

STAFF TRAINING AND JOB PERFORMANCE IN THE PUBLIC SECTOR: AN EMPIRICAL STUDY IN A NATIONAL HOSPITAL (LIMA- PERÚ)

Sara Luz Maravi-Asipali¹; Kely Karina Alamo-Bernuy¹; Hugo Jesús Salas-Canales^{1*}

¹ Universidad Científica del Sur, Lima, Perú

*Corresponding author: Hugo Jesús Salas-Canales; hsalas@cientifica.edu.pe

Abstract: *In a highly competitive organizational environment, trained human capital emerges as the fundamental pillar to ensure operational efficiency and sustained institutional success. Based on this premise, the present research aimed to determine the incidence of staff training on job performance in the Administrative Area of a public hospital in Lima during 2023. Through a quantitative approach with an explanatory scope and a non-experimental, cross-sectional design, a sample of 127 administrative employees was evaluated using questionnaires with high internal consistency, validated by expert judgment and with Cronbach's Alpha values of 0.868 and 0.892. The results obtained through linear regression analysis demonstrated that training has a direct and significant effect on job performance ($p < 0.05$), with a coefficient of determination $R^2 = 0.552$, indicating that 55.2% of the variability in performance is explained by the training actions received. Dimensional analysis revealed that the personal development plan had the highest incidence ($R^2 = 0.565$), followed by acquired knowledge ($R^2 = 0.372$) and the identification of training needs ($R^2 = 0.305$). The study concludes that the systematic strengthening of competencies and the planning of professional growth are critical factors that optimize productivity and service quality, enabling hospital management to respond resiliently to the demands of the Peruvian health sector.*

Keywords: *Staff training, job performance, training needs, personal development plan, and acquired knowledge.*

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL SECTOR PÚBLICO: UN ESTUDIO EMPÍRICO EN UN HOSPITAL NACIONAL (LIMA-PERÚ)

Sara Luz Maravi-Asipali¹; Kely Karina Alamo-Bernuy¹; Hugo Jesús Salas-Canales^{1*}

¹ Universidad Científica del Sur, Lima, Perú

*Corresponding author: Hugo Jesús Salas-Canales; hsalas@cientifica.edu.pe

Resumen: En un entorno organizacional altamente competitivo, el capital humano capacitado se erige como el pilar fundamental para garantizar la eficiencia operativa y el éxito institucional sostenido. Bajo esta premisa, la presente investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia de la capacitación del personal en el desempeño laboral del Área Administrativa de un hospital público en Lima durante el 2023. Mediante un enfoque cuantitativo de alcance explicativo y diseño no experimental transeccional, se evaluó una muestra de 127 colaboradores administrativos utilizando cuestionarios con alta consistencia interna, validados por juicio de expertos y con un alfa de Cronbach de 0.868 y 0.892. Los resultados obtenidos a través de la prueba de regresión lineal demostraron que la capacitación incide de manera directa y significativa en el desempeño laboral ($p < 0.05$), con un coeficiente de determinación $R^2 = 0.552$, lo que indica que el 55.2% de la variabilidad del desempeño se explica por las acciones formativas recibidas. En el análisis dimensional, se halló que el plan de desarrollo personal presentó la mayor incidencia ($R^2 = 0.565$), seguido por los conocimientos adquiridos ($R^2 = 0.372$) y la identificación de necesidades de capacitación ($R^2 = 0.305$). Se concluye que el fortalecimiento sistemático de competencias y la planificación del crecimiento profesional son factores críticos que optimizan la productividad y la calidad del servicio, permitiendo que la gestión hospitalaria responda con resiliencia a las demandas del sector salud peruano.

Palabras claves: Capacitación del personal, desempeño laboral, necesidades de capacitación, plan de desarrollo personal y conocimientos adquiridos.

I. INTRODUCCIÓN

En contextos de alta competitividad, la vanguardia organizacional depende imperativamente de la posesión de capital humano altamente capacitado y productivo [1]. Por consiguiente, la capacitación y el desempeño laboral se erigen como pilares determinantes para el éxito institucional sostenido, dado que la carencia de programas de desarrollo profesional estructurados compromete la adquisición de competencias críticas y afecta directamente la eficiencia operativa la fuerza laboral [2].

Existe una distinción fundamental entre la eficiencia —definida como la ejecución óptima de tareas mediante la maximización de la productividad y la minimización de recursos— y la eficacia —entendida como la capacidad de alcanzar los resultados correctos y los objetivos deseados— [3]. En el ámbito corporativo, la capacitación potencia la eficiencia al dotar al personal de competencias que

optimizan procesos y reducen costos operativos, mientras que la eficacia se garantiza al alinear el desarrollo de habilidades individuales con los objetivos estratégicos de la organización. Para cuantificar este impacto, se sugiere el uso de indicadores como el retorno de la inversión (ROI), la transferencia de aprendizajes, la reducción de errores y el incremento en la calidad del desempeño laboral [4], [5]. En consecuencia, la capacitación facilita la internalización de metas institucionales, optimizando el desempeño individual y su incidencia en los resultados globales al armonizar los esfuerzos del capital humano con los objetivos estratégicos [4].

La inversión en capacitación constituye un eje fundamental para la organización, debido a que la actualización de competencias impulsa mejoras sustanciales en la productividad, la rentabilidad y la calidad de los procesos [6]. En el plano operativo, esta formación fomenta la autonomía del personal al facilitar la resolución de dificultades cotidianas sin requerir intervención directa de la supervisión. Asimismo, el desarrollo de capacidades a nivel individual fortalece el liderazgo, la toma de decisiones y las competencias comunicativas, factores que incrementan la autoconfianza del colaborador y optimizan las relaciones interpersonales en los vínculos internos y externos de la institución [6].

La capacitación no solo optimiza la eficiencia y productividad del capital humano, sino que también fortalece el compromiso y la motivación, permitiendo la resolución de nudos críticos específicos. Un personal debidamente instruido manifiesta actitudes innovadoras y proactivas, factores que facilitan la identificación de oportunidades de crecimiento y el fortalecimiento del posicionamiento estratégico en el mercado. No obstante, diversas organizaciones subestiman la inversión en formación y en el monitoreo del desempeño; esta carencia suele derivar de la limitación de recursos o de una cultura institucional que no prioriza el aprendizaje continuo. El proceso de capacitación se estructura como un ciclo sistemático que se inicia con el diagnóstico de necesidades, seguido por el diseño instruccional orientado a dichas demandas. Posteriormente, la metodología contempla la implementación y ejecución del programa, para culminar con la evaluación de su efectividad y la aplicación de ajustes correctivos basados en los resultados obtenidos [7].

La formación organizacional requiere una sincronización precisa con la planificación estratégica institucional, trascendiendo la mera instrucción técnica para centrarse en el desarrollo de competencias críticas, tanto individuales como colectivas, esenciales para el cumplimiento de los objetivos corporativos. En consecuencia, la implementación de estos programas debe ejecutarse de forma holística y sistemática para asegurar que el capital humano coadyuve al éxito de la estrategia organizacional [8]. Asimismo, la capacitación actúa como

un recurso estratégico que apunta la productividad y funciona como un agente motivador que optimiza el cumplimiento de funciones laborales, potenciando el talento individual y reduciendo el riesgo de desvinculación laboral [9].

