticas laborales en una institución específica, y que posee la capacidad de adiestrar a las personas, para desempeñar mejor su labor. En tal sentido, las experiencias profesionales constituyen la única forma de adquirir competencias que no han sido reconocidas por un certificado de estudios.

El término competencia laboral se relaciona con las transformaciones productivas ocurrida a partir de la década de los ochenta y constituye una base de política de personal respecto a la formación y capacitación de los trabajadores, y eran desarrollados en países industrializados, que tengan mayores inconvenientes para relacionarse con el sistema educativo. Una competencia se relaciona con la destreza en sus tres expresiones: física o manual, intelectual o mental, social o interpersonal, dado que le permite orientar a acciones relacionadas con la competencia laboral (Pereira et al., 2008, p. 76).

Son numerosos los tipos y clases de competencias laborales genéricas que han propuesto algunos autores, donde se trata de incluir a aquellas que generalmente responden al desempeño laboral. En 1993 Spencer y Spencer identificó seis grupos de competencias genéricas que se presenta a continuación:

Tabla 1: grupo de competencias genéricas

Grupos	Competencias genéricas
Competencias de desempeño y operativas	Orientados a resultados. Calidad y orden Predisposición e iniciativa Búsqueda de información
Competencias de ayuda y servicio	Sensibilidad interpersonal. Orientación al cliente. Capacidad de persuasión
Competencias de influencia	Conciencia organizativa Formación de relaciones interpersonales Desarrollo personal
Competencias directivas	Asertividad y mando Trabajo en equipo y cooperación Liderazgo de equipos de trabajo

Competencias cognitivas	Pensamiento crítico y analítico Capacidades técnicas, profesionales y directivas.
Competencias de eficacia personal	Autocontrol Autoconfianza Flexibilidad Capacidad organizativa

Fuente: Gil, 2007, p. 86

No obstante, es necesario vincular las competencias laborales según el puesto de trabajo, evidenciándose que se diversificarán según los puestos, funciones y tareas considerados en la organización.

En 1992, Hooghiemstra sugiere una serie de competencias genéricas diferenciándose entre distintos niveles de responsabilidad dentro de la institución, estableciendo para ello un proceso que permite determinar el perfil de competencias. A continuación, se señala:

Tabla 2: competencias según puesto laboral

Puesto	Competencias
Ejecutivos	Planeamiento estratégico Habilidades blandas. Inteligencia emocional. Flexibilidad
Directores	Introducción al cambio Trabajo en equipo Relaciones interpersonales Adaptabilidad al cambio Capacidad de aprender
Empleados	Orientados al logro Trabajo bajo presión Trabajo multidisciplinario en equipos de trabajo. Orientados al cliente

Fuente: Gil, 2007, p. 87)

Finalmente, Mertens (1996) propone una clasificación de las competencias labores en tres clases: funcionalista, conductista y constructivista:

Modelo Funcional: hace referencia al desempeño laboral y a los resultados que el colaborador debe demostrar, que deriva en un análisis de funciones que componen el proceso productivo a un nivel operativo y circunscribiéndose a

aspectos técnicos. En este modelo se evidencia a través del desarrollo de una operación o producto, evaluándose la evidencia de desempeño, la evidencia de conocimiento y la explicación del aseguramiento de la calidad (p.74).

Modelo conductista: hace referencia a la identificación de capacidades del personal que tiene mayor responsabilidad en la organización, asociándolo al nivel directivo y denota las capacidades de destacar en diversas situaciones, poseen marcadas habilidades blandas ligadas a la resolución de problemas de forma analítica, toma de decisiones, liderazgo, comunicación asertiva, adaptabilidad. En este sentido, el modelo afirma que el desempeño que posee el colaborador no proviene de la organización sino de la misma persona (p.69).

Modelo Constructivista: hace referencia que las competencias que tiene el personal se van construyendo desde el análisis hasta las posibles soluciones de problemas presentadas en la institución, quiere decir que las competencias de los colaboradores van emergiendo, por lo que se necesitaría un adecuado plan de capacitaciones (p.81).

Marta Allen (2007) realiza una evaluación de competencias y llega a una conclusión de que las competencias son características profundas de personalidad y el talento, dividiéndolas en lo siguiente: adaptabilidad al cambio, innovación, cosmopolitismo, desarrollo de personas, liderazgo, comunicación, dirección de equipos, emprendurial, ética, prudencia, justicia y temple (p. 53-54).

Sólo se han considerado doce competencias importantes, que son útiles para el perfil ejecutivo. Por tanto, se puede afirmar que para tener éxito en un puesto laboral es necesario cumplir con ciertas competencias que nos hará notar la diferencia entre un mal, regular o buen desempeño.

2.3.Bases filosóficas

El grupo humano que forman parte de una institución poseen talento para determinadas acciones o no la tienen, comentándose lo mismo sobre las competencias profesionales que algunos consideran que se nace con esas competencias o se adquieren a lo largo de la vida. La capacitación se caracteriza por brindar un proceso de instrucción, de formación o transmisión de conocimiento que podrían verse reflejado en la modificación de determinados comportamientos y actitudes de los trabajadores, sin embargo, recordemos que el término competencia refiere al conjunto de características de rasgos de personalidad y comportamientos, que producen un desenvolvimiento exitoso en el puesto laboral.

Autores como Chiavenato (2011) define a la capacitación como un proceso educativo de un corto tiempo, que es aplicado sistemática y organizadamente, mediante el cual los intervinientes adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función a sus objetivos definidos (p.321). Resulta fundamental entonces, implementar un programa de capacitación para los colaboradores que sobre todo ocupan puestos estratégicos en la alta dirección a fin de generar habilidades específicas como planeación, organización, liderazgo, control y toma de decisiones; y, los puestos operativos también requieren capacitación para optimizar otras habilidades, conocimientos y aptitudes.

Para ello, Chiavenato (2011) considera cuatro aspectos fundamentales para cambiar la conducta y optimizar las competencias del colaborador, considerando para ello en primera instancia la transmisión de información, que se entiende como la comprensión del contenido de todo el plan de capacitaciones que incluyen los objetivos de la capacitación; en segunda instancia se habla sobre el desarrollo de habilidades, que específicamente comprenden las habilidades, destrezas, conocimientos relacionados al desempeño del puesto laboral en el presente o de la ocupación del puesto en un futuro; en tercera instancia se trata sobre desarrollo o modificación de actitudes, que consiste en transformar actitudes negativas de los colaboradores para convertirlas en unas mejores, aumentando la motivación del personal y en cuarta instancia, se trata sobre desarrollo de conceptos, que específicamente se dirigen a aumentar la capacidad de abstracción y la concepción

de nuevas ideas y filosofías, con el objetivo de proporcionar la aplicación de conceptos en la práctica administrativa.

Por tanto, la capacitación constituye un proceso educativo que permite fortalecer las competencias de los trabajadores con el fin de optimizar el desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Respecto al estudio de competencias laborales, McClelland fue el propulsor quien analizó la motivación humana con base sobre la que se desarrolla la gestión por competencias, pero define a la competencia como una particularidad que caracteriza a un individuo y que está totalmente relacionada a un indicador de efectividad y/o a un desenvolvimiento superior en el centro de labores o en cualquier situación. Además, es una característica que viene originada de la personalidad y puede pronosticar la conducta en un extenso conglomerado de episodios y desafíos laborales, que anticipa el comportamiento y desempeño.

En tal sentido, las competencias es una característica propia del hombre e indican diferentes formas de comportamiento o de pensamiento, que se enfocan en determinadas situaciones y perduran en el largo plazo.

Además, Spencer y Spencer identificó seis grupos de competencias genéricas como: competencias de desempeño y operativas, competencias de ayuda y servicio, competencias de influencia, competencias directivas, competencias cognitivas y competencias de eficacia personal.

No obstante, es necesario vincular las competencias laborales según el puesto de trabajo, evidenciándose que se diversificarán según los puestos, funciones y tareas considerados en la organización.

2.4. Definición de términos básicos

Autocontrol: la capacidad de controlar aspectos significativos de nuestra vida diaria como la atención, los pensamientos, las emociones, los deseos y las acciones, todo ello con la expectativa de poder lograr algo agradable.

Búsqueda de información: conjunto de acciones que cumplen el objetivo de proveer al usuario información y resolver los cuestionamientos a las preguntas, mediante el acceso a los recursos de información.

Capacidades profesionales: son competencias que se hacen necesarios para administrar, organizar y dirigir de forma precisa toda una organización, para cumplir con éxito los objetivos de la institución (Cejas & Alejandro, 2013, pág. 189).

Capacidad organizativa: conjunto de destrezas que posee un individuo sobre las funciones básicas administrativas, planificación, organización y control del trabajo.

Capacidad de creación: comprende un proceso de comprender la habilidad para proveer a los usuarios un servicio eficiente, con habilidad para resolver de los problemas de los usuarios de manera creativa.

Capacitación: la capacitación comprende un proceso cuya finalidad es optimizar el desempeño de los trabajadores en las instituciones públicas provocando el cierre de brechas y el perfeccionamiento de las competencias profesionales y conocimientos, que favorezcan el fortalecimiento de sus capacidades y alcanzar el logro de los objetivos institucionales (Servir, 2018).

Conocimientos del colaborador: representa la generación de ideas cuyo principal valor radica en la capacidad de trabajar con nuevas soluciones, información y definición de estrategias.

Contenido del programa: es un documento que contiene los temas de capacitación en función a los objetivos del programa de capacitación, que contiene además actividades, técnicas y recursos que se aplicarán durante el proceso de aprendizaje-enseñanza (Parra y Rodríguez, 2016, p. 135).

