

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

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

**FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES PARA  
MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO EN LA RED DE SALUD DE  
UTCUBAMBA, 2019.**

**Autora: Bach. Luz Mery Cieza Gonzalez**

**Asesor: Mg. Adolfo Cacho Revilla**

Reg.(.....)

**CHACHAPOYAS - PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi ayuda y compañía durante todo este periodo. A mis padres por haberme apoyado de manera incondicional en todo momento, por sus consejos, sus valores y motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien.

A mis docentes por su paciencia y por compartir sus enseñanzas a lo largo de mi vida profesional y personal.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por brindarme la vida y salud que me da día a día y por siempre cuidar mi camino.

A mis padres, por su amor y apoyo; hermana y amigos, por sus consejos; y familiares quienes me motivaron a siempre seguir adelante.

A mi asesor, Mg Adolfo Cacho Revilla, por su apoyo constante, por su paciencia y por compartir sus conocimientos para realizar una investigación con calidad.

A mis docentes, ya que no solo entregaron sus conocimientos y experiencia, sino que me formaron para actuar con mente emprendedora, y ver en cada circunstancia la oportunidad de aprender, de innovar generando nuevos productos que redimen bienestar y desarrollo social.

Al Director de la RED DE SALUD UTCUBAMBA, por brindarme la autorización para la realización de mi investigación. Asimismo, a los trabajadores administrativos por su colaboración para esta investigación.

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

Dr. POLICARPIO CHAUCA VALQUI.  
**RECTOR**

Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLÓN  
**VICERRECTOR ACADÉMICO**

Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN  
**VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

Mg. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ  
**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**



**ANEXO 3-K**

**VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL**

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X) / Profesional externo ( ), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada "Fortalecimiento de Capacidades Para Mejorar el Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Red de Salud Utcubamba, 2019."; del egresado Luz Mary Cieza Gonzalez de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Escuela Profesional de Administración de Empresas. de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 26 de febrero de 2021



  
Mg. CPC Adolfo Cacho Revilla  
Docente FACEA - UNTRM

**JURADO EVALUADOR**



---

Mg. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ

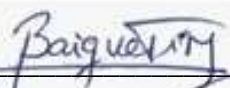
**PRESIDENTE**



---

Mg. MIULLER RAÚL MUÑOZ ZUMAETA

**SECRETARIO**



---

Mg. DENNIS BRAYAN BAIQUE TIMANÁ

**VOCAL**

**ANEXO 3-0****CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL**

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

"Fortalecimiento de Capacidades para Mejorar el Desempeño Laboral del  
Personal Administrativo en la Red de Salud Utcubamba, 2019"presentada por el estudiante (  )egresado (X) Luz May Caza Cazade la Escuela Profesional de Administración de Empresascon correo electrónico institucional Caza.may.196@gmail.com

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene 24 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual ( ) al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene \_\_\_\_\_ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.

Chachapoyas, 26 de Febrero del 2021  
SECRETARIO  
VOCAL  
PRESIDENTEOBSERVACIONES:  
.....  
.....



ANEXO 3-N

ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS  
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 23 de Octubre del año 2020, siendo las 09:00 horas, el aspirante Luz Mery Cieza Gonzales

defiende en sesión pública la Tesis titulada:  
"Fortalecimiento de capacidades para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo en la red de salud Utcubamba, 2020"

para obtener el Título Profesional de Administración de Empresas

a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente : Mg. Ricardo Rafael Alva Cruz

Secretario : Mg. Müller Raul Muñoz Zumaeta

Vocal : Mg. Dennis Brayan Baique Timana

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y método, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto, a fin de que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado (  )      Desaprobado (  )

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 09:47 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

  
SECRETARIO

  
VOCAL

  
PRESIDENTE

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_



## ÍNDICE O CONTENIDOS GENERAL

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
AUTORIADES DE LA UNTRM.....	iv
VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL .....	v
JURADA EVALUADOR .....	vi
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL .....	vii
ACTA DE EVALUACIÓN Y SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL .....	viii
ÍNDICE O CONTENIDO GENERAL .....	ix
ÍNDICE DE CUADROS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
RESUMEN.....	xv
ABSTRAC.....	xvi
I. INTRODUCCIÓN .....	18
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	22
2.1. Objeto de estudio .....	22
2.2. Variable de estudio.....	22
2.3. Tipo de estudio.....	22
2.4. Diseños de la investigación.....	22
2.5. Población.....	22
2.6. Muestra y muestreo.....	23
2.7. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
2.8. Análisis de datos .....	24
III. RESULTADOS. ....	26
3.1. Diagnóstico del nivel de desempeño laboral del personal administrativo en la Red de Salud de Utcubamba, 2019 .....	26
3.2. Identificación de factores que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo en la Red de Salud de Utcubamba, 2019 .....	48

3.3. Diseño de la Propuesta de lineamientos de fortalecimiento de capacidades para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo en la Red de Salud de Utcubamba, 2019. ....	47
IV. DISCUSIÓN .....	52
V. CONCLUSIONES .....	55
VI. RECOMENDACIONES.....	57
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS. ....	59
ANEXOS .....	62

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Fortalecimiento de capacidades para mejorar el desempeño laboral según el factor habilidades blandas.....	49
Cuadro 2. Fortalecimiento de capacidades para mejorar el desempeño laboral según el factor habilidades duras.....	50

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Se realizó alguna vez una evaluación del desempeño de los empleados de la red de salud Utcubamba.....	26
Gráfico 2. Recibió algún tipo de capacitación en la red de salud Utcubamba.....	27
Gráfico 3. Conoce las políticas de ascenso que maneja la Red Salud Utcubamba....	27
Gráfico 4. Usted ha ascendido de puesto en red de salud Utcubamba.....	28
Gráfico 5. Está de acuerdo con el salario que percibe.....	28
Gráfico 6. Asiste y cumple con los horarios de trabajo establecidos en la Red de salud Utcubamba.....	29
Gráfico 7. Conoce las políticas y directrices que posee la red de salud Utcubamba.....	29
Gráfico 8. Conoce las funciones y responsabilidades del puesto que desempeña.....	30
Gráfico 9. Cumple con las responsabilidades y funciones que le corresponde.....	30
Gráfico 10. . Se compromete con las actividades programadas por la red de salud Utcubamba. (Autoevaluación, institucional, participación y coordinación de eventos especiales).....	31
Gráfico 11. Las tareas asignadas las realiza de forma individual.....	31
Gráfico 12. Las tareas asignadas las realiza con la colaboración de sus compañeros.....	32
Gráfico 13. Las horas de trabajo le permiten cumplir con las tareas asignadas.....	32
Gráfico 14. Demuestra iniciativa para promover el desarrollo de las actividades en relación a sus funciones.....	33
Gráfico 15. Apoya a los procesos de planificación de las actividades del departamento en el cual labora.....	33
Gráfico 16. Tiene una buena relación con las autoridades de la red salud Utcubamba.....	34
Gráfico 17. Se comunica de forma respetuosa, propicia que la ciudadanía se comporte de la misma forma.....	34
Gráfico 18. Crea un ambiente de confianza y respeto en el respeto en el que los ciudadanos pueden opinar libremente.....	35
Gráfico 19. Tiene una actitud receptiva hacia los ciudadanos, presta atención a sus inquietudes y motivaciones.....	35

Gráfico 20. Participa en el diseño y desarrollo de propuestas de vinculación con la ciudadanía, relacionados con su actividad de empleado.....	36
Gráfico 21. Participa en el desarrollo de proyectos de beneficio social formalizados en convenios o aprobados por la red de salud utcubamba.....	36
Gráfico 22. Estas actividades las realiza con otros empleados además de la colaboración de la ciudadanía.....	37
Gráfico 23. Cumple con los objetivos que se propone.....	37
Gráfico 24. Cree que posee los conocimientos, habilidades necesarias para la función-puesto que desempeña.....	38
Gráfico 25. Está satisfecho con su desempeño como integrante de personal de la red de salud Utcubamba.....	38
Gráfico 26. Emprende sus tareas con confianza en sí mismo y con entusiasmo y persiste hasta terminarla.....	39
Gráfico 27. Acepta sus errores y los usa para mejorar.....	39
Gráfico 28. Cree usted que se comunica de forma respetuosa y cordial con los ciudadanos.....	40
Gráfico 29. Ayuda a resolver los problemas que presenta la ciudadanía.....	40
Gráfico 30. Trata de autoevaluarse constantemente para ver cómo marcha en su trabajo.....	41
Gráfico 31. Género.....	41
Gráfico 32. Edad.....	42
Gráfico 33. Con qué frecuencia visita la red de salud Utcubamba.....	42
Gráfico 34. Cuando acude a la red de salud Utcubamba ha encontrado a los empleados en sus respectivos puestos de trabajo.....	43
Gráfico 35. Los empleados prestan atención a sus inquietudes.....	43
Gráfico 36. Le han ayudado a resolver algún problema de forma inmediata.....	44
Gráfico 37. Los empleados se comunican con usted de una forma clara y fácil de entender.....	44
Gráfico 38. Los empleados crean un ambiente de confianza y respeto en el que usted pueda opinar libremente.....	45
Gráfico 39. Los empleados demuestran conocimientos y seguridad del carago que desempeñan.....	45
Gráfico 40. Se siente satisfecho con el desempeño de los empleados de la Red de Salud Utcubamba.....	46

Gráfico 41. Está conforme con servicio que presta la Red de Salud Utcubamba.....	46
Gráfico 42. Cree que los empleados necesitan capacitarse.....	47

## RESUMEN

El informe de tesis titulado “Fortalecimiento de capacidades para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo en la Red de Salud de Utcubamba, 2019”, tuvo como objetivo general proponer lineamientos para el fortalecimiento para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo en la Red de Salud de Utcubamba, 2019, la investigación fue descriptiva y se llegaron a las siguientes conclusiones: El diagnóstico nos ha permitido identificar que existe un déficit en diferentes aspectos que se encuentran relacionados con el desempeño laboral partiendo de que no existen indicadores de desempeño para ser evaluados de una manera objetiva. Se estableció una comparación entre lo manifestado por los colaboradores y la percepción que tiene los directivos que permitió compararlo con los usuarios en donde se concluye que existe un déficit en aspectos como las responsabilidades, el involucramiento con la institución la comunicación y la eficacia en el cumplimiento de sus funciones asignadas. Se han identificado dos factores o lineamientos entre los que se requieren fortalecer capacidades y estos son: lineamientos de habilidades blandas y lineamientos de habilidades duras. El primero son todas la habilidades que pueden ser moldeables y el segundo está relacionada con el conocimiento que hace que los colaboradores sean aptos para cumplir con sus funciones.

**Palabras claves:** fortalecimiento de capacidades, desempeño laboral, personal administrativo, red de salud.

## **ABSTRACT**

The thesis report entitled “Capacity building to improve the work performance of administrative staff in the Utcubamba Health Network, 2019”, had as a general objective to propose guidelines for strengthening to improve the work performance of administrative staff in the Health Network From Utcubamba, 2019, the research was descriptive and the following conclusions were reached: The diagnosis has allowed us to identify that there is a deficit in different aspects that are related to work performance based on the fact that there are no performance indicators to be evaluated for An objective way. A comparison was established between what was expressed by the collaborators and the perception that managers have that allowed it to be compared with users where it is concluded that there is a deficit in aspects such as responsibilities, involvement with the institution, communication and effectiveness in compliance of its assigned functions. Two factors or guidelines have been identified among which capacity building is required and these are: soft skill guidelines and hard skill guidelines. The first is all the skills that can be moldable and the second is related to the knowledge that makes collaborators fit to fulfill their functions.

**Keywords:** capacity building, work performance, administrative staff, health network.



**CAPITULO I**  
**INTRODUCCIÓN**

## I. INTRODUCCIÓN

Rojas (2018), realizó la investigación: Capacitación y desempeño laboral, en la Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Tuvo como objetivo: Determinar la relación de la capacitación con el desempeño laboral. La investigación concluye en que existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores, se necesita de una mejor capacitación para los colaboradores que contribuya a medir el desempeño laboral de los mismos. La empresa no cuenta con un plan de capacitación adecuado para la organización, en donde se propongan fechas, temas, metodología y participantes para capacitar al personal en temas que les ayude a ascender en sus puestos. La periodicidad de las actividades de capacitación no está definida, solamente se recibe una capacitación cuando se encuentra una oportunidad o cuando sucede un evento de emergencia como un accidente o un producto deficiente.

Camacho (2014), realizó la investigación: **Eficacia de un programa de capacitación en servicio al cliente para colaboradores de Multiproyectos Mazate, en la Universidad Rafael Landívar, Retalhuleu, Guatemala.** Cuyo objetivo: Identificar la diferencia en el servicio al cliente antes y después de recibir un programa de capacitación con los colaboradores de la empresa de bienes y raíces de Multiproyectos. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: se identificaron diferencias en el servicio al cliente, después implementar el programa de capacitación con los colaboradores de la empresa de bienes y raíces de Multiproyectos, el cual reflejó cambios positivos en los colaboradores que desconocían la importancia de un cliente, los tipos de clientes que existen, trabajo en equipo y forma de dirigirse a ellos y la presentación que deben de tener para generar seguridad en los mismos, por lo que después del programa, el personal de la empresa de bienes y raíces de Mazate brindaron un servicio de mejor calidad con responsabilidad, respeto, prontitud, y puntualidad.

Orihuela (2018), realizó la investigación: **Caracterización de la capacitación y desempeño laboral de las MYPE Comerciales, rubro calzado en el Mercado Central de Piura, Año 2018,** en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Piura-Perú. Tuvo como objetivo: Determinar las características de la capacitación y

desempeño laboral en las MYPEs del rubro comercialización de calzado del mercado modelo central de Piura, año 2018 La investigación llegó a las siguientes conclusiones: los procesos de capacitación que se aplican en las zapaterías del mercado modelo central de Piura, son de nivel favorable débil, ya que la opinión que tienen los trabajadores de los indicadores: aplican capacitación por medio de videos ilustrativos, y fuera del local, realizan análisis de las habilidades de cada trabajador, de otro lado realizan programas de planes de capacitación diseñados para un año, reconocen que los planes de capacitación son validados por los dueños y son conscientes que sin evaluados para medir su aprendizaje. Una minoría recibe capacitación fuera del local por su propia cuenta.

Aguilar y Marlo (2016), realizó la investigación: Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque 2015, en la Universidad Señor de Sipán, Pimentel-Perú. Tuvo como objetivo: Diseñar un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque 2015. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: Las necesidades de capacitación del personal del Hospital Regional Lambayeque, detectadas a través de la encuesta son: relaciones interpersonales, comunicación, motivación, clima organizacional, trabajo en equipo, atención al paciente. Considerando que en la institución sí existe un perfil de puestos de trabajo y el manual de funciones, los cuales tienen relación; sin embargo, algunos de los empleados consideran que no se brinda la información necesaria relacionada a estos temas.

Cueva y Hernández (2015), realizó la investigación: **Aplicación de un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del centro comercial Elektra del Óvalo Mochica, Trujillo 2015**, en la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo-Perú. Tuvo como objetivo: Demostrar la eficacia del plan de capacitación en el mejoramiento del desempeño laboral de sus trabajadores. Se concluyó que las habilidades y competencias del equipo de vendedores se han visto mejorado en los ámbitos de Comunicación, Control, Compromiso, Resolución de Problemas, Liderazgo, Autoconfianza, Trabajo en Equipo, Adaptabilidad, Creatividad y Proactividad. El resumen de ventas obtenido desde que se llevó a cabo el plan de capacitación dio como resultados positivos y optimistas que incrementaron las ventas, evaluando los resultados obtenidos se logró incrementar las ventas de la empresa. El

programa de capacitación realizado mejoró la interrelación del jefe de ventas con sus empleados, ejecutando y controlando los procesos de venta empleando las actividades blandas; entendiendo importancia y su manejo para finalmente con ello lograr cerrar una venta.

### **Problema de investigación**

¿En qué medida el Fortalecimiento de capacidades contribuirá a mejorar significativamente el desempeño laboral del personal administrativo en la Red de Salud de Utcubamba, 2019?

**Hipótesis:** La propuesta del plan de fortalecimiento de capacidades contribuirá a mejorar significativamente el desempeño laboral del personal administrativo en la Red de Salud de Utcubamba, 2019.

### **Objetivos**

#### **Objetivo general**

Proponer lineamientos para el fortalecimiento para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo en la Red de Salud de Utcubamba, 2019.

#### **Objetivos específicos**

- OE1.** Diagnosticar el nivel de desempeño laboral del personal administrativo en la Red de Salud de Utcubamba, 2019; a través de un cuestionario.
- OE2.** Identificar los factores que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo en la Red de Salud de Utcubamba, 2019.
- OE3.** Diseñar la propuesta de lineamientos de fortalecimiento de capacidades para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo en la Red de Salud de Utcubamba, 2019.

**CAPITULO II**  
**MATERIAL Y MÉTODOS**

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 2.1. Objeto de estudio

El desempeño laboral.

### 2.2. Variable de estudio

**Variable 01.** Fortalecimiento de capacidades

**Variable 02.** Desempeño laboral

### 2.3. Tipo de estudio

Propositiva

### 2.4. Diseños de la investigación

Fue descriptivo transversal que busca proponer lineamientos de fortalecimiento de capacidades para mejorar el desempeño laboral en la Red de Salud Utcubamba

### 2.5. Población

<b>Población del personal de la Red de Salud</b>	<b>Total</b>
Personal en planillas	30
Personal contratados por CAS	61
Personal tercero	5
<b>Total</b>	<b>96</b>

*Fuente:* Cuadro de asignación de personal de la Red de Salud.

