

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
Escuela de Administración



**Capacitación y desempeño laboral de los servidores de unidad de personal del
Hospital de Apoyo II - 2 Sullana**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Elaborado por :

DUQUE ESTRADA ELIDA ELIZABET

CHIMBOTE

2016

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito analizar la relación entre la capacitación sobre el desempeño laboral de los servidores de la Unidad de Personal del Hospital de Apoyo II-2 Sullana. La investigación es de tipo no experimental de corte transversal-descriptiva, por cuanto la temática investigada ocurrió en el lugar y momento dado. Descriptiva porque mediante el análisis de los datos que se recolectaron y la aplicación de una encuesta (cuestionario) estructurada que se aplicó a todos los servidores de la Unidad de Personal describe el comportamiento de las variables capacitación y desempeño laboral. La investigación demostró la existencia de una relación directa entre las acciones de capacitación y su incidencia en el desempeño laboral, el 67.10% (Tabla N° 21) de servidores encuestados que realizó y/o recibió capacitación, el 61.54% (Tabla N° 24) logro alcanzar un desempeño laboral favorable, tendiendo dicha relación ser proporcional en ambas variables. También demostró que el 80.77% (Tabla N° 9) los servidores encuestados de la unidad de personal, conocen el sistema de personal. El 92.31 % (Tabla N° 12) de los servidores encuestados conoce la forma de atender al cliente interno y al mismo tiempo sabe manejar situaciones agresivas del usuario interno, El 78.02 % (Tabla N° 20) de los servidores capacitados contribuyen y/o aportan en el logro de resultados de la gestión institucional relacionándose dichos valores con incidencia sobre el desempeño laboral. Finalmente se obtiene que el 61.54% de los servidores, no han recibido de parte de la institución algún tipo de capacitación en el último año.