Competencias laborales: hacen referencia a la construcción social de aprendizajes significativos que serán de utilidad para desempeñar eficazmente una tarea, que se obtiene gracias a la capacitación y también a la experiencia en situaciones específicas. (Vargas, 2003).

Competencias de desempeño: consiste en la aplicación de competencias para integrarlas de forma práctica y creativa en la ejecución de una tarea en el ámbito laboral, específicamente están orientados a resultados (Gil, 2007).

Competencias de ayuda y servicio: es la aplicación de conocimientos, actitudes que se integran a la prestación de servicio orientados a los clientes o usuarios (Gil, 2007).

Competencias cognitivas: comprenden las capacidades técnicas, profesionales y directivas que debe poseer un trabajador dentro de la organización (Gil, 2007).

Competencias de eficacia personal: está representado por la capacidad de inteligencia emocional que posee relacionado al autocontrol, autoconfianza y capacidad organizativa en el desarrollo de sus labores (Gil, 2007).

Debilidades en capacitación: se refiere a todos aquellos factores internos de capacitación que colocan a la organización en una posición desfavorable (Torres, Espejo y Pérez, 2019, p. 12).

Desconocimiento del colaborador: falta de información que posee un trabajador sobre una situación determinada.

Destrezas del colaborador: capacidad aprendida de una persona para desarrollar sus labores de forma ágil y eficiente un oficio manual.

Distrito de Huaral: espacio geográfico que se circunscribe en la provincia de Huaral, ubicada en el Departamento de Lima, bajo la administración del Gobierno Regional de Lima.

Habilidades blandas del trabajador: son habilidades innatas o que se adquieren a través de la experiencia, que caracterizan a una persona, que puede ser empleada en diferentes contextos, y que facilitan las relaciones interpersonales.

Hospital San Juan Bautista: Entidad rectora responsable de promover la integración del sistema de salud en la provincia de Huaral, que impulsa el acceso a los servicios de salud, con equidad y calidad (Minsa, 2021).

Motivación del personal: representa una situación que surge debido a la satisfacción de la ejecución de una tarea, que se auto estimula al trabajador.

Orientación hacia las tareas: capacidad de encaminar los actos del trabajador al cumplimiento de las tareas y por ende el logro de los objetivos de la institución, que son necesarias para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Orientados a resultados: capacidad para actuar respecto a la toma de decisiones y la búsqueda de nuevas soluciones a los problemas.

Orientación al cliente: son actitudes permanentes que permiten la detección y pronta satisfacción de las necesidades de los usuarios que reciben alguna atención en la organización.

Orientación a la calidad: es el trabajo que se constituye como el cumplimiento de las particularidades de un bien o servicio relacionados a la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

Pensamiento crítico: comprende la capacidad de identificar, examinar, valorar, catalogar e demostrar todo aquello que sucede en nuestro alrededor. Esta forma de pensar genera autorregulación y permite la identificación de soluciones (Galdeano y Valiente, 2010, p. 30).

Relaciones interpersonales: forma de relacionarse entre dos o más personas, que sienta sus bases en las emociones, sentimientos, intereses y actividades sociales (Mayorga, Llerena y Salas, 2018, p. 87).

Trabajador administrativo: aquella persona que presta servicios profesionales en la parte administrativa en una institución donde su empleador es el Estado.

2.5.Hipótesis de investigación

2.5.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre capacitación y competencias laborales de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021.

2.5.2. Hipótesis específicas

Existe una relación significativa entre capacitación y competencias de desempeño de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021.

Existe una relación significativa entre capacitación y competencias cognitivas de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021.

Existe una relación significativa entre capacitación y competencias de eficacia personal de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021.

Existe una relación significativa entre capacitación y competencias de ayuda y servicio de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021.

2.6.Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
Capacitación	Chiavenato (2011) define a la capacitación como un proceso educativo de un corto tiempo, que se aplica de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos (p.321).	Transmisión de información	Contenido del programa Necesidades en capacitación Desconocimiento del colaborador Horas de capacitación Habilidades blandas del trabajador Destrezas del colaborador
		Desarrollo de habilidades	Conocimientos del colaborador Orientación hacia las tareas Actitudes negativas
		Desarrollo o modificación de actitudes	Motivación del personal Aceptación del personal
		Desarrollo de conceptos	Capacidad de creación Comprensión de nuevas ideas Aplicación de conceptos

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
Competencias laborales	Spencer y Spencer, define a la competencia como una característica propia de un individuo y está totalmente relacionada a un estándar de efectividad y/o a un desenvolvimiento superior en el centro de labores. Además, identificó algunas competencias genéricas como: competencias de desempeño, competencias de ayuda y servicio, competencias cognitivas y competencias de eficacia personal. (Citado en Alles, 2002, p. 7)	Competencias de desempeño	Orientados a resultados Predisposición Búsqueda de información Relaciones interpersonales Sensibilidad interpersonal
		Competencias de ayuda y servicio	Orientación al cliente Orientación a la calidad Pensamiento crítico
		Competencias cognitivas	Capacidades profesionales Capacidades directivas Autocontrol
		Competencias de eficacia personal	Autoconfianza Flexibilidad Capacidad organizativa

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. Enfoque de investigación

El presente estudio se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo, donde los datos obtenidos tendrán que analizarse mediante un análisis numérico y haciendo uso de la estadística para el análisis descriptivo e inferencial. Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que el enfoque cuantitativo se centra en la recolección y análisis de datos para la comprobación de hipótesis mediante una medición numérica (p.5).

3.1.2. Tipo de investigación

El presente estudio tiene un tipo de investigación descriptiva-correlacional, puesto que, el investigador detallará las características más resaltantes de la unidad de análisis. Así como, medir la correlación que hay entre las variables de investigación. Hernández et al. (2014) define al estudio descriptivo como aquel que busca especificar las características de la población de estudio y al estudio correlativo como el grado de relación de las variables de investigación (p. 92-93).

3.1.3. Diseño de investigación

El presente estudio presenta un diseño de investigación no experimental, debido a que, no se manipularán ninguna de las dos variables y, presentará un corte transversal, dado que, los datos se tomaran en un solo momento.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población estará conformada por todos los trabajadores administrativos que laboran en el Hospital San Juan Bautista del distrito de Huaral. En total son 112 trabajadores administrativos en la condición de nombrados y contratados.

3.2.2. Muestra

La muestra está constituida por una pequeña parte de la población, utilizaremos el muestreo probabilístico, aleatorio simple. En tal sentido, operacionalizaremos la siguiente fórmula.

$$n = \frac{Z^2 \times N \times P \times Q}{e^2(N-1) + Z^2 \times P \times Q}$$

Sus valores correspondientes son:

N = 112 trabajadores

$Z^2 = 1.96^2$

p = 0.85

q = 0.15

$e^2 = 0.05^2$

Aplicando la fórmula:

$$n = \frac{1.96^2 \times 112 \times 0.85 \times 0.15}{0.05^2(112-1) + 1.96^2 \times 0.85 \times 0.15}$$

n= 71 administrativos

3.3. Técnicas de recolección de datos

Las técnicas utilizadas constituyen elementos necesarios para obtener información que será útil para nuestro trabajo de investigación:

- Entrevista estructurada o formalizadas: que comprende una interrelación con otras personas para obtener información después de aplicar una guía de entrevista (Behar, 2008, p.32).
- Encuesta: es un documento que recoge información de una muestra a través de un cuestionario de preguntas (Behar, 2008, p.35).

Y como instrumentos para recolectar la información se utilizaron la guía de entrevista y el cuestionario de encuesta, que está constituido por preguntas que miden las variables de investigación, medidos en escala tipo Likert.

3.4. Técnicas para el procedimiento de la información

La población correspondiente a la presente investigación es finita, sin embargo, por la complejidad de acceder a ella, se procedió a obtener la muestra, mediante la fórmula de muestreo aleatorio simple, quedando conformada la muestra por 71 administrativos del Hospital San Juan Bautista.

Se elaborará un cuestionario medido en escala de Likert. El cuestionario cuenta con 20 preguntas por cada variable de investigación: capacitación y competencias laborales.

Las respuestas serán procesadas en un software estadístico SPSS, y nos darán los resultados para desarrollar el análisis descriptivo e inferencial de la presente investigación.

