



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Gestión de la capacitación interna y su relación con la capacidad de respuesta de los colaboradores de la Empresa CISESA Comunicaciones S.A.C., distrito de Tarapoto 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Gillary Fuentes Huansi

ASESOR:

Mba. Lizeth Erly Mescua Ampuero

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

TARAPOTO – PERÚ

2017

Página del Jurado

Dedicatoria

A Dios, por darme salud para poder lograr mis objetivos.

A mi padre Raúl, por los sus ejemplos de valentía, perseverancia y dedicación que me ha inculcado siempre.

A mi madre Analilia, por su apoyo incondicional, además de sus consejos, sus valores, por la motivación constante y sus ganas de salir adelante que siempre me ha transmitido.

A mis maestros, por su gran apoyo para la culminación de nuestros estudios, por su tiempo compartido y por impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

Agradecimiento

Muchas son las personas que han formado parte de mi vida profesional, parte de este reto a las agradezco su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras nos separan la distancia, pero siempre están en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

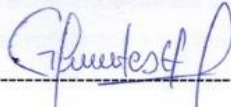
Declaratoria de Autenticidad

Declaratoria de Autenticidad

Yo Gillary Fuentes Huansi, con DNI N° 74171030, a efectos de poder cumplir con las disposiciones vigentes que se encuentran consideradas dentro del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, y Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que los datos así como la información que se encuentra contenida en el presente informe de tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, someto el informe a evaluación según lo dispuesto dentro de las normas académicas de la Universidad César Vallejo, haciéndome responsable de las decisiones que tome el jurado frente a aspectos negativos como falsedad del contenido, ocultamiento u omisión de información, entre otros.

Tarapoto, 07 Diciembre de 2017.



Gillary Fuentes Huansi

Presentación

Señores Miembros del Jurado:

Dando cumplimiento con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración; me dirijo ante ustedes para someter a vuestros criterios la presente Tesis titulada “Gestión de la capacitación interna y su relación con la capacidad de respuesta de los colaboradores de la empresa CISESA Comunicaciones S.A.C., distrito de Tarapoto 2017”, misma que consta de los siguientes capítulos:

I. Introducción: Se abarcan punto como la realidad problemática, los objetivos de investigación, trabajos previos marco teórico, etc.

II Método: Se disponen aspectos como el diseño de investigación, la operacionalización de las variables, delimitación de la muestra, etc.

III: Resultados: Se obtenidos posteriores a la tabulación de los resultados.

IV: Discusiones: Se contrastan los resultados obtenidos, con los trabajos previos y las teorías estudiadas.

V: Conclusiones: A partir de los hallazgos de la investigación.

VI. recomendaciones: a los responsables respectivos.

VII: Recomendaciones: Se enuncian las referencias de las citas contenidas en el trabajo.

Índice

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas con el tema	16
1.4. Formulación del problema.....	23
1.5. Justificación del estudio.....	23
1.6. Hipótesis	23
1.7. Objetivos.....	24
II. MÉTODO	25
2.1. Diseño de investigación.....	25
2.2. Variables, Operacionalización	25
2.3. Población y muestra	27
2.4. Técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad	27
2.5. Métodos de análisis de datos	28
2.6. Aspectos éticos.....	28
III. RESULTADOS	29
IV. DISCUSIÓN	34
V. CONCLUSIONES	36
VI. RECOMENDACIONES	37
VII. REFERENCIAS	38
ANEXOS	
Matriz de consistencia	

Instrumentos de recolección de datos
Informe de juicio de expertos
Constancia de autorización de investigación
Acta de aprobación de originalidad de tesis
Índice de similitud del turniting
Autorización de publicación de tesis en repositorio
Autorización de publicación de tesis en repositorio

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalizacion de la variable I	28
Tabla 2. Operacionalizacion de la variable II	28
Tabla 3. Resultados de la variable gestion de la capacitacion interna.....	32
Tabla 4. Resultados de la variable capacidad de respuesta	33
Tabla 5. Resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov.....	35
Tabla 6. Resultados de la prueba de correlación de Rho de Spearman.....	36

Índice de figuras

Figura 1. Resultados de la variable Gestion administrativa	32
Figura 2. Resultados de la variable capacidad de respuesta.....	34

RESUMEN

El trabajo de investigación titulado “Gestión de la capacitación interna y su relación con la capacidad de respuesta de los colaboradores de la empresa CISESA Comunicaciones S.A.C., distrito de Tarapoto 2017”, tuvo como objetivo principal determinar la existencia de una relación entre la gestión de la capacitación interna y la capacidad de respuesta de los colaboradores, para lo cual se propuso como hipótesis general que existe una relación significativa entre ambas variables. La muestra estuvo representada por 32 colaboradores de la empresa CISESA Comunicaciones S.A.C. Para la obtención de datos se elaboró una encuesta para cada variable, y como diseño de investigación se utilizó el diseño correlacional.

En conclusión, se determinó que si existe una correlación positiva considerable entre la gestión de la capacitación interna y la capacidad de respuesta.

Palabras clave: Gestión, capacitación interna y capacidad de respuesta, desempeño laboral.

ABSTRACT

The research work entitled "Management of internal training and its relationship with the response capacity of employees of the company CISESA Communications SAC, Tarapoto district 2017", had as its main objective to determine the existence of a relationship between the management of the internal training and the response capacity of collaborators, for which it was proposed as a general hypothesis that there is a significant relationship between both variables. The sample was represented by 32 employees of the company CISESA Comunicaciones S.A.C. To obtain data, a survey was developed for each variable, and the correlation design was used as research design.

In conclusion, it was determined that there is a considerable positive correlation between the management of internal training and the capacity to respond.

Keywords: Management, internal training and Answer's capacity

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Parte de la observación, realizada en la ciudad de Tarapoto, pudo evidenciarse que gran parte de las medianas y pequeñas empresas carecen del proceso de evaluación y capacita a sus colaboradores de acuerdo a las exigencias y requerimientos que la empresa considere necesario. En donde tiene en cuenta la capacidad con la que los colaboradores responden a las inquietudes y necesidades de los clientes. Prueba de ello se puede mencionar a empresas como Imax Connections Peru S.A.C, Viettel Perú S.A.C., Claro Empresas Tarapoto, Cisesa Comunicaciones S.A.C, de la ciudad de Tarapoto, entre otros.

Tomando como referencia a la empresa Cisesa Comunicaciones SAC, dedicada al rubro de ventas de productos de Telecomunicaciones, Esta empresa fue fundada el 30 de mayo del 2007, pertenece al régimen de sociedades Anónima Cerrada, de partida registral en la provincia de Lima, su ubicación legal pertenece Las Camilas de la AV. Joaquin Barcelona N^a 174. Esta empresa ha crecido de forma tal que ha logrado contar con varias sedes a nivel de todo el Perú, siendo una de estas la de la ciudad de Tarapoto, ubicada en el Jr. Manuela Morey N^o 181.

En esta sede, se indica que todos los trabajadores han sido capacitados con respecto a la atención y el servicio a brindar a los usuarios de la mencionada empresa; pero se ha observado últimamente que los trabajadores que se encuentran en ventanilla tienen limitación en atender con rapidez a los clientes, existe demora en la solución de un problema de recuperación de número, cambio de plan, entre otros; además, se ha notado que los encargados de la atención al público se muestran indiferentes y poco activos en atender a los clientes en determinadas horas del día. Ello ocasiona que el usuario tenga constantes reclamos a la gerencia y disgustos por la demora en la atención; todo ello se cree hipotéticamente que se deba a una mala gestión de capacitación interna que se debió de dar a los trabajadores en determinadas reuniones que ya fueron realizadas por la gerencia de la mencionada empresa.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Diez, E. y Abreu, O. (2009), basada en su investigación: *Impacto de la capacitación interna en la productividad y estandarización de procesos productivos* (Tesis de Pregrado). Universidad Autónoma de Nuevo León. México. Los autores llegaron a las siguientes conclusiones:

El desarrollo de los programas de capacitación internas se evidencio mejoras en el fortalecimiento de las habilidades laborales y personales del colaborador en las empresas seleccionadas en esta investigación, facilitando las herramientas para el desarrollo en el proceso de capacitación en su reclutamiento, inducción y tenía rendimiento por objetivos del personal durante su contratación. Las empresas del sector productivo vacuno no deben ser reconocidas en las capacitaciones mensuales que realizan personal para mejora la calidad de las cortes creadas al distribución y ventas que contribuya a mejorar los ingresos anuales de la empresa.

