



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Análisis de la capacitación del colaborador y la productividad del área de facturación de la Clínica Oncosalud sede San Borja

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Taquilo Rivera Elvis Emmanuel (ORCID: 0000-0002-1420-6312)

**ASESORA:**

Mgtr. Huamani Cajaleón, Diana Lucila (ORCID: 0000-0001-8879-3575)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

### **Dedicatoria**

A mis padres, por haberme formado y dirigir mi camino para llegar a ser la persona que soy en la actualidad, a mi esposa, por el apoyo incondicional y a mi hijo por ser mi inspiración y mi motivo para seguir adelante.

### **Agradecimiento**

Agradezco a mi familia por el apoyo brindado, a mi asesora por la paciencia y el tiempo dedicado y a la empresa que me permitió realizar la investigación.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>8</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>20</b>
<b>3.1 Tipo y diseño de investigación.....</b>	<b>20</b>
<b>3.2 Variable y operacionalización.....</b>	<b>21</b>
<b>3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....</b>	<b>23</b>
<b>3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....</b>	<b>24</b>
<b>3.5 Procedimientos.....</b>	<b>27</b>
<b>3.6 Método de análisis de datos .....</b>	<b>28</b>
<b>3.7 Aspectos éticos .....</b>	<b>28</b>
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>29</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>49</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>52</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>55</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>63</b>

## Índice de tablas

Tabla 1 : Juicio de expertos .....	26
Tabla 2 : Criterio general de evaluación de Alfa de Cronbach .....	27
Tabla 3 : Tabla de frecuencias de la variable capacitación .....	29
Tabla 4 : Tabla de frecuencias de la variable productividad .....	30
Tabla 5 : Tabla de frecuencias de la dimensión transmisión de información.....	31
Tabla 6 : Tabla de frecuencias de la dimensión desarrollo de habilidades.....	32
Tabla 7 : Tabla de frecuencias de la dimensión desarrollo de actitudes. ....	33
Tabla 8 : Tabla de frecuencias de la dimensión desarrollo de conceptos.....	34
Tabla 9 : Prueba de normalidad para las variables capacitación productividad .....	35
Tabla 10 : Estándares de coeficiente de correlación por rangos de Spearman .....	36
Tabla 11 : Tabla cruzada para las variables capacitación y productividad .....	37
Tabla 12 : Tabla cruzada para la transmisión de información y productividad .....	38
Tabla 13 : Tabla cruzada para el desarrollo de habilidades y la productividad.....	39
Tabla 14 : Tabla cruzada para el desarrollo de actitudes y la productividad .....	41
Tabla 15 : Tabla cruzada para el desarrollo de conceptos y la productividad .....	42
Tabla 16 : Operacionalización de la variable capacitación.....	63
Tabla 17 : Operacionalización de la variable productividad .....	63
Tabla 18 : Matriz de operacionalización .....	69
Tabla 19 : Tabla de especificaciones de la variable capacitación .....	71
Tabla 20 : Tabla de especificaciones de la variable productividad.....	71
Tabla 21 : Detalle de resultados de la V-AIKEN .....	79
Tabla 22 : Estadísticas de fiabilidad de la capacitación .....	83
Tabla 23 : Estadísticas del total de elemento de la variable capacitación.....	83
Tabla 24 : Estadísticas de fiabilidad de la variable productividad.....	86
Tabla 25 : Estadísticas del total de elemento de la variable productividad.....	86
Tabla 26 : Matriz de evidencias externas .....	94
Tabla 27 : Matriz de evidencias externas .....	95

## Índice de figuras

Figura 1. Histograma de frecuencias de la variable capacitación .....	29
Figura 2. Histograma de frecuencias de la variable productividad .....	30
Figura 3. Histograma de frecuencias de la dimensión transmisión de información .....	31
Figura 4. Histograma de frecuencias de la dimensión desarrollo de habilidades. ....	32
Figura 5. Histograma de frecuencias de la dimensión desarrollo de actitudes. ....	33
Figura 6. Histograma de frecuencias de la dimensión desarrollo de conceptos. ....	34