3.5. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>Problema principal: ¿Cuál es la relación entre capacitación y competencias laborales de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre capacitación y competencias de desempeño de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021? ¿Cuál es la relación entre capacitación y competencias cognitivas de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021? ¿Cuál es la relación entre capacitación y competencias de eficacia personal de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021? ¿Cuál es la relación entre capacitación y competencias de ayuda y servicio de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021?</p>	<p>Objetivo principal: Establecer la relación entre capacitación y competencias laborales de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar la relación entre capacitación y competencias de desempeño de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021. Identificar la relación entre capacitación y competencias cognitivas de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021. Identificar la relación entre capacitación y competencias de eficacia personal de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021. Identificar la relación entre capacitación y competencias de ayuda y servicios de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre capacitación y competencias laborales de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación entre capacitación y competencias de desempeño de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021. Existe relación entre capacitación y competencias cognitivas de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021. Existe relación entre capacitación y competencias de eficacia personal de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021. Existe relación entre capacitación y competencias de ayuda y servicios de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021.</p>	<p>Variable 1: Capacitación</p> <p>DIMENSIONES:</p> <p>Transmisión de información Contenido del programa Necesidades en capacitación Desempeño del colaborador Horas de capacitación</p> <p>Desarrollo de habilidades Habilidades blandas del trabajador Destrezas del colaborador Conocimientos del colaborador Orientación hacia las tareas</p> <p>Desarrollo o modificación de actitudes Actitudes negativas Motivación del personal Aceptación del personal</p> <p>Desarrollo de conceptos Capacidad de creación Comprensión de nuevas ideas Aplicación de conceptos</p> <p>Variable 2: Competencias laborales</p> <p>DIMENSIONES:</p> <p>Competencias de desempeño Predisposición Búsqueda de información</p> <p>Competencias de ayuda y servicio Relaciones interpersonales Sensibilidad interpersonal Orientación al cliente Orientación a la calidad</p> <p>Competencias cognitivas Pensamiento crítico Capacidades profesionales Capacidades directivas</p> <p>Competencias de eficacia personal Autocontrol Autoconfianza Flexibilidad Capacidad organizativa</p>	<p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Tipo de Investigación: Descriptivo correlacional</p> <p>Diseño de Investigación No experimental de corte transversal</p> <p>Variables de investigación V1. Capacitación V2. Competencias laborales</p> <p>Técnicas Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario de encuesta</p> <p>Población Población total: 112 colaboradores del Hospital San Juan Bautista de Huaral.</p> <p>Muestra Confirmada por 71 colaboradores del Hospital San Juan Bautista de Huaral.</p>

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

4.1.1. Análisis descriptivo

Tabla 3: niveles de capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	46	64,8	64,8
	Alto	25	35,2	100,0
	Total	71	100,0	

Fuente: elaboración propia

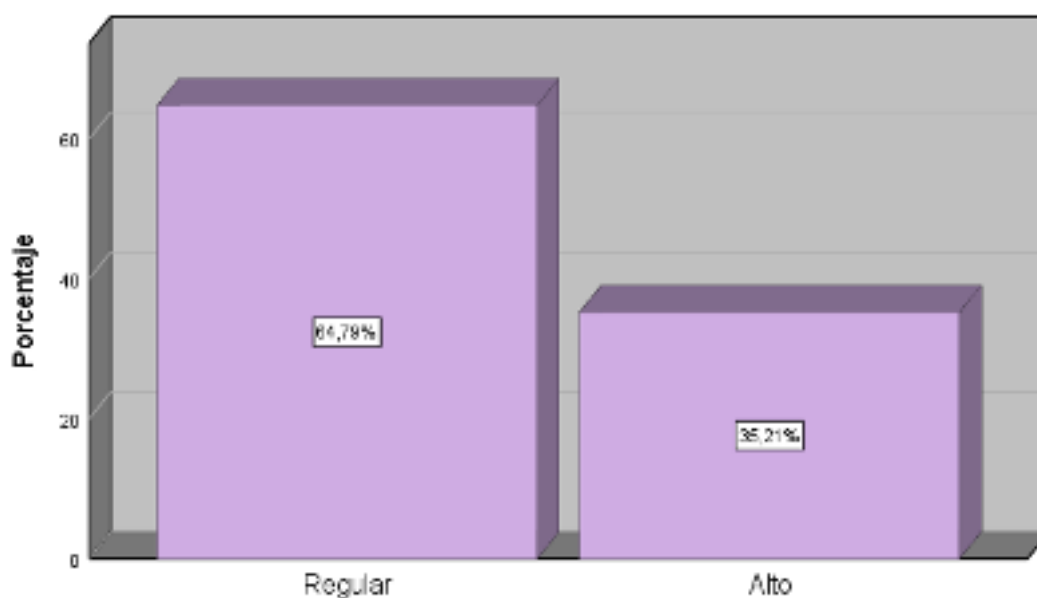


Figura 1: niveles de capacitación

Fuente: elaboración propia

Los datos considerados en la tabla 3, muestra el nivel de capacitación que tienen los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, evidenciando que el 65% considera que la institución desarrolla un nivel regular de capacitación y el 35% considera que el nivel de capacitación es alto. Por lo tanto, la investigación concluye que el mayor porcentaje de trabajadores administrativos consideran que el nivel de capacitación en la institución es regular.

Tabla 4: niveles de competencia laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	38	53,5	53,5
	Alto	33	46,5	100,0
	Total	71	100,0	

Fuente: elaboración propia

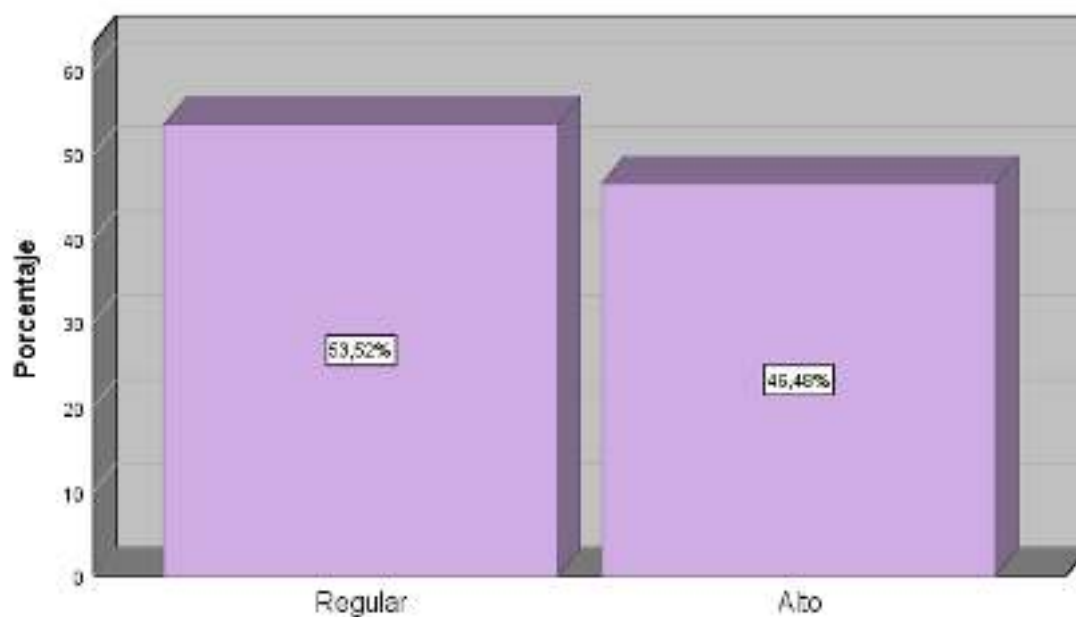


Figura 2: niveles de competencia laborales

Fuente: elaboración propia

Los datos considerados en la tabla 4, muestra el nivel de competencias laborales que tienen los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, evidenciando que el 54% considera que han logrado un nivel regular de competencias laborales a través de las capacitaciones y el 46% consideran haber logrado un nivel alto en sus competencias laborales. Por lo tanto, la investigación concluye que el mayor porcentaje de trabajadores administrativos consideran haber logrado un nivel regular de sus competencias laborales.

Tabla 5: niveles de transmisión de información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	14	19,7	19,7
	Regular	47	66,2	85,9
	Alto	10	14,1	100,0
	Total	71	100,0	

Fuente: elaboración propia

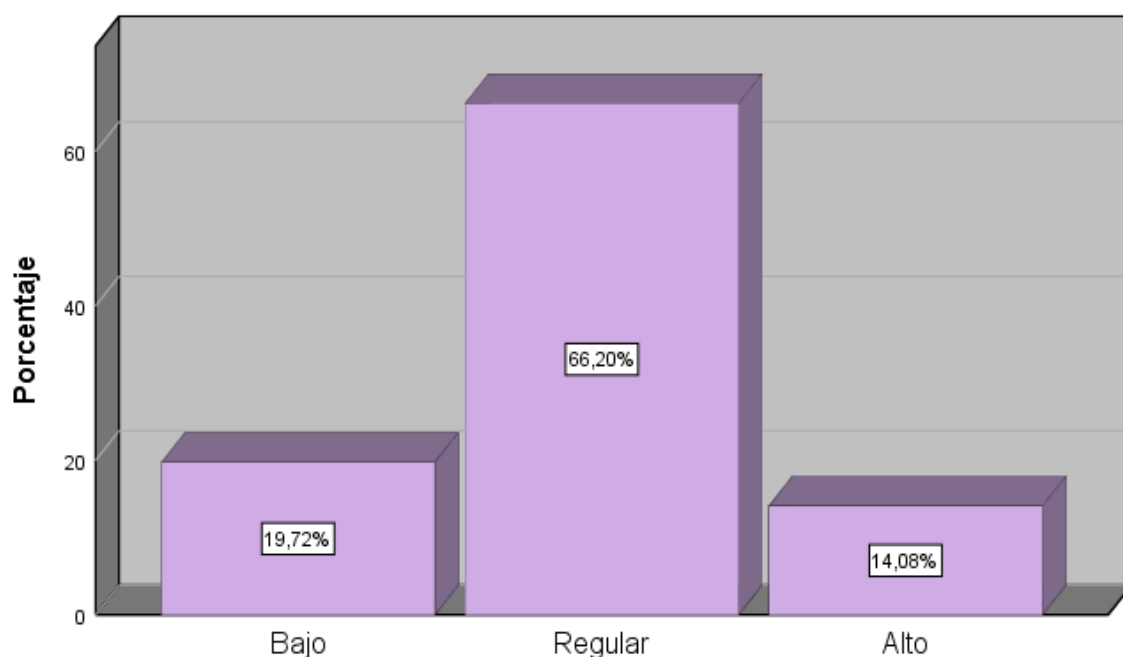


Figura 3: niveles de transmisión de información

Fuente: elaboración propia

Los datos considerados en la tabla 5, muestra el nivel de transmisión de información que reciben los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, evidenciando que el 20% considera que la institución transmite un nivel bajo de información, el 66% considera que la institución transmite un nivel regular de información y el 14% considera que la institución transmite un nivel alto de información. Por lo tanto, la investigación concluye que el mayor porcentaje de trabajadores administrativos consideran que la institución transmite la información en un nivel regular.

