



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE  
NEGOCIOS - MBA

Capacitación personal e inventariado del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la  
Investigación - Universidad César Vallejo, Lima Norte

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Br. Paola Karina Luque Parraga (ORCID: 0000-0001-9096-2817)

ASESOR:

Dr. Cruz Antonio Lip Licham (ORCID: 0000-0002-9670-8980)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

Lima – Perú

2019

**Dedicatoria:**

A mis padres, que sin su apoyo incondicional, no hubiese sido posible el emprender este nuevo reto profesional.

A mi hija Claudia, por su comprensión en mis horas de ausencia.

A Dios por darme vida, salud y motivación de seguir adelante para superarme cada día.

**Agradecimiento:**

A la Universidad César Vallejo por haberme permitido realizar la presente investigación como alumna y colaboradora de la misma.

A todos los docentes de la Escuela de Postgrado UCV que tuvieron a bien formarme, a todos ellos: ¡Muchas Gracias!

## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): LUQUE PARRAGA, PAOLA KARINA

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Administración de Negocios- MBA*, ha sustentado la tesis titulada:

**CAPACITACION PERSONAL E INVENTARIADO DEL CENTRO DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACION - UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, LIMA NORTE**

Fecha: 14 agosto de 2019

Hora: 11:00 a.m.

### JURADOS:

**PRESIDENTE:** Dra. Yolanda Maribel Mercedes Chipana Fernandez Firma: 

**SECRETARIO:** Dra. Gaby Nieto Fernández Firma: 

**VOCAL:** Dr. Cruz Antonio Lip Licham Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

**APROBAR POR MAYORÍA**

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

**CORREGIR estilo APA.**

.....  
.....  
.....

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

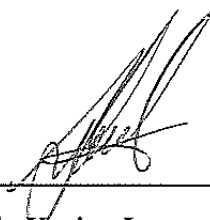
## Declaratoria de autenticidad

Yo, Paola Karina Luque Parraga, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Administración de Negocios - MBA, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: “Capacitación Personal e Inventariado del Centro de Recursos de Aprendizaje y la Investigación - Universidad César Vallejo, Lima Norte”, en folios para la obtención del grado académico de Maestro(a) en Administración de Negocios - MBA, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 14 de Agosto de 2019



---

Paola Karina Luque Parraga  
DNI: 10193593

## Índice

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
<b>I. Introducción</b>	<b>1</b>
<b>II. Método</b>	<b>15</b>
2.1. Tipo y diseño de investigación	15
2.2. Operacionalización	15
2.3. Población, muestra y muestreo	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
2.5. Procedimiento	18
2.6. Métodos de análisis de datos	19
2.7. Aspectos éticos	19
<b>III. Resultados</b>	<b>20</b>
3.1 Descripción de resultados	20
3.2 Correlación de hipótesis	21
<b>IV. Discusión</b>	<b>24</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>29</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>30</b>

<b>Referencias</b>	30
<b>Anexos</b>	36
Anexo 1: Matriz de consistencia	36
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos Nivel de Capacitación de Personal	38
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos Calidad de Inventariado	39
Anexo 4: Ficha técnica del cuestionario de la variable Nivel de Capacitación de Personal	40
Anexo 5: Ficha técnica del cuestionario de la variable Calidad del Inventariado	42
Anexo 6: Certificado de validación del instrumento Nivel de Capacitación de Personal	44
Anexo 7: Certificado de validación del instrumento Calidad del Inventariado	50
Anexo 8: Prueba de fiabilidad	56
Anexo 9: Consentimiento informado	57
Anexo 10: Constancia de haber aplicado el instrumento	58
Anexo 11: SPSS 22	59
Anexo 12: Acta de aprobación de Originalidad de Tesis	60
Anexo 13: Pantallazo del Software Turnitin	61
Anexo 14: Autorización de la versión final del trabajo de investigación	62
Anexo 15: Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis	63

## Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable Nivel de capacitación de personal.....	16
Tabla 2. Operacionalización de la variable Calidad del Inventariado.....	17
Tabla 3. Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento que mide el nivel de capacitación de personal.....	18
Tabla 4. Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento que mide la calidad del inventariado.....	18
Tabla 5. Nivel de Capacitación de personal y dimensiones.....	20
Tabla 6. Calidad del Inventariado y dimensiones.....	21
Tabla 7. Prueba de correlación de Spearman para las variables nivel de capacitación de personal y calidad de inventariado.....	22
Tabla 8. Prueba de la correlación de Spearman para la variable nivel de capacitación de personal con las dimensiones Registro de datos, Procesamiento de la información y Gestión de almacén.....	23
Tabla 9. Confiabilidad del Instrumento Nivel de Capacitación de Personal.....	56
Tabla 10. Confiabilidad del Instrumento Calidad del inventario.....	56



## Índice de figuras

Figura 1. Nivel de Capacitación de Personal y dimensiones .....	20
Figura 2. Calidad del Inventariado y dimensiones.....	21

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación es determinar la relación que existe entre el nivel de capacitación del personal y la calidad del inventariado del centro de recursos para el aprendizaje y la investigación de la Universidad César vallejo de la sede Lima Norte. La investigación es descriptivo - correlacional, de diseño no experimental – transversal, de enfoque cuantitativo y de tipo aplicada. La muestra está constituida por 30 trabajadores del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación de la Universidad César Vallejo de la sede Lima Norte. Para demostrar la confiabilidad de los instrumentos se consideró la validez de contenido mediante el juicio de expertos y se utilizó la técnica de la encuesta acompañada de su instrumento el cuestionario.

Para medir la muestra se utilizó la escala de Likert y mediante la confiabilidad del alfa de Cronbach dio como resultados de 0,926 para la variable capacitación personal y 0,923 para la variable inventariado del producto. Los resultados demuestran una correlación significativa fuerte entre las variables. Por tanto, se demuestra la comprobación de objetivos e hipótesis.

Palabras clave: Capacitación Personal, Inventariado, Gestión de almacén.

## **ABSTRACT**

The objective of this research is to determine the relationship between the level of personal training and the quality of the inventory of the learning and research resources center of the César Vallejo University of Lima North headquarters. The investigation is descriptive - correlational, non - experimental design - transversal, of quantitative approach and of applied type. The sample consisted of 30 workers from the Learning and Research Resources Center of the César Vallejo University of Lima North headquarters. To demonstrate the reliability of the instruments, content validity was considered by expert judgment and the survey technique was used, accompanied by its instrument, the questionnaire.

To measure the sample, the Likert scale was used and, using the reliability of Cronbach's alpha, the results were 0.926 for the personal training variable and 0.923 for the inventoried variable of the product. The results show a strong significant correlation between the variables. Therefore, the verification of objectives and hypotheses is demonstrated.

**Keywords:** Personnel Training, Inventory, Warehouse management.

## **I. Introducción**

En el mundo de las organizaciones empresariales y las grandes corporaciones, los aspectos de capacitación afectan en sentido positivo o negativo al desarrollo sostenible de las entidades y ello se puede visualizar en las actividades de las personas en ciertas áreas importantes, las entidades educativas no son la excepción. Estas buscan impartir una enseñanza de calidad a sus estudiantes para así dirigirlos al cumplimiento de sus objetivos académicos - profesionales y que a su vez dichas actividades de organización generen ingresos rentables para sustentar sus funciones. Por ello, es de suma importancia tomar en consideración la capacitación intelectual con el objetivo de tener un personal altamente competente para el correcto cumplimiento de sus funciones. Así pues, este estudio enfocado en la Universidad César Vallejo sede Lima Norte busca observar el efecto de las capacitaciones del personal tomando como población a los colaboradores del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI), de cómo efectúan el inventariado de manera adecuada para facilitar los conocimientos pertinentes a los alumnos y ver la relación existente entre los trabajadores y sus funciones. El desarrollo de este análisis permitirá observar los beneficios de la capacitación del personal y su trascendencia en las funciones del inventariado bibliográfico, ya que para realizar una función de manera eficiente es necesario manejar ciertos estándares y criterios, tanto internos como externos, los cuales deben ser medidos para evaluar la organización de la documentación del CRAI de la Universidad César Vallejo de la sede Lima Norte pudiendo examinar el valor distintivo de sus resultados y de ser el caso sugerir mejoras aplicables.

Es importante resaltar que dentro de las tendencias mundiales, ciertos son los aspectos organizacionales que son considerados como trascendentales para el desarrollo empresarial, y uno de ellos, si no el más importante, está relacionado con la capacitación del talento humano a nivel de la organización, desde los sentidos más simples, referidos de una manera fundamental y que acentúan la labor del saber de los colaboradores que efectúan determinadas funciones de la empresa, que mostrarían a la organización que busca cambiar y mejorar el concepto de aprender para acrecentar la eficiencia. Un ejemplo de lo mencionado sería las áreas de almacén en las cuales se genera un control y registro de las actividades que se realizan tanto de entrada y salida de productos. Ahora bien, no todas las entidades buscan generar ingresos del mismo modo y manejar un almacén de bienes tangibles para la venta, también existen rubros dentro de los cuales se busca un desarrollo

económico por medio de actividades intangibles, como lo son la educación en las universidades que deben manejar un control y almacenamiento adecuado de un conjunto de libros y textos que sirven de referencia a alumnos en búsqueda de conocimiento. Este tipo de control y registro de información bibliográfica es tomada mayormente en cuenta como un inventariado de bienes los cuales son funcionalmente de un gran aporte para el crecimiento de la empresa, ya que es utilizado por sus clientes, pudiendo hacer que su desarrollo en ciertas áreas se mantenga a la par de otras entidades del rubro y para esto es necesario mantener al personal de trabajo actualizado con nuevos programas y tecnologías con el objetivo de lograr un control adecuado del inventario y mantener en expectativas altas las metas esperadas por los directivos. Por ello, una mejor capacitación del personal puede mejorar los aspectos de opulencia frente a aspectos como las de inventariado, que incurren a un alto porcentaje de rendimiento y máximo aprovechamiento generando así, para entidades dedicadas al rubro de la educación, una ventaja competitiva que abarque las expectativas de los gerentes o directores.

Por ello, la presente investigación tendría como finalidad determinar si existiría una relación entre la capacitación del personal e inventariado para ser tomadas en cuenta por el CRAI- UCV, Lima Norte.

Al ejecutar una exploración antepuesta del tema encontramos los consecutivos trabajos de investigación anteceditos, internacionales y nacionales por los cuales se fundamentó a detallar.

Bobadilla (2019) y Rengifo (2018) llegaron a la conclusión, en su trabajo de investigación con respecto a la relación entre el proceso de adiestramiento y el desenvolvimiento laboral del colaborador, que la capacitación y desempeño profesional le asiste una relación significativa y positiva entre ambas. Es decir, el personal es de vital importancia para el desempeño de los trabajadores dentro de las empresas creando así un personal sumamente autosuficiente. En este estudio, el presente resultado se logró determinar teniendo como metodología un enfoque cuantitativo, con diseño correlacional, transversal y no experimental.

Flores (2018) con respecto al nivel de calidad de trabajo en un centro de institución educativa superior demostró que un nivel de calidad que no es propicia para una institución, afecta mucho el panorama, puesto que el nivel de competencia se merma, el cliente migra a

otras ofertas educativas de la competencia, muy aparte que la institución se ve ante un desprestigio en cuanto a imagen. Es por ello que en sus recomendaciones exponen la importancia de la capacitación de los colaboradores para poder brindar un mejor servicio a la comunidad universitaria.

Zerón-Gutiérrez, Montaña-Fernández (2017) en sus investigaciones sobre la capacitación del personal de salud, específicamente realizado en el Instituto Mexicano de Salud Social (IMSS), manifestaron que dicho personal capacitado implementó mejoras en su desempeño, así como también los mismos difundieron la información recibida y tuvieron como resultado una mejor atención y mejor manejo del profesional médico aplicando criterios más actualizados. Las mejores prácticas de medicina debido a la capacitación logró así una mejor confiabilidad y seguridad por parte de sus pacientes y su calidad de estilo de vida siendo esta, además, una acción factible para el personal del sector salud de este Instituto, personal el cual se capacitará de acuerdo a la unidad médica en la que pertenezcan específicamente.

Contreras, Almaguer y Tovar (2015) En uno de los estudios de percepciones en la eficiencia de la gestión de proyectos se puede apreciar cómo se busca indagar si la selección del personal, compensación y capacitación presentan una relación significativa sobre el éxito de proyectos. En este estudio, en el cual se encuentra la capacitación del personal como una variable principal, se manifiesta que la capacitación del personal estima una manifestación estadísticamente significativa con el correcto desarrollo de los proyectos y por consiguiente esta misma tuvo relación directa con el éxito en la gestión, puesto que el personal se volvió más eficiente y ayudó, además, al desarrollo de las capacidades de los trabajadores obteniendo un mejor desenvolvimiento en sus actividades.

Yllesca (2018) maestría en su tesis, buscó en la presente investigación decretar el nivel de vínculo entre desarrollo de competencias de los trabajadores del Hospital Vitarte con la capacitación laboral. Se consideró como metodología en el presente estudio un enfoque cuantitativo correlacional, el cual tuvo como resolución que efectivamente hay un vínculo relevante entre la capacitación laboral y el desarrollo de competencias en el Hospital de Vitarte, puesto que los trabajadores lograron altos niveles de desempeño y mostraron habilidades de cumplimiento, integración y satisfacción del paciente.

Garza (2009) en un estudio acerca de la relación entre capacitación y productividad en una empresa dentro del ámbito de toma de decisiones, manifiesta la importancia de la inversión en los trabajadores mediante una proporción continua de oportunidades para mejorar sus capacidades y habilidades, ya que ellos vendrían siendo el recurso más valioso en un centro laboral. En el presente estudio, el autor llegó a la conclusión que existe un alto grado de significancia entre la capacitación y la productividad de una empresa; debido a que el incentivar el desarrollo personal del trabajador mediante actividades designadas a capacitar, motiva al empleado a extender sus responsabilidades y obligaciones dentro del centro de trabajo, por lo cual no solo termina beneficiando al empleado, sino también y en un mayor porcentaje a la organización de la cual forma parte. Así, una empresa que invierte en capacitaciones para así volver a su trabajador más competente y hábil, mejora significativamente la productividad de la empresa evitando errores costosos y manteniendo su nivel competitivo así como también sus ganancias.

Zarazúa y Espinoza (2010) El actual trabajo tiene como finalidad mostrar cómo las técnicas de simulación en el desarrollo de la capacitación del personal son una buena alternativa para un eficiente aprendizaje por parte de los trabajadores. Se tuvo como conclusión, a partir de la investigación realizada, que aplicando técnicas en el proceso de capacitación se puede lograr una alta participación de los colaboradores y una retroalimentación por parte de los mismo, proporcionando así, debido a la capacitación, un impecable desarrollo de aptitudes y habilidades, el cual contribuye significativamente a un mayor desempeño en el trabajo en el que se encuentren y a una mejora de comportamiento a favor de la empresa sustentándose en los específicos aprendizajes que hayan adquirido.

