



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“Capacitación y Gestión Administrativa en la empresa Gialely  
Representaciones y Servicios EIRL – La Molina, 2016”**

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

**AUTOR:**

**PINEDO JARAMILLO, KELVIN B.**

**ASESOR:**

**Prof. PACA PANTIGOSO, F. ROMEO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTION DEL TALENTO HUMANO**

**LIMA – PERÚ**

**Año 2016**

**Página de Jurado**

---

**Dr.**

**PRESIDENTE**

---

**Dr.**

**SECRETARIO**

---

**Dr.**

**VOCAL**

### **Dedicatoria:**

Dios por concederme el privilegio de la vida, al brindarme los medios y materiales necesarios para continuar mi formación como futuro administrador, y por su apoyo incondicional ya que sin él no hubiese podido llegar a realizar este proyecto.

A mis padres quienes me apoyan siempre con su espíritu alentador, contribuyendo ilimitadamente a lograr mis metas y objetivos propuestos.

A mi asesor por estar siempre apoyando y absolviendo mis dudas o consultas.

## **Agradecimiento**

A Dios primeramente por concederme la dicha de llegar hasta este momento.

A la Universidad César Vallejo por permitirme la oportunidad de continuar con mi formación como profesional.

A los maestros y asesores quienes con su paciencia y experiencia nos guiaron durante todo este trayecto de formación universitaria.

## **Declaración de autenticidad**

Yo, Kelvin Breitner Pinedo Jaramillo, con DNI N° 71921652, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

En tal sentido asumo la responsabilidad que 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 de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 08 de Julio del 2016

---

**Kelvin B. Pinedo Jaramillo**

**DNI: 71921652**

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: “CAPACITACION Y GESTION ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA GIALEY REPRESENTACIONES Y SERVICIOS EIRL - LA MOLINA, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

**Kelvin B. Pinedo Jaramillo**

## ÍNDICE

Portada	<i>i</i>
Página del Jurado	<i>ii</i>
Dedicatoria	<i>iii</i>
Agradecimiento	<i>iv</i>
Declaratoria de autenticidad	<i>v</i>
Presentación	<i>vi</i>
Índice	<i>vii</i>
Índice de Tablas	<i>ix</i>
Resumen	<i>x</i>
Abstract	<i>xi</i>
I. Introducción	01
1.1. Realidad Problemática	01
1.2. Trabajos previos	03
1.3. Teorías relacionadas al tema	08
1.4. Formulación del Problema	18
1.1.1. Problema General	18
1.1.2. Problemas Específicos	18
1.5. Justificación del estudio	18
1.5.1. Justificación Teórica	18
1.5.2. Justificación Practica	19
1.5.3. Justificación Metodológica	19
1.5.4. Justificación Social	19
1.6. Hipótesis	20
1.6.1. Hipótesis General	20
1.6.2. Hipótesis Específicas	20
1.7. Objetivos	20
1.7.1. Objetivo General	20
1.7.2. Objetivos Específicos	21
II. METODO	22
2.1. Diseño de Investigación	22
2.2. Variables, Operacionalizacion	22

2.2.1. Variables	22
2.2.3. Operacionalización de las variables	24
2.3. Población y censo	26
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
2.5. Métodos de análisis de datos	29
2.6. Aspectos éticos	29
III. Resultados	30
3.1. Tablas Cruzadas	30
3.2. Contrastación de las Hipótesis	34
IV. Discusión	39
V. Conclusiones	45
VI. Recomendaciones	47
VII. Referencias Bibliográficas	49
Anexos	51
Matriz de consistencia	51
Instrumentos	52
Validación de los instrumentos	54
Resultado Juicio de Expertos	84
Solicitud de aprobación para recolectar datos	85
Respuesta a solicitud de aprobación para recolectar datos	86
Resultado Turnitin	87

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variable capacitación	24
Tabla 2. Variable Gestión administrativa	25
Tabla 3. Estadístico de fiabilidad: Variable Capacitación	28
Tabla 4. Estadístico de fiabilidad: Variable Gestión administrativa	28
Tabla 5. Tabla cruzada de Capacitación y Gestión Administrativa	30
Tabla 6. Tabla cruzada de Diagnóstico de las necesidades de capacitación y Gestión administrativa	31
Tabla 7. Tabla cruzada de Diseño de la capacitación y Gestión Administrativa	31
Tabla 8. Tabla cruzada de Implementación de la capacitación y Gestión Administrativa	32
Tabla 9. Tabla cruzada de Evaluación de la capacitación y Gestión Administrativa	33
Tabla 10. Correlación entre la Capacitación y Gestión Administrativa	34
Tabla 11. Correlación entre el Diagnostico de Necesidades de Capacitación y Gestión Administrativa	35
Tabla 12. Correlación entre el Diseño de Capacitación y Gestión Administrativa	36
Tabla 13. Correlación entre la Implementación de Capacitación y Gestión Administrativa	37
Tabla 14. Correlación entre la Evaluación de Capacitación y Gestión Administrativa	38

## Resumen

El presente trabajo de investigación ha optado por el análisis y aporte al conocimiento de las variables Capacitación y Gestión Administrativa aplicados en la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL y se propuso como objetivo “Establecer la relación que existe entre la capacitación y la gestión administrativa en la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL – La Molina, 2016”. El tipo de estudio es aplicado de nivel descriptivo correlacional, ya que se busca contrastar la teoría con la realidad y establecer la relación entre las variables, con un diseño no experimental por que no se manipulan las variables, de corte transversal debido a que los datos se toman en solo momento, la población elegida fue de 30 trabajadores pertenecientes a los mandos medio altos ya que son ellos los responsables del funcionamiento de la organización, fueron encuestados a través de un censo, para el método estadístico y el tratamiento de los datos se realizó a través del SPSS 21 para lo cual se empleó la prueba no paramétrica de alcance correlacional Rho de Spearman. El resultado de correlación de Spearman con un p-valor equivalente a 0.000 fue de 0.806 que permitió llegar a la conclusión que si existe relación significativa entre la variable capacitación y gestión administrativa de la empresa.

**Palabras clave:** Capacitación y Gestión Administrativa

## **Abstract**

This research has opted for the analysis and contribution to the knowledge of the variables Training and Administrative Management applied in the company Gialely Representaciones and Servicios EIRL and set a target "establish the relationship between training and administrative management in the company "Gialely Representaciones and Servicios EIRL - La Molina, 2016". The type of study is applied correlational descriptive level, as it seeks to contrast the theory with reality and establish the relationship between the variables, with a non-experimental design that no variables, cross-sectional because data are taken only when handled, the target population was 30 workers belonging to the middle high command since they are responsible for the functioning of the organization, were surveyed through a census method for statistical and data processing was performed using SPSS 21 for which the nonparametric Spearman rho correlation range was used. The result of Spearman correlation was 0.806 with a p-value equal to 0.000 which allowed to conclude that if there is significant relationship between training variable and administrative management of the company.

Keywords: Training and Administrative Management

## **I. INTRODUCCION**

### **1.1. Realidad problemática**

En toda empresa un proceso consiste en un conjunto de etapas necesarias para que se genere una determinada situación u objetivo. Estas etapas en su mayoría para que sucedan es necesaria la aparición de la estrategia humana para la organización y puesta en marcha de dichos procesos. Uno de los casos más característicos e importantes es el de la Gestión Administrativa, la que implica una serie de actos en los que se desarrolla la actividad administrativa. En términos operativos, la administración de una empresa es el sector que se propone determinar anticipadamente los objetivos y los resultados de la empresa, con el fin de lograr que los recursos empleados resulten lo más productivos que sea posible. Es un reflejo claro de la esencia de la empresa en la modernidad, donde la búsqueda de la maximización de las ganancias se expresa en cada ámbito de la organización.

Gialely es una empresa dedicada a ofertar diversos servicios en cuanto a remodelación y acondicionamiento de oficinas, mueblería, carpintería, gasfitería, pintura entre otros, teniendo como principal cliente al Estado, pasa por diversos problemas dentro de su Gestión Administrativa desde la planeación pasando por la organización, dirección y terminando con el control, es por ello que dentro de las empresas la Gestión Administrativa vienen a ser la piedra angular para el buen funcionamiento y el cumplimiento de los objetivos propuestos por la misma, con los recursos disponibles, involucrando a todos los colaboradores que intervienen en los procesos de cada espacio de gestión.

Por el lado de la planeación los problemas más resaltantes están en la claridad de los objetivos, el desconocimiento de los trabajadores de la misión de la empresa, los recursos no permiten contar con diversas alternativas de crecimiento, por ello no contar con recursos o contar con pocos de ellos es una limitante muy fuerte para enmarcar las estratégicas que la empresa debe seguir para cumplir con sus metas; las fallas en el proceso de planeación conlleva a que la organización no tenga base para el cumplimiento de los objetivos por ello

es que los trabajadores no conocen muy bien sus cargas y tareas específicas, las actividades laborales no han sido renovadas ni mejoradas desde hace mucho tiempo, el trabajador no está bien informado sobre las políticas de la empresa, no llega a comprender eficientemente los procedimientos y no cuenta con los recursos suficientes para desarrollar sus actividades de manera más efectiva.

Con respecto a la dirección la empresa cuenta con empleados profesionales pero poco calificados en las actividades propias de la empresa, esto se ahonda aún más por la comunicación informal que impera en la misma ya que los chismes y rumores hacen que el ambiente de trabajo no sea agradable, ocasionando conflictos laborales entre los empleados y empeorando las estrategias de desempeño que debería tener todo empleado; finalizando es difícil hablar de control cuando todo lo demás presentan problemas pero como resultado de toda esa serie de problemas tenemos que el desempeño de los empleados no es el óptimo, por ello no se puede realizar un control eficiente de procesos y actividades y mucho menos control sobre los pocos recursos existentes.

Estos problemas se deben a errores en la selección del personal, al diseño organizacional, pero en especial a la falta de una adecuada capacitación, ya que la inoperatividad actual de la capacitación se incrementa debido a la velocidad de la innovación tecnológica que impacta en el know how requerido para cada puesto y en los propios puestos de trabajo dramáticamente . Las competencias que antes fueron necesarias actualmente ya no lo son, debido a nuevas competencias que deben ser adquiridas para poder apropiarse de las actualizaciones normativas. La ausencia de un control riguroso en el diagnóstico de las necesidades, del diseño, implementación y evaluación de los resultados de la capacitación, no permite conocer los beneficios de esta en la Gestión Administrativa, no se realizan controles o test para conocer si lo aprendido se ejecuta en las actividades de los empleados; en este punto hay que tener presente que muchas veces asisten a las capacitaciones pensando que ya conocen sobre el tema, generando que no presten atención a la misma y desarrollando sus tareas de forma habitual.

## 1.2. Trabajos previos

**Martell y Sánchez (2013)**, señalaron en su tesis cuyo **objetivo general** fue “demostrar que el desempeño laboral del personal operativo del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo mejora con la implementación de un plan de capacitación”. Para el **sustento Teórico** se tomó en consideración al autor Dessler (2001) quien propuso que un plan de capacitación es en sí un plan ordenado que permite poner en marcha el proceso de aprendizaje de los miembros de la organización y a la vez contribuir a la mejora de su desempeño laboral. **La metodología** se inició con la población que estuvo conformada por los 100 clientes que acudieron al gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo entre los meses de enero a julio del año 2013, se utilizó un muestreo de tipo probabilístico (muestreo aleatorio simple) con los 100 clientes que acudieron al gimnasio, por lo que la muestra estuvo conformada por 80 clientes; la técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario; el diseño de contrastación que se usó fue el diseño en sucesión o en línea en base a un grupo experimental. La investigación **concluyó** que el desempeño laboral de los colaboradores no estaba bien visto por los clientes y tuvo que plantearse una medida para revertir la situación, esta fue la de aplicar la capacitación ya que antes de la implementación de esta le otorgaban al desempeño de los trabajadores un puntaje promedio de 3.39 (en una escala de 0 a 10 donde 0 representaba lo más cercano al pésimo desempeño y 10 el óptimo desempeño) y luego de la implementación le otorgaron un puntaje promedio de 7.83 medido en la misma escala, este plan no solo impacta en el desempeño laboral sino en el ámbito económico y en el desarrollo personal; por lo tanto, se demostró que el desempeño laboral en dicho gimnasio mejora con la implementación de un plan de capacitación.

En la investigación de Martell y Sánchez es importante para el presente estudio porque en ella se hace referencia a las dimensiones de la presente investigación como son el análisis de las necesidades, el diseño, la implementación y la evaluación de los resultados los que servirán de soporte para dimensionar este estudio, además los resultados que los autores obtuvieron servirán para poder realizar las discusiones.