## 2.6. Muestra y muestreo

### Muestra

Para la obtención de la muestra se aplicará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Dónde:

- N = Total de la población
- $Z_{\alpha} = 1.96$  al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 50% = 0.5)
- q = probabilidad de fracaso 1 – p (en este caso 1-0.5 = 0.5)
- d = precisión o error (5%).

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * P * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * P * q}$$

$$n = \frac{(96) * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 * (96 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 76.96669171 \rightarrow 77 \text{ personal administrativo.}$$

### Muestreo

Se utilizó un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, sabiendo que es la forma más común de obtener una muestra, la selección al azar. Es decir, cada uno de los individuos de una población tiene la misma posibilidad de ser elegido (Tamayo y Tamayo, 1997).

## **2.7.Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

La investigación partió de un enfoque descriptivo que tuvo como objetivo proponer lineamientos de fortalecimiento de capacidades para mejorar el desempeño laboral, a través de un diagnóstico nos permitió identificar los factores que influyen en el desempeño laboral , a partir de esto generar una propuesta de solución orientada a mejorar la problemática encontrada.

## **2.8.Análisis de datos**

Para el análisis de datos del presente trabajo de investigación se utilizó la estadística descriptiva, que ayudó a analizar y representar los datos por medio de tablas y figuras estadísticas y/o medidas de resumen. Para el procesamiento de nuestros datos a nivel descriptivos se utilizará tablas y figuras propias de la estadística descriptiva y cuantitativa, los cuales serán procesados con el programa de Excel 2010 (tabla de frecuencias, gráficos de barras) para luego ser procesada y tabulada en el programa Excel. Posteriormente, se realizará el análisis e interpretación y descripción de los resultados. Para la validación de los instrumentos, se ha considerado formularios validados en otras investigaciones.



**CAPITULO III**  
**RESULTADOS**

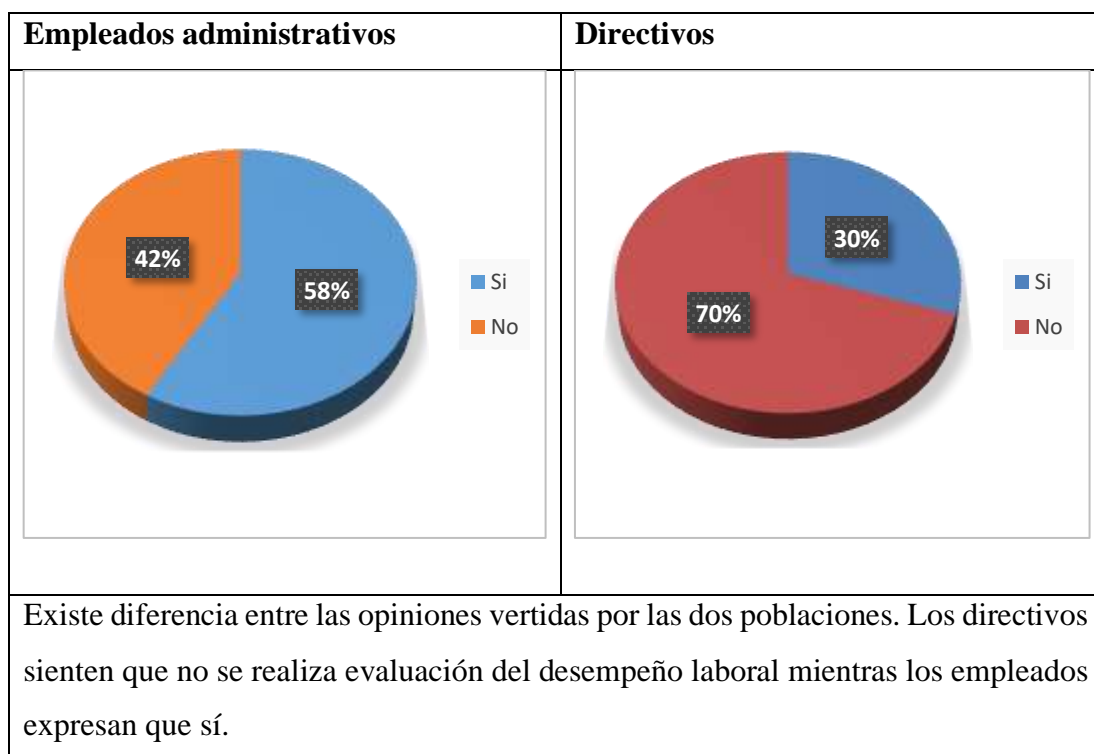
### III. RESULTADOS.

#### 3.1. Diagnóstico del nivel de desempeño laboral del personal administrativo en la Red de Salud de Utcubamba, 2019

Para realizar el diagnóstico se ha considerado tres fuentes de información la primera está constituida por los trabajadores de la Red de Salud, la segunda la conforma los Directivos de las diferentes áreas de la Red de Salud y la tercera los usuarios de la Red de Salud quienes transmiten su percepción producto de la experiencia en su interrelación con esta organización. Los resultados han sido mostrados de manera independiente y posteriormente analizados en conjunto para poder determinar los cuellos de botella. Los resultados son los siguientes

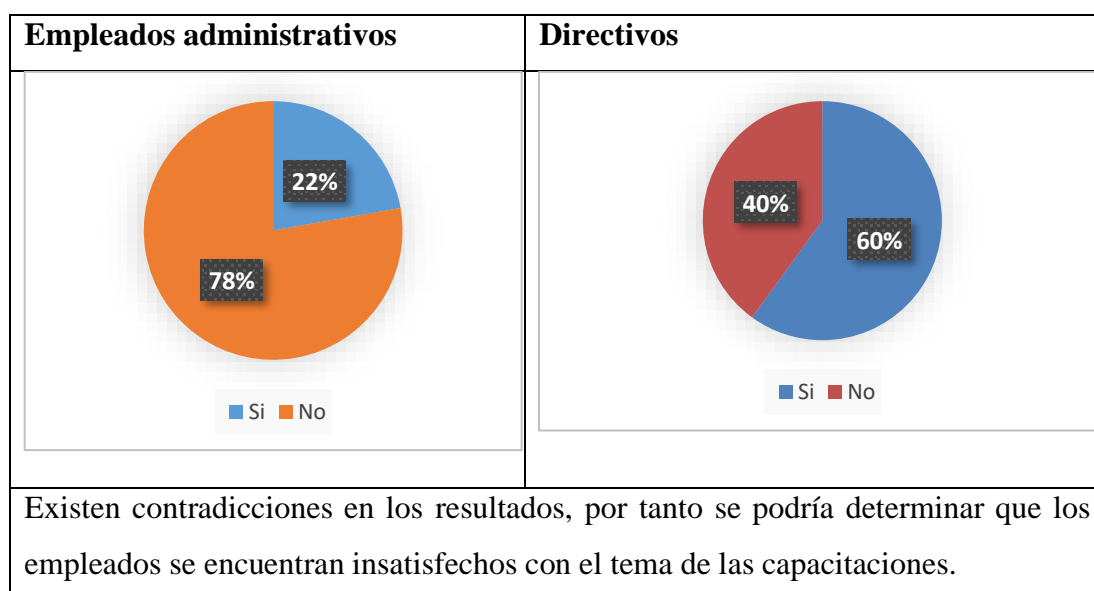
##### 3.1.1. Resultados de la comparación de las encuestas a empleados administrativos y directivos sobre desempeño laboral de la Red de Salud Utcubamba.

**Gráfico 1. Se realizó una evaluación del desempeño de los colaboradores de la Red de Salud Utcubamba**



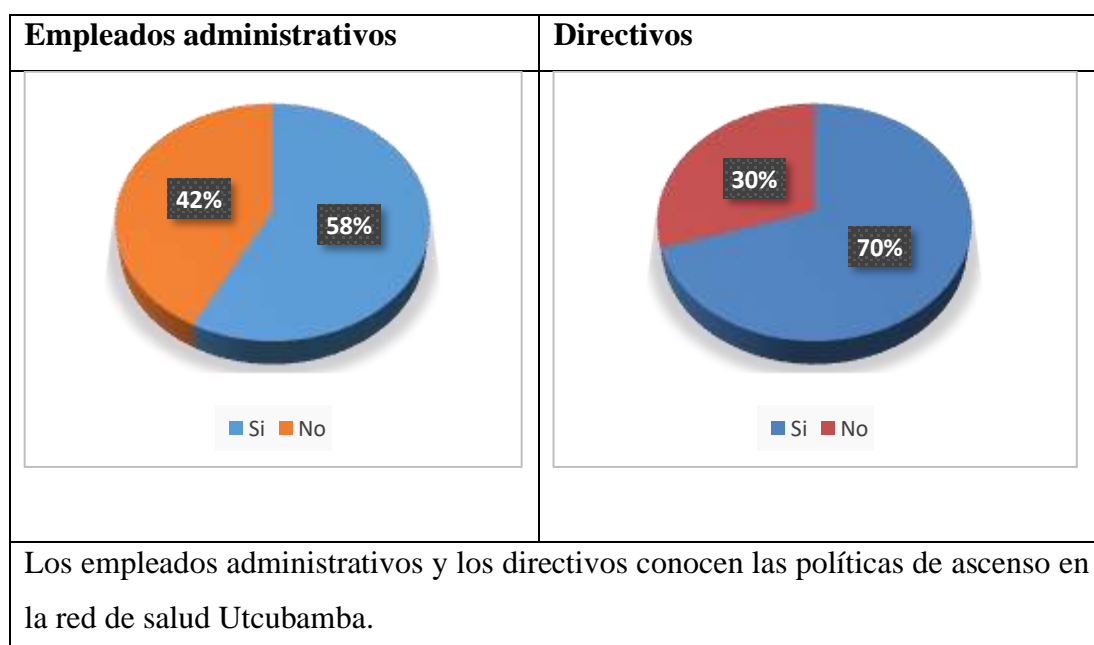
**Fuente: encuesta (elaboración propia)**

**Gráfico 2. Recibió algún tipo de capacitación en la red de salud Utcubamba**



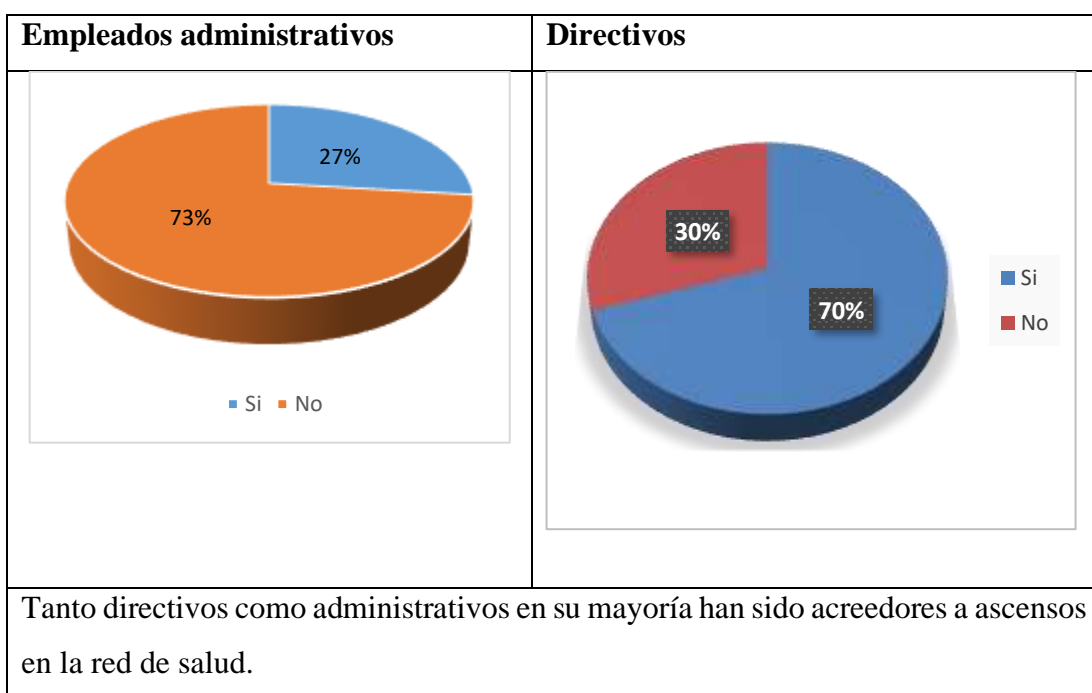
**Fuente: encuesta (elaboración propia)**

**Gráfico 3. Conoce las políticas de ascenso que maneja la Red Salud Utcubamba**



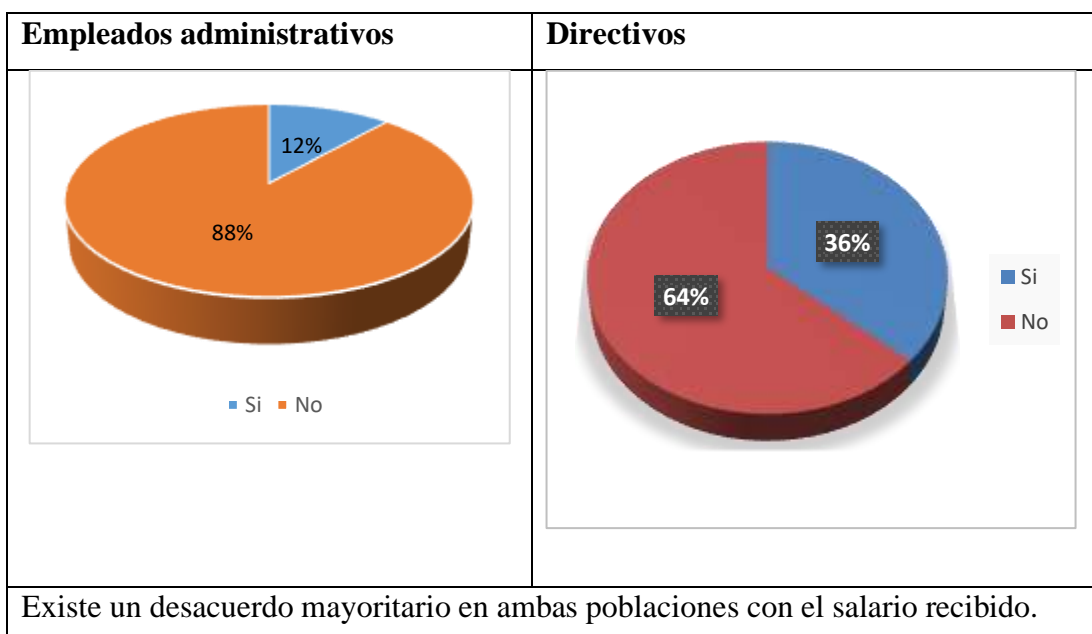
**Fuente: encuesta (elaboración propia)**

**Gráfico 4. Usted ha ascendido de puesto en Red de Salud Utcubamba**



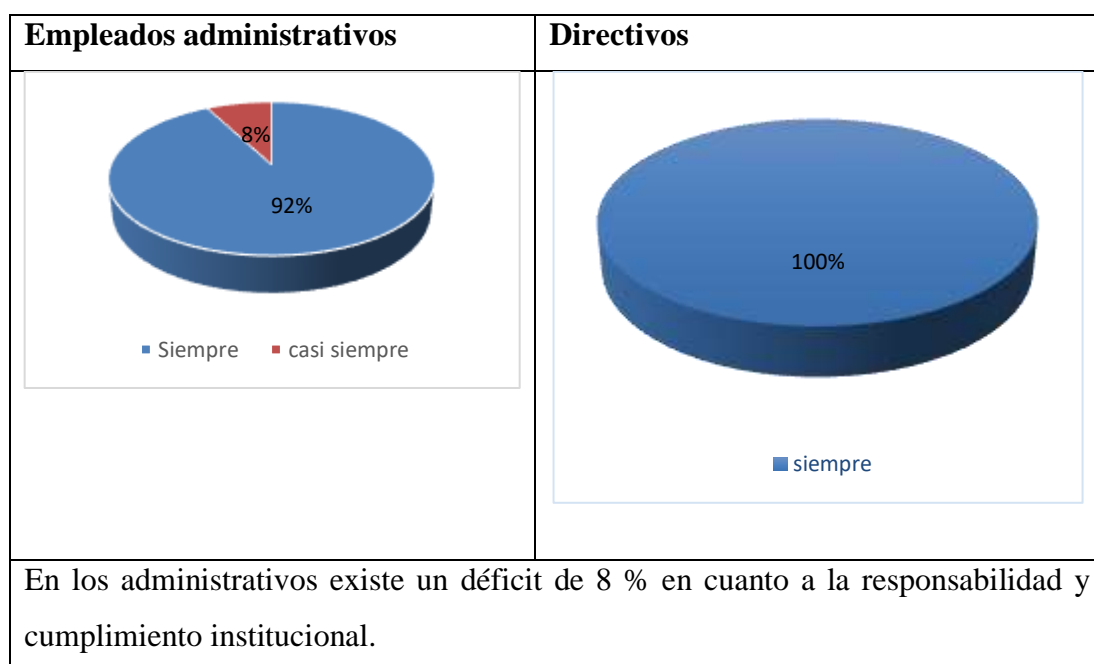
**Fuente: encuesta (elaboración propia)**