Tabla 6: niveles de desarrollo de habilidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	11,3	11,3
	Regular	26	36,6	47,9
	Alto	37	52,1	100,0
	Total	71	100,0	

Fuente: elaboración propia

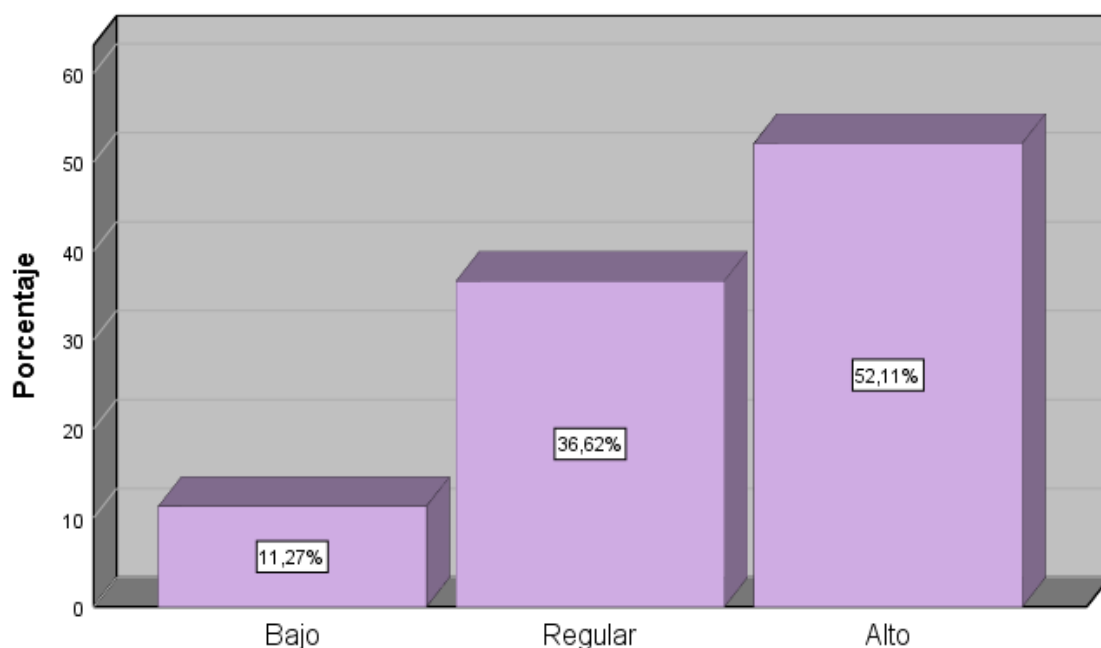


Figura 4: niveles de desarrollo de habilidades

Fuente: elaboración propia

Los datos considerados en la tabla 6, muestra el nivel de desarrollo de habilidades que tienen los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, evidenciando que el 11% considera que han logrado un nivel bajo en su desarrollo de habilidades, el 37% considera que el desarrollo de sus habilidades logró un nivel regular y el 52% considera haber logrado un nivel alto de desarrollo de habilidades. Por lo tanto, la investigación concluye que el mayor porcentaje de trabajadores administrativos consideran haber logrado un nivel alto en el desarrollo de sus habilidades.

Tabla 7: niveles de desarrollo o modificación de actitudes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	53	74,6	74,6
	Alto	18	25,4	100,0
	Total	71	100,0	

Fuente: elaboración propia

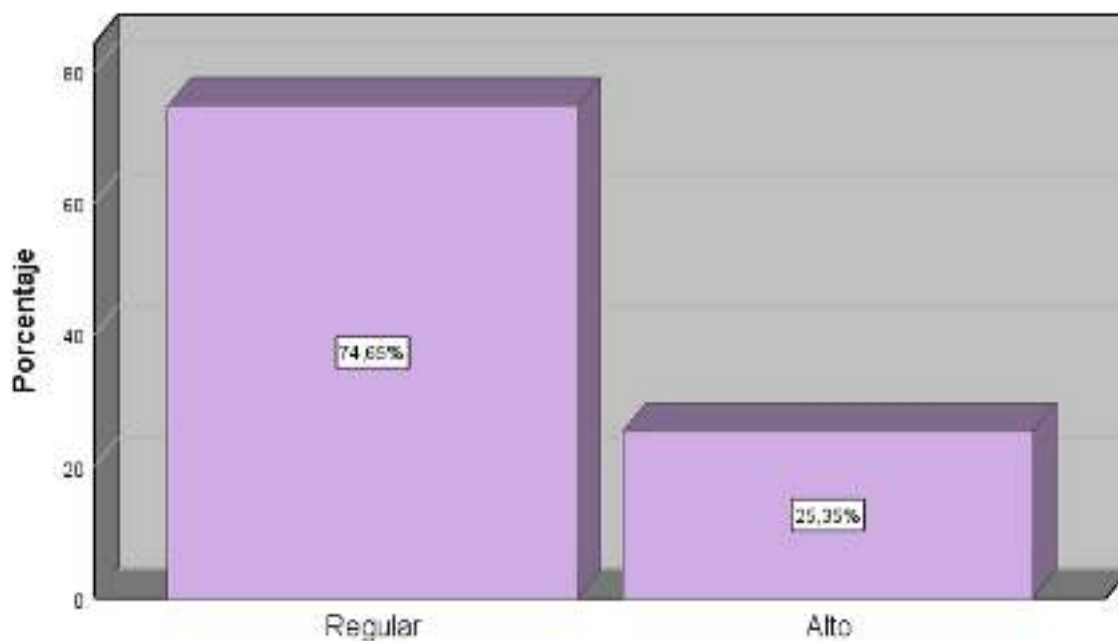


Figura 5: niveles de desarrollo o modificación de actitudes

Fuente: elaboración propia

Los datos considerados en la tabla 7, muestra el nivel de desarrollo o modificación de actitudes que tienen los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, evidenciando que el 75% considera que han logrado un nivel regular en su desarrollo de actitudes y el 25% considera haber logrado un nivel alto de desarrollo de actitudes. Por lo tanto, la investigación concluye que el mayor porcentaje de trabajadores administrativos consideran haber logrado un nivel regular en el desarrollo o modificación de sus actitudes.

Tabla 8: niveles de desarrollo de conceptos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1,4	1,4
	Regular	31	43,7	45,1
	Alto	39	54,9	100,0
	Total	71	100,0	

Fuente: elaboración propia

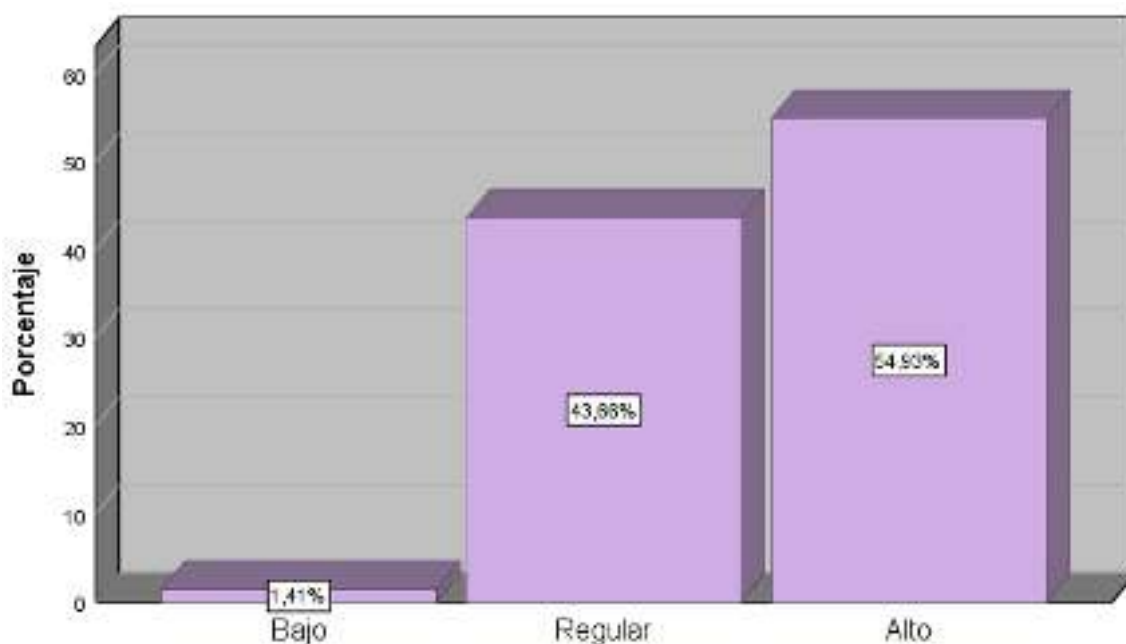


Figura 6: niveles de desarrollo de conceptos

Fuente: elaboración propia

Los datos considerados en la tabla 8, muestra el nivel de desarrollo de conceptos que tienen los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, evidenciando que el 1% considera que han logrado un nivel bajo en el desarrollo de conceptos, el 44% considera haber logrado un nivel regular en el desarrollo de conceptos y el 55% considera haber logrado un nivel alto en el desarrollo de conceptos. Por lo tanto, la investigación concluye que el mayor porcentaje de trabajadores administrativos consideran haber logrado un nivel alto en el desarrollo de conceptos.