Además, el surgimiento de los hechos en el desarrollo del programa de capacitación interna implementado por gran parte de las empresas mexicanas, muestra la mejora en la calidad de los servicios y productos que brinda este sector. Otorgándoles beneficios, bonos, regalías y acciones, pero sin voto. Permitiendo de esta manera fortalecer eficientemente la calidad de los productos del empresario.

Otro aspecto relevante que surge de la investigación es el hecho de que con el desarrollo de un programa de capacitación interna que permita formar instructores internos en la empresa, se beneficia a los empleados porque estos obtienen las herramientas necesarias para poder enseñar a otros compañeros, y también beneficia a la empresa porque los empleados serán más productivos y por ende la empresa también lo será.

Es muy importante que la empresa CISESA Comunicaciones SAC tenga en cuenta lo mencionado por Diez y Abreu (2009), muestra que el desarrollo de las capacitaciones externa o interna va determinar la mejora en la productividad de los colaboradores, comparando al cumplimiento de las únicas que la empresa estipula cada tres meses quienes indican que la capacitación interna, genera aumentos y mejoras en la productividad, asimismo contribuye en la formación y desarrollo de

nuevos conocimientos que permitirán que el personal incremente su desempeño laboral en la empresa, brindando un trabajo eficiente y a gusto de los usuarios. La capacitación interna que brinda la empresa CISESA Comunicaciones SAC no está enfocada a solucionar los problemas que se evidencia dentro de las instalaciones, es por ello que surge la necesidad de la empresa de contratar a personas idóneas que brinden capacitaciones acordes a los problemas diarios que se produce dentro de la empresa.

Paz, U. (2008) basada en su investigación: *Capacitación y adiestramiento para el personal administrativo ordinario de la Universidad Nacional Experimental Politécnica Antonio José de Sucre (UNEXPO) Rectorado Sede Barquisimeto* (Tesis de Pre-grado) Universidad Centro occidental Lisandro Alvarado. Venezuela. Llegó a las siguientes conclusiones:

De acuerdo a las evaluaciones del personal los resultados hallados reflejaron que los colaboradores prefieren el ahorro que de los puestos en cada línea con el fin de motivarlos cada seis meses, además, mencionan que los talleres de capacitación presentado por la institución, debe estar enfocado al que es de una evolución de las deficiencias que puede presentar cada día y Eduardo de esta información se de programará y diseñar los talleres con el fin de mejorar todos los aspectos deficientes de un colaborador al de su puesto de trabajo.

Mientras tanto, el día es tratamiento tiene un diseño en particular con respecto a a las capacitaciones de una determinada actividad donde estará basada en las capacitaciones externas diseñadas por consultores, años de experiencia y en otras circunstancias se puede realizar o tomar los talleres de los mismos jefes de cada arial, con el fin de Socializa, dialogar aspectos que afecta al funcionamiento de la empresa con el fin contribuir a la mejora de la empresa.

A nivel nacional

Martell, Z. y Sánchez, N. (2013), basada en su investigación: *Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del Gimnasio Sport Club De La Ciudad De Trujillo – 2013*. (Tesis de titulación). Universidad privada Antenor Orrego. Llegaron a la conclusión:

Los resultados de la circunferencia de la ejecución de los trabajos especializados de cada agente del club deportivo, dependiendo de la diseñadora en la capacitación específico de deficiencias obtenidas a través de elaboración de observación y evaluación por escarpe y desempeño por cada puesto obteniendo nuevo en cada año la edificación por el cliente mostrando deficiencias en los procesos de atención y el tiempo de humor en los pedidos.

A través de la investigación cercana de los efectos de la conclusión de la ejecución del trabajo de los agentes del centro de ejercicio Sport Club de la ciudad de Trujillo obtuve antes y luego el uso del diseño de la preparación y debido al fascinante examen mensurable, podemos razón por la que se ha demostrado que el uso de un diseño de preparación mejora la ejecución del trabajo de los agentes especialistas del centro de recreación del club deportivo.

Al investigar las ventajas fundamentales de la ejecución del diseño de la preparación en esa empresa se puede inducir que no solo se puede obtener beneficios en el ámbito económico, social de la empresa, asimismo se suele tener buenos resultados en la gestión del talento humano. La empresa CISESA Comunicaciones SAC, aún no existe este tipo de plan de capacitación, que contribuya a toda la organización, ya que solo se suele capacitar al personal. más no en actitud y competitividad que debe poseer el personal frente a los clientes.

1.3. Teorías relacionadas con el tema

1.3.1. Gestión de la capacitación interna.

Los empresarios y gerentes generales de instituciones privadas trata de encontrar el personal idóneo para cada puesto laboral que presidió, en la actualidad hay empresas dedicadas a la gestión del talento humano que brinda asesoría y servicios a las empresas que lo solicita, siguiendo el proceso de recuperación las base fundamental del elección del futuro colaborador donde los gerentes muestran de su perfil las habilidad y capacidades que debe poseer el postulante, las empresas medianas y mayormente en las grandes empresas son más quienes poseen una día de recursos humanos o decisión del talento humano donde ellos ejecuta su proceso de reclutamiento, selección e inducción del personal contratado.

Toda empresa busca que los recursos humanos que posee se encuentre en la capacidad de afrontar las distintas situaciones que se presentan a diario, dicha competitividad se logra a través de la capacitación diaria de los colaboradores ; pero en la empresa CISESA Comunicaciones SAC no se está dando este caso; ya que solo se incurrió en capacitar al personal en el manejo de los programas y el logro de las metas económicas de la misma, pero aún no existe una capacitación correcta en cuanto a la atención del servicio hacia los clientes; donde se debe proyectar un servicio diferenciado. Ello tiene relación con la teoría de Chiavenato (2011), menciona que la capacitación interna es un medio para ajustar a cada colaborador a su ámbito laboral contribuyendo con el desarrollo y la fuerza de trabajo de la organización a partir de los puestos que ocupan. (p. 371). A su vez, CISESA Comunicaciones SAC otorga trabajo a personal con gran iniciativa por laborar, pero que en el transcurso del proceso se olvida de la misión de la empresa que es brindar un buen servicio y atención de primera. Ello se encuentra relacionado con la teoría de Zavala (2013), indicó que es el transcurso educativo de corto plazo que se aplica de manera sistemática y organizada que les permite a las personas aprender conocimientos 90 aptitudes y competencias en función de objetivos definidos previamente. (p. 54)

El fin de lograr esto, la tecnología ha sido de gran ayuda en el área de las comunicaciones para desarrollar cierta cercanía imposibilitado por el espacio geográfico, dicha necesidad ha permitido que exista un aumento de las empresas dedicadas al servicio de líneas de celulares.

En la ciudad de Tarapoto existe la presencia de empresas que se dedican al servicio de líneas telefónica que han tenido gran acogida, entre ello tenemos a Imax Connections Peru S.A.C, Viettel Perú S.A.C., Claro Empresas Tarapoto, y cuenta con la empresa en estudio: Cisesa Comunicaciones SAC. Se observó que esta empresa no suele brindar capacitaciones que permita el desarrollo competitivo de sus colaboradores, es por ello que la empresa debe reconsiderar la aplicación de un plan de capacitaciones que fortalezca, en primeras instancias, a sus colaboradores, para que estos estén en la capacidad de brindar un servicio a nivel de las grandes empresas.

Por otra parte, la empresa CISESA Comunicaciones SAC debería de tener en cuenta que la capacitación interna sirve como base y fundamento para permitir y dar paso al desarrollo personal y profesional de todo trabajador. Ibáñez (2011), señala que la capacitación interna es un transcurso informativo a corto plazo, asimismo es un conjunto de técnicas debidamente pre-estructuradas dentro de un procedimiento planeado, y organizado. La capacitación interna es una base para el rendimiento personal del trabajador que contribuye a mejorar su desempeño actual, y tiene como finalidad reducir o eliminar los obstáculos del desarrollo de la organización. (p. 87)

Por otro lado es importante hacer mención que para la realización de todo proceso de capacitación interno de los trabajadores de CISESA Comunicaciones SAC, es importante contar con cierto nivel de conocimiento referente a la actitud que el empleado debe poseer frente a los clientes, ello es coherente con lo indicado por Stoner (2009), quien menciona que la capacitación interna es el conocimiento aprendido que produce un cambio permanentemente en el individuo y que mejora su capacidad para desempeñar un trabajo. La capacidad implica un cambio de habilidades de conocimientos de actitudes o de comportamiento. (p. 43)

Dentro de la capacitación interna en la empresa CISESA Comunicaciones SAC se deben gestionar diversos objetivos para lograr una capacitación interna profunda y que permita al trabajador ofrecer un servicio de calidad y un producto con garantía, evitando con ello reclamos y malas gestiones o mala imagen de la empresa frente a la competencia, esto tiene relación con lo mencionado por Ibáñez (2011) quien señala que los principales objetivos de la capacitación interna son:

