



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Aptitud administrativa y capacitación de los colaboradores en una
empresa de parking, San Isidro, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTOR:

Espinoza Marchena, Paul (orcid.org/0000-0002-2476-3366)

ASESORA:

Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka (orcid.org/0000-0002-7543-9275)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada ante todo a Dios, a mi madre, a mis hijas, a mi hijo y a mi familia, son ellos mi fuerza, mi motivación y valor.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad César Vallejo, mi alma Mater, a mis profesores por sus enseñanzas y mis compañeros ya que a través de ellos aprendo cada día más.

Índice de contenidos

Decicatoria	iii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	vi
Índice de gráficos y figuras	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS	38
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de frecuencia de la aptitud administrativa	21
Tabla 2. Distribución de frecuencia de las habilidades conceptuales	21
Tabla 3. Distribucion de frecuencia de las habilidades humanas	22
Tabla 4. Distribución de frecuencia de las habilidades técnicas	22
Tabla 5. Distribución de frecuencia de la capacitación	23
Tabla 6. Distribución de frecuencia del desarrollo de habilidades	23
Tabla 7. Distribución de frecuencia del desarrollo de actitudes	24
Tabla 8. Distribución de la dimension de desarrollo de conceptos	24
Tabla 9. Correlación entre aptitud administrativa y capacitación	26
Tabla 10. Correlación entre las habilidades conceptuales y capacitación	27
Tabla 11. Correlación entre las habilidades humanas y capacitación.....	28
Tabla 12. Correlación entre las habilidades técnicas y capacitación	29

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Grado de relación según coeficiente de correlación de Rho Spearman25

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la “aptitud administrativa y capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022”. El tipo de estudio fue básica orientada, de nivel correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. La muestra fue censal constituida por 34 colaboradores. La técnica utilizada fue la encuesta, mientras el instrumento fue el cuestionario, compuesto por 24 ítems de tipo Likert. Para el procesamiento de datos se utilizó el programa estadístico SPSS, la confiabilidad se determinó a través del alfa de Cronbach, ambos instrumentos resultaron altamente confiables. En cuanto a los resultados inferenciales, se utilizó el Rho de Spearman para determinar la relación de las variables aptitud administrativa y capacitación, dando como resultado una sig bilateral menor a 0,05 y un coeficiente de correlación de 0,836, lo que representa una correlación positiva muy fuerte.

Palabras clave: Aptitud administrativa, capacitación, teoría científica, modelo de administración estratégica de penrose, empresa inmobiliaria

Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship between the "administrative aptitude and training of employees in a parking company, San Isidro, 2022". The type of study was basic oriented, correlational level, with a non-experimental cross-sectional design. The sample was census made up of 34 collaborators. The technique used was the survey, while the instrument was the questionnaire, composed of 24 Likert-type items. For data processing, the SPSS statistical program was used, reliability was determined through Cronbach's alpha, both instruments were highly reliable. Regarding the inferential results, Spearman's Rho was used to determine the relationship between the variables administrative aptitude and training, resulting in a bilateral sig of less than 0.05 and a correlation coefficient of 0.836, which represents a positive correlation, very strong.

Keywords: Administrative aptitude, training, scientific theory, strategic management model and service, property company

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones no solo dedican a contratar jefes o líderes por su título profesional, en estos últimos años se ha demostrado que estas personas además de ser profesionales, requieren de ciertas habilidades básicas para optimizar su desempeño, lograr las metas trazadas de la empresa y continuar desarrollando a sus equipos. El éxito de la organización también puede ser influenciado por que los gerentes desarrollan a sus empleados. Fendi (2022). Las habilidades gerenciales tienen un rol importante ya que ayudan a la sostenibilidad y desarrollo de la organización, estas se relacionan con el dominio de buenas prácticas, el requisito previo es el conocimiento técnico. Culcova, Senova, Teplicka y Tausova (2022). Inclusive las organizaciones y empresas se encargan de potenciar estas habilidades gerenciales, a través de capacitaciones, inducciones, talleres, entrenamiento, estas habilidades básicas que necesitan los gerentes y administradores a todo nivel. Las habilidades para relacionarse con otras personas son muy importantes y son muy demandadas para el éxito y efectividad de las organizaciones. Beenen, Pichler, Livingston y Riggio. (2021). Las habilidades para entrenar y desarrollar a otros, y la formación de equipos se encuentran entre las más destacadas cuando se habla de gestión. Beenen, Pichler, y Davoudpour (2018). Hace no mucho, Google realizó una investigación sobre las habilidades más valoradas en su compañía, las habilidades para entrenar fueron las más valoradas ante que las habilidades tecnológicas y de big data la cuales quedaron en séptimo lugar. Glacer (2018). Las personas que no desarrollen estas habilidades simplemente ya no son competentes. A nivel internacional, El rey de los estacionamientos quien empezó de la con 60 estacionamientos y llegó a ser líder de los estacionamientos en España y Portugal adquiriendo más de 300 estacionamientos, en el 2018 quedó suspendido de sus facultades administrativas y disposición de sus patrimonios debido a problemas financieros. García (2018). También, se puede señalar el caso de una organización que se dedica a brindar servicios de parking a nivel internacional, la empresa se vio desacreditada y perjudicada públicamente debido a una mala atención por parte de unos de sus colaboradores hacia una cliente con bastante influencia pública, quien señaló que recibió un maltrato de parte del personal,

ocasionando diversas críticas, despedido y la conclusión de sus servicios en centro comercial. Ludena (2019). Recordemos también el caso de Blockbuster, quienes eran líderes con más de 3000 sucursales en todo el mundo, incapaces de desarrollar sus habilidades cognitivas y desarrollar a su equipo, no fueron capaces de adaptarse a los cambios drásticos de la globalización, no vieron la llegada del streaming y rechazaron las ideas de los inversionistas de Netflix. Noticias Retail (2022).

Herrera (2022) considera que la principal habilidad que todo profesional debe poseer, es la de aprender, también considera que la clave está en generar y desarrollar capacidades de empatía con otras personas, a fin que puedan potenciar sus capacidades y se adapten a los constantes cambios.

A nivel local, en una empresa de parking; una empresa con diferentes unidades de negocio dedicadas al rubro inmobiliario, los nuevos colaboradores antes de ingresar a la empresa recibían una inducción y pasaban por varias evaluaciones, además de recibir 2 días de entrenamiento en campo en diferentes sedes, donde se les brindaba la información relacionada a la empresa de forma clara y precisa, siempre se recalca que era una empresa centrada y orientada a la atención del cliente y que los colaboradores eran los representantes de la empresa; al llegar al centro destinado para laborar, ubicado en un centro comercial del distrito de Miraflores, los supervisores y el administrador, recibían muy cordialmente a los colaboradores nuevos, estos aprendían de otros colaboradores con mayor antigüedad, se evidenciaba bastante ausencia de parte de los supervisores y el administrador, ellos no se encargaban de orientar y entrenar al personal en cuanto a cómo debían de dirigirse a los clientes, tampoco se encargaban de brindar una capacitación en campo y mucho menos dar una felicitación a sus trabajadores por su buen desempeño, el equipo siempre se mantenía desorientado, y cuando había un problema los colaboradores eran los que tenían que atender al cliente y brindarle solución; los supervisores y el administrador se limitan a dar indicaciones solo por teléfono o por la radio de comunicación frente a las quejas por mal servicio; se pudo observar en las diferentes visitas en campo, se encontraba al personal desorientado, no sabían los procesos, los supervisores y administradores se limitaban a entregar una hoja a los colaboradores, indicándoles

que serían evaluados y de no aprobar se les retiraría de la empresa; se evidenciaba un gran problema del servicio, no había calidad, las capacitaciones no le servían al personal. Esto se evidencio públicamente cuando hubo un incendio en uno de los locales en un centro comercial ubicado en Santiago de Surco, los colaboradores ubicados en la salida empezaron a cobrar a los clientes, en vez de dar las facilidades de salida en plena emergencia; acto que debilito la marca y el prestigio de la empresa, Plataforma_Igr (2019).

El problema anteriormente expuesto, se evidencio con mayor impacto durante la pandemia, la falta de habilidades de los líderes de nivel medio intermedio, afectó el entrenamiento y capacitación del personal ocasionado diferentes problemas en la empresa, como rotación, incumplimiento de procedimientos afectando la rentabilidad de la empresa. Actualmente todas las empresas se dedican a repotenciar las habilidades del personal con el fin de ser más rentables y eficientes como organización, así mismo, se dedican a desarrollar y potenciar al personal a fin de que puedan seguir creciendo dentro de la organización.

En ese marco, el problema de investigación planteado es el siguiente, ¿Qué relación existe entre la aptitud administrativa y capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022? con los problemas específicos siguientes: ¿Qué relación existe entre las habilidades conceptuales y capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022? ¿Qué relación existe entre las habilidades humanas y capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022? ¿Qué relación existe entre las habilidades técnicas y capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022?

Asimismo, el presente estudio, tiene una justificación práctica y teóricamente, debido a que ofrece información sobre la aptitud administrativa y capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro 2022, ya que es necesario conocer con que habilidades cuentan los administradores actualmente; y con los

resultados obtenidos sugerir estrategias y programas de desarrollo para que los supervisores puedan desenvolverse de forma óptima en sus labores y capacitar correctamente al personal. En otro sentido, la investigación se apoyó en la Teoría Científica de Taylor y el Modelo de Administración Estratégica de Penrose.

Gracias al estudio realizado, la información y datos obtenidos contribuirán a la empresa de parking, analizar, determinar el nivel de la actitud administrativa de los supervisores; tener claro que habilidades debe tener y deben desarrollar sus supervisores para que puedan capacitar correctamente a los colaboradores poniendo en disposición los resultados a las autoridades de la organización empresarial, en base a los resultados conseguidos de la investigación, la organización podrá desarrollar y brindar herramientas necesarias para el personal, esto contribuirá al supervisor a ser altamente competitivo y eficiente en sus labores designadas, de tal manera que se justifica de forma práctica.

De igual manera, el estudio tiene una justificación metodológica debido a que se construyeron dos instrumentos de recolección de datos a través del cuestionario donde se evaluó cada uno de los miembros a través de la encuesta obteniendo la información de los indicadores, la información de las dimensiones y finalmente la información de las variables de la presente investigación, resultados reales que reflejan la problemática en la empresa.

Referente a la justificación social se justifica ya que pretende contribuir a la mejora de la calidad de vida de los clientes y trabajadores.

Por otra parte, el objetivo principal de la investigación es, determinar la relación entre la aptitud administrativa y la capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022. Asimismo, los objetivos específicos de la investigación fueron las siguientes: determinar la relación entre las habilidades conceptuales y la capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022; determinar la relación entre las habilidades humana y la capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022 y por último, determinar

la relación entre las habilidades técnicas y la capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022.

Consecuentemente, se formuló la siguiente hipótesis general, existe relación directa entre la aptitud administrativa y capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022. También, se consideraron las siguientes hipótesis específicas; existe relación directa entre las habilidades conceptuales y capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022; existe relación directa entre las habilidades humanas y capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022; finalmente, existe relación directa entre las habilidades técnicas y capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

El marco teórico está constituido por los antecedentes o trabajos previos, el fundamento epistemológico en las teorías relacionadas y los conceptos de las variables del estudio.

Entre los trabajos previos podemos citar a García y Navarro (2022) en su artículo de investigación realizada a empresas dedicadas al servicio hotelero comprendiendo una muestra de 72 unidades donde se consideraron tanto hoteles como otras empresas dedicadas al servicio turístico, utilizaron la prueba Kaiser – Meyer – Olkin measure para establecer la correlación de las variables, las cuales dieron como resultados positivos de correlación de las variables llegando a la conclusión que las habilidades gerenciales no son consideradas como factor definitivo en la contratación de los gerentes sin embargo sería conveniente tenerlas en cuenta en el momento de la contratación o como parte de un plan de que permita desarrollo personal ya que con ello se potenciaría el desempeño del gerente en la práctica de sus funciones.

Por su parte, Obermayer, Kóvári, Leinonen, Bak, & Valeri. (2022), en su artículo de investigación aplicado a los gerentes de todos los niveles en las organizaciones empresariales de la Unión Europea donde tuvieron como meta determinar que habilidades gerenciales son las más importantes, cuales se usan y cuánto tiempo le dedican, utilizaron el cuestionario al azar aplicado a todos los gerentes de diferente nivel, según los resultados obtenidos de la encuesta mostraron reservas en el uso de habilidades gerenciales en las empresas, según los resultados obtenidos de la encuesta de cuestionario los autores recomiendan mayores capacitación y mayor uso de las habilidades gerenciales ya que ganarían conocimientos sobre como capacitar a sus subordinados.

Además, Khojasteh (2018) en su artículo de investigación realizado en las empresa de servicio automotriz el cual tuvo como objetivo las habilidades gerenciales

necesarias para los gerentes globales, el estudio consto con 1020 ejecutivos de los cuales con información estadística se encuestó a 470 personas, recogiendo datos descriptivos, donde obtuvo como resultado que entre los componentes de las habilidades gerenciales como la motivación efectiva, la autoconciencia, el manejo de estrés, la comunicación constructiva, la resolución efectiva de problemas, el uso de tecnologías, la habilidad de gestión de equipos, la delegación de autoridad, el liderazgo de cambios positivos, la adaptabilidad, la influencia en los demás, la gestión eficaz de conflictos y la aplicación de requisitos de gestión obtuvieron el mayor valor.

Así mismo, Anwar (2018) indica en su artículo de investigación realizados en las escuelas de nivel secundarias el cual tuvo como objetivo describir el nivel de las capacidades gerenciales de los directores, la calidad de entrenamiento de los supervisores y el desempeño de los maestros y la relación de estos aspectos, utilizando la encuesta para conectar cada variable, donde los encuestados fueron 57 profesores, en su estudio determino que las variables se categorización como suficientes, hallando correlación entre las variables, los resultados determinaron que existe la necesidad de mejorar las variables para que la entidad educativa a fin de incrementar la competitividad y a niveles académicos y no académicos.

Por su parte, Guarnizo (2018) describe en su investigación internacional realizada a las entidades educativas de nivel superior relacionadas a la gestión del talento humano de una Universidad ubicada en Ecuador, el cual planteo como meta general establecer las competencias y las habilidades gerenciales que poseen las autoridades académicas y administrativas en una entidad educativa técnica ubicada en Ecuador como eje principal en una mejorar la gestión del capital humano, su investigación tuvo un enfoque cualitativo con investigación de campo, investigación bibliográfica e investigación documental, el nivel de investigación fue relacional, y su población estuvo conformado de 812 empleados y su muestra analizada fue 268, concluye que el personal docente y administrativo no cuenta con las habilidades necesarias lo que infiere en el rendimiento del aprendizaje de los alumnos por parte

del personal administrativo y los docentes de dicha institución.

