



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y EL DESARROLLO DEL
PERSONAL EN UNA EMPRESA PRESTADORA DE SALUD, ÁREA
ADMINISTRATIVA - SAN BORJA, 2018”**

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

AUTORA:

NOHORA TIBIZAY AMAYA ENCARNACIÓN

ASESOR:

Dr. IVAN ORLANDO TANTALEAN TAPIA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

2018

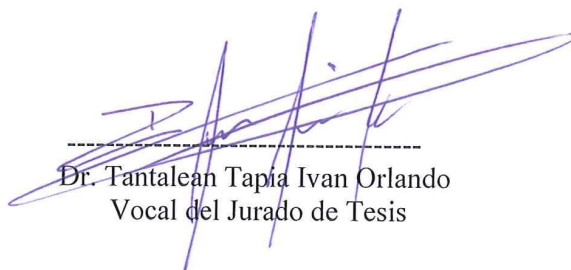
PÁGINA DEL JURADO



Dr. Alva Arce César Rosel
Presidente del Jurado de Tesis



Mg. Mairena Fox Petronila Liliana
Secretaria del Jurado de Tesis



Dr. Tantalean Tapia Ivan Orlando
Vocal del Jurado de Tesis

DEDICATORIA:

La presente investigación está dedicado a mi amado hijo, esposo y a mi madre por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a mi asesor el Dr. Iván Orlando Tantalean Tapia por su exigencia y dedicación durante el desarrollo de mi tesis.

A la institución Universidad Privada César Vallejo por contribuir en el enriquecimiento de mis conocimientos y formación profesional.

Y por ultimo agradecer a todas las personas que hicieron posible el desarrollo del presente trabajo de investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Nohora Tibizay Amaya Encarnación con DNI N° 43535146 con la tesis titulada “GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y EL DESARROLLO DEL PERSONAL EN UNA EMPRESA PRESTADORA DE SALUD, ÁREA ADMINISTRATIVA – SAN BORJA, 2018”, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento y omisión, tanto en los documentos como la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 27 de Noviembre del 2018



Nohora Tibizay Amaya Encarnación

DNI N° 43535146

PRESENTACIÓN

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y EL DESARROLLO DEL PERSONAL EN UNA EMPRESA PRESTADORA DE SALUD, ÁREA ADMINISTRATIVA, SAN BORJA - 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas.

El presente trabajo de investigación describe información acerca de la relevancia que tiene una adecuada gestión de la capacitación y su incidencia en el desarrollo del personal de una organización.

Para lo cual he tomado como referencia una empresa prestadora de salud privada del distrito de San Borja – Lima.

Nohora Tibizay Amaya E.

INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Realidad problemática	1
1.2 Trabajos Previos	3
1.3 Teorías relacionadas al tema	9
1.4 Formulación del problema.....	20
1.5 Justificación del problema.....	21
1.6 Hipótesis	22
1.7 Objetivos.....	22
2. METODO	24
2.1 Diseño de la investigación.....	24
2.2 Variables y operacionalización.....	25
2.3 Población y Muestra	27
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	27
2.5 Métodos de Análisis de Datos	29
2.6 Aspectos Éticos	29
3. RESULTADOS	30
3.1 Estadística Descriptiva – Tablas de Frecuencia	30
3.2 Estadística Inferencial	55
4. DISCUSIÓN	62
5. CONCLUSIONES.....	65
6. RECOMENDACIONES	66
7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	67
ANEXOS	70

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tipos de Capacitación, según niveles	11
Tabla 2: Cuadro Comparativo Teoría Z (Japón) y Actualidad en Perú	15
Tabla 3: Teoría de las Necesidades	20
Tabla 4: Fiabilidad Variable Gestión de la Capacitación	30
Tabla 5: Fiabilidad Variable Desarrollo del Personal	30
Tabla 6: Análisis de confiabilidad de las dos Variables	31
Tabla 7: Valores y Niveles de Confiabilidad	31
Tabla 8: Distribución de frecuencia pregunta N° 1	32
Tabla 9: Distribución de frecuencia pregunta N° 2	33
Tabla 10: Distribución de frecuencia pregunta N° 3	34
Tabla 11: Distribución de frecuencia pregunta N° 4	35
Tabla 12: Distribución de frecuencia pregunta N° 5	36
Tabla 13: Distribución de frecuencia pregunta N° 6	37
Tabla 14: Distribución de frecuencia pregunta N° 7	38
Tabla 15: Distribución de frecuencia pregunta N° 8	39
Tabla 16: Distribución de frecuencia pregunta N° 9	40
Tabla 17: Distribución de frecuencia pregunta N° 10	41
Tabla 18: Distribución de frecuencia pregunta N° 11	42
Tabla 19: Distribución de frecuencia pregunta N° 12	43
Tabla 20: Distribución de frecuencia pregunta N° 13	44
Tabla 21: Distribución de frecuencia pregunta N° 14	45
Tabla 22: Distribución de frecuencia pregunta N° 15	46
Tabla 23: Distribución de frecuencia pregunta N° 16	47
Tabla 24: Distribución de frecuencia pregunta N° 17	48
Tabla 25: Distribución de frecuencia pregunta N° 18	49
Tabla 26: Distribución de frecuencia pregunta N° 19	50
Tabla 27: Distribución de frecuencia pregunta N° 20	51
Tabla 28: Dimensión Proceso Educativo	52
Tabla 29: Dimensión Adquisición de Conocimientos	53
Tabla 30: Dimensión Objetivos	53
Tabla 31: Dimensión Habilidades y Destrezas	54
Tabla 32: Dimensión Toma de Decisiones	54
Tabla 33: Dimensión Relaciones Interpersonales	55
Tabla 34: Prueba de Normalidad	56
Tabla 35: Nivel de medición de variables e Interpretación	57
Tabla 36: Incidencia Gestión de la Capacitación – Desarrollo del personal	58
Tabla 37: Incidencia Proceso Educativo – Desarrollo del Personal	59
Tabla 38: Incidencia Adquisición de Conocimientos – Desarrollo del Personal	60
Tabla 39: Incidencia Objetivos – Desarrollo del Personal	61

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general demostrar la incidencia existente entre la Gestión de la Capacitación y el Desarrollo del Personal en una empresa prestadora de salud, área administrativa, San Borja – 2018. La muestra consistió en 45 trabajadores del área administrativa. La metodología utilizada fue de tipo aplicada, de nivel descriptivo - correlacional y diseño no experimental de corte transversal, de enfoque cuantitativo, la herramienta utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario el cual constaba de 20 ítems en la escala de Likert, los resultados estadísticos se resolvieron y analizaron, a través del programa estadístico SPSS V25, finalmente con la investigación realizada y con los resultados obtenidos de la prueba de coeficiente Rho Spearman, la cual se comprobó mediante la hipótesis y se llegó a la conclusión que si hay incidencia significativa de la Gestión de la capacitación en el desarrollo del personal en una empresa prestadora de salud, área administrativa, San Borja – 2018.

Palabras Clave: Gestión de la capacitación, desarrollo del personal.

ABSTRACT

The general objective of this research was to demonstrate the existing incidence between the Management of Training and the Development of Personnel in a health provider company, administrative area, San Borja - 2018. The sample consisted of 45 workers of the company. The methodology used was of an applied type, of an explanatory - causal level and a descriptive – correlational design. The tool used for the data collection was the survey and the instrument the questionnaire which consisted of 20 items on the Likert scale. The statistical results were solved and analyzed, through the statistical program SPSS V25. Finally with the research carried out and with the results obtained from the Rho Spearman coefficient test, which was verified through the hypothesis and it was concluded that there is a significant impact of the Management of training in the development of personnel in a company health provider, administrative area, San Borja - 2018. This was verified by the hypothesis.

Keywords: Training Management, Staff Development.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

En la actualidad dado el dinamismo de las economías, los avances tecnológicos y a la globalización, las empresas viven en una constante competencia por brindar un valor agregado ya sea a sus productos o servicios, y mediante estos recursos poder realizar el cumplimiento eficiente de sus objetivos.

Esta competencia entre organizaciones ha permitido, no solo cambios a nivel estructural o de procesos, sino que ha concedido que las organizaciones entiendan y focalicen su éxito en el crecimiento de las competencias, habilidades y actitudes de su personal, con la finalidad que estos estén preparados para adaptarse al cambio y estén orientados al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Todas las organizaciones tienen como finalidad el éxito empresarial, el cual se ve reflejado en la rentabilidad que puedan obtener en el mayor tiempo de funcionamiento. Para lograrlo, buscan constantemente la alta eficiencia en todas las áreas que la conforman.

En la actualidad, las empresas muestran mayor interés en su recurso humano y se preocupan más por el desarrollo de sus competencias así como de sus habilidades, y consideran a la capacitación una inversión, y es gracias a este interés empresarial, que se vienen desarrollando diversas herramientas eficientes que permitan gestionar adecuadamente la capacitación del personal y su impacto para lograr el cumplimiento de los objetivos organizacionales a cabalidad.

1.1.1 En el contexto internacional

En el ámbito internacional, las empresas, unas más que otras le dan la relevancia debida al capital humano, por lo cual desde el año 1960 es que en Estados Unidos crean la primera universidad corporativa llamada Hamburguer University perteneciente a Mc Donalds, con el pasar del tiempo fueron creando e implementando muchas más universidades corporativas a nivel mundial como es el caso Disney, IBM, Motorola, Fenosa, y otras empresas cuentan escuelas de enseñanzas como es el caso de Telefónica y el BBVA (Alvarez, 2016).

Estas universidades o escuelas son creadas ante la necesidad de las empresas en gestionar el conocimiento interno y de proporcionar a su personal una formación específica constante del área de trabajo donde labora, así como infundir cultura, valores, políticas permitiendo que el personal se sienta identificado con la organización, y todo esto alineado a las metas y objetivos de la empresa.

Por lo antes mencionado, para este trabajo de investigación es muy importante conocer la importancia de la formación mediante la capacitación constante del personal no solo en competencias si no en crecimiento personal, además la importancia que un empleado sienta el valor que tiene dentro de una empresa.

1.1.2 En el contexto nacional

En el ámbito nacional la importancia que se le da al recurso humano toma mayor fuerza, porque distintas empresas de los diferentes sectores de la economía reconocen a la capacitación y el desarrollo del personal como una estrategia organizacional por ende una ventaja competitiva frente a las demás empresas.

Tomaremos como referencia el grupo Intercorp quien en el 2008 implementa la Universidad Corporativa Intercorp (UCIC) que fueron creadas para el entrenamiento, desarrollo y crecimiento de sus empleados en lo que respecta servicio al cliente, iniciando con el personal ingresante quien necesita cerrar brechas de las competencias que requiere el nuevo puesto al que será asignado, reforzar competencias y habilidades para el personal que ya labora, así también contar con personal ya identificado y comprometido con la organización para puestos futuros. Y así como Intercorp otras empresas también tomaron la iniciativa de implementar una universidad corporativa como es el caso de Cosapi (sector construcción) y la Escuela Corporativa Andino Investment Holding (logística).

Valle (2016) coordinadora general de calidad Académica de ESAN, en el artículo periodístico titulado "Las empresas apuestan por las universidades corporativas" manifiesta que el invertir en una universidad corporativa es una estrategia empresarial que permite a las empresas gestionar el aprendizaje organizacional y el desarrollo de los colaboradores, con el fin de generar e incrementar el valor para sus stakeholders, y hace posible que los programas garanticen la

formación continua de los colaboradores alineada a los objetivos corporativos y al logro de las metas planteadas.

1.1.3 En el contexto local

En el presente trabajo de investigación mencionaré que no existe una adecuada gestión de la capacitación en la empresa prestadora de salud, área administrativa, San Borja – 2018, porque no se está cumpliendo de manera adecuada primero la identificación de manera correcta la identificación de necesidades, así como el proceso para la implementación de un plan de capacitación, por lo tanto que no se esté permitiendo al personal un adecuado desarrollo del personal.

En el presente trabajo de investigación lo que tratamos es demostrar la gran importancia que tiene una adecuada gestión de la capacitación en las organizaciones, donde las empresas mencionadas muestran lo relevante que es un personal continuamente capacitado que no solo ayuda con el desarrollo eficiente de sus actividades diarias si no también que todo este aprendizaje vaya alineado a las estrategias de la organización, donde la inversión que hace la organización se vea en la mejora de la competitividad de sus empleados y el cumplimiento de objetivos a corto plazo.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Investigaciones internacionales

Álvarez, Freire y Gutiérrez (2017) en la tesis de licenciatura orientada a la “Capacitación y su impacto en la productividad laboral en las empresas Chilenas” identifico como problema principal de su investigación identificar las características que influyen en la decisión de capacitar a sus trabajadores en las empresas Chilenas, así como también, medir y evaluar el impacto que tiene la capacitación en la productividad laboral de las mismas, la metodología que aplicaron en la investigación fue descriptiva, las conclusiones a las que llegaron los autores son, primero para el estudio de investigación que se realizó obtuvo como resultado que la capacitación no tiene un impacto significativo sobre la productividad de las empresas Chilenas, segundo la capacitación tiene un impacto positivo en la productividad laboral de la

empresa, pero la capacitación estaría perdiendo efectividad dado al alto nivel de rotación, y los empleados que se capacitan luego se van a otras empresas.

Medina (2014) en la tesis de maestría orientada a "Diseño del plan de capacitación en base al modelo de retorno de inversión – ROI – para la planta central del ministerio de defensa nacional, correspondiente al periodo fiscal 2013" investigo referente al inadecuado plan de capacitación con respecto al periodo 2012, basándose en los resultados obtenidos en dicho periodo, siendo su objetivo general diseñar el plan de Capacitación para el personal que labora en la Planta Central del Ministerio Nacional de Defensa, en base al modelo de retorno a la inversión, la metodología utilizada fue descriptiva, y el instrumento de recolección de datos fue la entrevista, la conclusión a la que llegó la autora fue el aspecto metodológico planteado facilito la identificación y detección estratégica de necesidades de capacitación, definiéndose diferentes niveles de necesidades de capacitación así como niveles de evaluación de las mismas, recibiendo la comprensión y apoyo de las autoridades de la institución del Ministerio de Defensa.

Se tomo como referencia la anterior tesis mencionada porque destacan la importancia de la gestión de la capacitación iniciando con una adecuada identificación de necesidades de capacitación por área dentro de una organización, el cual nos permitirá elaborar un plan de capacitación que mas adecúe a fortalecer competencias y habilidades blandas del personal para un desempeño eficiente en sus actividades diarias y que se ajusten a las exigencias de la organización, también destacar la importancia de las herramientas que miden el impacto de un programa de capacitación, que en este caso es ROI que mide el retorno de la inversión.

Lara y Oyarzun (2008) en la tesis de licenciatura orientada al "Desarrollo y Capacitación de Personal en empresas Valdivianas" investigó referente a la capacitación como un factor que influye en la productividad y al desarrollo del personal, donde se busca determinar la manera como se implementan en las distintas empresas la capacitación y el desarrollo del personal, segundo que tanto se benefician tanto la empresa como los empleados con la capacitación, para la investigación que realizaron se analizó evaluar algunas empresas Valdivianas que tengan en el mercado al menos 10 años de antigüedad y cuenten con al menos 100 empleados, la metodología que utilizaron es descriptiva, las conclusiones a las que llegaron fueron,

primero la relevancia de la capacitación y la marcada diferencia que hace entre las empresas, mejorando la actitud de los empleados que participan en la organización, mejora el clima organizacional y ayuda a la resolución de conflictos de una manera más eficiente, segundo la influencia que tiene la capacitación en el aumento o mejora de la productividad en una empresa, sino la influencia en diversos aspectos tanto para el personal como a la organización en sí, tercero la inversión en capacitación debería ser una prioridad en las empresas y de esta manera fomentar el desarrollo del personal.

En el trabajo de investigación antes mencionado tiene relevancia de gran importancia para el presente estudio, primero tomar a la capacitación y el desarrollo del personal como una estrategia para la organización, y así lograr una ventaja competitiva frente a otras organizaciones, segundo contar con personal que tenga potencial para la demanda de futuros puestos dentro de la organización, tercero la importancia de las continuas evaluaciones al personal mediante el cual identificaremos de manera in situ las competencias y habilidades que requieren reforzarse para la realización eficiente de sus labores o actividades diarias de los colaboradores tanto grupales como individuales.

Olea (2010) en la tesis de licenciatura orientada a la "Evaluación de impacto de la capacitación: caracterización y una propuesta para la gran empresa privada Chilena, investigo referente a si realmente la capacitación está teniendo un aporte valioso en las organizaciones y si se está midiendo ese impacto de la capacitación, segundo elaborar una propuesta que facilite las condiciones para la evaluación de impacto de la capacitación al interior de las grandes empresas privadas de Chile, la metodología aplicada fue descriptiva – cualitativa, las conclusiones a las que llegó son, primero determinaron la importancia que posee una evaluación de impacto de la capacitación en sí misma como única medida que permite comprobar que la capacitación se encuentran, segundo se hizo énfasis en lo estratégicos que debiesen ser los profesionales de recursos humanos, quienes pueden utilizar distintas herramientas con tal de demostrar que su labor está alineada tanto con los objetivos de la organización como con las necesidades de sus trabajadores, especialmente en el caso de la capacitación.