Echevarría (2018) maestría en su tesis, estimó medir y decretar la repercusión de la capacitación del personal y la productividad del Municipio Distrital de Carabayllo. Se consideró como metodología en este estudio un diseño con enfoque no experimental de la cual a través de la construcción de cuestionarios llegó a la conclusión en su trabajo de investigación que los programas de capacitación del personal al instruir información competente a los trabajadores mejora significativamente la productividad laboral de los empleados de dicha municipalidad.

Pielago (2018) Dicho trabajo de estudio tuvo como objetivo principal delimitar la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores y el personal médico del Hospital Médico Huaycán. Se empleó para la presente investigación

una metodología de diseño no experimental - correlacional, estudio el cual se encaminó a la resolución de que se encontraría un vínculo representativo entre capacitación y el desempeño en el trabajo del personal que trabaja en Hospital Huaycán de Ate.

Moreira (2013) maestría en su tesis, tuvo como finalidad principal precisar las carencias de capacitación competitiva en una universidad de Guayaquil. Se consideró como metodología en este estudio un enfoque cuantitativo correlacional, el cual llegó a las subsecuentes conclusiones: el 91% de los trabajadores manifestaron que el tomar una medida de capacitación en cuidado al consumidor incrementaría en gran medida la productividad. En resultado a ello, el 99% del personal auxiliar reflexionan que al aprendizaje perpetuo se perfeccionaría la habilidad de asistencia en el cuidado al consumidor. El 100% del personal, tanto como los alumnos y los trabajadores, manifiestan que los manejos de cuidado al consumidor tanto local como externo son frágiles, dado que el centro de estudios no ha propuesto la capacitación persistente al personal administrativo. Los empleados y el alumnado con el 3% meditan que el personal burocrático no ha sido competentemente capacitado, menos aún ha aceptado la realización útil y de forma eficaz, manifiesta que no reconoce a los avisos de los beneficiarios pertinentemente. La población del centro de estudios está de unión que se realicen talleres de formación para optimizar el apoyo de cuidado al cliente.

Asencios (2017) en una investigación acerca del desempeño laboral y la gestión del ingenio y talento humano, y de acuerdo a un método empleado de diseño no experimental correlacional en el cual se emplearon 100 personas como muestra de estudio, tuvo como conclusión que se debe enfatizar la importancia de la capacitación por instrucciones en el puesto con la finalidad de mejorar el talento de las personas hacia el desempeño en el ámbito laboral; por lo que el personal de salud, los cuales estuvieron gestionando su propio talento en la empresa, brindarán a la entidad su mayor potencial de desarrollo.

Sánchez (2017) en su investigación sobre la gestión de inventarios, llegó a la síntesis que contemplaban diferentes niveles de conocimiento por parte de los trabajadores en el desarrollo de mismo, por lo que se hacía necesaria un programa de capacitación dada la importancia del proceso. Además, es importante resaltar que valerse de procedimientos, diagramas y una metodología para una adecuada y organizada adquisición de insumos hace factible a los trabajadores involucrados en dicha actividad ejecutarlo conforme a lo predeterminado por la organización.



García (2016) en su presente trabajo realizado con el propósito de poner en conocimiento que las instituciones del gobierno deben brindar registro, control y administración de sus bienes patrimoniales llegó a la conclusión dentro de su investigación relacionada al inventario físico de patrimonios que la baja calidad de trabajo del personal, tuvo relación directa por la falta de capacitación para ejecutar tan encomiable misión.

Abban (2018) en un estudio acerca de la capacitación y el desarrollo del personal de la biblioteca llegó a la conclusión de que la formación y el desarrollo del personal han sido identificados por varios académicos y presentadores como muy crucial para una organización y su efectividad (Olaniyan y Ojo, 2008). A la luz de lo anterior, por lo tanto, se alienta a las bibliotecas a capacitar y desarrollar su personal al máximo, a fin de mejorar su efectividad. Asimismo, la investigación realizada reveló lo siguiente: capacitación y el desarrollo ha sido una parte integral de las dos bibliotecas, y ambas universidades tienen capacidad para organizar programas de capacitación y superación, y todo el conjunto de las dos instituciones han tenido la misma oportunidad de asistir a dichos programas y por tanto al contenido de los programas de capacitación, generalmente han abordado las habilidades específicas que necesita el personal para realizar sus tareas cotidianas, y se organizaron al menos una vez al año. Para las dos universidades, el estudio reveló que la comercialización de materiales de la biblioteca, gestión y relaciones laborales, colecciones de la biblioteca, gestión, catalogación y clasificación, creación de sitios web, recuperación de información y gestión, uso de recursos electrónicos y gestión de bases de datos son áreas específicas que los encuestados quieren dar más capacitación además de lo que ya reciben. La formación que otorgaron los programas incluyó instrucciones en el trabajo, educación formal, talleres, seminarios, conferencias y orientación para recién contratados. En síntesis, en esta investigación nuevamente salió a la luz de la investigación que se obtienen grandes beneficios de los planes de capacitación y desarrollo que incluyen trabajo, satisfacción, mejora del servicio a los usuarios, mejora la productividad, aumenta la confianza del personal cumpliendo con sus obligaciones, reduce la necesidad de pedir consejo o información a otro personal, y así aumentó su independencia y disminuyó el drenaje de otros miembros del personal. También aumenta su conocimiento del campo. Yesufu (2000) citado en Ajidahun (2007) también está de acuerdo en que la capacitación del personal mejora la productividad. Según él, la educación y la formación son generalmente indicadas como el medio directo más importante para mejorar el intelecto humano y habilidades para el empleo productivo. La productividad, que se mejora con la capacitación, no es solo limitada al

establecimiento; los bibliotecarios y otro personal de la biblioteca también pueden ser más productivos.

Olaniyan (2008) en su estudio acerca de la eficacia de la capacitación del personal, llegó a las siguientes resoluciones: La formación y el desarrollo del personal son muy importantes para una organización y su efectividad. A la luz de lo anterior, las organizaciones son por lo tanto alentadas a capacitar y desarrollar a su personal con la mayor ventaja para mejorar su eficacia. Como la capacitación reduce el trabajo del gerente en términos de supervisión cercana, también mejora el impulso, la iniciativa y la calidad del trabajo de los empleados para ayudarlos a ser más comprometido con el logro de los propósitos y finalidades de la organización y esto tiene la tendencia de mejorando la efectividad entre los trabajadores dentro de la organización. Sin embargo, para que cualquier organización tenga éxito, capacitar y volver a capacitar a todo el personal en forma de los talleres, conferencias y seminarios deben ser vigorosamente perseguidos y hacerse obligatorios.

Seligson (2009) en el presente estudio se amplió la investigación limitada sobre la utilidad de las indicaciones táctiles y examinó los efectos de un paquete de tratamiento en la implementación de una economía simbólica por parte de asistentes de instrucción en un aula para estudiantes con discapacidades. Durante la línea de base, medimos con qué precisión los asistentes implementaron una economía simbólica en el aula en función de la capacitación de rutina que habían recibido a través del sistema escolar. La línea de base fue seguida por una breve capacitación en servicio, que no resultó en una mejora de la implementación de la economía de fichas para los asistentes de instrucción recientemente contratados. Luego se introdujo un paquete de tratamiento con indicaciones y autocontrol con retroalimentación de precisión como un diseño de línea de base múltiple en todos los comportamientos. El paquete de tratamiento se desvaneció con éxito a una intervención de autocontrol más manejable. Los resultados mostraron mejoras visualmente significativas para todos los participantes durante las sesiones de observación.

Mpofu (2015) afirmó en su investigación que los resultados de los hallazgos coinciden en que los programas de capacitación y desarrollo de empleados de calidad son importantes para progresar en el desempeño de los empleados en las organizaciones. Se cree en consecuencia, que se conduce a una mejor prestación de servicios a los clientes. Los resultados señalan que la entrega de servicios mejorada, eficiente y efectiva, por parte

de los empleados municipales, se puede lograr si están capacitados y desarrollados en programas de alto nivel y administrados por facilitadores que producen trabajo de alto nivel. Además, estas mejoras se mantienen cuando el desempeño de los empleados se gestiona y evalúa constantemente. Los resultados de este estudio coinciden con los hallazgos de Wachira (2010) dentro de las Reformas del Servicio Público en África comenzaron a enfatizar la capacitación obligatoria y periódica en el servicio como parte de una estrategia para mejorar la prestación del Servicio Público. También recomienda que la capacitación y el desarrollo de calidad de los empleados se acepten como un requisito previo para mejorar la eficiencia en el desempeño de los empleados.

Khan (2011) a la luz de toda la presente investigación y todo el material que se utilizó para realizar este estudio se llegó a la decisión de que debería haber capacitación y desarrollo en todas las organizaciones. Aunque si bien el autor afirma que se deben tomar en cuenta algunas desventajas, ya que es costoso dar capacitación a los empleados, las ventajas de la capacitación es mucho más que sus desventajas que se discuten brevemente en este estudio. El autor recomienda por lo tanto que todas las organizaciones deben proporcionar capacitación a sus empleados. En el presente estudio se discutió que el entrenamiento y el desarrollo tienen ventajas no solo para empleado pero el beneficio final es para la organización sí misma. Si el desempeño del empleado no es bueno, afectará a toda la organización. Por lo cual, la capacitación y el desarrollo tienen un efecto positivo sobre el desempeño organizacional. En síntesis, la discusión de todos los resultados prueban las hipótesis: el diseño de entrenamiento, la capacitación en el trabajo, el estilo de entrega y el desarrollo tienen un efecto significativo en el desempeño de la organización. Todos estos mejoran el desempeño organizacional. En el trabajo de capacitación es muy eficaz y también ahorra tiempo y costos y todo esto tiene afectar positivamente el desempeño organizacional. Eso significa que aumenta el rendimiento de la organización en general.

Díaz y Pisco (2014) tuvieron en su estudio identificar el nivel de conocimiento del proceso de inventario realizado en una institución estatal. Dicho estudio arrojó resultados interesantes. Se denotó que hubo diferencias significativas en el grado de capacitación del personal para el desarrollo de la tarea encomendada. En sus recomendaciones, propusieron generar planes de capacitación a fin de desarrollar dicho proceso de la mejor manera.

De las evidencias anteriores se justificaría el desarrollo del presente trabajo de investigación para determinar si existe o no, una relación entre la capacitación de personal y el inventario del CRAI sede Lima Norte.

Asimismo, dentro de las teorías relacionadas al tema se encuentran los siguientes trabajos los cuales se emplearon para reforzar el presente trabajo de investigación.

Castillo (2013), dentro de su obra sobre la teoría de las organizaciones manifiesta las aportaciones de Fayol que define a través de principios básicos la elaboración de estructuras a través de los cuales permite mejorar la eficiencia de la entidad. Dentro de sus principios destaca la división del trabajo en la que es necesario que los colaboradores sean especialistas, ya que de esta manera adquirirán mayor experiencia y en consecuencia serán más productivos.

Asimismo Díaz (2012), a través de su artículo acerca de lo humano en la Teoría de las Organizaciones presenta un nuevo paradigma que enfatiza el potencial humano, destacando así el desarrollo poblacional como una finalidad primordial. Lo manifestado lo expone afirmando ciertas proposiciones. En primer lugar, que debe existir una participación activa de todos los individuos involucrados, así como una preocupación trascendental por su valor, dignidad y propio desarrollo. Asimismo, dentro de sus principios el autor afirma que el desarrollo humano es autogenerado y se desarrolla en un ambiente de confianza, relaciones humanas auténticas y retroalimentación, considera también que los seres humanos son los únicos responsables de su propio desarrollo y crecimiento; por lo cual, el individuo posee una propensión natural por desarrollar y actualizar su curso motivacional, es decir, renovar sus capacidades de modo que le sean útiles para mantenerse y expandirse.

De la misma forma tenemos a la teoría general de Sistemas, dentro de los cuales la información que un sistema importa de su entorno para el procesamiento genera productos o servicios. En nuestro caso se aplicaría dicha información en el proceso de inventario. Actualmente la teoría general de Sistemas se puede utilizar y aprovechar con el fin de brindar alternativas o propuestas de solución a problemas de organización, administración en los desarrollos variados.

Esta teoría se distingue por su panorama constituido, en el cual se considera relevante la interacción que a partir de ella se desprenden. Gracias a su puesta en práctica, la Teoría

General de Sistema desprende un ambiente ideal para una correcta socialización y suplencia de información entre especialidades y especialistas.

Se podría considerar también la teoría evolucionista, que es una teoría basado en el aprendizaje organizacional, a través del conocimiento, en nuestro caso las capacitaciones al personal.

Con respecto a esta teoría, Geoffrey (1998) manifestó que la teoría evolucionista se puede considerar como el subconjunto de una categoría más amplias de teorías, como la “teoría de las capacidades” y la “teoría de las competencias”. La perspectiva asentada en competencias, en cuanto se aplica a una empresa, comprende la estructura y los límites que estas presentan, de cierta forma, a partir de las competencias individuales o grupales dentro de una organización, tales como las habilidades, conocimientos y capacidades, las cuales, de cierto modo, las empresas u organizaciones buscan fomentar y conservar a través de diversas iniciativas por parte de la misma como pueden llegar a ser las capacitaciones al personal.

En suma a las teorías presentadas se encuentra presente, además, la teoría de la agencia. Este término se encuentra muy presente en el ámbito de las organizaciones.

Castillo (2013) La Teoría de la agencia toma en consideración las imperfecciones y asimetrías del proceso de información en los colaboradores y busca a través del conjunto de la relaciones contractuales solucionar los conflictos potenciales entre los agentes y canaliza debidamente las operaciones en un sentido que coincida con los interés de todos los miembros de la organización. Contribuye a mejorar los procesos, ya que las agencias tienen una capacidad para anticipar todas las situaciones futuras o contingencias que podría suceder en una organización.

Con respecto a los conceptos relacionados a las variables a estudiar tenemos a considerar:

Dessler y Varela (2017) afirman que la capacitación de personal es el medio a través del cual se busca obtener determinados beneficios para dar a los trabajadores habilidades que serán necesarias para el desarrollo de sus actividades. Por su parte, Hernández y Juárez (2015) define capacitación como preparación del trabajador para el desarrollo y desempeño de una labor distinta de la que normalmente realiza y que por regla general es mejor retribuido. Asimismo, Jiménez (2016) define capacitación como cambio de conducta producto de un proceso de la experiencia. Igualmente, Siliceo (2004) busca a través de la

Capacitación cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador.

Dentro de los conceptos definidos de las dimensiones de la variable primera tenemos:

Ontoria (2018) afirma que las habilidades sociales es un conjunto de comportamientos eficaces en las relaciones internacionales, que expresan sentimientos, actitudes, deseos u opiniones o derechos del individuo en una determinada situación. Por otro lado, Jiménez (2016) es la capacidad de influir en otros para que actúen según sus requerimientos. Asimismo Reyes (2014) son el conjunto de conductas que se ponen de manifiesto en las relaciones interpersonales. Aportan la capacidad de lograr los objetivos que se desean.