A nivel nacional Galindo & Gonzales (2022) En su estudio el cual tuvo como meta principal establecer la relaciones de las habilidades gerenciales y el éxito de las consultoras de una empresa dedicada al rubro de belleza ubicada en el departamento de Chiclayo, en dicho estudio los investigadores aplicaron una metodología cuantitativa de tipo descriptiva correlacional, con un corte de diseño no experimental teniendo una muestra conformada de 156 trabajadores, en dicha investigación consideraron el cuestionario como instrumento de recolección de información utilizando herramientas estadísticas donde lograron determinar la confiabilidad del instrumento a través del Alfa de Cronbrach, utilizaron la correlación del método de Spearman para medir la relación de sus variables donde determinaron que existe una relación positiva directa moderada de 0.658, entre las dos variables sujetas a su investigación.

Mientras Ramírez (2022) en su trabajo de estudio el cual tuvo como meta principal determinar la relación de las variables en una empresa dedicada al rubro del entretenimiento en el distrito de Santiago de Surco, fue un estudio tipo cuantitativo el cual tuvo un diseño no experimental de tipo básica, aplicando el método hipotético deductivo con una muestra total de 100 empleados, utilizando el cuestionario y encuesta como técnica e instrumento el cual fue validado por el juicio de expertos determinando una alta confiabilidad de las variables determinadas a través del método del Alfa de Cronbrach, los encuestados determinaron que los niveles de la variable 1 se encontraba en un nivel regular, concluyeron con una relación positiva alta según la prueba de Rho de Spearman asumiendo como conclusión que se evidencia en una correlación relativa alta.

Por su parte Silva (2021) en su investigación dirigida a compañías de servicio informativo ubicadas en el distrito de San Isidro, donde tuvo como meta principal determinar las incidencias de las habilidades gerenciales en el desarrollo

organizacional de dichas compañías, el cual conto con un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental de nivel correlacional causal. Su muestra fue conformada por 106 gerentes de nivel alto quienes se desempeñaban en el rubro de servicio de informática, utilizaron el cuestionario como instrumento y la encuesta como técnica, obteniendo como resultado de confiabilidad a través del método de Alfa de Cronbach de 0.844 a 0.0848 obteniendo como conclusiones que cuando existen habilidades gerenciales también existirá un correcto desarrollo organizacional, evidenciando que existe influencia de las habilidades básicas en los procesos de desarrollo de la organización.

Por su parte Gonzales (2022) en su investigación dirigida a un restaurante ubicado en el distrito de Miraflores, donde tuvo como meta principal establecer la relación entre las habilidades gerenciales y la satisfacción de personal de dicha compañía, el cual conto con un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental de nivel descriptivo correlacional. Su muestra estuvo compuesta por 30 empleados que se desempeñaban en el rubro de comidas, utilizo el cuestionario como instrumento y la encuesta como técnica, obteniendo como resultado de confiabilidad a través del método de Alfa de Cronbach de 0.674 obteniendo como conclusiones que cuando existe relación alta entre las habilidades gerenciales y la satisfacción del personal.

A continuación, Mamani (2018) en su tesis relacionada a una organización dedicada al servicio de abastecimiento y logística la cual lleva sus operaciones en el distrito de San Juan de Miraflores teniendo como meta universal establecer la correlación entre las variables en la empresa dedicada al abastecimiento y logística, utilizando el método cuantitativo, así mismo, el tipo de estudio fue no experimental transversal, de diseño descriptivo - correlacional, mientras tanto la población estuvo determinada por 45 operarios y la muestra fue de tipo censal, utilizando para la recolección de datos el instrumento y técnica de la encuesta y cuestionario validadas previamente por el criterio de los expertos, en su investigación obtuvo como resultados con el análisis de R de Pearson 0,793 donde se negó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis del investigador concluyendo que existe relación significativa entre las

variables con una correlación de 0,116 y 0,117 determinadas en el estudio.

Por su parte, Rojas & Cabrera (2022) en su investigación realizada a una empresa que dedicada al servicio de turismo en Arequipa, tuvo como propósito identificar las principales competencias laborales y el desarrollo profesiones de los guías de turismo, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo donde se evacuaron las competencias de los guías a través de la encuesta, concluyendo que la mayoría de los guías de turismo cuentan con un buen nivel de competencias laborales, mientras que la apreciación respecto a su desarrollo profesional recae en un nivel regular, debido a que hay escaso reconocimiento de la capacidad laboral, así como la restringida promoción y entrenamiento laboral.

Por su parte Sánchez (2022) en su investigación en una empresa de ventas ubicada en el departamento de Piura, donde tuvo como meta principal establecer la relación entre las habilidades gerenciales y la gestión de ventas, el cual conto con un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental de nivel descriptivo correlacional. Su muestra fue constutuida por 60 trabajadores que se desempeñaban en el área de ventas, utilizo el cuestionario como instrumento y la encuesta como técnica, obteniendo como resultado de confiabilidad a través del método de Alfa de Cronbach de 0.674 obteniendo como conclusiones que cuando existe correlación de ,972 positiva muy alta entre las habilidades gerenciales y la gestión de ventas.

En alusión a las teorías relacionadas a la variable Aptitud administrativa se tuvo en cuenta a la Teoría Científica de Taylor donde señala que el objetivo primordial de la administración reside en asegurar el beneficio máximo para el empleado y el empleado, Taylor, observo que muchos trabajadores realizaban su trabajo sin orientación a su manera y sin contar con indicaciones uniformes y claras, esto provocaba que se desarrollaran de forman ineficiente y por debajo de sus competencias, así mismo, consideraba que este problema se podría corregir si los supervisores les brindaban entrenamiento, capacitación y el soporte necesario para

desempeñarse de manera correcta. (p.61).

Por otro lado, Arbaiza (2014) en tanto al modelo de administración estratégica basado en recursos de E. Penrose busca explicar cómo las organizaciones crecen y como surgen las competencias y diferencias entre ellas a través del análisis causal interno, define en su enfoque teórico que la organización es un ambiente que recibe y alberga conocimiento, Penrose indica que el personal aprende como resultado de la enseñanza y esta a su vez influye en el trabajo tanto de los directivos como los trabajadores a cualquier nivel y motivan la expansión de la organización aprovechando oportunidades y nuevos servicios. Es importante el papel de los directivos ya que sus acciones pueden beneficiar o limitar el crecimiento de la organización en tanto conozcan sus recursos. (p.109).

Mientras tanto Arbaiza (2014) señala el modelo Denisson, en su investigación de 25 años analiza la cultura de la organización y cómo influye en el rendimiento de la entidad empresarial, este modelo se compone de cuatro grandes rasgos, adaptabilidad, misión, involucramiento y consistencia y tiene circunstancias de riesgo internos y elementos externos que puede hacer cambiar su adaptabilidad, para Denisson las organizaciones adaptables e involucradas son más capaces y tienen mayor adaptabilidad al cambio, los valores perduran y los líderes son capaces de incorporar diferentes elecciones para el manejo de la empresa y a nivel interno se tienen definidos los procesos y lo que se debe hacer y lo que no. (p.27).

Por su parte, Hernández (2021), manifiesta que la teoría del aprendizaje situacional de Lev Vygotsky, quien enfatizó el aspecto social, indica que el aprendizaje situacional precede al desarrollo a diferencia del aprendizaje abstracto tradicional, el aprendizaje situado toma lugar en el lugar del trabajo real en base a las experiencias, el aprendizaje y la interacción social entre los demás, su éxito se basa en la interacción.

Teorías de los seis organizacionales de Mintzberg, esta teoría se basa en destacar la labor del administrador influyendo en 6 funciones principales como cabeza,

Líder, enlace, guía, transmisor de información y responsable en la toma de decisión, todos estas se relacionan con la especialización de la labor, la formalización y el desarrollo del comportamiento a través de la capacitación y el entrenamiento. Castillo y Morales (2006)

De la misma manera, Schermerhorn (2013) menciona el modelo de liderazgo situacional de Hersey – Blanchard plantea que los líderes exitosos adaptan su estilo de liderazgo conforme a la situación, estos estilos son de delegación, de forma participativa, de vendedor y de mando. Dicho modelo siempre está orientado hacia las tareas y con el apoyo requerido del líder. También, podemos mencionar la teoría de los Stakeholders de Argandoña (2011), quien hace referencia a la generación de valor no solo económico, sino en todos los aspectos ya que menciona que a través de los aprendizajes operativos y evaluativos puede mejorar las capacidades de las personas y organizaciones.

Para Schermerhorn (2013) aptitud administrativa es una capacidad basada en habilidades que necesitan los administradores a todo nivel para ejercer correctamente sus funciones. (p. 22). De igual manera para Koontz & Weihrich & Cannice (2008) las habilidades y características que requieren los administradores en las organizaciones estas varían según el nivel que tengan en la empresa. Según Whetten & Cameron, (2005) son habilidades que pueden ser observadas por otros, están bajo el control de la persona y pueden desarrollarse por las propias personas los administradores con alto desempeño deben de contar con estas habilidades para alcanzar los objetivos deseados (p. 8). Mientras Mashavira y Chipunza (2021), citando a Maxhauri, Velu y Jashari lo definen con un conjunto de habilidades , actitudes, conocimientos y conductas que un individuo requiere para ser eficaz en un puesto de trabajo.

Según Chiavenato (2017) manifiesta que la capacitación es el conjunto de procesos educativos de plazo corto, en el cual se aplica de forma sistemática y organizada, permitiendo a las personas aprender actitudes, conocimientos y competencias en función de metas definidas planificadas. (p.371). Mientras

Barrenechea (2022) citando a Warthon (2017) lo define como el suceso de generar y desarrollar conocimientos y habilidades en una persona, estos conocimientos son teóricos como prácticos. De igual manera, según Conte y Santana (2022) citando a Billikof (2016) indica que consiste en explicar, enseñar con el ejemplo la forma correcta de hacer las labores bajo supervisión, está relacionada con la adquisición de conocimientos los cuales favorecen al correcto auto desempeño. Finalmente, Martínez, Carbajal y Palenzuela (2022) mencionando a Infante y Breifo (2017) definen a la capacitación como la acción que prepara a las personas para afrontar las situaciones en el ámbito laboral. Por su parte Plascencia (2020) indica que la capacitación contribuye en la adaptación y perfeccionamiento del trabajador en su puesto desarrollando competencias para enfrentarse a los cambios externos que sufre la organización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Para Ander- Egg (2011) la investigación básica orientada, es la que tiene como propósito verificar la veracidad o falsedad las hipótesis o respuestas anticipadas a las preguntas de investigación. En tal sentido la investigación fue de tipo básica orientada, ya que busca comprobar las hipótesis formuladas respecto a la asociatividad de las variables aptitud administrativa y capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022.

En relación al enfoque, tuvo un enfoque cuantitativo ya que se caracterizó por utilizar procedimientos formalizados: ya que requiere cualificación en aspectos formales relativos a cuestiones metodológicas utilizando datos cuantificados y datos fiables Ander-Egg (2011).

Conforme a ello el estudio fue de diseño no experimental – transversal ya que no se operaron premeditadamente las variables, solo observaremos los fenómenos en su ambiente para luego analizarlo y determinar su nivel, en un solo momento y una sola vez. Además, el **estudio fue correlacional** ya que busco establecer la relación entre las variables (Villanueva, 2022).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Aptitud administrativa

Definición conceptual

Para Schermerhorn (2013) es una capacidad basada en habilidades que necesitan los administradores a todo nivel para ejercer correctamente sus funciones. **(p. 22)**.

Definición operacional

Conforme a ello, Schermerhorn considera que la variable Aptitud administrativa está compuesta por tres dimensiones; las habilidades conceptuales, las habilidades humanas y las habilidades técnicas.

Dimensión 1. Habilidades conceptuales, según Schermerhorn (2013) Estas habilidades son requeridas por los administradores de alto nivel ya que implican la capacidad para analizar los problemas y soluciones desde sus indicadores más pequeños y la forma en que se relacionan entre ellas (p.20). Entre sus indicadores se encuentran la negociación y la solución de problemas. Según Bateman & Snel (2009) Son habilidades que logran identificar y resolver los problemas de forma estratégica para el beneficio de la organización los administradores con alto desempeño deben ejercitar estas habilidades conformen asciendan y tengan mayores responsabilidades dentro de la organización (p.26). Robbins & Coulter, (1995) Los administradores deben de ser capaces de reflexionar y analizar todas las situaciones difíciles, adversas que requieran formalizar una idea de solución que se presenten en la organización, dichas habilidades son primordiales para la toma de decisiones acertadas y toman mayor relevancia conforme el administrador continúe ascendiendo de nivel en la organización. (p.14).

Dimensión 2. Habilidades humanas, según Schermerhorn (2013) es la capacidad para trabajar en conjunto con otras personas, un administrador con optimas habilidades humanas podrá desempeñarse correctamente con el equipo mostrando empatía y conocimiento de sí mismo. (p. 20). Entre sus indicadores tenemos la comunicación y el liderazgo. Así mismo Chiavenato (2002) Son las habilidades para tratar con los demás y están hacen su fácil relacionamiento personal y grupal en equipos de trabajos desarrollando el estímulo de cooperación y participaron de los equipos de trabajo (p.11). Según Gómez & Balkin (2004) significa efectuar el trabajo a través de otras personas el administrador de ver ser un buen y partícipe integrante del equipo capaz de trabajar con otras personas. (p.8).

Dimensión 3. Habilidades técnicas, según Schermerhorn (2013) Son habilidades que permiten hacer uso de las destrezas y conocimientos para realizar labores puntuales estas habilidades se desarrollan a través de la experiencia y por medio de capacitación o aprendizajes. (p. 20). Entre sus indicadores se encuentran el desempeño y el uso del conocimiento. Para Robbins & Coulter (2013) Estas habilidades comprenden experiencias y conocimientos y permiten a los administradores realizar ciertas labores específicas dentro de la organización (p. 14). Sin embargo, para Arroyo (2012) es el dominio de las habilidades características de una profesión estas habilidades por sí mismo pierden valor en el transcurso del tiempo. (p. 32).

Variable 2. Capacitación de los colaboradores

Definición conceptual

Según Chiavenato (2017) manifiesta que es el conjunto de procesos educativos de plazo corto, en el cual se aplica de forma sistemática y organizada, permitiendo a las personas aprender actitudes, conocimientos y competencias en función de metas definidas planificadas. (p.371).

Definición operacional

Para la segunda variable se tuvo en cuenta la operacionalización de acuerdo a Chiavenato quien determinó las dimensiones como: desarrollo de habilidades, desarrollo de actitudes y desarrollo de conceptos.

Dimensión 1. Desarrollo de habilidades Chiavenato, (2017), consiste en potenciar las destrezas y habilidades preparando la operación y el ejercicio de las funciones, operatividad de las máquinas, equipos y herramientas. p.376. Entre sus

indicadores tenemos las habilidades del puesto y destrezas para puestos futuros.