Cambiar la actitud del trabajador, para hacer un lugar de trabajo agradable o para construir tu inspiración y hacerlo más receptivo con la empresa, brindar oportunidades para el desarrollo individual del trabajador, preparar al trabajador en nuevos conocimientos y habilidades necesarios en la realización de las tareas del puesto. (p. 99)

Cobra importancia la capacitación interna dentro de la empresa CISESA Comunicaciones SAC, ya que ello permitirá a los trabajadores ayudarse mutuamente, generar actitudes diferenciadoras del servicio, contribuir al cambio,

entre otros, para Chiavenato (2009), la capacitación interna es muy importante dentro de una organización porque permite que el empleado se desarrolle personalmente, contribuyendo con el desarrollo económico de la empresa. Así mismo es importante por las siguientes razones: Ayudan al trabajador a adquirir y ampliar su nivel de conocimientos, para bien de su rendimiento y desempeño en sus labores actuales. (p. 76)

La motivación que recibo un trabajador dependerá del área donde pertenezca el colaborador, o el rubro donde este situado la empresa, pudiendo ser una motivación extrínseca o intrínseca generando de esta manera un cambio en la actitud del empleado a través de sus resultados miras alcanzadas reportes financieros visitas a los clientes, con el con el objetivo de incrementar las utilidades y fidelizar a los clientes o consumidores.

Los Beneficios o Ventajas de la Capacitación laboral, ciertamente es necesario para lograr una buena y coherente capacitación interna en la empresa CISESA Comunicaciones SAC es conveniente reconocer los beneficios que ello incurre en el personal y la empresa. Lo cual según Chiavenato (2009), menciona que la capacitación interna genera beneficios en diferentes áreas, tanto para la organización, para el trabajador y para el país. Para la organización: disminuye los desperdicios logrando una reducción de costos; forma líderes dentro de la organización; fortalece el trabajo en equipo; las relaciones interpersonales mejoran el ambiente de trabajo; mejora el rendimiento organizacional; propicia la lealtad y el compromiso del trabajador para con la empresa; se agiliza la toma de decisiones; se solucionan problemas con mayor rapidez; sus trabajadores poseen conocimientos multidisciplinarios. (p. 80)

Referente a los beneficios del trabajador: aumenta la confianza en sí mismo; ayuda al logro de sus metas individuales; elimina temores e inseguridad personal; mejora su competitividad; posibilidad de incremento de la retribución económica; posibilidad de promociones y ascensos. Así mismo se plantean las maneras en la cual una buena capacitación interna se debe de implementar dentro de la empresa CISESA Comunicaciones SAC. (p. 83)

Después de haber analizado la teoría de Chiavenato (2009), se puede señalar que la capacitación interna se puede evaluar en cuatro indicadores:

- **Capacitación interna:** Los procedimientos que las asociaciones se han concentrado últimamente en la mejora de los profesores de interior con una doble razón, desde una perspectiva, para disminuir los gastos relacionados con la preparación y preparación de la fuerza de trabajo a través de asociaciones externas.
- **Organizacional.** Se sostiene en el aumento y la eficiencia organizacional, la mejoría de la imagen de la empresa, mejoría del clima organizacional, mejor relación entre la empresa y los trabajadores, mejor atención al cliente, facilidad de cambios e innovación, aumento de eficiencia, implicación de los gerentes en las prácticas de capacitación. (p. 54)
- **Recursos Humanos:** Chiavenato (2009), señala que, si se tiene en cuenta la disminución en la rotación representativa y la falta de asistencia, incremento en la competencia individual y de reunión de los trabajadores, incremento en el aprendizaje de los individuos, cambios en los estados mentales y prácticas de los trabajadores, incremento en la condición física de los individuos, cambio de satisfacción personal en el trabajador. (p. 69)
- **Nivel De Puestos.** Así mismo se tiene en cuenta el acoplamiento de las personas a los requisitos exigidos por los puestos, mejoría del espíritu de grupo y la cooperación, aumento de productividad, mejoría de la calidad reducción del Índice de accidentes en el trabajo. (p. 32)
- **Nivel de capacitación.** Depende de la realización de los objetivos de la capacitación y del rendimiento sobre las inversiones realizadas en capacitación. (p. 32)

1.3.2. Capacidad de Respuesta

Mientras tanto, en los colaboradores de la institución privada Cisesa Comunicaciones SAC tienen limitaciones para atender y dar respuestas claras y objetivas. Los de nada nuevo el nada en común el alcalde en cualquier sur dos naranja más lo que él no le a los clientes que frecuentan la empresa en búsqueda de soluciones sus problemas con sus equipos. Partiendo de ello, es recurrente un esfuerzo en lograr que el personal tenga las capacidades necesarias para resolver problemas de manera práctica y asertiva.

Carrasco (2013), considera que la capacidad de respuesta es la disposición y voluntad que presenta el personal para ayudar a los usuarios o clientes y proporcionarles un servicio de manera rápida. (p. 122)

Sánchez (2011), considera que, se refiere a la actitud de la empresa para atender las demandas de sus clientes rápida y eficazmente. Es la forma que la organización tiene de hacer ver a sus clientes que cualquier servicio, por pequeño que éste sea, es considerado y apreciado por todo su personal. La capacidad de respuesta incluye, como la fiabilidad, la puntualidad, es decir, el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos. Y también forma parte de la capacidad de respuesta la accesibilidad o posibilidad que tienen los clientes de entrar en contacto con el personal de la empresa y la facilidad con que pueden lograrlo. (p. 55)

Tomando en referencia a Diez y González (2014) mencionan si a un trabajador se le mantiene a un nivel de actividad que limita con su capacidad, o la duración de la tarea se prolonga excesivamente en el tiempo, aparece la fatiga. En este caso, la cantidad de esfuerzo aportado por la persona para mantener el nivel de respuesta, cuantitativa y/o cualitativa, que requiere la tarea. (p. 65)

Cisesa Comunicaciones SAC tiene que evaluar a su personal y proponer mejoras posteriores para que estos puedan brindar una respuesta oportuna y a tiempo a las inquietudes y necesidades del cliente. Partiendo de ello se evaluará la variable en

base a lo mencionado por Diez y González (2014) quien menciona que la capacidad de respuesta se limita a la preparación, el estado de cansancio, los atributos de identidad y las disposiciones hacia la empresa (inspiración, intriga, cumplimiento, etc.). (p. 77)

- **Funciones:** Alude a la acción o conjunto de ejercicios que pueden ser realizados por uno o varios componentes mientras tanto, claramente de forma correspondiente, teniendo en cuenta el objetivo final para lograr un objetivo caracterizado.

- **Formación:** Diez y González (2014), hace referencia a la actualización del trabajo, cuyo objetivo fundamental es aumentar y ajustar la información y las aptitudes de los especialistas presentes y futuros para la duración de sus vidas. (p. 80)

- **Estado de fatiga:** Es la reducción de la actividad que se da como consecuencia de una disminución de la atención, una lentitud del pensamiento y una depreciación de la motivación. (p. 82)

- **Características de la personalidad:** Diez y González (2014), señala que es el conjunto de características físicas, genéticas y sociales que reúne los colaboradores, y que lo hacen diferente y único respecto del resto de los individuos. En tanto, la interrelación y la comunión de todas estas características, generalmente estables, serán las que determinarán la conducta y el comportamiento de una persona. (p. 84)

- **Actitudes hacia la tarea:** Es la capacidad del colaborador para realizar sus labores diurnos, el estado anímico y las características son muy importante para llevar a cabo la producción de un bien y servicio de cada una de las personas y la eficiencia de la misma. (p. 84)

1.4. Formulación del problema

¿Cómo es la relación entre la gestión de la capacitación interna y la capacidad de respuesta de los colaboradores de la empresa CISESA Comunicaciones S.A.C., distrito de Tarapoto 2017?

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórica

Para poder fundamentar la investigación, se trató de emplear en el estudio de cada variable autores de relevancia con hombres fue el caso de Chiavenato (2009) en su libro titulada gestión del talento humano y para la variable capacidad de respuesta se basó reconocido por diez y González (2014), con el fin, de estructurar sus dimensiones y refutar los resultados hallados.

Justificación práctica

En lo práctico porque contribuyó con información a la empresa CISESA para que permita el desarrollo personal y el crecimiento de la competitividad de cada uno de los colaboradores de la empresa. Así mismo la investigación esta conducida a la solución de los problemas que aqueja a la empresa, es por ello que se utilizó instrumentos que permitan obtener información de los colaboradores y clientes de la empresa CISESA.