**Gráfico 5. Está de acuerdo con el salario que percibe**



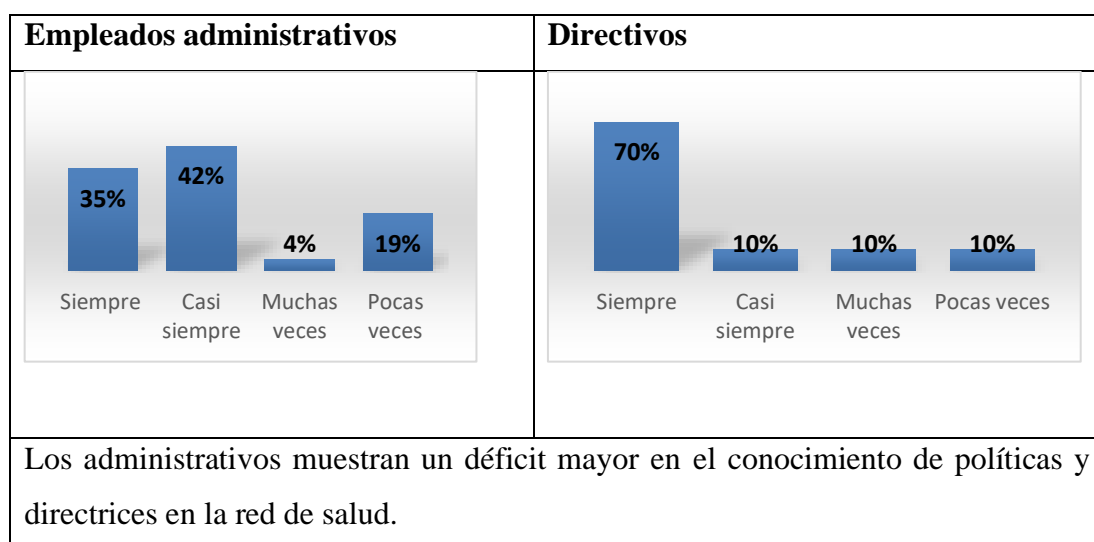
**Fuente: encuesta (elaboración propia)**

**Gráfico 6. Cumple con la jornada de trabajo en la Red de salud Utcubamba**



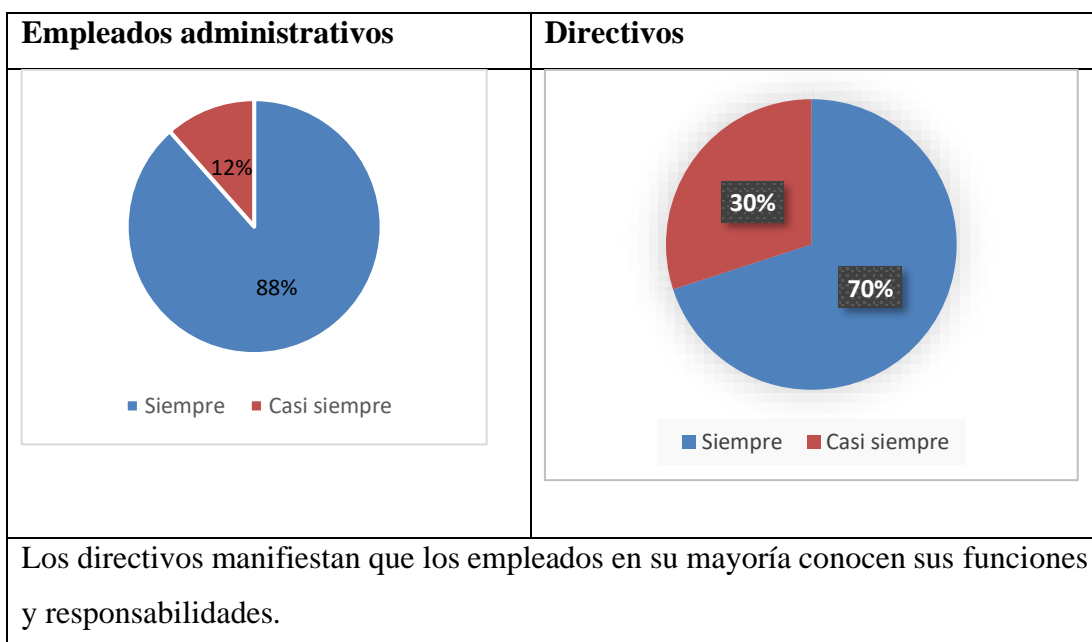
**Fuente: encuesta (elaboración propia)**

**Gráfico 7. Entiende las tácticas y directiva de la Red de Salud Utcubamba.**



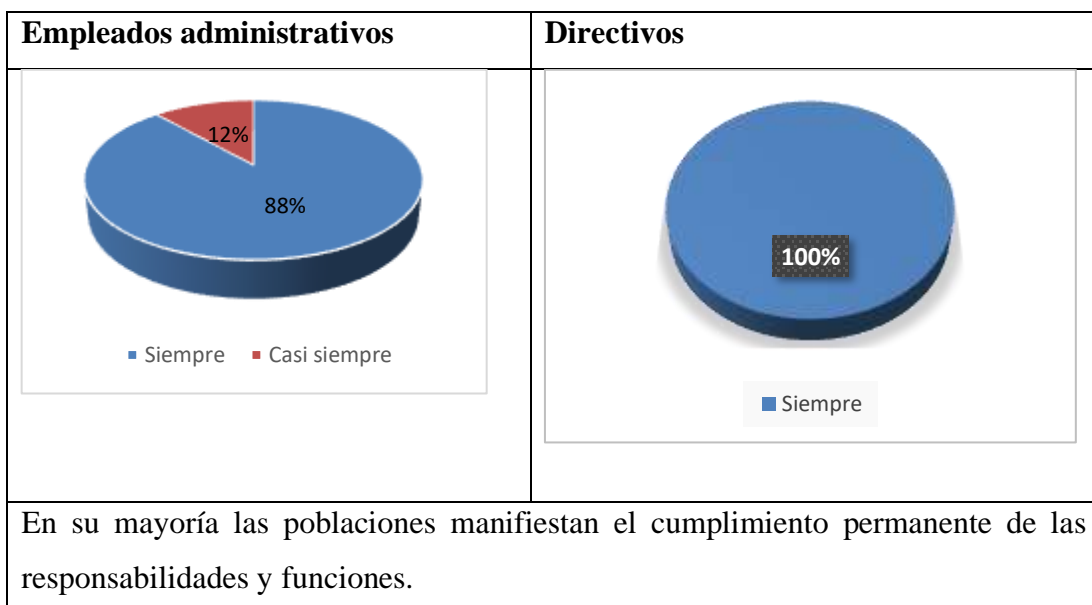
**Fuente: encuesta (elaboración propia)**

**Gráfico 8. Comprende el oficio y deberes del puesto que desempeña**



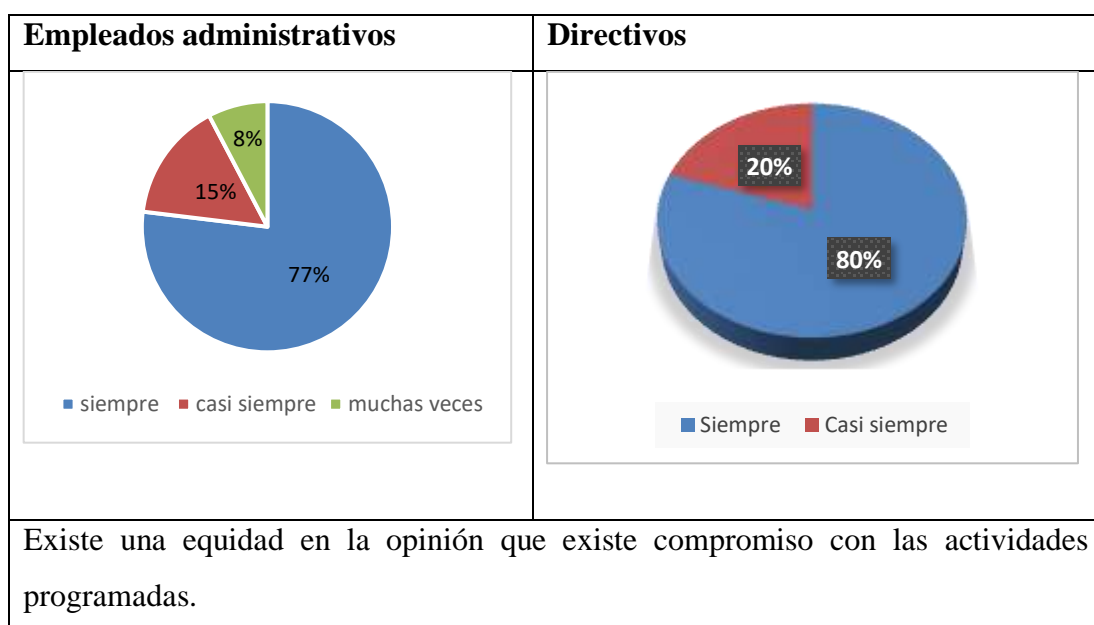
**Fuente: encuesta (elaboración propia)**

**Gráfico 9. Realiza las obligaciones y oficios asignados.**



**Fuente: encuesta (elaboración propia)**

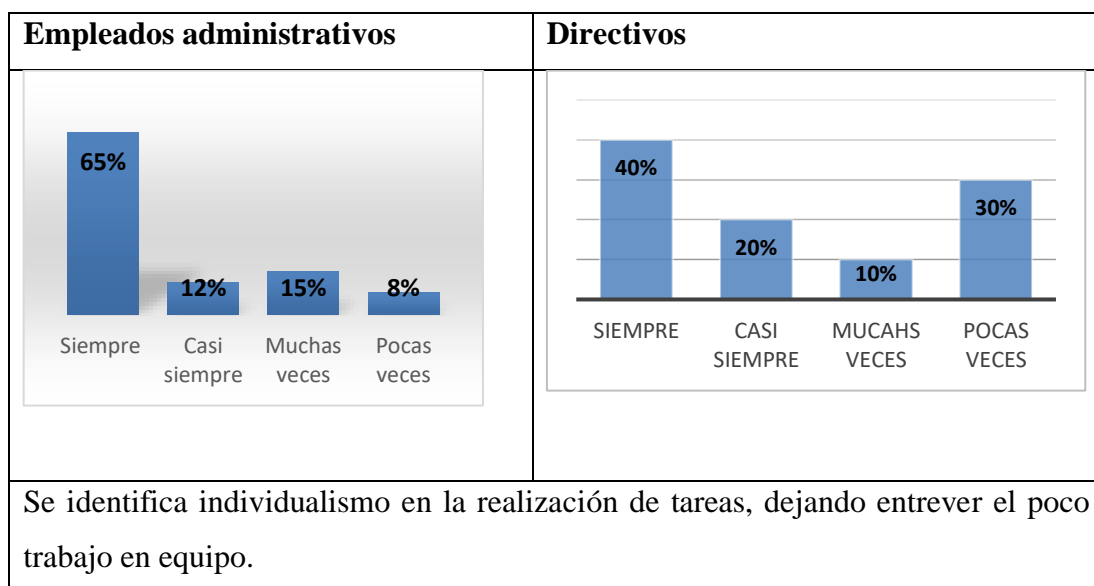
**Gráfico 10. Entiende el movimiento designado por la red de salud Utcubamba.**



**Fuente: encuesta (elaboración propia)**

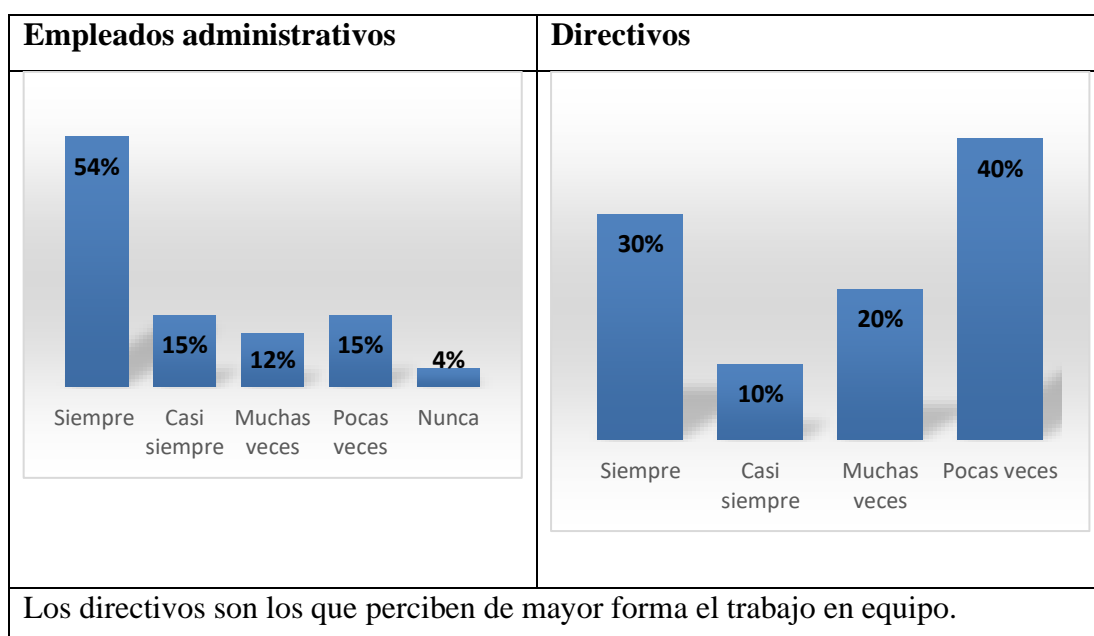
**AMBITO 2: GESTIÓN**

**Gráfico 11. Las actividades dadas las hace solo**



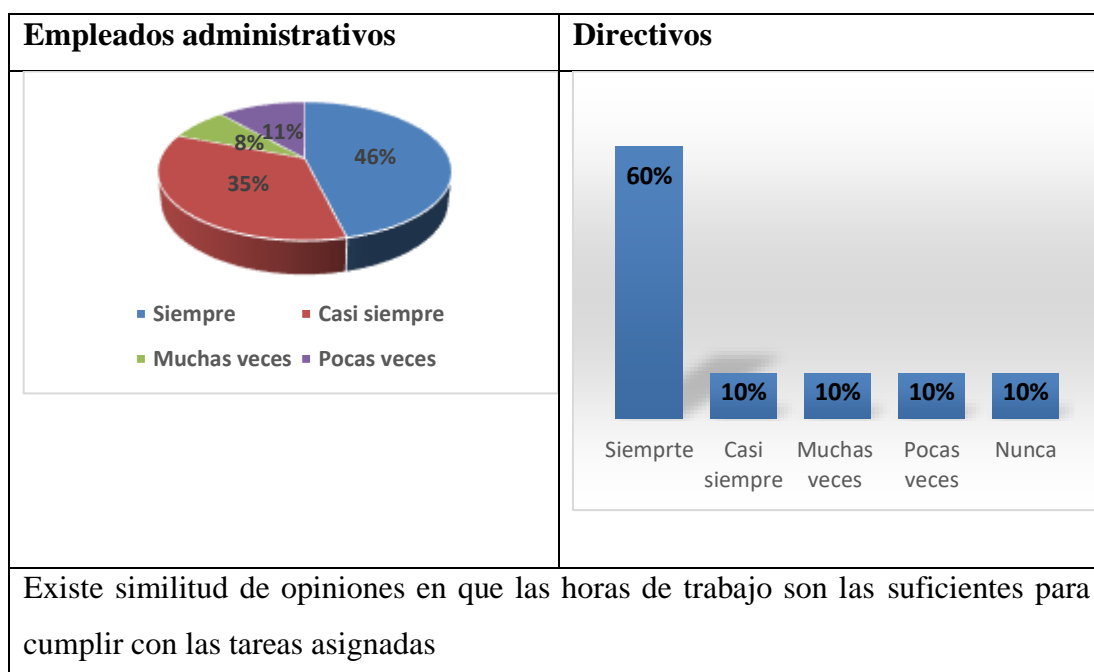
**Fuente: encuesta (elaboración propia)**

**Gráfico 12. Las actividades dadas las hace en coordinación con sus colegas.**



Fuente: encuesta (elaboración propia)

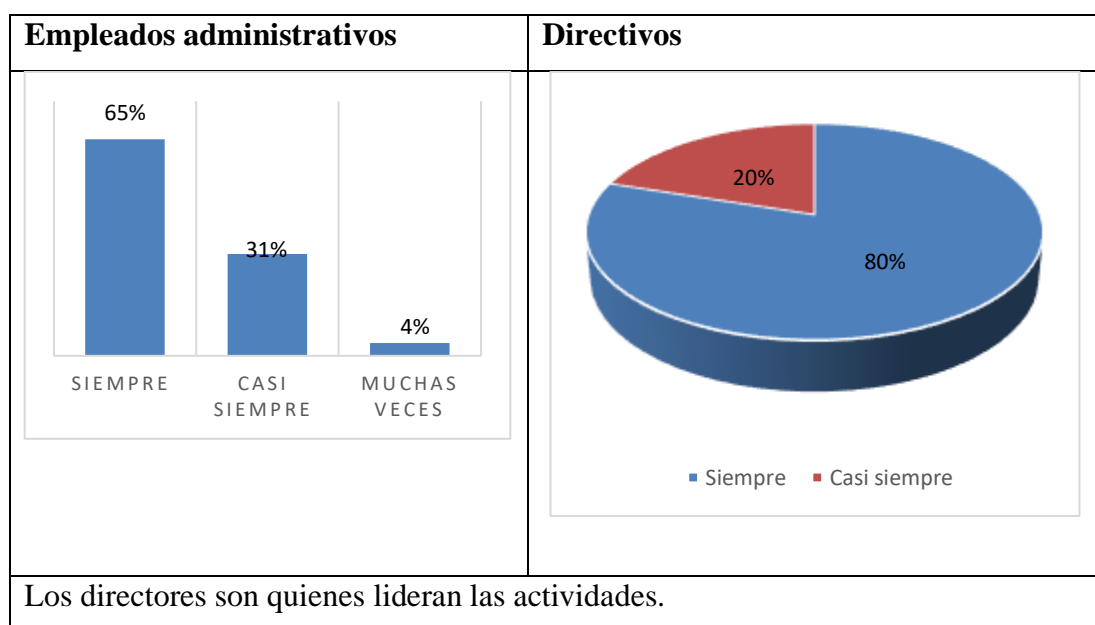
**Gráfico 13. El tiempo de jornada le ayuda lograr sus deberes puestos**