**Tisnado (2013)**, señaló en su tesis que tuvo como **objetivo general** “determinar la relación existente entre el mejoramiento de los procesos administrativos y el desarrollo educativo de la UGEL N° 01 El Porvenir, orientado a elevar el grado de satisfacción del docente”. Para el **sustento Teórico** se tomó en consideración al autor Tedesco (1999), quien afirma que la gestión es un proceso que traspasa las actividades administrativas, abarcando lo concerniente a los procesos educativos, administrativos, sociales, laborales y pedagógicos orientados al cumplimiento de la misión institucional. La **metodología** que se utilizó fue el diseño de tipo descriptivo y correlacional, para efectuar la investigación, se trabajó con los procesos administrativos más relevantes de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 01 El Porvenir llevados a cabo en el área de Personal, dado que esta área es un punto crítico de éxito dentro de los procesos de soporte de la institución. De igual forma se tomó como muestra a los Especialistas de la sede en las áreas de Personal, Tesorería, Escalafón, Asesoría Jurídica, Trámite Documentario y la oficina de Secretaría de Dirección. Sin dejar de lado a los usuarios-docentes de la UGEL N° 01 El Porvenir, ya que son ellos quienes nos proporcionan información relevante para medir su grado de satisfacción, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta. La investigación **concluyó** que el déficit de recursos materiales impide que las áreas cumplan a cabalidad sus funciones ello se muestra en los avances parciales de sus planes de trabajo y el incumplimiento de actividades programadas; asimismo la cantidad de personal no alcanza para atender la magnitud de las necesidades de las instituciones educativas, por último existen deficiencias que empeoran los procesos de la gestión administrativa, de los resultados se obtuvo que el 44% del personal no cumple oportunamente su función, el 17% no cuenta con experiencia profesional y formación especializada, el 34% opina que es necesario para la organización contar con personal profesional y especializado, responsable, de buena conducta y eficientes, de ello se concluyó que existe una relación positiva entre las variables.

La investigación de Tisnado es importante para el presente estudio porque en ella se abordan situaciones que se asemejan a la realidad de la problemática del presente estudio como es la dirección en lo relacionado a contar con

empleados especializados en las áreas o en todo caso que se capacite al personal existente para que pueda cumplir eficiente y eficazmente sus funciones administrativas, también se hace referencia a la planeación en cuanto a los recursos necesarios que debe proveer la empresa al personal para que pueda cumplir correctamente sus funciones, ya que ello contribuirá a que se pueda efectuar la discusión donde se busca comparar los resultados de la investigación con los de este antecedente.

**Díaz (2007)**, señala en su tesis que tuvo como **objetivo general** analizar la capacitación del personal administrativo de la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” desde la perspectiva de modernización de la gestión pública venezolana, para lo cual se orientó a diagnosticar el proceso de planificación y estructuración, implementación y adecuación de la capacitación ofrecida como elemento de modernización institucional. Para el **sustento Teórico** se tomó en consideración al autor Werther (2000), considera que esta actividad auxilia a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse a toda su vida laboral y pueden contribuir al desarrollo, por otra parte, ayudan al individuo en el manejo de responsabilidades futuras, independientes a las actuales. En el **marco metodológico**, la investigación se fundamenta en una investigación de campo de carácter descriptivo, la población estuvo formada por 1300 colaboradores administrativos, 63 jefes de departamentos y el jefe de Adiestramiento y Desarrollo, para efecto del análisis se aplicó la fórmula para poblaciones finitas, quedando como muestra de estudio 89 empleados administrativos y 38 jefes de departamentos. De la misma manera, como muestra referencial se seleccionó de forma intencional al Jefe del Departamento de Adiestramiento y Desarrollo. Cabe destacar que para un mejor resultado se utilizó una entrevista y dos instrumentos de recolección de datos, una vez obtenida la información, esta se procesó utilizando la estadística descriptiva mostrando los resultados a través de cuadros y gráficos. Del diagnóstico efectuado **se concluyó** que los procesos internos de la capacitación de la UCLA no están en concordancia con el direccionamiento estratégico, actualmente no se realiza un estudio de necesidades, el procedimiento que se sigue radica en que las mismas son detectadas por su jefe inmediato, sin hacer un análisis o evaluación en su desempeño, asimismo no se establecen metas

que permitan efectuar un seguimiento a los resultados ya que no se aplica un análisis comparativo del desempeño del personal antes y después de su adiestramiento, en los resultados de la investigación se muestra que el 71.91% del personal administrativo encuestado casi nunca y nunca es comunicado con anticipación sobre el contenido a desarrollar de dicho programa, el 53.19% del personal administrativo encuestado señaló que casi nunca y nunca el contenido del programa de capacitación corresponde a sus necesidades; el 43.82% opina que los métodos utilizados en la ejecución del programa de capacitación son inadecuados; el 61.23% no se encuentra satisfecho con la ejecución del programa de capacitación; el 47.37 de los jefes de Departamentos se mantiene indecisos en cuanto a que la capacitación contribuya a que el personal administrativo pueda hacer las cosas correctamente con el menor uso de recursos, así como la orientación para el cumplimiento de sus tareas y obligaciones de manera oportuna; el 47.37% considera que casi nunca la capacitación ofrecida refuerza las capacidades para el desempeño de sus actividades y no contribuye al reforzamiento de sus competencias, por lo que se comprobó que el proceso de capacitación del personal administrativo de la UCLA presenta algunas debilidades en relación a su correspondencia con los elementos de modernización institucional, basado en mayor eficiencia, eficacia, productividad, competitividad e innovación.

El estudio de Díaz es importante para la presente investigación porque contribuye con el dimensionamiento de la variable a la vez que resulta como base para la descripción de la problemática debido a que se asemeja a la realidad de la investigación ya que se habla que la implementación de un programa de capacitación, permite mejorar la organización continuamente a la vez las habilidades y aptitudes de los empleados; asimismo es necesario la actualización de la información del curso cada vez que se imparta, ya que las necesidades, deseos y carencias de las personas cambian constantemente, finalmente al momento de impartir los cursos este debe desarrollarse en un horario flexible para todos los empleados para evitar las inasistencias, estos resultados servirán para poder hacer las discusiones con el fin de compararlos con los resultados de la presente investigación.

**Chiliquina (2013)**, señaló en su tesis cuyo **objetivo general** fue determinar que la deficiente gestión administrativa del sector textil (prendas de vestir) en la ciudad de Tulcán, tiene incidencia en la optimización de sus recursos empresariales . Para el **sustento Teórico** se tomó en consideración al autor Chiavenato (2008), quien afirma que la gestión administrativa es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales . La **metodología** de la tesis se inició con los métodos analítico-sintético, inductivo-deductivo y estadístico, el tipo fue descriptivo, explicativo, bibliográfico, histórico y de campo, la técnica de recolección de datos fue la encuesta mientras que su instrumento fue el cuestionario, la población y la muestra estuvo conformada por 13 microempresas activas. La tesis **concluyó** que la persona encargada del manejo de la empresa es principalmente el propietario con un 75%, el 50% opina que la persona encargada de manejar la parte administrativa y controlar el recurso humano lo hace de manera empírica, el 58% demuestra que en las empresas no se aplican sistemas para el control de materias primas o la mercadería lo que evidencia la falta de preparación, conocimiento y capacidad de los directivos en el manejo de la organización, el 92% indica que no se realiza estudios de mercados, ya que al no poseer los conocimientos ni estudios especializados no conocen la función principal ni los beneficios que conlleva poner en practica esta estrategia, el 50% no cuenta con maquinarias de última tecnología lo que nos demuestra que debido a ello las empresas no pueden producir al máximo, respecto a la comercialización se encontró que el 57% lo hace directamente, los valores menos practicados en las empresas son la confianza, seriedad y solidaridad con un 3%, para la contratación del personal opinan que el único factor que se toma en cuenta es la experiencia con un porcentaje de 100%, se encontró que en las empresas la panificación no se aplica adecuadamente con 75%, el factor más usado para controlar el rendimiento del personal en las empresas es mediante multas con 36%, el 67% de los directivos acepto no haber realizado capacitaciones con el fin de mejorar la producción de sus colaboradores, el 75% afirma que hay deficiencias en la comunicación.

La importancia de la investigación de Chiliquina recae porque en ella se describe detalladamente la variable de estudio Gestión Administrativa y a la vez

se abarca temas relacionados a la administración de recursos humanos como es la capacitación pues es allí donde se evidencia la relevancia entre ambas variables y el grado de relación entre ellas puesto que para el desarrollo óptimo de la gestión administrativa es básico contar con personal capaz de manejar las situaciones que se presentan día a día en las organizaciones.

### **1.3. Teorías relacionadas con el tema**

#### **Variable 1: Capacitación**

Bohlander y Snell (2012) afirman que: “El termino capacitación a menudo se utiliza para describir casi cualquier esfuerzo que inicia una organización con el fin de fomentar el aprendizaje de sus miembros” (p. 294).

Louffat (2012), refiere que la capacitación es aquel proceso técnico, sistemático y constante de la administración del potencial humano la cual está encargada de ofrecer las condiciones para que sus miembros desarrollen sus niveles de competencia tanto profesionales como personales ya sea a corto, mediano o largo plazo .

Dessler (2009), indica que la capacitación se basa en brindar a los nuevos o actuales miembros de la organización aquellas habilidades necesarias para que estos puedan desarrollar su trabajo de manera eficiente .

La capacitación consiste básicamente en un proceso de aprendizaje, es por ello que en la actualidad se aplica cada vez por más organizaciones para lograr sus objetivos, además se está trasladando hacia una fase central como recurso para mejorar la competitividad de las empresas y ellos se logran a través de capacitaciones de corto, a las que se le conoce como capacitación técnica la cual esa orientada a ofrecer a los nuevos empleados la experiencia que necesitan para desempeñar correctamente sus funciones en sus empleos actuales; las de largo plazo, aquellos que involucren el desarrollo gerencial cuyo objetivo es el de desarrollar al empleado para algún puesto futuro en la organización o resolver algunos problemas organizacionales referentes.

La variable capacitación se podrá medir a través de las siguientes procesos, desarrollados por los autores mencionados en la definición; iniciamos con el autor base Snell y Bohlander ya que los aportes de este autor contribuye con la realidad problemática de la presente investigación, seguido de Louffat y concluimos con Dessler; quienes dimensionan a la capacitación como: el diagnóstico de las necesidades de capacitación, diseño de la capacitación, implementación de la capacitación y finalmente la evaluación de la capacitación.

### **Diagnóstico de las necesidades de capacitación**

Bohlander, G. y Snell, S (2012), consideran que a causa de que el negocio varía continuamente, tal como lo hace la tecnología, mantener actualizados los tipos de capacitación que los empleados necesitan para que una organización pueda seguir siendo competitiva tiende a ser un gran desafío, “el que los trabajadores no logren los objetivos de productividad de manera repetida, podría ser una señal de que se necesita capacitación” (p. 296). La capacitación de una empresa es oportuna y está enfocada en los principales temas estratégicos de una organización. No obstante, muy al margen de quien realiza la evaluación de las necesidades dentro de la empresa, esta debe ser dirigida de forma sistemática utilizando los tres diferentes tipos de análisis: el análisis de organización, el análisis de tareas y el análisis de personas.

Según Louffat, E (2012), es aquel punto de partida para llegar a determinar un programa, proceso o actividad de capacitación, la idea es descubrir a priori en que aspectos se debe centrar la capacitación.

Dessler, G (1994), indica que la primera fase es determinar el tipo de capacitación se necesita, la evaluación de las necesidades de capacitación de los miembros que son nuevos en sus áreas de trabajo es relativamente más sencilla. La tarea principal es determinar qué es lo que comprende dicha área o puesto de trabajo y dividirlo en sub tareas, las que deberán ser aprendidas por los nuevos integrantes . Sin embargo, evaluar las necesidades de capacitación de los miembros actuales puede ser más complejo. En este caso, generalmente la necesidad de una capacitación parte de problemas, por lo que se tiene la tarea

adicional de decidir si la capacitación es en realidad la solución para dicha situación.

La necesidad de capacitación es la base para poder establecer un programa, proceso o actividad de capacitación, lo que se busca es descubrir con anticipación en que aspectos se debe precisar la capacitación, por ello inicialmente debemos conocer las diversas necesidades que impulsan la capacitación, dentro de ellas tenemos: la necesidad como carencia por la ausencia o falta de nivel de competencia del personal, por otro lado tenemos la necesidad como voluntad de cambio porque la administración actualmente debe adecuarse a nuevas circunstancias y para ello el personal de la Sub Gerencia debe estar preparado.