En el presente trabajo de investigación tomé como referencia la tesis antes mencionada por la importancia que tiene la capacitación del recurso humano alineado

a las estrategias de la organización, considerar los recursos utilizados en programas de capacitación como una inversión de la organización, para que existan mejoras tanto en las competencias y actitudes de los empleados, así mismo la importancia de evaluar los resultados de estos programas de capacitación, del impacto que este programa ha tenido en los empleados utilizando herramientas adecuadas que permitan medir los resultados .

1.2.2 Investigaciones nacionales

Tinoco (2017) en la tesis de magister orientada al "Desarrollo del Talento Humano en la Universidad Corporativa Intercorp", investigó referente a analizar gestión del talento humano en la Universidad Corporativa de Intercorp (UCIC), segundo sobre el desarrollo de la gestión del talento humano, tercero referente a los procesos de la gestión del talento humano y por último analizar las sugerencias del docente-empleado de la UCIC para la gestión del talento humano de la institución, la metodología de la investigación utilizada fue descriptiva, y llegó a la conclusión que la gestión del talento humano estando en manos de profesionales tiene la finalidad de desarrollar soluciones a la medida de las organizaciones.

En la actualidad en Perú solo hay tres universidades corporativas cuando por el aporte y las ventajas que estas generan son relevantes, por lo cual deberían las organizaciones tener más en cuenta dicha inversión. Al hablar de gestión de la capacitación las universidades corporativas tienen programas completos orientados al desarrollo del personal, cubriendo vacíos que la educación tradicional no lo hace, si bien un empleado profesional administrativo a cargos más altos, tiene estudios tradicionales una universidad corporativa es considerada una estrategia que genera ventaja competitiva en las organizaciones, con planes de capacitación especializados para el desarrollo del personal tanto para el desarrollo de sus actividades diarias como para puestos futuros dentro de la organización, además de alinearlos a los objetivos, cultura y políticas de la empresa.

Ruiz (2014) en la tesis de licenciatura orientada al "Desarrollo del Personal y Satisfacción Laboral en la municipalidad provincial de Sánchez Carrión", investigó referente a la manera que el desarrollo del personal puede contribuir a mejorar en nivel

de satisfacción laboral en dicha municipalidad, segundo identificar de qué manera el desarrollo del Personal influye en la satisfacción Laboral de los trabajadores, la metodología de investigación utilizada fue explicativa, y se llegó a la conclusión que en la institución el nivel de satisfacción es bajo por falta de cargos de confianza, programas de capacitación para mejorar el desempeño del cargo actual y futuro de los funcionarios.

Con los constantes cambios de un mundo globalizado, en la actualidad las organizaciones nos exigen más conocimiento y mejores actitudes, el trabajo de investigación antes mencionado nos ayuda a entender de qué manera influye el desarrollo del personal en la satisfacción del personal, dado que una organización que se preocupa por su personal, que lo trata como sujeto de éxito, proponiéndole programas de capacitación, dándole empoderamiento y las herramientas necesarias para un eficiente desarrollo de sus actividades hace que la satisfacción laboral aumente y con ello su compromiso.

Fretel (2018) en la tesis de licenciado orientado a la "Gestión de la capacitación organizacional en el sector manufacturero: estudio en caso de una empresa de plásticos", investigó relativo a la gestión de la capacitación en las empresas en la industria del plástico que no está cubriendo todas las brechas de conocimiento para el logro de las metas organizacionales, segundo describir los componentes que conforman la gestión de la capacitación, tercero describir los factores organizacionales que influyen sobre la capacitación del personal en el lugar de trabajo, cuarto describir el alcance que llega a tener la capacitación del personal para alcanzar los objetivos organizacionales, la metodología de investigación que utilizó fue descriptiva, las conclusiones a las que llegó son, primero El caso de estudio permite la formulación del plan de capacitación, mediante un análisis de los procesos, segundo la gestión de la capacitación complementa el aprendizaje informal que se da en las empresas dado a la experiencia adquirida por los empleados, tercero la capacitación permite identificar que ciertas actividades críticas de algunos procesos.

La importancia que tiene una adecuada gestión de la capacitación debe permitir a las organizaciones plantearlas como una estrategia a fin de lograr las metas y objetivos que tiene una organización, en la investigación antes mencionada tiene un punto relevante como es el aprendizaje informal que se tomó como un medio

complementario al plan de capacitación, y esto refiere a la experiencia que tiene el trabajador, que muchas veces la capacitación formal en las empresas no llega a cubrir por completo, que se va adquiriendo con el día a día en las actividades o tareas que realiza el empleado.

Moreno, Ramírez y Tamani (2016) en la tesis de licenciatura orientada a "El desarrollo del personal y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del FONDECYT", investigó referente a la manera en que el desarrollo del personal influye en el desempeño laboral de los empleados, segundo realizó un análisis de la influencia de la formación profesional en el desempeño laboral de los trabajadores y de la influencia de la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores, la metodología de investigación que utilizaron fue descriptivo – correlacional, y las conclusiones a las que llegaron fueron, primero el desarrollo del personal influye positivamente en el desempeño de los trabajadores, segundo los empleados reciben capacitación cada vez que el área donde labora lo requiere ya sean estas habilidades, actitudes o competencias para mejorar el desempeño laboral, tercero el hecho que exista la posibilidad de línea de carrera dentro de la empresa influye positivamente en el desempeño de los empleados.

La importancia del recurso humanos dentro de la organización y la importancia que se debe tener para un adecuado desarrollo del personal debería ser considerado una estrategia para las empresas, porque un personal que adquiere y desarrolla nuevos conocimientos, habilidades o competencias no solo ayuda a la organización a lograr sus metas u objetivos, si no también permite que el personal se sienta satisfecho y valorado en su centro laboral, se sentirá comprometido con la organización, así mismo permite a empresa identificar personal con potencial para hacer línea de carrera, lo cual motivara a los empleados a esforzarse por lograr sus metas individuales que tengan dentro de la organización.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Gestión de la capacitación

1.3.1.1 Principales definiciones

El presente trabajo de investigación está realizado en el ámbito de la Administración de recursos humanos o Administración del capital humano (entre otros nombres usados en la actualidad), la cual es una disciplina perteneciente a la administración, Tantalean (2018) quien en su libro “Epistemología de la Administración” cita a Chiavenato mencionando que la Administración es una ciencia interdisciplinaria donde existen mucho conceptos por ejemplo de psicología, derecho laboral, sociología entre muchos otros, donde se realiza actividades como selección, reclutamiento, evaluaciones de desempeño, remuneración, entre otros. Todos relacionados al personal que labora dentro de una organización. (p. 153)

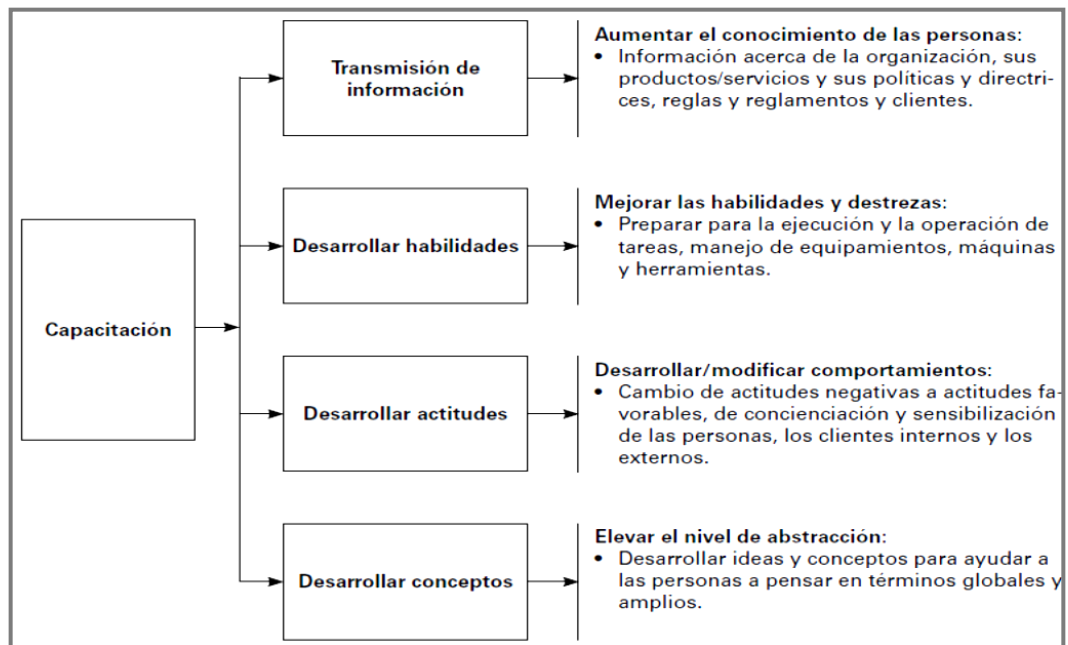
Alles (2012) menciona que “la capacitación son las actividades estructuradas, generalmente bajo la forma de un curso, con fechas, horarios conocidos y objetivos predeterminados” (p. 60).

Siliceo (2013) define a la “capacitación es una actividad planeada y basada en necesidades reales de una organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador” (p. 25).

Chiavenato (2009) menciona “la capacitación es un medio que desarrolla las competencias de las personas para que puedan ser más productivas, creativas e innovadoras” (p.371).

En la siguiente figura 1. Nos detalla la capacitación no solo basándose en el desarrollo de competencias o habilidades en ciertas tareas, si no en el desarrollo y mejora de actitudes el cual le va a permitir llegar al nivel de desempeño que una organización desea y necesita, con una mejora continua.

Figura 1: Implicancia de la Capacitación en el Desarrollo



Fuente: Chiavenato, I. (2009). "Gestión del Talento Humano"

Chiavenato (2009) la capacitación es un proceso cíclico que consta de cuatro etapas:

- El Diagnóstico, que consiste en elaborar una lista de necesidades o las carencias de capacitación que deben ser atendidas, y estas pueden ser pasadas, presentes o futuras.
- El Diseño consiste en preparar el plan o programa de capacitación para atender dichas necesidades diagnosticadas.
- La Implantación es poner en marcha y dirigir el programa de capacitación.
- La Evaluación consiste en analizar los resultados obtenidos con la capacitación (p.376).

Según Robbins y Jugde (2009). Mencionan que existen dos métodos de capacitación formal e informal y la capacitación dentro del trabajo o fuera del éste. (p.593) Donde:

- La capacitación formal era planeada, estructurada y programada con anticipación.
- La capacitación informal no era estructurada y se adaptaba a las situaciones y a los individuos. Consistía básicamente en la ayuda que brindaba un empleado a otro, compartiendo información y resolviendo problemas en sus puestos de trabajo.

- c. La capacitación dentro del trabajo se consideraba rotación de puestos, tareas, programas con mentores.
- d. La capacitación fuera del trabajo existen:
 - a. Clases en vivo en un salón
 - b. Actualizaciones
 - c. Proyecciones
 - d. Seminarios públicos
 - e. Cursos e-learning
 - f. Actividades grupales
 - g. Estudio de casos

Snell y Bohlander (2013) hacen una diferenciación con respecto a los métodos de capacitación, dirigidos a empleados no gerenciales y gerenciales (p. 305 – 317).

Tabla 1

Tipos de Capacitación, según niveles

No gerencial	Gerencial
<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación en el puesto • Capacitación de aprendizaje práctico • Capacitación cooperativa • Practicas pre profesionales • Capacitación gubernamental • Instrucción en el aula y aprendizaje combinado • E- Learning • Método de simulación 	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencias en el puesto (coaching, las asignaciones suplentes, rotación de puestos, proyectos especiales, progresiones laborales) • Seminarios y conferencias • Estudios de casos • Juegos de negocios y simulaciones • Desempeño o juego de roles • Modelado del comportamiento programas de ayuda educativa (universidades corporativas)

Fuente: Elaboración propia basado en el libro "Administración de Recursos Humanos".

En la actualidad dado al dinamismo de la economía, las empresas necesitan reforzar habilidades, competencias y actitudes de los empleados, y estas deben estar dirigidas y esto se va a dar desde la capacitación a un nivel técnico u operario a uno de alto nivel como el gerencial, si bien es cierto que existen muchos métodos de

capacitación en la actualidad, y esto es gracias a los avances tecnológicos y sobre todo a la importancia que tiene el recurso humano en las empresas, es que permite que los programas de capacitación estén bien dirigidos a lo que se requiere reforzar o desarrollar, muchas veces dado a la variedad de estos métodos sirven para todos los niveles.

1.3.1.2 Dimensiones de la gestión de la capacitación

1.3.1.2.1 Proceso educativo

Chiavenato (2011) "La educación se refiere a todo lo que el ser humano capta del ambiente social, cuyo sentido se adapta a las normas y valores sociales vigentes y aceptados. Y esta a su vez puede ser institucionalizada (escuela, iglesia) o de modo difuso (hogar y grupos sociales)". (p.322)

1.3.1.2.2 Adquisición de conocimientos

Peña (2010) define a "el conocimiento es una capacidad humana, que se basa en la experiencia, que tiene como fin transformar la información en decisiones y acciones concretas... cuya generación, transmisión, y conservación implica un proceso intelectual de enseñanza y aprendizaje". (p.23)

1.3.1.2.3 Objetivos

Huerta y Rodríguez (2014) definen a los "objetivos como los resultados esperados que ya han sido fijados, son fines que se desean alcanzar, establecidos cuantitativamente y determinados para realizarse en un tiempo ya determinado". (p.3)

1.3.1.3 Principales teorías

1.3.1.3.1 Teoría del aprendizaje social de Albert Bandura

Según Robbins y Jude (2009) mencionan que los individuos aprendemos observando lo que les sucede a otras personas o por experiencia directa. En esta teoría existe la marcada influencia de modelos y se mencionan cuatro procesos que lo determinan y son, primero procesos de atención: hay aprendizaje solo cuando reconocen y ponen

atención, segundo procesos de retención dependerá si el individuo recuerde acciones pasadas, tercero procesos de reproducción motrices el individuo observa un nuevo comportamiento y debe realizarlo, esto demostrará que el individuo es capaz de realizar esa actividad, cuarto proceso de reforzamiento las personas estarán motivadas de realizar el comportamiento deseado si se les ofrece incentivos o premios. Nos dice que los comportamientos que son reforzados positivamente reciben más atención y se repetirán con más frecuencia. (p.57)

De la teoría del aprendizaje social según los autores Robbins y Judge (2010). Surge la teoría del auto eficacia la cual consiste en la creencia que una persona crea que es capaz de hacer o realizar una tarea. Y se basa en su auto eficacia, mientras más elevada sea, mayor será su confianza en su capacidad para tener éxito en la realización de la tarea o meta que se le ponga, así como la manera que responden a la retroalimentación si es negativa una persona con alta auto eficacia se esforzara para mejorar, pero si tiene un nivel bajo reducirá su esfuerzo y motivación.

Según Bandura existen cuatro formas de mejorar la autoeficacia y son, primer dominio mediante la acción si pudo realizar la tarea anteriormente con éxito tendrá más confianza en volverlo a hacer, segundo aprendizaje por terceros toma confianza observando a otro haciendo determinada tarea, tercero persuasión verbal gana confianza porque otra persona le convence que tiene las habilidades necesarias para hacer realizar la tarea, cuarto entusiasmo gana confianza cuando la persona está predispuesta a hacerlo, pero depende mucho de lo que se va a realizar porque puede perjudicar el desempeño (p. 86).

Las teorías antes mencionadas son relevantes en el presente trabajo de investigación, porque un personal en este caso un personal del área administrativa de una empresa prestadora de salud, San Borja, que es adecuadamente capacitado con los diferentes tipos de capacitación que hoy en día existen, mediante la observación u otras técnicas, y con los recursos necesarios que le brinde la empresa podrá realizar sus actividades diarias de manera eficiente, cumpliendo las metas que se tienen asignadas de manera individual y por áreas, tendrá la confianza para la resolución de problemas que se le puedan presentar, las teorías antes mencionadas recalcan el aprendizaje y la adquisición de conocimientos en sus distintas formas.

1.3.1.3.2 La Teoría Z de William Ouchi

Según Palomo (2013) menciona que Ouchi propone una organización cuyos logros sean la suma de los esfuerzos de los de los miembros, cuya identificación con su empresa les lleve a aumentar su autoestima y plantean los siguientes postulados, los empleos a largo plazo le dan al empleado estabilidad y motivación, permite que este se identifique con la empresa, debe haber un equilibrio entre las relaciones sociales y la productividad, menciona que una organización económica no es puramente económica si no un invento social, el interés general prima sobre el individual, no hay un plan preconcebido para la realización de nuevas funciones, la confianza e intimidad son puntos primordiales en esta cultura dentro y fuera de la empresa.

La teoría Z es relevante en nuestra investigación pues se enfoca en el trabajo conjunto para el logro de objetivos de una organización, la importancia del trabajo en equipo, donde los objetivos de la organización deben ir alineados a las estrategias que se proponen para lograrlas. Hoy en día donde las empresas viven en una completa inestabilidad dado a los diferentes aspectos que la afectan como la globalización, la política, entre otros, hace que las empresas no puedan mantener o insertar este tipo de cultura, pero si existen los llamados círculos de calidad o grupos de calidad que derivan de esta teoría y consiste en un grupo reducido de empleados que realizan pertenecen a una misma área identificar problemas o ineficiencias en las actividades que realizan, esto con el fin de luego reunirse con los o directivos planteando posibles soluciones.