Fuente: encuesta (elaboración propia)

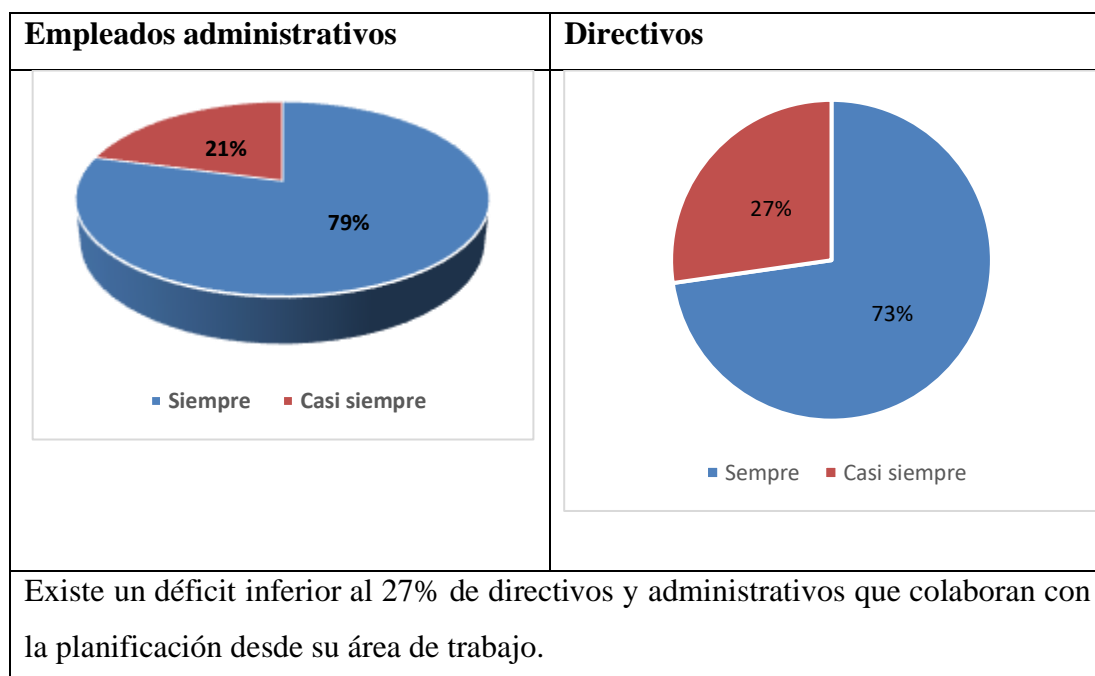


**Gráfico 14. Lidera el desarrollo de las actividades**



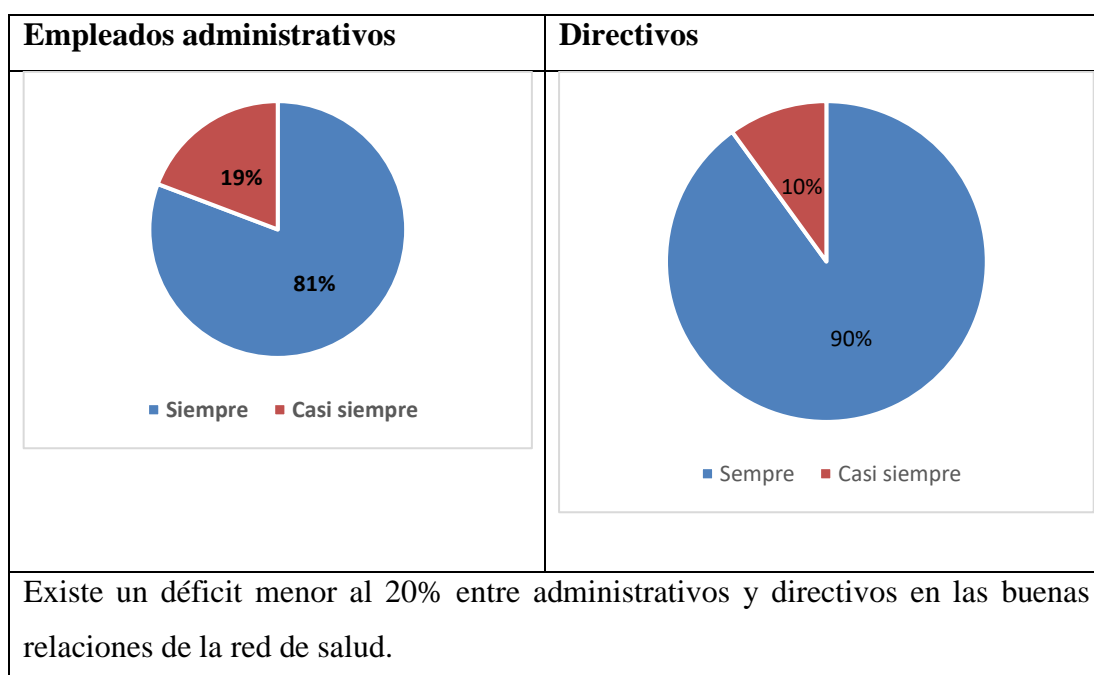
Fuente: encuesta (elaboración propia)

**Gráfico 15. Colabora con la planificación desde su área de trabajo**



Fuente: encuesta (elaboración propia)

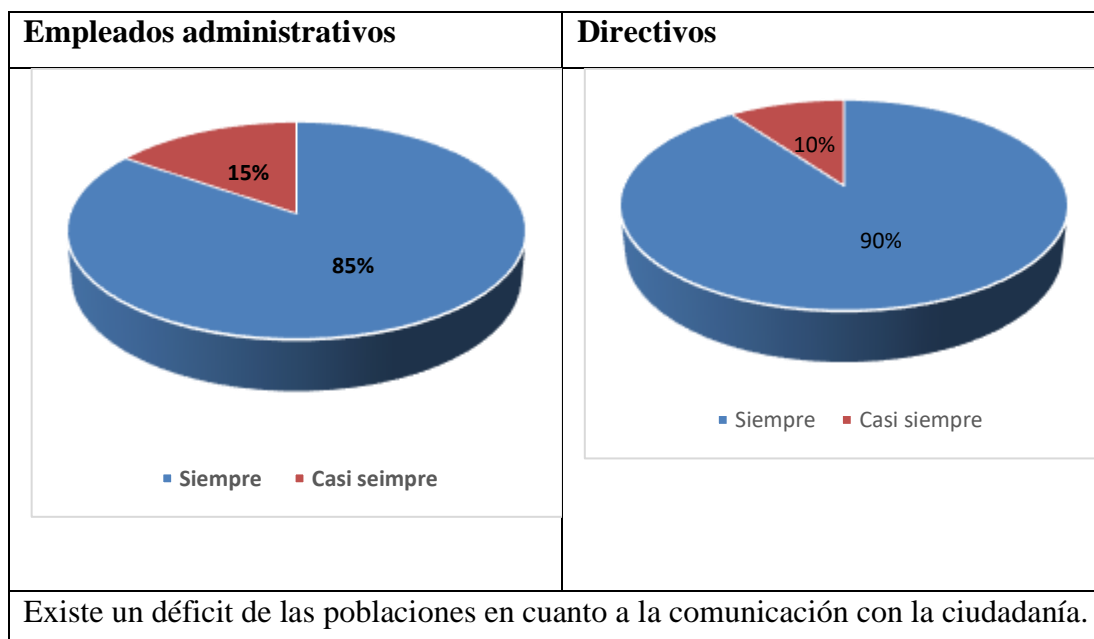
**Gráfico 16. Es grata la relación con sus superiores de la red salud Utcubamba.**



**Fuente: encuesta (elaboración propia)**

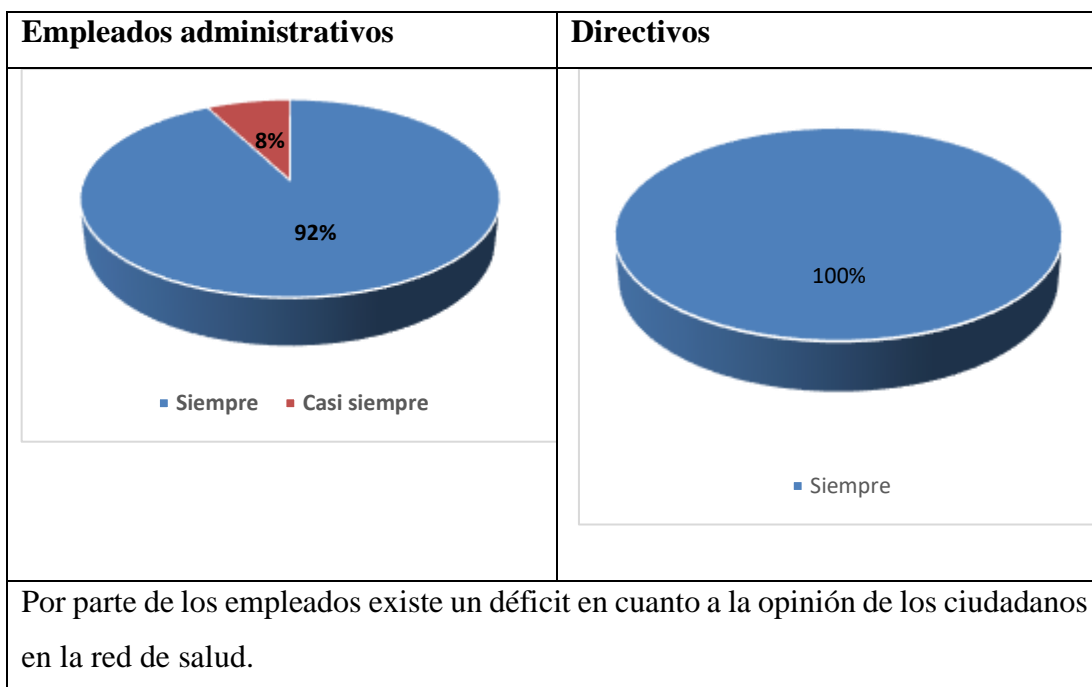
### ÁMBITO 3. VINCULACIÓN CON LA CIUDADANÍA

**Gráfico 17. Tiene una relación cordial que hace mutuo el comportamiento de los ciudadanos.**



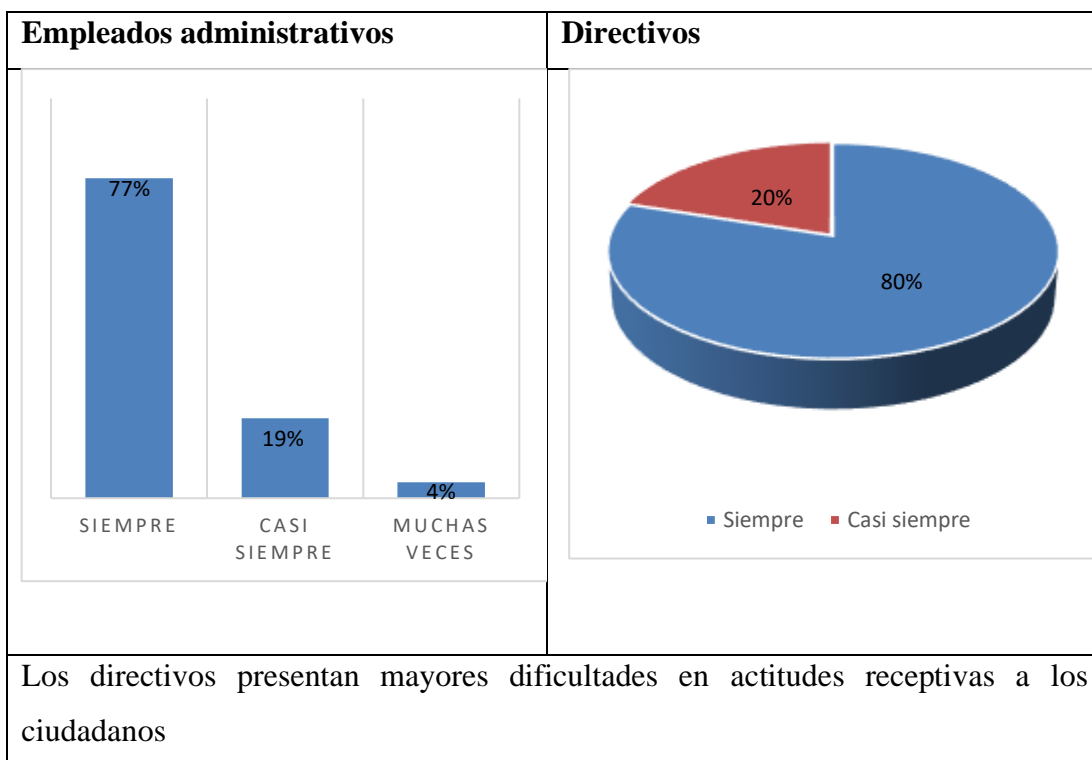
**Fuente: encuesta (elaboración propia)**

**Gráfico 18. Mantiene un ambiente de cordialidad con la ciudadanía y permite la libre expresión de los mismos.**



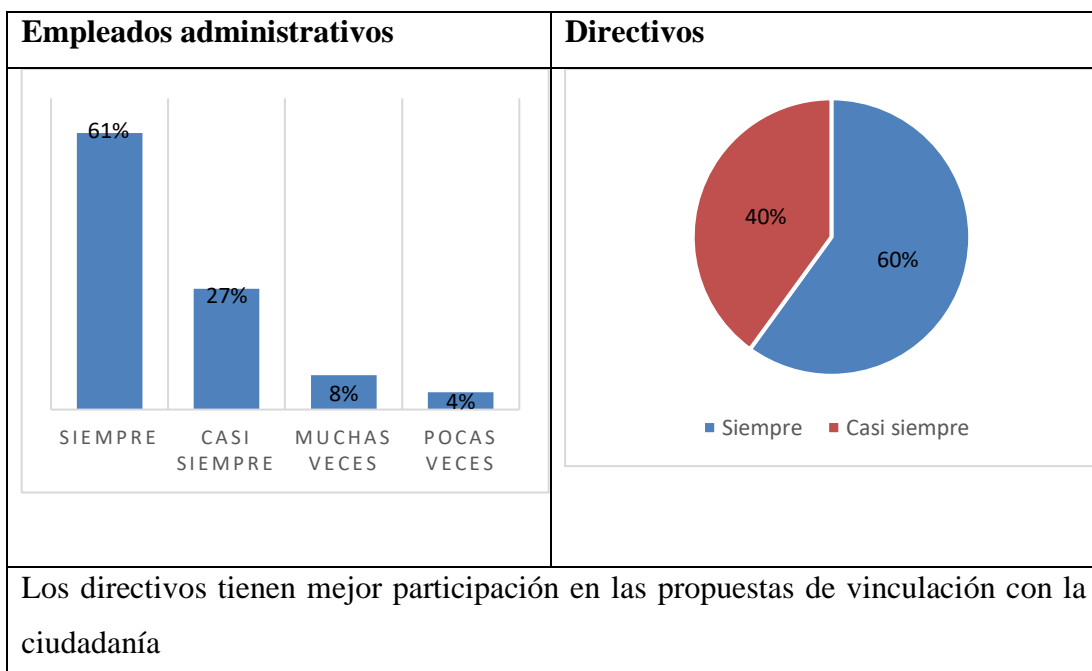
**Fuente: encuesta (elaboración propia)**

**Gráfico 19. Muestra receptividad por la ciudadanía, resolviendo sus inquietudes y atendiéndolas**



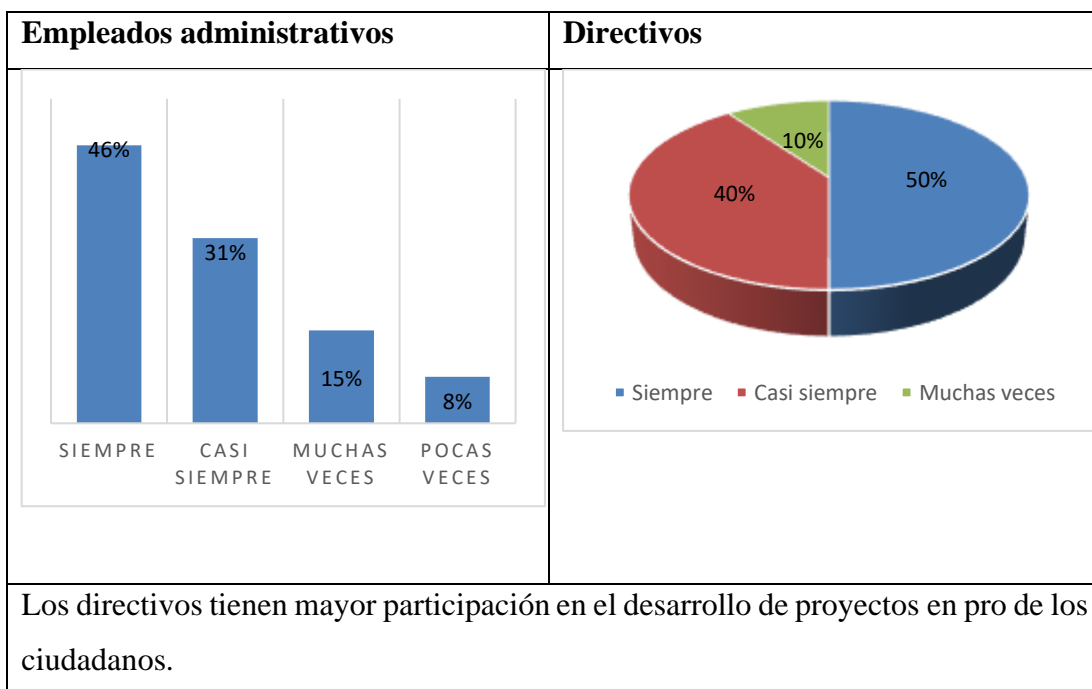
**Fuente: encuesta (elaboración propia)**