Justificación metodológica

El estudio estuvo basado en la estructura metodológica del autor Sampieri (2014), Con la finalidad de procesar los instrumentos de recolección de datos, validados, aquí crear la fiabilidad, además, las dos variables en estudio para poder determinar su posible relación se empleó la estadística influencia de Sperman

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Hi: La relación que existe entre la gestión de la capacitación interna y la capacidad de respuesta de los colaboradores de la empresa CISESA Comunicaciones S.A.C., 2017, es significativa.

Ho: La relación que existe entre la gestión de la capacitación interna y la capacidad de respuesta de los colaboradores de la empresa CISESA Comunicaciones S.A.C., 2017, no es significativa.

1.6.2. Hipótesis específicas

H1. La evaluar la gestión de la capacitación interna de los colaboradores de la empresa CISESA Comunicaciones S.A.C, distrito de Tarapoto 2017, es eficiente.

H2. La capacidad de respuesta de los colaboradores de la empresa CISESA Comunicaciones S.A.C., distrito de Tarapoto 2017, es eficiente.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la existencia de una relación entre la gestión de la capacitación interna y la capacidad de respuesta de los colaboradores de la empresa CISESA Comunicaciones S.A.C., distrito de Tarapoto 2017.

1.7.2. Objetivos específicos

- Evaluar la gestión de la capacitación interna de los colaboradores de la empresa CISESA Comunicaciones S.A.C, distrito de Tarapoto 2017.
- Evaluar la capacidad de respuesta de los colaboradores de la empresa CISESA Comunicaciones S.A.C., distrito de Tarapoto 2017.

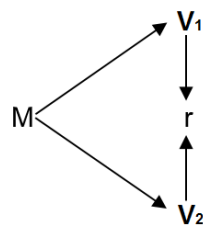
II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El estudio estará basado al diseño correlacional, ya que, se va a examinar la relación o asociación entre las variables gestión de la capacitación interna y la capacidad de respuesta (Landeau, 2007).

Así mismo, las investigaciones correlacionales tienen por fin establecer la relación causa efecto entre las variables (Hernández, Fernández & Baptista 2014).

Dónde:



M: Empresa CISESA.

V₁: Gestión de la capacitación interna

V₂: Capacidad de respuesta

R: Relación.

2.2. Variables, Operacionalización

Identificación de Variables

Variable 1 : Gestión de la capacitación interna

Variable 2 : Capacidad de respuesta

Operacionalización de Variables

Tabla N° 01.
Operacionalización de la variable I

Variable I	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gestión de la capacitación interna	La capacitación interna es un medio para adecuar a cada persona a su trabajo y para desarrollar la fuerza de trabajo de la organización a partir de los puestos que ocupaban. (Chiavenato, 2009)	La capacitación interna es un proceso educativo con la finalidad de mejorar el desempeño laboral. Para valuar la capacitación de los trabajadores se aplicará una encuesta para obtener información.	Capacitación interna	Organizacional	Ordinal
				Recursos Humanos	
				Nivel De Puestos	
				Nivel de capacitación	
				Características de la personalidad	
Actitudes hacia la tarea					

Fuente: Marco Teórico

Tabla N° 02.
Operacionalización de la variable II

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimension	Indicadores	Escala de medición
Capacidad De Respuesta	La cantidad de esfuerzo aportado por la persona para mantener el nivel de respuesta, y/o cualitativa, que requiere la tarea (Diez & Gonzales, 2014)	La capacidad de respuesta es la facilidad de comprensión que tiene una persona. Para valuar la capacitación de los trabajadores se aplicará una encuesta para obtener información.	Funciones	Formación	Ordinal
				Estado de fatiga	
				Características de la personalidad	
				Actitudes hacia la tarea	

Fuente: Marco Teórico

2.3. Población y muestra

Población.

Nuestra población a tener en la investigación en estudio para la primera variable (capacitación interna) estuvo conformada por los colaboradores de la empresa CISESA Comunicaciones S.A.C, los mismos que según planilla suman un total de 32 colaboradores. Con respecto a la segunda variable estaba constituido por el jefe de la organización, quien evaluará la capacitación de respuesta de los colaboradores de la empresa CISESA Comunicaciones S.A.C.

Muestra

Así mismo la muestra estuvo conformada, para la primera variable (capacitación interna) por los colaboradores de la empresa CISESA Comunicaciones S.A.C, los mismos que según planilla suman un total de 32 colaboradores. Para la segunda variable la muestra estará constituida por el gerente general de la empresa CISESA Comunicaciones S.A.C.

2.4. Técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas e instrumentos.

Las técnicas que se utilizarán en la presente investigación serán las encuestas, los informantes principales serán los colaboradores y el gerente de la empresa CISESA Comunicaciones S.A.C, objeto de estudio.

Validez del instrumento

La validez de los instrumentos se hizo mediante la aceptación de tres jueces expertos en la materia

Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante la prueba del alfa de Cronbach, que demostrará que los instrumentos son válidos y confiables para su utilización.

2.5. Métodos de análisis de datos

Se ha realizado un análisis sobre la capacitación interna y de respuesta, mediante el análisis de información captada en las encuestas realizadas a los colaboradores y el gerente de la empresa CISESA Comunicaciones S.A.C, a fin de encontrar que la información obtenida sea coherente en función del problema de investigación, objetivos e hipótesis planteada en la investigación, para de esta manera llegar a la solución del problema encontrado. Así mismo los resultados obtenidos fueron tratados de forma estadística, aplicando tablas, gráficas y cuadros que permitan simplificar la información, de tal modo que su comprensión sea rápida, pero de la manera correcta.

A efectos de poder llevar a cabo la prueba de correlación entre las variables, se determinó primero que estas son cuantitativas, pues se entregaron valores numéricos a las respuestas de los encuestados. Partiendo de este enunciado, se prosiguió con la aplicación de la prueba de normalidad (aplicada para variables cuantitativas), con el fin de determinar el estadístico que determinaría la relación entre las variables. Gracias a esto se llegó a determinar que la prueba a emplear sería la de Rho Spearman, pues los resultados de la prueba de normalidad no se encontraron normalmente distribuidos.

2.6. Aspectos éticos

Se tuvo en cuenta la veracidad de los resultados, asimismo la información obtenida para el marco teórico, marco conceptual y antecedentes son proveniente de textos obtenidos de la Biblioteca Central de la Universidad Cesar Vallejo – Filial Tarapoto o de libros impresos acreditados.

III. RESULTADOS

3.1. Evaluar la gestión de la capacitación interna de los colaboradores de la empresa CISESA Comunicaciones S.A.C, distrito de Tarapoto 2015.

Tabla 03

Resultados de la variable gestión de la capacitación interna

Escala de Medición		f	%
Valoración			
Inadecuado	De 15 a 35	21	66%
Regular	De 36 a 56	5	16%
Adecuado	De 57 a 75	6	19%
Total		32	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

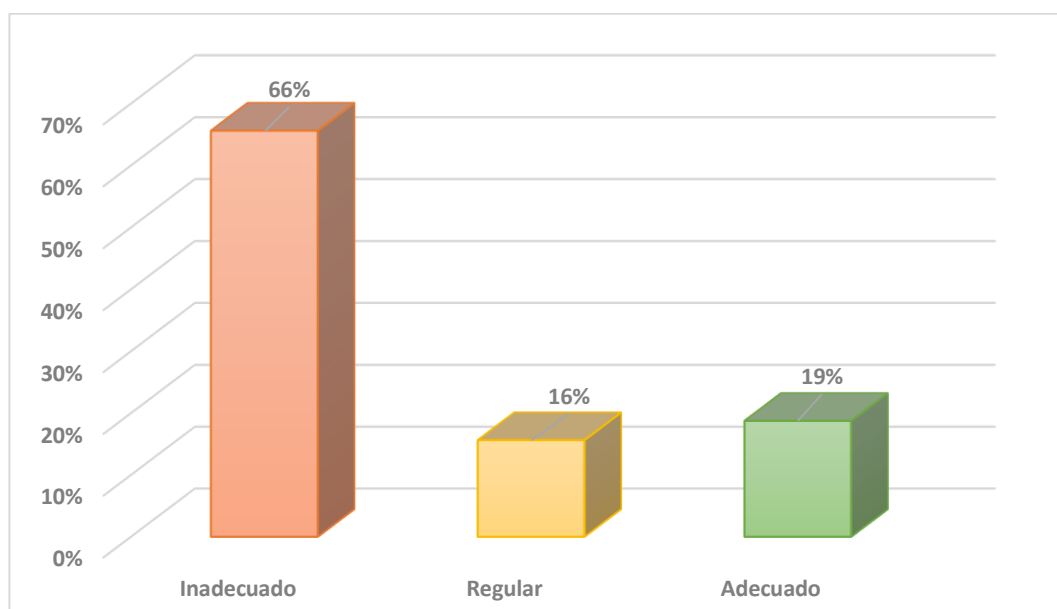


Figura 01. Resultados de la variable Gestión administrativa

Fuente: Tabla 03

Nota: la amplitud del intervalo de la categoría Inadecuado se encuentra entre los valores 15 y 35 mientras que la categoría Regular está entre 36 y 56 finalmente la categoría Adecuado muestra sus valores entre 57 y 75.