### **Diseño de capacitación**

Bohlander, G. y Snell, S (2012) señalaron que:

Una vez que se han determinado las necesidades de capacitación, el siguiente paso es diseñar el tipo de ambiente de aprendizaje necesario para su fortalecimiento. (...). Los expertos creen que el diseño de capacitación debe enfocarse en, al menos, cuatro asuntos relacionadas: 1. Objetivos instruccionales, 2. Disposición y motivación de los capacitandos, 3. Principios del aprendizaje y 4. Características de los instructores. (p. 302).

Según Louffat, E (2012), en este punto lo que se busca es “desarrollar los aspectos de contenidos o fundamentos pedagógicos del programa de capacitación” (p. 140).

Dessler, G (1994), añade que se basa en “establecer los objetivos de la capacitación concretos y medibles, es la base que debe resultar de la determinación de las necesidades de capacitación”. Los objetivos específicos que los miembros serán capaces de conseguir después, luego de determinar con éxito el programa de capacitación. Por lo tanto, proporcionan un centro de atención para aquellos esfuerzos tanto del colaborador como del instructor, así

como un punto de referencia para poder hacer un seguimiento de los logros del programa de capacitación.

Dentro del diseño se debe precisar en los objetivos instruccionales, la disposición y motivación de los instructores y de los capacitados, los principios del aprendizaje y las características de los instructores, para que de esta manera se pueda lograr un buen diseño que contemple dichos aspectos, cada programa de capacitación debe contener; las necesidades detectadas, diferencias entre perfil de puesto y competencias de los colaboradores de la empresa, los objetivos perseguidos, porque a medida que mayor sea el nivel de adquisiciones de conocimientos y habilidades establecidos como objetivo del curso, más extendidos, profundos y específicos serán los temas; para ello se debe conocer básicamente las características de los miembros de la empresa, su situación y entorno, además de ello cabe destacar que los cursos deben cumplir ciertos requisitos tales como ser relevantes, adaptables, pertinentes, transferibles, actualizados, secuenciales, graduados y constituidos por una o varias unidades didácticas.

### **Implementación de la capacitación**

Bohlander, G. y Snell, S (2012), precisan que, al momento de escoger opciones referentes a los métodos de instrucción, es allí cuando se inicia la implementación, ya que al elegir entre diferentes métodos de capacitación lo esencial es determinar cuáles son los más convenientes para los conocimientos, habilidades y capacidades que deben ser aprendidos. Estos métodos de capacitación principalmente están orientados a dos grupos en los que se encuentran los empleados no gerenciales y los gerentes; sin embargo, los métodos se utilizan en su mayoría son aplicables para entrenar a los dos tipos de empleados.

Louffat, E (2012), considera que es aquella etapa “encargada de operacionalizar la ejecución de los programas, actividades o curso de capacitación, para lo cual, básicamente habría que definir algunos tópicos específicos”. (p. 141)

Según Dessler, G (1994), añade que luego de determinar las necesidades de capacitación y de establecer los objetivos de capacitación de los miembros de la organización, entonces se procede con la capacitación. Los pros y contras de las técnicas de capacitación más frecuentes son la capacitación en el puesto, capacitación por instrucciones del puesto, conferencias, técnicas audiovisuales, aprendizaje programado y capacitación vestibular por simulacros .

La implementación se comienza con conocer a los capacitadores, conocer los personajes encargados de desarrollar la actividad de capacitación, estos pueden ser internos constituidos por personal que labora en la propia Sub Gerencia, asignados para tal tarea en base a su experiencia o por cursos de capacitación previamente desarrollados y que se retransmiten como un efecto multiplicador o los externos que son contratados para la ocasión, quienes llevan su experiencia para aplicarla dentro de la empresa; cuando los capacitadores son internos tienen la ventaja de conocer la idiosincrasia de la institución y de sus compañeros de trabajo, utiliza un lenguaje común, se acomoda mucho más a las interrelaciones humanas y no genera resistencias; se genera compromiso producto de que todos pertenecen a la misma institución; mientras cuando los capacitadores son externos ofrecen un know how moderno, actualizado, aplican técnicas y didácticas acordes con el tipo de capacitación, su desventaja es el costo de la actividad.

### **Evaluación de la capacitación**

Según Bohlander, G. y Snell, S. (2012), quienes recalcan que al igual que cualquier función de la administración de recursos humanos, la capacitación “debe ser evaluada para establecer su efectividad” (p. 323). Existe una gran diversidad de métodos para determinar en qué circunstancias los programas de capacitación mejoran el aprendizaje, pues influyen en el comportamiento dentro del trabajo y repercuten en el desempeño final de la organización. Lamentablemente son pocas las empresas que hacen un seguimiento de manera adecuada a sus programas de capacitación; sin embargo, todo esto está cambiando, ya que, en la actualidad, los departamentos de recursos humanos

están bajo presión por lo que ello genera que se preste mayor atención y preocupación por mejorar la eficiencia en el desempeño de sus miembros.

Según Louffat, E. (2012), señala que todo proceso “de evaluación implica comparar lo que se ha obtenido en periodos de tiempo diferentes”. (p. 151)

Dessler, G. (1994) señaló que:

Después de que los empleados han concluido sus programas de capacitación, (...) se debe evaluar al programa para ver que tanto se cumplen sus objetivos. (...). Existen dos cuestiones básicas que se tendrán que determinar cuándo se evalúa un programa de capacitación. La primera es diseñar el estudio de evaluación y, en particular, si se utilizará la experimentación controlada. La segunda es que efecto de la capacitación se debe medir. (p. 257)

Dentro de la evaluación existen cuatro situaciones, la primera, que se refiere a la medición, es decir las circunstancias en la que se encuentra el futuro capacitado antes de iniciar la capacitación; la situación deseada que consiste en la proyección a un segundo momento de lo que el capacitado debe lograr con la capacitación que ha seguido, se encarga de analizar la marcha del proceso de enseñanza y el avance de los objetivos iniciales planteados; la situación lograda es lo que efectivamente se ha conseguido como resultados concreto en la práctica con la capacitación seguida y la situación mantenida que es la capacidad de medir el impacto y la transferencia del know how recibido a otros compañeros y a la organización, a modo de impacto o repercusiones cuantitativas y cualitativas.

## **Variable 2: Gestión Administrativa**

La variable Gestión Administrativa hoy en día no es más que un proceso de optimización del tiempo, recursos, energías, objetivos y fines institucionales para prestar un servicio o producir un bien que cumpla con las exigencias y necesidades de los usuarios a quienes la institución tiene que servir satisfactoriamente .

Fayol (1987) afirma: “Administrar es prever, organizar, mandar y controlar” (p. 10). Dicho de otro modo, planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de una empresa y ello a la vez involucra crecer, desarrollar, ir hacia delante, producir con calidad moral, técnica, empresarial y productiva ; para esto tomo como autores principales a Robbins y Coulter, ya que en su libro Administración trata temas que se asemejan a la situación actual en la que se está realizando el estudio, como es el manejo del personal las deficiencias en la motivación, la manera de crear planes de manera que todos los miembros contribuyan con la elaboración, la manera de organizar la empresa de manera ordenada, de cómo encaminar a los colaboradores para lograr las metas planteadas y el seguimiento y evaluación de las actividades antes mencionadas para comprobar si la forma en la que se está realizando genera resultados productivos.

Según Robbins y Coulter (2010) señalaron que:

Es a lo que se dedican los gerentes. (...) una mejor explicación es que involucra la coordinación y supervisión de las actividades de otros, de tal forma que estas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz. Ya sabemos que coordinar y supervisar el trabajo de otros es lo que distingue una posición gerencial de una que no lo es. Sin embargo, esto no significa que los gerentes puedan hacer lo que quieran en cualquier en cualquier momento, en cualquier lugar o, de cualquier forma. Por el contrario, forma. Por el contrario, la administración implica garantizar que la gente responsable de realizar actividades laborales las realice de forma eficiente y eficaz, o al menos es a lo que aspiran los gerentes. (p. 6)

Las dimensiones de Gestión Administrativa son:

Planeación: “Planeación implica definir los objetivos de la organización, establecer estrategias para lograr dichos objetivos y desarrollar planes para integrar y coordinar actividades de trabajo”. (Robbins y Coulter, 2010, p. 144).

Es decir, en esta primera fase se busca definir las metas de la empresa, determinar una estrategia general conseguir dichas metas y elaborar planes

completos para integrar y acoplar el trabajo de la organización. La planeación está encargada tanto de los fines, es decir que se tiene que hacer; como de los medios en otras palabras ¿cómo hay que hacerlo? Cabe destacar que en esta primera fase los gerentes también son responsables de disponer el trabajo para conseguir las metas de la organización.

Organización: “Cuando los gerentes organizan, definen que trabajo necesita realizarse y crean una estructura que permite que esas actividades laborales se completen eficientemente y eficazmente”. (Robbins y Coulter, 2010, p. 181).

A esta fase se la entiende como el proceso de crear la estructura de una organización, he ahí su importancia, ya que sirve para muchos propósitos, tales como dividir el trabajo a realizar en tareas y departamentos específicos, asignar tareas y responsabilidades relacionadas con empleos individuales, coordinar diversas tareas organizacionales, agrupar los trabajos en unidades, establecer relaciones entre individuos, grupos y departamentos, establecer líneas formales de autoridad y distribuir y utilizar los recursos organizacionales . En este punto los gerentes tienen el desafío de diseñar una estructura organizacional que ayude a los empleados a realizar su trabajo con eficiencia y eficacia , pues el motor de todas las organizaciones son sus miembros y es allí donde los gerentes deben trabajar con ellos y a través de ellos para poder alcanzar las metas que la organización se plantea.

Dirección: “Después de que se ha encontrado y presentado a alguien que va trabajar en una organización, los gerentes deben supervisar y coordinar su trabajo para que persigan y alcancen las metas organizacionales” (Robbins y Coulter, 2010, p. 279).

Es en la dirección donde los gerentes tienen la dura tarea de encaminar y poner en marcha a toda la organización, logrando que todos sus miembros persigan un fin en común que es el de hacer crecer a la empresa.

Control: es cuando “los gerentes deben monitorear si las metas establecidas como parte del proceso de planeación se está logrando de forma eficiente y efectiva” (Robbins y Coulter, 2010, p. 397).

Es decir que después de que se fijan las metas, se formulan los planes (planeación), se decide sobre la estructura organizacional (organización) y se contrata, capacita y motiva al personal (dirección), es necesario evaluar si las cosas marchan como se espera, para ello es necesario comparar el desempeño real con las metas fijadas con anticipación, si hay desviaciones significativas, es responsabilidad de la administración volver a tomar las riendas del desempeño. Este proceso de vigilar, comparar y corregir es lo que llamamos control.

Esta etapa del proceso se basa en supervisar todas las actividades para asegurar que se estén realizando según lo planeado y mediante ello corregir cualquier error o inconveniente, pues es aquí donde los gerentes deben participar, intervenir y velar que las cosas vayan por el camino correcto y se estén desempeñando según lo planeado, si bien es cierto los gerentes no pueden saber, solo observando, en realidad si sus unidades tienen un desempeño adecuado, por lo que se tiene que evaluar qué actividades se han llevado a cabo y comparar el desempeño real con lo deseado, pues un sistema de control eficaz garantiza que las actividades se efectúen de tal manera que conduzcan al logro de los objetivos de la empresa.

Stoner, Freeman, y Gilbert (2009), dimensiona a la gestión administrativa en cuatro actividades básicas: Planeación, Organización, Dirección y Control.

Planeación: Planificar implica que los administradores piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica, y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Además, los planes son la guía para que, primero la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar sus objetivos; segundo los miembros de la organización desempeñen actividades congruentes con los objetivos y los

procedimientos elegidos y tercero el avance hacia los objetivos pueda ser controlado y medido de tal manera que, cuando no sea satisfactorio, se puedan tomar medidas correctivas . (Stoner, Freeman, y Gilbert, 2009, p. 11).

**Organización:** Es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que éstos puedan alcanzar las metas de la organización. Diferentes metas requieren diferentes estructuras (...) Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la organización. La organización produce la estructura de las relaciones de una organización, y estas relaciones estructurales servirán para realizar los planes futuros (...) (Stoner, Freeman, y Gilbert, 2009, p. 12).

**Dirección:** Implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección. De hecho, la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización. Los gerentes, al establecer el ambiente adecuado, ayudan a sus empleados a hacer su mejor esfuerzo (...). (Stoner, Freeman, y Gilbert, 2009, p. 13).

**Control:** (...) entraña los siguientes elementos básicos: primero establecer estándares de desempeño, segundo medir los resultados presentes, tercero comparar estos resultados con las normas establecidas y cuarto tomar medidas correctivas cuando se detectan desviaciones. El gerente gracias a la función de control, puede mantener a la organización en el buen camino . (Stoner, Freeman, y Gilbert, 2009, p. 13).