Para lo cual se elaboró una tabla 2, donde nos permitirá entender un poco más a fondo las diferencias:

Tabla 2

Cuadro Comparativo Teoría Z (Japón) y Actualidad en Perú

Empresas en la actualidad: Perú	Teoría Z: Japón
Contratos temporales	Empleo de por vida.
Existe la línea de carrera	Pocas promociones de puestos.
Existen los grupos multifuncionales.	Discusión de grupo para toma de
La toma de decisión, es de	decisiones.
responsabilidad individual.	Se reconoce el esfuerzo en grupo.

Fuente: Elaboración propia.

1.3.1.3.3 Teoría de las relaciones humanas según Elton Mayo

Según Tantalean (2018) Mayo formula el efecto Hawthorne, el cual menciona "los individuos reaccionan positivamente al hecho de que se ocupen de ellos para mejorar su situación" (p.132).

Esta teoría tiene relevancia en nuestra investigación porque la organización al brindar programas de capacitación adecuados para reforzar habilidades o competencias, está mostrando interés en el personal lo cual hace que el personal se sienta valorado dentro de la empresa donde labora y esto conlleva a que éste se sienta comprometido y un personal comprometido con la empresa se esfuerza por mejorar su situación dentro de la empresa, ya sea logrando un ascenso, logre mayores ingresos económicos o reconocimiento por parte de sus jefes.

1.3.1.3.4 Teoría de las expectativas de Víctor Vroom

Robbins y Judge (2010) la teoría de las expectativas pondrán mayor esfuerzo cuando crean que obtendrán una buena evaluación de desempeño, y esto les permitirá obtener una retribución adicional por parte de la organización ya sean aumentos, bonos o ascensos, lo cual permitirá satisfacer las metas personales del empleado tomaremos tres puntos importantes, primero la relación entre esfuerzo y desempeño la percepción de la probabilidad que tenga el empleado que poniendo mayor esfuerzo en las labores que realiza le permitirá tener un buen resultado en la evaluación de desempeño,

segundo la relación entre desempeño y recompensa es la consideración del empleado que si consigue un buen resultado de desempeño, podrá conseguir una recompensa, tercero relación entre recompensa y metas personales el grado en que la recompensa obtenida satisfacen las metas personales del empleado o sus necesidades. (p.92).

A continuación mostraremos la figura 2 la cual nos hace referencia grafica del diseño de la teoría de las expectativas:

Figura 2: Diseño de la Teoría de las Expectativas



Fuente: Robbins y Jude (2009) "Introducción al comportamiento Organizativo".

En la teoría antes mencionada nos mencionan la evaluación de desempeño, hoy en día existen diversas herramientas para medirlas o en otros casos es realizada a criterio del jefe inmediato. La importancia de esta teoría es nuestra investigación es que cuando un personal realiza sus actividades diarias de manera eficiente podrá conseguir una retribución o reconocimiento esperado, y este desarrollo de sus actividades, cumpliendo metas trazadas solo se va a poder lograr si este cuenta con los recursos, herramientas que le brinde la empresa y las competencias y habilidades requeridas para realizarlas.

1.3.2 Desarrollo del personal

1.3.2.1 Principales definiciones

Saavedra, Pérez y Fernández (2009) mencionan que "se centra en conseguir que las personas tengan los conocimientos y capacidades necesarios para estar preparadas para asumir nuevas responsabilidades". (p.230)

Alles (2012) hace referencia a “tomar acciones para la mejora... trabajar en las competencias del talento, pero no de todas las competencias, si no de aquellas que un puesto de trabajo requiere para alcanzar una performance superior”. (p. 66)

Para Chiavenato (2009). Menciona “el desarrollo del personal está más enfocado hacia el crecimiento personal del empleado y se orienta hacia la carrera futura”. (p.371)

Mencionaremos a continuación métodos para el desarrollo del personal:

- a. La rotación de puestos. Para que así el personal incremente sus habilidades, conocimientos y capacidades.
- b. Puestos de asesoría. Al personal identificado con potencial trabaja provisionalmente bajo la supervisión gerente puede ser como asistente en distintas áreas de la organización.
- c. Aprendizaje práctico. Es un tipo de capacitación que permite a la persona trabajar por ejemplo en un proyecto en cooperación con otros.
- d. Asignación de comisiones. Se le permite al personal trabajar en comisiones en la cual participa en toma de decisiones, búsqueda resolución de problemas específicos, son comisiones temporales.
- e. Coaching el personal encargado puede desarrollar varias funciones como líder, preparador, orientador e impulsor para convertirse en un coach.
- f. Mentoring se da cuando un ejecutivo o un personal de alto mando brinda asesoría, es un guía, analiza y brinda comentarios o críticas para el crecimiento del personal que tiene a cargo.

Chiavenato (2009) menciona que tanto capacitación y desarrollo son procesos del aprendizaje para lo cual definiremos aprendizaje:

Chiavenato (2009) define a él “Aprendizaje es un cambio en el comportamiento de la persona ya que incorpora nuevos hábitos, actitudes, conocimientos, competencias y destrezas”. (p. 371)

Echeverría (2010) define a “el aprendizaje es aquella acción que nos conduce a un cambio de la acción, siendo su propósito es llegar a hacer, lo que antes no podíamos hacer”. (p.37)

1.3.2.2 Dimensiones de la variable desarrollo del personal

1.3.2.2.1 Habilidades y destrezas

León (2015) mencionó que "La habilidad capacidad y disposición para hacer algo". (p.25)

Elizondo y Sarabia (2015). "La destreza es la habilidad, arte, esmero o propiedad con que realizas algo". (p.13)

1.3.2.2.2 Toma de decisiones

Griffin (2011) menciona que "la toma de decisiones es el acto de elegir una de un conjunto de alternativas". (p. 273)

1.3.2.2.3 Relaciones interpersonales

Novel, Lluch y López (2008) las relaciones interpersonales trata de la forma en que una persona establece relación con otras, de manera real, imaginada o anticipada dentro de su contexto social. Esta relación estará influida por acontecimientos internos de la persona, su rol, su status y por acontecimientos externos, como son las características personales de los sujetos de la interacción y del entorno en que se realiza. (p.11)

1.3.2.3 Principales teorías

1.3.2.3.1 Teoría de la fijación de metas de Edwin Locke

Según Leal y Urrea (2015) explica la teoría de fijación de metas como la conducta dirigida por una representación mental (cognición) del futuro. Menciona que las personas buscan alcanzar metas y objetivos que les demanden mayor esfuerzo, y esto es lo que orienta su comportamiento. En esta teoría los objetivos son una importante herramienta de motivación.

La teoría de la fijación de metas es relevante para el presente estudio porque el personal que se plantea metas y objetivos a futuro buscara su desarrollo personal

dentro de una organización, puesto que el desarrollo del personal se basa en la posición futura que este puede ocupar con las nuevas competencias y habilidades que el puesto o función requiera, por lo tanto según esta teoría un empleado si se plantea objetivos dentro de una organización pondrá todos sus esfuerzos por conseguirlos.

1.3.2.3.2 Teoría de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow

Alles (2015) menciona que según el orden de prioridades, Maslow creó la pirámide de necesidades de un ser humano, una persona necesita en una primera instancia satisfacer sus necesidades fisiológicas, como alimento y vivienda, segundo, necesita sentirse seguro para, a partir del tercer escalón de la pirámide, presentar necesidades relacionadas con lo emocional y afectivo, tales como sentido de pertenencia y estima, en la cúspide, las necesidades de autorrealización. (p.170)

Esta teoría es importante para nuestra investigación pues tomamos el desarrollo del personal como la autorrealización, el personal sentirá que logra sus objetivos dentro de una empresa, donde pondrá en práctica capacidades y habilidades, teniendo más oportunidades en el entorno laboral, tanto dentro de una organización como en su vida personal.

A continuación mostraremos la figura 3 la cual nos muestra un grafico respecto a la pirámide las necesidades:

Figura 3: Pirámide de la Jerarquía de Necesidades



FUENTE: <https://www.gacetadental.com/wp-content/uploads/2015/09/PIRAMIDE.jpg>

1.3.2.3.3 Teoría de las necesidades de David McClelland

Según Robbins y Jude (2009) menciona que la teoría de las necesidades se centre en tres necesidades:

Tabla 3

Teoría de las necesidades

Tipo de Necesidad	Definición
a. Necesidad de Logro	Es el estímulo por sobresalir, por ganar un logro en relación con un conjunto de estándares
b. Necesidad de Poder	Es la necesidad de hacer que los demás se comporten de cierta manera que no lo hubieran hecho por sí mismos.
c. Necesidad de Afiliación	Se trata de las relaciones interpersonales de amistad y cercanía.

Fuente: Elaboración propia basada en el libro "Introducción al comportamiento Organizativo".

La teoría antes mencionada es relevante en la presente investigación porque un empleado de una empresa prestadora de salud o cualquier otra siente las necesidades ya sea de logro, poder o filiación, este se va a esforzar por satisfacerlas. Un personal motivado siempre va a buscar trascender en una organización, ya que en la actualidad las organizaciones te lo exigen, y van a utilizar de la manera más adecuada y eficiente las herramientas y recursos que esta le brinde para lograrlo, no solo tratando de realizar bien las tareas o actividades diarias si no proyectándose desarrollarse a futuro dentro de la misma ya sea ascendiendo, logrando liderazgo en su área de trabajo, teniendo el poder de decisión en ciertas situaciones que se puedan presentar.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿De qué manera incide la gestión de la capacitación en el desarrollo del personal en una empresa prestadora de salud área administrativa – San Borja, 2018?

1.4.2 Problemas específicos

- a. ¿Cómo incide el proceso educativo en el desarrollo del personal en una empresa prestadora de salud, área administrativa – San Borja, 2018?
- b. ¿Cómo incide la adquisición de conocimientos en el desarrollo del personal en una empresa prestadora de salud, área administrativa – San Borja, 2018?
- c. ¿Cómo inciden los objetivos en el desarrollo del personal en una empresa prestadora de salud, área administrativa – San Borja, 2018?

1.5 Justificación del problema

La justificación de la presente investigación será justificada de con los siguientes puntos:

1.4.1 Justificación teórica

La presente investigación se trabajó con dos variables gestión de la capacitación y desarrollo del personal, las cuales se justifico mediante las teorías del aprendizaje de Albert Bandura y la teoría de la fijación de metas de Edwin Locke las cuales le dieron soporte teórico para el desarrollo y enriquecimiento de la investigación, así como para futuras investigaciones.

1.5.2 Justificación metodológica

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, siendo el tipo de investigación aplicada con una nivel descriptivo – correlacional, el diseño desarrollado fue no experimental de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 45 empleados todos del área administrativa de una empresa prestadora de salud del distrito de San Borja, con un muestreo probabilístico, la técnica utilizada para la recolección de datos fue mediante un cuestionario de 20 Ítems.

1.5.3 Justificación social

La presente investigación podrá ser utilizada como material de consulta para personas, empresas que tengan interés en el tema investigado, y con la obtención de los

resultados se determinó que si existe inferencia de la gestión de la capacitación en el desarrollo del personal.

1.5.4 Justificación práctica

La presente investigación tiene justificación práctica porque se pudo observar las inadecuadas gestiones en cuanto a la capacitación y el desarrollo del personal en una empresa prestadora de salud, área administrativa, San Borja por lo cual mediante la investigación podemos visualizar una mejora en el proceso de la capacitación.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

La gestión de la capacitación incide en el desarrollo del personal en una empresa prestadora de salud, área administrativa – San Borja, 2018.

1.6.2 Hipótesis específicas

- a. El proceso educativo incide en el desarrollo del personal en una empresa prestadora de salud, área administrativa - San Borja, 2018.
- b. La adquisición de conocimiento incide en el desarrollo del personal en una empresa prestadora de salud área administrativa - San Borja, 2018.
- c. Las objetivos inciden en el desarrollo del personal en una empresa prestadora de salud área administrativa - San Borja, 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar si la gestión de la capacitación incide en el desarrollo del personal en una empresa prestadora de salud, área administrativa - San Borja, 2018.

1.7.2 Objetivos específicos

- a. Determinar la incidencia del proceso educativo en el desarrollo del personal en una empresa prestadora de salud, área administrativa - San Borja, 2018.

- b. Determinar la incidencia de la adquisición de conocimientos en el desarrollo del personal en una empresa prestadora de salud, área administrativa - San Borja, 2018.

- c. Determinar la incidencia de los objetivos en el desarrollo del personal en una empresa prestadora de salud, área administrativa - San Borja, 2018.

2. METODO

2.1 Diseño de la investigación

2.1.1 Enfoque

El enfoque de la presente investigación fue cuantitativo.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen que el enfoque cuantitativo es aquel en el que se usa la recolección de datos “ la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico”. (p. 4)

2.1.2. Método

El estudio fue hipotético – deductivo.

Bernal (2010) refiere que “en un procedimiento que empieza con afirmaciones en calidad de hipótesis y busca refutar tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos”. (p. 60)

2.1.3 Tipo de la investigación

La presente investigación fue de tipo aplicada ya que busca y analiza las causas de un problema, en la presente investigación la incidencia de la gestión de la capacitación en el desarrollo del personal.

Para Zorrilla (2006) define que “Analiza las causas de algún problema específico, utilizando los conocimientos obtenidos durante la investigación, sirven para el análisis de una situación en particular y posibles soluciones de las mismas. (p. 56)

2.1.4 Nivel de la Investigación

El nivel de la presente investigación fue descriptivo – correlacional debido a que su propósito es describir las características de las variables y su relación.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) refieren que un estudio descriptivo busca especificar características de relevancia del fenómeno que se analice, y

correlacional porque tienen la finalidad identificar la relación existente entre dos o más variables. (p. 92 - 93)

2.1.5 Diseño de la investigación

La presente investigación es no experimental porque no se manipulo las variables y son hechos que ya existían, de corte transversal porque se hizo la recolección de datos en un único momento.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen “La investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables independientes; se basa en, conceptos, variables, sucesos o contextos que ya ocurrieron o se dieron sin la intervención directa del investigador”. (p.149)

Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen “los diseños transaccionales o transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (...) puede abarcar varios grupos o subgrupos de personas”. (p. 151)

2.2 Variables y operacionalización

2.2.1 Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
Variable 1: Gestión de la Capacitación	La capacitación es el proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. CHIAVENATO (2007, pag. 386).	Proceso Educativo	La gestión de la capacitación es un proceso estratégico que bien diseñado e implementado así mismo usando los recursos necesarios, puede representar una oportunidad de mejora para las organizaciones, no solo desarrollando competencias si no también enfocándose en la inteligencia emocional del personal, identificando las necesidades e ineficiencias por cada área tomándose el tiempo necesario para el levantamiento de información y así llegar al diagnóstico de necesidades.	Recursos (económicos/humanos)	1	ORDINAL
				Diseño	2	
				Tiempo	3	
				Aprendizaje	4	
				Inteligencia Emocional	5	
				Enfoque	6	
				Oportunidad	7	
				Necesidades	8	
				Estrategia	9	
				Objetivos	Información	
Variable 2: Desarrollo del Personal	El desarrollo personal es una experiencia de interacción individual y grupal a través de la cual los sujetos que participan en ellos, desarrollan u optimizan habilidades y destrezas para la comunicación abierta y directa, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones, permitiéndole conocer un poco más de sí mismo y de sus compañeros de grupo, para crecer y ser más humano. CHALLA (2004, pag. 112).	Habilidades y destrezas	Desarrollo del personal en una empresa se da de manera continua. El personal si bien es cierto cuenta con una formación previa (universitaria, técnica o empírica) y con experiencia previa para determinadas funciones. Este desarrollo también se dará según las herramientas que dicha organización le pueda brindar, ya sea para mejorar la productividad de procedimientos o actividades laborales que puedan surgir en su día a día, mediante el desarrollo de competencia habilidades o cambios de actitud. las cuales le permitan sentirse motivado y tener mejores relaciones interpersonales en el ambiente laboral, pudiendo lograr su realización profesional o laboral.	Experiencias	11	ORDINAL
				Formación	12	
				Productividad	13	
				Cambios	14	
				Realización Personal	15	
				Adaptación	16	
				Herramientas	17	
				Actividades	18	
				Motivación	19	
				Relaciones Interpersonales	Ambiente Laboral	

Fuente: Elaboración propia.

2.3 Población y Muestra

2.3.1 Población

La población del presente estudio está compuesta por el personal de una empresa prestadora de salud, Área Administrativa ubicada en el distrito de San Borja, provincia de Lima, siendo un total de 45 empleados.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) define "Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. (p.174)

2.3.2 Muestra

La muestra en este caso estará conformada por los 45 empleados del área Administrativa, San Borja – 2018, que es el total de la población por lo tanto el tipo de muestreo utilizado es censal.

Según Paitan et al. (2014) Mencionan que "la muestra es el subconjunto, o parte de la población o universo, seleccionado por diversos métodos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del universo... es representativa y reúne las características del los individuos del universo". (p. 246)

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

2.4.1 Técnica de la investigación

En el presente trabajo de investigación se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta.