Interpretación

Al analizar los resultados de la variable gestión organizativa, se evidencia que esta es calificada como inadecuada por un 66% de los trabajadores encuestados, debido a que sus respuestas frente a ciertas preguntas contenidos en los cuestionarios así lo

señalan. Es así que, frente a la interrogante de ¿Cómo califica las estrategias de mejora que se solicita desarrollar al personal?, un 43% de los trabajadores mencionan que son malas las estrategias solicitadas. Así mismo frente a otra interrogante dentro del indicador recursos humanos, un 43% de los encuestados ha manifestado que la competitividad de un trabajador posterior a la capacitación aún sigue siendo mala (pues no se evidencia cambios significativos). En cuanto al indicador nivel de puestos, un 46% de los encuestados (correspondientes a 15 trabajadores) han manifestado que su comodidad dentro del puesto de trabajo en el que se encuentran luego de haber sido capacitado es muy mala. Por último, en el indicador nivel de capacitación, un 40% de los encuestados califican como malo los temas tratados para las capacitaciones, pues consideran que no guarda mucha relación con lo que realizan.

3.2. Evaluar la capacidad de respuesta de los colaboradores de la empresa CISESA Comunicaciones S.A.C., distrito de Tarapoto 2015.

Tabla 04

Resultados de la variable capacidad de respuesta

Escala de Medición	Valoración	Frec.	%
Inadecuado	De 12 a 38	22	69%
Regular	De 29 a 45	2	6%
Adecuado	De 46 a 60	8	25%
Total		32	100%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta aplicada

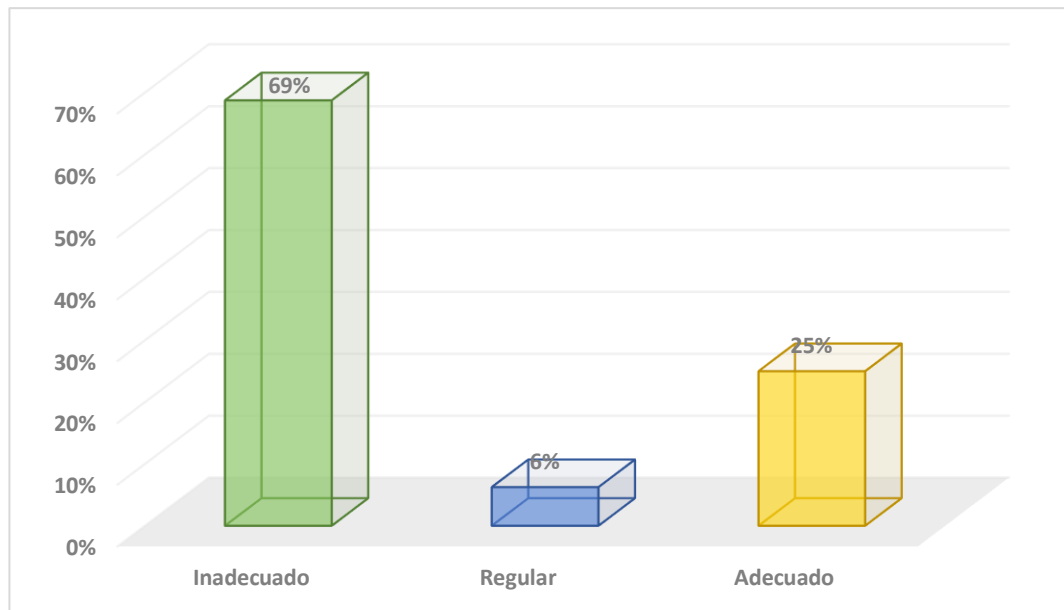


Figura 02. Resultados de la variable capacidad de respuesta

Fuente: Tabla 04

Nota: la amplitud del intervalo de la categoría Inadecuado se encuentra entre los valores 12 y 28 mientras que la categoría Regular está entre 29 y 45 finalmente la categoría Adecuado muestra sus valores entre 46 y 60.

Interpretación

Los resultados en cuanto a la variable capacidad de respuesta se percibe que según las respuestas obtenidas mediante las encuestas realizadas se concluye que el 66% respondieron de manera negativa lo que esto implica que la capacidad de respuesta por parte de los trabajadores no viene siendo la mejor debido, a que existe algunas carencias en cuanto al reforzamiento y capacitación, no están dando resultados. Por otra parte, las encuestas arrojan respuestas totalmente negativas con respecto a la motivación, esto implica que dentro de la empresa el personal realiza sus actividades de manera deficiente a causa de que no se encuentra anímicamente bien. Todo ello complica la situación y reduce su capacidad de realizar sus actividades bajo presión, lo cual no es nada favorable para la empresa que necesita cumplir con ciertos objetivos y metas. Y, no termina allí, sino que las encuestas muestran la gravedad de sus debilidades, en cuanto a la originalidad, ya que no son originales con todo lo que realizan, sino que actúan por cumplir o quizás de manera hipócrita con el fin de agradar al dueño o los demás, y no lo hacen con el esmero que se requiere para sacar adelante a la organización y así contribuir con sus objetivos

propios. Asimismo, las personas respondieron a través de sus encuestas que la muestra de actitud no es la adecuada, es decir no viene siendo positiva frente a determinados problemas que surgen dentro de la organización y finalmente se concluye que existen varias carencias que están debilitando a la empresa y que está retrasando con el crecimiento que espera y no lo consigue debido a lo ya mencionado anteriormente.

3.3. Determinar la relación entre la gestión de la capacitación interna y la capacidad de respuesta de los colaboradores de la empresa CISESA comunicaciones S.A.C. Distrito de Tarapoto 2015.

Tabla N° 05

Resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov

		Gestión de la capacitación interna	Capacidad de respuesta
N		32	32
Parámetros normales ^{a,b}	Media	36,4375	30,4688
	Desviación típica	16,22411	13,35371
Diferencias más extremas	Absoluta	,302	,315
	Positiva	,302	,315
	Negativa	-,171	-,175
Z de Kolmogorov-Smirnov		1,707	1,783
Sig. asintót. (bilateral)		,006	,003
a. La distribución de contraste es la Normal.			
b. Se han calculado a partir de los datos.			

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Interpretación

Debido a que se cuenta con una muestra superior a 30 personas, se llevó a cabo la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov para determinar la normalidad en la distribución de los resultados y con ello la prueba estadística a utilizar para determinar la relación. De esta manera, ya que el valor sig. asintot. (bilateral) de ambas variables son menores a 0,05 (0,006 y 0,003 respectivamente), se afirma que los resultados no se encuentran normalmente distribuidos, razón por la cual la prueba estadística de correlación fue la prueba de Rho Spearman.

Tabla N° 06*Resultados de la prueba de correlación Rho de Spearman*

			Gestión de la capacitación interna	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestión de la capacitación interna	Coefficiente de correlación	1,000	,646**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,646**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Según el valor “p” obtenido [sig. (bilateral)], existe una relación significativa entre las variables, pues el coeficiente obtenido es menor al margen de error de 0,05. Así mismo, ya que el valor “r” (coeficiente de correlación) es igual a 0,646 se acepta la existencia de una relación positiva considerable entre la gestión de capacitación interna y la capacidad de respuesta de los trabajadores; esto quiere decir que, mientras más inadecuada sea la percepción acerca de la gestión de capacitación, inadecuada será la capacidad de respuesta, por lo que la mejora de la variable independiente traería consigo la mejora de la variable dependiente.

IV. DISCUSIÓN

Tarapoto es una ciudad que se encuentra en auge por lo cual se ha visto que toda empresa que se instala evalúa y capacita principalmente a sus colaboradores de acuerdo a las exigencias que van surgiendo y fruto de ello es que se efectúa requerimientos que la empresa considere necesario. Es allí, en donde se tiene en cuenta la capacidad con la que los colaboradores responden a las inquietudes y necesidades de los clientes. Prueba de ello se puede mencionar a algunas de las empresas tales como Imax Connections Perú S.A.C, Viettel Perú S.A.C., Claro Empresas Tarapoto, Cisesa Comunicaciones SAC, de la ciudad de Tarapoto.