Tocci (2017) define sistema digital como una combinación de dispositivos para manejar la información en formato digital. Entre los sistemas digitales más familiares tenemos: computadoras equipos de audio y video digital; Jiménez (2016) estructura a través del cual se sistematiza los datos de una cierta manera y bajo unos determinados parámetros; Slotnisky (2016) herramientas tecnológicas que permiten acceder a la información en el momento, circunstancia y formato en que se necesita.

Jiménez (2016) define normas laborales como principios de normas jerárquicas a través del cual se garantiza el cumplimiento de las obligaciones en una relación de trabajo; Hernández y Juárez (2015) conjunto de guías que acompañan regulando la relación entre colaboradores y empleadores; Ayensa (2018) instrumentos jurídicos a través del cual forman las bases del ordenamiento laboral.

Rey (2016) define el proceso de inventario como una relación detallada y valorada de un conjunto de bienes que constituyen el patrimonio de una empresa. Asimismo, Guerrero (2017) es un conjunto de operaciones que se llevan a cabo para conocer las cantidades que hay de cada producto, material o recurso, que posee una empresa en un momento determinado. Por otro lado, Ferrín (2013) proceso a través del cual se cierra almacén para durante todo el tiempo que sea necesario se realiza el recuento de existencias.

Dentro de los conceptos definidos de las dimensiones de la variable segunda tenemos:

Guerrero (2017) refiere registro de datos es el ingreso de información del proceso de inventario, en el cual se lleva el control de las existencias de la empresa; Rey (2016) manejo de datos en la gestión de inventarios; Ferrín (2013) procedimiento administrativo o

de inventario permanente de las existencias a través del ingreso de su valoración.

Guerrero (2017) manifiesta es el tratamiento de la información de la gestión de inventarios; Rey (2016) procesamiento del requerimiento que puede ser a través de registro diario de movimientos, gráficos de control e informe periódico; Ferrin (2013) planificación de la información a través de controles, referencias y archivamientos de tal manera que sea accesible cuando se necesite.

Soler (2012) afirma que gestión de almacén es el proceso a través del cual dentro de la cadena de suministro, pone a disposición, una determinada cantidad de producto o materiales en un momento determinado; Rey (2016) Gestión de las existencias para determinar la cantidad óptima a pedir y el momento en que han de realizar el requerimiento; Ferrín (2013) proceso ligado a logística de gestión física de productos o bienes almacenados.

El problema general del presente trabajo de investigación fue el siguiente: ¿Qué relación existe entre el nivel de capacitación del personal y la calidad de inventariado del CRAI-UCV, Lima norte?

Asimismo, los problemas específicos fueron los siguientes: ¿Qué relación existe entre el nivel de capacitación personal y el registro de datos del CRAI de la Universidad César Vallejo, Lima Norte? ¿Qué relación existe entre el nivel de capacitación personal y el procesamiento de información del CRAI, Lima Norte? ¿Qué relación existe entre el nivel de capacitación personal y la gestión de almacén del CRAI de Universidad Cesar Vallejo, Lima Norte?

En suma a lo mostrado en este trabajo se encuentra la justificación teórica. El presente trabajo de investigación es de vital ya que permite ser un punto de inicio para futuras investigaciones y trabajos relacionados con el tema. Ante ello, la investigación presente tiene como finalidad aportar objetivos y metas que permitan establecer la relación considerable entre el nivel de Capacitación y la calidad del inventariado del CRAI.

En conclusión, determinar la relación entre el nivel de Capacitación y la calidad del inventariado permitirá impulsar y favorecer las actividades laborales y el desempeño de los trabajadores administrativos del CRAI. Para dicho estudio se ha tomado en cuenta la aplicación de dos variables con sus correspondientes dimensiones: Nivel de Capacitación y Calidad de Inventariado.

Se busca obtener por medio de este estudio, datos que reflejen como la capacitación personal tiene una relación estrecha con un aceptable del inventariado dentro de una organización, afectando las operaciones de desarrollo; es decir, según los estándares de calidad dentro de la eficiencia se medirá si es indispensable la capacitación personal para dirigir la organización dependiendo si estas relaciones son llevadas de manera positiva o negativa dentro de la empresa; pues, a partir de esta investigación se podrá averiguar un poco más sobre la relación que se genera al considerar las apreciaciones de los trabajadores sobre los distintos factores que intervienen sobre las operaciones y las gestiones administrativas.

De igual manera, se aspira que este estudio quede como parámetro a tomar en cuenta para futuros trabajos descriptivos en el campo de la administración, recursos humanos y demás ciencias, de manera tal que esté al alcance a través de los materiales consultados e instrumentos elaborados para su ejecución.

La técnica empleada en el presente estudio fue la encuesta, que es el procedimiento para la recolección de datos, siendo estas de corte transversal, así mismo se empleó como instrumento el cuestionario el cual fue aplicado al objeto de estudio para medir las variables. Además, por medio de este estudio se busca afirmar la eficiencia de la capacitación personal para conseguir un adecuado manejo de inventario dentro de las empresas, ayudándonos a contrastar los beneficios que se pueden generar a corto y largo plazo para la empresa debido al incremento de la eficiencia o por el contrario resaltaría la ineficacia de la calidad del producto final, repercutiendo así en pérdidas financieras, y deficiencia por parte del personal. Por último, en cuanto a su aporte práctico, es necesario resaltar que por medio de este estudio se busca afirmar la eficiencia de la capacitación personal para conseguir un adecuado manejo de inventario dentro de las empresas, ayudándonos a contrastar los beneficios que se pueden generar a corto y largo plazo para la empresa debido al incremento de la eficiencia o por el contrario resaltaría la ineficacia de la calidad del producto final, repercutiendo así en pérdidas financieras, y deficiencia por parte del personal.

El estudio de la afinidad que existe entre la capacitación personal y el inventariado resulta pertinente ya que tras ser partes esenciales del desarrollo del núcleo orgánico de toda empresa cabe contrastar si es que existe una relación significativa entre estas variables que permitan un crecimiento sostenible dentro de la empresa a nivel interno y externo que se reflejará por el incremento de ingresos generados por causa de la eficiencia de las decisiones gerenciales.



La hipótesis general de la investigación presentada es la siguiente: La capacitación del personal tiene una relación significativa con la calidad de inventariado del CRAI. Asimismo, se estima que las hipótesis específicas del trabajo de investigación son las siguientes: La capacitación personal tiene una relación significativa con el registro de datos; La capacitación personal tiene una relación significativa con el procesamiento de información; La capacitación personal tiene una relación significativa con la gestión de almacén del CRAI, Lima Norte.

Es preciso identificar, asimismo, los objetivos de la presente investigación. Por lo cual, a continuación, se presenta el objetivo general de la misma: Determinar la relación entre el nivel de capacitación y la calidad del inventariado del CRAI de la Universidad César Vallejo sede Lima Norte

Del mismo modo, se presentan los objetivos específicos a continuación: Determinar la relación entre el nivel de capacitación del personal y el registro de datos, el nivel de capacitación del personal y el procesamiento de la información y el nivel de capacitación del personal y la gestión de la investigación del CRAI César Vallejo sede Lima Norte.

## **II. Método**

En la presente investigación se utilizó el método hipotético deductivo, que consistió en hacer observaciones y análisis, a partir de las cuales se formularon hipótesis que fueron comprobadas mediante los resultados que arrojaron las encuestas, para comprobar si el nivel de capacitación de personal tenía una relación significativa con la calidad del inventariado del CRAI sede Lima Norte 2019.

Según Hernández (2014) es aquel método científico que combina la reflexión con la observación de la realidad o momento empírico, elabora conclusiones generales a partir de enunciados observacionales particulares. Para la presente investigación el investigador tomo en cuenta el problema que se suscita en el área de trabajo y se formuló hipótesis que conllevarían a dar información del porque se desarrollaría esta problemática en donde el nivel de capacitación de personal tendría una relación significativa con la calidad del inventariado del CRAI de la Universidad César Vallejo, sede Lima Norte.

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

El tipo de investigación sería aplicada porque pretende contribuir con la solución del problema de que si existe relación entre el nivel de capacitación del personal y la calidad del inventariado del CRAI. Está diseñada con un enfoque cuantitativo porque hace uso de estadísticos para contrastar las hipótesis planteadas. Al igual que durante el proceso de obtención y análisis de información; en este sentido, es correlacional porque buscará conocer si existe relación entre las variable Capacitación de Personal e Inventariado, también será no experimental y de corte transversal.

### **2.2. Variables y operacionalización**

Jiménez (2016) define capacitación como cambio de conducta producto de un proceso de la experiencia, se entiende como el desarrollo del personal; y operacionalmente se busca medir cuál es su nivel, mediante la aplicación del instrumento cuestionario. Del mismo modo se pretende conocer el nivel de las siguientes: Habilidades sociales, Sistema Digitales y Normas laborales

Dimensiones de la variable V1:

Habilidades sociales

Jiménez (2016) Es la capacidad de influir en otros para que actúen según sus

requerimientos.

Sistemas digitales

Jiménez (2016) estructura a través del cual se sistematiza los datos de una cierta manera y bajo unos determinados parámetros.

Normas laborales

Jiménez (2016) son los principios de normas jerárquicas a través del cual se garantiza el cumplimiento de las obligaciones en una relación de trabajo.

Rey (2016) define el proceso de inventario como una relación detallada y valorada de un conjunto de bienes que constituyen el patrimonio de una empresa. Entendiendo para el presente estudio, como el proceso de levantamiento de la información del acervo bibliográfico y operacionalmente se pretende conocer su eficacia, midiendo en consecuencia sus dimensiones: Registro de Datos, Procesamiento de información, Gestión de almacén; mediante la aplicación del instrumento.

Dimensiones de la variable V2:

Registro de Datos

Rey (2016) manejo de datos en la gestión de inventarios

Procesamiento de la información

Rey (2016) procesamiento del requerimiento que puede ser a través de registro diario de movimientos, gráficos de control e informe periódico.

Gestión de almacén

Rey (2016) Gestión de las existencias para determinar la cantidad optima a pedir y el momento en que han de realizar el requerimiento.

Tabla 1

*Operacionalización de la variable Nivel de capacitación de personal*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y Rango</b>
Habilidades sociales	Toma de decisiones	Ítem del 1 al 12	Deficiente 26-60
	Proactividad		
	Empatía		
Sistemas digitales	Programas virtuales	Ítem del 13 al 19	Regular 61-95
	Redes sociales		
	<u>Normativas Internas</u>		Bueno 96-130
Normas laborales	Leyes laborales	Ítem del 20 al 26	

Tabla 2  
Operacionalización de la variable Calidad del Inventariado

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y Rango
Registro de datos	Ingreso de información	Ítem del 1 al 9	Deficiente 24-56
	Historial de Registro		
Procesamiento de Información	Reporte de actividad	Ítem del 10 al 15	Regular 57-88
	Análisis y manejo de datos		
	Reporte de almacén		
	Informe a superiores		
Gestión de Almacén	Planificación operacional	Ítem del 16 al 24	Bueno 89-120
	Control de inventario		
	Seguimiento de actividades		

### 2.3. Población, muestra y muestreo

La población del presente estudio estuvo compuesta por 30 colaboradores del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación; al respecto Tamayo (2012) lo define población como la totalidad de unidades de análisis que comprende el fenómeno. Por otro lado la muestra definida también por él, constituye la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación estará conformada por 30 tomados de la población.

El proceso de muestreo censal fue no probabilístico. Según Pimienta (2000) afirma que el muestreo no probabilístico, denominado también muestreo de modelos, las muestras no son representativas por el tipo de selección, son informales o arbitrarias y se basan en supuestos generales sobre la distribución de las variables en la población. Para el procesamiento de los datos, se utilizó el programa informático SPSS versión 22.

### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Se empleó la técnica de la encuesta, basándose en la definición de Tamayo y Tamayo (2008), que sustenta que la encuesta es aquella que permite dar solución a interrogantes en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida.

En lo que respecta a la instrumentación, se confeccionaron dos fichas de encuesta, adecuándolas a las especificaciones de la investigación y teniendo en cuenta los indicadores de las variables de los problemas. Los detalles se encuentran en el anexo 2 ficha técnica de los instrumentos Nivel de Capacitación de Personal y Calidad del inventariado del CRAI e

la Universidad César Vallejo de la sede de Lima Norte.

Ambos instrumentos fueron validados por “Juicio de expertos”; procedimiento que, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalan: “Un instrumento (o técnica) es válido si mide lo que en realidad intenta medir. La validez depende de los resultados y no del instrumento en sí. El instrumento no es válido de por sí, sino en relación del objetivo que persigue con un grupo de eventos o personas determinadas” (p. 107).

Con respecto a la validez del instrumento y en concordancia con lo normado en la Escuela de Posgrado, se validó el instrumento utilizado, en base al proceso de Validación de cuestionarios a través del Juicio de Expertos; en este caso específico fue aprobado por el Dr. Antonio Lip Licham; asesor del presente trabajo de investigación y docente del curso. Secundado por el Doctor Carlos Amilcar Ramírez Tirado y Maestro Marco Guillermo. La conformidad de la validación, se adjunta como anexo, al presente trabajo de investigación.

Tabla 3

*Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento que mide el nivel de capacitación de personal*

Nombre y apellidos del experto	Especialidad	Grado académico	Dictamen
Cruz Antonio Lip Licham	Metodólogo	Doctor	Aplicable
Carlos Amilcar Ramírez Tirado	Administración	Doctor	Aplicable
Marco Guillermo Mayor Ravines	Administración	Maestro	Aplicable

Tabla 4

*Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento que mide la calidad del inventariado*

Nombre y apellidos del experto	Especialidad	Grado académico	Dictamen
Cruz Antonio Lip Licham	Metodólogo	Doctor	Aplicable
Carlos Amilcar Ramírez Tirado	Administración	Doctor	Aplicable
Marco Guillermo Mayor Ravines	Administración	Maestro	Aplicable

Los formatos de validación por juicio de expertos se encuentran en el anexo 3

## 2.5 Procedimiento

Como el total de la población y la muestra estaba compuesta por 30 colaboradores del CRAI, que aplicaron el cuestionario para la presente investigación, no se aplicó prueba piloto, a pesar de ello, para determinar la confiabilidad de los instrumentos, se aplicó el Alpha de Crombach, del programa SPSS versión 22; obteniendo un grado de confiabilidad de ,926 para la primera variable Nivel de capacitación de personal y de ,923 para la segunda variable

calidad del inventariado. La evidencia de aplicación se encuentra en el anexo 4.

## **2.6. Métodos de análisis de datos**

Los resultados descriptivos, se presentaran en tablas y figuras, relacionados a la frecuencia y porcentaje de las variables y sus dimensiones; en base a lo cual se procederá a su interpretación.