Alvira (2011) menciona que "la encuesta es un instrumento de captura de la información estructurada... la encuesta es útil para describir algo y para contrastar hipótesis.... La encuesta captura bastante información de muchos casos o unidades de análisis. (p. 14)

2.4.2 Instrumento de la investigación

La herramienta o instrumento que se utilizó para el presente trabajo de investigación es el cuestionario, el cual consta de 20 ítems (10 ítems por variable), para la medición de ítems se usó la herramienta de evaluación escala de Likert la cual consta de cuatro denominaciones nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Bernal (2010) menciona que el cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación.... en general, un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que van a medirse. (p. 250)

2.4.3 Validez

El instrumento de investigación fue sometido a juicio de expertos, quienes se encargaron de revisar detalladamente el contenido del instrumento y posteriormente con su firma dieron la conformidad de la validez del cuestionario, la cual fue realizada por:

- a. Mg. Edith Geobana Rosales Domínguez
- b. Dr. Edwin Arce Álvarez
- c. Dr. Brenda Verónica Noblecilla Saavedra

2.4.4 Confiabilidad

La confiabilidad de un instrumento de medición se determinará a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach., la encuesta fue realizada con un cuestionario de 20 preguntas bajo la escala de Likert, dirigida a 15 empleados del área administrativa en una empresa prestadora de salud – Sede San Borja, los cuales fueron elegidos a criterio del investigador. El cual arrojó como resultado 0.72 que es aceptable, y tiene buena confiabilidad.

A continuación la tabla del estadístico de fiabilidad,

Tabla 2.4.4.1

Estadístico de fiabilidad

<u>Estadístico de Fiabilidad</u>	
Alfa de Cronbach	N° de Elementos
0.72	15

Fuente: reporte SPSS

Según Sampieri, Fernández y Baptista (2014) menciona que “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales”. (p. 200)

2.5 Métodos de Análisis de Datos

En la presente investigación, para el análisis de los datos recolectados mediante la encuesta realizada a 45 empleados área administrativa de una empresa prestadora de salud, San Borja -2018, se utilizará el método estadístico descriptivo correlacional, donde la información obtenida será procesada en el programa SPSS V25, en el cual se ingresaran los datos para la obtención de información relevante para ésta investigación.

2.6 Aspectos Éticos

En la presente investigación se respetará la propiedad intelectual de los autores de los libros consultados, asimismo, tanto los resultados como la información recolectada de las personas participantes de la encuesta, serán estrictamente privados, respetándose así los principios éticos.

3. RESULTADOS

3.1 Estadística Descriptiva – Tablas de Frecuencia

En este capítulo se detallaran los resultados obtenidos del trabajo de investigación realizado, mediante el uso de la encuesta e ingresado al programa estadístico SPSS V25.

Para Nel (2010) la "estadística descriptiva es ciencia que analiza series de datos (ejemplo; altura de estudiantes, edad de una población de una escuela, temperatura en los meses de verano) y trata de extraer conclusiones sobre el comportamiento de estas variables". (p. 167)

Para el análisis de confiabilidad del instrumento de estudio se utilizó el software estadístico SPSS, y los resultados fueron:

Tabla 4

Fiabilidad Variable Gestión de la Capacitación

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	N de elementos	
,931	S	10

Fuente: Reporte SPSS

Tabla 5

Fiabilidad Variable Desarrollo del Personal

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	N de elementos	
,789	10	

Fuente: Reporte SPSS

Tabla 6

Análisis de confiabilidad de las dos Variables

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	20

Fuente: Reporte SPSS

En el presente estudio se puede apreciar que la muestra extraíble es confiable ya que la prueba de confiabilidad del alfa de cronbach, da como resultado 0.933, el cual indica que nuestro instrumento utilizado en esta investigación ha sido bien aplicado en la muestra analizada, por ende la confiabilidad del cuestionario se encuentra en un nivel muy alto, el cual es aceptable.

Tabla 7

Valores y Niveles de Confiabilidad

Valores	Nivel
0.00 a +/- 0.20	Despreciable
-0.02 a 0.40	Baja o ligera
0.41 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.80	Marcada
0.81 a 1.00	Muy Alta

Fuente: Ñaupás et al. (2014). "Metodología de la Investigación".

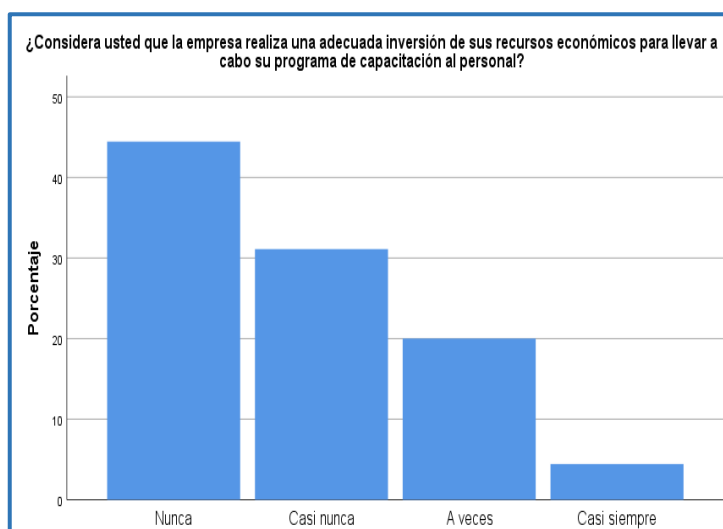
Pregunta N° 1. ¿Considera usted que la empresa realiza una adecuada inversión de sus recursos económicos para llevar a cabo su programa de capacitación al personal?

Tabla 8

Distribución de frecuencia pregunta N° 1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	44,4	44,4	44,4
	Casi nunca	14	31,1	31,1	75,6
	A veces	9	20,0	20,0	95,6
	Casi siempre	2	4,4	4,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Interpretación: Se puede observar que el 44.4 % de las personas encuestadas creen que nunca se ha realizado una adecuada inversión en programas de capacitación, el 31.1 % considera que casi nunca, asimismo, el 20% opina que a veces si se realizo y solo el 4.4 %

mencionan que casi siempre. Gracias a estos resultados se puede concluir que el área administrativa de la empresa prestadora de salud - San Borja, 2018 no está realizando inversión en los programas de capacitación.

Pregunta N° 2. ¿La empresa da a conocer el diseño de capacitación que aplicaran para su personal?

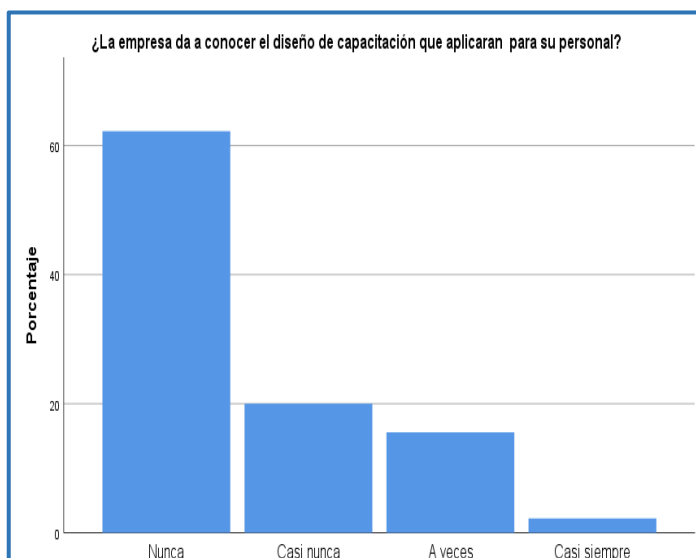
Tabla 9

Distribución de frecuencia pregunta N° 2

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	28	62,2	62,2
	Casi nunca	9	20,0	82,2
	A veces	7	15,6	97,8
	Casi siempre	1	2,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0

Fuente: Reporte SPSS

Interpretación: Se puede observar que el 62.2 % de las personas encuestadas creen que



nunca se les ha informado sobre el diseño de capacitación que se aplicará en la empresa, el 20 % considera que casi nunca, asimismo, el 15.6% opina que a veces si se realizo y solo el 2.2 % mencionan que casi siempre. Gracias a estos resultados se puede concluir que el área administrativa de la empresa prestadora de salud -

San Borja, 2018 no está comunicando de manera efectiva sobre sus diseños de capacitación.

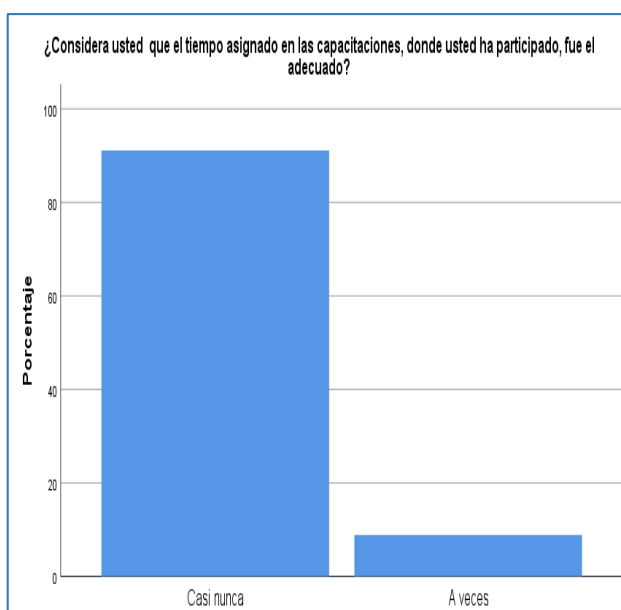
Pregunta N° 3. ¿Considera usted que el tiempo asignado en las capacitaciones, donde usted ha participado, fue el adecuado?

Tabla 10

Distribución de frecuencia pregunta N° 3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	41	91,1	91,1	91,1
	A veces	4	8,9	8,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Interpretación: Se puede observar que el 91.1% de las personas encuestadas creen que casi nunca el tiempo de capacitación brindada fue el adecuado y el 8.9 % considera que a veces. Gracias a estos resultados se puede concluir que el área administrativa de la empresa prestadora de salud - San Borja, no está asignando de manera eficiente los tiempos de las capacitaciones.

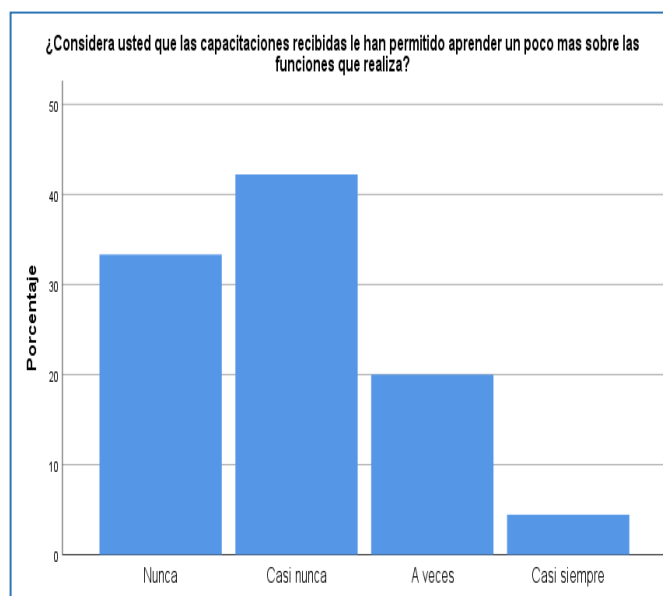
Pregunta N° 4. ¿Considera usted que las capacitaciones recibidas le han permitido aprender un poco más sobre las funciones que realiza?

Tabla 11

Distribución de frecuencia pregunta N° 4

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	15	33,3	33,3	33,3
Casi nunca	19	42,2	42,2	75,6
Válido A veces	9	20,0	20,0	95,6
Casi siempre	2	4,4	4,4	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Interpretación: Se puede observar que el 33.3 % de las personas encuestadas creen que nunca la capacitación le ha permitido aprender sobre las funciones que ya realiza, el 42.2 % considera que casi nunca, asimismo, el 20% opina que a veces si se realizo y solo el 4.4 % mencionan que casi siempre. Gracias a estos resultados se

puede concluir que el área administrativa de la empresa prestadora de salud - San Borja, 2018 no está realizando una adecuada capacitación para que el personal sienta que refuerzan su aprendizaje.

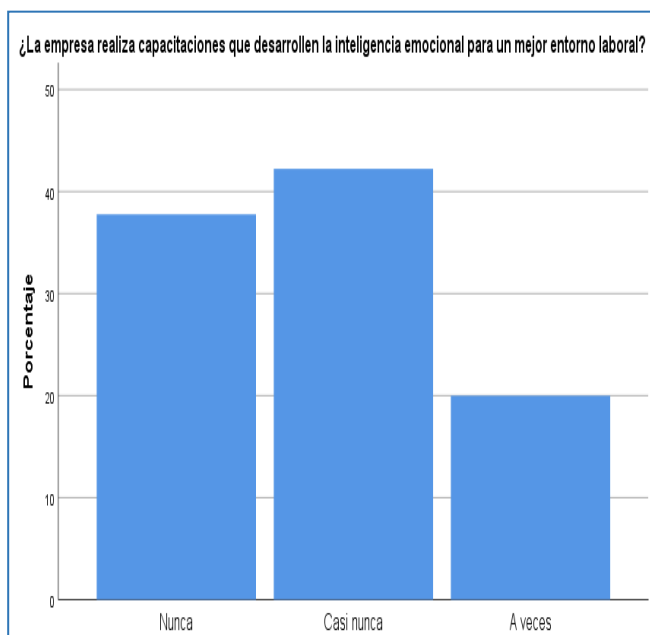
Pregunta N° 5. ¿La empresa realiza capacitaciones que desarrollen la inteligencia emocional para un mejor entorno laboral?

Tabla 12

Distribución de frecuencia pregunta N° 5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	37,8	37,8	37,8
	Casi nunca	19	42,2	42,2	80,0
	A veces	9	20,0	20,0	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Interpretación: Se puede observar que el 37.8 % de las personas encuestadas creen que nunca la empresa ha realizado capacitaciones sobre el desarrollo de inteligencia emocional, el 42.2 % considera que casi nunca, asimismo, el 20% opina que a veces si se realizo. Gracias a estos resultados se puede concluir que el área administrativa de la empresa prestadora de salud - San Borja,

2018 no está realizando capacitación para mejora del entorno laboral.

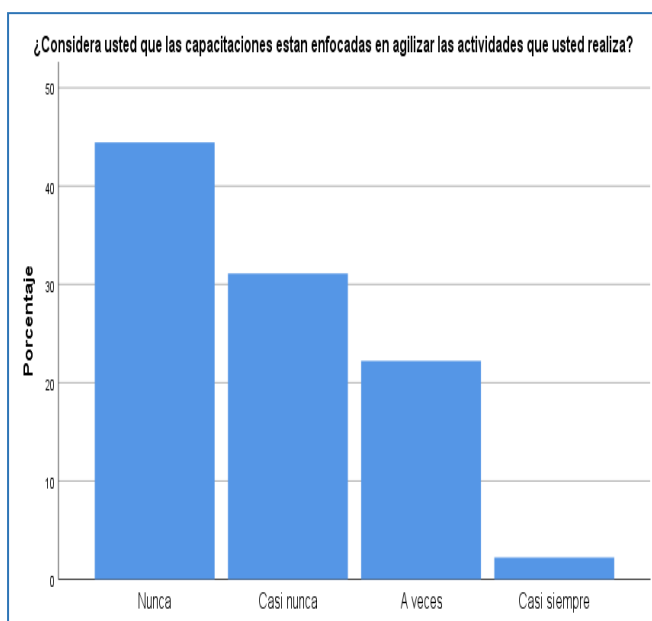
Pregunta N° 6. ¿Considera usted que las capacitaciones están enfocadas en agilizar las actividades que usted realiza?

Tabla 13

Distribución de frecuencia pregunta N° 6

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	20	44,4	44,4	44,4
Casi nunca	14	31,1	31,1	75,6
Válido A veces	10	22,2	22,2	97,8
Casi siempre	1	2,2	2,2	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Interpretación: Se puede observar que el 44.4 % de las personas encuestadas creen que nunca se ha realizado una capacitación que esté enfocada en agilizar las actividades que realiza el personal, el 31.1 % considera que casi nunca, asimismo, el 22.2% opina que a veces si se realizo y solo el 2.2 % mencionan que casi siempre. Gracias a estos resultados se puede concluir que el área administrativa de la empresa

prestadora de salud - San Borja, 2018 no está realizando una adecuada capacitación para agilizar actividades.