De allí que, la empresa Cisesa Comunicaciones SAC, es una empresa dedicada a la venta de productos relacionados con las tele-comunicaciones, la cual le ha permitido caracterizarse debido al tiempo con que lleva en el mercado de Tarapoto.

Debido a estos planteamientos es que se ha estudiado la gestión de la capacitación interna de los colaboradores de la empresa CISESA Comunicaciones SAC del distrito de Tarapoto. Lo cual le ha llevado a tomar como base teórica a Chiavenato (2009) quien sostiene que la capacitación interna es un medio para adecuar a cada persona a su trabajo y para desarrollar la fuerza de trabajo de la organización a partir de los puestos que ocupaban. Y gracias a esta teoría ha permitido elaborar un cuestionario en la que muestra que el 66% de los encuestados manifestaron una sensación inadecuada, pero la cosa no termina allí sino que existe un 16% quienes califican de regular y una tercera parte ha mostrado una buena actitud adecuado debido a que el 19% así lo confirman y frente a este escenario se establece una relación Diez y Abreu (2009), en su trabajo de investigación: Impacto de la capacitación interna en la productividad y estandarización de procesos productivos: un estudio de caso. (Trabajo de investigación). Universidad Autónoma de Nuevo León. México. Quien concluye que el desarrollo de programas de capacitación interna fortalece al personal de las empresas y les da las herramientas necesarias para capacitar a los demás miembros de la organización. Es verdad que ambos autores concuerdan de manera coherente en la utilización de los instrumentos.

Y como segundo objetivo de la investigación es capacidad de respuesta, el cual se tuvo como teoría básica a Diez y Gonzales, (2014) quien sostiene que la cantidad de esfuerzos aportado por la persona para mantener el nivel de respuesta, cuantitativa, que requiere

la tarea. Y en relación a ello surge Martell y Sánchez (2013), en su trabajo de investigación. Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del Gimnasio “Sport Club” De La Ciudad De Trujillo – 2013. . (Tesis de titulación). Universidad privada Antenor Orrego. Quien concluye que se ha demostrado que la El uso de un diseño de preparación mejora la ejecución del trabajo de los agentes colaboradores del centro de recreación Sport Club en la ciudad de Trujillo.

Por otro lado la empresa CISESA Comunicaciones SAC, aún no existe este tipo de plan de capacitación, que contribuya a toda la organización, ya que solo se suele capacitar al personal en cuanto al logro de las metas y objetivos financieros y económicos de la misma, más no en actitud y competitividad que debe poseer el personal frente a los clientes. Finalmente, la empresa de acuerdo con los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe una carencia casi total por parte del personal de adquirir capacitación y/o adiestramiento, ya que el 69% de los encuestados así lo confirman y en un segundo plano el 26% confirman estar adecuado con la capacidad de respuesta sin embargo el 6% lo califican de regular. Esto es debido a que tanto la organización como los empleados no se encuentran a la vanguardia para enfrentar los retos propios de la actualidad.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. En cuanto al objetivo general y principal se ha establecido la relación significativa de la Gestión de la capacitación interna y la capacidad de respuesta de los colaboradores de la empresa CISESA Comunicaciones S.A.C., distrito de Tarapoto 2017, lo que se infiere el hecho que la gestión de la capacitación interna es el factor importante para que exista realmente una buena capacidad de respuesta dentro de la Empresa CISESA Comunicaciones S.A.C., distrito de Tarapoto 2017.

- 5.2. Al evaluar la Gestión de la capacitación interna de la empresa CISESA Comunicaciones S.A.C., distrito de Tarapoto 2017 se puede confirmar que en base a las tabulaciones efectuadas según los cuestionarios realizados a los colaboradores que laboran en Ella, se llegó a establecer que la Gestión de la capacitación interna que existe entre colaboradores de la empresa es inadecuado, debido a que el 66% de los encuestados manifestó que existen deficiencias en cuanto a la gestión de la capacitación debido a que no le dan importancia, provocando que los colaboradores no realicen su labor de acuerdo a las estrategias solicitadas. Todo ello, fomenta un ambiente no muy favorable entre los mismos colaboradores y acaban perjudicando los objetivos y resultados de la empresa.

- 5.3. Al evaluar la capacidad de respuesta de los colaboradores de la empresa CISESA Comunicaciones S.A.C., distrito de Tarapoto 2017, se llegó a determinar que existe una capacidad de respuesta inadecuada ya que el 66% así lo confirman los encuestados debido a que existe algunas carencias en cuanto al reforzamiento y capacitación, esto ha llevado a que no estén dando resultados al cien por ciento dentro de la empresa. Toda esta situación hace que los clientes estén continuamente quejándose del servicio y de la mala atención que están brindando los colaboradores de la misma.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. La gestión de la capacitación interna es una variable que cobra relevancia dentro del campo laboral donde interactúan personas con diferentes cualidades, tales es el caso de la Empresa CISESA Comunicaciones S.A.C, distrito de Tarapoto 2017.

- 6.2. Al gerente de recursos humanos de la empresa CISESA Comunicaciones S.A.C., distrito de Tarapoto 2017, se fomente las capacitaciones. Es decir, que se realicen de forma más continua, para evitar complicaciones empresariales y laborales a futuro. Asimismo que se aborden temas relacionados con los niveles de puestos que fortalezcan y ayuden a que ellos estén sumamente motivado y así se vea favorecido su desempeño laboral. Por otra parte, se recomienda que si se tiene en cuenta principalmente la disminución de la rotación y la no aparición del personal, la organización garantiza la eficacia individual y colectiva de los trabajadores, esto impulsa la información ampliada de las personas, los cambios en los estados de ánimo y la conducta de los representantes, la creciente rivalidad de las personas, el cambio de la satisfacción personal en el trabajador.

- 6.3. Se recomienda también al gerente general realizar una buena gestión de capacitación que permita y facilite la capacidad de respuesta en los colaboradores de la empresa empresa CISESA Comunicaciones S.A.C., distrito de Tarapoto 2017. Esto consiste precisamente en que la empresa como tal debe mostrar una actitud positiva que le ayude de alguna manera a atender las demandas que presentan sus clientes de forma eficiente, eso implica implementar y mejorar varios factores en sus colaboradores como por ejemplo la formación en cuanto a la labor que desempeñan, la reducción de actividades, las indiferencias que puedan surgir por las características que presente cada uno de los colaboradores y finalmente tiene que fomentar actitudes positivas que le permitan realizar sus labores llevando a cabo su producción de servicio y de las mismas.

VII. REFERENCIAS

- Carrasco, T. (2013). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. España. Editorial: Paraninfo, S.A.
- Chiavenato, F. (2009), *Gestión Del Talento Humano*. Tercera edición. Editorial Mc Graw Hill Educación.
- Chiavenato, F. (2011), *Planeación Estratégica Fundamentos Y Aplicaciones*. Novena edición. Editorial Mc Graw Hill Educación.
- Diez, E. & Gonzales, O. (2014). *Seguridad y protección medioambiental en la gestión y supervisión del mgggontaje y mantenimiento de sistemas de automatización industrial - UF1798*. España. Editorial: Paraninfo, S.A.
- Diez, I. y Abreu, S. (2009). *Impacto de la capacitación interna en la productividad y estandarización de procesos productivo* (Trabajo de investigación). Universidad Autónoma de Nuevo León. Recuperado el 29 de septiembre de 2015 de: [http://www.spentamexico.org/v4-n2/4\(2\)%2097-144.pdf](http://www.spentamexico.org/v4-n2/4(2)%2097-144.pdf)
- Hernández; S. Fernández, A. y Baptista, O. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: McGRAW-HILL.
- Landeau, Y. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. (1ª ed.). Venezuela: Editorial Alfa.
- Martell, Z. y Sanchez, Ñ. (2013). *Plan De Capacitación Para Mejorar El Desempeño De Los Trabajadores Operativos Del Gimnasio Sport Club De La Ciudad De Trujillo – 2013*. (Tesis de titulación). Universidad privada Antenor Orrego. Recuperado el 22 de septiembre de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/207/1/MARTELL_BEBETO_PLA N_CAPACITACIÓN_DESEMPENO.pdf

Paz, U. (2008). *Capacitación y adiestramiento para el personal administrativo ordinario de la universidad nacional experimental Politécnicas Antonio José de Sucre (UNEXPO)* Rectorado sede Barquisimeto. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Venezuela. Recuperado de: http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs_baducla/tesis/P983.pdf.