**Gráfico 20. Se compromete con su participación en el desarrollo para la inclusión con los ciudadanos, que tengan que ver en los roles que desempeña**



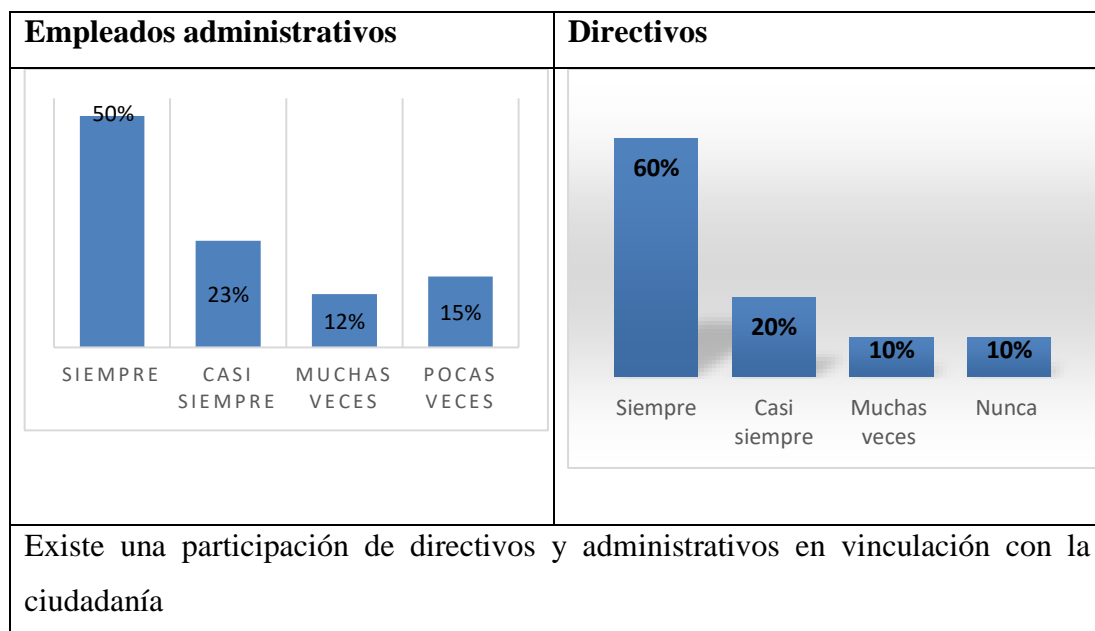
**Fuente: encuesta (elaboración propia)**

**Gráfico 21. Se involucra activamente en los proyectos en bienestar social de la red de salud Utcubamba.**



**Fuente: encuesta (elaboración propia)**

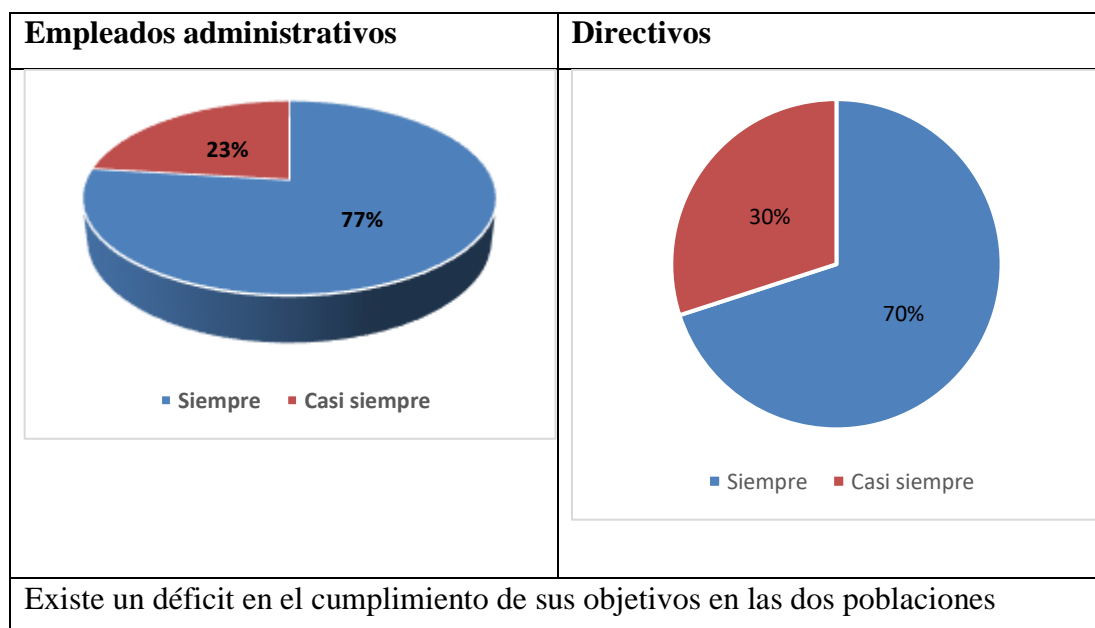
**Gráfico 22. Involucra a sus compañeros de trabajo para el desarrollo de las actividades**



**Fuente: encuesta (elaboración propia)**

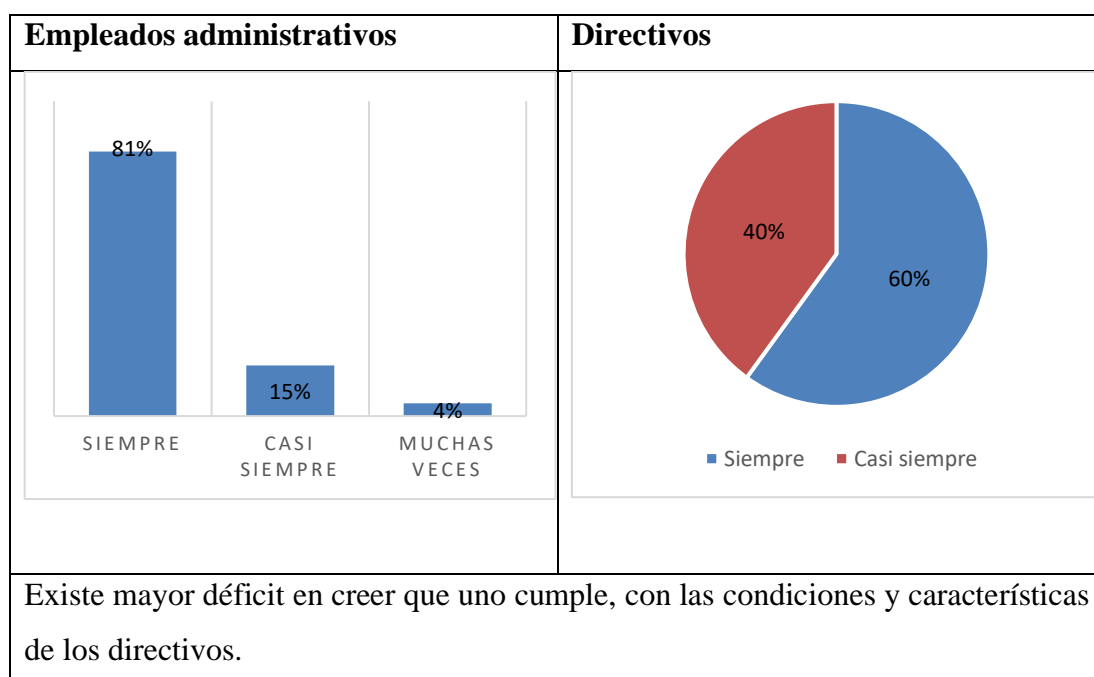
#### AMBITO 4. APRECIACIÓN PROPIA

**Gráfico 23. Alcanzó las metas establecidas**



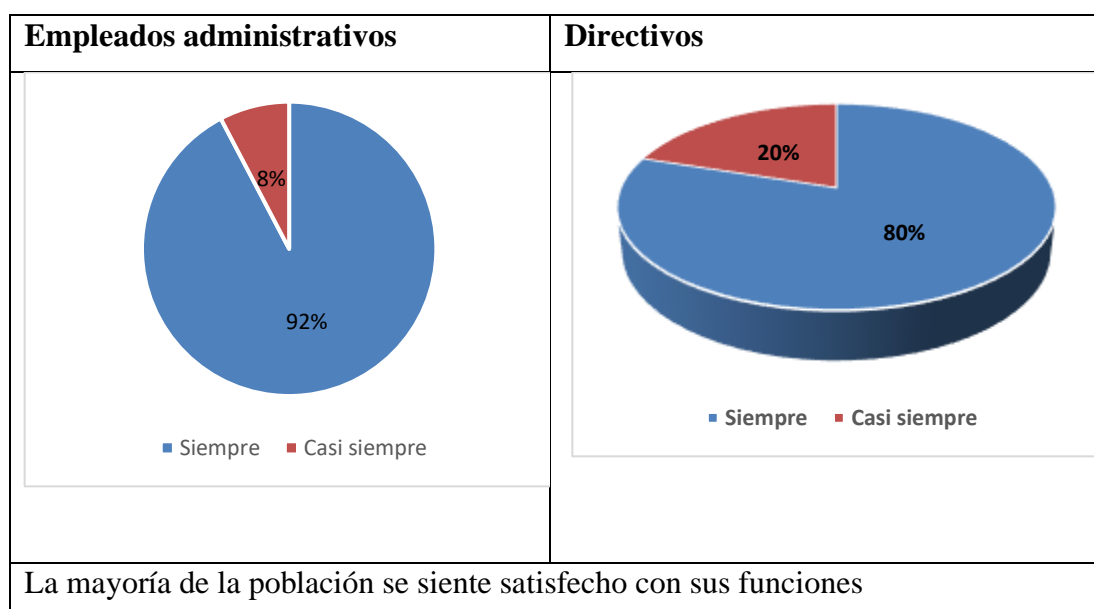
**Fuente: encuesta (elaboración propia)**

**Gráfico 24. Se siente capaz y profesional para desenvolverse en su área de trabajo**



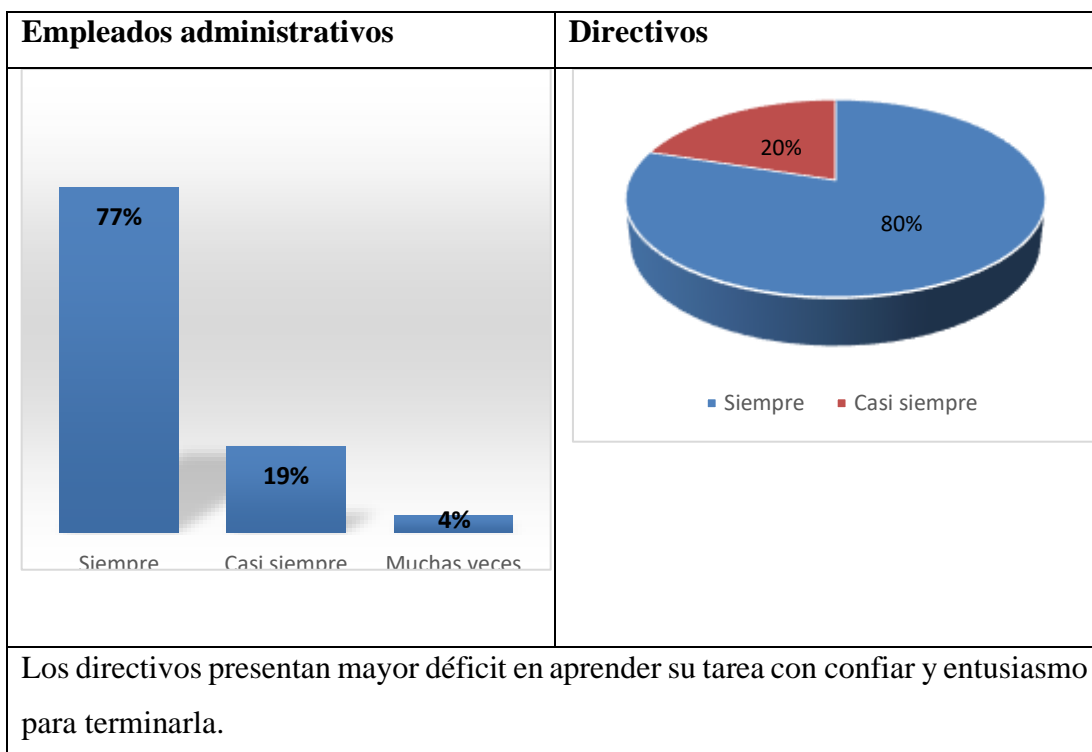
**Fuente: encuesta (elaboración propia)**

**Gráfico 25. Siente satisfacción de su labor realizada en la Red de Salud Utcubamba.**



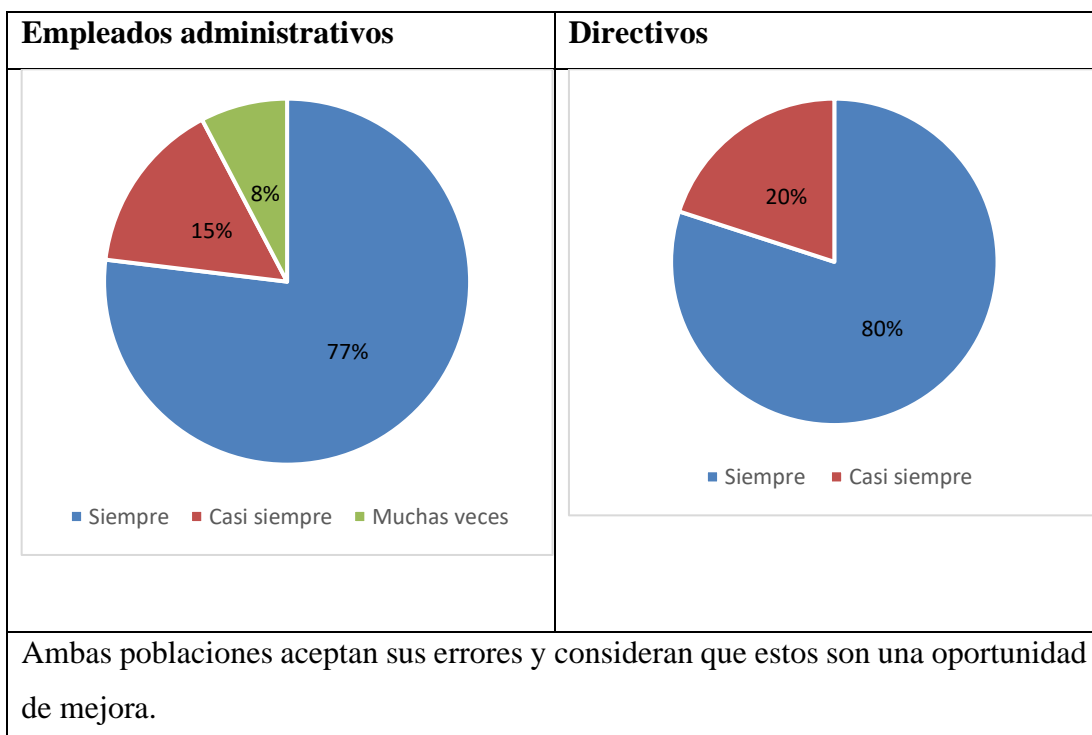
**Fuente: encuesta (elaboración propia)**

**Gráfico 26. Emrende sus tareas con confianza en sí mismo y con entusiasmo y persiste hasta terminarla.**



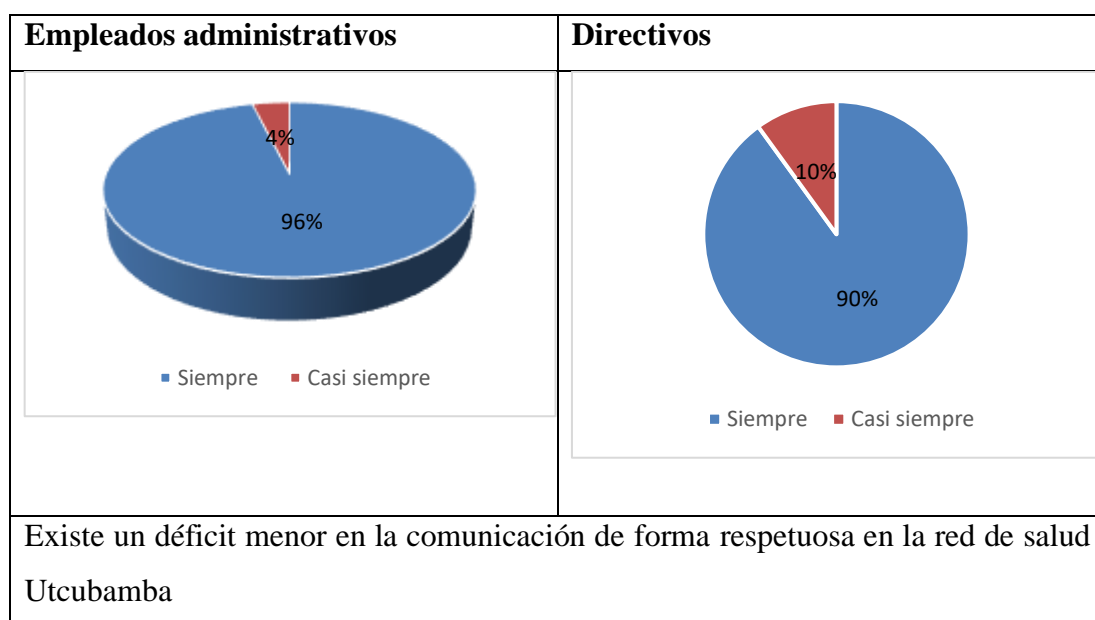
**Fuente: encuesta (elaboración propia)**