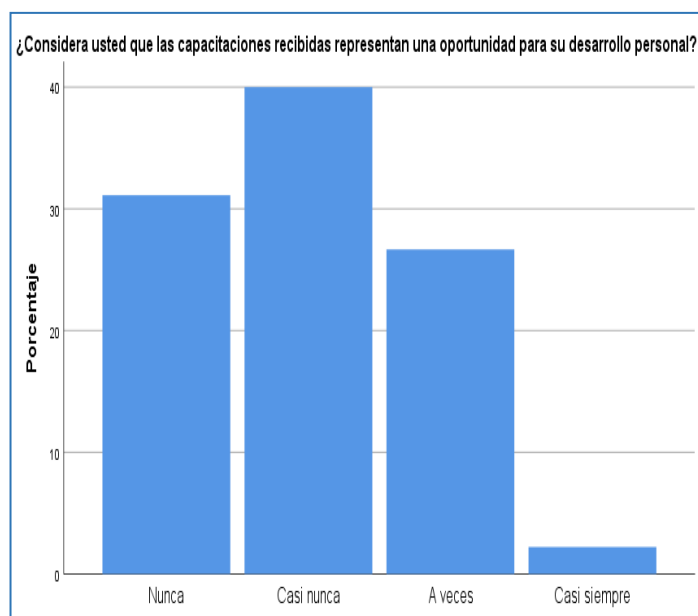
Pregunta N° 7. ¿Considera usted que las capacitaciones recibidas representan una oportunidad para su desarrollo personal?

Tabla 14

Distribución de frecuencia pregunta N° 7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	31,1	31,1	31,1
	Casi nunca	18	40,0	40,0	71,1
	A veces	12	26,7	26,7	97,8
	Casi siempre	1	2,2	2,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Interpretación: Se puede observar que el 40 % de las personas encuestadas creen que casi nunca la capacitación les representan una oportunidad para el desarrollo personal, el 31.1 % considera que nunca, asimismo, el 26.7% opina que a veces si se realizo y solo el 2.2 % mencionan que casi siempre. Gracias a estos resultados se puede concluir

que el área administrativa de la empresa prestadora de salud - San Borja, 2018 no está representando la capacitación una oportunidad para su desarrollo.

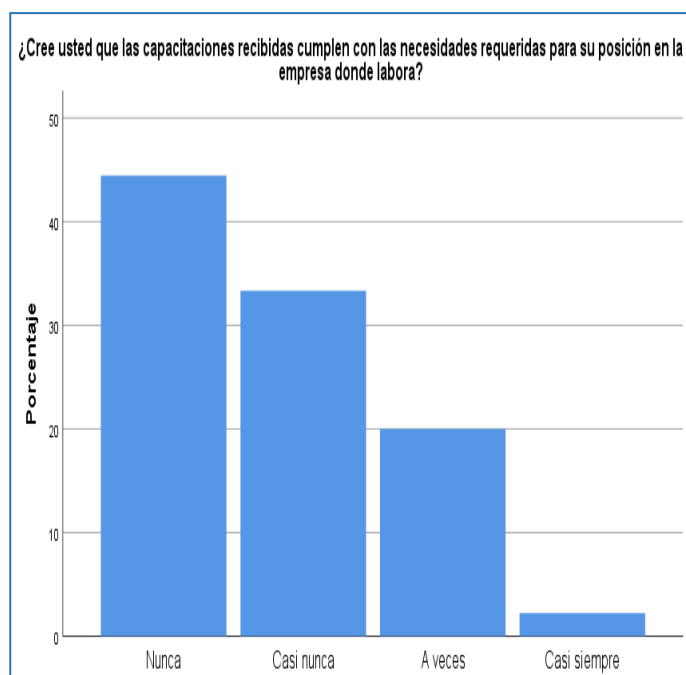
Pregunta N° 8. ¿Cree usted que las capacitaciones recibidas cumplen con las necesidades requeridas para su posición en la empresa donde labora?

Tabla 15

Distribución de frecuencia pregunta N° 8

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	20	44,4	44,4	44,4
Casi nunca	15	33,3	33,3	77,8
Válido A veces	9	20,0	20,0	97,8
Casi siempre	1	2,2	2,2	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Interpretación: Se puede observar que el 44.4 % de las personas encuestadas creen que nunca la capacitación recibida cumplen con las necesidades requeridas, el 33.3 % considera que casi nunca, asimismo, el 20% opina que a veces si se realizo y solo el 2.2 % mencionan que casi siempre. Gracias a estos resultados se puede concluir que el área administrativa de la empresa prestadora de salud - San

Borja, 2018 no está realizando una adecuada capacitación para cubrir las necesidades de las posiciones.

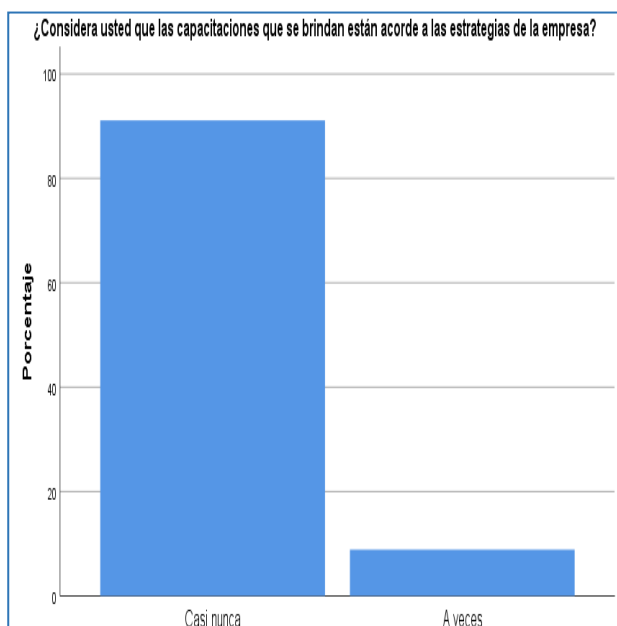
Pregunta N° 9. ¿Considera usted que las capacitaciones que se brindan están acorde a las estrategias de la empresa?

Tabla 16

Distribución de frecuencia pregunta N° 9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	41	91,1	91,1	91,1
	A veces	4	8,9	8,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Interpretación: Se puede observar que el 91.1 % de las personas encuestadas creen que casi nunca la capacitación va de acuerdo a las estrategias de la empresa y el 8.9 % considera que a veces. Gracias a estos resultados se puede concluir que el área administrativa de la empresa prestadora de salud - San Borja, 2018 no está direccionadas acorde a las estrategias de la empresa.

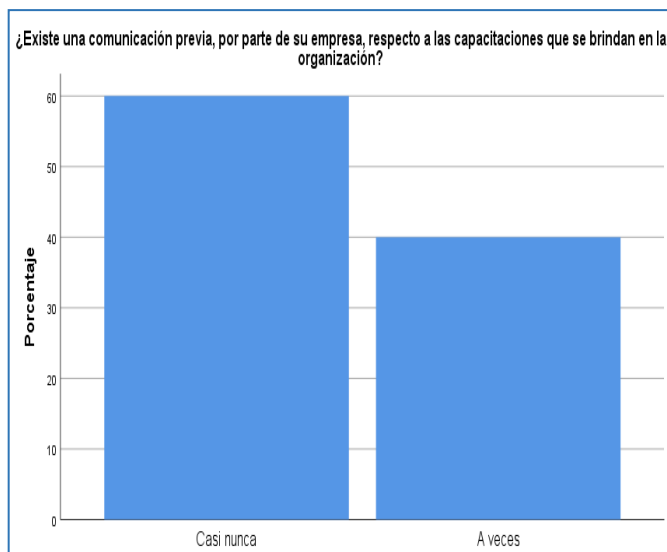
Pregunta N° 10. ¿Existe una comunicación previa, por parte de su empresa, respecto a las capacitaciones que se brindan en la organización?

Tabla 17

Distribución de frecuencia pregunta N° 10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	27	60,0	60,0	60,0
	A veces	18	40,0	40,0	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Interpretación: Se puede observar que el 60 % de las personas encuestadas creen que casi nunca se ha realizado una comunicación previa con respecto a capacitaciones y el 40 % considera que a veces. Gracias a estos resultados se puede concluir que el área administrativa de la empresa prestadora de salud - San Borja, 2018 no está realizando una

adecuada comunicación de las capacitaciones que se brindan.

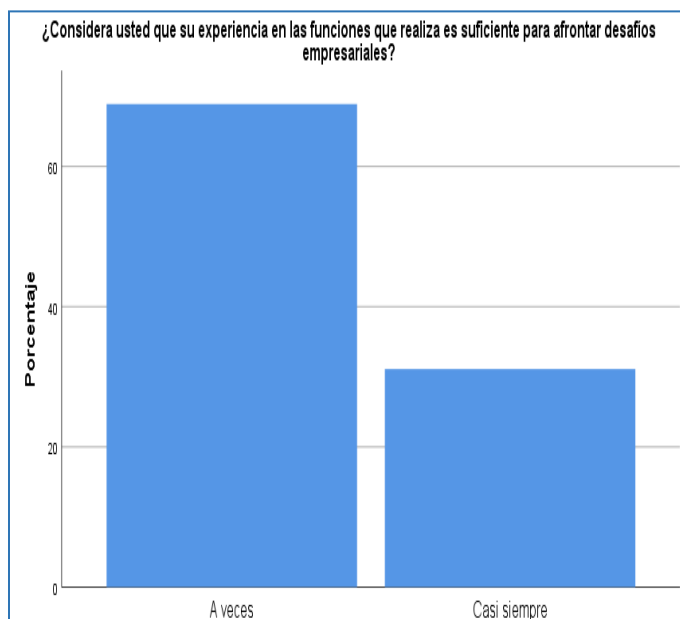
Pregunta N° 11. ¿Existe una comunicación previa, por parte de su empresa, respecto a las capacitaciones que se brindan en la organización?

Tabla 18

Distribución de frecuencia pregunta N° 11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	31	68,9	68,9	68,9
	Casi siempre	14	31,1	31,1	100,0
Total		45	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Interpretación: Se puede observar que el 68.9 % de las personas encuestadas creen que a veces la experiencia es suficiente para afrontar los desafíos y solo el 31.1 % mencionan que casi siempre. Gracias a estos resultados se puede concluir que el área administrativa de la empresa prestadora de salud - San Borja, 2018 el personal considera mucho más su experiencia para afrontar los

desafíos empresariales.

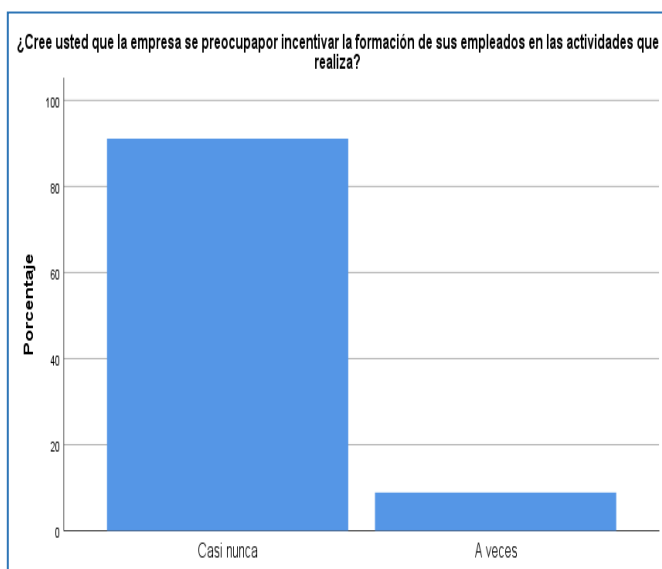
Pregunta N° 12. ¿Cree usted que la empresa se preocupa por incentivar la formación de sus empleados en las actividades que realiza?

Tabla 19

Distribución de frecuencia pregunta N° 12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	41	91,1	91,1	91,1
	A veces	4	8,9	8,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Interpretación: Se puede observar que el 91.1 % de las personas encuestadas creen que casi nunca la empresa incentiva la formación de sus empleados y solo el 8.9 % mencionan que a veces. Gracias a estos resultados se puede concluir que el área administrativa de la empresa prestadora de salud - San Borja, 2018 no se preocupa por incentivar la formación de sus

empleados.

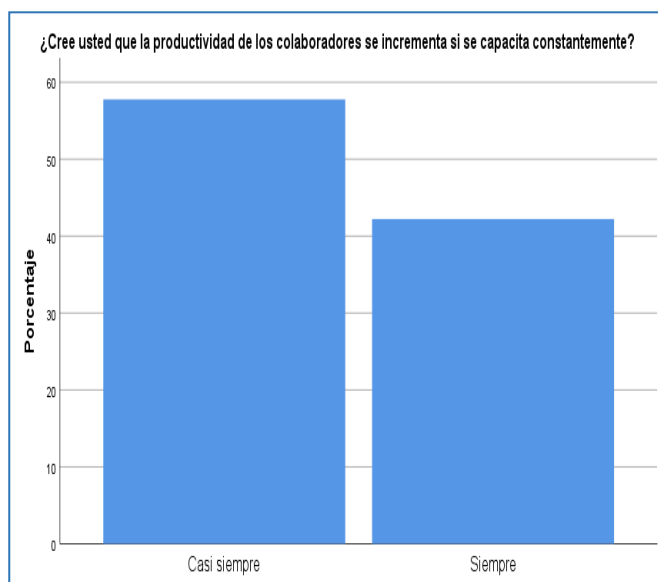
Pregunta N° 13. ¿Cree usted que la productividad de los colaboradores se incrementa si se capacita constantemente?

Tabla 20

Distribución de frecuencia pregunta N° 13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	26	57,8	57,8	57,8
	Siempre	19	42,2	42,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Interpretación: Se puede observar que el 57.8 % de las personas encuestadas creen que casi siempre la productividad se incrementa con capacitaciones y solo el 42.2 % mencionan que siempre. Gracias a estos resultados se puede concluir que el área administrativa de la empresa prestadora de salud - San Borja, 2018 que la capacitación ayudaría a mejorar la productividad.

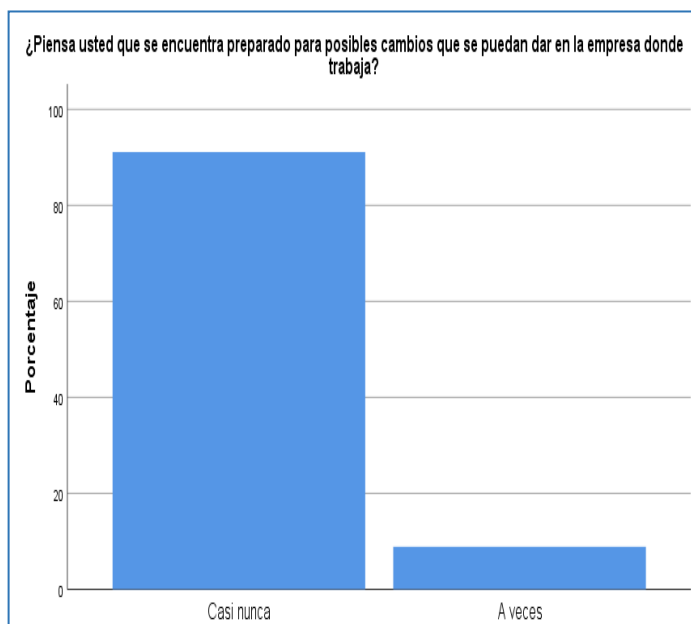
Pregunta N° 14. ¿Piensa usted que se encuentra preparado para posibles cambios que se puedan dar en la empresa donde trabaja?

Tabla 21

Distribución de frecuencia pregunta N° 14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	41	91,1	91,1	91,1
	A veces	4	8,9	8,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Interpretación: Se puede observar que el 91.1 % de las personas encuestadas creen que casi nunca la empresa incentiva la formación de sus empleados y solo el 8.9 % mencionan que a veces. Gracias a estos resultados se puede concluir que el área administrativa de la empresa prestadora de salud - San Borja, 2018 no se preocupa por incentivar la formación de sus empleados.

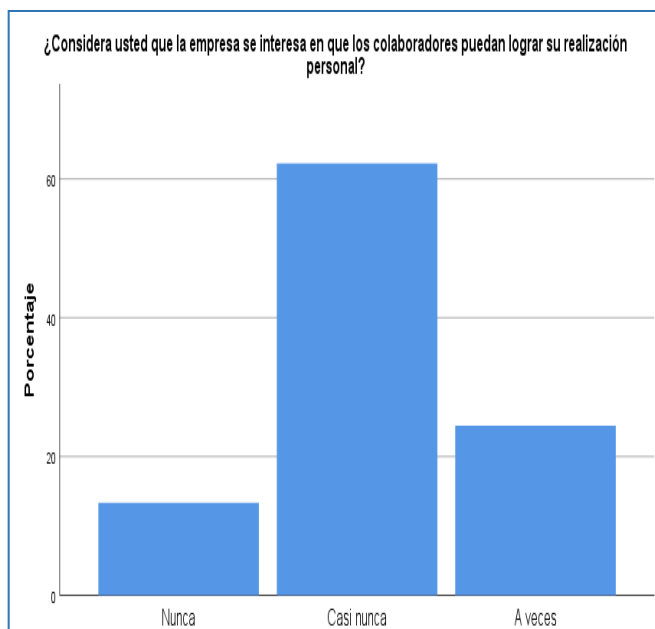
Pregunta N° 15. ¿Considera usted que la empresa se interesa en que los colaboradores puedan lograr su realización personal?

Tabla 22

Distribución de frecuencia pregunta N° 15

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	13,3	13,3	13,3
	Casi nunca	28	62,2	62,2	75,6
	A veces	11	24,4	24,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Interpretación: Se puede observar que el 62.2 % de las personas encuestadas creen que casi nunca la empresa no se interesa por el logro del personal, el 24.4 % considera que a veces, asimismo y el 13.3% opina que nunca si se interesa. Gracias a estos resultados se puede concluir que el área administrativa de la empresa prestadora de salud - San Borja, 2018 no está mostrando interés en la realización personal de

sus empleados.