Tabla 9: niveles de competencia de desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	7,0	7,0
	Regular	29	40,8	47,9
	Alto	37	52,1	100,0
	Total	71	100,0	

Fuente: elaboración propia

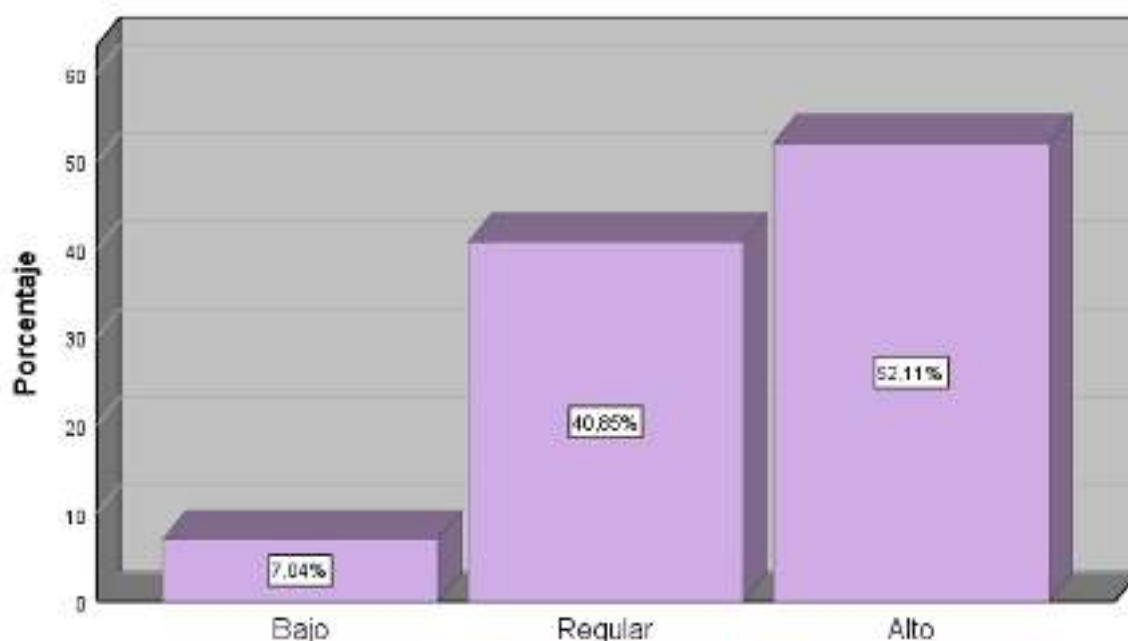


Figura 7: niveles de competencia de desempeño

Fuente: elaboración propia

Los datos considerados en la tabla 9, muestra el nivel de competencias de desempeño que han desarrollado los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, evidenciando que el 7% considera haber logrado un nivel bajo en el desarrollo de sus competencias de desempeño, el 41% considera haber logrado un nivel regular en el desarrollo de sus competencias de desempeño y el 52% considera haber logrado un nivel alto en el desarrollo de sus competencias de desempeño. Por lo tanto, la investigación concluye que el mayor porcentaje de trabajadores administrativos consideran haber logrado un nivel alto en el desarrollo de sus competencias de desempeño.

Tabla 10: niveles de competencia de ayuda y servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	39	54,9	54,9
	Alto	32	45,1	100,0
	Total	71	100,0	

Fuente: elaboración propia

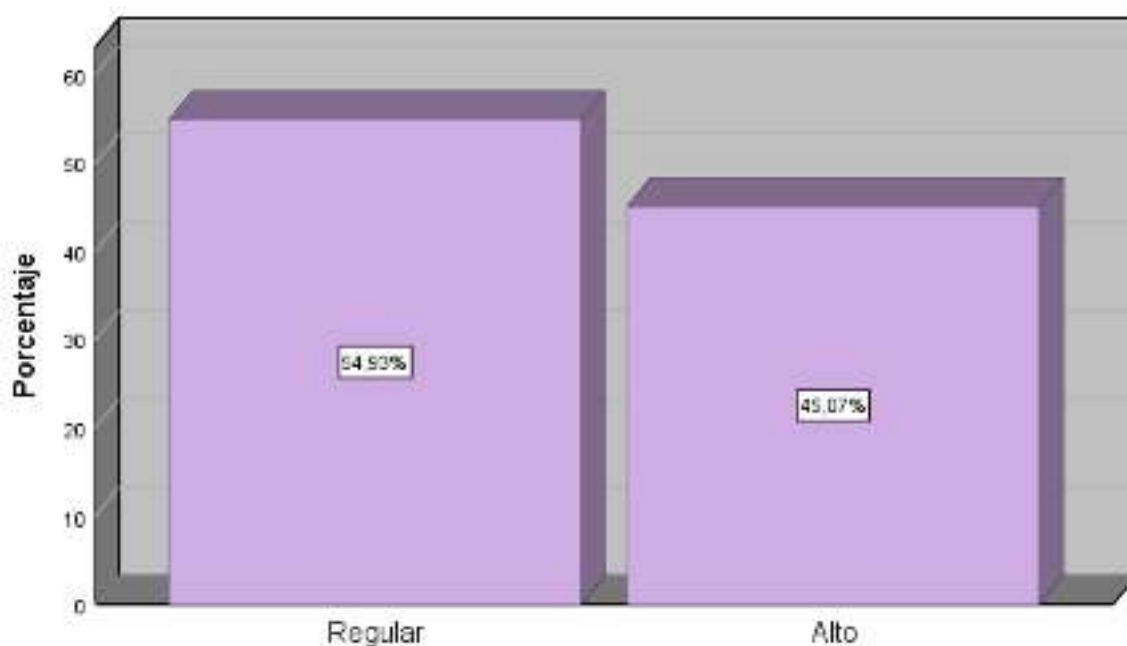


Figura 8: niveles de competencia de ayuda y servicio

Fuente: elaboración propia

Los datos considerados en la tabla 10, muestra el nivel de competencias de ayuda y servicio que han desarrollado los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, evidenciando que el 55% considera haber logrado un nivel regular en el desarrollo de sus competencias de ayuda y servicio y el 45% considera haber logrado un nivel alto en el desarrollo de sus competencias de ayuda y servicio. Por lo tanto, la investigación concluye que el mayor porcentaje de trabajadores administrativos consideran haber logrado un nivel regular en el desarrollo de sus competencias de ayuda y servicio.

Tabla 11: niveles de competencias cognitivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	2,8	2,8
	Regular	40	56,3	59,2
	Alto	29	40,8	100,0
	Total	71	100,0	

Fuente: elaboración propia

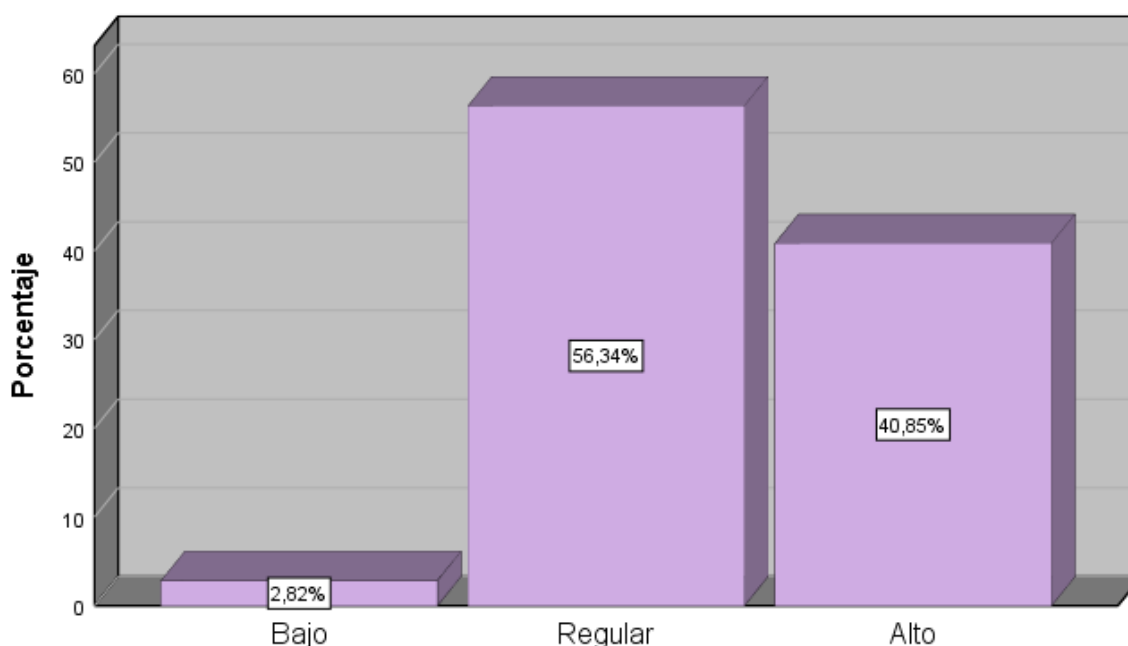


Figura 9: niveles de competencias cognitivas

Fuente: elaboración propia

Los datos considerados en la tabla 11, muestra el nivel de competencias cognitivas que han desarrollado los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, evidenciando que el 3% considera haber logrado un nivel bajo en el desarrollo de sus competencias cognitivas, un 56% considera haber logrado un nivel regular en el desarrollo de sus competencias cognitivas y el 41% considera haber logrado un nivel alto en el desarrollo de sus competencias cognitivas. Por lo tanto, la investigación concluye que el mayor porcentaje de trabajadores administrativos consideran haber logrado un nivel regular en el desarrollo de sus competencias cognitivas.