Sánchez, O. (2011). *La Empresa Humana – Las empresas Organizacionales y el Hombre*. TOMO II. Madrid. Editorial: Visión Libros.

Sierra, D. (2009). *Evaluación de desempeño como herramienta para el cumplimiento estratégico*.

ANEXOS

Matriz de consistencia

Título: “Gestión de la capacitación interna y su relación con la capacidad de respuesta de los colaboradores de la empresa CISESA Comunicaciones S.A.C., distrito de Tarapoto 2017”

Problema	Hipótesis	Objetivos	Aspectos Teóricos
<p>¿Cómo es la relación entre la gestión de la capacitación interna y la capacidad de respuesta de los colaboradores de la empresa CISESA Comunicaciones S.A.C., distrito de Tarapoto 2017?</p>	<p>Hi: La relación que existe entre la gestión de la capacitación interna y la capacidad de respuesta de los colaboradores de la empresa CISESA Comunicaciones S.A.C., 2017, es significativa.</p> <p>Ho: La relación que existe entre la gestión de la capacitación interna y la capacidad de respuesta de los colaboradores de la empresa CISESA Comunicaciones S.A.C., 2017, no es significativa.</p>	<p>General Determinar la existencia de una relación entre la gestión de la capacitación interna y la capacidad de respuesta de los colaboradores de la empresa CISESA Comunicaciones S.A.C., distrito de Tarapoto 2017.</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la gestión de la capacitación interna de los colaboradores de la empresa CISESA Comunicaciones S.A.C, distrito de Tarapoto 2017. • Evaluar la capacidad de respuesta de los colaboradores de la empresa CISESA Comunicaciones S.A.C., distrito de Tarapoto 2017. 	<p>Gestión de la capacitación interna La capacitación interna es un medio para adecuar a cada persona a su trabajado y para desarrollar la fuerza de trabajo de la organización a partir de los puestos que ocupaban. (Chiavenato, 2009)</p> <p>Capacidad De Respuesta La cantidad de esfuerzo aportado por la persona para mantener el nivel de respuesta, cuantitativa y/o cualitativa, que requiere la tarea (Diez & Gonzales, 2014)</p>
Diseño de investigación	Variables de estudio		Instrumentos de recolección de datos
Correlacional	Variable	Indicadores	Escala de medición
	Gestión de la capacitación interna	Organizacional	Ordinal
		Recursos Humanos	
		Nivel De Puestos	
		Nivel de capacitación	
	Capacidad De Respuesta	Formación	Ordinal
Estado de fatiga			
Características de la personalidad			
Actitudes hacia la tarea			
		<p>Población. Nuestra población a tener en la investigación en estudio para la primera variable (capacitación interna) estuvo conformada por los colaboradores de la empresa CISESA Comunicaciones S.A.C, los mismos que según planilla suman un total de 32 colaboradores. Con respecto a la segunda variable estaba constituido por el jefe de la organización, quien evaluará la capacitación de respuesta de los colaboradores de la empresa CISESA Comunicaciones S.A.C.</p> <p>Muestra Así mismo la muestra estuvo conformada, para la primera variable (capacitación interna) por los colaboradores de la empresa CISESA Comunicaciones S.A.C, los mismos que según planilla suman un total de 32 colaboradores. Para la segunda variable la muestra estará constituida por el gerente general de la empresa CISESA Comunicaciones S.A.C.</p>	<p>Las técnicas que se utilizarán en la presente investigación serán las encuestas, los informantes principales serán los colaboradores y el gerente de la empresa CISESA Comunicaciones S.A.C, objeto de estudio.</p>

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre gestión de capacitación interna

Sr. (a), tenga usted muy buenos días/tardes, el motivo por el cual se le presenta este cuestionario es la necesidad de evaluar el estado en el que se encuentra la actual gestión de la capacitación interna realizada dentro de la empresa; Para ello se requiere de su total y plena participación.

A continuación se le presenta una serie de preguntas, con cinco alternativas, que usted deberá de señalar según considere pertinente.

Ítem	Organizacional	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
01	¿Cómo califica usted el clima laboral existente en la empresa?					
02	¿Cómo califica las estrategias de mejora que se solicita desarrollar al personal?					
03	¿Cómo considera la participación del gerente en la empresa?					
Ítem	Recursos Humanos	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
04	¿Cuán bueno es la capacidad de respuesta de sus compañeros luego de habérselo capacitado?					
05	¿Cómo evalúa la competitividad de una persona luego de haber recibido una capacitación?					
06	¿Cómo califica su calidad de vida luego de haberse capacitado?					
07	¿Cómo es la contribución de las capacitaciones realizadas en la incrementación de su productividad?					
Ítem	Nivel de Puestos	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
08	¿Cómo considera su comodidad dentro del puesto de trabajo, luego de haberte capacitado?					
09	Luego de una capacitación, ¿Cómo considera la actitud de los colaboradores frente a problemas antes suscitados?					
10	¿Cómo considera la evaluación del gerente luego de la capacitación, sobre los cambios en la productividad?					
11	¿Cómo califica el monitoreo de las relaciones interpersonales dentro de la empresa?					
Ítem	Nivel de capacitación	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
12	¿Cómo evalúas las capacitaciones que se realizan en base a una necesidad de trabajo?					
13	¿Cómo consideras los temas a tratar en las capacitaciones?					
14	¿Cuán bueno considera que es la inversión del gerente de la empresa en temas realmente importantes?					
15	¿Cómo califica la frecuencia en que le solicitan que tras su capacitación aplique todo lo aprendido en su puesto de trabajo?					

Entrevista de la capacidad de respuesta.

Sr. (a), tenga usted muy buenos días/tardes, el motivo por el cual se le presenta este cuestionario es la necesidad de evaluar el estado en el que se encuentra la actual gestión de la capacitación interna realizada dentro de la empresa; Para ello se requiere de su total y plena participación.

A continuación se le presenta una serie de preguntas, con cinco alternativas, que usted deberá de señalar según considere pertinente.

Ítem	Formación	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
01	¿Cómo evalúa la competitividad del trabajador en las actividades que realiza?					
02	¿Cómo evalúa la frecuencia en el que el trabajador requiere reforzamiento y capacitación?					
03	¿Cómo califica al trabajador en cuanto al aporte de habilidades beneficiosas para la actividad que desarrolla?					
Ítem	Estado de Fatiga	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
04	¿Cómo evalúa la capacidad del trabajador para realizar sus actividades bajo presión?					
05	¿Cómo es el comportamiento del personal frente a situaciones estresantes?					
06	¿Cómo calificas la frecuencia donde el personal se muestra motivado en las actividades que realiza?					
Ítem	Características de la personalidad	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
07	¿Cómo se muestra la originalidad del trabajador en todo lo que hace?					
08	¿Cuán bueno es la frecuencia en el que el trabajador se muestra emocionalmente estable?					
09	¿Cómo es el comportamiento del trabajador dentro del trabajo?					
Ítem	Actitudes hacia la tarea	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
10	¿Cómo evalúa la frecuencia en el que el trabajador desarrolla de manera adecuada la labor que se le entrega?					
11	¿Cómo consideras que el trabajador se muestra proactivo en las actividades que realiza?					
12	¿Cómo evalúa la muestra de actitud positiva frente a determinados problemas?					

Plan de capacitación

I. Introducción

El objetivo de este registro es mostrar un plan de entrenamiento interno para la empresa CISESA Comunicaciones S.A.C., a ejecutarse durante los años 2015-2017

El Plan de capacitación intenta ayudar a las empresas de la organización y al logro de sus objetivos desde la edad de las capacidades (información, aptitudes, mentalidades) en sus trabajadores.

II. Objetivo

El Plan de Entrenamiento Interno 2015-2017 significa avanzar las habilidades requeridas por las regiones distintivas de la organización en los diferentes ángulos sustantivos, asignaciones y objetivos particulares.

Se reflexiona sobre un ajuste suficiente de las diversas necesidades, ordenado por una visión amplia para fortalecer a CISESA para la satisfacción de sus objetivos vitales. En este sentido, la acentuación poco común se establecerá en la estimación de los indicadores de viabilidad y utilización de las habilidades obtenidas, con un objetivo final específico para garantizar que hayan aumentado el valor de la organización.

En este sentido, la administración del Plan significa garantizar la utilización objetiva de los recursos humanos y presupuestarios que aportan recursos a esta zona, buscando resultados concretos e inconfundibles.

III. Alcance y justificación

El Plan de Capacitación cubre todas las zonas de CISESA, y las necesidades incorporan la preparación y preparación de las necesidades requeridas para satisfacer las asignaciones, emprendimientos y / o reglas clave de la organización, o se identifican específicamente con las capacidades, deberes y compromisos del territorio que lo solicita.