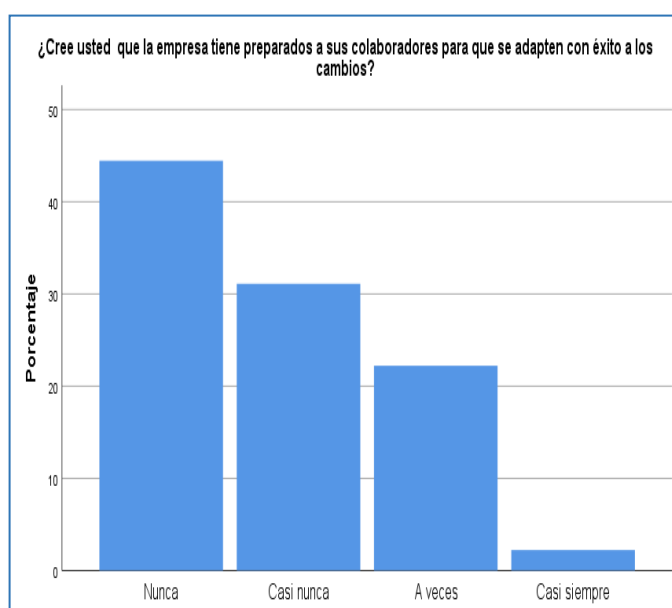
Pregunta N° 16. ¿Cree usted que la empresa tiene preparados a sus colaboradores para que se adapten con éxito a los cambios?

Tabla 23

Distribución de frecuencia pregunta N° 16

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	20	44,4	44,4	44,4
Casi nunca	14	31,1	31,1	75,6
Válido A veces	10	22,2	22,2	97,8
Casi siempre	1	2,2	2,2	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Interpretación: Se puede observar que el 44.4 % de las personas encuestadas creen que nunca la empresa se preocupa por mantener a sus empleados preparados para adaptarse al cambio, el 31.1 % considera que casi nunca, asimismo, el 22.2% opina que a veces y solo el 2.2 % mencionan que casi siempre. Gracias a estos resultados se puede concluir que el área

administrativa de la empresa prestadora de salud - San Borja, 2018 el personal no está preparada para adaptarse con éxito a los cambios.

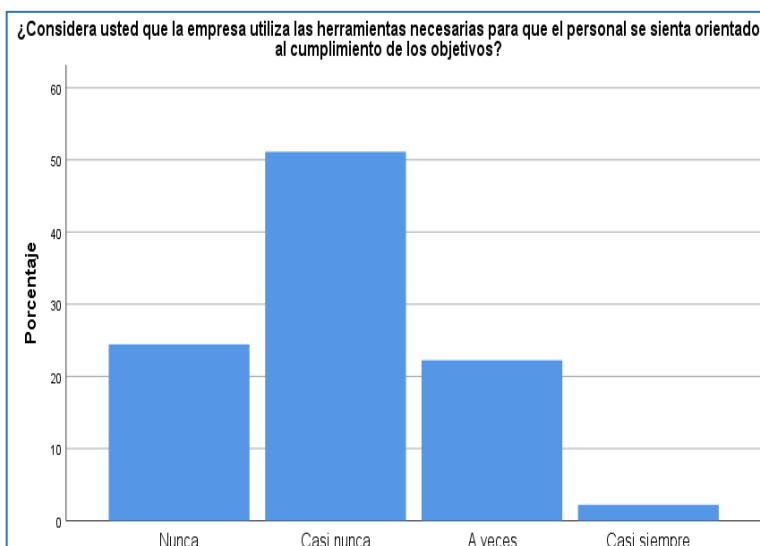
Pregunta N° 17. ¿Considera usted que la empresa utiliza las herramientas necesarias para que el personal se sienta orientado al cumplimiento de los objetivos?

Tabla 24

Distribución de frecuencia pregunta N° 17

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	24,4	24,4	24,4
	Casi nunca	23	51,1	51,1	75,6
	A veces	10	22,2	22,2	97,8
	Casi siempre	1	2,2	2,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Interpretación: Se puede observar que el 51.1 % de las personas encuestadas creen que casi nunca se utilizan las herramientas adecuadas, el 24.4 % considera que nunca, asimismo, el 22.2% opina que a veces y solo el 2.2 % mencionan que casi siempre. Gracias a estos

resultados se puede concluir que el área administrativa de la empresa prestadora de salud - San Borja, 2018 no está utilizando las herramientas para que el personal este orientado al cumplimiento de objetivos.

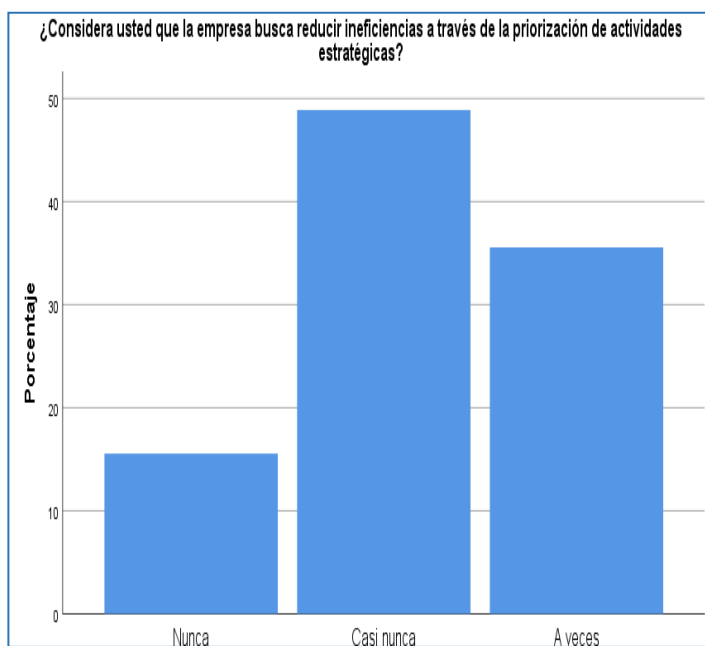
Pregunta N° 18. ¿Considera usted que la empresa busca reducir ineficiencias a través de la priorización de actividades estratégicas?

Tabla 25

Distribución de frecuencia pregunta N° 18

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	15,6	15,6	15,6
	Casi nunca	22	48,9	48,9	64,4
	A veces	16	35,6	35,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Interpretación: Se puede observar que el 48.9 % de las personas encuestadas creen que casi nunca busca reducir las ineficiencias, el 35.6 % considera que a veces y el 15.6% opina que nunca. Gracias a estos resultados se puede concluir que el área administrativa de la empresa prestadora de salud - San Borja, 2018 no está priorizando las

actividades estratégicas.

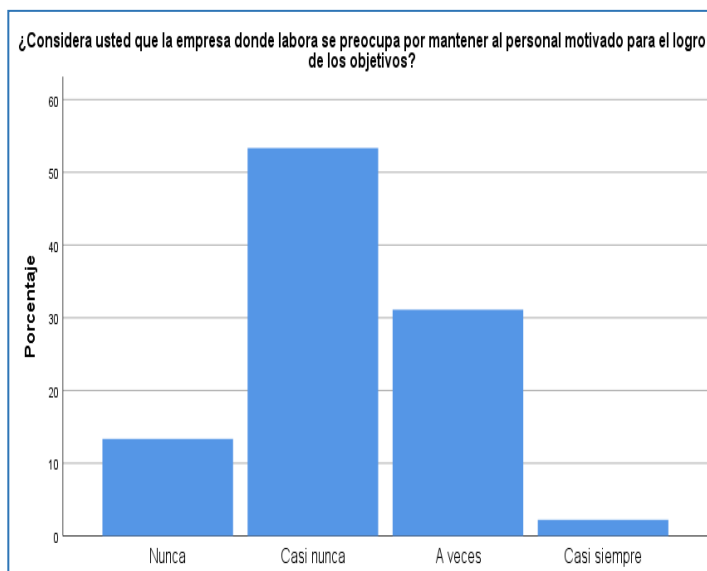
Pregunta N° 19. ¿Considera usted que la empresa donde labora se preocupa por mantener al personal motivado para el logro de los objetivos?

Tabla 26

Distribución de frecuencia pregunta N° 19

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	13,3	13,3	13,3
Casi nunca	24	53,3	53,3	66,7
Válido A veces	14	31,1	31,1	97,8
Casi siempre	1	2,2	2,2	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Interpretación: Se puede observar que el 53.3 % de las personas encuestadas creen que casi nunca se encuentran motivadas hacia el logro de objetivos, el 31.1 % considera que a veces, y el 13.3% opina que nunca. Gracias a estos resultados se puede concluir que el área administrativa de la empresa prestadora de salud -

San Borja, 2018 no está preocupándose por mantener a su personal motivado.

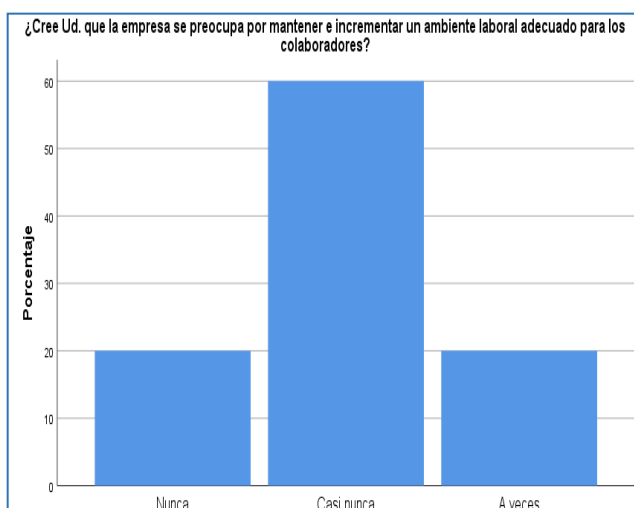
Pregunta N° 20. ¿Cree Ud. que la empresa se preocupa por mantener e incrementar un ambiente laboral adecuado para los colaboradores?

Tabla 27

Distribución de frecuencia pregunta N° 20

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	20,0	20,0	20,0
	Casi nunca	27	60,0	60,0	80,0
	A veces	9	20,0	20,0	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS



Interpretación: Se puede observar que el 60 % de las personas encuestadas creen que casi nunca la empresa se ha preocupado por mantener un ambiente laboral adecuado, el 20 % considera que nunca y el 20 % mencionan que a veces. Gracias a estos resultados se puede concluir que el área administrativa de la empresa

prestadora de salud - San Borja, 2018 no se preocupa por mantener o incrementar un ambiente laboral adecuado para el personal.

3.1.1 Estadística Descriptiva – Agrupados

En este punto veremos los reportes obtenidos de la encuesta de forma agrupada y por dimensiones del presente trabajo de investigación gestión de la capacitación y el desarrollo del personal de una empresa prestadora de salud, área administrativa - San Borja, 2018.

Tabla 28

Dimensión Proceso Educativo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	20	44,4	44,4
	Casi nunca	16	35,6	80,0
Válido	A veces	8	17,8	97,8
	Casi siempre	1	2,2	100,0
	Total	45	100,0	

Fuente: Reporte SPSS

Interpretación: En la dimensión Proceso Educativo se determino que el 44.4% de los encuestados considera que nunca se cumple un proceso educativo adecuado, asimismo, un 35.6% considera que casi nunca, un 17.8% piensa que a veces y solo el 2.2% que casi siempre.

Tabla 29*Dimensión Adquisición de Conocimientos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	37,8	37,8	37,8
	Casi nunca	16	35,6	35,6	73,3
	A veces	12	26,7	26,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS

Interpretación: En la dimensión Adquisición de Conocimientos se determino que el de los encuestados considera que nunca se logra una adquisición de conocimientos adecuado, asimismo, un 35.6% considera que casi nunca, un 26.7% piensa que a veces.

Tabla 30*Dimensión Objetivos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	38	84,4	84,4	84,4
	A veces	7	15,6	15,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS

Interpretación: En la dimensión Objetivos se determino que el 84.4% de los encuestados considera que casi nunca se logra el cumplimiento de objetivos, asimismo, un 15.6% considera que a veces.

Tabla 31*Dimensión Habilidades y Destrezas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	37	82,2	82,2	82,2
	Casi siempre	8	17,8	17,8	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS

Interpretación: En la dimensión Habilidades y Destrezas se determino que el 82.2% de los encuestados considera que a veces se logra el reforzamiento de habilidades y destrezas, asimismo, un 17.8% considera casi siempre.

Tabla 32*Dimensión Toma de Decisiones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,4	4,4	4,4
	Casi nunca	33	73,3	73,3	77,8
	A veces	10	22,2	22,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS

Interpretación: En la dimensión Toma de Decisiones se determino que el 73.3% de los encuestados considera que casi nunca se permite la toma de decisiones, asimismo, un 22.2% considera que a veces y un 4.4% piensa que nunca.

Tabla 33

Dimensión Relaciones Interpersonales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	11,1	11,1	11,1
	Casi nunca	31	68,9	68,9	80,0
	A veces	9	20,0	20,0	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Reporte SPSS

Interpretación: En la dimensión Relaciones Interpersonales se determinó que el 68.93% de los encuestados considera que casi nunca se refuerzan las relaciones interpersonales, asimismo, un 20% considera que a veces y un 11.1% piensa que nunca.

3.2 Estadística Inferencial

Paitan, Mejía, Ramírez y Pucar (2014) definen "La estadística inferencial busca generalizar las cualidades observadas en la muestra, mediante modelos estadísticos. Sirve para estimar parámetros y probar la hipótesis con base en la distribución muestral". (p. 261)

Nos mencionan también que la prueba de hipótesis se efectúa mediante análisis paramétricos y no paramétricos.

3.2.1 Prueba de Normalidad

La prueba de normalidad se utilizara para el presente estudio es el test de Shapiro – Willk. Jorge Fallas (2012) afirma que la prueba de Shapiro-Wik sirve para decretar la normalidad de un grupo de datos, nos dice que el mencionado estadístico es el más apropiado para muestras menores a 50 individuos. (p. 14)

Formulación de la Hipótesis

H0: La distribución de la muestra es normal

H1: La distribución de la muestra no es normal

Regla de decisión

Significancia $\alpha = 0,05$

Nivel de aceptación = 95%

$$Z = 1,96$$

Si la Sig P < Sig α entonces se rechaza H0

Si la Sig P > Sig α entonces se acepta H0

Tabla 34

Prueba de Normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de la Capacitación	,802	45	,000
Desarrollo del Personal	,615	45	,000

Fuente: Reporte SPSS

Interpretación: Se puede observar que, con una muestra de 45 encuestados en la correlación de dos variables, de acuerdo con la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, se obtuvo un nivel de significancia de $P=0.000$ por lo tanto se rechaza la H0 (Hipótesis nula).

3.2.2 Prueba de de Correlación

Hernández, Fernández y Baptista (2014, pág. 322). El coeficiente de correlación de Rho de Spearman son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal... los casos o unidades pueden ordenarse por rangos.

Tabla 35

Nivel de medición de variables e Interpretación

Valor	Interpretación
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa moderada
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	Correlación nula
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva considerable
+0.75	Correlación positiva fuerte
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaboración propia basada en el Libro "Metodología de la Investigación", (2014).

3.2.2.1 Hipótesis General

HG: La gestión de la capacitación incide en el desarrollo del personal de una empresa prestadora de salud, área administrativa, San Borja – 2018.

H0: No existe incidencia de la gestión de la capacitación en el desarrollo del personal de una empresa prestadora de salud, área administrativa, San Borja - 2018.

H1: Si existe incidencia de la gestión de la capacitación en el desarrollo del personal en una empresa prestadora de salud, área administrativa, San Borja -2018.

Tabla 36

Incidencia Gestión de la Capacitación – Desarrollo del personal

			Gestión de la Capacitación	Desarrollo del Personal
Rho de Spearman	Gestión de la Capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	,655**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Desarrollo del Personal	Coeficiente de correlación	,655**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

Fuente: Reporte del SPSS

Interpretación: Según los datos observados de los resultados de la Prueba de Rho de Spearman se obtuvo el valor de significancia (bilateral) menor a $\alpha=0.05$, dando por resultado 0,000, por consiguiente, se aceptó la hipótesis alternativa (H1) de la investigación y se rechaza la hipótesis nula (H0), además existe una correlación positiva considerable $R=0.655$ entre la gestión de la capacitación y el desarrollo del personal de una empresa prestadora de salud, área administrativa, San Borja - 2018.

3.2.2.2 Hipótesis específica 1

HE1: El proceso educativo incide en el desarrollo del personal en una empresa prestadora de salud, área administrativa, San Borja – 2018.

H0: No existe incidencia entre el proceso educativo y el desarrollo del personal en una empresa prestadora de salud, área administrativa, San Borja – 2018.

H1: Si existe incidencia entre el proceso educativo y el desarrollo del personal en una empresa prestadora de salud, área administrativa, San Borja – 2018.