Para la contrastación de las hipótesis, se empleó el estadístico Rho de Spearman para la prueba de hipótesis. En ambos casos se hizo uso del software estadístico SPSS versión 22.

## **2.7. Aspectos éticos**

Para realizar la presente investigación que está referida al Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación en la Universidad César Vallejo se cuenta con el consentimiento informado de los responsables de la institución. En lo referente a los sujetos de investigación, todos son voluntarios y permanecen en el anonimato; los datos aquí confinados serán de utilizados única y exclusivamente con fines académico.

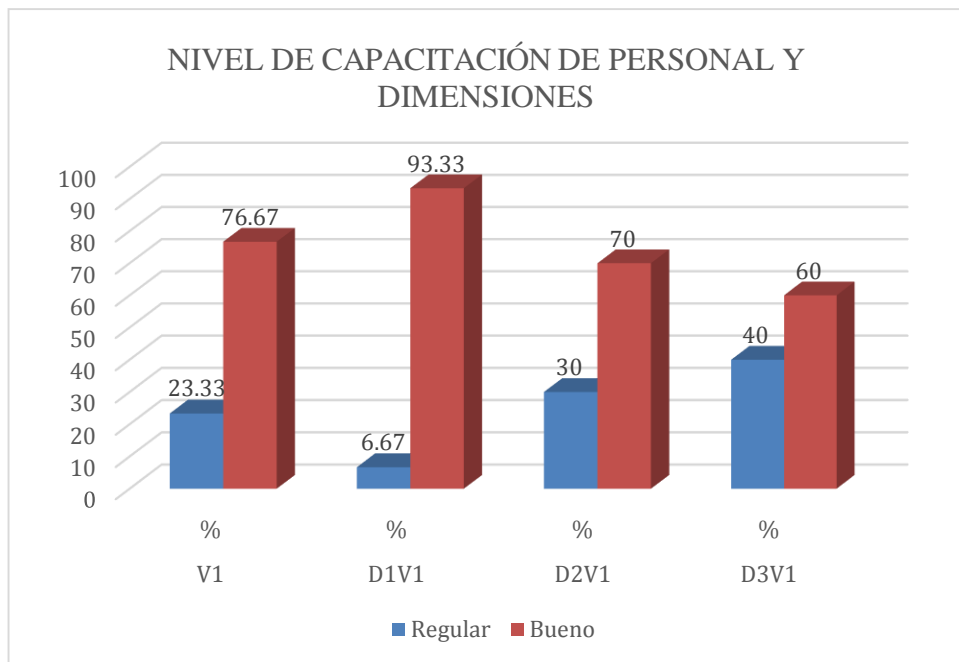
### III. Resultados

#### 3.1 Descripción de resultados

Tabla 5

*Nivel de Capacitación de personal y dimensiones*

Niveles	Capacitación de Personal	Habilidades Sociales	Sistemas Digitales	Normas Laborales
	%	%	%	%
Regular	23,33	6,7	30	40
Bueno	76,67	93,33	70	60



*Figura 1. Nivel de Capacitación de Personal y dimensiones*

Se muestra de la capacitación de personal que el 23.33% es regular, un nivel alto con 76.67%. En la primera dimensión habilidades sociales el 6.67% es regular; a un nivel alto de 93.33%. En la segunda dimensión sistemas digitales el 30% es regular; a un nivel alto de 70%. En la tercera dimensión normas laborales el 40% determinó que es regular; a un nivel alto de 60%.

Tabla 6  
Calidad del Inventariado y dimensiones

Niveles	Calidad del Inventariado	Registro de Datos	Procesamiento de la Información	Gestión de almacén
	%	%	%	%
Regular	40	10	26,67	26,67
Bueno	60	90	73,33	73,33

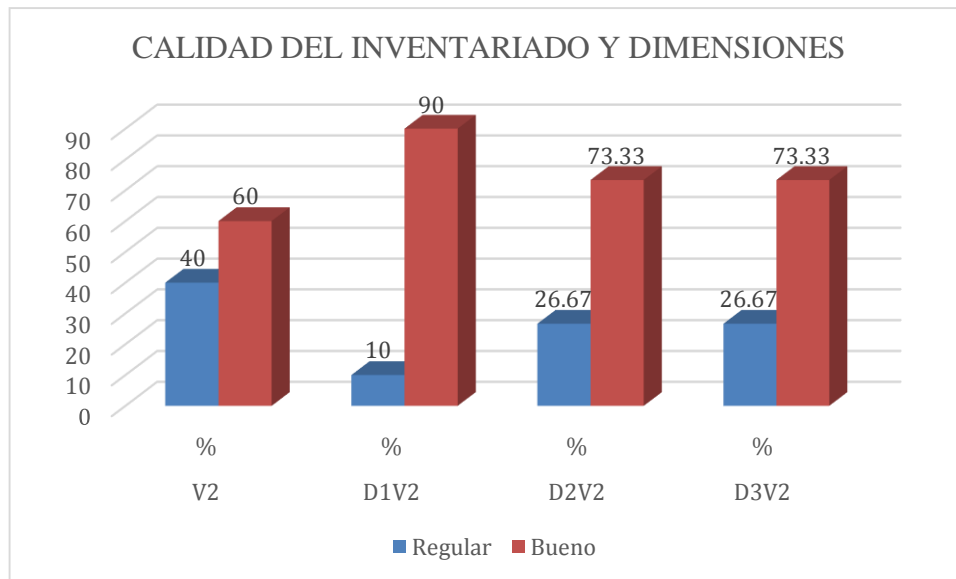


Figura 2. Calidad del Inventariado y dimensiones

Se observa que la calidad del inventariado es regular con un 40%; y nivel alto con 60%, por lo cual se determina que la calidad del inventariado si alcanza la diferencia de lo indicado. En la dimensión primera registro de datos es regular con un 10.00%; el registro de datos dentro proceso de inventariado está a un nivel Alto con 90%, mientras que en el procesamiento de la información es regular con un 26.67%, y a un nivel alto con un 73.33%, por lo cual se determina que el proceso de la información dentro del inventario alcanza un porcentaje óptimo de calidad. En la tercera dimensión de Gestión de Almacén fue regular con un 26.67%, y a un nivel alto con un 73.33%.

### 3.2 Correlación de Hipótesis

A través del programa SPSS 22 se muestra los resultados obtenidos mediante la tabla de frecuencias y la contrastación de las hipótesis a través de la prueba de Spearman.

#### i. Prueba de hipótesis

Se ejecutó a través del coeficiente de correlación de Spearman, ya que ambas variables no presentan normalidad en los datos.



ii. Regla de decisión

Rechazar H0 cuando la significación observada es menor que 0.05 No rechazar H0 cuando la significación observada es mayor que 0.05

iii. Nivel de significación

El nivel de significación teórica es 0.05 que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

**Hipótesis general**

Existe relación entre el nivel de capacitación de personal y la calidad de inventariado del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación de la Universidad César Vallejo sede Lima Norte.

i. Hipótesis Estadística

H0: No existe relación entre el nivel de capacitación de personal y la calidad de inventariado

H1: Si existe relación entre el nivel de capacitación de personal y la calidad de inventariado

Tabla 7

*Prueba de correlación de Spearman para las variables nivel de capacitación de personal y calidad de inventariado*

		Nivel de Capacitación de personal	Calidad del Inventariado
Rho de Spearman	Nivel de Capacitación de personal	p (rho) Sig. (bilateral) N	1 ,032 ,866 30
	Calidad del Inventariado	p (rho) Sig. (bilateral) N	,032 ,866 30 1

Conclusión Hipótesis general

Como el valor observado del coeficiente de correlación,  $p= 0.032$  con un nivel de significancia de 0,866 es mayor que la regla de decisión 0.05 con lo que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta que no existe relación de consideración entre el nivel de capacitación de personal y la calidad de inventariado del CRAI UCV.

Tabla 8  
*Prueba de la correlación de Spearman para la variable nivel de capacitación de personal con las dimensiones Registro de datos, Procesamiento de la información y Gestión de almacén*

		Nivel de Capacitación de Personal	Registro de Datos	Procesamiento de la Información	Gestión de Almacén
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	-,184	,024	,202
	Sig. (bilateral)		,331	,901	,284
	N	30	30	30	30

Hipótesis específica 1: El nivel de capacitación de personal tiene una relación significativa con el registro de datos

Hipótesis específica 2: El nivel de capacitación de personal tiene una relación significativa con el procesamiento de la información

Hipótesis específica 3: El nivel de capacitación de personal tiene una relación significativa con la gestión de almacén

Conclusiones de correlaciones de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1. Como el valor de significación observado del coeficiente de correlación de Spearman,  $r = -.184$ , con un nivel de significación teórica 0,331, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta que no existe relación significativa entre el nivel de capacitación de personal y el registro de datos. Por tanto, se rechaza la hipótesis específica primera.

Hipótesis específica 2. Como el valor de significación observado del coeficiente de correlación de Spearman,  $r = -0,024$  es menor de significación de 0,901, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta que no existe relación significativa entre el nivel de capacitación de personal y el procesamiento de la información. Por tanto, se rechaza la hipótesis específica segunda.

Hipótesis específica 3. Como el valor de significación observado del coeficiente de correlación de Spearman,  $r = 0,202$ , con un nivel de significación de 0,284, se acepta la hipótesis alterna y se determina que no están relacionados linealmente entre el nivel de capacitación de personal y la gestión de almacén. Por tanto, se rechaza la hipótesis específica tercera.

#### **IV. Discusión**

A partir de los hallazgos encontrados, se rechaza la hipótesis alternativa general, puesto que los resultados arrojados que el nivel de capacitación del personal no guarda una relación significativa con la calidad del inventariado del CRAI de la Universidad César Vallejo sede Lima Norte. En la presentación de este estudio, los resultados guardan relación con lo aplicado en los instrumentos de evaluación. Dichos resultados fueron obtenidos aplicando cuestionarios previamente elaborados dirigidos a los 30 colaboradores del área. Fueron validados por tres jueces expertos que a través de sus recomendaciones se pudo mejorar dicha matriz de cuestionario para hacerlo lo más precisos posibles. Se aplicó técnicas para poder obtener el análisis de fiabilidad, cuyo valor respalda los resultados obtenidos.

En la hipótesis general planteada pudimos comprobar que la capacitación de personal no se relaciona con la calidad del inventariado, puesto según el coeficiente de correlación arrojó un valor de 0,032 baja y positiva entre las variables a investigar, asimismo teniendo un p valor de 0,866 mayor a 0,05 se rechaza la hipótesis alterna y se acepta que no existe la relación entre ambas variables, esto no coincide con lo mencionado por Contreras, Almaguer y Tovar (2015) cuyos gerentes vieron la importancia de invertir en los recursos humanos identificando la inquietudes de capacitación para desarrollar conocimientos y habilidades cuyo resultado fue el mejoramiento de los planes y la calidad de resultado del proyecto, corroboraron en su hipótesis cuyo resultado fue 0.001 menor a 0.05 que rechazó la H<sub>0</sub> y aceptó que la implementación de programas de capacitación influyó significativamente en el desarrollo de los proyectos. Corroboraron que esta práctica ayudó al mejoramiento de las capacidades de los trabajadores obteniendo así un mejor desempeño en sus actividades. Esto se suma a lo manifestado por el autor Rengifo (2018) en su estudio determinó que existió una tendencia afirmativa y de consideración entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la institución evaluada, puesto su coeficiente de correlación salió menor de 0,05 y el Rho igual a 0,707 rechazándose la hipótesis nula y aceptando la general que existe vínculo entre la capacitación y el desenvolvimiento laboral del organismo evaluado en el año 2017. Se confirma también lo que Echevarría (2018), en su estudio aplicado en la Municipalidad Distrital de Carabayllo hace análisis sobre la relación que existe entre la capacitación del personal y la productividad en sus conclusiones señalaron: que la capacitación del personal

influye en la productividad laboral en la municipalidad distrital, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,419 lo que indica que la relación entre variables es moderada. También se está de acuerdo con García (2016), quien en su investigación aplicada en las entidades de Sistemas de Bienes señaló la importancia de la capacitación de sus trabajadores para tan importante labor como es el proceso de inventariado institucional. El informe de dicho estudio mostró que los responsables del proceso de inventario denotaron la situación anormal en la ejecución de las actividades con respecto de los bienes patrimoniales declarados sobrantes y faltantes. Dentro de las medidas que tomaron en cuenta en su informe final fue el factor de la capacitación de personal para la buena conducción y ejecución de un correcto Plan de Trabajo. En conclusión quedó demostrado con los resultados obtenidos en los últimos inventarios realizados por las entidades componentes del actual estudio, que existe concordancia significativa y directa entre las capacidades de los miembros de las comisiones de inventario y la cuantía de recursos patrimoniales declarados faltantes a los inventarios realizados. Sin embargo, por los resultados obtenidos en esta investigación de las variables a comparar, mostró que no existe relación significativa entre la capacitación de personal e inventariado. Abban (2018), en un estudio acerca de la capacitación y el desarrollo del personal de la biblioteca llegó a la conclusión de que la formación y el desarrollo del personal han sido identificados por varios académicos y presentadores como muy crucial para una organización. A la luz de lo anterior, por lo tanto, se alienta a las bibliotecas a capacitar y desarrollar su personal al máximo, a fin de mejorar su efectividad. Asimismo, la investigación realizada reveló lo siguiente: capacitación y el desarrollo ha sido una parte integral de las dos bibliotecas, y ambas universidades tienen capacidad para organizar programas de capacitación y desarrollo, y todo el personal de las dos instituciones han tenido la misma oportunidad de asistir a dichos programas y por tanto al contenido de los programas de capacitación, generalmente han abordado las habilidades específicas que necesita el personal para realizar sus tareas cotidianas, y se organizaron al menos una vez al año. Para las dos universidades, el estudio reveló que la comercialización de materiales de la biblioteca, gestión y relaciones laborales, colecciones de la biblioteca, gestión, catalogación y clasificación, creación de sitios web, recuperación de información y gestión, uso de recursos electrónicos y gestión de bases de datos son áreas específicas que los encuestados quieren dar más capacitación además de lo que ya reciben. La formación que otorgaron los programas incluyó instrucciones en el trabajo, educación formal, talleres, seminarios,

conferencias y orientación para recién contratados. En síntesis, en esta investigación nuevamente salió a la luz de la investigación que se obtienen grandes beneficios de los programas de capacitación y desarrollo que incluyen trabajo, satisfacción, mejora del servicio a los usuarios, mejora la productividad, aumenta la confianza del personal cumpliendo con sus obligaciones, reduce la necesidad de pedir consejo o información a otro personal, y así aumentó su independencia y disminuyó el drenaje de otros miembros del personal. También aumenta su conocimiento del campo.