Dimensión 2. Desarrollar actitudes Chiavenato, (2017) consiste en desarrollar y modificar los comportamientos, cambiando las actitudes con mayores oportunidades de mejora a actitudes que aporten y mejoren positivamente la concienciación y sensibilización de las personas, los colaboradores internos y los clientes externos. p.376. Entre sus indicadores se encuentran la modificación de actitudes negativas y la adquisición de nuevos hábitos y actitudes.

Dimensión 3. Desarrollo de conceptos Chiavenato, (2017), define que consiste en potenciar el nivel de captar las ideas y conceptos desarrolladas en un escenario, desarrollando mejoras con el fin de atender mejor a las personas, a pensar y analizar situaciones en términos más complejos y amplios. p.376. En sus indicadores se encuentran la adaptación de conocimientos a la realidad y el uso de conocimiento para solucionar problemas.

Escala de medición. Para medir ambas variables se empleó la escala ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

El estudio se realizó a cabo en una empresa de parking que estuvo compuesta por todos sus trabajadores y se desempeñan en el sector operativo, ubicados en el distrito de San Isidro, dicha área estuvo constituida por 45 colaboradores, donde se excluyeron a 06 supervisores y 05 colaboradores para efectos de la investigación, por lo que el total de la población resulto ser 34 colaboradores.

Define a la población como el grupo de objetos o individuos vinculados que se desea conocer en un estudio, es el conjunto de elementos que se generalizaran los datos encontrados y también son las unidades de la investigación que nos interesa estudiar, pero no siempre están dispuestos al investigador. (Mendoza&Ramírez,2020).

Ander-Egg (2011) se refiere al censo cuando se tiene en cuenta a la totalidad de la población a investigar (p.107). En ese sentido, para el estudio realizado se tomó en cuenta el censo ya que está considerado el total de la población.

Criterios de inclusión

Se tuvo en consideración a los 34 trabajadores de primera línea que se desempeñan en las áreas operativas de atención al cliente asociados directamente a la investigación.

Criterios de exclusión

Se excluyó a 05 colaboradores con menos de tres meses en la empresa, ya a los 06 supervisores operativos para no desvirtuar la investigación.

Unidad de análisis

Finalmente, la unidad de análisis permaneció constituida por los 34 colaboradores de la sección operativa de atención al cliente de la empresa de parking, San Isidro, 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Mendoza & Ramírez (2020), refieren que la encuesta es una técnica orientada a recopilar información y datos de varios elementos cuyas características son de particular interés al investigador, para ello se utiliza una lista de preguntas por escrito que se hacen llegar a los individuos con el fin de que las respondan por el mismo medio (p46). En relación a la técnica y recojo de información se aplicó la encuesta la cual estuvo dirigida a los 34 trabajadores de primera línea, donde pudieron responder con respuestas cerradas como nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

En la investigación realizada se utilizó el cuestionario como instrumento, el cual consistió en un rol de preguntas específicas con respuestas cerradas que fueron analizadas y delimitadas para las unidades a fin de medir las variables del estudio. Hernández & Fernández & Baptista, (2010, p.217).

Validez

Así mismo, el instrumento fue validado a través del juicio de expertos, quienes tienen pleno conocimiento de las variables investigadas.

Confiabilidad

Citando a Bernal (2010) alude que la confiabilidad es el grado en el que se mide un instrumento obteniendo el mismo resultado a pesar de las veces que este se valide. Para ello, se aplicó una prueba piloto a 15 colaboradores luego se validó el instrumento a través del análisis estadístico Excel, en el cual se obtuvo como resultado una alta confiabilidad del instrumento.

3.5. Procedimientos

Luego de observar los problemas y validar los instrumentos a través del juicio de expertos y determinar la confiabilidad; se realizaron las coordinaciones con el jefe de área para la aplicabilidad del instrumento de manera presencial en campo, sin afectar los horarios laborales de los colaboradores obteniendo los datos para las variables aptitud administrativa y capacitación.

3.6. Método de análisis de datos

La estadística descriptiva e inferencial fue el método que se aplicó de análisis de los datos. Mediante la estadística descriptiva se obtuvo las gráficas y tablas de las variables analizadas “Aptitud administrativa” y “Capacitación” las cuales fueron descritas de acuerdo a los resultados conseguidos en el estudio. La estadística inferencial se usó para contrastar las hipótesis formuladas.

3.7. Aspectos éticos

La investigación presente estuvo enmarcada por los valores, principios y pilares éticos básicos de la investigación contenidos en los códigos internacionales y nacionales como el respeto a las personas, la beneficencia y la justicia además se consideró los aspectos éticos indicados en la resolución de los documentos de los códigos de ética de la universidad César Vallejo.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis cuantitativo – descriptivo

Variable aptitud administrativa

Tabla 1.

Distribución de frecuencia de la aptitud administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	1	2,9	2,9	2,9
	Malo	8	23,5	23,5	26,5
	Regular	25	73,5	73,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Podemos evidenciar que en la tabla 1, la variable aptitud administrativa, según el 73.53% de los colaboradores encuestados consideraron que se encuentra un nivel regular, mientras el 23,53% de los trabajadores que fueron encuestados indicaron que se encuentra en un nivel malo, por último, los encuestados que simbolizan el 2.94% determino que se encuentra en un nivel bueno.

Dimensión habilidades conceptuales

Tabla 2.

Distribución de frecuencia de las habilidades conceptuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	3	8,8	8,8	8,8
	Malo	7	20,6	20,6	29,4
	Regular	24	70,6	70,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Diagrama de barras de las habilidades conceptual

Así mismo, en la tabla 2, se puede observar que la dimensión habilidades conceptuales, según el 70.59% de los colaboradores encuestados posee un nivel

regular, a diferencia del 20,59% de los encuestados manifestaron que se encuentra en un nivel malo, así pues, el 8.82% de los encuestados consideraron que se encuentra en un nivel bueno.

Dimensión habilidades humanas

Tabla 3.

Distribución de frecuencia de las habilidades humanas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	3	8,8	8,8	8,8
	Malo	4	11,8	11,8	20,6
	Regular	27	79,4	79,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

En la tabla 3, observada en la parte superior podemos visualizar que la dimensión habilidades humanas, para el 79.41% de los encuestados se encuentra un nivel regular, de la misma manera, el 11,76% de los encuestados indicaron que se encuentra en un nivel malo, finalmente el 8.82% de los encuestados afirmaron que se encuentra en un nivel bueno.

Dimensión habilidades técnicas

Tabla 4.

Distribución de frecuencia de las habilidades técnicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	9	26,5	26,5	26,5
	Malo	1	2,9	2,9	29,4
	Regular	24	70,6	70,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

En la tabla 4, se puede observar que la dimensión habilidades técnicas, para el 70.59% de los colaboradores encuestados se encuentro un nivel regular, mientras el 2,94% determinaron que se encuentra en un nivel malo, finalmente el 26.47% de los encuestados manifestaron que se encuentra en un nivel bueno.

Variable capacitación

Tabla 5.

Distribución de frecuencia de la capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	1	2,9	2,9	2,9
	Malo	8	23,5	23,5	26,5
	Regular	25	73,5	73,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Podemos evidenciar que en la tabla 5, la variable capacitación, según el 73.53% de los colaboradores encuestados consideraron que se encuentra un nivel regular, mientras el 23,53% de los trabajadores encuestados indicaron que se encuentra en un nivel malo, por último, los encuestados que representan el 2.94% determino que se encuentra en un nivel bueno.

Dimensión desarrollo de habilidades

Tabla 6.

Distribución de frecuencia del desarrollo de habilidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	4	11,8	11,8	11,8
	Malo	4	11,8	11,8	23,5
	Regular	26	76,5	76,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

En la tabla 6, observada en la parte superior podemos visualizar que la dimensión de desarrollo de habilidades, para el 76.47% de los encuestados se encuentra un nivel regular, de la misma manera, el 11,76% de los encuestados indicaron que se encuentra en un nivel malo, finalmente el 11.76% de los trabajadores encuestados afirmaron que se encuentra en un nivel bueno.

Dimensión desarrollo de actitudes

Tabla 7.

Distribución de frecuencia del desarrollo de actitudes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	5	14,7	14,7	14,7
	Malo	3	8,8	8,8	23,5
	Regular	26	76,5	76,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Se puede observar que en la tabla 7, que la dimensión desarrollo de actitudes para los encuestados que representaron el 76.47% se ubicó en un nivel regular, mientras el 8,82% de los encuestados determinaron que se encuentra en un nivel malo, finalmente el 14.71% de los encuestados restantes lo consideraron en un nivel bueno.

Dimensión desarrollo de conceptos

Tabla 8.

Distribución de la dimensión de desarrollo de conceptos

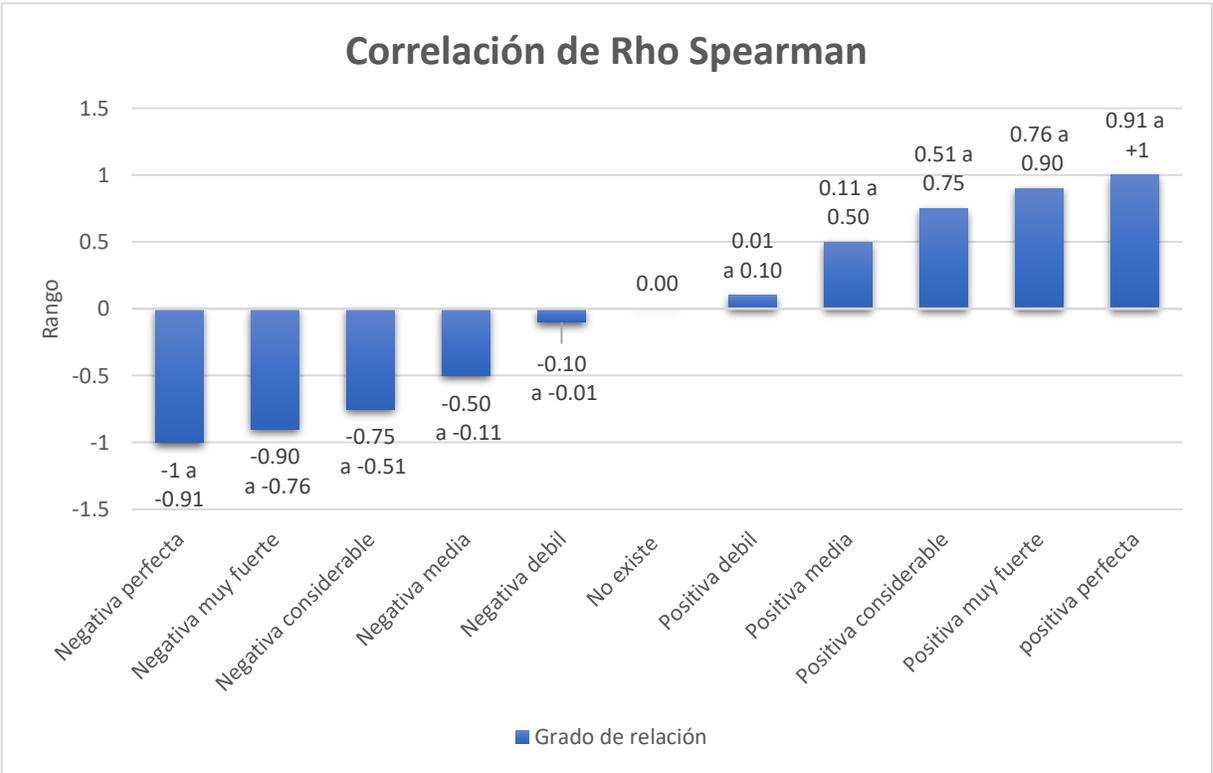
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	3	8,8	8,8	8,8
	Malo	4	11,8	11,8	20,6
	Regular	27	79,4	79,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

En la tabla 8, se pudo determinar que la dimensión desarrollo de conceptos, para el 79.41% de los colaboradores encuestados posee un nivel regular, mientras el 11,76% indicaron que se encuentra en un nivel malo, finalmente el 8.82% de los encuestados determino que se encuentra en un nivel bueno.

4.2. Análisis inferencial

Figura 1.

Grado de relación según coeficiente de correlación de Rho Spearman



Nota: Grado de correlación de Rho Spearman donde -1 a - 0.10 se encentra el nivel negativo de correlación y de 0.01 a +1 significa que existe correlación positiva.

Nivel de significancia

Regla de decisión: Si Sig. Bilateral > 0,05 se confirma la H_0 y se niega la H_1 . Si Sig. Bilateral \leq 0,05 se niega la Hipótesis nula (H_0) y se confirma la Hipótesis del investigador (H_1).

Prueba de hipótesis general

H_0 : No existe relación directa entre la aptitud administrativa y capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022.

H_1 : Existe relación directa entre la aptitud administrativa y capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022.

Tabla 9.

Correlación entre aptitud administrativa y capacitación

		Aptitud	
		Administrativa	Capacitación
Rho de Spearman	Aptitud Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,836**
		N	,000
		34	34
	Capacitación	Coeficiente de correlación	,836**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
		34	34

En la tabla 09 se observa una sig= 0,000 \leq 0,05 de modo que se niega la hipótesis nula y se confirma la hipótesis alterna; por lo tanto, si existe relación directa entre la aptitud administrativa y la capacitación de los colaboradores en una empresa de

parking, San Isidro, 2022. Así mismo, el nivel de correlación fue de .836 representada en una correlación positiva muy fuerte.

Prueba de hipótesis específica 1

H₀: No existe relación directa entre las habilidades conceptuales y capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022.

H₁: Existe relación directa entre las habilidades conceptuales y capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022

Tabla 10.

Correlación entre las habilidades conceptuales y capacitación

		Habilidades	
		conceptuales	Capacitación
Rho de Spearman	Habilidades	Coefficiente de correlación	1,000
	conceptuales	Sig. (bilateral)	,856**
		N	,000
Capacitación	Capacitación	Coefficiente de correlación	,856**
		Sig. (bilateral)	1,000
	N	,000	34

En la tabla 10 se observa una sig= 0,000 ≤ 0,05 de modo que se niega la hipótesis nula y se confirma la hipótesis alterna; es decir, si existe relación directa entre las habilidades conceptuales y la capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022. Entonces, el nivel de correlación fue de .856 lo que se traduce en una correlación positiva muy fuerte.

Prueba de hipótesis específica 2

H₀: No existe relación directa entre las habilidades humanas y capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022.

H₁: Existe relación directa entre las habilidades humanas y capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022

Tabla 11.