A partir de la década de 1910, el paradigma de la Escuela de Higiene y Salud Pública de la Universidad Johns Hopkins impulsó la creación de instituciones homólogas a nivel global, las cuales se especializaron en la formación de cuadros técnicos fundamentales para el fortalecimiento de los sistemas sanitarios mundiales. Asimismo, la capacitación en servicios estatales propició la transferencia transnacional de conocimientos y mejores prácticas, optimizando los modelos de gestión. En última instancia, la cooperación internacional derivada de estos programas ha facilitado el intercambio de experiencias científicas, consolidando la resiliencia y efectividad de los sistemas de salud en el ámbito global [10].

La capacitación ha constituido un factor determinante en la evolución de los servicios de salud, tanto en el ámbito global como en el contexto peruano. El periodo comprendido entre 1935 y 1968 representó la profesionalización de la salud pública en el Perú, proceso caracterizado por el surgimiento de funcionarios especializados cuya formación fue robustecida mediante la cooperación técnica internacional, con una influencia destacada de la Fundación Rockefeller. Un hito estructural en esta evolución fue la creación de la Escuela de Salud Pública en 1964, institución que se consolidó como el eje rector en la formación de especialistas y logró un impacto significativo en la mejora de los estándares de calidad de los servicios sanitarios estatales [11].

La deficiencia en la capacitación y el bajo desempeño laboral generan externalidades negativas críticas, tales como el detrimento de la productividad, el incremento en los costos operativos, la erosión de la reputación institucional y el aumento en la tasa de rotación de personal. En este contexto, el Perú registra el índice de rotación laboral más alto de Latinoamérica, con un promedio del 20.7%, cifra que duplica la media regional del 10.9% [12]. Asimismo, en el ámbito de la rotación voluntaria, el diferencial persiste con un 9.8% frente al 5.4% regional. Aunque este fenómeno se ha vinculado al dinamismo económico y a nuevas tendencias de movilidad, los niveles observados superan significativamente los estándares de eficiencia, situados idealmente en un 5.7% general y un 3.1% para personal de alto rendimiento; en el Perú, incluso este último segmento presenta una rotación del 5.3% [12].

Del mismo modo, existe una conexión directa entre la satisfacción del cliente y la calidad del capital humano encargado de la atención. Bajo esta premisa, la implementación de protocolos y procedimientos resulta insuficiente si el personal carece de motivación y cualificación técnica. Dichas deficiencias inhiben el logro de un desempeño laboral óptimo y derivan, indefectiblemente, en la prestación de servicios de baja calidad [13].

En el escenario contemporáneo, el desempeño laboral en los hospitales públicos nacionales constituye un nodo crítico condicionado por desafíos estructurales. La precariedad en el financiamiento y la carencia de recursos financieros derivan en una sobrecarga operativa que compromete directamente la calidad de la atención asistencial. Asimismo, este déficit se extiende al ámbito administrativo, donde la ausencia de programas de capacitación técnica y actualización permanente impide que el personal desarrolle las competencias necesarias para la ejecución idónea de sus funciones.

En el contexto peruano, las limitaciones financieras, temporales y de infraestructura en los hospitales públicos restringen significativamente la inversión en el desarrollo profesional del estamento administrativo. La gestión hospitalaria enfrenta desafíos críticos tales como el déficit de capital humano, la obsolescencia

tecnológica y la carencia de insumos médicos básicos, factores que pueden invalidar incluso la aplicación de guías clínicas estandarizadas. Ante esta precariedad, las instituciones se ven obligadas a priorizar sus recursos exclusivamente en la atención asistencial directa, postergando la asignación presupuestaria necesaria para la capacitación técnica del personal administrativo [14].

Las limitaciones en el desarrollo profesional inciden negativamente en la calidad del servicio y en la eficiencia administrativa. La desmotivación derivada de una formación deficiente degrada el rendimiento laboral, debido a que el personal tiende a omitir la corrección de errores, afectando directamente la calidad de la atención; asimismo, la rotación de personal motivada por el descontento genera una pérdida crítica de capital intelectual, este fenómeno reduce el desempeño institucional, ya que la curva de aprendizaje y la capacitación de los nuevos integrantes ralentizan la operatividad y disminuyen la productividad global [15].

El cumplimiento de las metas, obligaciones y objetivos estratégicos de las entidades públicas está supeditado a la competencia técnica de sus colaboradores. En este sentido, la capacitación integral constituye el mecanismo indispensable para garantizar un desempeño laboral óptimo, el cual se erige como el factor determinante para la consecución de los fines institucionales [16].

Los procesos de capacitación en el sector salud tienen como propósito el fortalecimiento de la gestión de las redes sanitarias y el desarrollo de capacidades técnicas para la atención integral. Bajo este marco normativo, se establece un sistema de monitoreo del desempeño y acreditación mediante evaluaciones externas periódicas, caracterizado por su naturaleza objetiva, participativa y dinámica en los niveles nacional, regional y local [17]. Esta metodología demanda la intervención activa de equipos técnicos y de gestión para la verificación de políticas institucionales, siguiendo un ciclo operativo que comprende desde la selección de perfiles idóneos hasta la ejecución de un Plan de Capacitación específico para consolidar las competencias necesarias en el cumplimiento de las funciones asignadas [17].

En el hospital público bajo estudio (ubicado en Lima), se han identificado deficiencias críticas en la gestión documental y en el empleo de los sistemas de información. Estas debilidades comprometen la trazabilidad de los procesos administrativos y, consecuentemente, generan retrasos en la prestación de servicios a los usuarios. La ausencia de protocolos estandarizados para el registro y almacenamiento de información administrativa genera inconsistencias en la disponibilidad de datos, lo cual dificulta la toma de decisiones oportunas y limita la capacidad de respuesta frente a contingencias operativas; asimismo, la falta de capacitación técnica del personal administrativo en el manejo de herramientas digitales y sistemas de gestión hospitalaria incrementa la probabilidad de errores en la codificación, clasificación y seguimiento de expedientes, afectando directamente la eficiencia institucional.

Este escenario se traduce en una sobrecarga de tareas manuales que ralentiza los procesos de atención y genera cuellos de botella en áreas críticas como admisión, archivo clínico y logística, repercutiendo negativamente en la experiencia del usuario y en la percepción de calidad del servicio. Tales hallazgos se sustentan en los informes de evaluación de desempeño semestral de la institución, los cuales evidencian la necesidad de implementar programas de capacitación orientados al fortalecimiento de competencias digitales y a la optimización de la gestión documental. No obstante, debido a protocolos de confidencialidad y a la ausencia de autorizaciones para su divulgación pública, el detalle pormenorizado de dicha documentación se omite en el presente manuscrito.