## 1.4. Formulación del problema

### Problema General

¿Qué relación existe entre la **Capacitación** y la **Gestión Administrativa** de la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL - La Molina, 2016?

### Problemas Específicos

- ❖ ¿Qué relación existe entre el **diagnóstico de las necesidades de capacitación** y la **gestión administrativa** de la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL - La Molina, 2016?
- ❖ ¿Qué relación existe entre el **diseño de capacitación** y la **gestión administrativa** de la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL - La Molina, 2016?
- ❖ ¿Qué relación existe entre la **implementación de la capacitación** y la **gestión administrativa** de la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL - La Molina, 2016?
- ❖ ¿Qué relación existe entre la **evaluación de la capacitación** y la **gestión administrativa** de la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL - La Molina, 2016?

## 1.5. Justificación del estudio

### Teórica:

El trabajo de investigación inicialmente se justifica teóricamente por la aplicación de la teoría y los conceptos elementales de diagnóstico de necesidades de capacitación, diseño de capacitación, implementación de capacitación y evaluación de la capacitación tomadas de Bohlander y Snell en su libro Administración de Recursos Humanos porque se acomoda a la situación

actual que la empresa está pasando, y de esta manera encontrar explicaciones a situaciones internas y del entorno que afectan la Gestión Administrativa a través de los conceptos de la planeación, organización, dirección y control de Robbins y Coulter en su libro Administración. Ello permite al investigador contrastar diferentes conceptos de la administración en una situación real.

### **Práctica:**

Asimismo, en la práctica la investigación se justifica porque permitirá analizar a la gestión administrativa en la empresa, conociendo las consecuencias que origina el hecho de no aplicar capacitaciones para los miembros representativos de la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL, permitiendo beneficiar a la empresa al analizar los aspectos a mejorar, incrementando los resultados y mejorando su desempeño.

### **Metodológica:**

En el aspecto metodológico, a través del empleo de técnicas e instrumentos de investigación como la encuesta y el cuestionario para su posterior procesamiento estadístico con el fin de obtener la situación real de la empresa y sus miembros. Con ello se pretende conocer de forma genérica cuan capacitados están los directivos y como se está llevando a cabo la planeación, organización, dirección y control que caracterizan y apoyan a la definición de la gestión administrativa.

### **Social:**

La presente investigación socialmente se justifica dado que el estudio de las variables permiten a la empresa conocer los mecanismos de ayuda a la comunidad a través del uso adecuado de la capacitación y su efecto en el manejo de la gestión administrativa, tomando en consideración ciertos aspectos sustanciales a favor de la sociedad, que ayuda a la empresa a conocer las necesidades de los mismos y solucionar ciertas falencias que incurra en el

desarrollo de productos y/o servicios, enfocado en el bienestar, seguridad y el desarrollo sustentable de la comunidad.

## 1.6. Hipótesis

### General

Existe relación significativa entre la **capacitación** y la **Gestión Administrativa** de la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL - La Molina, 2016.

### Específicas

- ❖ Existe relación significativa entre el **diagnóstico de las necesidades de capacitación** y la **Gestión Administrativa** de la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL - La Molina, 2016.
- ❖ Existe relación significativa entre el **diseño de la capacitación** y la **Gestión Administrativa** de la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL - La Molina, 2016.
- ❖ Existe relación significativa entre la **implementación de la capacitación** y la **Gestión Administrativa** de la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL - La Molina, 2016.
- ❖ Existe relación significativa entre la **evaluación de la capacitación** y la **Gestión Administrativa** de la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL - La Molina, 2016.

## 1.7. Objetivos

### General

Establecer la relación entre la **Capacitación** y la **Gestión Administrativa** de la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL - La Molina, 2016.

## Específicos

- ❖ Establecer la relación entre el **diagnóstico de las necesidades de capacitación** y la **Gestión Administrativa** de la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL - La Molina, 2016.
  
- ❖ Establecer la relación entre el **diseño de la capacitación** y la **Gestión Administrativa** de la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL - La Molina, 2016.
  
- ❖ Establecer la relación entre la **implementación de la capacitación** y la **Gestión Administrativa** de la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL - La Molina, 2016.
  
- ❖ Establecer la relación entre la **evaluación de la capacitación** y la **Gestión Administrativa** de la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL - La Molina, 2016.

## **II. MÉTODO**

Esta investigación es de tipo aplicada, ya que busca contrastar la teoría con la realidad, será de nivel descriptivo correlacional ya que busca establecer la relación que existe entre la Capacitación y la Gestión Administrativa de la empresa Gialely Representaciones y Servicio EIRL – 2016.

### **2.1. Diseño de investigación**

En la presente investigación se empleó, según Toro y Parra (2007) el diseño no experimental el cual se refiere a:

Aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (p. 158).

Transversal, ya que se “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. (Toro y Parra, 2007, p. 158).

Es decir, esta investigación será de diseño no experimental porque no se manipulará la variable Capacitación ni la variable Gestión Administrativa, y de corte transversal porque la encuesta se realizará a todos los miembros de mando medio – alto que laboran en la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL del distrito de La Molina en un momento determinado.

### **2.2. Variables, Operacionalización**

**Variable 1** → Capacitación

Bohlander y Snell (2012) afirman que: “El termino capacitación a menudo se utiliza para describir casi cualquier esfuerzo que inicia una organización con el fin de fomentar el aprendizaje de sus miembros” (p. 294).

## **Variable 2 → Gestión Administrativa**

Según Robbins y Coulter (2010) señalaron que:

Es a lo que se dedican los gerentes. (...) una mejor explicación es que involucra la coordinación y supervisión de las actividades de otros, de tal forma que estas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz. Ya sabemos que coordinar y supervisar el trabajo de otros es lo que distingue una posición gerencial de una que no lo es. Sin embargo, esto no significa que los gerentes puedan hacer lo que quieran en cualquier momento, en cualquier lugar o, de cualquier forma. Por el contrario, la administración implica garantizar que la gente responsable de realizar actividades laborales las realice de forma eficiente y eficaz, o al menos es a lo que aspiran los gerentes. (p. 6)

## Operacionalización de las variables

**Tabla 1.**  
**Variable capacitación**

VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE RESPUESTA	RANGOS DE MEDICIÓN A LA VARIABLE	ESCALA
Capacitación	Evaluación de necesidades	Análisis de la organización	1, 2, 3, 4, 5, 6	1) Nunca 2) Casi nunca 3) Algunas veces 4) Casi siempre 5) Siempre	1) Deficiente 2) Medianamente eficiente 3) Eficiente	Ordinal
		Análisis de las tareas				
		Análisis de las personas				
	Diseño	Objetivos instruccionales	7, 8, 9, 10, 11, 12			
		Disponibilidad de los capacitados				
		Principios de aprendizaje				
	Implementación	Métodos en el puesto	13, 14, 15, 16, 17, 18			
		Métodos fuera del puesto				
		Desarrollo gerencial				
	Evaluación	Reacciones	19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26			
		Aprendizaje				
		Comportamiento				
		Resultados				

**Fuente: Elaboración Propia**

**Tabla 2.**  
**Variable Gestión administrativa**

VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE RESPUESTA	RANGOS DE MEDICION A LA VARIABLE	ESCALA
Gestión Administrativa	Planeación	Objetivos	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	1) Nunca 2) Casi nunca 3) Algunas veces 4) Casi siempre 5) Siempre	1) Malo 2) Regular 3) Bueno	Ordinal
		Alternativas				
		Recursos necesarias				
		Estrategias				
	Organización	Tareas específicas	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18			
		Estructura organizativa				
		Actividades laborales				
		Políticas				
		Procedimientos				
		Asignación de recursos				
	Dirección	Empleados	19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26			
		Comunicación				
		Conflictos laborales				
		Estrategias de desempeño				
	Control	Desempeño laboral	27, 28, 29, 30, 31, 32			
		Control de procesos				
Control de las actividades						
Control de recursos						

Fuente: Elaboración Propia

### **2.3. Población y Censo**

Población:

Según Wigodski (2010) es “el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado” (p.1).

En base al concepto anterior, se estableció que la población de la presente investigación será de 30 miembros de la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL del distrito de La Molina pertenecientes a los mandos medio – alto, para lo cual se tomara en cuenta supervisores, residentes de servicio, jefes de área, coordinadores de proceso y la administración, ya que es en quienes recae la responsabilidad y las decisiones correspondientes a la gestión de la empresa.

Censo:

Considerando el tamaño de la población de la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL del distrito de La Molina, se opta por asumir en su totalidad a los 30 trabajadores a través de un censo, al respecto afirma Mc Guigan (1996), “si una población es pequeña, tal vez sea posible observar a todos los individuos además estudiar adecuadamente toda una población es preferible a estudiar una muestra de ella” (p. 158).

### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas de recolección**

En el estudio se aplica la técnica de la encuesta de la que señala Pérez (2007) que “se basa en un conjunto de preguntas que se formulan al participante, cuya información constituye la información primaria necesaria para el investigador acorde a los objetivos de su investigación” (p. 72).

Por lo tanto, la técnica que se aplicarán para el recojo de datos en la presente investigación será la encuesta.

### **Instrumentos de recolección**

Según Grande y Abascal (2005) un cuestionario “es un conjunto articulado y coherente de preguntas para obtener la información necesaria para poder realizar la investigación que la requiere”. (p. 23).

El cuestionario será el instrumento que nos permita recoger datos de los colaboradores, que consiste en responder las preguntas hechas. Cada pregunta está relacionada con los indicadores de las dimensiones de las dos variables de estudio (Capacitación y Gestión Administrativa)

### **Validez**

Según Bernal (2006) la validez “tiene que ver con lo que mide el cuestionario y cuán bien lo hace” (p. 302).

Según Organización Panamericana de la Salud (2001) el juicio de experto “se trata de una aproximación cualitativa que busca encontrar cierto consenso entre la opinión de un conjunto de expertos en el tema en cuestión”. (p. 15).

Dicho ello, para el presente estudio se utiliza el juicio de cinco expertos de la Universidad Cesar Vallejo, para dar validez a los instrumentos de recolección; a través del formato “Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación”, que considera 10 aspectos de validación: Claridad, Objetividad, Pertinencia, Actualidad, Organización, Suficiencia, Intencionalidad, Consistencia, Coherencia y Metodología, mediante este proceso se ha obtenido una validez promedio de: 73% para la variable Capacitación y 74% para la variable Gestión administrativa.

$$\% \bar{x}V = \frac{3670\%}{50} = 73\% \quad \text{Para V1}$$

$$\% \bar{x}V = \frac{3708\%}{50} = 74\% \quad \text{Para V2}$$

## Confiabilidad

Según Bernal (2006) se refiere “a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se les examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios” (p. 302).

Según Grande y Abascal (2011) sostiene que el coeficiente Alfa de Cronbach “es una prueba muy utilizada para pronunciarse sobre la fiabilidad de una escala. Mide en un momento del tiempo y sin necesidad de hacer repeticiones, la correlación esperada entre la escala actual y otra forma alternativa”. (p. 246).

En el presente trabajo de investigación se efectuará el cálculo del índice Alfa de Cronbach a través del software estadístico SPSS en su versión 21.0, para lo cual previamente se realizó la prueba piloto de ambos instrumentos de 26 y 32 preguntas a 15 miembros escogidos al azar, donde se demostró que ambos instrumentos son confiables, con resultados de 0.868 y 0.957 en el Coeficiente de Alfa de Cronbach, luego de ello se procedió con la recolección completa de los datos en los que se obtuvo resultados para la variable Capacitación un 0.904 y para la variable Gestión Administrativa un 0.967, lo que indica que el instrumento es confiable.

**Tabla 3. Estadístico de fiabilidad: Variable Capacitación**

Estadístico de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.904	26

**Tabla 4. Estadístico de fiabilidad: Variable Gestión administrativa**

Estadístico de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.967	32

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Se utilizará el software estadístico SPSS en su versión 21.0; se utilizará el Coeficiente de Correlación de Spearman así como las Tablas Cruzadas, por medio de la cual se realizará la contrastación de la hipótesis y la descripción y análisis de la relación de las variables en estudio. En base a lo cual se podrá establecer las conclusiones y recomendaciones.