En la primera hipótesis específica en cuanto si la capacitación de personal tenía una relación significativa con el registro de datos dio como resultado 0,331 es mayor de significación teórica 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta que no existe relación significativa entre el nivel de capacitación de personal y el registro de datos. Estos resultados fueron obtenidos a través del cuestionario entregado a cada colaborador de manera personal. A diferencia de la presente investigación, García (2016) sus encuestas fueron remitidas vía correo a la muestra seleccionada. Dieron como resultado comparativamente que nuestros colaboradores mostraron un 90% nivel bueno de conocimiento y habilidades en el registro de la información y solo 10% de manera regular; mientras que la muestra de García mostró un porcentaje regular de 58,33% en cuanto a nivel de ejecución del inventario contra un 8,33% de nivel bueno. Esto lo consideró en sus recomendaciones, en la que con preocupación manifestó que el personal encuestado no fue capacitado en el proceso de inventario y que no tienen el nivel de capacitación requerido para desarrollar dicho trabajo y recomendaban acciones a tomar en cuenta para revertir dicho inconveniente.

En la segunda hipótesis específica la capacitación de personal se planteó si se tenía una relación significativa con el procesamiento de la información. Los resultados fueron significativamente bajo 0,901 es mayor de significación teórica 0.05, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta que no existe relación significativa entre el nivel de capacitación de personal y el procesamiento de la información. Sin embargo, lo investigado por el autor Khan(2011) en su estudio relacionado a capacitación y desarrollo en el desempeño organizacional, en la cual menciona entre sus variables tienen un efecto positivo sobre desempeño organizacional. Se probó la hipótesis de estilo de entrega si tiene efecto significativo en el desempeño organizacional el resultado fue menor de 0.05, rechazó también la hipótesis nula y manifestó que en la hipótesis estilo de entrega tuvo un efecto significativo en rendimiento organizacional y todo afectó positivamente el desempeño organizacional. Al igual Sánchez (2017) luego de haber aplicado el estudio e instrumentos

realizó el procesamiento estadístico y llegó a la siguiente resolución en su hipótesis específica que existe relación entre la planificación del inventario y desempeño organizacional en lo que respecta a industrias manufactureras. Asimismo, luego de haber desarrollado la investigación y aplicado los instrumentos, se realizó el procesamiento estadístico de datos y se llegó a las siguientes conclusiones: la relación entre las variables es determinada por el Rho de Spearman  $\rho = 0.715$ , lo cual significa que existe una buena correlación entre las variables, considerando que  $p = 0.000 < 0.05$ , por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica: Existe relación entre la planificación del inventario y el desempeño organizacional en industrias manufactureras de equipos eléctricos en Lima en el año 2016.

En la tercera hipótesis específica como el valor de significación observado del coeficiente de correlación de Spearman,  $r = .202$  con una significación de 0,204 es mayor de significación teórica 0.05, se acepta la hipótesis nula y se determina que no están relacionadas linealmente entre el nivel de capacitación de personal y la gestión de almacén. Al igual Sánchez (2017) en su hipótesis específica con respecto al control de inventario coincide en las conclusiones puesto que su resultado fue 0,311 si bien existe una correlación positiva entre las variables la correlación es un tanto débil, pero al igual que el presente estudio se acepta la hipótesis nula y se acepta que no existe relación entre el control de inventario y el desempeño organizacional en la compañía manufacturera objeto de estudio.

De la misma manera Mpofu (2015) manifestó en sus resultados del estudio que los colaboradores del sector municipal fueron observados por su bajo rendimiento y conducta en el trabajo, ya que se descubrían en el proceso corrupción y otros no estaban lo suficientemente calificados como para cumplir con sus obligaciones a los niveles requeridos. Es por ello que en sus recomendaciones manifestaron que la capacitación y el desarrollo de los empleados, se han convertido en uno de los aspectos clave para mejorar el desempeño de los empleados en las organizaciones, lo que conduce a un mejor desempeño y crecimiento de la organización. El estudio concluyó la relación entre la calidad de la capacitación de los empleados y el desarrollo en la prestación de servicios. Los resultados indicaron la necesidad de sistemas y procesos efectivos de capacitación y desarrollo de empleados para lograr un mejor desempeño de los empleados, mejorando así la provisión de servicios básicos para las comunidades. Al igual que Diaz y Pisco (2014) tuvieron como inquietud el estudio, puesto que deseaban identificar el nivel de conocimiento para el proceso de inventario institucional con respecto a los trabajadores. En sus hipótesis específicas se denotaron que existían diferencias

significativas entre el nivel de conocimiento del sistema de gestión de inventarios con un valor menor a 0.05.

Conforme a los resultados obtenidos en el presente estudio se observó el porcentaje del nivel de capacitación de personal es regular en un 23.33% contra un 76.67% de nivel bueno. En la primera dimensión Habilidades sociales perteneciente a la primera variable solo el 6.67% determinó que es regular. Las Habilidades Sociales dentro del CRAI estuvieron a un porcentaje alto de 93,33%. En la segunda dimensión Sistemas Digitales solo el 30% determinó que es regular. Los Sistemas Digitales dentro del CRAI estuvieron a un porcentaje alto de 70%. En la tercera dimensión Normas Laborales solo el 40% determinó que es regular. Las Normas Laborales dentro del área estuvieron a un porcentaje alto de 60%. Con respecto a la calidad del inventariado es regular con un 40%; la calidad del inventariado dentro la Universidad está un nivel Alto con 60%, por lo cual se determina que la calidad del inventariado si alcanza la diferencia de lo indicado. En la dimensión primera registros de datos es regular con un 10.00%; el registro de datos dentro proceso de inventariado está a un nivel Alto con 90%, mientras que en el procesamiento de la información es regular con un 26.67%, y a un nivel alto con un 73.33%, por lo cual se determina que el proceso de la información dentro del inventario alcanza un porcentaje óptimo de calidad. En la tercera dimensión de Gestión de Almacén estuvo regular con un 26.67%, y a un nivel alto con un 73.33%, por lo cual se determinó que el proceso de Gestión de Almacén dentro del inventario alcanzó un porcentaje óptimo de calidad.

Se rescata del presente estudio el aporte de conocimientos por los resultados generados, el nivel de capacitación del personal presenta relación significativa baja con la calidad de inventario del CRAI de la Universidad César Vallejo sede Lima Norte. Considerando que las unidades de información conforman un papel fundamental en toda organización educativa superior.

## V. Conclusiones

**Primera:** Tomar en cuenta los resultados del presente estudio para las próximas investigaciones, a fin de considerar el planteamiento de las variables y dimensiones. Sin embargo, por los resultados obtenidos en la presente investigación, en el aspecto de la capacitación del personal, se recomienda las actualizaciones de especialización a los colaboradores, para mejorar aún más sus habilidades y desenvolvimiento en el área.

**Segunda:** Teniendo en consideración los resultados obtenidos, se muestra que los colaboradores muestran una predisposición y compromiso al trabajo encomendado. Al verificar los procesos combaten el margen de error en los registros de datos. Por ello sería fundamental brindarles estímulo y reconocimiento y si fuera necesario promover desarrollo profesional dentro del área o de la empresa.

**Tercera:** Implementar nuevos sistemas digitales que agilicen aún más los procesamientos de información en el área. Es sabido que la tecnología contribuye de mejor manera en los diferentes ámbitos del trabajo, aún más con respecto a la información que se maneja en un proceso de inventariado.

**Cuarta:** Si bien la Gestión de almacén es un proceso adherido al proceso de inventario, la información recogida por el instrumento de evaluación arrojó un coeficiente débil, que si bien el proceso de Gestión de almacén lo desarrollan de manera aceptable. Sería conveniente reforzar a través de una retroalimentación a los colaboradores la importancia de dicho procedimiento en lo que respecta a evaluar el procesamiento de compra de materiales a fin de evitar mayores costos, y mejorando la rentabilidad de esta área.



## **VI. Recomendaciones**

- Primera:** Tomar en cuenta los resultados del presente estudio para las próximas investigaciones, a fin de considerar el plantamiento de las variables y dimensiones. Sin embargo, por los resultados obtenidos en la presente investigación, en el aspecto de la capacitación del personal, se recomienda las actualizaciones de especialización a los colaboradores, para mejorar aún más sus habilidades y desenvolvimiento en el área.
- Segunda:** Teniendo en consideración los resultados obtenidos, se muestra que los colaboradores muestran una predisposición y compromiso al trabajo encomendado. Al verificar los procesos combaten el margen de error en los registros de datos. Por ello sería fundamental brindarles estímulo y reconocimiento y si fuera necesario promover desarrollo profesional dentro del área o de la empresa.
- Tercera:** Implementar nuevos sistemas digitales que agilicen aún más los procesamientos de información en el área. Es sabido que la tecnología contribuye de mejor manera en los diferentes ámbitos del trabajo, aún más con respecto a la información que se maneja en un proceso de inventariado.
- Cuarta:** Si bien la Gestión de almacén es un proceso adherido al proceso de inventario, la información recogida por el instrumento de evaluación arrojó un coeficiente débil, que si bien el proceso de Gestión de almacén lo desarrollan de manera aceptable existe una relación débil. Sería conveniente reforzar a través de una retroalimentación a los colaboradores la importancia de dicho procedimiento en lo que respecta a evaluar el procesamiento de compra de materiales a fin de evitar mayores costos, y mejorando la rentabilidad de esta área.

## Referencias

- Abban, S. (2018). Training and development of library staff: a case of two university libraries in Ghana. *Library Philosophy and Practice*. 1-26 Recuperado de <https://n9.cl/1vww>
- Agüero, J. (2007). Teoría de la administración: un campo fragmentado y multifacético. *Visión de Futuro*, 7(27). Recuperado de <https://n9.cl/5plg>
- Ajidahun, C. (2007). The training, development and education of library manpower in information technology in university libraries in Nigeria. *World Libraries*, 17(1), 41- 47. Recuperado de <https://n9.cl/q0kr>
- Asencios, C. (2017). Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2018, Lima, 2016 (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de <https://n9.cl/v47s>
- Ayensa, A. (2018). Gestión de Recursos Humanos. Madrid: Paraninfo.
- Bisquerra, G. (2002). Metodología de la investigación educativa. Madrid: La muralla
- Bobadilla, E. (2018). Capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018 (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de <https://n9.cl/2cal>
- Borteye, E. & Ahenkorah, M. (2013). Staff development of library assistants in the kwame nkrumah University of Science and Technology, Kumasi, Ghana. *Journal of Science and Technology*, 105-113
- Castillo, V. (2013). *Teorías de las organizaciones*. (1a ed.). México: Editorial Trillas.
- Contreras, C., Almaguer, K. y Tovar, Y. (2015). Percepciones del impacto de la capacitación, compensación y selección del personal en la eficiencia de los proyectos. *Ad-Minister, Volumen (27)*. 5-26. Recuperado de <https://n9.cl/nj8m>

- Díaz, C. y Pisco, M. (2014). Niveles de Conocimiento del Sistema de Gestión del Inventario de los Bienes Patrimoniales en los Trabajadores del Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado – Hideyo Noguchi - Lima, 2013 (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Díaz, J. y Pérez, D. (2012). Optimización de los niveles de inventarios en una cadena de suministro. *Ingeniería Industrial*, 33(2), 126-132. Recuperado de <https://n9.cl/9il>
- Díaz, S. (2012). Lo humano en la Teoría de las Organizaciones. *Visión Gerencial*. 2012, Mérida, Venezuela. Universidad de los Andes. (1), pp. 45-57. Recuperado de <https://n9.cl/d2v6>
- Dessler, G. y Varela R. (2017). Administración de Recursos Humanos: enfoque latinoamericano (6a ed.) México D.F.: Pearson Educación.
- Echevarría, T. (2018). Capacitación del personal en la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, 2018, Lima 2018 (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de <https://n9.cl/vqph>
- Ferrín, A. (2013). Gestión de stocks en la logística de almacenes (3a ed.) Bogotá: Ediciones de la Universidad de Bogotá
- Flores, V. (2018). Calidad del servicio en una Universidad Privada de Lima Metropolitana, 2018, Lima 2018 (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de <https://n9.cl/xuyn>
- Gamarra, G., Wong, F., Rivera, T., & Pujay, O. (2015). Estadística e investigación con aplicación de SPSS. Lima: San Marcos.
- García, G. (2016) El inventario físico de bienes patrimoniales y los estados financieros en las entidades del Sistema Nacional de Bienes Estatales, 2016 (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de <https://n9.cl/hf8c>
- Garza, H. (2009) Impacto de la capacitación de una empresa del ramo eléctrico. *International Journal of Good Conscience*. 4(1): 194-249. Recuperado de <https://n9.cl/m90df>
- Geoffrey M. Hodgson (1998). Evolutionary and competence-based theories of the firm

*Journal of Economic Studies*, 25(1), pp. 25-56. Traducción Mauricio Grobet; revisión técnica Bruno Gandlgruber y Arturo Lara. Recuperado de <https://n9.cl/5shx>

Guerrero, H. (2017). *Inventarios, manejo y control* (2a ed.) Bogotá: Ecoe Ediciones

Gutiérrez, V. y Jaramillo, D. (2009). Reseña del software disponible en Colombia para la gestión de inventarios en cadenas de abastecimiento. *Estudios Gerenciales*, 25(110), 125-153. Recuperado de <https://n9.cl/s5dl>

Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la Investigación* (6a ed.) México D.F.: Editorial Mc Graw Hill Interamericana.

Hernández, J. y Juárez, C. (2015). *Derecho laboral y la administración de recursos humanos* (2a ed.) México D.F.: Grupo Editorial Patria.

Itescam (2010). *Gestión stocks. Estrategias en la gestión de inventarios*. Recuperado de <https://n9.cl/qra>

Jennerich, E. (2006). The Long-Term view of Library Staff Development: The Positive Effects on a Large Organization. *College & Research Libraries News*, 67(10), 12-13. Recuperado de <https://n9.cl/hdru>

Jiménez, P. (2016) *Manual de Recursos Humanos* (3a ed.) Madrid: ESIC Editorial.

Khan, R., Khan, F. & Khan, M. (2011). Impact of Training and Development on Organization Performance. *Global Journal of Management and Business Research*, 11(7), 63-67. Recuperado de <https://n9.cl/13qn>

Kayode, T. (2001). The Role of Training in charge Management. *Journal of the Institute of Personnel Mangement of Nigeria*. 10(7), 24.

Monje, C. (2011) *Metodología de la Investigación*. Neiva: Universidad Surcolombiana.