Correlación entre habilidades humanas y capacitación

		Habilidades		
			Humanas	Capacitación
Rho de Spearman	Habilidades Humanas	Coefficiente de correlación	1,000	,733**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	34	34
	Capacitación	Coefficiente de correlación	,733**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

En la tabla 11 se observa una sig= 0,000 ≤ 0,05 por tal razón se rechaza la hipótesis nula y se confirma la hipótesis del investigador; por consiguiente, si existe relación directa entre las habilidades humanas y la capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022. De la misma forma, el nivel de correlación fue de .733 lo que nos muestra que existe una correlación positiva considerable.

Prueba de hipótesis específica 3

H₀: No existe relación directa entre las habilidades técnicas y capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022.

H₁: Existe relación directa entre las habilidades técnicas y capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022.

Tabla 12.

Correlación entre aptitud administrativa y desarrollo de conceptos

		Habilidades		
			Técnicas	Capacitación
Rho de Spearman	Habilidades Técnicas	Coefficiente de correlación	1,000	,635**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	34	34
	Capacitación	Coefficiente de correlación	,635**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

En la tabla 12 se visualiza una sig= 0,000 ≤ 0,05 por lo tanto se niega la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador; de tal manera que, si existe relación directa entre las habilidades técnicas y la capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022. Así pues, el nivel de correlación fue de .635 lo que nos revela una correlación positiva considerable.

V. DISCUSIÓN

Como hipótesis general, se determinó que existe relación entre la aptitud administrativa y la capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022, con los resultados obtenidos en la tabla 9 se confirma un nivel de correlación positiva muy fuerte $0,836''$, mientras la significancia bilateral $= 0,000 \leq 0,05$; es decir, si existe relación directa entre la aptitud administrativa y la capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022, reflejando que las consideraciones tomadas en la aptitud administrativa tienen una relación directa con la capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022. De igual manera 73.53% de los colaboradores encuestados consideraron que la aptitud administrativa se encuentra un nivel regular, mientras el 23,53% de los colaboradores encuestados indicaron que se encuentra en un nivel malo, de la misma manera los resultados de la capacitación según el 73.53% de los colaboradores encuestados consideraron que se encuentra un nivel regular, mientras el 23,53% de los trabajadores encuestados indicaron que se encuentra en un nivel malo.

Los datos anteriores, pueden ser comparados con lo señalado por Anwar (2018) en su artículo de investigación básica, cuantitativa, descriptiva, correlacional, titulada "Gestión de Madrasa: Una Visión General de las Habilidades Gerenciales de los Directores, la Calidad del Entrenamiento de los Supervisores y el Desempeño de los Docentes en Indonesia, en el cual determino según los resultados obtenidos estadísticamente implican que existe la oportunidad de mejorar las habilidades gerenciales, el nivel de calidad de entrenamiento de los supervisores, y el desempeño de los docentes con el fin de que la organización pueda ser competitiva en aspectos académicos como no académicos con otras instituciones públicas, con estos resultados se confirma que la aptitud administrativa contribuye de manera positiva al rendimiento de los supervisores y por ende a la capacitación y entrenamiento de su equipo a fin de alcanzar la excelencia. Así mismo, Guarnizo (2018) en su investigación mixta llevada en el Ecuador, citando a Pereda y López - Guzmán (2014) indican que

las habilidades gerenciales crean una ventaja competitiva en las instituciones públicas y privadas en aquellas organizaciones que cuentan con directores con un alto nivel de habilidades directivas con aquellas organizaciones que cuentan con un capital humano menos desarrollado, además, concluye según las encuestas aplicadas a los trabajadores y universitarios de la institución indican que la mayoría de las autoridades evaluadas no fueron correctamente designadas en el proceso de selección por lo que no cuentan con las habilidades gerenciales necesarias requeridas en dichos cargos. Agregando a Arbaiza (2013) citando el modelo de recursos organizacional de Penrose, quien señala que la organización es un ambiente que alberga y genera conocimiento, el personal aprende como resultado de la enseñanza y esta a su vez influye en el trabajo de los directivos, quienes a su vez benefician o limitan el desarrollo y crecimiento de la empresa en tanto conozcan sus recursos o sepan aprovechar las oportunidades y leer el entorno.

Como primera hipótesis específica, se determinó que existe relación entre las habilidades conceptuales y la capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022 con los resultados obtenidos en la tabla 10 se confirma un nivel de correlación positiva muy fuerte $0,856$, del mismo modo, la significancia bilateral obtenida fue de $0,000 \leq 0,05$; es decir, si existe relación directa entre las habilidades conceptuales y la capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022, reflejando que las consideraciones tomadas en las habilidades conceptuales del supervisor y la capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022, de la misma manera podemos observar, que la dimensión de habilidades conceptuales, para el 76.47% de los encuestados se encuentra un nivel regular, mientras, el 11,76% de los encuestados indicaron que se encuentra en un nivel malo, finalmente el 11.76% de los colaboradores que fueron encuestados afirmaron que se encuentra en un nivel bueno.

Comparando los resultados con el estudio de Mamani (2018) en su tesis titulada Habilidades gerenciales y el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Centralogic E.I.R.L ubicada en el distrito de San Juan de Miraflores – 2018,

tesis de tipo básica, correlacional causal basándose en las teorías, X,Y y Z y según el estadístico de correlación de Pearson al 0,701 y un valor de $p=0,000$ menor a 0.005, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, con el cual se concluye que existe relación entre las habilidades personales y el compromiso organizacional de modo que las acciones tomadas en las habilidades gerenciales influyen en el compromiso organizacional, mientras Galindo y Gonzales (2022) en su investigación descriptiva correlacional desarrollada en Andahuaylas, según el coeficiente de correlación $=0.578$ y significancia bilateral < 0.05 concluyen que existe relación directa y moderada entre las habilidades conceptuales y el éxito empresarial, con estos resultados se verifica que un nivel correcto de habilidades conceptuales del supervisor influye positivamente en la capacitación de los colaboradores de la operación, agregando la Teoría Científica de la Administración de Taylor señala que esto se puede corregir siempre y cuando los líderes participen de manera activa orientando, supervisando, capacitando y brindando soporte a los colaboradores a fin de que realicen los trabajos de forma correcta y con indicaciones claras.

Como segunda hipótesis específica, se determinó la relación entre las habilidades humanas y la capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022 con los resultados obtenidos en la tabla 11 se confirma un nivel de coeficiente de correlación positiva considerable $0,733$, entre las habilidades humanas y la capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, también, se observa una significancia bilateral de $0,000 \leq 0,05$ por tal razón si existe relación directa entre las habilidades humanas y la capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022. Por otro lado, la dimensión habilidades humanas para los encuestados que representaron el 76.47% se ubicó en un nivel regular, mientras el 8,82% de los encuestados determinaron que se encuentra en un nivel malo, datos que al ser comparados con Silva (2020) en su estudio de nivel básico, de tipo descriptivo correlacional titulado “Habilidades gerenciales en el desarrollo organizacional del negocio de servicio informativo , San Isidro 2020” determina estadísticamente que las cuando existe habilidades gerenciales muy oportunas existirá un buen desarrollo organizacional, comparando los datos donde los resultados

demuestran que las habilidades humanas se encuentran en un nivel medio, podemos señalar que en cuanto se optimiza los niveles de las habilidades humanas influyen en el desarrollo organizacional, obteniendo buenos resultados, de la misma manera, Gonzales (2022) en su investigación descriptiva correlacional desarrollada en el distrito de Miraflores, llega a la conclusión que existe relación alta = 0,600 entre las habilidades humanas y la satisfacción del personal aceptando la hipótesis del investigador con una significancia bilateral $0,000 < 0.05$, además el personal encuestado considero que las habilidades humanas se encontraban en un nivel medio, así mismo, determina que si los administradores carecen de habilidades también carecen de capacidades para liderar los equipos. Schermerhorn (2013) citando a Hershey – Blanchard en su teoría de liderazgo situacional mencionan que los líderes situacionales adaptan sus estilos dependiendo de la situación, estos estilos son de forma participativa y de delegación involucrándose con todo el equipo con el objetivo de lograr las metas trazadas por la organización. Para ello son fundamentales las habilidades humanas que estimulan la mayor participación de los otros integrantes del equipo.

Finalmente, como tercer hipótesis específica, existe relación directa entre las habilidades técnicas y la capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022; con los resultados obtenidos en la tabla 12 se confirma un nivel de correlación positiva considerable por un coeficiente de 0,635", además, se observa una significancia bilateral = 0,000, evidenciando que las consideraciones tomadas en las habilidades técnicas se reflejan en la capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022. Del mismo modo, se pudo determinar que la dimensión habilidades técnicas para el 79.41% de los colaboradores encuestados posee un nivel regular; mientras el 11,76% indicaron que se encuentra en un nivel malo. En contraste con Ramírez (2021) en su trabajo de investigación cuantitativa titulada "Habilidades gerenciales y competencia laboral de los trabajadores de una empresa de entretenimiento, Surco, 2021" de nivel básico tipo descriptivo correlacional obtuvo como resultado que las habilidades técnicas se encontraban en un nivel medio y acepta la hipótesis del investigador llegando al resultado que las habilidades técnicas influyen de forma directa en la competencia laboral basándose en

la teoría del comportamiento menciona que el gerente debe contar con las habilidades para la conducción de la compañía. Del mismo modo, Sánchez (2022) en su investigación “Habilidades gerenciales y gestión de ventas en una empresa privada” ubicada en Piura, basándose en la teoría científica de Taylor, estableció que existe una relación directa muy alta entre las habilidades técnicas y la gestión de ventas con Rho Spearman de 0,909 comprobando que, si mejoran las habilidades técnicas, mejorarán las ventas, con una significancia de 0.000. Estos resultados se apoyan según Mintzbert, citado por Castillo y Morales (2016), quien menciona sobre la Teoría de Seises donde el administrador influye en seis tareas importantes en la que se destaca funciones principales como cabeza, enlace, líder, guía, trasmisor de información, en la toma de decisión en las labores y el desarrollo del equipo a través del entrenamiento y capacitación del personal.

VI. CONCLUSIONES

Primera

En la presente tesis, se determinó la correlación positiva muy fuerte entre la aptitud administrativa y la capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022, en vista a que se obtuvo una sig bilateral menor a 0,05 y un coeficiente de correlación de 0,836. De modo que las acciones implementadas en la aptitud administrativa de los supervisores, se relacionan con la capacitación de los colaboradores.

Segunda

Se determinó la correlación positiva muy fuerte entre las habilidades conceptuales y la capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022, debido a que la sig bilateral obtenida fue menor a 0,05 y un coeficiente de correlación de 0,856. De manera que los ejercicios tomados en las habilidades conceptuales de los supervisores se relacionan con la capacitación de los colaboradores.

Tercera

Se determinó la correlación positiva considerable entre las habilidades humanas y la capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022, debido a que la sig bilateral obtenida fue menor a 0,05 y un coeficiente de correlación de 0,733. De manera, que las acciones incorporadas en las habilidades humanas de los supervisores se relacionan con la capacitación de los colaboradores.

Cuarta

En la presente tesis, se determinó la correlación positiva considerable entre las habilidades técnicas y la capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022, debido a que la sig bilateral obtenida fue menor a 0,05 y un coeficiente de correlación de 0,635. De modo que las acciones tomadas en las habilidades técnicas de los supervisores se relacionan con la capacitación de los colaboradores.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda al Gerente de capital humano, efectuar talleres con el fin de incrementar la aptitud administrativa de los supervisores, a su vez, implementar una evaluación escrita o virtual para todos los colaboradores cada tres meses a fin de controlar si están siendo correctamente capacitados y/o entrenados correctamente por el supervisor.

Segunda

Adicionalmente se recomienda a la jefatura de atención al cliente, incorporar un control de entrenamiento virtual a los colaboradores, donde los supervisores puedan enviar el registro de sus avances mensualmente, dicha evaluación no debe aplicar solo al personal nuevo sino debe aplicar a todo personal incluyendo al personal antiguo con esta acción nos aseguraremos de que todo el personal está siendo entrenado.

Tercera

Se recomienda a la jefatura de capital humano realizar un test actualizado donde se evalúen las habilidades conceptuales a todos los postulantes nuevos, es decir se debe tener en cuenta en el momento de la contratación con el fin de que estas habilidades de los colaboradores estén correctamente mapeadas y capitales humanos las puedan repotenciar a mediano o largo plazo.

Cuarta

Se recomienda a la jefatura de capital humano realizar un test actualizado donde se evalúen las habilidades humanas a todos los postulantes nuevos, estas habilidades deben ser tomadas en cuenta en el momento de la contratación, con el fin de que estas habilidades de los colaboradores nuevos estén correctamente identificadas y capital humano las puedan repotenciar y elevar a mediano o largo plazo.

Quinta

Se recomienda a la jefatura de capital humano implementar videos tutoriales sobre los procedimientos de caja, procedimientos de atención de reclamos, manejos de equipos de control, dichos tutoriales deben ser compartidos de manera virtual en un drive de fácil acceso donde todo el personal pueda acceder a ellos reforzando lo enseñado por el supervisor, también es necesario que el supervisor mantenga un control de aquellos colaboradores con bajas evaluaciones a fin de que brinde la debida retroalimentación.

Sexta

A los investigadores se les recomienda realizar próximas investigaciones de nivel experimental y causal sobre la aptitud administrativa y capacitación y/o entrenamiento laboral en las empresas que brindan servicio de atención al cliente donde el mayor valor es el capital humano.

REFERENCIAS

- Ander-Egg, A. (2011). "Aprender a investigar: Nociones básicas para la investigación social" Argentina (1ra ed). Editorial Brujas.
- Anwar, A. (2018). Management of Madrasa: An Overview on Principals' Managerial Skills, Supervisors' Coaching Quality and Teachers' Performance. *Jurnal Pendidikan Islam*, 4(1), 99-110.
<https://core.ac.uk/download/pdf/276224559>
- Arbaiza, F. (2013). "Administración y organización: Un enfoque contemporáneo". Editorial Esan.
- Argandoña, A. (2011). La teoría de los stakeholders y la creación de valor. In *Transformar el mundo humanizar la técnica ética, responsabilidad social e innovación*. EBEN.
<https://upcommons.upc.edu/handle/2099/13379>
- Arias G. (2021). "Diseño y Metodología de la Investigación". Perú (1ra Edición) Editorial Enfoques Consulting.
- Arroyo T. (2012). "Habilidades Gerenciales: desarrollo de destrezas, competencias y actitud". Editorial ECOE Ediciones.
- Bateman S., Snell A. (2008) "Administración: liderazgo, colaboración en un mundo efectivo competitivo". México (8va. Ed.) Editorial Mc Graw Hill.
- Barrenechea Zavaleta, J. A. (2022). La gamificación en la capacitación laboral para los trabajadores de una empresa outsourcing, Lima Metropolitana– 2021.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79251/Barrenechea_ZJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Beenen, G., Pichler, S., Livingston, B., & Riggio, R. (2021). The good manager: Development and validation of the managerial interpersonal skills scale. *Frontiers in Psychology*, 12, 631390. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.631390>

Beenen, G., Pichler, S., & Davoudpour, S. (2018). Interpersonal skills in MBA admissions: how are they conceptualized and assessed?. *Journal of Management Education*, 42(1), 34-54. <https://doi.org/10.1177/1052562917703743>

Castillo, A. (2006). La teoría de los “Seises de Mintzberg”: un paradigma para estudiar y lograr el éxito de las pequeñas y medianas empresas en México.