## **2.6. Aspectos éticos**

En la presente investigación se utilizan citas bibliográficas de teóricos teniendo en cuenta las consideraciones éticas, y sin evitar el estudio de investigación ni la propiedad intelectual, los derechos de los autores y la calidad de los datos obtenidos en esta investigación ya que como profesionales en formación debemos tener siempre presente cuál es la ética que debe tener durante su formación y demostrar mediante ello el grado de profesionalismo.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Tablas Cruzadas

**Tabla 5.**

**Tabla cruzada de Capacitación y Gestión Administrativa**

Capacitación	Gestión administrativa			Total
	Malo	Regular	Bueno	
Deficiente	3.3%	0.0%	0.0%	<b>3.3%</b>
Medianamente eficiente	36.7%	26.7%	3.3%	<b>66.7%</b>
Eficiente	0.0%	0.0%	30.0%	<b>30.0%</b>
<b>Total</b>	<b>40.0%</b>	<b>26.7%</b>	<b>33.3%</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Base de datos de la investigación

En la Tabla 5, se evidencia que el 66.7% de los encuestados califican a la variable principal como medianamente eficiente, ello indica que en la empresa si se está aplicando la capacitación, pero no de la forma adecuada y siguiendo los pasos para su correcta aplicación basado en la propuesta planteada del teórico principal donde se puede evidenciar las deficiencias que ocurren durante dicho proceso. Respecto a la segunda variable se observa que el 40% de los encuestados califican como mala a la gestión administrativa lo que demuestra que no se está desarrollando óptimamente los procesos debido a que los dirigentes no están suficientemente preparados y actualizados a los nuevos desafíos en lo que respecta a dirección de empresas, manejo de recursos, herramientas necesarias para una gestión administrativa eficiente, finalmente en la tabla se puede comprobar en la correlación de ambas que tanto la capacitación como la gestión administrativa son calificadas como medianamente eficiente y mala respectivamente con un porcentaje del 36.7%

**Tabla 6.**

**Tabla cruzada de Diagnóstico de las necesidades de capacitación y  
Gestión administrativa**

Diagnóstico de las necesidades	Gestión administrativa			Total
	Malo	Regular	Bueno	
<b>Deficiente</b>	33.3%	6.7%	3.3%	<b>43.3%</b>
<b>Medianamente eficiente</b>	6.7%	16.7%	10.0%	<b>33.4%</b>
<b>Eficiente</b>	0.0%	3.3%	20.0%	<b>23.3%</b>
<b>Total</b>	<b>40.0%</b>	<b>26.7%</b>	<b>33.3%</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Base de datos de la investigación

En la tabla 6, se evidencia que el 43.3% de los encuestados consideran que el diagnóstico de las necesidades de capacitación se encuentra deficiente, ello indica que en la empresa si bien es cierto realiza capacitaciones, pero para que estas se realicen nunca se indaga o se consulta con los miembros y en sus áreas para saber cuáles son los problemas que se están presentando para poder direccionar la capacitación al desarrollo de dicha situación, asimismo se observa que el 40% de los encuestados opinan que es mala la gestión administrativa por lo que se evidencia en la correlación de las variables con un 33.3% que el diagnóstico de las necesidades, que se basa en determinar el motivo de la capacitación presenta claras deficiencias y por ende la gestión administrativa se ve involucrada ya que demuestra que los directivos no están dirigiendo la organización eficientemente.

**Tabla 7.**

**Tabla cruzada de Diseño de la capacitación y Gestión Administrativa**

Diseño	Gestión administrativa			Total
	Malo	Regular	Bueno	
<b>Deficiente</b>	26.7%	6.7%	0.0%	<b>33.4%</b>
<b>Medianamente eficiente</b>	13.3%	16.7%	23.3%	<b>53.3%</b>
<b>Eficiente</b>	0.0%	3.3%	10.0%	<b>13.3%</b>
<b>Total</b>	<b>40.0%</b>	<b>26.7%</b>	<b>33.3%</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Base de datos de la investigación

En la tabla 7, se evidencia que el 53.3% de los encuestados consideran que el diseño de la capacitación se encuentra medianamente eficiente, ya que al no determinar el problema real por el que se debería de aplicar la capacitación, los objetivos de esta van a ser las incorrectas ya que no estarán satisfaciendo las expectativas de los capacitados, asimismo se observa que el 40% de los encuestados opinan que es mala la gestión administrativa por lo que se evidencia en la correlación de ambas variables que con un 26.7% el diseño, en el que se van a desarrollar los aspectos del contenido de la capacitación presentaran inconsistencia y por ende la gestión administrativa se ve involucrada ya que demuestra que los directivos no están suficientemente preparados para dirigir e influir en el personal y lograr que la organización completa mejore su productividad.

**Tabla 8.**

**Tabla cruzada de Implementación de la capacitación y Gestión Administrativa**

Implementación	Gestión administrativa			Total
	Malo	Regular	Bueno	
<b>Deficiente</b>	26.7%	10.0%	0.0%	<b>36.7%</b>
<b>Medianamente eficiente</b>	13.3%	13.4%	13.3%	<b>40.0%</b>
<b>Eficiente</b>	0.0%	3.3%	20.0%	<b>23.3%</b>
<b>Total</b>	<b>40.0%</b>	<b>26.7%</b>	<b>33.3%</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Base de datos de la investigación

En la tabla 8, se evidencia que el 40.0% de los encuestados consideran que la implementación de la capacitación se encuentra medianamente eficiente, ello se resume a que por el hecho de no haber planteado correctamente los objetivos que busca lograr la capacitación, se elegirán los métodos y las técnicas incorrectos para su aplicación, asimismo se observa que el 40.0% de los encuestados opinan que es mala a la gestión administrativa por lo que se evidencia en la correlación de ambas variables, con un 26.7%, que la implementación, que se refiere la aplicación en sí de la capacitación presenta errores ya que no está debidamente orientada a satisfacer verdaderos

problemas y necesidades por los que atraviesan las diferentes áreas por ende la gestión administrativa se ve involucrada ya que demuestra que la falta de compromiso y capacidad de los responsables de la empresa con el desarrollo de la misma.

**Tabla 9.**

**Tabla cruzada de Evaluación de la capacitación y Gestión Administrativa**

Evaluación	Gestión administrativa			Total
	Malo	Regular	Bueno	
<b>Deficiente</b>	33.3%	0.0%	0.0%	<b>33.3%</b>
<b>Medianamente eficiente</b>	7.0%	26.7%	10.0%	<b>43.7%</b>
<b>Eficiente</b>	0.0%	0.0%	23.3%	<b>23.3%</b>
<b>Total</b>	<b>40.0%</b>	<b>26.7%</b>	<b>33.3%</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Base de datos de la investigación

En la tabla 9, se observa que el 43.7% de los encuestados consideran que la evaluación de la capacitación es medianamente eficiente, como se mencionó anteriormente las deficiencias en la aplicación de esta radica desde que se identifica la necesidad de aplicarla por ende todo el proceso correspondiente se ve afectado y ello hace que la evaluación de la capacitación no determine los resultados que se esperan, asimismo se observa que el 40% de los encuestados opinan que es mala a la gestión administrativa, ello se ve reflejado ya que si observamos la correlación en la tabla, el 33.3% califica tanto a la capacitación y la gestión administrativa como deficiente y mala esto se debe a que en la empresa se realiza las capacitaciones sin seguir un plan específico y por ende los resultados no son los que busca la empresa además de ello no se compara los resultados con capacitaciones anteriores para ver la mejora a esto se suma que los directivos no están tomando las riendas del asunto por mejorar esta situación, se nota una despreocupación y falta de compromiso a favor del bienestar de la organización y una mejora en su productividad.

### 3.2. Contrastación de las hipótesis

#### Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre capacitación y la gestión administrativa de la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL - La Molina, 2016.

Ha: Existe relación significativa entre capacitación y la gestión administrativa de la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL - La Molina, 2016.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor < 0,05 en este caso se rechaza el Ho

Si p valor > 0,05 en este caso se acepta el Ho

**Tabla 10.**  
**Correlación entre Capacitación y Gestión Administrativa**

		Capacitación	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Capacitación	1.000	,806**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	30	30

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

Fuente: Base de datos de la investigación

En la tabla 10, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0.806\*\* por lo que se determina que existe una correlación significativa al nivel de 0.01, demostrando que existe un 99% de probabilidad para aceptar la hipótesis alterna, ello se ve evidenciado ya que el nivel de significancia (sig. = 0.000) es menor que el p-valor 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha).

## Prueba de hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa de la evaluación de las necesidades de capacitación y la gestión administrativa de la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL - La Molina, 2016.

Ha: Existe relación significativa de la evaluación de las necesidades de capacitación y la gestión administrativa de la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL - La Molina, 2016.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor < 0,05 en este caso se rechaza el Ho

Si p valor > 0,05 en este caso se acepta el Ho

**Tabla 11.**  
**Correlación entre el Diagnostico de Necesidades de Capacitación y Gestión Administrativa**

		Diagnóstico de las necesidades	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Diagnóstico de las necesidades	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,719**
	N		.000
			30
			30

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

Fuente: Base de datos de la investigación

En la tabla 11, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0.719\*\* por lo que se determina que existe una correlación significativa al nivel de 0.01, demostrando que existe un 99% de probabilidad para aceptar la hipótesis alterna, ello se ve evidenciado ya que el nivel de significancia (sig. = 0.000) es menor que el p-valor 0.05 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha).

## Prueba de hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa del diseño de capacitación y la gestión administrativa de la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL - La Molina, 2016.

Ha: Existe relación significativa del diseño de capacitación y la gestión administrativa de la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL - La Molina, 2016.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor < 0,05 en este caso se rechaza el Ho

Si p valor > 0,05 en este caso se acepta el Ho

**Tabla 12.**

### **Correlación entre el Diseño de Capacitación y Gestión Administrativa**

		Diseño	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Diseño	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,769**
		N	30

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

Fuente: Base de datos de la investigación

En la tabla 12, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0.769\*\* por lo que se determina que existe una correlación significativa al nivel de 0.01, demostrando que existe un 99% de probabilidad para aceptar la hipótesis alterna, ello se ve evidenciado ya que el nivel de significancia (sig. = 0.000) es menor que el p-valor 0.05 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha).



#### Prueba de hipótesis específica 4

Ho: No existe relación significativa de la evaluación de capacitación y la gestión administrativa de la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL - La Molina, 2016.

Ha: Existe relación significativa de la evaluación de capacitación y la gestión administrativa de la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL - La Molina, 2016.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor < 0,05 en este caso se rechaza el Ho

Si p valor > 0,05 en este caso se acepta el Ho

**Tabla 14.**

#### **Correlación entre la Evaluación de Capacitación y Gestión Administrativa**

		Evaluación	Gestión administrativa	
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1.000	,838**
	Evaluación	Sig. (bilateral)		.000
	N		30	30

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

Fuente: Base de datos de la investigación

En la tabla 14, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0.838\*\* por lo que se determina que existe una correlación significativa al nivel de 0.01, demostrando que existe un 99% de probabilidad para aceptar la hipótesis alterna, ello se ve evidenciado ya que el nivel de significancia (sig. = 0.000) es menor que el p-valor 0.05 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha).

#### IV. DISCUSION

Para el desarrollo de esta investigación se planteó como objetivo general: “Establecer la relación entre la **Capacitación** y la **Gestión Administrativa** de la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL - La Molina, 2016”. La validez de los datos de las variables fueron medidos a través del Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach cuyo resultado fue de 0.904 para la variable Capacitación y para la variable Gestión Administrativa fue 0.967 con ello se demuestra que los datos presentan una alta consistencia interna, lo cual nos permite continuar con el desarrollo de la presente investigación. Para la consistencia externa esta fue medida a través de las bases teóricas de Bohlander y Snell para definir la Capacitación y Robbins y Coulter para la Gestión Administrativa los que permitieron entender la realidad de las variables y así mismo realizar un análisis minucioso en base a factores en la empresa objeto de este estudio.