## Resumen

El presente trabajo se realizó con el objetivo de establecer la relación que existe entre la capacitación del personal y la productividad del área de facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020, se utilizó como teóricos principales a Chiavenato (2017) para definir la variable capacitación y a Mankiw (2017) para definir la variable productividad. El tipo de investigación fue aplicada, con un diseño no experimental, de corte transversal y estudio de alcance descriptivo – correlacional. En el estudio participaron como población los 30 colaboradores del área de facturación de la clínica Oncosalud, según la prueba de normalidad indico que los datos no siguen una distribución normal, esto permitió tomar la decisión de utilizar el estadístico Rho de Spearman para las pruebas de hipótesis, obteniendo los siguientes resultados para la relación entre capacitación y productividad: Rho Spearman = 0,976; Sig (bilateral) = 0,000 respondiendo así la pregunta general y alcanzando el objetivo general dando como conclusión que si existe una correlación positiva perfecta entre la capacitación del personal y la productividad del área de facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020.

*Palabras claves: colaborador, resultados, eficiencia.*

## Abstract

The present work was done with the aim of establishing the relationship between the training of personnel and productivity of the area of billing at the clinic ON-COSALUD at San Borja 2020, it was used as the main theoreticians to Chiavenato (2017) to define the variable training and Mankiw (2017) to define the productivity variable. The research type was applied, with a non-experimental, cross-sectional design and a study of descriptive-correlational scope. As a population, the 30 collaborators from the billing area of the Oncosalud clinic participated, according to the normality test, which indicated that the data do not follow a normal distribution, this allowed the decision to use the Spearman's Rho statistic for hypothesis testing, obtaining the following results for the relationship between training and productivity: Rho Spearman = 0.976 ; Sig (bilateral) = 0.000, thus answering the general question and reaching the general objective, concluding that there is a perfect positive correlation between staff training and the productivity of the billing area at the Oncosalud clinic in San Borja 2020.

*Keywords: collaborator, results, efficiency.*

## I. INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se exhibió la problemática que se encontró en el área de facturación de la IPRESS Oncosalud, de tal modo se detalló que la capacitación del colaborador es un punto importante a nivel internacional, no solo en las empresas fomentan esta técnica, sino también los países implementan la capacitación a su gente, ya que este es un factor importante para alcanzar altos niveles de productividad que benefician a las empresas y países.

En la actualidad un estudiante de administración busca crear una empresa que llegue a generar bienes y servicios en gran escala, mantener una rentabilidad y alcanzar el éxito; teniendo tantos conocimientos en la cabeza, gracias a los cursos, conferencias, congresos, y otras fuentes de conocimiento, esto parece ser fácil, pero que factores influyen para que una empresa alcance el éxito. Uno de los factores para conseguir que la empresa alcance el éxito es la productividad, si una empresa cuenta con una adecuada productividad, esta podrá alcanzar el éxito. A menudo se escucha que la productividad no es importante para alcanzar el éxito, es más, hasta relacionan la productividad con ser esclavos del trabajo o esclavizar a los trabajadores, esto no tiene nada que ver, ya que la productividad no se trata de producir más, gastando más; se trata de producir más usando menos, ¿menos qué?; menos materiales y menos colaboradores, es decir producir más usando un menor número de capital humano.

Claro, que aquella reducida cantidad de capital humano debe ser altamente calificado para el puesto, y si no lo es, de alguna forma habrá que moldear al colaborador, para que este encaje perfectamente en el puesto laboral. Pero, qué tan importante será la capacitación del personal en referencia con la productividad, existirá alguna relación entre estas dos variables. En todo el mundo, no solo las empresas buscan invertir en capacitar a su personal, también los países, buscan invertir en capacitar a sus ciudadanos. Y en un punto más avanzado los países generan leyes para que las empresas tengan la obligación de capacitar a su personal tal es el caso de México, que se describe en el siguiente párrafo.