**Gráfico 27. Reconoce sus faltas y las toma en cuenta para superarse**



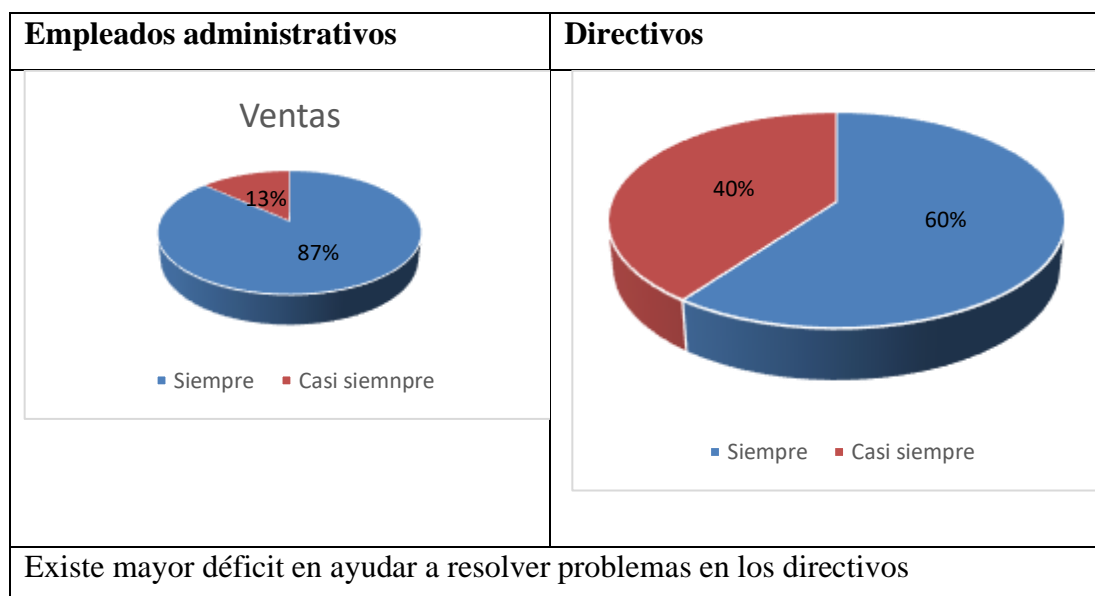
**Fuente: encuesta (elaboración propia)**

**Gráfico 28. Cree usted que muestra respeto por los pobladores**



**Fuente: encuesta (elaboración propia)**

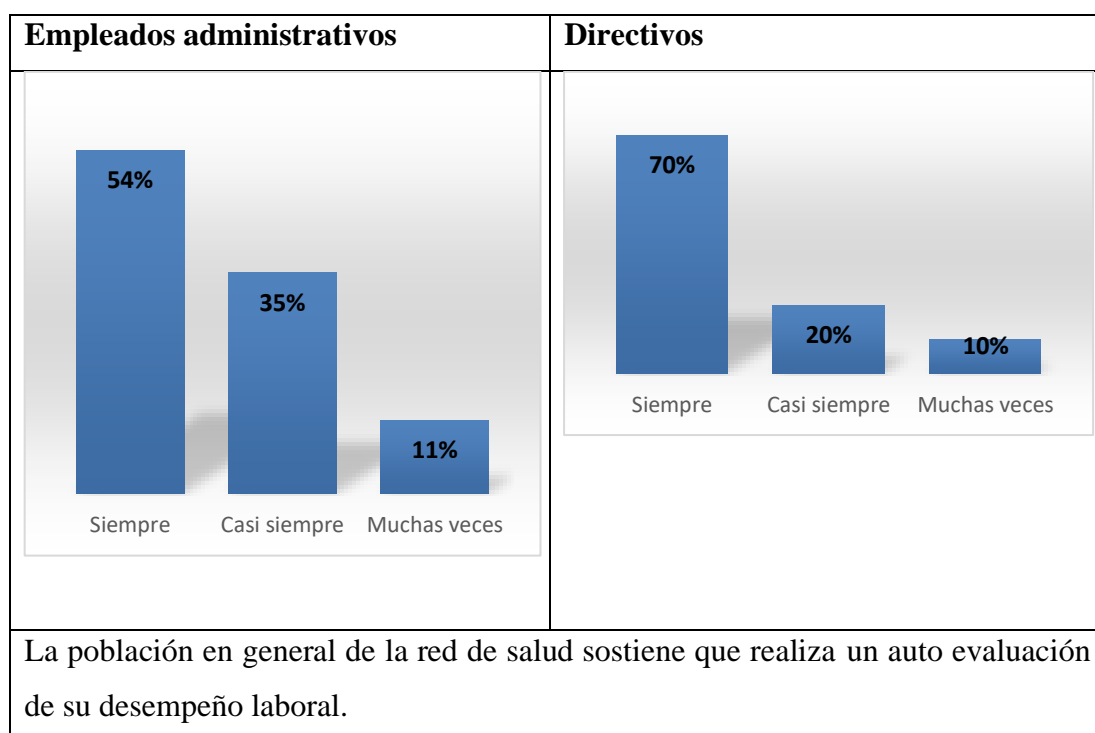
**Gráfico 29. Busca dar solución a los problemas de los pobladores**



**Fuente: encuesta (elaboración propia)**



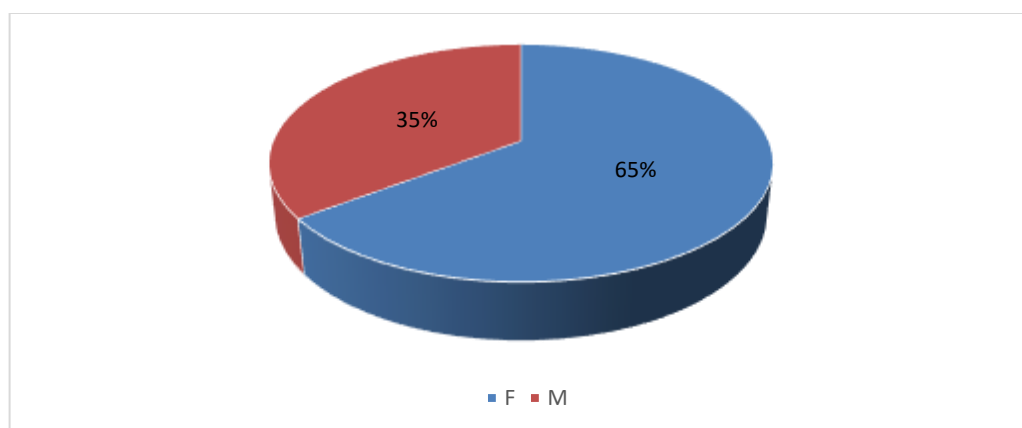
**Gráfico 30. Se autoevalúa frecuentemente**



**Fuente: encuesta (elaboración propia)**

### 3.1.2. Resultado de la encuesta a usuarios sobre desempeño laboral

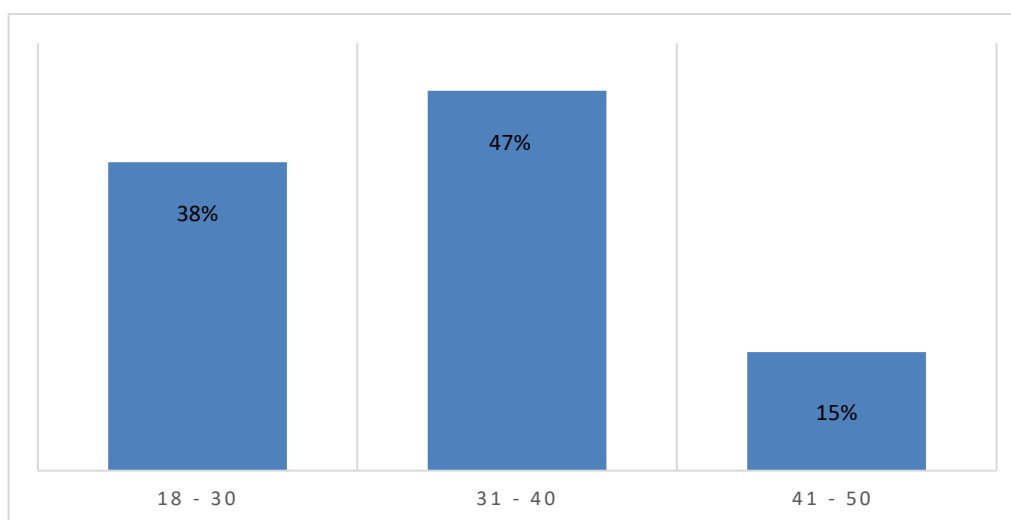
**Gráfico 31. Género**



**Fuente: encuesta (elaboración propia)**

De la población encuestada el 65% son de género femenino y el 35% son de género masculino.

**Gráfico 32. Edad**

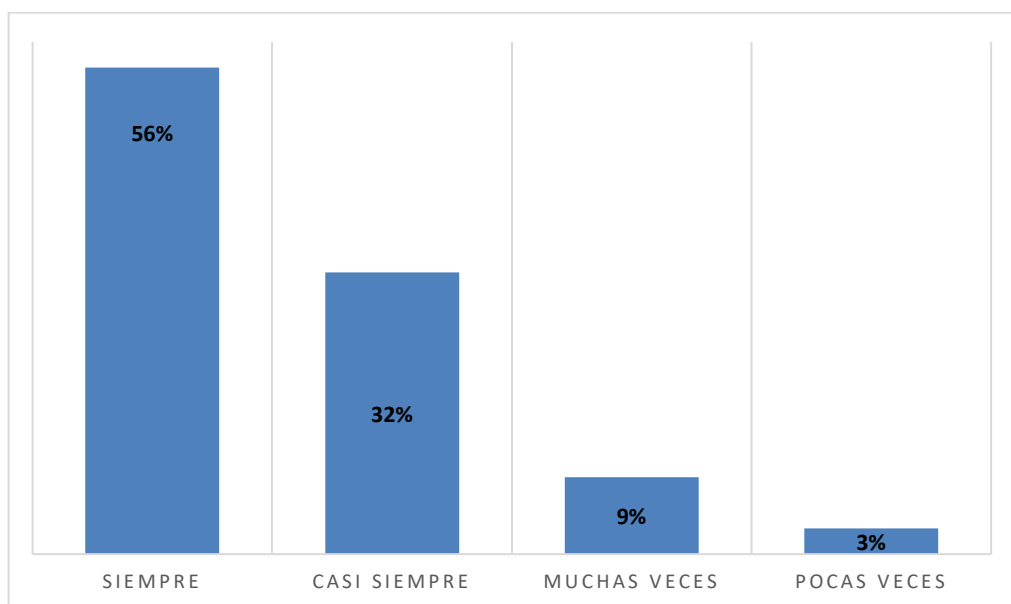


**Fuente: encuesta (elaboración propia)**

De la población encuestada el 47% tiene entre 31 a 40 años de edad, el 38% tiene entre 18 a 30 años y el 15% tiene entre 41 a 50 años.

## **OPINIÓN PERSONAL.**

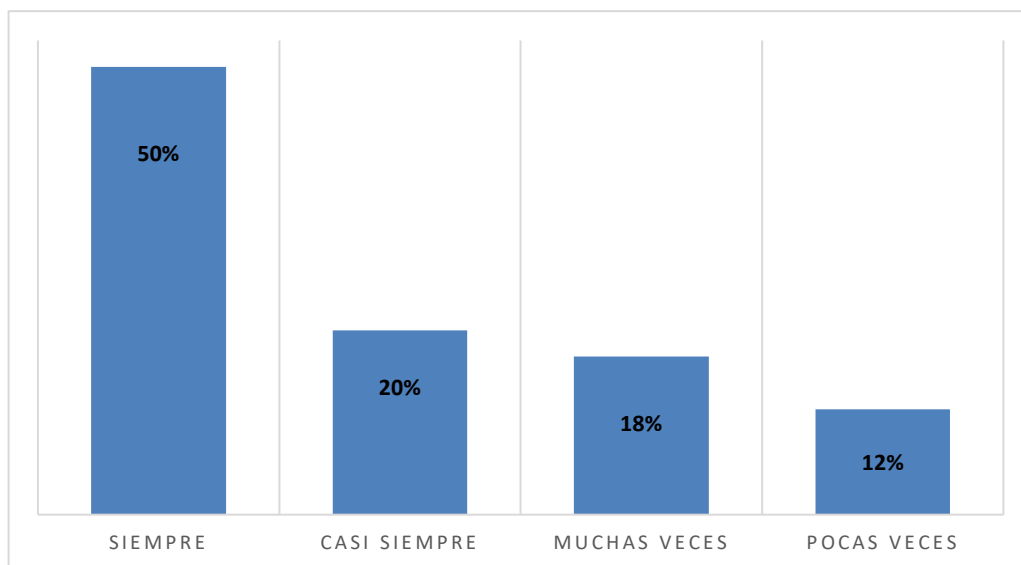
**Gráfico 33. Con qué frecuencia visita la red de salud Utcubamba.**



**Fuente: encuesta (elaboración propia)**

De la población encuestada el 56% indicó que siempre, un 32% reveló que casi siempre y el 3% manifestó que pocas veces visita la Red de Salud Utcubamba.

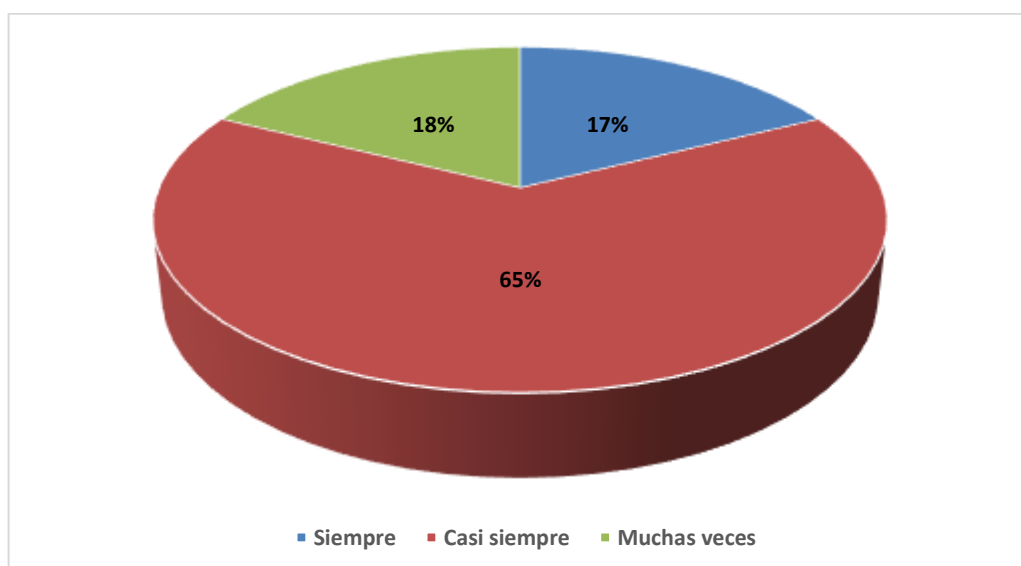
**Gráfico 34. Cuando acude a la red de salud Utcubamba encuentra a sus colaboradores en su área de trabajo respectivamente**



**Fuente: encuesta (elaboración propia)**

La población encuestada el 50% reveló que siempre, el 20 % respondió que casi siempre, otro 18% dijo que muchas veces y el 12% manifestó que pocas veces.

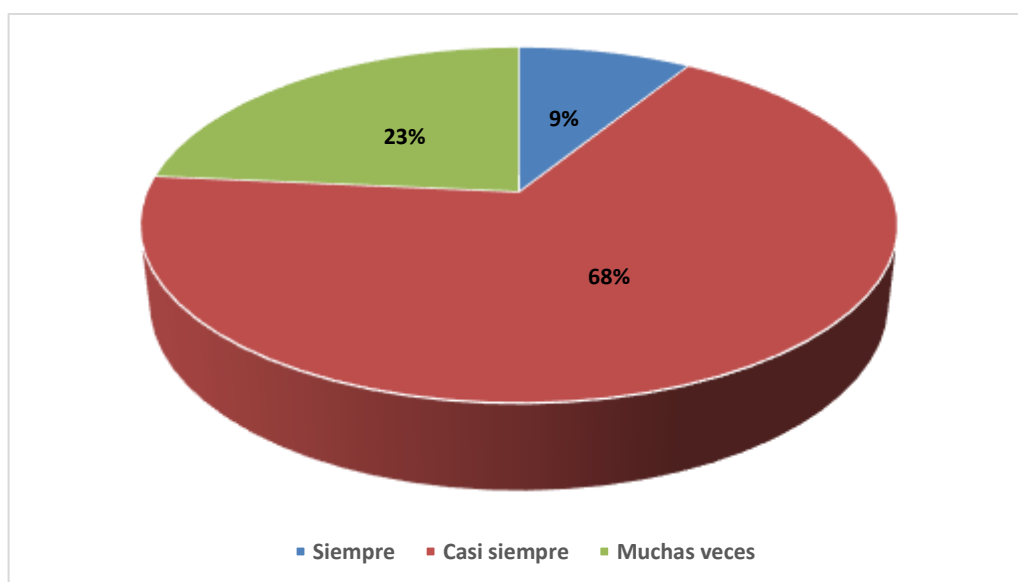
**Gráfico 35. Los empleados prestan atención a sus inquietudes**



**Fuente: encuesta (elaboración propia)**

De la población encuestada sobre si los empleados prestan atención a sus inquietudes, el 65% manifestó que casi siempre, el 18% indicó que muchas veces y el 17% reveló que siempre.