Tabla 37

Incidencia Proceso Educativo – Desarrollo del Personal

			Proceso Educativo	Desarrollo del Personal
Rho de Spearman	Proceso Educativo	Coefficiente de correlación	1,000	,715**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Desarrollo del Personal	Coefficiente de correlación	,715**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

Fuente: Reporte del SPSS

Interpretación: Según los datos observados en los resultados de la Prueba de Rho de Spearman se obtuvo el valor de significancia (bilateral) menor a $\alpha=0.05$, dando por resultado 0,000, por consiguiente, se aceptó la hipótesis alternativa (H1) de la investigación y se rechaza la hipótesis nula (H0), además existe una correlación positiva considerable $R=0.715$ entre el proceso educativo y el desarrollo del personal de una empresa prestadora de salud, área administrativa, San Borja - 2018.

3.2.2.3 Hipótesis Específica 2

HE2: La Adquisición de Conocimientos incide en el desarrollo del personal en una empresa prestadora de salud, área administrativa, San Borja – 2018.

H0: No existe incidencia entre Adquisición de Conocimientos y el desarrollo del personal en una empresa prestadora de salud, área administrativa, San Borja – 2018.

H1: Si existe incidencia entre el Adquisición de Conocimientos y el desarrollo del personal en una empresa prestadora de salud, área administrativa, San Borja – 2018.

Tabla 38

Incidencia Adquisición de Conocimientos – Desarrollo del Personal

			Adquisición de conocimientos	Desarrollo del Personal
Rho de Spearman	Adquisición de conocimientos	Coefficiente de correlación	1,000	,624**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Desarrollo del Personal	N	45	45
		Coefficiente de correlación	,624**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

Fuente: Reporte del SPSS

Interpretación: Según los datos observados en los resultados de la Prueba de Rho de Spearman se obtuvo el valor de significancia (bilateral) menor a $\alpha=0.05$, dando por resultado 0,000, por consiguiente, se aceptó la hipótesis alternativa (H1) de la investigación y se rechaza la hipótesis nula (H0), además existe una correlación positiva débil $R=0.624$ entre la adquisición de conocimientos y el desarrollo del personal de una empresa prestadora de salud, área administrativa, San Borja – 2018.

3.2.2.4 Hipótesis Específica 3

HE3: Los Objetivos inciden en el desarrollo del personal en una empresa prestadora de salud, área administrativa, San Borja – 2018.

H0: No existe incidencia entre Objetivos y el desarrollo del personal en una empresa prestadora de salud, área administrativa, San Borja – 2018.

H1: Si existe incidencia entre los Objetivos y el desarrollo del personal en una empresa prestadora de salud, área administrativa, San Borja – 2018.

Tabla 39

Incidencia Objetivos – Desarrollo del Personal

			Objetivos	Desarrollo del Personal
Rho de Spearman	Objetivos	Coeficiente de correlación	1,000	,298*
		Sig. (bilateral)	.	,047
		N	45	45
	Desarrollo del Personal	Coeficiente de correlación	,298*	1,000
		Sig. (bilateral)	,047	.
		N	45	45

Fuente: Reporte del SPSS

Interpretación: Según los datos observados en los resultados de la Prueba de Rho de Spearman se obtuvo el valor de significancia (bilateral) menor a $\alpha=0.05$, dando por resultado 0.047, por consiguiente, se aceptó la hipótesis alternativa (H1) de la investigación y se rechaza la hipótesis nula (H0), además existe una correlación positiva moderada $R=0.298$ entre los objetivos y el desarrollo del personal de una empresa prestadora de salud, área administrativa, San Borja – 2018.

4. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal analizar si la Gestión de la capacitación tiene incidencia en el desarrollo del personal en una empresa prestadora de salud, área administrativa, San Borja – 2018. En donde se obtuvieron resultados de la encuesta realizada a una muestra de 45 trabajadores la cual detallaremos a continuación.

En cuanto al objetivo general de la Investigación fue demostrar la incidencia que existe entre la gestión de la capacitación y el desarrollo del personal en una empresa prestadora de salud, área administrativa, San Borja – 2018. Donde los resultados mostraron que existe una relación positiva considerable siendo de $R=0.655$, lo cual nos dice que si hay una relación significativa, donde se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alternativa (H_1) de la investigación.

Dado el resultado obtenido en cuanto a la gestión de la capacitación podemos decir que hay similitud con la teoría del aprendizaje social donde según los autores Robbins y Jude (2009) los individuos aprendemos observando lo que les sucede a otras personas o por experiencia directa. Y esto nos demuestra que si existe una adecuada capacitación que guie al personal al cumplimiento de objetivos, existan casos de personal que haya desarrollado por ejemplo línea de carrera esto servirá para que el personal según los objetivos que tenga dentro de una organización se esforzará, y buscara su desarrollo dentro de la misma.

Obtenido el resultado de Desarrollo del personal podemos decir que hay similitud con la teoría de la fijación de metas donde según (Leal & Urrea, 2015) donde nos dice que la conducta está dirigida por una representación mental del futuro. Lo cual representa el desarrollo del personal porque el desarrollo del personal (Chiavenato I. , 2009) está enfocado al crecimiento personal del empleado y se orienta a la carrera futura. Por lo tanto un personal adecuadamente capacitado, que desarrolle de manera eficiente sus labores, que esté identificado y comprometido con la organización será un candidato potencial para posibles ascensos futuros dentro de la organización

En cuanto al primer objetivo específico, si existe incidencia entre el proceso educativo en el desarrollo del personal en una empresa prestadora de salud, área administrativa, San Borja – 2018. Donde los resultados mostraron que existe una relación positiva considerable siendo de $R=0.715$, lo cual nos dice que si hay una relación significativa, donde se aceptó la hipótesis alternativa (H1) de la investigación y se rechaza la hipótesis nula (H0).

La presente investigación tiene coherencia por lo planteado por (Tinoco, 2017) donde nos menciona que la gestión del talento humano estando en manos de profesionales tiene la finalidad de desarrollar soluciones a la medida de las organizaciones.

En la actualidad existen universidades corporativas que permiten que su personal tenga formación específica de su puesto de trabajo, donde desarrollan un proceso de aprendizaje constante, donde la organización puede ajustar sus planes formativos a medida de las necesidades de capacitación que puedan tener, los cuales están vinculados al cumplimiento de objetivos de la organización.

En cuanto al segundo objetivo específico, si existe incidencia entre la adquisición de conocimientos en el desarrollo del personal en una empresa prestadora de salud, área administrativa, San Borja – 2018. Donde los resultados mostraron que existe una relación positiva considerable siendo de $R=0.624$, lo cual nos dice que si hay una relación significativa, donde se aceptó la hipótesis alternativa (H1) de la investigación y se rechaza la hipótesis nula (H0).

Los resultados obtenidos tienen relación con la tesis realizada por (Fretel, 2018) en donde menciona que no se está cubriendo las brechas de conocimiento que se requiere en una organización manufacturera para el logro de las metas planteadas. Donde se complementa el plan de capacitación que realiza con un aprendizaje informal en el mismo puesto de trabajo lo que permite un proceso de gestión de conocimientos más completo.

En cuanto al tercer objetivo específico, si existe incidencia entre los objetivos en el desarrollo del personal en una empresa prestadora de salud, área administrativa, San

Borja – 2018. Donde los resultados mostraron que existe una relación positiva considerable siendo de $R= 0.298$, lo cual nos dice que si hay una relación positiva débil, donde se aceptó la hipótesis alternativa (H1) de la investigación y se rechaza la hipótesis nula (H0).

Los resultados obtenidos podemos mencionar que concuerda con la teoría de la fijación de metas de Edwin Locke, la cual según (Leal & Urrea, 2015) donde nos dice que las personas buscan alcanzar metas y objetivos que les demanden mayor esfuerzo y esto orientara su comportamiento, y esto permitirá que el personal logre desarrollarse dentro de la organización.

5. CONCLUSIONES

La información de los resultados obtenidos durante el desarrollo de la investigación, podemos determinar las siguientes conclusiones:

- a. Se demostró que si existe una correlación positiva considerable ($R= 0,655$) entre la gestión de la capacitación y el desarrollo del personal y un nivel de significancia de ($P= 0,000$).
- b. Se demostró que si existe una correlación positiva considerable ($R= 0,715$) entre el proceso educativo y el desarrollo del personal y un nivel de significancia de ($P= 0,000$).
- c. Se demostró que si existe una correlación positiva considerable ($R= 0,715$) entre la adquisición de conocimientos y el desarrollo del personal y un nivel de significancia de ($P= 0,000$).
- d. Se demostró que si existe una correlación positiva moderada ($R= 0,298$) entre los objetivos y el desarrollo del personal y un nivel de significancia de ($P= 0,047$).

6. RECOMENDACIONES

- a. Se recomienda a la empresa prestadora de salud, área administrativa, San Borja implementar de manera adecuada el proceso del plan de capacitación, con la finalidad de una mejor identificación de necesidades a reforzar que existen en el área, lo cual les va a permitir desarrollar de manera eficiente sus actividades diarias, o mejorar el entorno laboral en caso de ser necesario reforzar habilidades blandas o actitudes.
- b. Se recomienda evaluar el impacto que tiene el implementar un adecuado plan de capacitación, hay herramientas como el ROI el cual permitirá medir el retorno de la inversión en gestión de la capacitación, lo cual permitirá ver reflejado lo invertido con los resultados obtenidos en cuanto a las mejoras.
- c. Se recomienda integrar a la capacitación como una estrategia para el logro de las metas y objetivos de la organización, creando de esta manera una ventaja competitiva frente a las demás organizaciones, ya que no todas las empresas ven a la capacitación como una inversión.
- d. Se recomienda implementar programas o políticas de líneas de carrera, donde ante la necesidad de cubrir puestos se considere primero al personal apto para un ascenso, lo cual permitirá contar con un personal ya identificado y comprometido con la organización, además que reduce costos, reduce tiempo de inicios de captación de nuevo personal externo.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alles, M. (2012). *Diccionario de Terminos de Recursos Humanos*. Argentina: Granica.
- Alles, M. (2015). *Dirección Estratégica de RR HH*. Argentina: Granica.
- Álvarez, B., Freire, D., & Gutierrez, B. (2017). *Capacitación y su Impacto en la Productividad Laboral de las Empresas Chilenas*. Los Angeles , Universidad de Concepción, Chile.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia : Pearson Education.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestion del Talento Humano*. Mexico: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administracion de Recursos Humanos*. México: McGraw - Hill / Interamericana Editores S.A.
- Echevarría, R. (2010). *Escritos Sobre el Aprendizaje*. Buenos Aires: Granica.
- El Comercio.pe.* (17 de Agosto de 2017). Obtenido de <https://elcomercio.pe/suplementos/comercial/futuro-profesional/empresas-apuestan-universidades-corporativas-1003019>.
- Fretel, D. (2018). *GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN ORGANIZACIONAL EN EL SECTOR MANUFACTURERO: ESTUDIO EN CASO DE UNA EMPRESA DE PLASTICOS*. LIMA, PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ, PERU.
- Gestión.pe.* (12 de Octubre de 2016). Obtenido de <https://gestion.pe/economia/empresas/optimismo-clinicas-lleva-estimar-avance-6-ano-148201>.
- Griffin, R. W. (2011). *Administración* . México: Cengage Learning Editores S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* . México: McGraw-Hill.
- Huerta, J. J., & Rodriguez, G. (2014). *Desarrollo de Habilidades Directivas*. México: Pearson Educación.

- Lara, H., & Oyarzún, I. (2008). DESARROLLO Y CAPACITACIÓN DE PERSONAL EN EMPRESAS VALDIVIANAS. Valdivia, Universidad Austral de Chile, Chile.
- Leal, S., & Urrea, J. (2015). *Ingenio y Pasión*.
- Leon, E. d. (2015). *Gestión del equipo de trabajo del almacén*. Mexico: EDITORIAL ELEARNING S.L.
- Marti, G. N., Canut, T. L., & Vergara, D. L. (2008). *ENFERMERIA PSICOSOCIAL Y SALUD MENTAL*. Barcelona: Elsevier Doyma, S.L.
- MORENO, RAMIREZ, & TAMANI. (2016). El desarrollo del personal y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del FONDECYT. Lima, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, PERÚ.
- Olea, C. (2010). EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN: CARACTERIZACIÓN Y UNA PROPUESTA PARA LA GRAN EMPRESA CHILENA . Santiago, Universidad de Chile, Chile.
- Paitan, H. Ñ., Mejia, E. M., Ramirez, E. N., & Paucar, A. V. (2014). *Metodolia de la Investigación Cuantotativa - Cualitativa y Redaccion de Tesis*. Bogota: Ediciones de la U.
- Palomo, M. (2013). *Liderazgo y Motivación de Equipos de Trabajos* . Madrid: ESIC Editorial.
- Peña, M. S. (2010). *Gestion del Conocimiento. El modelo de gestion de empresas siglo XXI*. La Coruña: Netbiblo S.L.
- Proaño, F. M. (2014). DISEÑO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN EN BASE AL MODELO DE RETORNO DE INVERSIÓN - ROI - PARA LA PLANTA CENTRAL DEL MINISTERIO DE DDEFENSA NACIONAL, CORRESPONDIENTE AL PERIODO FISCAL 2013. Quito, Universidad Catolica del Ecuador, Ecuador.
- Quezada, L. N. (2010). *Metodologia de la Investigación Estadistica Aplicada en la Investigación*. Lima: Editora Macro EIRL.

- Riera, V. A., Garrido, E. J., Vaquer, C. M., Puig, E. T., & Canela, N. V. (2014). *Guia para el Analisis Estadistico con R Comander*. Barcelona : Universidad de Barcelona.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Education.
- Rosa Alicia Elizondo Callejas, J. S. (2015). *Aplicación de las Tecnologías de Informacion: Desarrollo de competencias*. GRUPO EDITORIAL PATRIA.
- Ruiz, J. (2014). DESARROLLO DEL PERSONAL Y SATISFACCION LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANCHEZ CARRIÓN. TRUJILLO, UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO , PERU.
- Saavedra, I., Pérez, E., & Fernandez, V. (2009). *Dirección de Recursos Humanos*. Madrid: Fernandez Ciudad S.L.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2014). *Metodologia de la Investigación*. Mexico: McGraw Hill Education.
- Siliceo, A. (2013). *Capacitación y Desarrollo del Personal*. México: LIMUSA.
- Snell, S., & Bohlander, G. (2013). *Administración de Recursos Humanos*. México: Cengage Learning.
- Stephen, R., & Jude, T. (2010). *Introducción al Comportamiento Organizativo*. Mexico: Pearson Education.
- Tapia, I. T. (2018). *La Epistemologia de la Administración* . Lima : San Marcos E.I.R.L.
- Tinoco, R. (2017). El desarrollo del talento humano en la Universidad Corporativa Intercorp. Lima, Pontificia Universidad Católica del Perú.

ANEXOS

CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES: Se le pide por favor leer cada pregunta y luego marcar con una “X” en el espacio que crea conveniente, según el número que le corresponde a cada alternativa que se muestra a continuación.

1 = Nunca	2 = Casi Nunca	3 = A Veces	4 = Casi Siempre	5 = Siempre
-----------	-------------------	-------------	---------------------	-------------

EDAD: ____	SEXO: <input type="checkbox"/> FEMENINO <input type="checkbox"/> MASCULINO	TIEMPO DE TRABAJO: _____				
		1	2	3	4	5
1)	¿Considera usted que la empresa realiza una adecuada inversión de sus recursos económicos para llevar a cabo su programa de capacitación al personal?					
2)	¿La empresa da a conocer el diseño de capacitación que aplicaran para su personal?					
3)	¿Considera usted que el tiempo asignado en las capacitaciones, donde usted ha participado, fue el adecuado?					
4)	¿Considera usted que las capacitaciones recibidas le han permitido aprender un poco más sobre las funciones que realiza?					
5)	¿La empresa realiza capacitaciones que desarrollen la inteligencia emocional para un mejor entorno laboral?					
6)	¿Considera usted que las capacitaciones están enfocadas en agilizar las actividades que Ud. realiza?					
7)	¿Considera usted que las capacitaciones recibidas representan una oportunidad para su desarrollo personal?					
8)	¿Cree usted que las capacitaciones recibidas cumplen con las necesidades requeridas para su posición en la empresa donde labora?					
9)	¿Considera usted que las capacitaciones que se brindan están acorde a las estrategias de la empresa?					
10)	¿Existe una comunicación previa, por parte de su empresa, respecto a las capacitaciones que se brindan en la organización?					
11)	¿Considera usted que su experiencia en las funciones que realiza es suficiente para afrontar desafíos empresariales?					
12)	¿Cree usted que la empresa se preocupa por incentivar la formación de sus empleados en las actividades que realiza?					

13)	¿Cree usted que la productividad de los colaboradores se incrementa si se capacita constantemente?					
14)	¿Piensa usted que se encuentra preparado para posibles cambios que se puedan dar en la empresa donde trabaja?					
15)	¿Considera usted que la empresa se interesa en que los colaboradores puedan lograr su realización personal?					
16)	¿Cree usted que la empresa tiene preparados a sus colaboradores para que se adapten con éxito a los cambios?					
17)	¿Considera usted que la empresa utiliza las herramientas necesarias para que el personal se sienta orientado al cumplimiento de los objetivos?					
18)	¿Considera usted que la empresa busca reducir ineficiencias a través de la priorización de actividades estratégicas?					
19)	¿Considera usted que la empresa donde labora se preocupa por mantener al personal motivado para el logro de los objetivos?					
20)	¿Cree Ud. que la empresa se preocupa por mantener e incrementar un ambiente laboral adecuado para los colaboradores?					