Investigaciones internacionales basadas en enfoques cuantitativos coinciden en la existencia de brechas críticas en competencias de atención al cliente y liderazgo, concluyendo que el diagnóstico de necesidades es el factor determinante para potenciar el desempeño profesional y el desarrollo institucional [18], [19]. Pese a que una amplia mayoría de los colaboradores —cercana al 95%— reconoce el impacto positivo de la formación en sus metas, persiste una desconexión entre los programas ofertados y los requerimientos organizacionales, situación acentuada por la falta de regularidad en las evaluaciones de desempeño [20]. Respecto a la percepción de los planes formativos, se han identificado tendencias negativas en su valoración, sugiriendo que, ante estrategias deficientes, el compromiso intrínseco del trabajador actúa como el principal motor del desempeño [21]. No obstante, la adopción de modalidades híbridas y herramientas de evaluación como el *mystery shopper* resultan determinantes para optimizar los indicadores de servicio al cliente [22]. Finalmente, los factores del entorno presentan resultados heterogéneos: mientras se demuestra una correlación significativa entre el clima organizacional y la productividad laboral —especialmente en términos de comunicación interpersonal— [23], otros análisis sugieren que el estrés laboral no representa un factor de incidencia significativa en el desempeño hospitalario, siempre que se mantengan niveles controlados [24].

En el contexto peruano, se han reportado asociaciones positivas de magnitud alta entre la capacitación y el desempeño laboral tanto en el sector salud como en el municipal [10], [16]. En esta línea, se ha demostrado que el personal administrativo capacitado exhibe un rendimiento superior frente a quienes carecen de instrucción formal, lo que subraya la necesidad de fortalecer competencias informáticas y comunicativas mediante programas estratégicos [25]. No obstante, la intensidad de estas relaciones presenta matices según el área y la metodología aplicada; por ejemplo, se ha identificado una correlación positiva débil ($r = 0.406$) entre la formación administrativa y la calidad del servicio hospitalario, advirtiéndose incluso una ligera correlación negativa al integrar variables de atención directa [26]. Por otro lado, si bien la capacitación influye positivamente en el desempeño global, su impacto es significativamente mayor en el desarrollo de facultades técnicas que en el fortalecimiento de habilidades blandas [27]. Asimismo, el análisis del desempeño se vincula con factores estructurales y subjetivos: mediante el coeficiente de Spearman, se ha establecido una relación estadísticamente significativa entre el desempeño y la satisfacción laboral, sugiriendo que la claridad en la asignación de responsabilidades es clave para la eficiencia [28]. Complementariamente, existe una correlación moderada ($r = 0.561$) entre la administración de recursos humanos y el rendimiento en servicios especializados, evidenciando que una gestión percibida como deficiente limita el alcance de los objetivos institucionales [29].

La variable independiente capacitación de personal se concibe como un proceso de aprendizaje sistemático orientado a optimizar el rendimiento de los colaboradores mediante la adquisición de competencias, conocimientos y actitudes esenciales para el ejercicio de sus funciones [30]. Este proceso, ya sea de carácter formal o informal, resulta fundamental para incrementar la productividad, la eficiencia y la calidad del producto final, facilitando simultáneamente el progreso de la línea de carrera del trabajador [31]. Bajo una perspectiva técnica, estas acciones constituyen un conjunto de intervenciones dirigidas al fortalecimiento de facultades científicas, técnicas o administrativas con el propósito de alinear las capacidades individuales con los objetivos organizacionales [32]. En suma, la capacitación se erige como un mecanismo estratégico para el perfeccionamiento del desempeño laboral actual y futuro, pudiendo ser

ejecutada de manera interna o delegada a instituciones especializadas [30], [32].

En torno a las dimensiones de la variable independiente, las necesidades de capacitación se conceptualizan como la brecha existente entre las competencias actuales del colaborador y las requeridas para el ejercicio óptimo de sus funciones [30]. Estas carencias emergen por la evolución tecnológica, cambios en los procesos o la asunción de nuevas responsabilidades, por lo que su diagnóstico resulta imperativo mediante encuestas, análisis de puestos y evaluaciones de desempeño [7]. En este sentido, la identificación sistemática de estas áreas de mejora es esencial para elevar la productividad, especialmente ante procesos de reestructuración organizacional o la incorporación de nuevo talento humano [32]. Por su parte, la dimensión plan de desarrollo personal se define como un proceso continuo y estratégico de aprendizaje orientado a la consecución de metas profesionales y personales [30]. Este instrumento requiere de un diagnóstico de fortalezas y debilidades que permita establecer objetivos a corto, mediano y largo plazo, apoyándose en mentorías y programas de formación específicos [7], [33]. Bajo esta perspectiva, se introduce la "mentalidad de crecimiento", argumentando que estos planes deben fomentar la resiliencia y la inteligencia emocional para transformar los desafíos y errores en oportunidades de aprendizaje institucional [34]. Finalmente, los conocimientos adquiridos constituyen el acervo de información, experiencias y habilidades sistematizadas acumuladas mediante la educación formal y la práctica laboral [7], [35]. Esta dimensión abarca desde facultades técnicas y teóricas hasta competencias interpersonales, cuya aplicación efectiva en la resolución de problemas es determinante para el éxito organizacional; en última instancia, la consolidación de estos saberes facilita el avance en la trayectoria profesional y garantiza una ejecución técnica de alta calidad [32].

Por otra parte, la variable dependiente desempeño laboral se concibe como la capacidad del capital humano para ejecutar sus responsabilidades y tareas asignadas con niveles óptimos de eficacia y eficiencia [7], [30]. Esta variable comprende no solo la calidad y cantidad de la producción, sino también la adaptabilidad ante entornos cambiantes y la aptitud para el trabajo colaborativo. Asimismo, el desempeño está condicionado por factores multidimensionales —humanos, físicos y organizacionales— cuya optimización depende de estrategias de tutoría personalizada y retroalimentación continua [33]. Desde una perspectiva de gestión, el desempeño debe alinearse estrictamente con las directrices y metas institucionales, siendo evaluado mediante métodos cuantitativos de productividad y revisiones de supervisión [32]. En este contexto, la evaluación actúa como un mecanismo crítico para diagnosticar fortalezas y debilidades, facilitando el establecimiento de metas de desarrollo y la implementación de programas de capacitación necesarios [36]. Finalmente, bajo una visión sistémica, el desempeño superior se fundamenta en la disciplina de ejecución y el compromiso de equipos de alto nivel para alcanzar resultados excepcionales y sostenibles [37].