La capacitación está relacionada significativamente con la gestión administrativa de la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL, según la correlación no paramétrica de Spearman de 0.806, representando ésta una fuerte asociación de las variables y siendo altamente significativo con un valor  $p = 0.000$  (\*\* $p < 0.05$ ). Al respecto; la investigación concuerda con la de Martell y Sánchez (2013), en la que manifestaron que el desempeño laboral estaba mal visto por los clientes ya que antes de la implementación del plan de capacitación le otorgaban al desempeño de los trabajadores un puntaje promedio de 3.39 (en una escala de 0 a 10 donde 0 representaba lo más cercano al pésimo desempeño y 10 el óptimo desempeño) a la vez Tisnado (2013), obtuvo que el 44% del personal no cumple oportunamente su función lo que indica que el desempeño de estos no es el óptimo, el 17% no cuenta con experiencia profesional y formación especializada lo que impide que cumplan sus labores a cabalidad, el 34% opina que es necesario para la organización contar con personal profesional y especializado, responsable, de buena conducta y eficientes para que de esta manera la productividad de la empresa mejore, dicho ello, la presente

investigación concuerda con lo obtenido por los antecedentes mencionados puesto que se pudo encontrar que la gestión administrativa es calificada como mala con un porcentaje del 40% lo que evidencia que hay errores en el manejo de esta, por lo tanto apelamos a la estrategia aplicada por Martell y Sánchez de implementar un plan de capacitación bien estructurado y siguiendo al detalle los pasos que este demande ya que ellos comprobaron que el puntaje promedio otorgado luego de la capacitación mejoro progresivamente ya que el desempeño fue calificado en 7.83 en la misma escala mencionada anteriormente, ello demostró que efectivamente aplicar la capacitación mejorar el desempeño y las capacidades de los miembros para desarrollar eficientemente sus actividades, asimismo se concuerda con la investigación de Díaz (2007), donde se encontró que el 71.91% del personal administrativo casi nunca y nunca es comunicado con anticipación sobre el contenido a desarrollar de dicho programa, el 53.19% del personal administrativo encuestado señaló que casi nunca y nunca el contenido del programa de capacitación se corresponde con sus necesidades, el 43.82% opina que los métodos utilizados en la ejecución del programa de capacitación son inadecuados, el 61.23% no se encuentra satisfecho con la ejecución del programa, el 47.37 de los jefes de Departamentos se mantiene indecisos en cuanto a que la capacitación contribuya a que el personal administrativo pueda hacer las cosas correctamente con el menor uso de recursos, así como la orientación para el cumplimiento de sus tareas y obligaciones de manera oportuna; el 47.37% considera que casi nunca la capacitación ofrecida refuerza las capacidades para el desempeño de sus actividades y no contribuye al reforzamiento de sus competencias y en la presente investigación se pudo evidenciar que la capacitación si bien es cierto se está aplicando, pero no se toma en cuenta los procesos y fases que implican llevarla a cabo de manera correcta ya que se encontró que el 66.7% considera que es medianamente eficiente respaldando de esta manera la investigación de Díaz, por lo tanto se afirma la importancia de tener personal capacitado para los diferentes escenarios que se le puedan presentar, haciendo al personal más apto para afrontar los retos que se le presentan en la vida laboral y en su entorno por

ende contribuirá a la eficiencia de los procesos de la gestión administrativa para el desarrollo óptimo de la organización.

El diagnóstico de las necesidades está relacionada significativamente con la gestión administrativa de la empresa Giale y Representaciones y Servicios EIRL, según la correlación no paramétrica de Spearman de 0.719, representando ésta una fuerte asociación de las variables y siendo altamente significativo con un valor  $p = 0.000$  (\*\* $p < 0.05$ ). Al respecto; se concuerda con la investigación de Chiliquina (2013), quien encontró que el 75% de las empresas es manejada principalmente por el propietario, el 50% opina que lo hace de manera empírica, el 58% indican que no se aplican sistemas para el control, el 92% indica que no se realiza estudios de mercados, el 50% no cuenta con maquinarias de última tecnología, para la contratación del personal opinan que el único factor que se toma en cuenta es la experiencia con un porcentaje de 100%, la planificación no se aplica adecuadamente con 75%, el factor más usado para controlar el rendimiento del personal en las empresas es mediante multas con 36%, el 67% de los directivos acepto no haber realizado capacitaciones con el fin de mejorar la producción de sus colaboradores y el 75% afirma que hay deficiencias en la comunicación, en la presente investigación se encontró errores similares en la gestión administrativa y ello se evidencia en los resultados donde se muestra que esta es valorada como mala con un 40% poniendo en evidencia las claras deficiencias en el manejo de la organización, asimismo se concuerda con Díaz (2007), quien manifestó que el 53.19% del personal administrativo encuestado señaló que casi nunca y nunca el contenido del programa de capacitación corresponde a sus necesidades, lo que indica claramente que los directivos o encargados de realizar la capacitación no toman en cuenta las opiniones ni los problemas reales de las distintas áreas de la empresa y en el presente estudio se encontró que el 43.3% de los encuestados consideran que los directivos hacen caso omiso a los problemas y situaciones vigentes en las distintas áreas por lo que consideraron que el diagnóstico de las necesidades es deficiente.

El diseño de capacitación está relacionado significativamente con la gestión administrativa de la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL, según la correlación no paramétrica de Spearman de 0.769, representando ésta una fuerte asociación de las variables y siendo altamente significativo con un valor  $p = 0.000$  ( $**p < 0.05$ ). Al respecto; se concuerda con Martell y Sánchez (2013), quienes manifestaron que el diseño consiste en la reunión de objetivos, métodos, recursos, descripción y secuencias del contenido, ejemplos, ejercicios y actividades de la capacitación pues comprobaron que con un adecuado diseño o estructuración de la capacitación mejorara el desempeño de los miembros, ellos compararon que antes de esta el puntaje de desempeño era tan solo de 3.39 en una escala de 0 a 10 y posterior a la capacitación fue de 7.83 en la misma escala en este estudio, así mismo Díaz (2007), obtuvo que el 53.19% del personal administrativo encuestado señaló que casi nunca y nunca el contenido del programa de capacitación se adapta con sus necesidades, en el presente estudio se encontró situaciones similares puesto que el diseño es calificado como medianamente eficiente (53.3%) ya que en esta fase del proceso básicamente se formulan los objetivos y el plan a seguir pero como no se tomaron en cuenta las necesidades reales de aplicar una capacitación pues el diseño por ende no va estar estructurado de manera correcta.

La implementación de capacitación está relacionada significativamente con la gestión administrativa de la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL, según la correlación no paramétrica de Spearman de 0.696, representando asociación de las variables y una relación significativa con un valor  $p = 0.000$  ( $**p < 0.05$ ). Al respecto; se concuerda con Martell y Sánchez (2013), ya que ellos en su estudio comprobaron que con una adecuada aplicación de la capacitación mejorara el desempeño de los miembros, puesto que compararon que antes de esta el puntaje de desempeño era tan solo de 3.39 en una escala de 0 a 10 y posterior a la capacitación fue de 7.83 en la misma escala en este estudio, también se concuerda con Díaz (2007), quien encontró en su investigación que el 43.82% opina que los métodos utilizados en la ejecución del programa de capacitación son inadecuados, corroborando con los resultados de los

antecedentes en el presente estudio se obtuvo que la implementación que se refiere la aplicación en sí de la capacitación se encuentra entre medianamente eficiente y deficiente con 40% y 36.7% respectivamente lo que indica que esta presenta errores ya que no está debidamente orientada a satisfacer verdaderos problemas y necesidades por los que atraviesan las diferentes áreas por ende la gestión administrativa se ve involucrada (40% - mala) ya que demuestra que la falta de compromiso y capacidad de los responsables de la empresa con el desarrollo de la misma.

La evaluación de la capacitación está relacionada significativamente con la gestión administrativa de la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL, según la correlación no paramétrica de Spearman de 0.838, representando ésta una fuerte asociación de las variables y siendo altamente significativo con un valor  $p = 0.000$  (\*\* $p < 0.05$ ). Al respecto; se concuerda con la investigación de Chilibinga (2013), quien encontró que en las empresas la planificación no se aplica adecuadamente con 75%, el 92% indica que no se realiza estudios de mercados, ya que al no poseer los conocimientos ni estudios especializados no conocen la función principal ni los beneficios que conlleva poner en práctica esta estrategia, el factor más usado para controlar el rendimiento del personal en las empresas es mediante multas con 36%, el 67% de los directivos acepto no haber realizado capacitaciones con el fin de mejorar la producción de sus colaboradores ello demuestra el escaso conocimiento y falta de preparación de sus directivos sobre métodos y sistemas de control y evaluación del rendimiento de sus colaboradores, Díaz (2007), obtuvo que el 61.23% no se encuentra satisfecho con la ejecución del programa de capacitación; el 47.37 de los jefes de Departamentos se mantiene indecisos en cuanto a que la capacitación contribuya a que el personal administrativo pueda hacer las cosas correctamente con el menor uso de recursos, así como la orientación para el cumplimiento de sus tareas y obligaciones de manera oportuna; el 47.37% considera que casi nunca la capacitación ofrecida refuerza las capacidades para el desempeño de sus actividades y no contribuye al reforzamiento de sus competencias, respecto a ello, la presente investigación encontró que la evaluación de la capacitación es

medianamente eficiente con 43.3% ello se debe a que en la empresa se realiza las capacitaciones sin seguir un plan específico y por ende los resultados no son los que busca la empresa además de ello no se compara los resultados con capacitaciones anteriores para ver la mejora a esto se suma que los directivos no están tomando las riendas del asunto por mejorar esta situación, se nota una despreocupación y falta de compromiso a favor del bienestar de la organización y una mejora en su productividad ello se evidencia con los resultados de la gestión administrativa la cual es calificada como mala con 40%.

## V. CONCLUSIONES

### Conclusión General

Existe relación entre las variables **Capacitación** y **Gestión Administrativa**, considerando el índice de correlación Rho Spearman = 0.806\*\*, con un nivel de Sig. (Bilateral) = 0.000. y, el cual demostró un grado de relación o asociación muy significativo. Estos resultados fueron obtenidos a través de la prueba de correlación para datos no paramétricos.

### Conclusiones Específicas:

- ❖ Existe relación entre las variables de estudio **diagnóstico de las necesidades de capacitación** y **Gestión Administrativa**, considerando el índice de correlación Rho Spearman = 0.719\*\*, con un nivel de Sig. (Bilateral) = 0.000. y, el cual demostró un grado de relación o asociación muy significativo. Estos resultados fueron obtenidos a través de la prueba de correlación para datos no paramétricos.
- ❖ Existe relación entre las variables de estudio **diseño de la capacitación** y **Gestión Administrativa**, considerando el índice de correlación Rho Spearman = 0.769\*\*, con un nivel de Sig. (Bilateral) = 0.000. y, el cual demostró un grado de relación o asociación muy significativo. Estos resultados fueron obtenidos a través de la prueba de correlación para datos no paramétricos.
- ❖ Existe relación entre las variables de estudio **implementación de la capacitación** y **Gestión Administrativa**, considerando el índice de correlación Rho Spearman = 0.696\*\*, con un nivel de Sig. (Bilateral) = 0.000. y, el cual demostró un grado de relación o asociación significativo. Estos resultados fueron obtenidos a través de la prueba de correlación para datos no paramétricos.

- ❖ Existe relación entre las variables de estudio **evaluación de la capacitación** y **Gestión Administrativa**, considerando el índice de correlación Rho Spearman = 0.838\*\*, con un nivel de Sig. (Bilateral) = 0.000. y, el cual demostró un grado de relación o asociación significativo. Estos resultados fueron obtenidos a través de la prueba de correlación para datos no paramétricos.

## **VI. RECOMENDACIONES**

### **Recomendación General:**

A la Gerencia General de la empresa sujeta de estudio para que renueve, mejore y modernice la capacitación que se brinda en la empresa en beneficio de optimizar la gestión administrativa; estas mejoras deben de aplicarse en la realización de un diagnóstico de las necesidades de capacitación adecuado para mejorar el desempeño de los trabajadores, modernizar el diseño, la implementación y evaluación de capacitación con el propósito de mejorar la gestión administrativa de la empresa.

### **Recomendaciones Específicos:**

- ❖ A la Gerencia de Recursos Humanos para que mejore el diagnóstico de las necesidades de capacitación a través de un adecuado análisis de la organización con el propósito de lograr las metas planeadas, asimismo un adecuado análisis de las tareas realizando la comparación del trabajo de los empleados con los estándares de desempeño de la empresa y el análisis de las personas para conocer las habilidades laborales de los trabajadores.
- ❖ A la Gerencia de Recursos Humanos para que renueve el diseño de capacitación a través de los objetivos instruccionales diseñados para que la capacitación cumpla con sus propósitos, asimismo motivar a los empleados a asistir a las capacitaciones sabiendo que se toman en cuenta sus necesidades y opiniones, finalmente lograr que los principios de aprendizaje alcancen estándares más elevados que los actuales.
- ❖ A la Gerencia de Recursos Humanos para que optimice la implementación de la capacitación a través del desarrollo de capacitaciones dentro del puesto de trabajo del trabajador con el

propósito de que estos mejoren su rendimiento, si las capacitaciones se tienen que realizar fuera del puesto de trabajo es recomendable que se realicen cerca del centro de trabajo y en horarios que le permita al trabajador asistir sin ninguna presión laboral y con relación al desarrollo gerencial la empresa debe apoyar al trabajador en su deseo de capacitarse en instituciones educativas tanto tecnológicas como universitarias para que los conocimientos adquiridos permitan colaborar con el crecimiento de la empresa.