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(/ta):

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Facultad de ciencias Empresariales EAP de Administración de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2017 I, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Bachiller y título Profesional de licenciado en Administración.

El título de mi proyecto de investigación es: **Gestión de la Capacitación y su influencia en el Desarrollo del Personal en Clínica Internacional, Área Administrativa, San Borja – 2016** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en las variables comprendidas en mi investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Firma

Apellidos y nombre: Amaya Encarnación Nohora Tibizay
D.N.I 43535146

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable Independiente: Gestión de la capacitación

La capacitación es el proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. CHIAVENATO (2007, pág. 386)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Proceso Educativo

Según Murcia (2004) menciona al proceso educativo como acciones participativas o comunicativas para la producción de conocimiento, mediante la integración de recursos y métodos tecnológicos (p.51).

Dimensión 2: Adquisición de Conocimientos

Según Arbones (2006) menciona "La Adquisición de Conocimientos se trata de acceder a los conocimientos generados en el exterior y la generación propia..... Algunos instrumentos favorecen a la adquisición de conocimientos (p. 62)

Dimensión 3: Objetivos

Según Ponce (2005) considera los objetivos como "Aquello que se lanza hacia una meta concreta y precisa...los fines que queremos alcanzar...fines que nos proponemos, y entendamos por estos aquello que se pretende obtener en toda operación o actividad" (p.29).

Variable Dependiente: Desarrollo del Personal

El desarrollo personal es una experiencia de interacción individual y grupal a través de la cual los sujetos que participan en ellos, desarrollan u optimizan habilidades y destrezas para la comunicación abierta y directa, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones, permitiéndole conocer un poco más de si mismo y de sus compañeros de grupo, para crecer y ser más humano. CHALLA (2004, pág. 112)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Habilidades y Destrezas

Según Viade (2003) menciona a la habilidad como "La capacidad adquirida por aprendizaje de producir unos resultados previstos con el máximo de certeza y, frecuentemente con el máximo ahorro de tiempo, de energía o de ambas cosas" (p.51).

Dimensión 2: Toma de Decisiones

Según Robbins y Judge (2009) mencionan "La toma de decisiones ocurre como reacción a un problema. Es decir hay una discrepancia entre el estado actual de la realidad y algún estado deseable, por lo que se requiere considerar cursos de acción alternativos (p.147).

Dimensión 3: Relaciones Interpersonales

Londoño (2008) Thorndike define a las relaciones interpersonales como "la habilidad de comprender y gestionar las relaciones humanas cuya base principal es el sentido de la empatía, habilidad necesaria para vivir y sobrevivir en este mundo individualizado" (p.147).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable Independiente: Gestión de la Capacitación

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Proceso Educativo	Recursos Económicos/Humanos	1	Escala de Likert: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	Diseño	2	
	Tiempo	3	
Adquisición de conocimientos	Aprendizaje	4	
	Inteligencia emocional	5	
	Enfoque	6	
	Oportunidad	7	
Objetivos	Necesidades	8	
	Estrategia	9	
	Información	10	

Fuente: Elaboración propia.

Variable Dependiente: Desarrollo del personal

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Habilidades y destrezas	Experiencias	11	Escala de Likert: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	Formación	12	
	Productividad	13	
Toma de decisiones	Cambios	14	
	Realización Personal	15	
	Adaptación	16	
	Herramientas	17	
Relaciones interpersonales	Actividades	18	
	Motivación	19	
	Ambiente laboral	20	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTION DE LA CAPACITACION

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1							
1	¿Considera usted que la empresa realiza una adecuada inversión de sus recursos económicos para llevar a cabo su programa de capacitación al personal?	/		/		/		
2	¿La empresa da a conocer el diseño de capacitación que aplicará para su personal?	/		/		/		
3	¿Considera usted que el tiempo asignado en las capacitaciones, donde usted ha participado, fue el adecuado?	/		/		/		
	DIMENSION 2							
4	¿Considera usted que las capacitaciones recibidas le han permitido aprender un poco más sobre las funciones que realiza?	/		/		/		
5	¿La empresa realiza capacitaciones que desarrollen la inteligencia emocional para un mejor entorno laboral?	/		/		/		
6	¿Considera usted que las capacitaciones están enfocadas en agilizar las actividades que Ud. realiza?	/		/		/		
7	¿Considera usted que las capacitaciones recibidas representan una oportunidad para su desarrollo personal?	/		/		/		
	DIMENSION 3							
8	¿Cree usted que las capacitaciones recibidas cumplen con las necesidades requeridas para su posición en la empresa donde labora?	/		/		/		
9	¿Considera usted que las capacitaciones que se brindan están acorde a las estrategias de la empresa?	/		/		/		
10	¿Existe una comunicación previa, por parte de su empresa, respecto a las capacitaciones que se brindan en la organización?	/		/		/		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESARROLLO DEL PERSONAL

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Fertiliencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
11	DIMENSIÓN 1 ¿Considera usted que su experiencia en las funciones que realiza es suficiente para afrontar desafíos empresariales?	/						
12	¿Cree usted que la empresa se preocupa por incentivar la formación de sus empleados en las actividades que realiza?	/		/		/		
13	¿Cree usted que la productividad de los colaboradores se incrementa si se capacita constantemente?	/		/		/		
14	DIMENSIÓN 2 ¿Piensa usted que se encuentra preparado para posibles cambios que se puedan dar en la empresa donde trabaja?	SI	No	SI	No	SI	No	
15	¿Considera usted que la empresa se interesa en que los colaboradores puedan lograr su realización personal?	/		/		/		
16	¿Cree usted que la empresa tiene preparados a sus colaboradores para que se adapten con éxito a los cambios?	/		/		/		
17	¿Considera usted que la empresa utiliza las herramientas necesarias para que el personal se sienta orientado al cumplimiento de los objetivos?	/		/		/		
18	DIMENSIÓN 3 ¿Considera usted que la empresa busca reducir ineficiencias a través de la priorización de actividades estratégicas?	SI	No	SI	No	SI	No	
19	¿Considera usted que la empresa donde labora se preocupa por mantener al personal motivado para el logro de los objetivos?	/		/		/		
20	¿Cree Ud. que la empresa se preocupa por mantener e incrementar un ambiente laboral adecuado para los colaboradores?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mgs. Sol. C. E. Acosta Encarnación DNI: 25703675

Especialidad del validador: Psicología

...del...de...del 20...6

[Handwritten signature]

Fertiliencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESARROLLO DEL PERSONAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Referencial ²		Cantidad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
11	DIMENSIÓN 1 ¿Considera usted que su experiencia en las funciones que realiza es suficiente para afrontar desafíos empresariales?							
12	¿Cree usted que la empresa se preocupa por incentivar la formación de sus empleados en las actividades que rebaza?							
13	¿Cree usted que la productividad de los colaboradores se incrementa si se capacita constantemente?							
14	DIMENSIÓN 2 ¿Piensa usted que se encuentra preparado para posibles cambios que se puedan dar en la empresa donde trabaja?	SI	No	SI	No	SI	No	
15	¿Considera usted que la empresa se interesa en que los colaboradores puedan lograr su realización personal?							
16	¿Cree usted que la empresa tiene preparados a sus colaboradores para que se adapten con éxito a los cambios?							
17	¿Considera usted que la empresa utiliza las herramientas necesarias para que el personal se sienta orientado al cumplimiento de los objetivos?							
18	DIMENSIÓN 3 ¿Considera usted que la empresa busca reducir ineficiencias a través de la priorización de actividades estratégicas?	SI	No	SI	No	SI	No	
19	¿Considera usted que la empresa donde labora se preocupa por mantener al personal motivado para el logro de los objetivos?							
20	¿Cree Ud. que la empresa se preocupa por mantener e incrementar un ambiente laboral adecuado para los colaboradores?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplica

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Edwin Acevedo Alvarez DNI: 3.383.3025

Especialidad del validador: Investigación

14 de JUN del 2016



¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Referencial: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Cantidad: Se establece sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es concreto, coherente y directo.

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESARROLLO DEL PERSONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
11	¿Considera usted que su experiencia en las funciones que realiza es suficiente para afrontar desafíos empresariales?	/		/		/		
12	¿Cree usted que la empresa se preocupa por incentivar la formación de sus empleados en las actividades que realiza?	/		/		/		
13	¿Cree usted que la productividad de los colaboradores se incrementa si se capacita constantemente?	/		/		/		
DIMENSIÓN 2								
14	¿Piensa usted que se encuentra preparado para posibles cambios que se puedan dar en la empresa donde trabaja?	/		/		/		
15	¿Considera usted que la empresa se interesa en que los colaboradores puedan lograr su realización personal?	/		/		/		
16	¿Cree usted que la empresa tiene preparados a sus colaboradores para que se adapten con éxito a los cambios?	/		/		/		
17	¿Considera usted que la empresa utiliza las herramientas necesarias para que el personal se sienta orientado al cumplimiento de los objetivos?	/		/		/		
DIMENSIÓN 3								
18	¿Considera usted que la empresa busca reducir ineficiencias a través de la priorización de actividades estratégicas?	/		/		/		
19	¿Considera usted que la empresa donde trabaja se preocupa por mantener al personal motivado para el logro de los objetivos?	/		/		/		
20	¿Cree Ud. que la empresa se preocupa por mantener e incrementar un ambiente laboral adecuado para los colaboradores?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. / Mg: Nobles y Saavedra, Brenda Verónica DNI: 25761338

Especialidad del validador: Administradora de Empresas

..... del 20.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, óbvio y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones/ Indicadores	Metodología	Muestra	Técnicas
<p>General: ¿De qué manera incide la gestión de la capacitación en el desarrollo del personal en una empresa prestadora de salud, área administrativa – San Borja, 2018?</p> <p>Específicos: ¿Cómo incide el proceso educativo en el desarrollo del personal en una empresa prestadora de salud, área administrativa – San Borja, 2018?</p> <p>¿Cómo incide la adquisición de conocimientos en el desarrollo del personal en una empresa prestadora de salud, área administrativa – San Borja, 2018?</p> <p>¿Cómo inciden los objetivos el desarrollo del personal en una empresa prestadora de salud, área administrativa – San Borja, 2018?</p>	<p>General: Determinar si la gestión de la capacitación incide en el desarrollo del personal en una empresa prestadora de salud, área administrativa - San Borja, 2018.</p> <p>Específicos: Determinar la incidencia del proceso educativo en el desarrollo del personal en una empresa prestadora de salud, área administrativa - San Borja, 2018.</p> <p>Determinar la incidencia de la adquisición de conocimiento en el desarrollo del personal en una empresa prestadora de salud, área administrativa - San Borja, 2018.</p> <p>Determinar la incidencia de los objetivos en el desarrollo del personal en una empresa prestadora de salud, área administrativa - San Borja, 2018.</p>	<p>General: La gestión de la capacitación incide en el desarrollo del personal en una empresa prestadora de salud, área administrativa - San Borja, 2018.</p> <p>Específicos: El proceso educativo incide en el desarrollo del personal en una empresa prestadora de salud, área administrativa - San Borja, 2018.</p> <p>-La adquisición de conocimiento incide en el desarrollo del personal en una empresa prestadora de salud, área administrativa - San Borja, 2018.</p> <p>-Los objetivos inciden en el desarrollo del personal en una empresa prestadora de salud, área administrativa - San Borja, 2018.</p>	<p>Gestión de la Capacitación</p> <p>Desarrollo del Personal</p>	<p>Proceso Educativo Recursos Diseño Tiempo</p> <p>Adquisición de Conocimientos Aprendizaje Inteligencia Emocional Enfoque Oportunidad</p> <p>Objetivos Necesidades Estrategia Información Habilidades y Destrezas Experiencia Formación Productividad</p> <p>Toma de Decisiones Cambios Realización personal Adaptación Herramientas</p> <p>Relaciones Interpersonales Actividades Motivación Ambiente laboral</p>	<p>Tipo de Investigación : Aplicada Nivel de Investigación : Descriptivo Correlacional</p> <p>Diseño de la Investigación : No experimental Transversal</p>	<p>Población: 45 empleados de una empresa prestadora de salud, área administrativa - San Borja, 2018</p> <p>Muestra y Tipo de Muestreo: Muestreo Censal Tamaño de la muestra 45 empleados del área administrativa, de una empresa prestadora de salud, San Borja, 2018.</p>	<p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Procesamiento de datos; Programa Estadístico SPSS 25</p>

FUENTE: Elaboración propia

normalidad.sav [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR00001	N Numérico	8	0	Gestión de la C...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	VAR00002	N Numérico	8	0	Desarrollo del ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	Proceso_Ed...	N Numérico	8	0	Proceso Educa...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	Adquisición...	N Numérico	8	0	Adquisición de ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	Objetivos	N Numérico	8	0	Objetivos	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	Habilidades...	N Numérico	8	0	Habilidades y D...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	Toma_de_D...	N Numérico	8	0	Toma de Decisi...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	Relaciones_...	N Numérico	8	0	Relaciones Inte...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											

Vista de datos **Vista de variables**

FUENTE: reporte SPSS

Tesis_SPSS_1.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Inversión_C...	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	Difusión_Di...	Numérico	1	0	¿La empresa d...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	Tiempo_de_...	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	Aprendizaje	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	Inteligencia...	Numérico	1	0	¿La empresa re...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	Agilizar_Act...	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	Desarrollo_...	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	Necesidade...	Numérico	1	0	¿Cree usted qu...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	Estrategia_...	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	Difusión_Ca...	Numérico	1	0	¿Existe una co...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	Experiencia...	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	Incentivar_F...	Numérico	1	0	¿Cree usted qu...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	Incremento_...	Numérico	1	0	¿Cree usted qu...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	Afrontar_Ca...	Numérico	1	0	¿Piensa usted ...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	Empleados...	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	Empresa_P...	Numérico	1	0	¿Cree usted q...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	Herramienta...	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	Reducción_I...	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	Empresa_M...	Numérico	1	0	¿Considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	Empresa_Cl...	Numérico	1	0	¿Cree Ud. que l...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21											
22											
23											
24											
25											
26											

Vista de datos Vista de variables

FUENTE: reporte SPSS

Yo, Ivan Orlando Tantalean Tapia, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo sede Lima Norte, revisor de la tesis titulada

"GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y EL DESARROLLO DEL PERSONAL EN UNA EMPRESA PRESTADORA DE SALUD, ÁREA ADMINISTRATIVA – SAN BORJA, 2018", de la estudiante AMAYA ENCARNACIÓN, NOHORA TIBIZAY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias 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, 28 de Noviembre del 2018


.....
Firma

Ivan Orlando Tantalean Tapia

DNI: 20036332

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y EL DESARROLLO DEL PERSONAL EN UNA EMPRESA PRESTADORA DE SALUD, ÁREA ADMINISTRATIVA - SAN BORJA, 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

NORIARA ILLIZAY AMAYA ENCARNACIÓN

ASESOR:

DR. IVAN ORLANDO TANTAI FAN TAPTA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

LIMA - PERÚ

2018



Resumen de coincidencias

24 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	11 %
2	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1 %
3	intellectum.unisabana.... Fuente de Internet	1 %
4	www.scribd.com Fuente de Internet	1 %
5	bibliotecavirtualoducal.... Fuente de Internet	1 %
6	docplayer.es Fuente de Internet	1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y EL DESARROLLO DEL
PERSONAL EN UNA EMPRESA PRESTADORA DE SALUD, ÁREA
ADMINISTRATIVA - SAN BORJA, 2018”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

NOHORA TIBIZAY AMAYA ENCARNACIÓN

ASESOR:

Dr. IVAN ORLANDO TANTALEAN TAPIA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ


2018



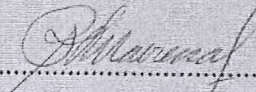
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña)
Nahora Tibizay Amaya Encarnación
 cuyo título es: "*gestión de la capacitación y el desarrollo del personal en una Empresa prestadora de salud, área administrativa, San Borja - 2018.*"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *16* (número) *Dieciséis* (letras).

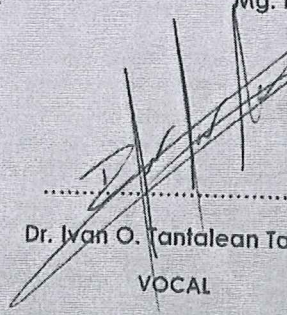
Lugar y fecha... *Lima, 27 de Noviembre 2018*



.....
Dr. Rosel Cesar Alva Arce
 PRESIDENTE



.....
Mg. Liliana Mairena Fox
 SECRETARIO



.....
Dr. Ivan O. Tantalean Tapia
 VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado 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 LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN – SEDE LIMA NORTE, A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA LA:

Sra. AMAYA ENCARNACIÓN, NOHORA TIBIZAY .

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN TITULADO:

GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y EL DESARROLLO DEL PERSONAL EN UNA EMPRESA PRESTADORA DE SALUD, ÁREA ADMINISTRATIVA - SAN BORJA, 2018.


PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO Y/O TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA : 27 DE NOVIEMBRE DEL 2018

NOTA O MENCIÓN : 16 (DIECISEIS)




IVAN ORLANDO TANTALEAN TAPIA
Coordinador de Investigación de la EP de Administración