Con respecto a las dimensiones de la variable dependiente, la productividad se define como la relación técnica entre los insumos utilizados y los bienes o servicios generados, funcionando como un indicador de la eficiencia en la gestión de recursos [33]. Su cálculo permite contrastar los resultados obtenidos frente a los recursos totales para validar la efectividad institucional, logrando satisfacer la demanda mediante la articulación del capital humano y tecnológico [32], [36]. En el ámbito del talento humano, esta dimensión está ligada al tiempo invertido y a factores psicológicos como el interés y la motivación, cuya ausencia compromete las estrategias de mejora operativa [30]. Sobre los resultados (segunda dimensión), estos constituyen la materialización de los logros y metas alcanzadas tanto a

nivel individual como colectivo. Dichos productos del esfuerzo laboral pueden ser de naturaleza cuantitativa o cualitativa, representando una medida crítica que impacta directamente en la motivación y satisfacción del personal [31], [38]. Desde una perspectiva estratégica, los resultados deben evaluarse en función de sus consecuencias para la organización, tales como la reducción de costos, el incremento de la calidad y la optimización de la satisfacción del cliente, factores que determinan la asignación de recursos y las decisiones de alta gestión [39]. Finalmente, la tercera dimensión que viene a ser calidad de trabajo, abarca el cumplimiento de estándares técnicos y la percepción del entorno laboral. Esta se conceptualiza como una construcción subjetiva ligada al equilibrio entre la vida personal y profesional, así como al apoyo social percibido [40]. No obstante, la calidad también se vincula con la precisión, la puntualidad y la posesión de competencias específicas derivadas de programas de capacitación eficaces que responden a las necesidades del puesto [30], [32]. En este sentido, la calidad del producto final está condicionada por la estructura organizativa y el grado de responsabilidad asumido por el colaborador en el proceso productivo [33].

En atención a lo previamente expuesto, el objetivo general de esta investigación consiste en determinar la incidencia de la capacitación del personal (variable independiente) sobre el desempeño laboral (variable dependiente) en el Área Administrativa de un hospital público de Lima durante el año 2023. Para ello, se plantean tres objetivos específicos orientados a dimensiones clave de la capacitación: i) analizar la relación causal de las necesidades de capacitación con el desempeño laboral, identificando las brechas de competencias que afectan la eficiencia del personal; ii) evaluar el vínculo causal del plan de desarrollo personal con el desempeño laboral, examinando cómo la planificación del crecimiento profesional incide en el compromiso y rendimiento del trabajador; y iii) identificar la incidencia de los conocimientos adquiridos con el desempeño laboral, verificando la aplicación práctica de los saberes en las funciones administrativas cotidianas. Estos objetivos buscan evidenciar cómo la inversión en capital humano repercute en los estándares operativos de una institución del sector salud, aportando insumos relevantes para la gestión hospitalaria en el Perú.

La presente investigación se justifica teóricamente por su contribución al diseño y planificación de la gestión del personal en hospitales públicos, buscando proponer soluciones a los problemas que afectan el rendimiento del Área Administrativa. Los hallazgos pretenden servir de base para futuros estudios que mejoren la atención sanitaria, la eficiencia y la productividad mediante programas de desarrollo de habilidades que fomenten el compromiso y la motivación. En este sentido, el trabajo se alinea con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 3 "Salud y bienestar", específicamente con la meta 3.c, al sustentar la necesidad de incrementar la inversión en la formación de profesionales en países en desarrollo; bajo esta premisa, el estudio evalúa cómo la capacitación influye en el desarrollo de competencias y cómo la determinación de estas necesidades justifica una mayor contratación y formación de recursos en el sector salud peruano para garantizar servicios de calidad. Desde la vertiente metodológica, este trabajo investigativo se sustenta en un enfoque cuantitativo de alcance explicativo, orientado a establecer la relación causal entre las variables capacitación y desempeño mediante el uso de cuestionarios sometidos a rigurosas pruebas de validez y confiabilidad. Finalmente, la investigación posee una relevancia práctica sustancial para las entidades públicas y responsables de la gestión del talento humano, al concienciarlos sobre el impacto de la instrucción en la toma de decisiones y la calidad de atención; del mismo modo, se constituye como una herramienta de soporte técnico para profesionales de las Ciencias Empresariales y una fuente de

consulta académica para investigadores y estudiantes interesados en la sinergia entre el fortalecimiento de aptitudes y el desempeño laboral.

Respecto a las limitaciones, la investigación centró su alcance exclusivamente en el personal del Área Administrativa debido a la compleja estructura orgánica del hospital y a la vinculación directa de este grupo con la trazabilidad documentaria mediante sistemas de gestión. Asimismo, se omitió el nombre específico de la institución para salvaguardar las políticas de confidencialidad, empleando en su lugar términos o denominaciones genéricas. En cuanto a la viabilidad, el estudio demostró ser plenamente factible en sus dimensiones económica, técnica y social. La ejecución fue financiada íntegramente por los investigadores, contando con el soporte tecnológico y el acceso a fuentes de información científicas necesarias para un desarrollo sin riesgos. Socialmente, el estudio se proyectó como una contribución significativa para el personal administrativo y la comunidad educativa, fundamentada en la disponibilidad de recursos técnicos que garantizaron un procesamiento de datos óptimo a través de herramientas digitales.

II METODOLOGÍA

La investigación se fundamentó en un enfoque cuantitativo, el cual permitió el tratamiento de datos numéricos mediante el uso de estadística descriptiva para la caracterización de la información, y estadística inferencial para la extrapolación de resultados desde la muestra hacia la población. En cuanto al diseño, el estudio se concibió como no experimental, dado que las variables no fueron objeto de manipulación deliberada, poseyendo además un carácter transeccional al efectuarse la recolección de datos en un punto temporal único y específico [41]. Finalmente, la orientación de la investigación fue correlacional-causal, dirigida específicamente a determinar y analizar la relación de incidencia entre los constructos capacitación del personal y desempeño laboral [41].

La población inicial del estudio comprendió a la totalidad del personal del hospital público objeto de estudio, conformado por aproximadamente 817 trabajadores de las áreas administrativa y asistencial; no obstante, con el fin de delimitar el objeto de estudio, se aplicaron criterios de inclusión y exclusión específicos. La investigación se circunscribió exclusivamente al Área Administrativa, seleccionando a aquellos colaboradores vinculados directamente con el sistema de gestión documental (emisión, derivación, atención, archivo y firma digital) y labores de registro de datos. Tras la aplicación de estos criterios, la población de estudio se estableció en 187 colaboradores. Para la determinación del tamaño muestral, se empleó la fórmula para poblaciones finitas, considerando un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%. Como resultado de este procedimiento estadístico, la muestra quedó constituida por 127 trabajadores, sujetos aptos para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos mediante la aplicación de un cuestionario estructurado, diseñado específicamente para obtener evidencia empírica sobre la relación causal entre la capacitación del personal y el desempeño laboral. La medición de las variables se realizó a través de una escala de Likert de cinco niveles, la cual permitió valorar las actitudes y el grado de conformidad de los colaboradores mediante la evaluación de niveles de acuerdo o desacuerdo [41].

Para garantizar la solidez psicométrica del estudio, la validez del instrumento se verificó mediante juicio de expertos de la Universidad Científica del Sur, donde cinco especialistas de la Facultad de Ciencias

Empresariales lo consideraron satisfactorio y apto para su uso. En cuanto a la confiabilidad, se estimó con el coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo 0.868 para la variable capacitación del personal (11 ítems) y 0.892 para la variable desempeño laboral (9 ítems), lo que denotó alta consistencia interna y estabilidad en la data recabada en torno a ambos constructos.