Tabla 12: niveles de competencias de eficacia personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	2,8	2,8
	Regular	38	53,5	56,3
	Alto	31	43,7	100,0
	Total	71	100,0	

Fuente: elaboración propia

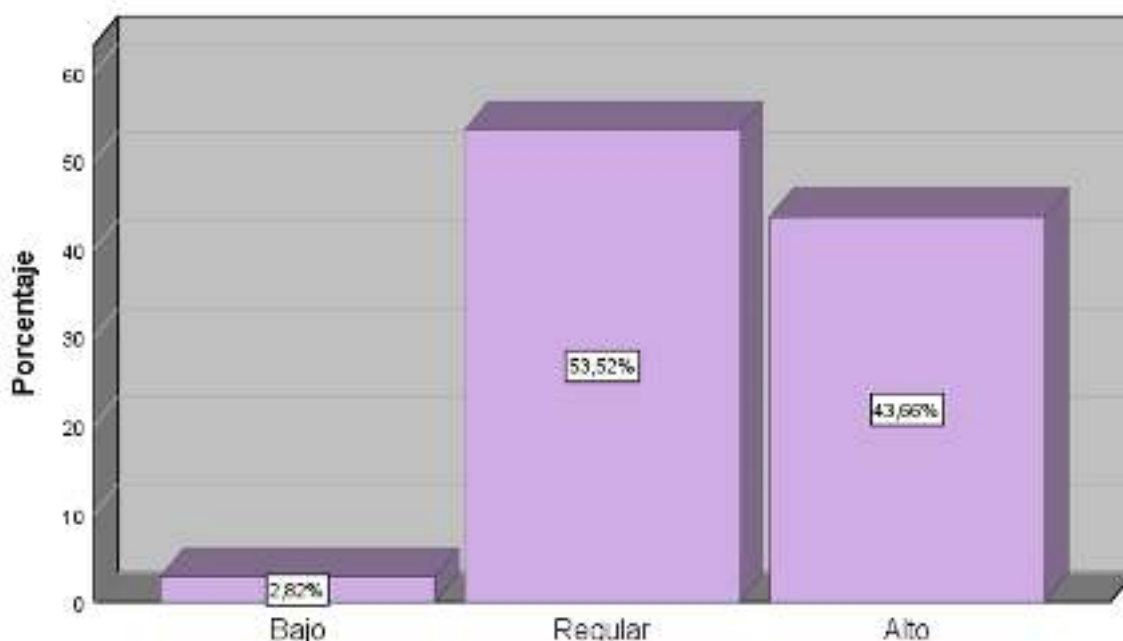


Figura 10: niveles de competencias de eficacia personal

Fuente: elaboración propia

Los datos considerados en la tabla 12, muestra el nivel de competencias de eficacia personal que han desarrollado los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, evidenciando que el 3% considera haber logrado un nivel bajo en el desarrollo de sus competencias de eficacia personal, un 54% considera haber logrado un nivel regular en el desarrollo de sus competencias de eficacia personal y el 44% considera haber logrado un nivel alto en el desarrollo de sus competencias de eficacia personal. Por lo tanto, la investigación concluye que el mayor porcentaje de trabajadores administrativos consideran haber logrado un nivel regular en el desarrollo de sus competencias de eficacia personal.

4.1.2. Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

Tabla 13: correlación entre la variable capacitación y competencias laborales de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021.

			Capacitación	Competencias laborales
Rho de Spearman	Capacitación	Coefficiente de correlación	1,000	,390**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	71	71
	Competencias laborales	Coefficiente de correlación	,390**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	71	71

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

En la tabla 13, se exponen los datos obtenidos a través de la prueba estadística Rho de Spearman para la hipótesis general, cuyos resultados muestran un pvalor o grado de significancia de 0.001 entre las variables de investigación, que es una cifra menor al pvalor = 0.05, motivo por el cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Por lo tanto, con los resultados obtenidos se infiere que existe una relación entre las variables capacitación y competencias laborales de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, con un grado de correlación de 0.390 considerado como correlación positiva media.

Prueba de hipótesis específica 1

Tabla 14: correlación entre la variable capacitación y competencias de desempeño de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021.

		Competencias de desempeño		
		Capacitación		
Rho de Spearman	Capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	,418**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	71	71
	Competencias de desempeño	Coeficiente de correlación	,418**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	71	71

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

En la tabla 14, se exponen los datos obtenidos a través de la prueba estadística Rho de Spearman para la hipótesis general, cuyos resultados muestran un pvalor o grado de significancia de 0.000 entre las variables de investigación, que es una cifra menor al pvalor = 0.05, motivo por el cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Por lo tanto, con los resultados obtenidos se infiere que existe una relación entre las variables capacitación y competencias de desempeño de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, con un grado de correlación de 0.418 considerado como correlación positiva media.

Prueba de hipótesis 2

Tabla 15: correlación entre la variable capacitación y competencias de ayuda y servicio de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021.

			Capacitación	Competencias de ayuda y servicio
Rho de Spearman	Capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	,291*
		Sig. (bilateral)	.	,014
		N	71	71
	Competencias de ayuda y servicio	Coeficiente de correlación	,291*	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	.
		N	71	71

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 15, se exponen los datos obtenidos a través de la prueba estadística Rho de Spearman para la hipótesis general, cuyos resultados muestran un pvalor o grado de significancia de 0.014 entre las variables de investigación, que es una cifra menor al pvalor = 0.05, motivo por el cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Por lo tanto, con los resultados obtenidos se infiere que existe una relación entre las variables capacitación y competencias de ayuda y servicio de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, con un grado de correlación de 0.291 considerado como correlación positiva baja.

Prueba de hipótesis 3

Tabla 16: correlación entre la variable capacitación y competencias cognitivas de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021.

		Competencias cognitivas		
		Capacitación		
Rho de Spearman	Capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	,484**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	71	71
	Competencias cognitivas	Coeficiente de correlación	,484**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	71	71

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

En la tabla 16, se exponen los datos obtenidos a través de la prueba estadística Rho de Spearman para la hipótesis general, cuyos resultados muestran un pvalor o grado de significancia de 0.000 entre las variables de investigación, que es una cifra menor al pvalor = 0.05, motivo por el cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Por lo tanto, con los resultados obtenidos se infiere que existe una relación entre las variables capacitación y competencias cognitivas de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, con un grado de correlación de 0.484 considerado como correlación positiva media.

Prueba de hipótesis 4

Tabla 17: correlación entre la variable capacitación y competencias de eficacia personal de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021

			Capacitación	Competencias de eficacia personal
Rho de Spearman	Capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	,240*
		Sig. (bilateral)	.	,044
		N	71	71
	Competencias de eficacia personal	Coeficiente de correlación	,240*	1,000
		Sig. (bilateral)	,044	.
		N	71	71

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 17, se exponen los datos obtenidos a través de la prueba estadística Rho de Spearman para la hipótesis general, cuyos resultados muestran un pvalor o grado de significancia de 0.044 entre las variables de investigación, que es una cifra menor al pvalor = 0.05, motivo por el cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Por lo tanto, con los resultados obtenidos se infiere que existe una relación entre las variables capacitación y competencias de eficacia personal de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, con un grado de correlación de 0.240 considerado como correlación positiva baja.

V. DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

Para desarrollar la discusión en la presente investigación se estudiaron y analizaron investigaciones nacionales e internacionales sobre nuestras variables.

Primera discusión:

Los resultados obtenidos muestran el nivel de capacitación que perciben los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, demostrando que un 65% percibe que el nivel de capacitación en la institución es regular. Además, se evidencia que el 54% de los trabajadores consideran haber logrado un nivel regular de competencias laborales a través de las capacitaciones. A través de la prueba estadística Rho de Spearman se obtuvo como resultado un grado de significancia de 0.001, demostrando que estadísticamente existe relación entre la variable capacitación y competencias laborales con un coeficiente de Spearman de 0.390, concluyendo que existe una correlación positiva media. Ante ello, Yllescas (2018) refuerza nuestros resultados con su conclusión indicando que la capacitación laboral está relacionada con el desarrollo de competencias del personal de enfermería con un coeficiente Spearman de ,433 y un grado de significancia menor a 0,05. Además, Chávez, Moscoso y Manrique (2018) también coincide con los resultados obtenidos, aduciendo que la capacitación en gestión universitaria ha influido favorable y significativamente en el logro de competencias laborales del personal administrativo de la Universidad, con un nivel de significancia menor a 0,05.

Segunda discusión:

Los resultados obtenidos muestran el nivel de capacitación que perciben los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, demostrando que un 65% percibe que el nivel de capacitación en la institución es regular. Además, el 52% considera haber logrado un nivel alto en el desarrollo de sus competencias de desempeño. A través de la prueba estadística Rho de Spearman se obtuvo como resultado un grado de significancia de 0.000, demostrando que estadísticamente existe relación entre la variable capacitación y competencias de desempeño con un coeficiente de Spearman de 0.418, concluyendo que existe una correlación positiva media. Respecto a ello, Flores (2018) en su investigación concluye que existe relación directa y significativa entre la competencia laboral asociándolo al desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad, con un

coeficiente de Pearson 0.725. Además, Pacherez y Marrufo (2020) en su estudio recomienda diseñar e implementar un Modelo de Gestión por Competencias para desarrollar o fortalecer competencias cognitivas, habilidades y actitudinales optimizando su rendimiento, productividad y la administración de los recursos financieros y humanos.