Chiavenato I. (2004) “Introducción a la teoría general de la administración” México (7ma Ed) Editorial Mc Graw Hill.

Chiavenato I. (2017) “Administración de recursos humanos” México (10ma Ed) Editorial Mc Graw Hill.

Conte, M. C., & Santana, M. R. (2022). La Capacitación laboral de presidentes y socios en las cooperativas de servicios gastronómicos desde una visión socioeducativa. *Revista Conjeturas Sociológicas*, 62-85. <https://revistas.ues.edu.sv/index.php/conjsociologicas/article/view/2205/2205>

Culkova, K., Senova, A., Teplicka, K., & Tausova, M. (2022). Practice of the Managerial Skills and Tools in the Selected Company. *Journal of Management and*

Economic Studies, 4(3), 261-274.

<https://doi.org/10.26677/TR1010.2022.1059>

Fendi, D. K. P., Kusmaningtyas, A., & Nugroho, R. (2022). Managerial coaching skills to improve individual performance through empowerment and work engagement at employee of east java regional revenue agency, Indonesia. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 15(1), 769-780. <https://doi.org/10.30574/wjarr.2022.15.1.0768>

Galindo Sánchez, M. M., & Gonzales Alcarraz, S. Y. (2022). Habilidades gerenciales y el éxito empresarial de las consultoras de ventas por catálogos Yanbal en la ciudad de Andahuaylas-2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86511>

García, A. M., & Navarro, Y. T. (2022). Managerial Competencies In The Hotel Industry: The Case Of Three Municipalities Of The State Of Morelos Competencias Gerenciales En El Sector Hotelero: El Caso De Tres Municipios Del Estado De Morelos. *Revista Global de Negocios*, 10(1), 1-10. <https://ideas.repec.org/a/ibf/rgnego/v10y2022i1p1-10.html>

García, M. (2018). El Rey del parking y deudor del Real Madrid se va a la quiebra. *El confidencial*. https://www.elconfidencial.com/empresas/2018-11-04/rey-parking-hinojosa-quiebra-real-madrid_1639548/

Glazer, L. (2018). Google finds STEM skills aren't the most important skills. *Michigan Future Inc.*

Gómez M., Balkin B. (2004) "Administración" España. Editorial Mc Graw Hill.

González Ochante, K. J. (2022). Habilidades gerenciales y la satisfacción del personal del restaurante el pez on de Miraflores-2021.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/82808>

Guarnizo Ponce, W. J. (2018). *Las habilidades gerenciales como eje fundamental en la gestión del talento humano en las Instituciones de Educación Superior* (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano.).
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/27075>

Hernández S., Fernández C., Baptista L. (2010) "Metodología de la Investigación". México. Editorial Mc Graw Hill.

Hernandez, M. E., & Love, D. (2021). Learning Theories: Comparisons and Experiences.
<https://edtech.malena.me/uploads/5/1/1/3/5113452/learning-strategy-paper-me-hernandez.pdf>

Khojasteh Pour, A. (2018). Managerial skills and Globalization in Automotive Industry. *European Online Journal of Natural and Social Sciences: Proceedings*, 7(1 (s)), pp-12. https://european-science.com/eojnss_proc/article/view/5343

Ludena, L. (28 de mayo de 2019). Twitter: Juliana Oxenford denuncia que joven la maltrato en estacionamiento y es blanco de críticas. *La República*.
<https://larepublica.pe/espectaculos/1102819-juliana-oxenford-denuncia-que-joven-la-maltrato-en-estacionamiento-y-recibe-criticas-en-twitter/>

Mamani Mamani, J. (2018). Habilidades gerenciales y el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Centralogic EIRL San Juan de Miraflores–2018.

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/717>

Martínez, D. H., Carvajal, A. A., & Palenzuela, R. F. (2022). Consideraciones teóricas sobre la capacitación docente en el contexto internacional y nacional (Revisión). *Roca: Revista Científico-Educaciones de la provincia de Granma*, 18(2), 147-162.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8436913>

Mashavira, N., & Chipunza, C. (2021). Managerial conceptual competencies and the performance of small and medium-sized enterprises in Zimbabwe. *The Southern African Journal of Entrepreneurship and Small Business Management*, 13(1), 14.
<https://sajesbm.co.za/index.php/sajesbm/article/view/386>

Mendoza Vines, Á. O., & Ramírez Franco, J. M. (2020). Aprendiendo metodología de la investigación.
<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/523/1/LISTO%202>

Noticias Retail Especial. (25 de agosto del 2022). El día que Blockbuster pudo comprar Netflix por US\$ 50 millones, pero lo rechazó. *Perú Retail*.
<https://www.peru-retail.com/el-dia-que-blockbuster-pudo-comprar-netflix-por-us-50-millones-pero-lo-rechazo/>

Obermayer, N., Kóvári, E., Leinonen, J., Bak, G., & Valeri, M. (2022). How social media practices shape family business performance: the wine industry case study. *European Management Journal*, 40(3), 360-371.
<https://doi.org/10.1016/j.emj.2021.08.003>

Plasencia Esquivel, C. G. (2022). Capacitación para el equipo de colaboradores del Área Comercial de la Universidad de Piura. <https://hdl.handle.net/11042/5380>

La respuesta de Los Portales ante las denuncias de cobro de parqueo en medio de amago de incendio en el jockey plaza (2019, 27 de Mayo) *La República*. <https://larepublica.pe/sociedad/832588-la-respuesta-de-los-portales-ante-las-denuncias-de-cobro-de-parqueo-en-medio-de-amago-de-incendio-en-el-jockey-plaza/>

Ramírez Rodríguez, A. V. (2022). Habilidades gerenciales y competencia laboral en los trabajadores de una empresa privada de entretenimiento, Surco-2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78316>

Robbins P., Coulter M. (1995) "Administración" México (5ta Ed). Editorial Prentice Hall Hispoamericana S.A.

Rodríguez J., Burneo K. (2017) "Metodología de la investigación" Peru (1ra Ed). Editorial Universidad San Ignacio de Loyola.

Rojas Trauco, J. A., & Cabrera Lazo, D. C. (2022). Estudio de las competencias laborales y desarrollo profesional de los guías de turismo de trekking que prestan servicio en el Cañón del Colca, Arequipa 2020. <http://hdl.handle.net/20.500.12773/14425>

Schermerhorn R. (2013) "Administración". México (2da Ed). Editorial Limusa.

Sánchez García, I. E. (2022). Habilidades gerenciales y gestión de ventas en una empresa privada, Piura 2022. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/100181>

Silva Rubio, E. (2021). Habilidades gerenciales en el desarrollo organizacional de las empresas de servicio informático, San Isidro 2020.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/58942>

Universidad de Lima. Escuela de postgrado. Entrevista a Juan Gabriel Herrera “Nuevos hábitos, nuevas oportunidades de negocio”. (2022).
<https://www.ulima.edu.pe/entrevista/juan-gabriel-herrera-04-03-2022>

Whetten A., Cameron S., (2005). “Desarrollo de Habilidades Directivas” México (6ta Ed) Editorial Pearson Educación de México.

Villanueva F. (2022). “Metodología de la investigación” México (6ta Ed) Editorial Soluciones educativas.

ANEXOS:

Anexo 1: Matriz de operacionalización

Anexo 1.1: Matriz de operacionalización. Variable 1

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES						
VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
APTITUD ADMINISTRATIVA	Una aptitud administrativa es una capacidad basada en habilidades que contribuye al alto desempeño en un puesto de administración. Algunas de estas aptitudes se relacionan con la planeación. Así mismo están implícitas en las demandas de información, interpersonales y de toma de decisiones en los roles administrativos, así como el establecimiento de agendas y redes de trabajo como actividades administrativas.	Conforme a ello, Schermerhorn considera que la variable Aptitud administrativa está compuesta por tres dimensiones; habilidades conceptuales, habilidades humanas y habilidades técnicas	HABILIDADES CONCEPTUALES	NEGOCIACIÓN	1 y 2	1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE
				SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	3 y 4	
			HABILIDADES HUMANAS	COMUNICACIÓN	5 y 6	
				LIDERAZGO	7 y 8	
			HABILIDADES TÉCNICAS	DESEMPEÑO	9 y 10	
				USO DEL CONOCIMIENTO	11 y 12	

Anexo 1.1: Matriz de operacionalización. Variable 2

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES						
VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
CAPACITACIÓN	Es el proceso educativo de corto plazo, que se aplica de manera sistemática y organizada, que permite a las personas aprender conocimientos, actitudes y competencias en función de objetivos definidos previamente. Chiavenato (2017, p.376).	Se determinó las dimensiones como desarrollo de habilidades, de actitudes y desarrollo de conceptos en base a los conceptos de Chiavenato	DESARROLLO DE HABILIDADES	HABILIDADES DEL PUESTO	1 y 2	1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE
				DESTREZAS PARA PUESTOS FUTUROS	3 y 4	
			DESARROLLO DE ACTITUDES	MODIFICACION DE ACTITUDES NEGATIVAS	5 y 6	
				ADQUISICION DE NUEVOS HABITOS Y ACTITUDES	7 y 8	
			DESARROLLO DE CONCEPTOS	ADAPTA LOS CONOCIMIENTOS A LA REALIDAD	9 y 10	
				UTILIZA LOS CONOCIMIENTOS PARA RESOLVER PROBLEMAS	11 y 12	

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

“APTITUD ADMINISTRATIVA Y CAPACITACIÓN DE LOS COLABORADORES EN UNA EMPRESA DE PARKING, SAN ISIDRO, 2022”

OBJETIVO: Determinar la relación entre aptitud administrativa y capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022.

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera válida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Cuando los colaboradores tienen algún conflicto el supervisor tiene el poder de negociación frente a esa situación					
2	La solución de conflictos y los reclamos de los usuarios son negociados con pertinencia por el supervisor					
3	El supervisor es resolutivo, tiene la capacidad de atender situaciones problemáticas					
4	El supervisor identifica discrepancias entre el estado real de las cosas y el deseado					
5	Los mensajes transmitidos por el supervisor, son claros y entendidos					
6	El supervisor sabe escuchar las sugerencias del equipo con el fin de mejorar y aportar ideas a la mejora del área					
7	La influencia del supervisor ayuda a cumplir con las metas del área					
8	El supervisor como líder invierte tiempo y energía en su equipo para despertar en ellos expectativas y aspiraciones					
9	El supervisor domina la operatividad del servicio					
10	El supervisor reconoce a los colaboradores con mejor desempeño laboral					
11	El supervisor tiene el cargo porque es el que conoce los procedimientos del área					
12	El supervisor comparte los conocimientos adquiridos para la mejora del servicio					

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	La capacitación dada por el supervisor está dirigida al desarrollo de habilidades de su puesto de trabajo					
2	El supervisor sabe escuchar las sugerencias del equipo con el fin de mejorar y aportar ideas a la mejora del área					
3	La capacitación brindada por el supervisor promueve el desarrollo de destrezas para puestos futuros					
4	Se realiza una evaluación in situ tipo practica sobre la atención a los clientes					
5	La capacitación brindada por el supervisor fomenta la mejora de actitudes					
6	A través de la capacitación del supervisor se crea un ambiente propicio para el desarrollo de buenas actitudes					
7	La capacitación brindada por el supervisor propicia la sensibilidad de la atención del colaborador hacia los clientes					
8	En la capacitación brindada por el supervisor se comparte nuevas técnicas de atención al cliente					
9	En la capacitación dada por el supervisor se comparten conceptos útiles para su desarrollo personal y laboral					
10	La información impartida en la capacitación del supervisor le permite desarrollar ideas para mejorar sus labores					
11	La capacitación brindada por el supervisor le permite solucionar incidentes de atención al cliente					
12	Los conceptos compartidos por el supervisor le permiten desarrollar ideas para la solución de atención en el área operativa					

Baremo de instrumentos

Baremo por variables			
BUENO	44	-	60
REGULAR	28	-	43
MALO	12	-	27

Baremo por dimensiones			
ALTO	14	-	20
MEDIO	9	-	13
BAJO	4	-	8

Anexo 3: Coeficiente de alfa de Cronbach y nivel de confiabilidad de los instrumentos

	Coeficiente	Relación
1	0.00 a +/- 0.20	Despreciable
2	0.20 a 0.40	Bajo o Ligera
3	0.40 a 0.60	Moderada
4	0.60 a 0.80	Marcada
5	0.80 a 1.00	Muy Alta

Nivel de confiabilidad de la variable aptitud administrativa

Coeficiente	Elementos
0.895	12

Interpretación: De acuerdo con el análisis de confiabilidad se obtuvo un resultado en el alfa de Cronbach de 0.895, por lo cual la relación muy alta.

Nivel de confiabilidad de la variable capacitación

Coeficiente	Elementos
0.923	12

Interpretación: De acuerdo con el análisis de confiabilidad se obtuvo un resultado en el alfa de Cronbach de 0.923, por lo cual la relación es muy alta.

Anexo 4: Validez del Instrumento

N°	Expertos	Resultados
1	Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka	Es aplicable
2	Dra. Zavala Alfaro, Fanny Zavala	Es aplicable
3	Dr. Cojal Loli Bernardo Artidoro	Es aplicable
4	Dr. Cárdenas Saavedra, Abraham	Es aplicable
5	Dra. Panche Rodríguez Beatriz Odoña	Es aplicable

Anexo 5: Evidencias de validez

Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka

The screenshot shows a Gmail inbox with the following details:

- Search:** "ANEXOS MATRIZ OPERACIONALIZACIÓN" (Recibidos x)
- From:** PAUL ESPINOZA MARCHENA (sáb, 24 sept, 17:58). Subject: Estimada Doctora, Buenas tardes, envié el documento detallado en el asunto para su V.B. Saludos, Paul Espinoza
- From:** MAGALY ERICKA LUNA GAMARRA (sáb, 24 sept, 18:00). Subject: Enviar en el modelo de carta de validación adjunto, saludos
- From:** MAGALY ERICKA LUNA GAMARRA (dom, 25 sept, 14:35). Subject: para mi. Content: LOS INSTRUMENTOS SON APPLICABLES. Se adjunta carta firmada, saludos.

Each email includes a PDF attachment titled "CARTA DE VALID...".