El análisis de la información se efectuó mediante técnicas de estadística descriptiva e inferencial con el software IBM SPSS Statistics (versión 27). En primera instancia, se aplicó estadística descriptiva para caracterizar a los participantes y describir las variables y dimensiones. Posteriormente, se evaluó la distribución de la muestra (N = 127) con la prueba de Kolmogórov-Smirnov; al verificarse que los datos sí seguían una distribución normal, se optó por estadística paramétrica a través de la prueba de regresión lineal, lo que permitió examinar asociaciones significativas con precisión y validez científica.

La ejecución del estudio se enmarcó en protocolos rigurosos de integridad académica y ética científica. El soporte teórico se construyó a partir de una revisión documental exhaustiva, con trazabilidad garantizada mediante normas de citación IEEE. Respecto a los participantes, se aseguró la participación voluntaria y el anonimato en el tratamiento de los datos, cuyo uso se limitó estrictamente a fines académicos, salvaguardando la confidencialidad de la unidad de análisis bajo principios éticos de investigación organizacional.

III RESULTADOS

El perfil de los 127 participantes se determinó mediante un análisis descriptivo de sus características sociodemográficas y laborales. En cuanto a la composición por género, se observó una predominancia del sector femenino, el cual representó el 65.4% de la muestra total. Respecto a la estructura etaria, el grupo con mayor representatividad se situó en el rango comprendido entre los 36 y 45 años. En relación con el nivel de formación académica, los resultados evidenciaron una diversidad en la cualificación profesional: el 39.4% de los colaboradores contaba con estudios técnicos, seguidos por un 29.9% titulados, un 16.5% con grado de maestría y un 14.2% con grado de bachiller. Finalmente, respecto a la experiencia institucional, se identificó que el 33.1% de los encuestados poseía una trayectoria de 11 años a más; por su parte, el 26.8% contaba con una antigüedad de 4 a 5 años, el 22% de 1 a 3 años y el 18.1% restante se ubicaba en el rango de 7 años a más.

A partir del análisis de las medidas de tendencia central, dispersión y forma, sustentado en las 127 observaciones del estudio, se evidenció que la variable independiente capacitación del personal mostró una mediana de 38.00 y una desviación estándar de 7.33, con valores de asimetría (0.34) y curtosis (-0.07) que denotaron una distribución cuasinormal y mesocúrtica. A nivel dimensional, se observó que la necesidad de capacitación presentó una alta concentración de respuestas ($\sigma = 1.95$), mientras que el plan de desarrollo personal manifestó una mayor variabilidad ($\sigma = 3.68$). No obstante, los indicadores de tendencia central y los rangos intercuartílicos sugirieron una percepción predominantemente homogénea entre los colaboradores respecto a los conocimientos adquiridos y los procesos formativos. Por su parte, la variable dependiente desempeño laboral registró una mediana de 29.00 y una curtosis positiva (0.50), lo que revela una distribución leptocúrtica ligeramente sesgada hacia la derecha, indicando que, aunque prevalecían los niveles medios, existía un segmento con valoraciones de desempeño sobresalientes. En el desglose dimensional, la productividad y los resultados mostraron una tendencia hacia la concentración central de datos, mientras que la calidad de trabajo exhibió una asimetría negativa (-0.09) y una menor

dispersión relativa. En conjunto, estos estadísticos expuestos en la tabla 1 proporcionan una base robusta para inferir la relación causal entre los constructos dentro del contexto hospitalario estudiado.

TABLA I.
ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS

Variables y dimensiones	Mediana	Desviación estándar	Asimetría	Curtosis	Percentiles		
					25	50	75
Variable independiente: Capacitación del personal	38.00	7.33	0.34	-0.07	32.00	38.00	43.00
• Necesidades de capacitación	11.00	1.95	-0.04	-0.02	10.00	11.00	12.00
• Plan de desarrollo personal	12.00	3.68	-0.04	-0.36	10.00	12.00	16.00
• Conocimientos adquiridos	14.00	2.63	0.03	-0.21	12.00	14.00	16.00
Variable dependiente: Desempeño laboral	29.00	6.60	0.35	0.50	25.00	29.00	33.00
• Productividad	13.00	2.73	0.44	0.39	12.00	13.00	15.00
• Resultados	10.00	2.52	0.08	0.20	8.00	10.00	11.00
• Calidad de trabajo	6.00	1.97	-0.09	-0.35	5.00	6.00	8.00

Con el objetivo de garantizar la validez de las inferencias estadísticas, se realizó un análisis de la distribución de las variables principales. La selección de la prueba de Kolmogórov-Smirnov se justificó por el tamaño de la muestra (N = 127), el cual, al superar los 50 sujetos, requirió de este estadístico en lugar de otras alternativas como Shapiro-Wilk. Los hallazgos derivados de este análisis revelaron que la variable capacitación del personal obtuvo un valor $p = 0.089$, mientras que la variable desempeño laboral alcanzó un valor $p = 0.053$. Al situarse ambos resultados por encima del nivel de significancia crítica de 0.05, se rechazó la hipótesis de no normalidad, confirmando que los datos seguían una distribución gaussiana. Bajo este sustento empírico, se cumplió el supuesto de normalidad necesario para la aplicación de estadística inferencial robusta; por consiguiente, se determinó el uso de la prueba de regresión lineal, técnica paramétrica idónea para cuantificar la fuerza y dirección de la relación causa-efecto entre los constructos del estudio.

Antes de proceder con su verificación, las hipótesis fueron sistematizadas en la tabla 2.

TABLA II.
HIPÓTESIS DEL ESTUDIO

Hipótesis general:	
La capacitación del personal incide de manera directa y significativa en el desempeño laboral del Área Administrativa de un hospital público (Lima-Perú), 2023.	
Hipótesis específicas:	
1.	Las necesidades de capacitación inciden de manera directa y significativa en el desempeño laboral del Área Administrativa de un hospital público (Lima-Perú), 2023.
2.	El plan de desarrollo personal incide de manera directa y significativa en el desempeño laboral del Área Administrativa de un hospital público (Lima-Perú), 2023.
3.	Los conocimientos adquiridos inciden de manera directa y significativa en el desempeño laboral del Área Administrativa de un hospital público (Lima-Perú), 2023.

Tal como se indicó anteriormente, se recurrió a la regresión lineal para verificar las hipótesis; este procedimiento facilitó la determinación de la relación causa-efecto entre las variables, evidenciada en la tabla 3.

TABLA III.
RESUMEN DEL CONTRASTE DE HIPÓTESIS

Tipo de hipótesis	Variable independiente	Variable dependiente	Valor de significancia	R de Pearson	R-cuadrado
Hipótesis general	Capacitación del personal	Desempeño laboral	0.000	0.743	0.552
	Dimensiones	Variable dependiente	Valor de significancia	R de Pearson	R-cuadrado
Hipótesis específicas	Necesidades de capacitación	Desempeño laboral	0.000	0.552	0.305
	Plan de desarrollo personal		0.000	0.752	0.565
	Conocimientos adquiridos		0.000	0.610	0.372

El análisis reflejado en la tabla 3, considerando los valores de significancia y los coeficientes R-cuadrado, evidencia que la capacitación del personal ha incidido de manera directa y significativa en el desempeño laboral del Área Administrativa del hospital público analizado, especialmente en lo referido a las necesidades de capacitación, el plan de desarrollo personal y los conocimientos adquiridos en el año 2023.