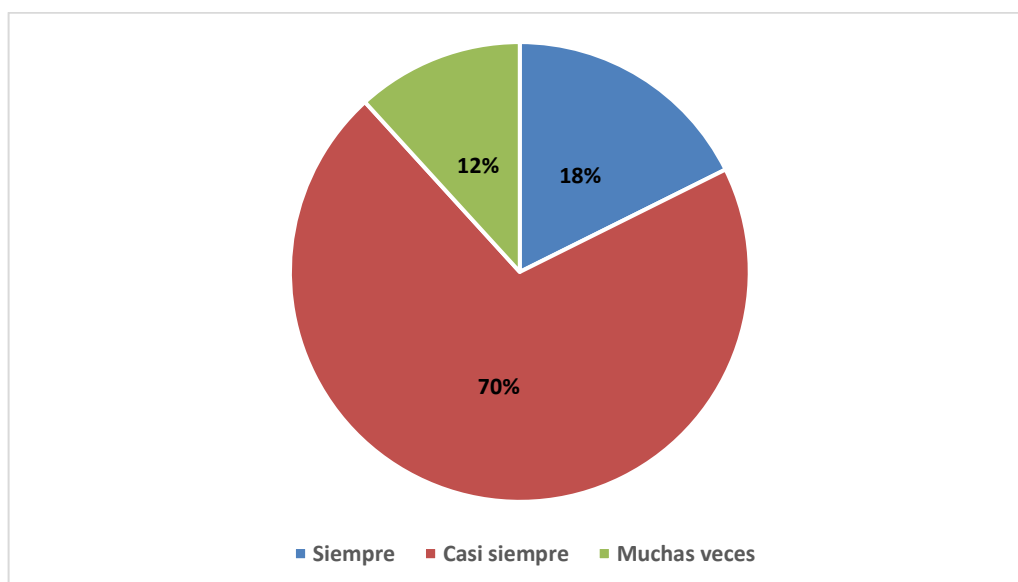
**Gráfico 36. Colaboran para la resolución de conflictos con eficiencia y eficacia**



**Fuente: encuesta (elaboración propia)**

El 68% manifestó que casi siempre, el 23% indicó que muchas veces y el 9% reveló que siempre.

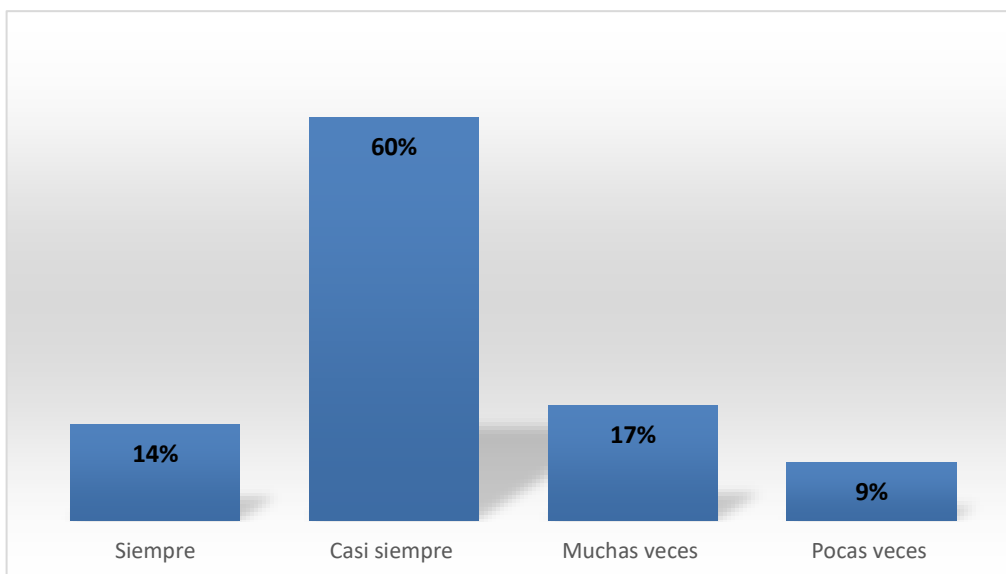
**Gráfico 37. Los empleados se comunican con usted de una forma clara y fácil de entender.**



**Fuente: encuesta (elaboración propia)**

De la población encuestada el 70% manifestó que casi siempre, el 18% reveló siempre y un 12% respondió muchas veces.

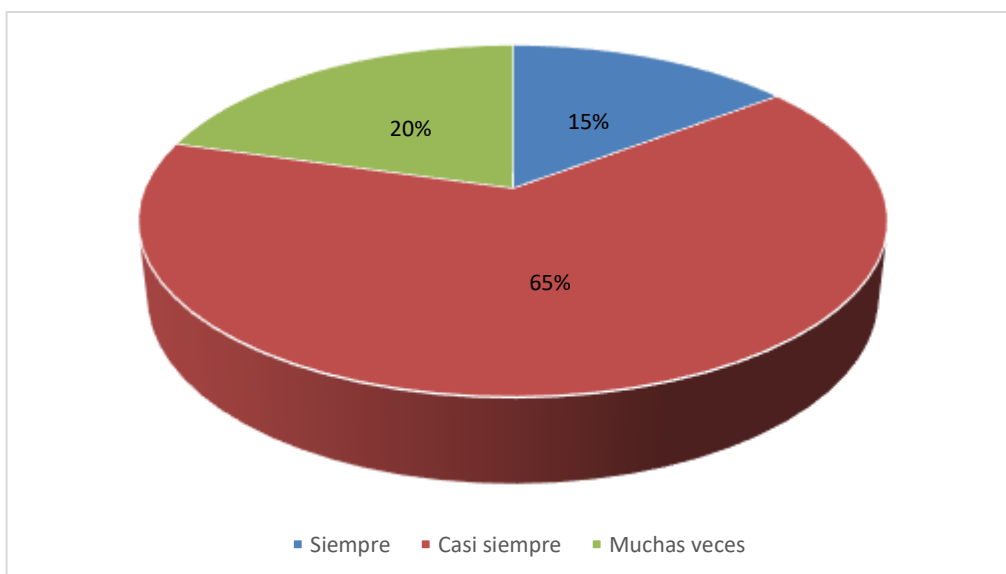
**Gráfico 38. Los colaboradores forman un entorno confiable y de respeto con libre expresión para los demás**



**Fuente: encuesta (elaboración propia)**

De la población encuestada el 60% manifestó que casi siempre, el 17% reveló que muchas veces, el 14% respondió que siempre y un 9% manifestó que pocas veces.

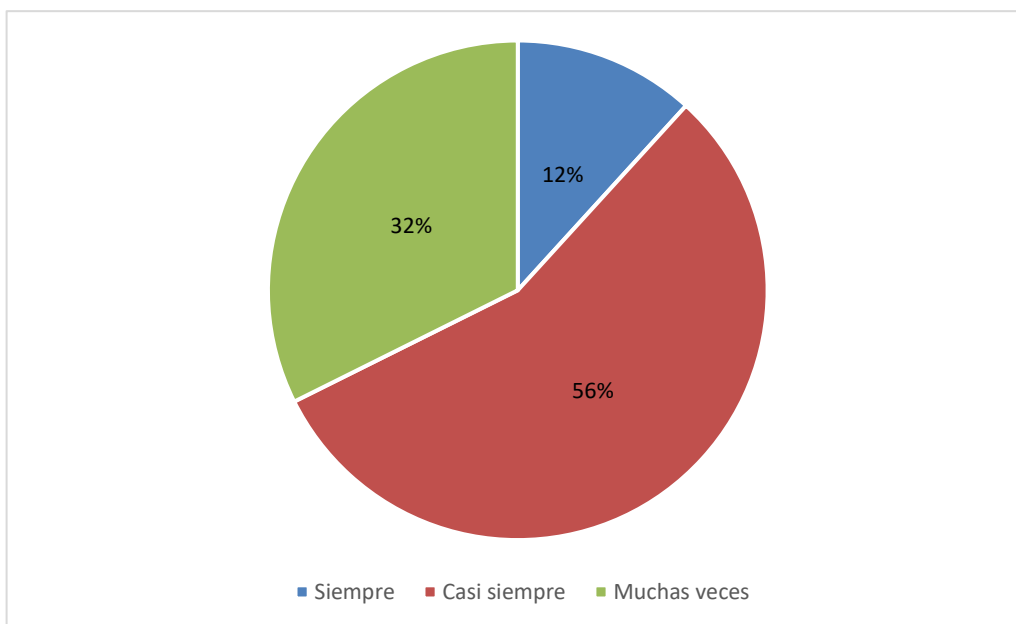
**Gráfico 39. Los colaboradores muestran profesionalismo por el puesto en el que trabajan.**



**Fuente: encuesta (elaboración propia)**

De la población encuestada el 65% manifestó que casi siempre, el 20% reveló que muchas veces, mientras tanto un 15% indicó que siempre.

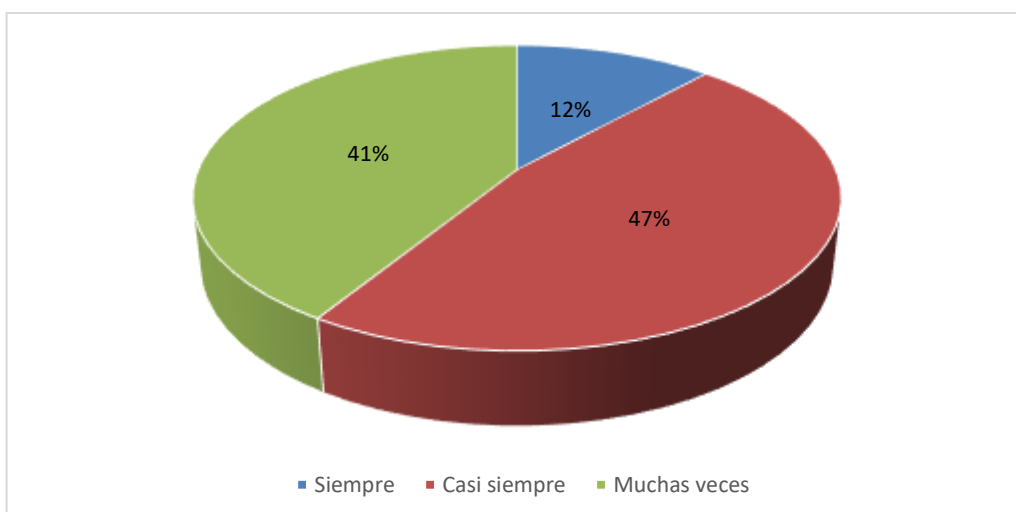
**Gráfico 40. Siente satisfacción del trabajo realizado por sus colaboradores de la Red de Salud Utcubamba.**



**Fuente: encuesta (elaboración propia)**

De la población encuestada el 56% reveló que casi siempre, el 32% manifestó que muchas veces y el 12% respondió que siempre.

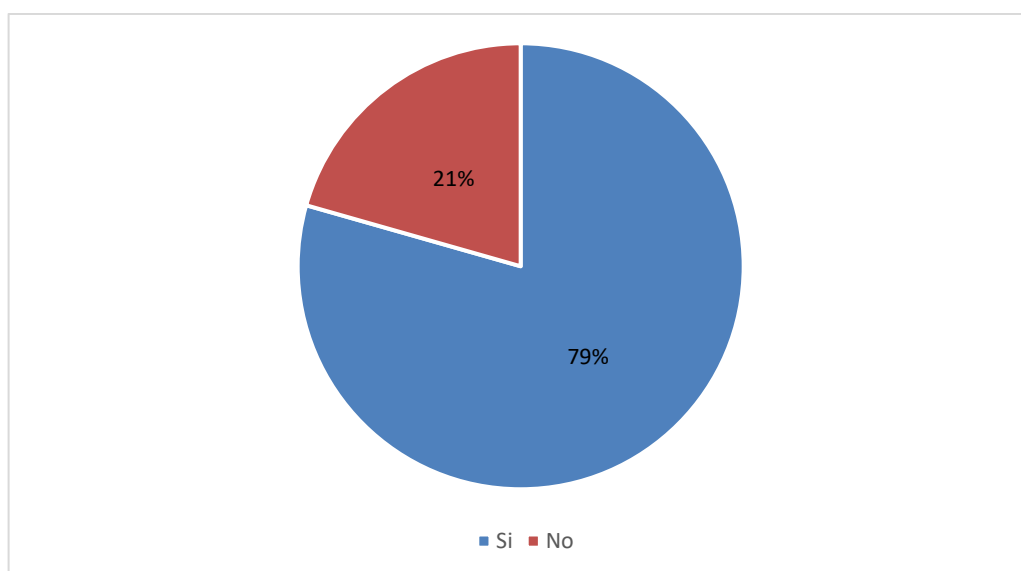
**Gráfico 41. Se siente satisfecho con el trabajo que presta la Red de Salud Utcubamba.**



**Fuente: encuesta (elaboración propia)**

De la población encuestada sobre si se encuentra satisfecho con el trabajo que brinda la Red de Salud Utcubamba, el 57% reveló que casi siempre, el 41% indicó muchas veces y un 12% respondió siempre.

#### **Gráfico 42. Piensa que sus colaboradores necesitan capacitaciones**



**Fuente: encuesta (elaboración propia)**

De la población encuestada el 79% manifestó que sí, Cree que los empleados necesitan capacitarse y un 21 reveló que ni hay necesidad.

### **3.2. Identificación de factores que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo en la Red de Salud de Utcubamba, 2019**

Considerando la información obtenida a través de las encuestas se han identificado los siguientes factores que influyen en el desempeño laboral.

#### **Factores relacionados con habilidades duras:**

- ✓ Deficiencias en el cumplimiento de las funciones a causa de capacitaciones específicas: administración, informática, planificación.

#### **Factores relacionados con habilidades blandas**

- ✓ Liderazgo, autoestima, motivación e interrelación entre compañeros y usuarios

### **3.3. Diseño de la Propuesta de lineamientos de fortalecimiento de capacidades para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo en la Red de Salud de Utcubamba, 2019.**

Para la planificación de lineamientos de fortalecimiento de capacidades para mejorar el desempeño laboral de los empleados de la Red de Salud Utcubamba se propone un proceso planificado que contiene flujos de mejora fáciles de entender y poner en práctica, considerando los tipos de habilidades duras y blandas que se identificaron como factores en los que se agrupa los resultados encontrados.

#### **3.3.1. Pasos del proceso de fortalecimiento de capacidades para la mejora del desempeño laboral en los empleados de la Red de Salud Utcubamba**

##### **1. Definición de indicadores del desempeño laboral de los empleados de la Red de Salud Utcubamba**

En éste paso los indicadores de desempeño serán por áreas:

- En el área de atención a los usuarios serán:
  - ✓ Número de atenciones
  - ✓ Número de problemas solucionados
  - ✓ Número de atenciones pendientes.
- En el área de administración según el POI anual
- En el área de contabilidad: número de atenciones y casos solucionados en el área.

##### **2. Conversación personal con los empleados**

Esta será una acción individualizadora que deberá permitir interrelacionar al directivo responsable con cada uno de los empleados dándole a conocer personalmente los resultados de su desempeño laboral, felicitando a los mejores empleados de manera pública.

##### **3. Alineación de medidas**

Alinear qué medidas se pueden tomar juntos con el empleado para el establecimiento de los lineamientos de fortalecimiento de capacidades se debe hacer en base a los resultados obtenidos en el presente documento y coordinándolo junto con los empleados que permite encontrar los puntos a fortalecer en las capacidades de los colaboradores.



**4. Trazo de lineamiento de capacidades para mejorar el rendimiento individual de cada colaborador.**

En base a los diagnóstico identificando las necesidades personales se puede establecer los lineamientos para fortalecer capacidades ya sea de actividades blandas o duras según requiera el colaborador.

**5. Fortalecimiento de capacidades individuales y grupales**

Esto se debe dar con un cronograma establecido de acuerdo a las necesidades del empleado.

**Cuadro 1. Fortalecimiento de capacidades para mejorar el desempeño laboral según el factor habilidades blandas**

<b>Capacidades a mejorar</b>	<b>Tipo de fortalecimiento</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Personas a capacitar</b>	<b>Costo aproximado</b>
Capacidades psicológicas e interpersonales	Taller de actividades blandas	Generar motivación y autoestima en los colaboradores para el buen desempeño de sus funciones	Todos los trabajadores de la red de salud	s/ 1000.00
Capacidades de salud laboral	Talleres de recreación y salud contra el estrés laboral	Generar condiciones de salud para el rendimiento laboral	Todos los trabajadores de la red de salud	s/ 1000.00
Relaciones interpersonales y comunicación	Talleres de relaciones interpersonales y comunicación	Mejorar las interrelaciones personales para incrementar el rendimiento laboral	Todos los trabajadores de la red de salud	s/ 1000.00
Capacidades de empatía y asertismo	Taller de atención al usuario	Promover la buena atención al usuario para mejorar el rendimiento laboral	Loa que brindan atención al usuario	s/ 1000.00
Capacidades de liderazgo	Taller de liderazgo	Promover actitudes del líder y toma de decisiones para mejorar el rendimiento laboral	Todos los trabajadores de la red de salud	s/ 1000.00

**Cuadro 2. Fortalecimiento de capacidades para mejorar el desempeño laboral según el factor habilidades duras**

<b>Capacidades a mejorar</b>	<b>Tipo de fortalecimiento</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Personas a capacitar</b>	<b>Costo aproximado</b>
Capacidad de gestión en el área administrativa	Talleres de capacitación específico	Promover capacidades específicas aptitudinales para promover el desempeño laboral	De acuerdo a las necesidades del área	De acuerdo a las capacitaciones
Capacidad de gestión en el área contable	Talleres de capacitación específico	Promover capacidades específicas aptitudinales para promover el desempeño laboral	De acuerdo a las necesidades del área	De acuerdo a las capacitaciones
Capacidad de gestión en el área logística	Talleres de capacitación específico	Promover capacidades específicas aptitudinales para promover el desempeño laboral	De acuerdo a las necesidades del área	De acuerdo a las capacitaciones
Capacidades de manejo de informática	Talleres de cómputo en office y Excel y otros específicos	Promover capacidades específicas aptitudinales para promover el desempeño laboral	De acuerdo a las necesidades del área	De acuerdo a las capacitaciones

### **Financiamiento de los lineamientos**

Al ser esta una institución pública el financiamiento debe ser considerado en el POI del año a realizarse y financiar una partida presupuestal para su ejecución. También se debe realizar alianzas estratégicas con instituciones como la UNTRM Filial Utcubamba, para impartir los talleres teniendo en cuenta que esta cuenta con las carreras de Administración de Empresas y Economía en esta ciudad.