Dra. Zavala Alfaro, Fanny Esperanza

The screenshot shows a Gmail inbox with the following details:

- Search:** "CARTA DE VALIDACION" (Externo Recibidos x)
- From:** PAUL ESPINOZA MARCHENA (mar, 27 sept, 17:41). Subject: Estimada Dra. Fanny, Buenas tardes, mi nombre es Paul Espinoza soy estudiante del grupo SUBE (PFA) de administración del X ciclo, el motivo del correo e...
- From:** Fanny Zavala (vie, 30 sept, 17:52 (hace 13 días)). Subject: para mi. Content: éxitos

Each email includes a PDF attachment titled "VALIDACION espi...".

Dr. Cárdenas Saavedra, Abraham

Buscar en el correo

Activo

UCV UNIVERSIDAD CAYMA WAZQUEZ

3 de 478

VALIDACION DE EXPERTO Recibidos x

PAUL ESPINOZA MARCHENA mar, 18 oct, 17:48 (hace 1 día)

Estimada Dr. Abraham, Buenas tardes, mi nombre es Paul Espinoza soy estudiante del grupo SUBE (PFA) de administración del X ciclo, el motivo del correo ...

ABRAHAM CARDENAS SAAVEDRA para mí 11:04 (hace 11 horas)

Hola Paul

Cuestionario validado.
Exitos en tu sustentación.

Saludos,

Dr. Abraham Cárdenas Saavedra

PDF PAUL ESPINOZA.....

Dra. Panche Rodríguez, Odoña Beatriz

Gmail

Buscar en el correo

Activo

UCV UNIVERSIDAD CAYMA WAZQUEZ

2 de 484

Validación de expertos Externo Recibidos x

PAUL ESPINOZA MARCHENA lun, 24 oct, 18:16 (hace 6 horas)

Estimada Dra. Beatriz Buenas tardes, mi nombre es Paul Espinoza soy estudiante del grupo SUBE (PFA) de administración del X ciclo, el motivo del correo e...

PAUL ESPINOZA MARCHENA lun, 24 oct, 18:24 (hace 6 horas)

Estimada Dra. Beatriz, Reenvío el correo. Saludos cordiales, Paul Espinoza Marchena

ODONA BEATRIZ PANCHE RODRIGUEZ para mí, MAGALY lun, 24 oct, 19:08 (hace 5 horas)

Buenas noches estimado Paul, adjunto lo solicitado.

Atentamente.

Dra. Beatriz Panche Rodríguez
Jefe de la Escuela de Posgrado | Filial Callao
T. (1)2024342 Anexo. 2610 | Cel. 999201622
Av. Argentina 1795

Dr. Bernardo Artidoro Cojal Loli



BERNARDO ARTIDORO COJAL LOLI

para mí ▾

📧 lun, 7 nov, 9:32 ☆ ↶ ⋮

Alcanzo la validación firmada.



Un archivo adjunto • Analizado por Gmail ⓘ



PAUL ESPINOZA MARCHENA <pespinozamar@ucvvirtual.edu.pe>

para BERNARDO ▾

📧 lun, 7 nov, 12:42 ★ ↶ ⋮

Buenas tardes Profesor, muchísimas gracias!!!

Anexo 5.1 Evidencias de validez

Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka

Título de investigación: Aptitud administrativa y capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro 2022.								
Apellidos y nombres del investigador: Espinoza Marchena Paul								
Apellidos y nombres del experto: Dra. Magaly Ericka Luna Gamarra								
Aspecto a evaluar					OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBS/ SUGERENCIAS	
APTITUD ADMINISTRATIVA	HABILIDADES CONCEPTUALES	NEGOCIACIÓN	Cuando los colaboradores tienen algún conflicto el supervisor tiene el poder de negociación frente a esa situación	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca				
		SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	La solución de conflictos y los reclamos de los usuarios son negociados con pertinencia por el supervisor El supervisor es resolutivo, tiene la capacidad de atender situaciones problemáticas					
	HABILIDADES HUMANAS	COMUNICACIÓN	El supervisor identifica discrepancias entre el estado real de las cosas y el deseado Los mensajes transmitidos por el supervisor, son claros y entendidos					
		LIDERAZGO	El supervisor sabe escuchar las sugerencias del equipo con el fin de mejorar y aportar ideas a la mejora del área La influencia del supervisor ayuda a cumplir con las metas del área El supervisor como líder invierte tiempo y energía en su equipo para despertar en ellos expectativas y aspiraciones					
	HABILIDADES TÉCNICAS	DESEMPEÑO	El supervisor domina la operatividad del servicio El supervisor reconoce a los colaboradores con mejor desempeño laboral					
		USO DEL CONOCIMIENTO	El supervisor tiene el cargo porque es el que conoce los procedimientos del área El supervisor comparte los conocimientos adquiridos para la mejora del servicio					
	Firma del experto:		Fecha: ___/___/___					

Título de investigación: Aptitud administrativa y capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro 2022.								
Apellidos y nombres del investigador: Espinoza Marchena Paul								
Apellidos y nombres del experto: Dra. Magaly Ericka Luna Gamarra								
Aspecto a evaluar					OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBS/ SUGERENCIAS	
CAPACITACIÓN	DESARROLLO DE HABILIDADES	HABILIDADES DEL PUESTO	La capacitación dada por el supervisor está dirigida al desarrollo de habilidades de su puesto de trabajo.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca				
		DESTREZAS PARA PUESTOS FUTUROS	El supervisor sabe escuchar las sugerencias del equipo con el fin de mejorar y aportar ideas a la mejora del área					
			La capacitación brindada por el supervisor promueve el desarrollo de destrezas para puestos futuros.					
	DESARROLLO DE ACTITUDES	MODIFICACIÓN DE ACTITUDES NEGATIVAS	Se realiza una evaluación in situ tipo practica sobre la atención a los clientes La capacitación brindada por el supervisor fomenta la mejora de actitudes A través de la capacitación del supervisor se crea un ambiente propicio para el desarrollo de buenas actitudes					
		ADQUISICIÓN DE NUEVOS HABITOS Y ACTITUDES	La capacitación brindada por el supervisor propicia la sensibilidad de la atención del colaborador hacia los clientes. En la capacitación brindada por el supervisor se comparte nuevas técnicas de atención al cliente.					
	DESARROLLO DE CONCEPTOS	ADAPTA LOS CONOCIMIENTOS A LA REALIDAD	En la capacitación dada por el supervisor se comparten conceptos útiles para su desarrollo personal y laboral La información impartida en la capacitación del supervisor le permite desarrollar ideas para mejorar sus labores					
		UTILIZA LOS CONOCIMIENTOS PARA RESOLVER PROBLEMAS	La capacitación brindada por el supervisor le permite solucionar incidentes de atención al cliente Los conceptos compartidos por el supervisor le permiten desarrollar ideas para la solución de atención en el área operativa					
	Firma del experto:		Fecha: ___/___/___					

Dra. Zavala Alfaro, Fanny Esperanza

Título de investigación: Aptitud administrativa y capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro 2022.							
Apellidos y nombres del investigador: Espinoza Marchena Paul							
Apellidos y nombres del experto: Dra. Zavala Alfaro Fanny Esperanza							
Aspecto a evaluar					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBS/ SUGERENCIAS
APTITUD ADMINISTRATIVA	HABILIDADES CONCEPTUALES	NEGOCIACIÓN	Cuando los colaboradores tienen algún conflicto el supervisor tiene el poder de negociación frente a esa situación.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X		
			La solución de conflictos y los reclamos de los usuarios son negociados con pertinencia por el supervisor.				
		SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	El supervisor es resolutivo, tiene la capacidad de atender situaciones problemáticas.		X		
			El supervisor identifica discrepancias entre el estado real de las cosas y el deseado.		X		
	HABILIDADES HUMANAS	COMUNICACIÓN	Los mensajes transmitidos por el supervisor, son claros y entendidos.		X		
			El supervisor sabe escuchar las sugerencias del equipo con el fin de mejorar y aportar ideas a la mejora del área.		X		
		LIDERAZGO	La influencia del supervisor ayuda a cumplir con las metas del área.		X		
			El supervisor como líder invierte tiempo y energía en su equipo para despertar en ellos expectativas y aspiraciones.		X		
	HABILIDADES TECNICAS	DESEMPEÑO	El supervisor domina la operatividad del servicio.		X		
			El supervisor reconoce a los colaboradores con mejor desempeño laboral.		X		
		USO DEL CONOCIMIENTO	El supervisor tiene el cargo porque es el que conoce los procedimientos del área.		X		
			El supervisor comparte los conocimientos adquiridos para la mejora del servicio.		X		
Firma del experto		Fecha: ____/____/____					

Título de investigación: Aptitud administrativa y capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro 2022.							
Apellidos y nombres del investigador: Espinoza Marchena Paul							
Apellidos y nombres del experto: Dra. Zavala Alfaro Fanny Esperanza							
Aspecto a evaluar					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBS/ SUGERENCIAS
CAPACITACIÓN	DESARROLLO DE HABILIDADES	HABILIDADES DEL PUESTO	La capacitación dada por el supervisor está dirigida al desarrollo de habilidades de su puesto de trabajo.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X		
			El supervisor sabe escuchar las sugerencias del equipo con el fin de mejorar y aportar ideas a la mejora del área.				
		DESTREZAS PARA PUESTOS FUTUROS	La capacitación brindada por el supervisor promueve el desarrollo de destrezas para puestos futuros.		X		
			Se realiza una evaluación in situ tipo práctico sobre la atención a los clientes.		X		
	DESARROLLO DE ACTITUDES	MODIFICACION DE ACTITUDES NEGATIVAS	La capacitación brindada por el supervisor fomenta la mejora de actitudes.		X		
			A través de la capacitación del supervisor se crea un ambiente propicio para el desarrollo de buenas actitudes.		X		
		ADQUISICION DE NUEVOS HABITOS Y ACTITUDES	La capacitación brindada por el supervisor propicia la sensibilidad de la atención del colaborador hacia los clientes.		X		
			En la capacitación brindada por el supervisor se comparte nuevos técnicas de atención al cliente.		X		
	DESARROLLO DE CONCEPTOS	ADAPTA LOS CONOCIMIENTOS A LA REALIDAD	En la capacitación dada por el supervisor se comparten conceptos útiles para su desarrollo personal y laboral.		X		
			La información impartida en la capacitación del supervisor le permite desarrollar ideas para mejorar sus labores.		X		
		UTILIZA LOS CONOCIMIENTOS PARA RESOLVER PROBLEMAS	La capacitación brindada por el supervisor le permite solucionar incidentes de atención al cliente.		X		
			Los conceptos compartidos por el supervisor le permiten desarrollar ideas para la solución de atención en el área operativa.		X		
Firma del experto:		Fecha: ____/____/____					

Dra. Panche Rodríguez, Beatriz Odoña

Título de Investigación: Aptitud administrativa y capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro 2022.							
Apellidos y nombres del Investigador: Espinoza Marchena Paul							
Apellidos y nombres del experto: Dra. Panche Rodríguez Beatriz Odoña							
Aspecto a evaluar				OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OB/SUGERENCIA
APTITUD ADMINISTRATIVA	HABILIDADES CONCEPTUALES	NEGOCIACIÓN	Cuando los colaboradores tienen algún conflicto el supervisor tiene el poder de negociación frente a esa situación. La situación de conflicto y los reclamos de los usuarios son resueltos con pertinencia por el supervisor.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca			
		SOLUCION DE PROBLEMAS	El supervisor en momentos de crisis tiene la capacidad de atender situaciones problemáticas. El supervisor identifica discrepancias entre el estado real de las cosas y el deseado.				
	HABILIDADES HUMANAS	COMUNICACIÓN	Los mensajes transmitidos por el supervisor, son claros y entendidos. El supervisor sabe escuchar las sugerencias del equipo con el fin de mejorar y aportar ideas a la mejora del área.				
		LIDERAZGO	La influencia del supervisor ayuda a cumplir con las metas del área. El supervisor conoce bien su tiempo y energía en su equipo para despertar en ellos expectativas y aspiraciones.				
	HABILIDADES TECNICAS	DESEMPEÑO	El supervisor dirige la operatividad del servicio. El supervisor reconoce a los colaboradores con mayor desempeño laboral.				
		USO DEL CONOCIMIENTO	El supervisor tiene el cargo porque es el que conoce los procedimientos del área. El supervisor comparte los conocimientos adquiridos para la mejora del servicio.				
Firma del experto:		Fecha: / /					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): aplicar con las correcciones

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. ODOÑA BEATRIZ PANCHE RODRIGUEZ CNE: 09506832

Especialidad del validador: ADMINISTRADORA DE EMPRESAS, JEFA DE ESCUELA DE POSGRADO

____ de octubre del 2022

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico 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 dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del Experto Validante.

Título de Investigación: Aptitud administrativa y capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro 2022.							
Apellidos y nombres del Investigador: Espinoza Marchena Paul							
Apellidos y nombres del experto: Dra. Panche Rodríguez Beatriz Odoña							
Aspecto a evaluar				OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OB/SUGERENCIA
CAPACITACION	SELECCIÓN DE HABILIDADES	1481103331 D11 R13950	La capacitación debe ser el que se crea más dirigida al desarrollo de habilidades de la parte de trabajo. El supervisor sabe escuchar las sugerencias del equipo con el fin de mejorar y aportar ideas a la mejora del área.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca			
		133992261 FARA R13950 F13950	La capacitación brindada por el supervisor promueve el desarrollo de técnicas para nuevos futuros. Se realiza una evaluación de este tipo práctico sobre la atención a los clientes.				
	SELECCIÓN DE CONCEPTOS	1020P141201 V5 147712551 V5217113	La capacitación brindada por el supervisor promueve el desarrollo de actividades. A través de la capacitación del supervisor se crea un ambiente propicio para el desarrollo de nuevos servicios.				
		1020P141201 V5 147712551 V5217113	La capacitación brindada por el supervisor promueve el desarrollo de la atención del colaborador frente los clientes. En la capacitación brindada por el supervisor se consiguen nuevas técnicas de atención al cliente.				
	SELECCIÓN DE CONCEPTOS	1020P141201 V5 147712551 V5217113	La capacitación brinda por el supervisor se consiguen conceptos útiles para su desarrollo personal y laboral. La información brindada en la capacitación del supervisor le permite desarrollar ideas para mejorar sus clientes.				
		1020P141201 V5 147712551 V5217113	La capacitación brindada por el supervisor le permite solucionar problemas de atención al cliente. Los conceptos compartidos por el supervisor le permiten desarrollar ideas para la solución de atención en el área operativa.				
Firma del experto:		Fecha: / /					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): aplicar con las correcciones

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. ODOÑA BEATRIZ PANCHE RODRIGUEZ CNE: 09506832

Especialidad del validador: ADMINISTRADORA DE EMPRESAS, JEFA DE ESCUELA DE POSGRADO

____ de octubre del 2022

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico 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 dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del Experto Validante.