- ❖ A la Gerencia de Recursos Humanos para que actualice la evaluación de la capacitación, logrando así una mejora en las reacciones de los miembros cuando la empresa le otorga capacitaciones y lo demuestren en su rendimiento, el aprendizaje luego de la capacitación, la relación con sus compañeros de trabajo y las actividades que realiza.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abascal, E. y Grande, I. (2005). *Análisis de encuestas*. Madrid: ESIC.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Mexico D.F.: Pearson Educación.
- Bohlander, G. y Snell, S. (2012). *Administración de recursos humanos*. Mexico D.F.: Cebgage Learning Editores.
- Chiliquina, E. (2013). *La gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales del sector textil de la ciudad de Tulcán*. Tulcán – Ecuador: Tesis para obtener el título de Ingeniero en Administración de Empresas y Marketing de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.
- Dessler, G. (2009). *Administración de personal*. Mexico D.F.: Pearson Educación.
- Diaz, O. (2007). *Analisis de la capacitacion del personal administrativo de la universidad centroccidental "Lisandro Alvarado" desde la perspectiva de modernizacion de la gestion publica venezolana* (Trabajo de grado para obtener el grado de Especialista en Gerencia Empresarial, Universidad Centroccidenta Lisandro Alvarado, Barquisimeto, Venezuela). Recuperada de [http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs\\_baducla/tesis/P766.pdf](http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs_baducla/tesis/P766.pdf)
- Grande, I. y Abascal, E. (2011). *Fundamentos y técnicas de investigación*. Madrid: ESIC.
- Louffat, E. (2012). *Administración del potencial humano*. Buenos Aires: Cengage Learning.
- Martell, B. y Sánchez, A. (2013). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio "Sport Club" de la ciudad de Trujillo – 2013*. Trujillo: Tesis para obtener el título de licenciado en Administración de la Universidad Antenor Orrego.
- Mc Guigan, F. (1996). *Psicología experimental*. Mexico D.F.: McGraw Hill.
- Pérez, L. (2007). *Apuntes sobre la investigación cuantitativa y cualitativa. Cuadernos monograficos*. Carabobo: Educativos .
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. Mexico D.F.: Pearson Educación.

- Salud, O. P. (2001). *Bases metodológicas para evaluar la viabilidad y el impacto de proyectos de Telemedicina*. Madrid: ESIC.
- Stoner, J., Freeman, R. y Gilbert, D. (2009). *Administración*. Madrid: Pearson Educación.
- Tisnado, J. (2013). *Mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013*. Trujillo: Tesis para obtener el título profesional de licenciado en Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego.
- Toro, I. y Parra, R. (2006). *Método y conocimiento: metodología de la investigación*. Barcelona: EAFIT.
- Wigodski, J. (2010). *Metodología de la investigación Población y muestra*. Recuperado el 09 de 09 de 2015

## ANEXOS

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### Capacitación y Gestión Administrativa en la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL - La Molina, 2016.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	
¿Qué relación existe entre la capacitación y la gestión administrativa de la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL - La Molina, 2016?	Establecer la relación de la capacitación y la gestión administrativa de la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL - La Molina, 2016.	Existe relación significativa entre capacitación y la gestión administrativa de la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL - La Molina, 2016.	Capacitación	Bohlander y Snell (2012) afirman que: "El termino capacitación a menudo se utiliza para describir casi cualquier esfuerzo que inicia una organización con el fin de fomentar el aprendizaje de sus miembros" (p. 294).	Evaluación de necesidades	Análisis de la organización	
						Diseño	Objetivos instruccionales
							Disponibilidad de los capacitados
							Principios de aprendizaje
			Implementación	Métodos en el puesto			
				Métodos fuera del puesto			
					Desarrollo gerencial		
					Evaluación	Reacciones	
						Aprendizaje	
						Comportamiento	
						Resultados	
¿Qué relación existe entre el diseño de capacitación y la gestión administrativa de la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL - La Molina, 2016?	Establecer la relación entre el diseño de capacitación y la gestión administrativa de la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL - La Molina, 2016.	Existe relación significativa entre el diseño de capacitación y la gestión administrativa de la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL - La Molina, 2016.	Gestión Administrativa	Según Robbins y Coulter (2010) señalaron que:  Es a lo que se dedican los gerentes. (...) una mejor explicación es que involucra la coordinación y supervisión de las actividades de otros, de tal forma que estas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz. (p. 6)	Planeación	Objetivos	
						Misión	
						Alternativas	
						Recursos necesarios	
					Organización	Estrategias	
						Cargas y tareas específicas	
						Estructura organizativa	
						Actividades laborales	
						Políticas	
						Procedimientos	
						Asignación de recursos	
					Dirección	Empleados	
						Comunicación	
						Conflictos laborales	
						Estrategias de desempeño	
					Control	Desempeño laboral	
						Control de procesos y actividades	
						Control de recursos	

## Instrumentos de recolección de Datos

CUESTIONARIO						
Estimado(a) Sr(a): Mi nombre es Kelvin Pinedo alumno de la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, es grato dirigirme a usted, para hacerle llegar el presente cuestionario, que tiene por finalidad obtener información sobre la capacitación y la Gestión Administrativa en la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL - La Molina, 2016. Le hacemos de su conocimiento que este instrumento es anónimo y que los resultados que se obtenga serán de uso exclusivo para la investigación.						
Agradezco la atención y colaboración, respondiendo los enunciados con veracidad.						
A continuación se presenta una serie de Preguntas, léalos determinadamente y según sea su opinión marque con una "X" en el casillero correspondiente.						
Siempre	5					
Casi Siempre	4					
Algunas veces	3					
Casi Nunca	2					
Nunca	1					
Sexo: F ( ) M ( )		Edad:.....				
VARIABLE 01: CAPACITACIÓN						
DIMENSIONES	INDICADORES	1	2	3	4	5
Evaluación de las necesidades	<b>Análisis de la organización</b>					
	1	La organización de la empresa es adecuada.				
	2	La empresa logra las metas planeadas.				
	<b>Análisis de las tareas</b>					
	3	La empresa evalúa su rendimiento.				
	4	La empresa compara su trabajo contra un estándar de desempeño.				
Diseño de la Capacitación	<b>Análisis de las personas</b>					
	5	La empresa conoce sus habilidades laborales.				
	6	La empresa se preocupa por su nivel de conocimiento.				
	<b>Objetivos instruccionales</b>					
	7	Los objetivos determinan los resultados que se espera lograr.				
	8	Los objetivos permiten diseñar una capacitación que cumpla con sus propósitos.				
Implementación de la capacitación	<b>Disponibilidad de los capacitados</b>					
	9	Esta dispuesto a ser capacitado.				
	10	La capacitación le motiva.				
	<b>Principios de aprendizaje</b>					
	11	Participa en las capacitaciones.				
	12	Esta de acuerdo con una capacitación que lo actualice.				
Evaluación de la capacitación	<b>Métodos en el puesto</b>					
	13	Estaría de acuerdo que la capacitación se realice en su puesto de trabajo.				
	14	La capacitación en su puesto de trabajo mejora su rendimiento laboral.				
	<b>Métodos fuera del puesto</b>					
	15	Estaría de acuerdo que la capacitación se realice fuera de su puesto de trabajo.				
	16	La capacitación fuera de su puesto de trabajo le causa problemas.				
Evaluación de la capacitación	<b>Desarrollo gerencial</b>					
	17	La empresa apoya su capacitación en instituciones educativas (Tecnológicas o Universitarias)				
	18	Sus conocimientos actualizados colaboran con el crecimiento de la empresa.				
	<b>Reacciones</b>					
	19	Su reacción es positiva si la empresa le otorga capacitaciones.				
	20	Luego de la capacitación mejoro su rendimiento.				
	<b>Aprendizaje</b>					
	21	Luego de la capacitación siente que amplio sus conocimientos.				
	22	Se siente satisfecho con la capacitación.				
	<b>Comportamiento</b>					
23	Luego de la capacitación mejoro su comportamiento con sus compañeros de trabajo.					
24	Luego de la capacitación cambio su comportamiento con relación a sus actividades.					
<b>Resultados</b>						
25	Los resultados luego de la capacitación fueron los esperados.					
26	Con la capacitación se mejora los resultados.					

**CUESTIONARIO**

Estimado(a) Sr(a): Mi nombre es Kelvin Pinedo alumno de la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, es grato dirigirme a usted, para hacerle llegar el presente cuestionario, que tiene por finalidad obtener información sobre la capacitación y la Gestión Administrativa en la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL - La Molina, 2016. Le hacemos de su conocimiento que este instrumento es anónimo y que los resultados que se obtenga serán de uso exclusivo para la investigación.

Agradezco la atención y colaboración, respondiendo los enunciados con veracidad.

A continuación se presenta una serie de Preguntas, léalos determinadamente y según sea su opinión marque con una "X" en el casillero correspondiente.

Siempre	5
Casi Siempre	4
Algunas veces	3
Casi Nunca	2
Nunca	1

Sexo: F ( ) M ( )

Edad:.....

**VARIABLE 02: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

DIMENSIONES	INDICADORES					
	1	2	3	4	5	
Planeación	<b>Objetivos y misión</b>					
	1	Le interesa conocer los objetivos de la empresa.				
	2	Siente que su labor cumple con la misión establecida por la empresa.				
	<b>Alternativas</b>					
	3	Participa en la elaboración de las alternativas que tiene la empresa.				
	4	Las alternativas escogidas son las recomendables.				
	<b>Recursos necesarios</b>					
	5	Se destinan los recursos necesarios para elaborar planes.				
	6	La empresa le otorga los recursos necesarios para cumplir con sus actividades.				
	<b>Estrategias</b>					
7	Le comunican de las estrategias de la empresa.					
8	Participa en las estrategias de la empresa.					
Organización	<b>Cargas y tareas específicas</b>					
	9	Cumple con las cargas asignadas.				
	10	Las tareas específicas son entregadas en el tiempo establecido.				
	<b>Estructura organizativa</b>					
	11	Le comunican de la estructura organizativa de la empresa.				
	12	Cuando la empresa cambia la estructura esta es informada.				
	<b>Actividades laborales</b>					
	13	Se siente comodo con las actividades laborales que realiza.				
	14	Sus compañeros colaboran con sus actividades laborales.				
	<b>Políticas y procedimientos</b>					
15	La empresa comunica de sus políticas.					
16	Se mejoran los procedimientos frecuentemente.					
<b>Asignación de recursos</b>						
17	Los recursos son asignados dependiendo de sus actividades.					
18	Esta de acuerdo con la asignación de recursos que la empresa realiza.					
Dirección	<b>Empleados</b>					
	19	Mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo.				
	20	La gerencia escucha sus recomendaciones y sugerencias.				
	<b>Comunicación</b>					
	21	Se comunica frecuentemente con la gerencia.				
	22	Las noticias positivas o negativas son comunicadas inmediatamente.				
	<b>Conflictos laborales</b>					
	23	La gerencia soluciona los conflictos laborales.				
	24	Evita los conflictos laborales.				
	<b>Estrategias de desempeño</b>					
25	Esta de acuerdo con las estrategias de desempeño.					
26	La gerencia mide su desempeño frecuentemente.					
Control	<b>Desempeño laboral</b>					
	27	La gerencia controla su desempeño laboral.				
	28	La gerencia sanciona cuando el desempeño a decaido.				
	<b>Control de procesos y actividades</b>					
	29	La gerencia controla los procesos actuales de la empresa.				
	30	En la empresa se controlan sus actividades.				
	<b>Control de recursos</b>					
31	Supervisa los recursos que ingresaron a su área.					
32	La gerencia toma medidas correctivas cuando se pierden los recursos.					

# Validación de instrumentos de Recolección de Datos

## VARIABLE 1: CAPACITACIÓN



### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Marco Antonio Candia Mener  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente UCV Lima Este  
 Técnico ← I.3. Especialidad del experto:  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionarios: Capacitación y Gestión Administrativa  
 I.5. Autor del instrumento: Kevin Brenner Benito Jaramillo

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				74	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				74	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				74	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				74	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				74	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				74	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				74	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				74	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				74	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				74	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					74	

#### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			

18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			
31	/			
32	/			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

..... *Es aplicable* .....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

74%

San Juan de Lurigancho, 22 de Abril del 2016



.....  
Firma de experto informante  
DNI: .....

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Robert Alexander Jara Miranda.