IV DISCUSIONES

Los resultados obtenidos demuestran que la capacitación del personal ejerce una incidencia determinante y positiva sobre el desempeño laboral en el contexto hospitalario analizado. El coeficiente de correlación de Pearson ($r = 0.743$) sugiere una asociación lineal fuerte, mientras que el coeficiente de determinación ($R\text{-cuadrado} = 0.552$) revela que el 55.2% de la variabilidad en el desempeño de los colaboradores administrativos se explica directamente por las acciones de capacitación recibidas. Los hallazgos confirman que, en una institución de salud pública, el capital humano requiere un proceso de actualización continua que permita reducir la brecha entre las competencias actuales y las exigencias del entorno sanitario moderno. Estos datos guardan coherencia con reportes previos en entornos de gestión municipal, donde se halló una correlación aún más alta ($\rho = 0.896$); no obstante, ambas investigaciones coinciden en que la planificación estratégica de la formación es el eje articulador de la eficiencia institucional [16]. La ligera diferencia en los coeficientes de correlación podría atribuirse a la naturaleza de las funciones: mientras que en la gestión municipal los procesos pueden presentar una mayor estandarización, en un hospital público la carga operativa y la presión asistencial añaden variables intervinientes que moderan el impacto de la capacitación.

Desde una perspectiva teórica, este fenómeno se sustenta en el modelo de gestión por competencias, donde la instrucción formal actúa como un impulsor que transforma el potencial individual en desempeño organizacional. No se trata simplemente de impartir cursos aislados, sino de una planificación formativa rigurosa que, al alinearse con los objetivos del sector salud, optimiza los procesos de soporte

administrativo. En última instancia, una mejora del 55.2% en el desempeño no es solo una métrica de eficiencia interna; es un indicador proactivo de la mejora en la calidad del servicio al ciudadano. La robustez de la significancia hallada ($p < 0.001$) permite inferir que la inversión en el fortalecimiento de capacidades es la ruta más viable para que las organizaciones del Estado respondan con resiliencia y profesionalismo ante las demandas críticas de los usuarios en escenarios operativos complejos, como es el caso del sector salud.

Respecto al análisis de la primera hipótesis específica, los resultados determinaron la existencia de una incidencia directa y significativa entre las necesidades de capacitación y el desempeño laboral en el Área Administrativa del hospital público abordado ($p\text{-valor} = 0.000$; r de Pearson = 0.552; $R\text{-cuadrado} = 0.305$). Este hallazgo permitió confirmar que la identificación y atención de las carencias formativas inciden positivamente en un 30.5% sobre el desempeño del personal. Estos datos guardan consistencia con la evidencia que sostiene que los programas de formación integral son determinantes en la optimización del rendimiento profesional [27]. Asimismo, los hallazgos convergen con estudios realizados en el contexto ecuatoriano, donde se reportó una correlación de 0.729, validando que el reconocimiento de las necesidades de instrucción constituye un factor crítico para el éxito del capital humano [18]. En este sentido, la convergencia de resultados en distintos contextos geográficos refuerza la validez de la capacitación como predictor del desempeño laboral. En consecuencia, la evidencia empírica recolectada permite concluir que en la institución bajo estudio existe una gestión de necesidades formativas que impacta favorablemente en el desempeño; se observa que, a medida que dichas necesidades son satisfechas mediante intervenciones educativas precisas, el desempeño laboral experimenta un incremento proporcional y significativo.

El análisis de la segunda hipótesis específica, procesado mediante el software IBM SPSS Statistics (v. 27), confirmó la existencia de una incidencia directa y significativa entre el plan de desarrollo personal y el desempeño laboral ($p\text{-valor} = 0.000$; r de Pearson = 0.752; $R\text{-cuadrado} = 0.565$). Estos resultados consolidan la evidencia de una incidencia positiva del 56.5% entre la dimensión y variable que fueron analizadas. Los hallazgos son coherentes con la postura que establece que el esfuerzo orientado a la mejora continua potencia las capacidades individuales y, por ende, el rendimiento institucional [19]. Asimismo, los resultados mantienen una estrecha correspondencia con la evidencia que determina vínculos positivos significativos entre el desempeño laboral y sus dimensiones críticas, tales como la detección de necesidades (0.698), el desarrollo de personas (0.717) y las acciones de capacitación (0.782) [10]. Esta convergencia estadística refuerza la premisa de que la gestión del aprendizaje es un pilar fundamental para la optimización de los indicadores de rendimiento en el sector salud. En conjunto, la evidencia presentada por estos autores refuerza la premisa de que un plan de desarrollo personal estructurado actúa como un impulsor del desempeño laboral, validando la relevancia de implementar estrategias de crecimiento profesional en el sector público.

En lo que respecta a la tercera hipótesis específica, los resultados estadísticos confirmaron una incidencia directa y significativa entre los conocimientos adquiridos y el desempeño laboral ($p\text{-valor} = 0.000$; r de Pearson = 0.610; $R\text{-cuadrado} = 0.372$). Este hallazgo valida que el acervo de información y habilidades acumuladas por el personal administrativo incide en un 37.2% sobre su desempeño. Desde el plano teórico, este resultado se alinea con la definición del conocimiento como un constructo sistemático derivado de la experiencia y la comunicación, orientado específicamente a la resolución de problemas [35]. Este capital intelectual, consolidado mediante el aprendizaje

formal y la experiencia laboral, constituye un factor determinante en la ejecución técnica de tareas [7]. No obstante, la evidencia obtenida presenta una discrepancia respecto a investigaciones previas donde se observó que, a pesar de deficiencias críticas en la transmisión de información interna —con niveles de insatisfacción del 85%— el desempeño no declinó necesariamente [21]. Dicha divergencia se atribuye al compromiso intrínseco de los colaboradores, quienes optan por la autoformación externa ante programas institucionales inadecuados. En contraste, los hallazgos actuales sugieren que, en el entorno hospitalario analizado, los conocimientos efectivamente adquiridos a través de la institución se traducen de forma tangible en una mejora del desempeño laboral [21], [35].

A pesar de la solidez estadística y la coherencia de los hallazgos con la literatura previa, la presente investigación no está exenta de limitaciones que deben ser consideradas para la correcta interpretación de sus alcances. En primer lugar, se presenta una limitación de alcance poblacional, dado que el estudio se circunscribió exclusivamente al personal del Área Administrativa del hospital examinado. Esta decisión técnica, fundamentada en la vinculación directa de este grupo con los sistemas de gestión y la trazabilidad documentaria, implica que los resultados podrían no ser plenamente extrapolables al personal asistencial (médicos, enfermeras o técnicos), cuyas competencias y métricas de desempeño responden a dinámicas clínicas distintas. No obstante, para el sector administrativo, los hallazgos ofrecen un diagnóstico de alta precisión sobre la eficiencia operativa.