Dr. Cárdenas Saavedra, Abraham

Título de investigación: Aptitud administrativa y capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022.							
Apellidos y nombres del investigador: Espinoza Marchena Paul							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Cárdenas Saavedra Abraham							
Aspecto a evaluar					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBS/ SUGERENCIAS
APTITUD ADMINISTRATIVA	HABILIDADES CONCEPTUALES	NEGOCIACIÓN	Cuando los colaboradores tienen algún conflicto el supervisor tiene el poder de negociación frente a esa situación.	Likert ordinal: 5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
			La solución de conflictos y los reclamos de los usuarios son negociados con pertinencia por el supervisor		<input checked="" type="checkbox"/>		
		SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	El supervisor es resolutivo, tiene la capacidad de atender situaciones problemáticas.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			El supervisor identifica discrepancias entre el estado real de las cosas y el deseado.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	HABILIDADES HUMANAS	COMUNICACIÓN	Los mensajes transmitidos por el supervisor, son claros y entendidos.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			El supervisor sabe escuchar las sugerencias del equipo con el fin de mejorar y aportar ideas a la mejora del área.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		LIDERAZGO	La influencia del supervisor ayuda a cumplir con las metas del área.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			El supervisor como líder invierte tiempo y energía en su equipo para despertar en ellos expectativas y aspiraciones.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	HABILIDADES TÉCNICAS	DESEMPEÑO	El supervisor domina la operatividad del servicio.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		USO DEL CONOCIMIENTO	El supervisor reconoce a los colaboradores con mejor desempeño laboral.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		El supervisor tiene el cargo porque es el que conoce los procedimientos del área.	<input checked="" type="checkbox"/>				
		El supervisor comparte los conocimientos adquiridos para la mejora del servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>				
Firma del experto:		Fecha: __19__ / __10__ / 2022__					
							

Título de investigación: Aptitud administrativa y capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022.							
Apellidos y nombres del investigador: Espinoza Marchena Paul							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Cárdenas Saavedra Abraham							
Aspecto a evaluar					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBS/ SUGERENCIAS
CAPACITACIÓN	DESARROLLO DE HABILIDADES	HABILIDADES DEL PUESTO	La capacitación dada por el supervisor está dirigida al desarrollo de habilidades de su puesto de trabajo.	Likert ordinal: 5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
			El supervisor sabe escuchar las sugerencias del equipo con el fin de mejorar y aportar ideas a la mejora del área		<input checked="" type="checkbox"/>		
		DESTREZAS PARA PUESTOS FUTUROS	La capacitación brindada por el supervisor promueve el desarrollo de destrezas para puestos futuros.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Se realiza una evaluación in situ tipo practica sobre la atención a los clientes.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	DESARROLLO DE ACTITUDES	MODIFICACION DE ACTITUDES NEGATIVAS	La capacitación brindada por el supervisor fomenta la mejora de actitudes		<input checked="" type="checkbox"/>		
			A través de la capacitación del supervisor se crea un ambiente propicio para el desarrollo de buenas actitudes		<input checked="" type="checkbox"/>		
		ADQUISICIÓN DE NUEVOS HABITOS Y ACTITUDES	La capacitación brindada por el supervisor propicia la sensibilidad de la atención del colaborador hacia los clientes.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			En la capacitación brindada por el supervisor se comparte nuevas técnicas de atención al cliente.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	DESARROLLO DE CONCEPTOS	ADAPTA LOS CONOCIMIENTOS A LA REALIDAD	En la capacitación dada por el supervisor se comparten conceptos útiles para su desarrollo personal y laboral.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		UTILIZA LOS CONOCIMIENTOS PARA RESOLVER PROBLEMAS	La información impartida en la capacitación del supervisor le permite desarrollar ideas para mejorar sus labores.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		La capacitación brindada por el supervisor le permite solucionar incidentes de atención al cliente.	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Los conceptos compartidos por el supervisor le permiten desarrollar ideas para la solución de atención en el área operativa.	<input checked="" type="checkbox"/>				
Firma del experto:		Fecha: __19__ / __10__ / 2022__					
							

Dr. Bernardo Artidoro Cojal Loli

Título de investigación: Aptitud administrativa y capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022.							
Apellidos y nombres del investigador: Espinoza Marchena Paul							
Apellidos y nombres del experto: Cojal Loli Bernardo Artidoro							
Aspecto a evaluar					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBS/ SUGERENCIAS
APTITUD ADMINISTRATIVA	HABILIDADES CONCEPTUALES	NEGOCIACIÓN	Quando los colaboradores tienen algún conflicto el supervisor tiene el poder de negociación frente a esa situación	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X		
			La solución de conflictos y los reclamos de los usuarios son negociados con pertinencia por el supervisor		X		
		SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	El supervisor es resolutivo, tiene la capacidad de atender situaciones problemáticas		X		
			El supervisor identifica discrepancias entre el estado real de las cosas y el deseado		X		
	HABILIDADES HUMANAS	COMUNICACIÓN	Los mensajes transmitidos por el supervisor, son claros y entendidos		X		
			El supervisor sabe escuchar las sugerencias del equipo con el fin de mejorar y aportar ideas a la mejora del área		X		
		LIDERAZGO	La influencia del supervisor ayuda a cumplir con las metas del área		X		
			El supervisor como líder invierte tiempo y energía en su equipo para despertar en ellos expectativas y aspiraciones		X		
	HABILIDADES TECNICAS	DESEMPEÑO	El supervisor domina la operatividad del servicio		X		
			El supervisor reconoce a los colaboradores con mejor desempeño laboral		X		
		USO DEL CONOCIMIENTO	El supervisor tiene el cargo porque es el que conoce los procedimientos del área	X			
			El supervisor comparte los conocimientos adquiridos para la mejora del servicio	X			
Firma del experto: 		Fecha: <u> 5 </u> / <u> 11 </u> / <u> 2022 </u>					
Dr. Bernardo Artidoro Cojal Loli Docente ORCID: 0000-0002-4011-7866							

Título de investigación: Aptitud administrativa y capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro 2022.							
Apellidos y nombres del investigador: Espinoza Marchena Paul							
Apellidos y nombres del experto: Cojal Loli Bernardo Artidoro							
Aspecto a evaluar					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBS/ SUGERENCIAS
CAPACITACIÓN	DESARROLLO DE HABILIDADES	HABILIDADES DEL PUESTO	La capacitación dada por el supervisor está dirigida al desarrollo de habilidades de su puesto de trabajo.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X		
			El supervisor sabe escuchar las sugerencias del equipo con el fin de mejorar y aportar ideas a la mejora del área		X		
		DESTREZAS PARA PUESTOS FUTUROS	La capacitación brindada por el supervisor promueve el desarrollo de destrezas para puestos futuros.		X		
			Se realiza una evaluación in situ tipo practica sobre la atención a los clientes		X		
	DESARROLLO DE ACTITUDES	MODIFICACIÓN DE ACTITUDES NEGATIVAS	La capacitación brindada por el supervisor fomenta la mejora de actitudes		X		
			A través de la capacitación del supervisor se crea un ambiente propicio para el desarrollo de buenas actitudes		X		
		ADQUISICIÓN DE NUEVOS HABITOS Y ACTITUDES	La capacitación brindada por el supervisor propicia la sensibilidad de la atención del colaborador hacia los clientes.		X		
	DESARROLLO DE CONCEPTOS	ADAPTA LOS CONOCIMIENTOS A LA REALIDAD	En la capacitación dada por el supervisor se comparten conceptos útiles para su desarrollo personal y laboral		X		
			La información impartida en la capacitación del supervisor le permite desarrollar ideas para mejorar sus labores		X		
		UTILIZA LOS CONOCIMIENTOS PARA RESOLVER PROBLEMAS	La capacitación brindada por el supervisor le permite solucionar incidentes de atención al cliente		X		
			Los conceptos compartidos por el supervisor le permiten desarrollar ideas para la solución de atención en el área operativa	X			
Firma del experto: Dr. Bernardo Artidoro Cojal Loli Docente ORCID: 0000-0002-4011-7866		Fecha: <u> 5 </u> / <u> 11 </u> / <u> 2022 </u>					
experto: 							

Anexo 5.2 Grados de los expertos según SUNEDU

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
<p>LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458</p>	<p>BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 06/12/2007 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU</p>
<p>LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458</p>	<p>LICENCIADA EN EDUCACION ESPECIALIDAD: ADMINISTRACION Fecha de diploma: 02/03/2009 Modalidad de estudios: -</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU</p>
<p>LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458</p>	<p>BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 08/07/1994 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU</p>
<p>LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458</p>	<p>LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 24/07/1995 Modalidad de estudios: -</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU</p>
<p>LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458</p>	<p>MAGISTER EN EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 20/07/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU</p>
<p>LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458</p>	<p>DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 12/11/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 28/08/2015 Fecha egreso: 19/08/2018</p>	<p>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU</p>

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ZAVALA ALFARO, FANNY ESPERANZA DNI 07356295	BACHILLER EN ECONOMIA Fecha de diploma: 30/10/1989 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
ZAVALA ALFARO, FANNY ESPERANZA DNI 07356295	ECONOMISTA Fecha de diploma: 17/11/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
ZAVALA ALFARO, FANNY ESPERANZA DNI 07356295	MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION MENCION: EDUCACION TECNOLÓGICA Fecha de diploma: 02/07/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU
ZAVALA ALFARO, FANNY ESPERANZA DNI 07356295	DOCTORA EN EDUCACION Fecha de diploma: 22/11/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 09/09/2009 Fecha egreso: 30/01/2012	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
<p>PANCHE RODRIGUEZ, ODOÑA BEATRIZ DNI 09586832</p>	<p>BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 14/05/1996 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU</p>
<p>PANCHE RODRIGUEZ, ODOÑA BEATRIZ DNI 09586832</p>	<p>LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 02/12/2013 Modalidad de estudios: -</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU</p>
<p>PANCHE RODRIGUEZ, ODOÑA BEATRIZ DNI 09586832</p>	<p>MAESTRA EN EDUCACIÓN Fecha de diploma: 13/08/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 04/09/2015 Fecha egreso: 10/03/2018</p>	<p>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU</p>
<p>PANCHE RODRIGUEZ, ODOÑA BEATRIZ DNI 09586832</p>	<p>DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 11/04/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 03/09/2018 Fecha egreso: 27/01/2022</p>	<p>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU</p>

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
<p>CARDENAS SAAVEDRA, ABRAHAM DNI 07424958</p>	<p>BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 07/12/2009 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i></p>
<p>CARDENAS SAAVEDRA, ABRAHAM DNI 07424958</p>	<p>LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 01/06/2010 Modalidad de estudios: -</p>	<p>UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i></p>
<p>CARDENAS SAAVEDRA, ABRAHAM DNI 07424958</p>	<p>MAESTRO EN GESTION DE ALTA DIRECCION Fecha de diploma: 04/12/14 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i></p>
<p>CÁRDENAS SAAVEDRA, ABRAHAM DNI 07424958</p>	<p>DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 08/02/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 10/09/2014 Fecha egreso: 08/02/2015</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i></p>
<p>CARDENAS SAAVEDRA, ABRAHAM DNI 07424958</p>	<p>MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 26/10/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 03/09/2018 Fecha egreso: 19/01/2020</p>	<p>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i></p>

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
COJAL LOLI, BERNARDO ARTIDORO DNI 17898066	FILOSOFIA Y CIENCIAS SOCIALES Fecha de diploma: 14/12/1973 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
COJAL LOLI, BERNARDO ARTIDORO DNI 17898066	ECONOMISTA Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
COJAL LOLI, BERNARDO ARTIDORO DNI 17898066	SEGUNDA ESPECIALIDAD CON MENCION EN GESTION DE CENTROS EDUCATIVOS Fecha de diploma: 11/01/2001	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO PERU
COJAL LOLI, BERNARDO ARTIDORO DNI 17898066	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS Fecha de diploma: 12/06/81 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
COJAL LOLI, BERNARDO ARTIDORO DNI 17898066	MAESTRO EN ECONOMIA ECONOMIA DE EMPRESAS Fecha de diploma: 02/07/98 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
COJAL LOLI, BERNARDO ARTIDORO DNI 17898066	DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 03/08/2005 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO PERU
COJAL LOLI, BERNARDO ARTIDORO DNI 17898066	DOCTOR EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 20/12/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

Anexo 6: Autorización de la empresa

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo, Aldo Francesco Zamudio Ramírez identificado con DNI 43364757, en mi calidad de Gerente de Negocios, del área de Operaciones comerciales y valet parking de la empresa Los Portales Estacionamientos Operadora S.A.

con R.U.C N° 20603381697, ubicada en la ciudad de Lima, Perú.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor Paul Espinoza Marchena, identificado(s) con DNI N°43943162, de la Carrera profesional Administración, para realizar la investigación titulada:

"Aptitud administrativa y capacitación de los trabajadores en una empresa de parking, San Isidro 2022" con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis, para optar el Título Profesional.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
 Mencionar el nombre de la empresa.



Firma y sello del Representante Legal

DNI: 43364757

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma del Estudiante

DNI: 43943162

Anexo 7: Matriz de datos prueba piloto

Colaborador	APTITUD ADMINISTRATIVA												Total
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	SUMA
Colaborador 1	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	31
Colaborador 2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	33
Colaborador 3	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	3	3	25
Colaborador 4	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	32
Colaborador 5	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	34
Colaborador 6	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	32
Colaborador 7	3	2	3	2	2	3	2	2	4	3	3	2	31
Colaborador 8	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	38
Colaborador 9	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	29
Colaborador 10	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	33
Colaborador 11	1	2	1	2	2	1	1	2	3	2	3	2	22
Colaborador 12	1	2	2	1	3	1	3	3	2	3	3	2	26
Colaborador 13	1	1	1	1	3	1	3	1	2	1	3	1	19
Colaborador 14	2	1	2	1	3	1	3	1	3	1	3	1	22
Colaborador 15	2	1	2	1	2	1	2	1	3	1	3	1	20

Colaborador	CAPACITACION												Total
	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	SUMA
Colaborador 1	2	1	2	2	1	3	2	1	2	2	2	2	22
Colaborador 2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
Colaborador 3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	28
Colaborador 4	4	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	2	36
Colaborador 5	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	31
Colaborador 6	3	2	3	3	3	4	4	3	2	2	3	1	33
Colaborador 7	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	1	27
Colaborador 8	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	41
Colaborador 9	3	2	3	3	2	2	3	1	2	2	2	3	28
Colaborador 10	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	30
Colaborador 11	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	19
Colaborador 12	2	1	2	1	2	2	3	2	2	3	2	1	23
Colaborador 13	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	18
Colaborador 14	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	26
Colaborador 15	3	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	1	23

Anexo 8: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre la aptitud administrativa y la capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar qué relación existe entre la aptitud administrativa y la capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación directa entre la aptitud administrativa y la capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Aptitud administrativa</p>	<p>Dimensión</p> <ol style="list-style-type: none"> Habilidades conceptuales. Habilidades humanas. Habilidades técnicas 	<p>Tipo: básica Enfoque: cuantitativo</p> <p>Diseño: no experimental</p> <p>Nivel: descriptivo correlacional</p> <p>Población 34 colaboradores de una empresa de parking, San Isidro, 2022</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>(1) ¿Qué relación existe entre las habilidades conceptuales y la capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022?</p> <p>(2) ¿Qué relación</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>(1) Determinar qué relación existe entre las habilidades conceptuales y la capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022.</p> <p>(2) Determinar qué relación existe relación entre las</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>(1) Existe relación directa existe entre las habilidades conceptuales y la capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022.</p> <p>(2) Existe relación</p>	<p>Variable 2:</p> <p>Capacitación</p>	<p>Dimensión</p> <ol style="list-style-type: none"> Desarrollo de habilidades. Desarrollo de actitudes. Desarrollo de conceptos. 	<p>Técnica: encuesta Instrumento: Cuestionario</p> <p>Análisis de datos descriptivo e inferencial</p>

<p>existe entre las habilidades humanas y la capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022?</p> <p>(3) ¿Qué relación existe entre las habilidades conceptuales y la capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022?</p>	<p>habilidades humanas y la capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022.</p> <p>(3) Determinar qué relación existe entre las habilidades técnicas y la capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022.</p>	<p>directa entre las habilidades humanas y la capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022.</p> <p>(3) Existe relación directa entre las habilidades técnicas y la capacitación de los colaboradores en una empresa de parking, San Isidro, 2022.</p>			
--	---	--	--	--	--

Anexo 9

Figura 1.