**CAPITULO IV**  
**DISCUSIÓN**

#### **IV. DISCUSIÓN**

El desempeño laboral es una de las grandes preocupaciones de los investigadores en las ciencias económicas y administrativas considerando que este es un factor que determina el éxito en las operaciones que realizan las diversas organizaciones públicas o privadas. Los investigadores lo relacionan al desempeño con el clima laboral, la motivación y las capacidades de los integrantes de las empresas y todo esto ha conllevado a que se realicen una serie de investigaciones que permitan encontrar la solución a la problemática dentro a las que se encuentra la debilidad en las capacidades relacionadas con las habilidades que deben relacionar los colaboradores.

Rojas, F. (2018). Investiga sobre la capacitación de desempeño laboral en la Universidad Landívar en Guatemala; teniendo como objetivo la relación entre la capacitación y el desempeño laboral; obteniendo como conclusión que si existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral, por lo que es necesario esta para el éxito de las organizaciones y la realización de sus colaboradores. También se identificó que los elementos de capacitación no llenan las necesidades de la organización por lo que no se han obtenido resultados positivos y que la organización no cuenta con un plan de capacitaciones. Ante esta investigación se puede discutir que existe diferencia entre ambas investigaciones siendo la primera correlacional y la presente descriptiva – propositiva, en ambas investigaciones se está identificando que si existen una relación entre el fortalecimiento de capacidades y el emprendimiento laboral y la presente propone lineamientos en función a dos factores encontrados en los que existe la necesidad de fortalecer capacidades y que son las capacidades blandas y capacidades duras de los colaboradores.

Camacho, J. (2014), investiga sobre la eficacia de un programa de capacitación en servicio al cliente para colaboradores de una empresa de multi proyectos, su objetivo fue identificar la diferencia en el servicio de clientes antes y después de recibir un programa de capacitación, las conclusiones a las que se llegó con esta investigación fueron que identificaron diferencias en el servicio al cliente antes y después de implementar el programa, reflejándose cambios positivos en los

colabores que conocían la importancia en un cliente, el trabajo en equipo, forma de dirigirse a ellos. Ante esta investigación se discute que la primera es una investigación experimental en la que se utiliza un pre y post tés la presente orientada a describir propositivamente. Los resultados positivos encontrados en la primera investigación que permite predecir que los lineamientos de gestión que se proponen en la presente que están relacionados con habilidades blandas y duras darán resultados teniendo en cuenta que existe una similitud sobre todo en los lineamientos de habilidades blandas donde se busca promover el trabajo en equipo, atención al cliente interrelaciones personales y otros. Se debe entender también que la presente no está orientada solo a fortalecer capacidades a quienes se vinculan con el público sino también fortalecer capacidades aptitudinales desde el punto de vista de la gestión, contabilidad y otros adherentes a las funciones que se desempeñan dentro de la red de salud.

Aguilar y Marlo, (2016), establecen un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque, su objetivo era diseñar este plan para mejorar el desempeño laboral llegando a la conclusión que las necesidades de capacitación del personal del Hospital Lambayeque son relaciones interpersonales, comunicación, motivación, clima organizacional, trabajo en equipo, atención a los pacientes. Existe una diferencia entre las dos investigaciones desde la teoría teniendo en cuenta que la primera es un plan y la segunda son lineamientos, la presente tesis propone lineamientos con la finalidad que estos puedan ser incluidos dentro de un plan marco de desarrollo estratégicos de la institución que podrá ser más factible incluir dentro de un plan operativo y obtener financiamiento. La primera investigación contribuye a fortalecer que la propuesta de lineamientos es efectiva teniendo en cuenta los temas para el fortalecimiento de capacidades guardan similitud.

Con la investigación y la discusión se puede decir que la hipótesis es comprobada teniendo en cuenta que los lineamientos están orientados a que se puede mejorar el desempeño laboral

**CAPITULO V**  
**CONCLUSIONES**

## V. CONCLUSIONES

- El diagnóstico nos ha permitido identificar que existe un déficit en diferentes aspectos que se encuentran relacionados con el desempeño laboral partiendo de que no existen indicadores de desempeño para ser evaluados de una manera objetiva. Se estableció una comparación entre lo manifestado por los colaboradores y la percepción que tiene los directivos que permitió compararlo con los usuarios en donde se concluye que existe un déficit en aspectos como las responsabilidades, el involucramiento con la institución la comunicación y la eficacia en el cumplimiento de sus funciones asignadas.
- Se han identificado dos factores o lineamientos entre los que se requieren fortalecer capacidades y estos son: lineamientos de habilidades blandas y lineamientos de habilidades duras. El primero son todas la habilidades que pueden ser moldeables y el segundo está relacionada con el conocimiento que hace que los colaboradores sean aptos para cumplir con sus funciones.
- Para contribuir a mejorar el desempeño laboral se han diseñado una serie de actividades en función a los dos lineamiento y estas actividades son: Taller de actividades blandas, Talleres de recreación y salud contra el estrés laboral, Talleres de relaciones interpersonales y comunicación, talleres de atención al usuario, talleres de liderazgo, talleres de capacitación específico.

**CAPITULO VI**  
**RECOMENDACIONES**



## **VI. RECOMENDACIONES**

- ✓ Se recomienda incluir la presente investigación en los documentos de gestión de la Red de Salud Utcubamba sobretodo en el plan de desarrollo estratégicos que le permitirá contribuir para el cumplimiento de sus objetivos institucionales.
- ✓ Se recomienda realizar investigaciones sobre clima organizacional, desarrollo institucional entre otros en la red de salud que permita identificar problemas y fortalecer sus oportunidades de la organización.

**CAPITULO VII**  
**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Aguilar, J. M. y Marlo, O. G. (2016). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. Recuperado de [http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3100/Aguilar\\_Zapana\\_Juan\\_a.pdf?sequence=5](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3100/Aguilar_Zapana_Juan_a.pdf?sequence=5)
- Arias, F. (2006). *Proyecto de la investigación, Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela.
- Arias, F. (2012). *Introducción a la metodología científica*. (5ª ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.
- Camacho, J. J. (2014). *Eficacia de un programa de capacitación en servicio al cliente para colaboradores de Multiproyectos Mazate*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Retalhuleu, Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Camacho-Jackelyn.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). *Dimensiones de la variable desempeño laboral*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos71/distintos-tiposmotivacion/distintos-tipos-motivacion2.shtml>
- Cueva, K. C. y Hernández, I. F. (2015). *Aplicación de un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del centro comercial Elektra del Óvalo Mochica, Trujillo 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo-Perú. Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1414/1/Cueva\\_Karen\\_Desen\\_pe%C3%B1o\\_Laboral\\_Trabajadores.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1414/1/Cueva_Karen_Desen_pe%C3%B1o_Laboral_Trabajadores.pdf)
- Delfín, O. (2012). *Elaboración de plan de capacitación*. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos82/elaboracion-plan-capacitacion/elaboracion-plan-capacitacion2.shtml>
- Gaitán, N. E. (2017). *Proyecto de mejora de servicio al cliente en la empresa Distribuciones AC SAS*. (Tesis de grado). Universidad Santo Tomás, Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/9132/GaitanNubia2017.pdf>

- Hernández et al., (2014). *Metodología de la Investigación*. (6 ed., págs. 88-101). México: McGraw-Hill.
- Orihuela (2018). *Caracterización de la capacitación y desempeño laboral de las MYPE Comerciales, rubro calzado en el Mercado Central de Piura, Año 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Piura-Perú. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3408/CAPACITACION\\_DESEMPENO\\_LABORAL\\_ORIHUELA\\_APONTE\\_ELIANA\\_PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3408/CAPACITACION_DESEMPENO_LABORAL_ORIHUELA_APONTE_ELIANA_PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rojas, F. J. (2018). *Capacitación y desempeño laboral*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>
- Tamayo, T. y Tamayo, M. (1997). *El Proceso de la Investigación científica*. México: Editorial Limusa S.A.

**CAPITULO VIII**  
**ANEXOS**

## ANEXOS

### ANEXO 1. ENCUESTA A LA POBLACIÓN USUARIA DE LA RED DE SALUD UTCUBAMBA

La presente encuesta, es parte de una investigación para realizar una tesis. Está dirigida a la población usuaria de la Red de Salud Utcubamba. Su colaboración será de gran ayuda para cumplir con el objetivo.

Responda según su parecer las siguientes preguntas. Gracias por su colaboración.

Género  F  M Edad

Le pedimos contestar el cuestionario utilizando la siguiente escala de valoración

Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Pocas veces	Nunca
5	4	3	2	1

OPINIÓN PERSONAL	5	4	3	2	1
Con qué frecuencia usted visita la Red de Salud Utcubamba					
Cuando acude a la Red de Salud Utcubamba <b>ha</b> encontrado a los empleados en sus respectivos puestos de trabajo.					
Los empleados prestan atención a sus inquietudes.					
Le han ayudado a resolver algún problema de forma inmediata.					
Los empleados se comunican con usted de una forma clara y fácil de entender.					
Los empleados crean un ambiente de confianza y respeto en el que usted puede opinar libremente.					
Los empleados demuestran conocimiento y seguridad del cargo que desempeñan.					
Se siente satisfecho con el desempeño de los empleados de la Red de Salud Utcubamba.					
Está conforme con el servicio que presta la Red de Salud Utcubamba.					

¿Cree que los empleados necesitan capacitarse?

SI  NO

Si su respuesta es sí, en que temas cree que se deberían capacitarse

---

---

**ANEXO 2. ENCUESTA A EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS DE LA RED DE SALUD UTCUBAMBA**

La presente encuesta, es parte de una investigación para realizar una tesis. Está dirigida a los empleados administrativos de la Red de Salud Utcubamba. Su colaboración será de gran ayuda para cumplir con el objetivo.

Responda según su parecer las siguientes preguntas. Gracias por su colaboración.

Género 

F	M
---	---

 Edad 

--

Nivel de educación que posee: \_\_\_\_\_

1. **¿Alguna vez han evaluado su desempeño en la Red de Salud Utcubamba?**
  - a. Si
  - b. No
  
2. **¿Ha recibido algún tipo de capacitación en la Red de Salud Utcubamba?**
  - a. Si
  - b. No

En caso que su respuesta sea sí, especifique.....
  
3. **¿Tiene conocimiento de las políticas de ascensos que maneja la Red de Salud Utcubamba?**
  - a. Si
  - b. No
  
4. **¿Usted ha ascendido de puesto en la Red de Salud Utcubamba?**
  - a. Si
  - b. No

En caso que su respuesta sea sí, especifique.....
  
5. **¿Está de acuerdo con el salario que percibe?**
  - a. Si
  - b. No

**Le pedimos contestar el cuestionario utilizando la siguiente escala de valoración**

<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Muchas veces</b>	<b>Pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

<b>ÁMBITO 1: RESPONSABILIDAD Y CUMPLIMIENTO INSTITUCIONAL</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Asiste y cumple con los horarios de trabajo establecidos en la Red de Salud Utcubamba.					
Conoce las políticas y directrices que posee la Red de Salud Utcubamba.					
Conoce las funciones- responsabilidades del puesto que desempeña.					
Cumple con las responsabilidades y funciones que le corresponde.					
Se compromete con las actividades programadas por la Red de Salud Utcubamba. (Autoevaluación institucional, participación y coordinación de eventos especiales).					

<b>ÁMBITO 2: GESTIÓN</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Las tareas asignadas las realiza de forma individual.					
Las tareas asignadas las realiza con la colaboración de sus compañeros.					
Las horas de trabajo le permiten cumplir con las tareas asignadas					
Demuestra iniciativa para promover el desarrollo de las actividades en relación a sus funciones.					
Apoya a los procesos de planificación de las actividades del departamento en el cual labora.					
Tiene una buena relación con las autoridades de la Red de Salud Utcubamba.					

<b>ÁMBITO 3: VINCULACIÓN CON LA CIUDADANÍA</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Se comunica de forma respetuosa, y propicia que la ciudadanía se comporte de la misma forma.					
Crea un ambiente de confianza y respeto en el que los ciudadanos pueden opinar libremente.					
Tiene una actitud receptiva hacia los ciudadanos, presta atención a sus inquietudes y motivaciones.					
Participa en el diseño y desarrollo de propuestas de vinculación con la ciudadanía, relacionados con su actividad de empleado.					
Participa en el desarrollo de proyectos de beneficio social formalizados en convenios o aprobados por la Red de Salud Utcubamba.					
Estas actividades las realiza con otros empleados además de la colaboración de la ciudadanía.					



<b>ÁMBITO 4: OPINIÓN PERSONAL</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Cumple con los objetivos que se propone.					
Cree que posee los conocimientos, habilidades necesarias para la función – puesto que desempeña.					
Está satisfecho con su desempeño como integrante del personal de la Red de Salud Utcubamba.					
Emprende sus tareas con confianza en sí mismo y con entusiasmo y persiste hasta terminarla.					
Acepta sus errores y los usa para mejorar					
Cree que se comunica de forma respetuosa y cordial con los ciudadanos					
Ayuda a resolver problemas que presenta la ciudadanía.					
Trata de autoevaluarse constantemente para ver cómo marcha en su trabajo.					

**ANEXO 3. ENCUESTA A DIRECTIVOS DE LA RED DE SALUD UTCUBAMBA**

La presente encuesta, es parte de una investigación para realizar una tesis. Está dirigida a los directivos de la Red de Salud Utcubamba. Su colaboración será de gran ayuda para cumplir con el objetivo.

Responda según su parecer las siguientes preguntas. Gracias por su colaboración.

**Género**

<b>F</b>	<b>M</b>
----------	----------

**Edad**

--

**Nivel de educación que posee:** \_\_\_\_\_

- 1. ¿Se ha realizado alguna vez una evaluación del desempeño a los empleados de la Red de Salud Utcubamba?**
  - a. Si
  - b. No

- 2. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación en la Red de Salud Utcubamba?**
  - a. Si
  - b. No

En caso que su respuesta sea sí, especifique.....

- 3. ¿Tiene conocimiento de las políticas de ascensos que maneja la Red de Salud Utcubamba?**
  - a. Si
  - b. No

**4. ¿Está de acuerdo con el salario que percibe?**

- a. Si
- b. No

**Le pedimos contestar el cuestionario utilizando la siguiente escala de valoración**

<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Muchas veces</b>	<b>Pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

<b>ÁMBITO 1: RESPONSABILIDAD Y CUMPLIMIENTO INSTITUCIONAL</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Asiste y cumple con los horarios de trabajo establecidos en la Red de Salud Utcubamba.					
Conoce las políticas y directrices que posee la Red de Salud Utcubamba.					
Conoce las funciones- responsabilidades del puesto que desempeña.					
Cumple con las responsabilidades y funciones que le corresponde.					
Se compromete con las actividades programadas por la Red de Salud Utcubamba. (Autoevaluación institucional, participación y coordinación de eventos especiales).					

<b>ÁMBITO 2: GESTIÓN</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Las tareas asignadas las realiza de forma individual.					
Las tareas asignadas las delegan a sus subordinados.					
Las horas de trabajo le permiten cumplir con las tareas asignadas					
Demuestra iniciativa para promover el desarrollo de las actividades en relación a sus funciones.					
Realiza la planificación de las actividades que le corresponde-					
Tiene una buena relación con todos los empleados de la Red de Salud Utcubamba.					

<b>ÁMBITO 3: VINCULACIÓN CON LA CIUDADANÍA</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Se comunica de forma respetuosa, y propicia que la ciudadanía se comporte de la misma forma.					
Crea un ambiente de confianza y respeto en el que los ciudadanos pueden opinar libremente.					
Tiene una actitud receptiva hacia los ciudadanos, presta atención a sus inquietudes y motivaciones.					
Participa en el diseño y desarrollo de propuestas de vinculación con la ciudadanía, relacionados con su actividad.					

Participa en el desarrollo de proyectos de beneficio social formalizados en convenios o aprobados por la Red de Salud Utcubamba.					
Las actividades las realiza con otros empleados además de la colaboración de la ciudadanía.					

<b>ÁMBITO 4: OPINIÓN PERSONAL</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Cumple con los objetivos que se propone.					
Cree que posee los conocimientos, habilidades necesarias para la función – puesto que desempeña.					
Está satisfecho con su desempeño como integrante del personal de la Red de Salud Utcubamba.					
Emprende sus tareas con confianza en sí mismo y con entusiasmo y persiste hasta terminarla.					
Acepta sus errores y los usa para mejorar					
Cree que se comunica de forma respetuosa y cordial con los ciudadanos					
Ayuda a resolver problemas que presenta la ciudadanía.					
Trata de autoevaluarse constantemente para ver cómo marcha en su trabajo.					

**ANEXO 4. FOTOGRAFÍAS REALIZANDO LAS ENCUESTAS A LOS  
USUARIOS, DIRECTIVOS Y EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS EN LA  
RED DE SALUD UTCUBAMBA.**