En segundo lugar, se reconoce una limitación de confidencialidad institucional. El uso de denominaciones genéricas para el hospital, orientado a salvaguardar políticas éticas y de privacidad, restringe la posibilidad de analizar factores contextuales específicos del entorno físico o de la cultura organizacional propia de la institución. Sin embargo, esta reserva no compromete la validez interna del estudio, ya que los procesos de capacitación analizados son representativos de los estándares de la gestión pública hospitalaria dentro del contexto geográfico analizado.

En términos de viabilidad y ejecución, el estudio demostró ser robusto. Al haber sido financiado íntegramente por los investigadores y contar con soporte tecnológico avanzado, se mitigaron los sesgos por falta de recursos técnicos o económicos. La implicancia social de este hecho es relevante: los resultados se presentan como una contribución técnica genuina y libre de conflictos de interés para la comunidad académica y el sector salud.

Finalmente, estos hallazgos sientan las bases para futuras líneas de investigación. Se sugiere que próximos estudios adopten un enfoque longitudinal para medir si el incremento en el desempeño laboral derivado de la capacitación se mantiene en el tiempo o si requiere de refuerzos periódicos; asimismo, sería valioso realizar análisis comparativos entre el área administrativa y la asistencial para determinar si la incidencia del 55.2% hallada en este estudio varía significativamente en entornos de atención directa al paciente. En última instancia, esta investigación ratifica que la inversión en capital intelectual es el eje motor para la modernización del Estado y la mejora de los servicios públicos en el Perú, más aún, cuando se habla de un sector tan sensible como es el caso de la salud pública.

V CONCLUSIONES

La investigación concluye que existe una incidencia directa y estadísticamente significativa entre la capacitación del personal y el desempeño laboral en el Área Administrativa del hospital público abordado, sustentada en un coeficiente R-cuadrado de 0.552 (55.2%), que denota una vinculación causal sólida entre ambos constructos. Este

hallazgo principal, derivado de un análisis paramétrico robusto, permite afirmar que el incremento en las acciones formativas se traduce en una mejora sustancial del desempeño laboral dentro del área de la institución que se ha escogido. En el análisis pormenorizado de los objetivos específicos, se determinó inicialmente una incidencia del 30.5% (R-cuadrado = 0.305) entre las necesidades de capacitación y el desempeño, sugiriendo que el abordaje técnico de las carencias formativas dota al personal de las facultades necesarias para ejecutar sus procesos con mayor efectividad y eficiencia, impactando directamente en la calidad de los servicios administrativos hospitalarios. Asimismo, se evidenció una incidencia directa y significativa del 56.5% (R-cuadrado = 0.565) respecto al plan de desarrollo personal, lo cual indica que los colaboradores comprometidos con la adquisición de nuevas habilidades y la búsqueda de crecimiento profesional alcanzan niveles superiores de competencia y eficacia en sus funciones. Finalmente, se corroboró un impacto del 37.2% (R-cuadrado = 0.372) entre los conocimientos adquiridos y el desempeño, confirmando que la acumulación sistemática de saberes y la actualización constante se constituyen como ventajas competitivas esenciales que facultan al trabajador para la toma de decisiones informada, la resolución eficiente de problemas y el aprovechamiento de oportunidades, consolidando así una estructura organizacional de alto rendimiento.

En coherencia con lo expuesto, se plantean las siguientes recomendaciones para la institución bajo estudio. En primer lugar, dada la incidencia directa entre la capacitación y el desempeño, se recomienda el fortalecimiento del programa formativo actual mediante la identificación de necesidades específicas y la creación de un plan de desarrollo personal para cada miembro administrativo. Este plan debe contemplar metas claras y oportunidades de crecimiento alineadas a sus funciones, estableciendo mecanismos de seguimiento y evaluación que aseguren su correcta implementación. Asimismo, se debe fomentar un ambiente de aprendizaje continuo a través de seminarios y talleres que permitan el intercambio de experiencias, apoyados por canales de comunicación abierta y el respaldo activo de la Alta Dirección en la asignación de recursos y reconocimiento de logros.

En segundo lugar, para dar cumplimiento a la mejora del desempeño laboral, es imperativo realizar evaluaciones periódicas de necesidades formativas mediante encuestas, entrevistas o grupos de enfoque, involucrando especialmente al personal mayor de 55 años y a los directivos. Estos programas de capacitación deben adaptarse rigurosamente a las funciones técnicas y competencias especializadas de cada puesto. La intención principal debe ser el desarrollo de habilidades relevantes que permitan medir resultados tanto cualitativos como cuantitativos, garantizando que la instrucción recibida sea pertinente para las responsabilidades del personal administrativo.

En tercer lugar, se sugiere incentivar la autogestión del desarrollo profesional, motivando a los colaboradores a establecer metas alcanzables y proporcionándoles los recursos necesarios para seguir sus propios planes de crecimiento. Para ello, el hospital abordado debe facilitar la formación continua mediante la identificación de cursos externos y el establecimiento de alianzas con instituciones educativas que ofrezcan programas específicos. Como estrategia de retención y motivación, es fundamental que la institución reconozca y recompense estos esfuerzos a través de incentivos, reconocimientos públicos y la consolidación de una línea de carrera que favorezca el clima laboral.

Finalmente, se recomienda la implementación de evaluaciones periódicas de impacto para medir cómo los conocimientos adquiridos transforman el desempeño laboral, utilizando para ello indicadores clave de rendimiento y retroalimentación regular. Para potenciar este proceso, es esencial integrar tecnologías y herramientas de gestión del

conocimiento, tales como sistemas de gestión documental y plataformas de colaboración en línea. Estas herramientas facilitarán el acceso a la información y el intercambio de saberes, promoviendo una aplicación efectiva de lo aprendido en el trabajo diario y permitiendo ajustar los programas de desarrollo de manera consecuente.