Diagrama de barras de la variable aptitud administrativa

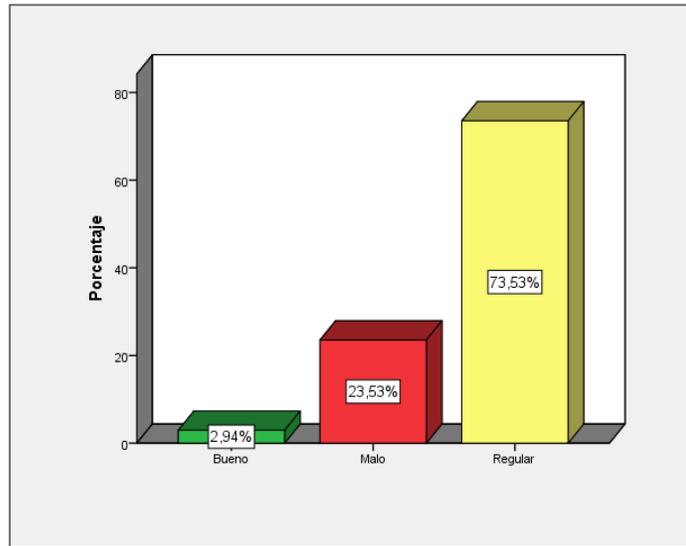


Figura 2.

Diagrama de barras de las habilidades conceptuales

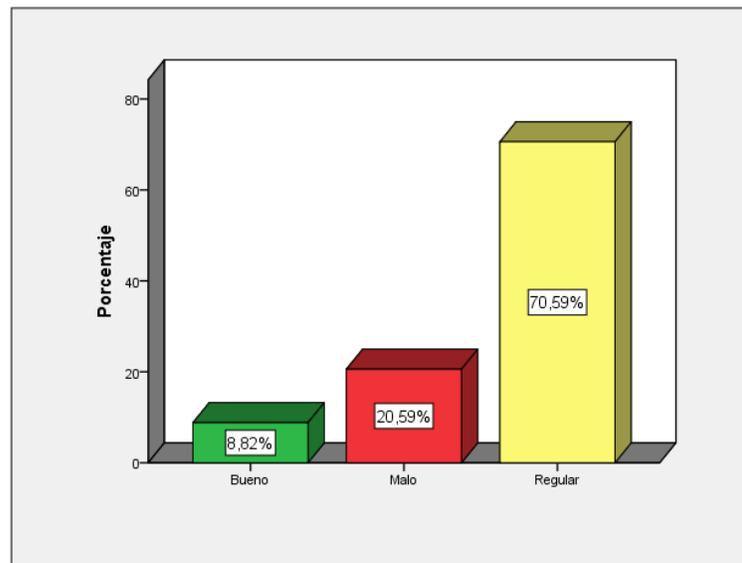


Figura 3.

Diagrama de barras de las dimensiones humanas

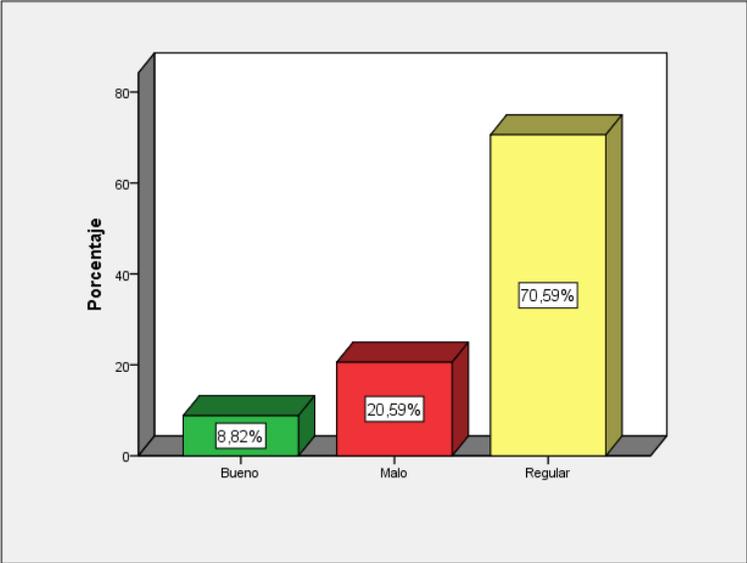


Figura 4.

Diagrama de barras de la dimensión habilidades técnicas

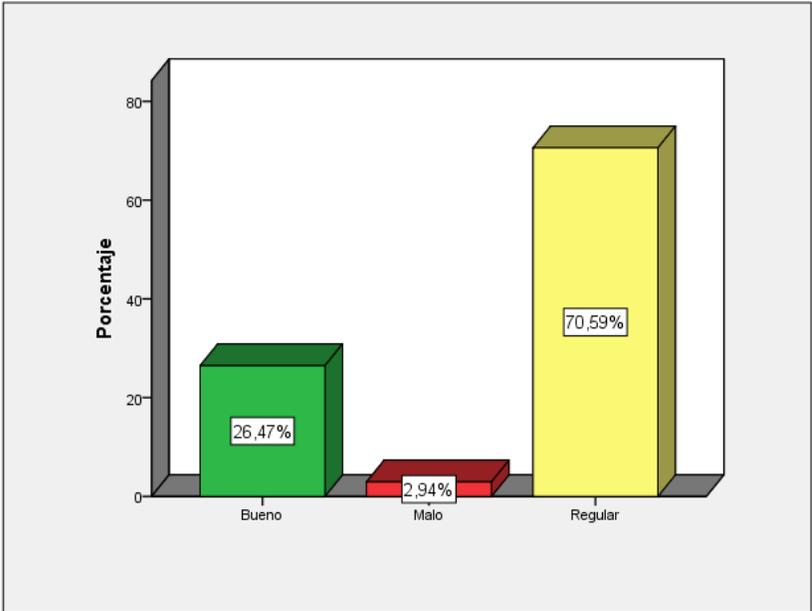


Figura 5.

Diagrama de barras de la variable capacitación

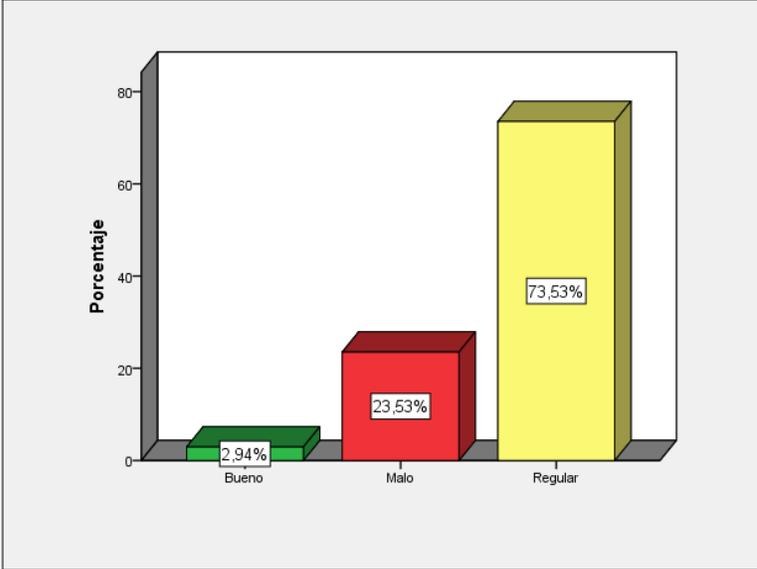


Figura 6.

Diagrama de la dimensión de desarrollo de habilidades

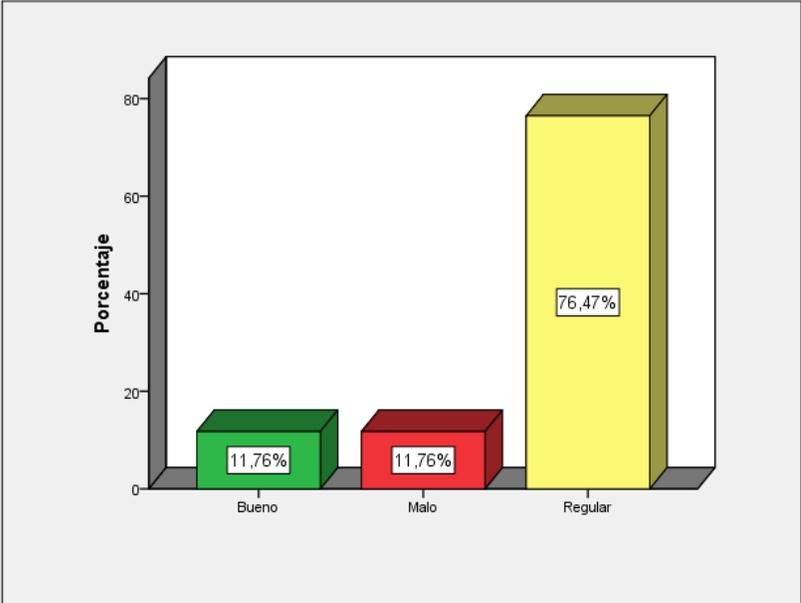


Figura 7.

Diagrama de barras de la dimensión de desarrollo de actitudes

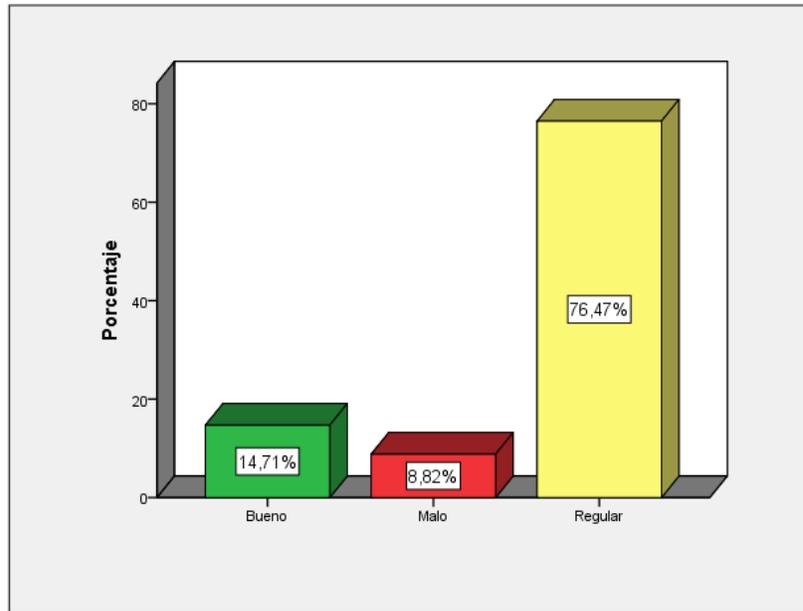
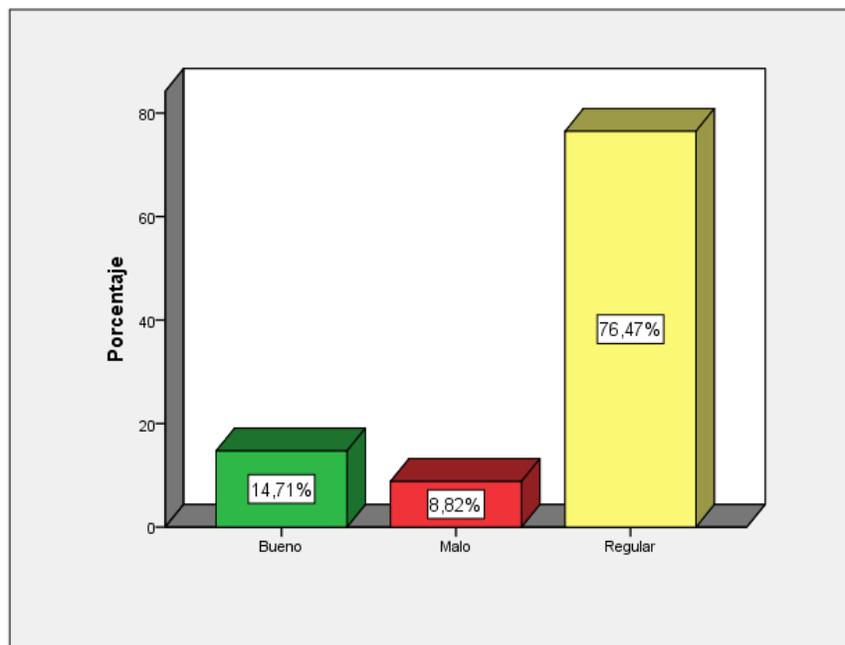


Figura 8.

Diagrama de barras de la dimensión de desarrollo de conceptos





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MAGALY ERICKA LUNA GAMARRA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "APTITUD ADMINISTRATIVA Y CAPACITACIÓN DE LOS COLABORADORES EN UNA EMPRESA DE PARKING, SAN ISIDRO, 2022", cuyo autor es ESPINOZA MARCHENA PAUL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

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

LIMA, 27 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MAGALY ERICKA LUNA GAMARRA DNI: 09629458 ORCID: 0000-0002-7543-9275	Firmado electrónicamente por: MLUNAG12 el 05-12- 2022 19:31:33

Código documento Trilce: TRI - 0457157