1.2. Cargo e Institución donde labora: DTC - Administración

1.3. Teórico Especialidad del experto:

1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Gestionarios, Capacitadores y Gestión Administrativa

1.5. Autor del instrumento: Kelvin Bretner Pinedo Jaramillo

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				65	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				65	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				65	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				80	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				65	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					77%	

### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			

18	/			
19	/			
20	/			
21				
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

*Es aplicable*

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

77%

San Juan de Lurigancho, 28 de Abril del 2016



Firma de experto informante  
DNI: 42312593

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Paca Pantigoso, F. Romeo

1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente TP UCV Lima - Este

1.3. Metodólogo (Estadística) Especialidad del experto:

1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionarios: Capacitación y Gestión

1.5. Autor del instrumento: Kevin Breitner Pinedo Jaramillo

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				77	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				77	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				77	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				77	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				77	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				77	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				77	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				77	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				77	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				77	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					77%	

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03		✓		
04		✓		
05		✓		
06		✓		
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14		✓		
15	✓			
16	✓			
17	✓			

18	✓			
19	✓			
20				
21	✓			
22		✓		
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			
31	✓			
32	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

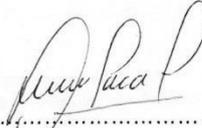
*En capacitación mejorar preguntas 3, 4, 5, 6, 14 y 22*

Capacitación

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

77%

San Juan de Lurigancho, 21 de Abr. del 2016



Firma de experto informante

DNI: 01212856

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg.: DELGADO ARENAS PAUL

I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC OFIC. DE INVESTIGACIÓN

Metodólogo ← I.3. Especialidad del experto:

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionarios: Capacitación y Gestión Administrativa

I.5. Autor del instrumento: Kelvin Bretner Pinedo Jaramillo

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				70%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				70%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				70%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				70%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				70%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				70%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					70%	

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			

18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			
31	/			
32	/			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

*Es aplicable*

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

70%

San Juan de Lurigancho, 18 de 09 del 2016

Firma de experto informante  
DNI: 10366449

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: SUSANA VARGAS VARGAS, FERNANDO ALFARO

1.2. Cargo e Institución donde labora: J.T.C

Técnico ← 1.3. Especialidad del experto:

1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario: Capítulos y Gestión Admin.

1.5. Autor del instrumento: Rolvin Bretner Pinedo Jaramillo

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				75	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				75	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					74.5	

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			

18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			
31	/			
32	/			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

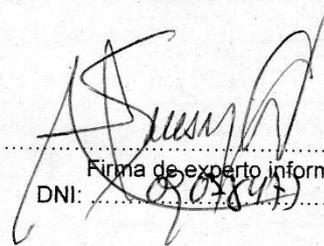
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

*Es aplicable*

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

74.5

San Juan de Lurigancho, 21 de 04 del 2016

  
Firma de experto informante  
DNI: 808847

## VARIABLE 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA



### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. Marco Antonio Candia Henor
- I.2. Cargo e Institución donde labora: DIC
- I.3. Especialidad del experto: Técnico
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionarios: Capacitación y Gestión Administrativa
- I.5. Autor del instrumento: Kelvin Breitner Pinedo Jaramillo

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				75	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				74	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				74	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				75	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					<b>74.8</b>	

#### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				

12	 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO		
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			
31	/			
32	/			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

*Es aplicable*



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

74.8

San Juan de Lurigancho, 22 de Abril del 2016

Firma de experto/informante  
DNI: .....

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Robert Alexander Jara Hiranda  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC - ADMINISTRACIÓN  
 I.3. Especialidad del experto: Teorico  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionarios; Capacitación y Gestión Adm  
 I.5. Autor del instrumento: Kelvin Bretner Pinedo Saramillo

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				65	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				65	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				65	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				80	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.				65	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					<b>77%</b>	

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				

12	 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO		
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			
31	/			
32	/			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

*Es aplicable*

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

77%

San Juan de Lurigancho, 28 de Abril del 2016



Firma de experto informante  
DNI: 42312593

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Pava Parhigoso F, Romeo  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente TP UCV Lima - Este  
 I.3. Especialidad del experto: Metodologo (Estadística)  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionarios: Capacitación y Gestión Administrativa  
 I.5. Autor del instrumento: Kevin Bratner Pinedo Jaramillo

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				80	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				80	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				80	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.				80	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					<b>80%</b>	

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				

12		<b>UCV</b> UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO		
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			
31	/			
32	/			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

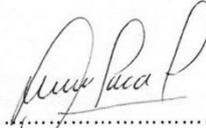
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

*Es aplicabl* .....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

Gestión Adm  
80%

San Juan de Lurigancho, 21 de Abr. del 2016



Firma de experto informante

DNI: 01212856

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. DELGADO ARENAS, RAJL  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC OFIC. DE INVESTIGACIÓN  
 I.3. Especialidad del experto: Metodologo  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionarios: Capacitación y Gestión Adminis  
 I.5. Autor del instrumento: Kilvin

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				70%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				70%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				70%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				70%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				70%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				70%	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					70%	

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				

12	 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO		
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			
31	/			
32	/			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

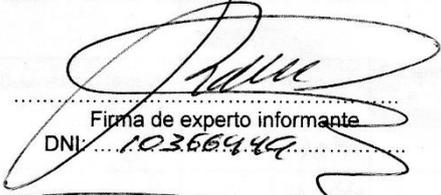
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

*Es aplicable*

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

70%

San Juan de Lurigancho, 18 de 04 del 2016

  
.....  
Firma de experto informante  
DNI: 10366449  
.....

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: SUAZNAZAR UGARTE, FEDERICO ALFREDO  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC  
 I.3. Especialidad del experto: Teórico  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionarios: Capacitación y Gestión Administrativa  
 I.5. Autor del instrumento: Kelvin Bratner Pinedo Jaramillo

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica		.		75	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				75	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				75	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.				75	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					74.5	

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				

12	 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO		
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			
31	/			
32	/			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

*Es Aplicable*

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

74.5

San Juan de Lurigancho, 21 de 04 del 2016

Firma de experto informante  
DNI: 8709843

## Resultado Juicio de Expertos

VARIABLE 1: CAPACITACION						
CRITERIOS DE VALIDACION	EXPERTO N° 01 Paca Pantigoso Flavio R.	EXPERTO N° 02 Delgado Arenas, Raúl	EXPERTO N° 03 Candia Menor Marco A.	EXPERTO N° 04 Jara Miranda Robert A.	EXPERTO N° 05 Suaznabar Ugarte Federico A.	SUMA
CLARIDAD	77%	70%	74%	65%	75%	361%
OBJETIVIDAD	77%	70%	74%	70%	75%	366%
PERTINENCIA	77%	70%	74%	75%	75%	371%
ACTUALIDAD	77%	70%	74%	65%	75%	361%
ORGANIZACIÓN	77%	70%	74%	65%	70%	356%
SUFICIENCIA	77%	70%	74%	75%	75%	371%
INTENCIONALIDAD	77%	70%	74%	80%	75%	376%
CONSISTENCIA	77%	70%	74%	80%	75%	376%
COHERENCIA	77%	70%	74%	75%	75%	371%
METODOLOGIA	77%	70%	74%	65%	75%	361%
						<b>3670%</b>

**% de validacion promedio= 73%**

VARIABLE 2: GESTION ADMINISTRATIVA						
CRITERIOS DE VALIDACION	EXPERTO N° 01 Paca Pantigoso Flavio R.	EXPERTO N° 02 Delgado Arenas, Raúl	EXPERTO N° 03 Candia Menor Marco A.	EXPERTO N° 04 Jara Miranda Robert A.	EXPERTO N° 05 Suaznabar Ugarte Federico A.	SUMA
CLARIDAD	80%	70%	75%	65%	75%	365%
OBJETIVIDAD	80%	70%	75%	70%	75%	370%
PERTINENCIA	80%	70%	75%	75%	75%	375%
ACTUALIDAD	80%	70%	75%	65%	75%	365%
ORGANIZACIÓN	80%	70%	74%	65%	70%	359%
SUFICIENCIA	80%	70%	74%	75%	75%	374%
INTENCIONALIDAD	80%	70%	75%	80%	75%	380%
CONSISTENCIA	80%	70%	75%	80%	75%	380%
COHERENCIA	80%	70%	75%	75%	75%	375%
METODOLOGIA	80%	70%	75%	65%	75%	365%
						<b>3708%</b>

**% de validacion promedio= 74%**

## Solicitud de aprobación para recolectar datos



**CARGO**  
Lima, 13 de Abril del 2016

Srta.: **LLANELLY PINEDO TUESTA**

Gerente General de la empresa Gialely Representaciones y Servicios EIRL

De mi especial consideración:

Me place extenderle mis cordiales saludos y a la vez aprovechar la ocasión para solicitarle me pueda conceder el debido permiso para poder realizar en la prestigiosa empresa a la cual usted representa, **GIALEY REPRESENTACIONES Y SERVICIOS EIRL** y acceso a la misma con fines de hacer una Recolección de Datos para obtener información que permita desarrollar mi proyecto de grado o fin de carrera.

Dado que **GIALEY REPRESENTACIONES Y SERVICIOS EIRL** es una empresa que está en pleno crecimiento y las actividades que realiza involucran contar con personal calificado para el desarrollo eficiente de las mismas, he tenido a bien realizar una investigación que corresponde a mi Proyecto de Grado cuyo tema es "**Capacitación y Gestión Administrativa**" a fin de plasmar con datos reales la situación en la que se encuentra la empresa en temas de capacitación y como ello afecta al manejo de la Gestión Administrativa.

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerle su atención a esta solicitud, aprovecho la oportunidad para reiterarle mi más alta consideración y estima.

Atentamente,

**KELVIN B. PINEDO JARAMILLO**

Código de alumno: 2111805583

Estudiante de la carrera de Administración

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - SJL

## Respuesta a solicitud de aprobación para recolección de datos.



Lima, 15 de abril del 2016

**Kelvin B. Pinedo Jaramillo**  
**Presente**

Como respuesta a su solicitud presentada el día 13 de abril del presente año referente al *PERMISO PARA REALIZAR RECOLECCIÓN DE DATOS EN LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA GIALEY REPRESENTACIONES Y SERVICIOS EIRL*, se hace de su conocimiento que:

*La empresa como parte de sus políticas, apoya al desarrollo y superación de sus colaboradores tanto laboral como profesionalmente, así mismo añadir que cualquier actividad que se planee realizar debe ser previamente aprobada y luego coordinada con las partes involucradas a fin de no interferir con sus labores cotidianas.*

*En tal virtud y de conformidad con lo antes expuesto, me permito informarle que se concede el permiso para proceder con la recolección de datos y actividades pertinentes para el desarrollo de su investigación.*

Sin más, se reitera el interés y apoyo de esta organización en atender su solicitud.

**Atentamente**

  
GIALEY REPRESENTACIONES Y SERVICIOS EIRL  
KELVIN B. PINEDO JARAMILLO  
REPRESENTANTE LEGAL

Gialey Representaciones y Servicios EIRL  
E-mail: [gialeyinversiones@hotmail.com](mailto:gialeyinversiones@hotmail.com)  
Teléfono: (01) 635 - 1581  
Móvil: (+51) 989 106 937

## RESULTADO TURNITIN

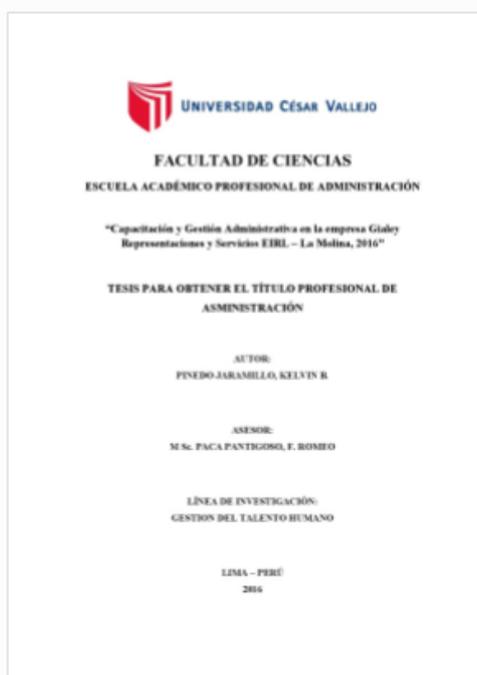


### Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Kelvin Pinedo Jaramillo  
Título del ejercicio: CAPACITACIÓN Y GESTIÓN ADMIN..  
Título de la entrega: CAPACITACIÓN Y GESTIÓN ADMIN..  
Nombre del archivo: TESIS\_FINAL\_KELVIN\_PINEDO.docx  
Tamaño del archivo: 122.28K  
Total páginas: 57  
Total de palabras: 12,365  
Total de caracteres: 68,126  
Fecha de entrega: 21-jun-2016 02:50p.m.  
Identificador de la entrega: 685606586



## CAPACITACIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA GIALEY

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>es.slideshare.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>2</b>	<b>cdigital.uv.mx</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>cybertesis.unmsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to EP NBS S.A.C.</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Ramírez, Sandra. "El impacto de la capacitación del personal: Caso empresa manufacturer de tubos", Revista Daena (International Journal of Good Conscience)/1870557X, 20080301</b> Publicación	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>recursosbiblio.url.edu.gt</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Pontificia Universidad Católica del Perú</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>