Tercera discusión

Los resultados obtenidos muestran el nivel de capacitación que perciben los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, demostrando que un 65% percibe que el nivel de capacitación en la institución es regular. Además, el 55% considera haber logrado un nivel regular en el desarrollo de sus competencias de ayuda y servicio. A través de la prueba estadística Rho de Spearman se obtuvo como resultado un grado de significancia de 0.014, demostrando que estadísticamente existe relación entre la variable capacitación y competencias de ayuda y servicio con un coeficiente de Spearman de 0.291, concluyendo que existe una correlación positiva baja. Respecto a ello, Bonilla, Macero y Mora (2018) en su investigación concluye que la inadecuada capacitación al personal administrativo y trabajadores de distintas dependencias desorienta perjudicando el clima laboral a través de conflictos interpersonales, estrés, improductividad, que menguando el normal desarrollo de sus actividades de ayuda y servicio entre compañeros. Además, la falta de conocimiento sobre las labores es resultado de una deficiente capacitación e ineficiente inducción al puesto de trabajo por parte del personal calificado y encargado de dicha actividad.

Cuarta discusión

Los resultados obtenidos muestran el nivel de capacitación que perciben los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, demostrando que un 65% percibe que el nivel de capacitación en la institución es regular. Además, el 55% considera haber logrado un nivel regular en el desarrollo de sus competencias cognitivas. A través de la prueba estadística Rho de Spearman se obtuvo como resultado un grado de significancia de 0.000, demostrando que estadísticamente existe relación entre la variable capacitación y competencias cognitivas con un coeficiente de Spearman de 0.484, concluyendo que existe una correlación positiva media. Ante ello, Cortez (2020) en su estudio obtuvo como resultados que las competencias técnicas y metodológicas del personal son débiles, perjudicando las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, concluyendo que es necesario optimizar las competencias participativas que ayuden a hacer más

eficiente la gestión institucional. Asimismo, De León y Martínez (2015) en su estudio concluye que las capacidades del personal son indispensables para un eficiente desarrollo del trabajo en una organización exitosa en la medida en que contribuyen a fortalecer su competitividad a través de maximizar el potencial de la fuerza laboral.

Quinta discusión

Los resultados obtenidos muestran el nivel de capacitación que perciben los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, demostrando que un 65% percibe que el nivel de capacitación en la institución es regular. Además, el 54% considera haber logrado un nivel regular en el desarrollo de sus competencias de eficacia personal. A través de la prueba estadística Rho de Spearman se obtuvo como resultado un grado de significancia de 0.044, demostrando que estadísticamente existe relación entre la variable capacitación y competencias de eficacia personal con un coeficiente de Spearman de 0.240, concluyendo que existe una correlación positiva baja. Ante ello De León y Martínez (2015) en su investigación concluye que las capacidades del personal son indispensables para un eficiente desarrollo del trabajo en una organización exitosa en la medida en que contribuyen a fortalecer su competitividad a través de maximizar el potencial de la fuerza laboral e Yllesca (2018) en su investigación concluye que la capacitación laboral está relacionada con el desarrollo de competencias del personal de enfermería con un coeficiente Spearman de ,433 y un grado de significancia menor a 0,05.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Primera conclusión

La capacitación representa una acción esencial que proporciona a los colaboradores de una institución mejorar sus competencias profesionales y capacidades interpersonales generándoles oportunidades para su crecimiento personal y profesional. A través de la prueba estadística Rho de Spearman se obtuvo como resultado un grado de significancia de 0.001, demostrando que estadísticamente existe relación entre la variable capacitación y competencias laborales con un coeficiente de Spearman de 0.390, concluyendo que existe una correlación positiva media.

Segunda conclusión

La capacitación desempeña un papel representativo en el cumplimiento de las tareas y proyectos, puesto que, este proceso permite que el trabajador adquiera conocimientos y desarrolle habilidades que lo ayudarán a mejorar su competencia de desempeño. A través de la prueba estadística Rho de Spearman se obtuvo como resultado un grado de significancia de 0.000, demostrando que estadísticamente existe relación entre la variable capacitación y competencias de desempeño con un coeficiente de Spearman de 0.418, concluyendo que existe una correlación positiva media.

Tercera conclusión

La transferencia de conocimiento al personal a través de la capacitación permitirá que el colaborador desarrolle actitudes que se integren a la prestación de servicio orientados a los clientes o usuarios. A través de la prueba estadística Rho de Spearman se obtuvo como resultado un grado de significancia de 0.014, demostrando que estadísticamente existe relación entre la variable capacitación y competencias de ayuda y servicio con un coeficiente de Spearman de 0.291, concluyendo que existe una correlación positiva baja.

Cuarta conclusión

Las competencias cognitivas de un colaborador comprenden las capacidades técnicas, profesionales y directivas dentro de la organización. A través de la prueba estadística Rho de Spearman se obtuvo como resultado un grado de significancia de 0.000, demostrando que estadísticamente existe relación entre la variable capacitación y competencias cognitivas con un coeficiente de Spearman de 0.484, concluyendo que existe una correlación positiva media.

Quinta conclusión

La eficacia personal representa la capacidad que tiene un colaborador de manejar adecuadamente sus emociones cuando trata a los usuarios o compañeros de trabajo. A través de la prueba estadística Rho de Spearman se obtuvo como resultado un grado de significancia de 0.044, demostrando que estadísticamente existe relación entre la variable capacitación y competencias de eficacia personal con un coeficiente de Spearman de 0.240, concluyendo que existe una correlación positiva baja.

6.2. Recomendaciones

Primera recomendación

Se recomienda a la institución realizar una encuesta a fin de reconocer las brechas de capacitación de sus colaboradores en distintas áreas con el objetivo de desarrollar un plan de capacitaciones o de desarrollo personal que aborde los aspectos débiles. Además, cada semestre hacer una evaluación de desempeño, instrumento que permitirá conocer el avance del colaborador y el desarrollo de sus competencias. Procurar que las capacitaciones sean talleres participativos y que se tomen en cuenta los resultados antes de iniciar la capacitación y después de darse la capacitación.

Segunda recomendación

Se recomienda a la institución programar capacitaciones teórica-prácticas, cuyos aprendizajes deben ser puestos en práctica y evaluados por los jefes, compañeros y usuarios. Estos resultados permitirán identificar el avance progresivo del trabajador en el ámbito laboral y permitirá una retroalimentación efectiva. Este avance debe ser reconocido por la institución a través de estímulos económicos o no económicos, motivando al personal a seguir esforzándose.

Tercera recomendación

Se recomienda a la institución realizar un análisis de identificación de los cuellos de botellas en calidad de servicio y atención al cliente a través de la aplicación de encuestas a los propios usuarios. Las capacitaciones deben estar orientadas a formar trabajadores más empáticos con los usuarios, quienes están atravesando por un problema de salud. Asimismo, es recomendable elaborar flujogramas del proceso de atención al cliente con el objetivo de acelerar la atención y evitar retrabajos.

Cuarta recomendación

Se recomienda a la institución identificar a través de un test, las competencias de cada uno de los trabajadores a fin de programar acciones de capacitación diferente para cada uno de ellos, de modo que se perfeccione cada una de sus capacidades técnicas, profesionales y directivas de cada uno de ellos.

Quinta recomendación

Se recomienda a la institución desarrollar talleres participativos sincrónicos y asincrónicos sobre mindfulness, una técnica que proporcionará al colaborador habilidades para meditar y centrar su atención al presente, mejorando su autocontrol, autoconfianza y capacidad organizativa en el desarrollo de sus labores. Además, con el objetivo de evitar la fatiga en el trabajo que altera las emociones de los trabajadores se recomienda implementar estrategias de manejo de tiempo y productividad, para mejorar el desempeño laboral.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

7.1. Fuentes bibliográficas

- Alles, M. (2002). *Dirección estratégica de recursos humanos gestión por competencias: el diccionario*. Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. (2007). *Desarrollo del talento humano: basado en competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Behar Rivero, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Shalom.
- Bonilla, D., Macero, R., & Mora, E. (abril-junio de 2018). La importancia de la capacitación en el rendimiento del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato. *Conrado*, 14(63), 268-273.
- Cejas, M., & Alejandro, J. (2013). La formación por competencias y su incidencia en el trabajo. *Anuario*, 36, 179-209.
- Charria, V., Sarsosa, K., Uribe, A., López, C., & Arenas, F. (julio-diciembre de 2011). Definición y clasificación teórica de las competencias académicas, profesionales y laborales. Las competencias del psicólogo en Colombia. *Psicología desde el Caribe*(28), 133-165.
- Chavez, A., Moscoso, K., & Manrique, Z. (2018). Capacitación en gestión universitaria para lograr competencias laborales en el personal administrativo de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, 2017. 8(14), 131-139. doi:DOI: <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2018.14.431>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill.
- Cortez, N. (2020). *Competencias profesionales del personal directivo del sindicato de trabajadores de Cetraemelesa*. Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas.
- De León, E., & Martínez, A. (julio-junio de 2015). Las competencias como estrategia de gestión del capital humano: un nuevo reto para la competitividad organizacional. *Vincula Tégica*(1), 1413-1432.

- Diario Gestión. (2018). El 48% de los trabajadores peruanos recibió capacitación de su actual empleo. *Diario Gestión*.
- Flores, C. (2018). *Competencia laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas, período 2017*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Galdeano, C., & Valiente, A. (enero de 2010). Competencias profesionales. *Educación química*, 21(1), 28-32.
- Gil Flores, J. (2007). La evaluación de competencias laborales. *Educación XXI*, 10, 83-106.
- Mayorga, V., Llerena, V., & Salas, M. (junio de 2018). Las competencias laborales para las empresas asociadas a la Cámara de la Pequeña Industria de Tungurahua. *Polo del conocimiento*, 3(6), 79-95. doi:DOI: 10.23857/pc.v3i6.506
- Mertens, L. (1996). *Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos*. Montevideo: Cinterfor.
- Ministerio de Hacienda de Chile. (1996). Capacitación en el sector público. *Serie guía metodológica*, 1-16.
- Pacherrez, J., & Marrufo, G. (julio-diciembre de 2020). Modelo de gestión por competencias para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja, 2020. *Ciencia latina revista multidisciplinar*, 4(2), 1594-1622. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.184
- Parra, C., & Rodríguez, F. (enero-junio de 2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Investigación, desarrollo e innovación*, 6(2), 131-143. doi:doi: http://dx.doi.org/10.19053/20278306.4602
- Parra-Penagos, C., & Rodríguez-Fonseca, F. (enero-junio de 2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaicones. *Investigación, desarrollo e innovación*, 6(2), 131-143. doi:doi: http://dx.doi.org/10.19053/20278306.4602
- Pereira, F., Gutiérrez, S., Sardi, L., & Villamil, M. (2008). Las competencias laborales y su evaluación mediante el modelo de 360 grados. *Cuadernos latinoamericanos de administración*, IV(6), 69-105.