REFERENCIAS

- [1] D. Malpartida-Meza, A. Granada-López y H. J. Salas-Canales, "Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo (Lima - Perú), 2021", Revista Científica de la UCSA, vol. 9, no. 3, pp. 23–35, 2022, doi: 10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.023.
- [2] H. J. Salas-Canales, "Endomarketing: Una herramienta para la gestión efectiva del capital humano", Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales, vol. 17, no. 1, pp. 126–142, 2021, doi: 10.18004/riics.2021.junio.126.
- [3] P. F. Drucker, La práctica de la Administración, 3rd ed. Sudamericana, 1954.
- [4] J. A. Fernández, Indicadores de la eficacia de la capacitación en las organizaciones. Díaz de Santos, 2019.
- [5] L. F. Llanos, Medición de la eficacia de la capacitación en la empresa. Ediciones de la U, 2019.
- [6] Conexión Esan, "La importancia de la capacitación en la empresa", Esan, 2016. [En línea]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-importancia-de-la-capacitacion-en-la-empresa>
- [7] G. Dessler, Human Resource Management, 15th ed. Pearson, 2017.
- [8] D. Ulrich y W. Brockbank, The HR Value Proposition. Harvard Business Press, 2005.
- [9] M. Obando, "Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria", ECA Sinergia, vol. 11, no. 2, pp. 166–173, 2020, doi: 10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254.
- [10] V. Castagnola, G. Castagnola, A. Castagnola y C. Castagnola, "La capacitación y su relación con el desempeño laboral en un hospital infantil público de Perú", Journal of Business and Entrepreneurial Studies, vol. 4, no. 3, pp. 80–89, 2020. [En línea]. Disponible en: <https://journalbusinesses.com/index.php/revista/article/view/122/329>
- [11] C. Bustíos y R. Arroyo, "Profesionalización de la salud pública y la capacitación de sanitarios en el Perú: 1935-1968", Anales de la Facultad de Medicina, vol. 79, no. 3, pp. 252–261, 2018, doi: 10.15381/anales.v79i3.15319.
- [12] InfoCapitalHumano, "El Perú tiene el más alto índice de rotación laboral en Latinoamérica", 2023. [En línea]. Disponible en: <https://infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/el-peru-tiene-el-mas-alto-indice-de-rotacion-laboral-en-latinoamerica/>
- [13] C. V. Alzamora-Lázaro, J. P. Ludeña-Travi y H. J. Salas-Canales, "Impacto de la motivación laboral en la calidad de atención en una cadena peruana de restaurantes: Caso sede Ate en Lima-Perú, 2023", Revista Científica en Ciencias Sociales, vol. 6, pp. 1-10, 2024, doi: 10.53732/rccsocioles/e601114.
- [14] A. Soto, "Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX", Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, vol. 36, no. 2, 2019, doi: 10.17843/rpmpesp.2019.362.4425.
- [15] C. del Olmo, "Desmotivación laboral: sus peores consecuencias", 2022. [En línea]. Disponible en: <https://www.carlamartindelolmo.com/marketing-digital/desmotivacion-laboral-consecuencias-empleados-insatisfechos/>
- [16] C. Castro, "Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta, 2020", Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias e Informática, 2021. [En línea]. Disponible en: <https://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/560>
- [17] Ministerio de Salud, Directiva Administrativa N° 182-MINSA/DGSP-V.01. Estrategia de Gestión Sanitaria. Ministerio de Salud – Dirección General de Salud de las Personas, 2011. [En línea]. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2359.pdf>
- [18] M. Navarrete, "La Capacitación del Personal y el Desempeño Laboral", Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato, 2018. [En línea]. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/jsui/handle/123456789/28329>
- [19] M. Flores, R. Ayala y E. Alvarado, "Plan de capacitación para fortalecer el desarrollo personal y desempeño de los empleados de la Alcaldía Municipal de San Sebastián, departamento de San Vicente", Tesis de licenciatura, Universidad de El Salvador, 2019. [En línea]. Disponible en: <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/19856/>
- [20] F. Rojas, "Capacitación y Desempeño Laboral (Estudio realizado con los colaboradores del área operativa de Tenerife San Miguel de Quetzaltenango)", Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar, 2018. [En línea]. Disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisecortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>
- [21] R. Lucas, "Capacitación y desempeño laboral en Industrias Ales C.A. de la ciudad de Manta en el año 2019", Tesis de Licenciatura, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, 2019. [En línea]. Disponible en: <https://repositorio.uleam.edu.ec/handle/123456789/1940>
- [22] D. Guzmán, "El modelo de capacitación como clave en el desempeño laboral", Tesis de maestría, Tecnológico de Monterrey, 2020. [En línea]. Disponible en: <https://repositorio.tec.mx/handle/11285/636870>
- [23] E. D. Pino-Loza, A. C. Granja-Pino y Y. L. Niño-Argüelles, "Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de trabajadores del Hospital Tipo B Huambalo", Dominio de las Ciencias, vol. 4, no. 4, pp. 1029–1040, 2021. [En línea]. Disponible en: <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2072>
- [24] L. M. Onofre, "Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019", Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, 2019. [En línea]. Disponible en: <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8191>
- [25] M. T. Herrera, "Capacitación y desempeño laboral del personal administrativo de la U.N.A.S.", Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva, 2020. [En línea]. Disponible en: <https://repositorio.unas.edu.pe/handle/20.500.14292/2301>
- [26] R. A. García, "La capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario, en el Hospital Belén de Trujillo - 2017", Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán, 2019. [En línea]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5548>
- [27] G. N. Cueva, "Influencia de los programas de capacitación en el desempeño laboral de los colaboradores de Goldfields, periodos 2017 y 2018", Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca, 2020. [En línea]. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4334>
- [28] W. E. Tapia, "Desempeño laboral y satisfacción del profesional contratado en el Hospital Santa Rosa Pueblo Libre - Lima, 2020", Tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener, 2020. [En línea]. Disponible en: <https://repositorio.uwienner.edu.pe/handle/20.500.13053/6124>
- [29] T. M. Montalvo, "Administración de recursos humanos y desempeño laboral en el Departamento de Farmacia del Hospital Barranca Cajatambo, 2022", Tesis de licenciatura, Universidad Norbert Wiener, 2023. [En línea]. Disponible en: <https://repositorio.uwienner.edu.pe/handle/20.500.13053/9128>
- [30] I. Chiavenato, Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones, G. Nagore, Trad., 10ª ed. McGraw-Hill/Interamericana Editores, 2019.
- [31] S. P. Robbins y T. A. Judge, Organizational Behavior, 19ª ed. Pearson Education Limited, 2023.
- [32] C. Chávez, Diccionario de recursos humanos. Técnicas Organizacionales y Teorías Administrativas, 1ª ed. Editorial Brujas, 2015.
- [33] E. Franklin, Organización de Empresas, 3ª ed. McGraw-Hill/Interamericana Editores, 2009.
- [34] C. S. Dweck, Mindset: The New Psychology of Success. Random House, 2016.
- [35] D. Hellriegel y J. Slocum, Comportamiento organizacional, 12ª ed. Cengage Learning Editores, 2009.
- [36] S. Céspedes-Pulido y H. J. Salas-Canales, "Influencia de la gestión del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo de una municipalidad distrital peruana, 2023", Revista Investigación &

- Desarrollo, vol. 23, no. 2, pp. 97–107, 2023, doi: 10.23881/idupbo.023.2-6e
- [37] J. Collins, *Great by Choice: Uncertainty, Chaos, and Luck--Why Some Thrive Despite Them All*. HarperBusiness, 2011.
- [38] G. P. Latham y C. C. Pinder, “Work motivation theory and research at the dawn of the twenty-first century”, *Annual Review of Psychology*, vol. 56, no. 1, pp. 485–516, 2005. [En línea]. Disponible en: <https://www.annualreviews.org/doi/abs/10.1146/annurev.psych.55.090902.141922>
- [39] W. F. Cascio, *Managing human resources: Productivity, quality of work life, profits*, 11ª ed. McGraw-Hill Education, 2018.
- [40] V. Martínez-Tur, *Psicología de las Organizaciones: Trabajo y Recursos Humanos*. Editorial Pirámide, 2015.
- [41] R. Hernández-Sampieri y C. P. Mendoza, *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, 2nd ed. McGraw-Hill Interamericana Editores, 2023.