Montero, R. (2012) *La importancia de un eficiente control de inventario*. Recuperado de <https://n9.cl/an9a>

Moreira, R. (2013) *Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de*

- la Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio (Tesis de Maestría). Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado de <https://n9.cl/ckkx>
- Mpofu, M. & Hlatywayo, C. (2015). Training and development as a tool for improving basic service delivery: the case of selected municipality. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 20(39) 133-136. Recuperado de <https://n9.cl/r7m0>
- Nassazi, A. (2013). Effects of Training on Employee Performance. Evidence from Uganda. *Business Economics and Tourism*. 1-59. Recuperado de <https://n9.cl/sqbh>
- Olaniyan, D. & Ojo, L. (2008). Staff training and development: a vital tool for organizational effectiveness. *European Journal of Scientific Research*, 24(3), 326-331. Recuperado de <https://n9.cl/xh6>
- Ontoria, M. (2018). *Habilidades sociales* Madrid: Editex
- Parada, O. (2009). Un enfoque multicriterio para la toma de decisiones en la gestión de inventarios. Recuperado de <https://n9.cl/xw5b>
- Pérez, R. (2014). *Desarrollo de habilidades personales y sociales de las personas con discapacidad* (2a ed.) Logroño: Editorial Tutor Formación.
- Piélago, F. (2018). *Capacitación y desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital Huaycan de Ate, 2018, Lima 2018* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/22282>
- Pimienta, R. (2000). Encuestas probabilísticas vs. no probabilísticas. *Política y Cultura*, (13), 263-276. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/267/26701313.pdf>
- Rengifo, R. (2018). *Proceso de Capacitación y el Desempeño laboral del personal administrativo del Organismo de Evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de <https://n9.cl/ov1g>
- Rey, J. (2016). *Proceso integral de la actividad comercial* (2ª ed.). Madrid: Paraninfo.

- Sánchez, V. (2017). Gestión del inventario y el desempeño organizacional en industrias manufactureras de equipos eléctricos en Lima, 2016 (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú
- Seligson, E (2009). Effects of training, prompting, and self- monitoring on staff behavior in a classroom for students with disabilities. *Journal of Applied Behavior Analysis*. 39(2), 215-216. Recuperado de <https://n9.cl/t0owo>
- Siliceo, A. (2004). Capacitación y desarrollo de personal. México D.F.: Editorial Limusa.
- Slotnisky, D. (2016). Transformación digital: como las empresas y los profesionales deben adaptarse a esta revolución. Buenos Aires: Digital House.
- Soanes, C. & Angus, S. (Eds.). (2006). Concise Oxford English Dictionary (11th ed.). New York, Oxford: Oxford University Press.
- Soler, D. (2012). Diccionario de Logística (3a ed.) México D.F.: Alfaomega.
- Tamayo, M. (2012) El proceso de la investigación científica incluye evaluación y proyectos de investigación. México: Editorial Limusa.
- Tocci, H. (2017) Sistemas Digitales: principios y aplicaciones. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación.
- Yllesca, R. (2018) Capacitación laboral y desarrollo de competencias en el personal de enfermería del Hospital de Vitarte - 2017, Lima 2017 (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de <https://n9.cl/qs38>
- Zarazúa, V. & Espinoza, I. (2010). Las técnicas de simulación en el proceso de la capacitación del personal como parte de un sistema complejo. *Administración y Organizaciones*, 13(25), 81–96. Recuperado de <https://n9.cl/j5u9>
- Zerón, L. & Montaña, G. (2017). La capacitación del personal de salud y la mejora en la atención. *Revista Médica Del IMSS*, 55(3), 276–277. Recuperado de: <https://n9.cl/s81>

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia							
<b>Título:</b> Capacitación personal e inventariado en el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación – Universidad César Vallejo, Lima Norte <b>Autor:</b> Br. Paola Karina Luque Parraga							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<b>Problema General:</b> ¿Qué relación existe entre el nivel de capacitación del personal y calidad del inventariado del Centro de Recursos para el aprendizaje y la Investigación de la Universidad César Vallejo sede Lima Norte?  <b>Problemas Específicos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué relación existe entre el nivel de capacitación del personal y el registro de datos del Centro de Recurso para el Aprendizaje y la investigación de la universidad César Vallejo sede Lima Norte?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre el nivel de capacitación y los sistemas digitales del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación de la Universidad César Vallejo sede Lima Norte?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre el nivel de capacitación y la gestión de almacén del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la</li> </ul>	<b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre el nivel de capacitación del personal y calidad del inventariado del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación de la Universidad César Vallejo, Lima Norte  <b>Objetivos específicos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación entre el nivel de capacitación de personal y el registro de datos del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación de la Universidad César Vallejo sede Lima Norte</li> <li>• Determinar la relación entre capacitación de personal y el procesamiento de la información del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación de la Universidad César</li> </ul>	<b>Hipótesis general:</b> El nivel de capacitación del personal tiene una relación significativa con la calidad del inventariado del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la investigación de la Universidad César Vallejo, Lima Norte 2019  <b>Hipótesis específicas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El nivel de capacitación de personal tiene una relación significativa con el registro de datos del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación de la Universidad César Vallejo sede Lima Norte</li> <li>• El nivel de capacitación de personal tiene una relación significativa con el procesamiento de la información del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación de la Universidad César Vallejo sede Lima Norte</li> <li>• El nivel de capacitación de personal tiene una relación significativa con la gestión de almacén del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la</li> </ul>	<b>Variable 1:</b> Nivel de capacitación de personal				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			<b>Habilidades sociales</b>	Toma de decisiones Proactividad Empatía	Ítem del 1 al 12	Totalmente en desacuerdo: 1 En desacuerdo: 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3 De acuerdo: 4	Deficiente: 26-60 Regular: 61-95 Bueno: 96-130
			<b>Sistemas digitales</b>	Programas virtuales Redes sociales	Ítem del 13 a 19		
<b>Normas laborales</b>	Normativas internas Leyes laborales	Ítem del 20 al 26	Totalmente de acuerdo: 5				
<b>Variable 2:</b> Calidad del inventariado							
<b>Registro de datos</b>	Ingreso de información Historial de registro Reporte de actividad	Ítem del 1 al 9					

capacitación y la gestión de almacén del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación de la Universidad César Vallejo sede Lima Norte?	Vallejo sede Lima Norte • Determinar la relación entre capacitación de personal y la gestión de almacén del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación de la Universidad César Vallejo sede Lima Norte	Investigación de la Universidad César Vallejo sede Lima Norte	<b>Procesamiento de la información</b>	Análisis y manejo de datos Informe a superiores Planificación operacional	Ítem del 10 al 15	Totalmente en desacuerdo:1 En desacuerdo:2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo:3 De acuerdo: 4	Deficiente: 24-56 Regular: 57-88 Bueno: 89-120
			<b>Gestión de almacén</b>	Control de inventario Seguimiento de actividades	Ítem del 16 al 24	Totalmente de acuerdo: 5	
<b>Nivel - diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>		<b>Estadística a utilizar</b>			
<b>Nivel:</b> Descriptivo <b>Diseño:</b> No experimental-transversal <b>Método:</b> Hipotético-Deductivo	<b>Población: 30</b> <b>Tipo de muestreo:</b> No probabilístico <b>Tamaño de muestra:30</b>	<b>Variable 1:</b> Nivel de Capacitación de Personal <b>Técnicas: Encuesta Instrumentos:</b> <b>Cuestionario</b> Autor: Paola Karina Luque Parraga Año: 2019 Monitoreo: Análisis de resultados de 30 colaboradores del CRAI Ámbito de Aplicación: Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación Forma de Administración: Mediante encuesta		<b>DESCRIPTIVA:</b> Para el análisis descriptivo se elaboró tablas de distribución de frecuencias y gráficos de distribución porcentual <b>INFERENCIAL:</b> Para la contrastación de las hipótesis (análisis inferencial) se utilizó la prueba de coeficiente de correlación de Spearman			



## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos Nivel de Capacitación de Personal

**INSTRUMENTO:** Nivel de capacitación de personal

**ESTUDIO:** Capacitación personal e inventariado del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación – Universidad César Vallejo, Lima Norte

Estamos interesados en conocer su opinión sobre la capacitación de personal en el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación – CRAI, con el propósito de mejorar y brindar un mejor servicio. Marque el número correspondiente a cada aseveración de acuerdo a su percepción. Sus respuestas serán anónimas y totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.

1	2	3	4	5
Completamente de desacuerdo	Desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Completamente de acuerdo

N°	Ítem	1	2	3	4	5
<b>Habilidades Sociales</b>						
1	Tomo decisiones en concordancia con la situación que se presenta, así no estén dentro de mis tareas cotidianas					
2	Evalúo cada actividad o tarea antes de realizarla					
3	Busco capacitarme en temas relacionados a mi área de trabajo					
4	Si mi jefe decide algo que me parece que no es lo más adecuado para el logro de objetivos, actúo como considero que debe hacerse					
5	Puedo darme cuenta de que algo no está bien procesado y trato de solucionarlo					
6	Propongo nuevas ideas e iniciativas con la finalidad de optimizar el servicio					
7	Estoy dispuesto a colaborar con la innovación de actividades rutinarias					
8	Soy perseverante en cuanto al conocimiento de nuevas técnicas y procedimientos que me ayuden a mejorar mi labor profesional					
9	Puedo enfocarme y entender la raíz de los problemas de los usuarios					
10	Ayudo a los demás cuando me doy cuenta que tienen problemas en su labor diaria					
11	Mi estado de ánimo no influye negativamente en mi labor profesional					
12	Comunico mis razones con facilidad a los sujetos de mi entorno					
<b>Sistemas Digitales</b>						
13	Utilizo programas virtuales en el desarrollo de mi labor diaria					
14	Manejo los ambientes virtuales específicos sin mayor dificultad					
15	Prefiero utilizar procedimientos virtuales, antes que manuales					
16	Resuelvo problemas de los usuarios, cuando estos utilizan programas y/o procedimientos virtuales, referentes al uso del servicio que ofrecemos					
17	Me comunico con los usuarios a través de las redes sociales					
18	Utilizo las redes sociales para resolver problemas que se pueden presentar durante el desarrollo de mi labor profesional.					
19	Utilizo las redes sociales para mejorar mi nivel de competencias cognitivas					
<b>Normas laborales</b>						
20	Conozco las normas impartidas por la Dirección de Recursos Humanos					
21	Conozco las normas administrativas para realizar mi trabajo					
22	Analizo la normatividad antes de ejecutarla					
23	Participo en las capacitaciones sobre normatividad que programa la institución					
24	Ejerzo mis derechos laborales					
25	Me preocupo en conocer si hay nuevas disposiciones establecidas que se relacionen con mi labor profesional					
26	Cumplo con lo estipulado en la ley que rige mi régimen laboral					

### Anexo 3: Instrumento de recolección de datos Calidad de Inventariado

#### INSTRUMENTO: Calidad del Inventariado

**ESTUDIO:** Capacitación personal e inventariado del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación – Universidad César Vallejo, Lima Norte

Estamos interesados en conocer su opinión sobre el proceso de inventario en el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación – CRAI, con el propósito de mejorar y brindar un mejor servicio. Marque el número correspondiente a cada aseveración de acuerdo a su percepción. Sus respuestas serán anónimas y totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.

1	2	3	4	5
Completamente en desacuerdo	Desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Completamente de acuerdo

N°	Item	1	2	3	4	5
Registro de datos						
1	El proceso de <b>ingresar información</b> al sistema es eficiente					
2	La identificación de los códigos pertenecientes al inventario a verificar son correctos					
3	El proceso de inventario se realiza siguiendo las directivas pertinentes					
4	El procedimiento para buscar información requerida en el historial es eficiente					
5	Se realizan procesos de inventario en forma sistemática					
6	Cada proceso de inventario se realiza en base a la información encontrada en los inventarios anteriores					
7	El reporte de actividades de inventariado se realizan diariamente					
8	Los superiores supervisan los avances diarios					
9	Los reportes diarios mejoran el proceso de inventario					
Procesamiento de la información						
10	Se efectúan levantamientos físicos de los materiales a inventariar					
11	Los sistemas tecnológicos de verificación de datos son adecuados					
12	La información remitida al sistema es de gran utilidad para el mejoramiento del proceso de inventariado					
13	Se informa regularmente del resultado del trabajo realizado por cada trabajador					
14	Los supervisores mantienen informada a la Alta Dirección, sobre los procesos de trabajo realizados					
15	Los Directores, regularmente, están de acuerdo con la información enviada					
Gestión de almacén						
16	Las políticas de gestión de inventario son adecuadas para el contexto universitario					
17	El capital invertido en inventarios es suficiente para garantizar un óptimo proceso.					
18	Las guías o directivas escritas para la toma de los inventarios físicos, orientadas para los empleados, son claras y precisas					
19	Es muy importante controlar los procesos de inventario para mejorar el servicio que ofrece la biblioteca de la Universidad					
20	El personal administrativo tiene un conocimiento detallado del inventariado y su proceso de ejecución					
21	Los bienes que se ha trabajado se almacenan de forma ordenada y sistematizada					
22	Se realizan actividades de monitoreo seguimiento de las actividades realizadas por parte del personal directivo					
23	El personal administrativo realiza constantemente un proceso de evaluación y verificación de su accionar, para reducir margen de error en el inventario					
24	El proceso de inventario se culmina normalmente en el tiempo programado					

## **Anexo 4: Ficha técnica del cuestionario de la variable Nivel de Capacitación de Personal**

### **Estudio: Capacitación personal e inventariado del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación – Universidad César Vallejo, Lima Norte**

1. Nombre  
Cuestionario de Nivel de Capacitación de personal
2. Autor  
Paola Karina Luque Parraga
3. Año de elaboración  
2019
4. Objetivo  
Determinar el nivel de capacitación de personal que tiene los colaboradores del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación – Universidad César Vallejo, Lima Norte
5. Normativos - información
  - Su finalidad es completamente académica
  - Es anónimo
  - Se solicita ser objetivo, honesto y sincero con sus respuestas.
  - Marque una y sólo una alternativa de respuesta
6. Usuarios  
El total de la muestra fueron 30 colaboradores de Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación de la Universidad César Vallejo sede Lima Norte.
7. Unidad de análisis  
Personal administrativo del CRAI UCV – Lima Norte
8. Modo de aplicación
  - El presente cuestionario está conformado por 26 ítems, distribuidos entre las cinco dimensiones de la variable, con alternativas de respuesta que van del 1 al 5 por cada ítem.
  - El desarrollo del cuestionario es de forma individual, consignando los datos que se requieran de acuerdo a las instrucciones.
  - El tiempo de aplicación del cuestionario es de aproximadamente 15 minutos.
  - Los materiales a utilizar son la ficha de encuesta y lapicero.
9. Estructura  
El cuestionario Nivel de Capacitación de personal, consta de 26 ítems, distribuidos entre las tres dimensiones de la variable; encontrándose 5 ítems por cada dimensión de la variable, según se especifica en la siguiente tabla:

Variable: Capacitación de personal	
Dimensiones	N° de ítems
• Habilidades sociales	12
• Sistemas digitales	7
• Normas laborales	7

## 10. Escala diagnóstica

### 10.1. Escala general de la variable

Variable: Nivel de capacitación de personal	
Nivel	Rango
Deficiente	[26 - 60]
Regular	[61 - 95]
Bueno	[96 - 130]

### 10.2. Escala valorativa de las alternativas de respuesta

Las opciones de respuesta para todas las dimensiones están en una escala del 1 al 5, considerando el 1 como la menor calificación (completamente en desacuerdo con la afirmación del ítem) y el 5 como la mayor calificación (completamente de acuerdo con la afirmación del ítem), las mismas que representan la percepción del encuestado sobre el servicio que se brinda. Se codificó como:

Alternativa	Valor
Completamente en desacuerdo	1
Desacuerdo	2
Neutral	3
De acuerdo	4
Completamente de acuerdo	5

## 11. Validez y confiabilidad

11.1. Validez: a través del proceso de validación por Juicio de expertos, según los normativos vigentes de esta EPG. Los formatos de los tres docentes validadores se presentan en los siguientes apéndices del trabajo.