- Perez, G., Pineda, U., & Arango, M. (mayo-agosto de 2011). La capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje y su influencia en la gestión de la empresa. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*(33), 1-22.
- Tamayo, N. (enero-junio de 2019). La formación y capacitación de los funcionarios y directivos de la administración pública. *Universidad de la Habana*(287), 161-174.
- Torres, D., Espejo, K., & Pérez, A. (marzo-julio de 2019). Inducción y capacitación como factor de desarrollo de los IPS (Centros médicos) de Villavicencio, Meta-Colombia. *Management Review*, 1-15. doi:DOI: <http://dx.doi.org/10.18583/umr.v4i1.133>
- Vargas, F. (2003). Clasificaciones de ocupaciones, competencias y formación profesional: ¿paralelismo o convergencia? *Cinterfor/OIT*.
- Velasco, E. (2006). La capacitación de altos funcionarios públicos en el Reino Unido y Polonia, tensiones y equilibrios. *Gestión y política pública*, 15(2), 307-367.
- Wayne Mondy, R., & Robert, M. (2005). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educación.
- Yllesca, A. (2018). *Capacitación laboral y desarrollo de competencias en el personal de enfermería del Hospital de Vitarte - 2017*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

AUTORA: Katherine Angelica Chacón Félix

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Capacitación y Competencias Laborales de los Trabajadores Administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema principal:</p> <p>¿Cuál es la relación entre capacitación y competencias laborales de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre capacitación y competencias de desempeño de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre capacitación y competencias cognitivas de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre capacitación y competencias de eficacia personal de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre capacitación y competencias de ayuda y servicio de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021?</p>	<p>Objetivo principal:</p> <p>Establecer la relación entre capacitación y competencias laborales de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar la relación entre capacitación y competencias de desempeño de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021.</p> <p>Identificar la relación entre capacitación y competencias cognitivas de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021.</p> <p>Identificar la relación entre capacitación y competencias de eficacia personal de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021.</p> <p>Identificar la relación entre capacitación y competencias de ayuda y servicios de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre capacitación y competencias laborales de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación entre capacitación y competencias de desempeño de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021.</p> <p>Existe relación entre capacitación y competencias cognitivas de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021.</p> <p>Existe relación entre capacitación y competencias de eficacia personal de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021.</p> <p>Existe relación entre capacitación y competencias de ayuda y servicios de los trabajadores administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021.</p>	<p>Variable 1: Capacitación</p> <p>DIMENSIONES:</p> <p>Transmisión de información Contenido del programa Necesidades en capacitación Desconocimiento del colaborador Horas de capacitación</p> <p>Desarrollo de habilidades Habilidades blandas del trabajador Destrezas del colaborador Conocimientos del colaborador Orientación hacia las tareas</p> <p>Desarrollo o modificación de actitudes Actitudes negativas Motivación del personal Aceptación del personal</p> <p>Desarrollo de conceptos Capacidad de creación Comprensión de nuevas ideas Aplicación de conceptos</p> <p>Variable 2: Competencias laborales</p> <p>DIMENSIONES:</p> <p>Competencias de desempeño Predisposición Búsqueda de información</p> <p>Competencias de ayuda y servicio Relaciones interpersonales Sensibilidad interpersonal Orientación al cliente Orientación a la calidad</p> <p>Competencias cognitivas Pensamiento crítico Capacidades profesionales Capacidades directivas</p> <p>Competencias de eficacia personal Autocontrol Autoconfianza Flexibilidad Capacidad organizativa</p>	<p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Tipo de Investigación: Descriptivo - correlacional</p> <p>Diseño de Investigación No experimental de corte transversal</p> <p>Variables de investigación</p> <p>V1. Capacitación V2. Competencias laborales</p> <p>Técnicas Entrevista estructurada Encuesta</p> <p>Instrumentos Guía de entrevista Cuestionario de encuesta</p> <p>Población Población total: 112 colaboradores del Hospital San Juan Bautista de Huaral.</p> <p>Muestra Conformada por 71 colaboradores del Hospital San Juan Bautista de Huaral.</p>

CUESTIONARIO

Estimado(a) colaborador administrativo del Hospital San Juan Bautista:

El presente cuestionario es parte de un trabajo académico de investigación titulado “capacitación y Competencias Laborales de los Trabajadores Administrativos del Hospital San Juan Bautista, distrito de Huaral, 2021”. El cuestionario se desarrollará de forma anónima con el objetivo de conocer la relación que existe entre las variables capacitación y Competencias Laborales.

Agradecemos de antemano su predisposición para el desarrollo del presente cuestionario.

I. Datos generales:

Género:

Femenino

Masculino

Condición del trabajador:

Contratado

Nombrado

Tiempo de servicio:

Menos de un año

De dos años a cinco años

Más de cinco años

Área de labores:

Descripción de frecuencia	
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

ENCUESTA DE CAPACITACIÓN

ÍTEMES		VALOR				
N°	TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN	1	2	3	4	5
1	Recibe frecuentemente capacitación en su área de trabajo. .					
2	El contenido del programa de capacitación se ajusta a sus necesidades.					
3	El departamento de recursos humanos ha identificado las necesidades en capacitación.					
4	Cuando un colaborador desconoce ciertas funciones, recibe inducción o capacitación.					
5	La cantidad de horas asignadas a la capacitación permiten lograr un aprendizaje significativo en el personal.					
DESARROLLO DE HABILIDADES						
6	Al finalizar una capacitación nota haber mejorado sus habilidades blandas para el desempeño de sus funciones.					
7	Considera que la capacitación mejora las destrezas del colaborador.					
8	Considera que después de una capacitación usted se siente con conocimiento suficiente para desarrollar sus funciones laborales.					
9	Los conocimientos nuevos mejoran el desempeño en sus labores.					
10	Considera que las capacitaciones lo orientan a cumplir con sus tareas y metas laborales.					
DESARROLLO O MODIFICACIÓN DE ACTITUDES						
11	Al final de un programa de capacitación la relación con sus compañeros de trabajo es mejor, descartando actitudes negativas hacia ellos.					
12	Se siente motivado de asistir a las capacitaciones organizadas por su institución.					
13	Lo motiva estar empoderado con los conocimientos recibidos como parte de la capacitación organizado por su institución.					
14	Muestra aceptación a todos los programas de capacitación organizados por su institución.					
15	Se siente satisfecho por las capacitaciones recibidas.					
DESARROLLO DE CONCEPTOS						
16	Las capacitaciones contribuyen a incrementar su capacidad creativa en el trabajo.					
17	Las capacitaciones lo ayudan a comprender mejor sus funciones en el trabajo.					
18	Después de una capacitación sus resultados en el trabajo son de mejor calidad.					
19	La metodología usada en las capacitaciones se planifica correctamente.					
20	La capacitación le ayuda a aplicar conceptos en el desarrollo de sus funciones laborales.					

ENCUESTA DE COMPETENCIAS LABORALES

ÍTEMS		VALOR				
N°	COMPETENCIAS DE DESEMPEÑO	1	2	3	4	5
1	Su trabajo se orienta y se mide en función a resultados					
2	Mi actitud favorece al cumplimiento de los resultados de mi trabajo.					
3	Muestra predisposición para cumplir con sus labores dentro y fuera de su horario laboral.					
4	Con mi trabajo apporto cambios en la institución donde laboro.					
5	Me brindan con frecuencia retroalimentación oportuna para mejorar mi desempeño laboral.					
COMPETENCIAS DE AYUDA Y SERVICIO						
6	Mantengo buenas relaciones interpersonales con mis compañeros de laborales.					
7	Cuando atiendo a los usuarios, muestro empatía y sensibilidad con ellos.					
8	Tengo capacidad de brindar un buen servicio a los usuarios.					
9	Propongo ideas para mejorar la atención al cliente orientados a la calidad total.					
10	Aporto soluciones creativas a los problemas de los usuarios.					
COMPETENCIAS COGNITIVAS						
11	Participo crítica y activamente en reuniones de trabajo.					
12	Desarrollo mis capacidades profesionales a través de las capacitaciones.					
13	Tengo la capacidad de dirigir equipos de trabajo que permitan cumplir con los objetivos organizacionales.					
14	Las condiciones laborales, me permiten tener la autoridad para la realización de una tarea en equipo.					
15	Tomo en consideración los conocimientos, intereses y experiencia de los compañeros de labores.					
COMPETENCIAS DE EFICACIA PERSONAL						
16	Ante una situación difícil mantengo autocontrol de mis emociones.					
17	Las experiencias laborales pasadas me proporcionan enseñanza y autoconfianza.					
18	Muestro flexibilidad en el desarrollo de mis labores					
19	Mantengo capacidad organizativa para dar cumplimiento a mis labores de forma eficiente.					
20	Muestro interés al momento de recibir información a través de las capacitaciones realizadas.					