Se comprende que la ejecución de este Plan es esencial para la mejora de las diversas empresas y regiones de trabajo de CISESA, ya que espera producir aptitudes en el personal, asegurando así la obtención de la información y habilidades vitales y particulares para la satisfacción de los destinos establecidos.

Para esto, se han previsto cuatro fases todo el tiempo:

a. Determinación de las necesidades de preparación.

Esta etapa se produjo entre los largos tramos de febrero y mayo de 2015 y consistió en reuniones de trabajo y reuniones con directores y autoridades teniendo en cuenta el objetivo final de conocer las dificultades establecidas para el período acumulado, la ausencia de sierra de capacidad y la importante para satisfacer los mandados o los elementos de acusaciones de adecuación.

b. Arreglo anual de ejercicios.

En vista del hallazgo, se resolvió mutuamente con los socios en cada región o el avance de los ejercicios de preparación particulares fue para producir las habilidades vitales para adquirir los resultados normales en el nivel de ejecución. El plan de ejercicios incluye la parte de un plan financiero y su aprobación por parte de los responsables de la oficina central en Lima.

c. Ejecución de ejercicios.

Después del endoso, se creará la ejecución de los ejercicios del Plan, incluyendo la llamada a los proveedores, la alteración de los esquemas y el contenido de los diversos ejercicios, la contratación de las administraciones, el llamado a los miembros, la consideración de los puntos de vista calculados y de control de participación de los ejercicios creados.

d. Evaluación.

Para cada movimiento de preparación, se predice no menos de uno de los niveles de evaluación (cumplimiento de miembros, aprendizaje obtenido, viabilidad en la aplicación) creado en el punto 4.6 de este informe.

e. Distribución de informes.

Se crearán informes ocasionales con los marcadores principales de la preparación de la administración:

- Lista de ejercicios creados
- Presupuesto ejecutado
- Informe de evaluación en los niveles previstos para los ejercicios
- Lista de autoridades preparadas por territorio
- Horas / hombre

IV. Políticas y lineamientos generales

Para la definición y ejecución de este acuerdo, CISESA depende de las reglas que lo acompañan:

4.1. Todos los ejercicios de preparación deben estar alineados con cualquiera de los mandados, empresas y / o reglas vitales del CISESA que se caracterizan en la cartera. Esto se aplica particularmente para la instancia de regiones sustantivas.

4.2. Todos los ejercicios de preparación deben identificarse con ejercicios innatos a las capacidades y emprendimientos de la región que los solicita. Esto se aplica a todas las zonas en general.

4.3. Son una pieza de preparación y preparación de ejercicios para participar en cursos, talleres, clases, membresías y participaciones, y obtención de material bibliográfico.

4.4. Cada territorio debe organizar anualmente la preparación y preparación de los prerrequisitos de su facultad, asegurando la solidez entre cada uno de sus individuos, posiciones y elementos de cada uno.

4.5. La instrucción de separación y la preparación estarán habilitadas.

4.6. Para la evaluación de los ejercicios de preparación creados consistentemente, se construirán tres niveles de evaluación:

- Nivel 1: Satisfacción de los miembros con las partes distintivas de la acción (sustancia, satisfacción de deseos, correspondencia, etc.).
- Nivel 2: Revisión final adquirida por el miembro, si corresponde.
- Nivel 3: la aplicación de lo que se ha realizado en los ejercicios, proviene de la preparación, mejoras en la naturaleza del trabajo o en el logro de objetivos. Para este puntero, el nivel de pertinencia logrado y los resultados sólidos logrados a partir de él se acumularán.

4.7. Los ejercicios de preparación y preparación se limitarán dentro de las clases acompañantes:

- Entrenamiento funcional: los ejercicios incorporados en esta sección han desaparecido para mejorar el nivel de capacidad de los individuos de CISESA en cuanto a su capacidad y relevancia para el puesto que ocupan actualmente. Los ejercicios de esta parte surgen de los agujeros de oposición descompuestos con los jefes de las zonas y los comunicados por las propias autoridades. Dentro de esta sección están preparando ejercicios de innovación, identificados con el Gobierno Electrónico, y habilidades identificadas con la ejecución particular de las diversas capacidades.

- Capacitación específica: los ejercicios incorporados en esta sección están planeados para mantener la actualización competente en un tema en particular, empresa o empresa para la que se requiere dicha información. Incluye interés en los ejercicios necesarios para cumplir con las necesidades particulares aquí y ahora identificadas con iniciativas particulares que las autoridades deben intentar. Dentro de esta sección están fundamentalmente preparando ejercicios de avance o información particular para crear emprendimientos particulares.

- Desarrollo gerencial: los ejercicios incorporados en esta parte han desaparecido para crear habilidades de administración en todos los individuos de CISESA teniendo en cuenta el objetivo final de ayudar al avance de las tareas de la organización a través de mejores prácticas de administración de individuos, cooperación, correspondencia y consideración con el residente entre otros. Sugiere la mejora de la preparación de programas en varios niveles para producir a través de la organización un arreglo fundamental de aptitudes administrativas que afecten positivamente el avance de los procedimientos, la conexión entre regiones, el título de los grupos de trabajo y la consistencia de los mandados de la Compañía.

El Plan de Capacitación Interna 2015-2017, en esta parte, propuso mejorar las capacidades de CISESA en un amplio número de autoridades en los puntos de vista acompañantes:

- a) Gestión de proyectos.
- b) Control de gestión - Tablero de control.
- c) Calidad de la consideración con respecto al nacional.
- d) Comunicación, transacción.

e) Trabajo en equipo.

f) Organización del trabajo (Administración de tiempo y rentabilidad)

- Capacitación de CISESA: esta parte del Plan de 2010 significa mejorar el aprendizaje de la mayor parte de los trabajadores de la Compañía en lo que respecta a los ángulos distintivos que hacen a sus empresas.

- Los ejercicios que se realizarán durante el tiempo tendrán la intención de preparar a cada uno de los representantes de la Compañía en las ideas cruciales, promulgación, diseños clave, estrategias, sistemas y buenas prácticas que la Compañía misma crea.

Informe de juicio de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: RODRIGUEZ MENDOZA SEBASTIÁN JOSÉ
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL SAN MARTÍN
 Especialidad : M.Sc. GESTIÓN EMPRESARIAL

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

Instrumento

de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): Gillary Fuentes Huansi

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					Y
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					Y
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					Y
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					Y
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					Y

CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.	X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:	X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.	X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.	X
PUNTAJE TOTAL		47

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

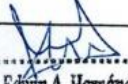
Proceso AS Aplicación

.....

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

Tarapoto 5.12.2017	17855558	 Lic. Edwin A. Hernández Torres	985711469
Lugar y Fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: CAPRILLO TORRES, JULIO CESAR
Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL SAN MARTÍN - T.
Especialidad : MG. GESTION PUBLICA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

Instrumento

de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): Gillary Fuentes Huansi

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X

CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.	X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:	X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.	X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.	X
PUNTAJE TOTAL		50

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

..... *SI ES APLICABLE*

.....

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN 50

<i>TARAPOTO, 05-DIC-2017</i>	<i>00966439</i>	<i>[Signature]</i>	<i>942 873170</i>
Lugar y Fecha	DNI	Lic. Mg. Julio César Cappillo Torres REPRESENTANTE EXPERTO CLAD - PERU	Teléfono



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: HERNANDEZ TORRES EDWIN
Institución donde labora : UCV
Especialidad : ESTADÍSTICO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

Instrumento de evaluación : **CUESTIONARIO**
Autor (s) del instrumento (s): **Gillary Fuentes Huansi**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X

CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:				✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				✓
PUNTAJE TOTAL					50


III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

SÍ ES APLICABLE

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

50

<i>Apr. 05/12/17</i>	<i>01148240</i>	 <i>Sergio J. Rodríguez M.</i>	<i>943035206</i>
Lugar y Fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono

Constancia de autorización de investigación

Carta de Autorización de Investigación

Tarapoto, 21 de Octubre del 2017

Sr. Jhon Bautista Fasabi
DIRECTOR DE ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que GILLARY FUENTES HUANSI, estudiante de la Escuela de Administración, la cual ha solicitado realizar el desarrollo de su tesis en nuestra Empresa Cisesa Comunicaciones S.A.C, habiendo revisado el protocolo universitario, no tengo ningún inconveniente y autorizo a que se realice su investigación titulada GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON LA CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CISESA COMUNICACIONES S.A.C, DISTRITO DE TARAPOTO 2017.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,