11.2. Confiabilidad: Se obtuvo un índice de 0,926 en la aplicación del estadístico de fiabilidad del Alpha de Cronbach.

## **Anexo 5: Ficha técnica del cuestionario de la variable Calidad del Inventariado**

### **Estudio: Capacitación personal e inventariado del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación – Universidad César Vallejo, Lima Norte**

12. Nombre

Cuestionario de Calidad del Inventariado

13. Autor

Paola Karina Luque Parraga

14. Año de

elaboración 2019

15. Objetivo

Determinar la calidad proceso del inventariado que ejecutan los colaboradores del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación – Universidad César Vallejo, Lima Norte

16. Normativos - información

- Su finalidad es completamente académica
- Es anónimo
- Se solicita ser objetivo, honesto y sincero con sus respuestas.
- Marque una y sólo una alternativa de respuesta

17. Usuarios

El total de la muestra fueron 30 colaboradores de Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación de la Universidad César Vallejo sede Lima Norte.

18. Unidad de análisis

Personal administrativo del CRAI UCV – Lima Norte

19. Modo de aplicación

- El presente cuestionario está conformado por 24 ítems, distribuidos entre las cinco dimensiones de la variable, con alternativas de respuesta que van del 1 al 5 por cada ítem.
- El desarrollo del cuestionario es de forma individual, consignando los datos que se requieran de acuerdo a las instrucciones.
- El tiempo de aplicación del cuestionario es de aproximadamente 15 minutos.
- Los materiales a utilizar son la ficha de encuesta y lapicero.

20. Estructura

El cuestionario Calidad del Inventariado, consta de 24 ítems, distribuidos entre las tres dimensiones de la variable; encontrándose 5 ítems por cada dimensión de la variable, según se especifica en la siguiente tabla:

Variable: Calidad del Inventariado	
Dimensiones	N° de ítems
• Registro de datos	9
• Procesamiento de la información	6
• Gestión de almacén	9

## 21. Escala diagnóstica

### 21.1. Escala general de la variable

Variable: Calidad del inventariado	
Nivel	Rango
Deficiente	[24 - 56]
Regular	[57 - 88]
Bueno	[89 - 120]

### 21.2. Escala valorativa de las alternativas de respuesta

Las opciones de respuesta para todas las dimensiones están en una escala del 1 al 5, considerando el 1 como la menor calificación (completamente en desacuerdo con la afirmación del ítem) y el 5 como la mayor calificación (completamente de acuerdo con la afirmación del ítem), las mismas que representan la percepción del encuestado sobre el servicio que se brinda. Se codificó como:

Alternativa	Valor
Completamente en desacuerdo	1
Desacuerdo	2
Neutral	3
De acuerdo	4
Completamente de acuerdo	5

## 22. Validez y confiabilidad

22.1. Validez: a través del proceso de validación por Juicio de expertos, según los normativos vigentes de esta EPG. Los formatos de los tres docentes validadores se presentan en los siguientes apéndices del trabajo.

22.2. Confiabilidad: Se obtuvo un índice de ,923 en la aplicación del estadístico de fiabilidad del Alpha de Cronbach.

## Anexo 6: Certificado de validación del instrumento Nivel de Capacitación de Personal



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE NIVEL DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>HABILIDADES SOCIALES</b>								
1	Tomo decisiones en concordancia con la situación que se presenta, así no estén dentro de mis tareas cotidianas	✓		✓		✓		
2	Evalúo cada actividad o tarea antes de realizarla	✓		✓		✓		
3	Busco capacitarme en temas relacionados a mi área de trabajo	✓		✓		✓		
4	Si mi jefe decide algo que me parece que no es lo más adecuado para el logro de objetivos, actúo como considero que debe hacerse	✓		✓		✓		
5	Si mi jefe decide algo que me parece que no es lo más adecuado para el logro de objetivos, actúo como considero que debe hacerse	✓		✓		✓		
6	Puedo darme cuenta de que algo no está bien procesado y trato de solucionarlo	✓		✓		✓		
7	Estoy dispuesto a colaborar con la innovación de actividades rutinarias	✓		✓		✓		
8	Soy perseverante en cuanto al conocimiento de nuevas técnicas y procedimientos que me ayuden a mejorar mi labor profesional	✓		✓		✓		
9	Puedo enfocarme y entender la raíz de los problemas de los usuarios	✓		✓		✓		
10	Ayudo a los demás cuando me doy cuenta que tienen problemas en su labor diaria	✓		✓		✓		
11	Mi estado de ánimo no influye negativamente en mi labor profesional	✓		✓		✓		
12	Comunico mis razones con facilidad a los sujetos de mi entorno	✓		✓		✓		
<b>SISTEMAS DIGITALES</b>								
13	Utilizo programas virtuales en el desarrollo de mi labor diaria	✓		✓		✓		
14	Manejo los ambientes virtuales específicos sin mayor dificultad	✓		✓		✓		
15	Prefiero utilizar procedimientos virtuales, antes que manuales	✓		✓		✓		
16	Resuelvo problemas de los usuarios, cuando estos utilizan programas y/o procedimientos virtuales, referentes al uso del servicio que ofrecemos	✓		✓		✓		
17	Me comunico con los usuarios a través de las redes sociales	✓		✓		✓		
18	Utilizo las redes sociales para resolver problemas que se pueden presentar durante el desarrollo de mi labor profesional.	✓		✓		✓		
19	Utilizo las redes sociales para mejorar mi nivel de competencias cognitivas	✓		✓		✓		
<b>NORMAS LABORALES</b>								
20	Conozco las normas impartidas por la Dirección de Recursos Humanos	✓		✓		✓		
21	Conozco las normas administrativas para realizar mi trabajo	✓		✓		✓		
22	Analizo la normatividad antes de ejecutarla	✓		✓		✓		
23	Participo en las capacitaciones sobre normatividad que programa la institución	✓		✓		✓		
24	Ejercer mis derechos laborales	✓		✓		✓		
25	Me preocupo en conocer si hay nuevas disposiciones establecidas que se relacionen con mi labor profesional	✓		✓		✓		
26	Cumplo con lo estipulado en la ley que rige mi régimen laboral	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NAY Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable []      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg. LIP LICHAN ANTONIO ..... DNI: 02517707

Especialidad del validador: METODÓLOGO .....

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

07 de Julio del 2019

  
-----  
Firma del experto informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE NIVEL DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>HABILIDADES SOCIALES</b>								
1	Tomo decisiones en concordancia con la situación que se presenta, así no estén dentro de mis tareas cotidianas	✓		✓		✓		
2	Evalúo cada actividad o tarea antes de realizarla	✓		✓		✓		
3	Busco capacitarme en temas relacionados a mi área de trabajo	✓		✓		✓		
4	Si mi jefe decide algo que me parece que no es lo más adecuado para el logro de objetivos, actúo como considero que debe hacerse	✓		✓		✓		
5	Si mi jefe decide algo que me parece que no es lo más adecuado para el logro de objetivos, actúo como considero que debe hacerse	✓		✓		✓		
6	Puedo darme cuenta de que algo no está bien procesado y trato de solucionarlo	✓		✓		✓		
7	Estoy dispuesto a colaborar con la innovación de actividades rutinarias	✓		✓		✓		
8	Soy perseverante en cuanto al conocimiento de nuevas técnicas y procedimientos que me ayuden a mejorar mi labor profesional	✓		✓		✓		
9	Puedo enfocarme y entender la raíz de los problemas de los usuarios	✓		✓		✓		
10	Ayudo a los demás cuando me doy cuenta que tienen problemas en su labor diaria	✓		✓		✓		
11	Mi estado de ánimo no influye negativamente en mi labor profesional	✓		✓		✓		
12	Comunico mis razones con facilidad a los sujetos de mi entorno	✓		✓		✓		
<b>SISTEMAS DIGITALES</b>								
13	Utilizo programas virtuales en el desarrollo de mi labor diaria	✓		✓		✓		
14	Manejo los ambientes virtuales específicos sin mayor dificultad	✓		✓		✓		
15	Prefiero utilizar procedimientos virtuales, antes que manuales	✓		✓		✓		
16	Resuelvo problemas de los usuarios, cuando estos utilizan programas y/o procedimientos virtuales, referentes al uso del servicio que ofrecemos	✓		✓		✓		
17	Me comunico con los usuarios a través de las redes sociales	✓		✓		✓		
18	Utilizo las redes sociales para resolver problemas que se pueden presentar durante el desarrollo de mi labor profesional.	✓		✓		✓		
19	Utilizo las redes sociales para mejorar mi nivel de competencias cognitivas	✓		✓		✓		
<b>NORMAS LABORALES</b>								
20	Conozco las normas impartidas por la Dirección de Recursos Humanos	✓		✓		✓		
21	Conozco las normas administrativas para realizar mi trabajo	✓		✓		✓		
22	Analizo la normatividad antes de ejecutarla	✓		✓		✓		
23	Participo en las capacitaciones sobre normatividad que programa la institución	✓		✓		✓		
24	Ejercer mis derechos laborales	✓		✓		✓		
25	Me preocupo en conocer si hay nuevas disposiciones establecidas que se relacionen con mi labor profesional	✓		✓		✓		
26	Cumplo con lo estipulado en la ley que rige mi régimen laboral	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Muy Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable []      Aplicable después de corregir []      No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./Mg: Dr. Ezequiel Amador Pando y Jacabo DNI: 02861240

Especialidad del validador: Dr. en Administración

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

13 de Julio del 2019  
  
Firma del experto informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE NIVEL DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>HABILIDADES SOCIALES</b>								
1	Tomo decisiones en concordancia con la situación que se presenta, así no estén dentro de mis tareas cotidianas	✓		✓		✓		
2	Evalúo cada actividad o tarea antes de realizarla	✓		✓		✓		
3	Busco capacitarme en temas relacionados a mi área de trabajo	✓		✓		✓		
4	Si mi jefe decide algo que me parece que no es lo más adecuado para el logro de objetivos, actúo como considero que debe hacerse	✓		✓		✓		
5	Si mi jefe decide algo que me parece que no es lo más adecuado para el logro de objetivos, actúo como considero que debe hacerse	✓		✓		✓		
6	Puedo darme cuenta de que algo no está bien procesado y trato de solucionarlo	✓		✓		✓		
7	Estoy dispuesto a colaborar con la innovación de actividades rutinarias	✓		✓		✓		
8	Soy perseverante en cuanto al conocimiento de nuevas técnicas y procedimientos que me ayuden a mejorar mi labor profesional	✓		✓		✓		
9	Puedo enfocarme y entender la raíz de los problemas de los usuarios	✓		✓		✓		
10	Ayudo a los demás cuando me doy cuenta que tienen problemas en su labor diaria	✓		✓		✓		
11	Mi estado de ánimo no influye negativamente en mi labor profesional	✓		✓		✓		
12	Comunico mis razones con facilidad a los sujetos de mi entorno	✓		✓		✓		
<b>SISTEMAS DIGITALES</b>								
13	Utilizo programas virtuales en el desarrollo de mi labor diaria	✓		✓		✓		
14	Manejo los ambientes virtuales específicos sin mayor dificultad	✓		✓		✓		
15	Prefiero utilizar procedimientos virtuales, antes que manuales	✓		✓		✓		
16	Resuelvo problemas de los usuarios, cuando estos utilizan programas y/o procedimientos virtuales, referentes al uso del servicio que ofrecemos	✓		✓		✓		
17	Me comunico con los usuarios a través de las redes sociales	✓		✓		✓		
18	Utilizo las redes sociales para resolver problemas que se pueden presentar durante el desarrollo de mi labor profesional.	✓		✓		✓		
19	Utilizo las redes sociales para mejorar mi nivel de competencias cognitivas	✓		✓		✓		
<b>NORMAS LABORALES</b>								
20	Conozco las normas impartidas por la Dirección de Recursos Humanos	✓		✓		✓		
21	Conozco las normas administrativas para realizar mi trabajo	✓		✓		✓		
22	Analizo la normatividad antes de ejecutarla	✓		✓		✓		
23	Participo en las capacitaciones sobre normatividad que programa la institución	✓		✓		✓		
24	Ejerzo mis derechos laborales	✓		✓		✓		
25	Me preocupo en conocer si hay nuevas disposiciones establecidas que se relacionen con mi labor profesional	✓		✓		✓		
26	Cumplo con lo estipulado en la ley que rige mi régimen laboral	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): May Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable []      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Marco Guillermo Mayor Barinas DNI: 10555434

Especialidad del validador: Administración

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

06.07 del 2019

  
Firma del experto informante

## Anexo 7: Certificado de validación del instrumento Calidad del Inventariado



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL INVENTARIADO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>REGISTRO DE DATOS</b>								
1	El proceso de ingresar información al sistema es eficiente	✓		✓		✓		
2	La identificación de los códigos pertenecientes al inventario a verificar son correctos	✓		✓		✓		
3	El proceso de inventario se realiza siguiendo las directivas pertinentes	✓		✓		✓		
4	El procedimiento para buscar información requerida en el historial es eficiente	✓		✓		✓		
5	Se realizan procesos de inventario en forma sistemática	✓		✓		✓		
6	Cada proceso de inventario se realiza en base a la información encontrada en los inventarios anteriores	✓		✓		✓		
7	El reporte de actividades de inventariado se realizan diariamente	✓		✓		✓		
8	Los superiores supervisan los avances diarios	✓		✓		✓		
9	Los reportes diarios mejoran el proceso de inventario	✓		✓		✓		
<b>PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN</b>								
10	Se efectúan levantamientos físicos de los materiales a inventariar	✓		✓		✓		
11	Los sistemas tecnológicos de verificación de datos son adecuados	✓		✓		✓		
12	La información remitida al sistema es de gran utilidad para el mejoramiento del proceso de inventariado	✓		✓		✓		
13	Se informa regularmente del resultado del trabajo realizado por cada trabajador	✓		✓		✓		
14	Los supervisores mantienen informada a la Alta Dirección, sobre los procesos de trabajo realizados	✓		✓		✓		
15	Los Directores, regularmente, están de acuerdo con la información enviada	✓		✓		✓		
<b>GESTIÓN DE ALMACÉN</b>								
16	Las políticas de gestión de inventario son adecuadas para el contexto universitario	✓		✓		✓		
17	El capital invertido en inventarios es suficiente para garantizar un óptimo proceso	✓		✓		✓		
18	Las guías o directivas escritas para la toma de los inventarios físicos, orientadas para los empleados, son claras y precisas	✓		✓		✓		
19	Es muy importante controlar los procesos de inventario para mejorar el servicio que ofrece la biblioteca de la Universidad	✓		✓		✓		
20	El personal administrativo tiene un conocimiento detallado del inventariado y su proceso de ejecución	✓		✓		✓		
21	Los bienes que se ha trabajado se almacenan de forma ordenada y sistematizada	✓		✓		✓		
22	Se realizan actividades de monitoreo seguimiento de las actividades realizadas por parte del personal directivo	✓		✓		✓		
23	El personal administrativo realiza constantemente un proceso de evaluación y verificación de su accionar, para reducir margen de error en el inventario	✓		✓		✓		
24	El proceso de inventario se culmina normalmente en el tiempo programado	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): no hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ ~~kg~~: LIP SICAM + ANTONIO ..... DNI: 07517701.....

Especialidad del validador: METEORÓLOGO.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 de junio del 2019

  
-----  
Firma del experto informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL INVENTARIADO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>REGISTRO DE DATOS</b>								
1	El proceso de ingresar información al sistema es eficiente	✓		✓		✓		
2	La identificación de los códigos pertenecientes al inventario a verificar son correctos	✓		✓		✓		
3	El proceso de inventario se realiza siguiendo las directivas pertinentes	✓		✓		✓		
4	El procedimiento para buscar información requerida en el historial es eficiente	✓		✓		✓		
5	Se realizan procesos de inventario en forma sistemática	✓		✓		✓		
6	Cada proceso de inventario se realiza en base a la información encontrada en los inventarios anteriores	✓		✓		✓		
7	El reporte de actividades de inventariado se realizan diariamente	✓		✓		✓		
8	Los superiores supervisan los avances diarios	✓		✓		✓		
9	Los reportes diarios mejoran el proceso de inventario	✓		✓		✓		
<b>PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN</b>								
10	Se efectúan levantamientos físicos de los materiales a inventariar	✓		✓		✓		
11	Los sistemas tecnológicos de verificación de datos son adecuados	✓		✓		✓		
12	La información remitida al sistema es de gran utilidad para el mejoramiento del proceso de inventariado	✓		✓		✓		
13	Se informa regularmente del resultado del trabajo realizado por cada trabajador	✓		✓		✓		
14	Los supervisores mantienen informada a la Alta Dirección, sobre los procesos de trabajo realizados	✓		✓		✓		
15	Los Directores, regularmente, están de acuerdo con la información enviada	✓		✓		✓		
<b>GESTIÓN DE ALMACÉN</b>								
16	Las políticas de gestión de inventario son adecuadas para el contexto universitario	✓		✓		✓		
17	El capital invertido en inventarios es suficiente para garantizar un óptimo proceso	✓		✓		✓		
18	Las guías o directivas escritas para la toma de los inventarios físicos, orientadas para los empleados, son claras y precisas	✓		✓		✓		
19	Es muy importante controlar los procesos de inventario para mejorar el servicio que ofrece la biblioteca de la Universidad	✓		✓		✓		
20	El personal administrativo tiene un conocimiento detallado del inventariado y su proceso de ejecución	✓		✓		✓		
21	Los bienes que se ha trabajado se almacenan de forma ordenada y sistematizada	✓		✓		✓		
22	Se realizan actividades de monitoreo seguimiento de las actividades realizadas por parte del personal directivo	✓		✓		✓		
23	El personal administrativo realiza constantemente un proceso de evaluación y verificación de su accionar, para reducir margen de error en el inventario	✓		✓		✓		
24	El proceso de inventario se culmina normalmente en el tiempo programado	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Dr. Carlos Antonio Ramírez Tinado      DNI: 02861240

Especialidad del validador: Jur. en Administración

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

13 de Julio del 2019



Firma del experto informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL INVENTARIADO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>REGISTRO DE DATOS</b>							
1	El proceso de ingresar información al sistema es eficiente	✓		✓		✓		
2	La identificación de los códigos pertenecientes al inventario a verificar son correctos	✓		✓		✓		
3	El proceso de inventario se realiza siguiendo las directivas pertinentes	✓		✓		✓		
4	El procedimiento para buscar información requerida en el historial es eficiente	✓		✓		✓		
5	Se realizan procesos de inventario en forma sistemática	✓		✓		✓		
6	Cada proceso de inventario se realiza en base a la información encontrada en los inventarios anteriores	✓		✓		✓		
7	El reporte de actividades de inventariado se realizan diariamente	✓		✓		✓		
8	Los superiores supervisan los avances diarios	✓		✓		✓		
9	Los reportes diarios mejoran el proceso de inventario	✓		✓		✓		
	<b>PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Se efectúan levantamientos físicos de los materiales a inventariar	✓		✓		✓		
11	Los sistemas tecnológicos de verificación de datos son adecuados	✓		✓		✓		
12	La información remitida al sistema es de gran utilidad para el mejoramiento del proceso de inventariado	✓		✓		✓		
13	Se informa regularmente del resultado del trabajo realizado por cada trabajador	✓		✓		✓		
14	Los supervisores mantienen informada a la Alta Dirección, sobre los procesos de trabajo realizados	✓		✓		✓		
15	Los Directores, regularmente, están de acuerdo con la información enviada	✓		✓		✓		
	<b>GESTIÓN DE ALMACÉN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Las políticas de gestión de inventario son adecuadas para el contexto universitario	✓		✓		✓		
17	El capital invertido en inventarios es suficiente para garantizar un óptimo proceso	✓		✓		✓		
18	Las guías o directivas escritas para la toma de los inventarios físicos, orientadas para los empleados, son claras y precisas	✓		✓		✓		
19	Es muy importante controlar los procesos de inventario para mejorar el servicio que ofrece la biblioteca de la Universidad	✓		✓		✓		
20	El personal administrativo tiene un conocimiento detallado del inventariado y su proceso de ejecución	✓		✓		✓		
21	Los bienes que se ha trabajado se almacenan de forma ordenada y sistematizada	✓		✓		✓		
22	Se realizan actividades de monitoreo seguimiento de las actividades realizadas por parte del personal directivo	✓		✓		✓		
23	El personal administrativo realiza constantemente un proceso de evaluación y verificación de su accionar, para reducir margen de error en el inventario	✓		✓		✓		
24	El proceso de inventario se culmina normalmente en el tiempo programado	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable []      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Marco Guillermo Mayor Ravines DNI: 10555434

Especialidad del validador: Administración

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

06 de 07 del 2019



Firma del experto informante.

## Anexo 8: Prueba de Fiabilidad

Tabla 9

*Confiabilidad del Instrumento Nivel de Capacitación de Personal*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0,926	26

Tabla 10

*Confiabilidad del Instrumento Calidad del inventario*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0,923	24

## Anexo 9: Consentimiento informado



“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD”

Lima, 13 de setiembre del 2019

**OFICIO NRO.0180-2019/UCV-VRI-DI-LN**

**SR.DR. CARLOS VENTURO ORBEGOSO**  
Jefe de la Escuela de Post Grado Filial Lima Campus Lima Norte  
**Presente.-**

**ASUNTO: SOBRE VISTO BUENO A TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN**  
**REF. : Carta 344-2019-EPG-UCV-LN**

De mi especial consideración.

Sirva la presente para saludarlo cordialmente a nombre de la Coordinación de Investigación de la Filial Lima Campus Lima Norte y el mío propio y, a la vez, en atención al documento de la referencia y en mi calidad de Presidenta del Comité de Ética de Investigación de este campus, cumpla con informarle y dejar constancia, que luego de haberse instalado y reunido, este comité procedió a evaluar lo solicitado y se decidió otorgar el visto bueno a la investigación siguiente, con la finalidad de regularizar los trámites necesarios para la obtención del grado correspondiente:

- Tesis: CAPACITACIÓN PERSONAL E INVENTARIO DEL CENTRO DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN – UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, LIMA NORTE.  
Autora: Br. Paola Karina Luque Parraga.

Así mismo, se reitera la solicitud de tener las precauciones del caso para evitar inconvenientes a todos, las funciones del Comité de ética son evaluar si la investigación propuesta cumple los principios de ética en investigación y si éstas es factible ejecutarse en nuestra universidad, dado que existe restricciones para ejecutarlas; es decir nuestra intervención es antes que se aprueba incluso el respectivo proyecto.

Sin otro particular, me suscribo de Usted no sin antes manifestarle mis sentimientos de estima y deferencia personal.



Atentamente,

Dra. SUSANA E. PAREDES DÍAZ  
Coordinadora  
Programa Académico de Investigación – Filial  
Lima Campus Lima Norte

SPD/spd  
CC. Archivo



Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)



# Anexo 11: SPSS 22

PAOLA 24.07.19.sav [Conjunto\_de\_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	V1_D1_P1	Númérico	8	0	Tomo decisio...	{1, Complet...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	V1_D1_P2	Númérico	8	0	Evalúo cada ac...	{1, Complet...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	V1_D1_P3	Númérico	8	0	Busco capacita...	{1, Complet...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	V1_D1_P4	Númérico	8	0	Si mi jefe decid...	{1, Complet...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	V1_D1_P5	Númérico	8	0	Puedo darme c...	{1, Complet...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	V1_D1_P6	Númérico	8	0	Propongo nuev...	{1, Complet...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	V1_D1_P7	Númérico	8	0	Estoy dispuest...	{1, Complet...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	V1_D1_P8	Númérico	8	0	Soy perseveran...	{1, Complet...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	V1_D1_P9	Númérico	8	0	Puedo enfocar...	{1, Complet...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	V1_D1_P10	Númérico	8	0	Ayudo a los de...	{1, Complet...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	V1_D1_P11	Númérico	8	0	Mi estado de á...	{1, Complet...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	V1_D1_P12	Númérico	8	0	Comunico mis r...	{1, Complet...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	V1_D2_P13	Númérico	8	0	Utilizo program...	{1, Complet...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	V1_D2_P14	Númérico	8	0	Manejo los am...	{1, Complet...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	V1_D2_P15	Númérico	8	0	Prefiero utilizar...	{1, Complet...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	V1_D2_P16	Númérico	8	0	Resuelvo proble...	{1, Complet...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	V1_D2_P17	Númérico	8	0	Me comunico c...	{1, Complet...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	V1_D2_P18	Númérico	8	0	Utilizo las rede...	{1, Complet...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	V1_D2_P19	Númérico	8	0	Utilizo las rede...	{1, Complet...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	V1_D3_P20	Númérico	8	0	Conozco las no...	{1, Complet...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	V1_D3_P21	Númérico	8	0	Conozco las no...	{1, Complet...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	V1_D3_P22	Númérico	8	0	Análizo la norm...	{1, Complet...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	V1_D3_P23	Númérico	8	0	Participo en las...	{1, Complet...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	V1_D3_P24	Númérico	8	0	Ejercizo mis dere...	{1, Complet...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

PAOLA 24.07.19.sav [Conjunto\_de\_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

23: V1\_D2\_P16 4 Visible: 58 de 58 variables

	V1_D1_P1	V1_D1_P2	V1_D1_P3	V1_D1_P4	V1_D1_P5	V1_D1_P6	V1_D1_P7	V1_D1_P8	V1_D1_P9	V1_D1_P10	V1_D1_P11	V1_D1_P12	V1_D2_P13	V1_D2_P14	V1_D2_P15	V1_D2_P16
1	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
2	1	5	4	3	3	3	4	5	5	4	5	4	4	3	4	
3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
5	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	
6	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
7	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	3	
9	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	
10	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	
12	5	4	5	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	
13	3	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
14	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	
16	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	
17	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
18	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
19	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
21	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
22	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	3	4	3	3	3	
23	4	5	4	3	5	5	4	5	3	4	4	3	3	4	3	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

## Anexo 12: Acta de aprobación de originalidad de tesis



### Acta de Aprobación de originalidad de tesis

Yo, **Cruz Antonio Lip Licham**, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, como revisor de la tesis titulada "Capacitación Personal e Inventariado del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación - Universidad César Vallejo, Lima Norte" de la estudiante **Paola Karina Luque Parraga**, he constatado que la presente investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que las similitudes detectadas no constituyen plagio.

A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 03 de Agosto del 2019

---

Dr. Cruz Antonio Lip Licham

DNI: 07517707

## Anexo 13: Pantallazo del Software Turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. At the top, the 'feedback studio' logo is on the left, the user name 'Paola Karina LUQUE PARRAGA' and document title 'Tesis Sustentación' are in the center, and a help icon is on the right. The main area shows a document with several highlighted sections:

- UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
- ESCUELA DE POSGRADO
- PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
- Capacitación personal e inventariado del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación - Universidad César Vallejo, Lima Norte
- TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestría en Administración de Negocios
- AUTORA:

On the right side, a 'Resumen de coincidencias' (Similarity Summary) panel shows a total similarity of 20%. Below this, a list of sources is provided:

Rank	Source	Similarity
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	12%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repo.uta.edu.ec Fuente de Internet	1%
4	uae.h.redalyc.org Fuente de Internet	<1%
5	repositorio.espanm.edu... Fuente de Internet	<1%
6	jefas.esan.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	cybertesis.unmsm.edu... Fuente de Internet	<1%

At the bottom, the status bar shows 'Página: 1 de 30', 'Número de palabras: 10324', and options for 'Text-only Report', 'High Resolution', and 'Activado' (Active).



Anexo 14: Autorización de la versión final del trabajo de investigación



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

### ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

PAOLA KARINA LUQUE PARRAGA

INFORME TITULADO:

CAPACITACIÓN PERSONAL E INVENTARIADO DEL

CENTRO DE RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y

LA INVESTIGACIÓN - UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, LIMA NORTE

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

SUSTENTADO EN FECHA: 14 DE AGOSTO DE 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



Paola Saavedra

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Anexo 15: Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA  
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO  
DE INVESTIGACIÓN O LA TESIS**

**1. DATOS PERSONALES**

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

**LUQUE PARRAGA PAOLA KARINA**

D.N.I. : 10193593

Domicilio : Jr. Los Castaños 1301. Urb. Angélica Gamarra – Los Olivos

Teléfono : Fijo : 4858881 Móvil : 980790084

E-mail : unfvkari@gmail.com

**2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS**

Modalidad:

Trabajo de Investigación de Pregrado

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Grado  Título

Tesis de Post Grado

Maestría  Doctorado

Grado : Maestría

Mención : Maestra en Administración de Negocios - MBA

**3. DATOS DE LA TESIS**

Autor (es) Apellidos y Nombres:

**Luque Parraga Paola Karina**

Título del trabajo de investigación o de la tesis:

**Capacitación personal e inventariado del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación – Universidad César Vallejo, Lima Norte**

Año de publicación : 2019

**4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:**

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.

Firma : 

Fecha : 12/11/2019