A nivel internacional la revista Opinión indico que en México las empresas están obligadas a cumplir con la norma oficial que predomina vigente, en materia de capacitación y adiestramiento, conforme a lo indicado en el Capítulo III BIS. De la Productividad, Formación y Capacitación de los Trabajadores, de la Ley Federal del Trabajo, el cual establece entre otros requerimientos, el siguiente: “Artículo 153-A. Los patrones tienen la obligación de proporcionar a todos los trabajadores, y éstos a recibir, la capacitación o el adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida, su competencia laboral y su productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o la mayoría de sus trabajadores”. Se evidencia un caso en el que el país formalmente crea una responsabilidad con las empresas para que estas capaciten al personal, el país usa los recursos de las empresas privadas para obtener ciudadanos calificados.

EIObeidy (2016) menciona: “Factores clave en baja productividad laboral árabe incluye educación débil y sistemas de entrenamiento, un desajuste entre los resultados del entrenamiento y demandas del mercado laboral, falta de tecnología e innovación y mala gestión de la fuerza laboral” (p. 238). Banerjee & Wilson (2016) indicaron: El aumento de la educación puede generar ganancias en mano de obra productividad en dos frentes. Primero, hay un directo efecto. Individuos mejor educados que reciben formación adecuada y desarrollar su mental las habilidades deberían ser capaces de resolver problemas, innovar y aprender nuevas habilidades y técnicas más rápidamente. Un segundo efecto, más indirecto, implica eficiente uso del capital. En particular, mejor educados los individuos estarán mejor posicionados para utilizar nuevas tecnologías y, por lo tanto, difusión de capital entre países será más completo y más rápido cuando la fuerza laboral está educada. (p. 48). González, Vila y Guisado (2016) indicaron: “Las ganancias de productividad tienen una influencia en la mejora de los ingresos de los trabajadores, en los beneficios de las empresas y en la capacidad de compra de los consumidores” (p. 79).

También a nivel internacional Juan Sebastián Amaya indico mediante el diario virtual La República que Bancolombia ofreció capacitación de forma gratuita los negocios, independientes, y Pymes con el objetivo que estas recuperen su

productividad, tanto usuarios como clientes pueden encontrar charlas virtuales, documentos electrónicos de diferentes sectores, como es el sector agrícola, turismo, etc, claramente se puede evidenciar que la capacitación sigue siendo un factor importante, tras la pandemia se generó muchos cambios pero existen factores como la capacitación que siguen siendo de mucha importancia para el éxito de una empresa. Camarena (2019) indico: “El capital humano es importante para el desarrollo de las empresas y relevante para lograr mejores resultados en las PYME” (p. 80).

A nivel nacional el diario Andina indico que Indecopi, realizo una conferencia virtual de forma gratuita, con la finalidad que emprendedores y empresarios de todo el país reconozcan las ventajas, beneficios y requisitos que otorgan los elementos del sistema de propiedad intelectual, para mejorar el desarrollo económico. Los empresarios pudieron conocer más acerca de las marcas comerciales y así tener en cuenta, cuando llegue el momento de exportar o comercializar sus productos. También se enseñó cómo utilizar las distintas herramientas virtuales, ya que no todos cuentan con el conocimiento adecuado. Cabe recalcar que el programa “tu empresa” impulsado por “Produce”, llega a todo el Perú ofreciendo un servicio personalizado y herramientas necesarias para potenciar las capacidades empresariales de las micro y pequeñas empresas como también de los emprendedores, con la única finalidad de contribuir con el aumento de la productividad. Rubio (2016) indico: “El nivel de productividad depende, pues, del modo en el que sean conjugados el capital físico y el capital humano” (p. 115).

A nivel local se encuentro a la IPRESS Oncosalud, la cual pertenece al grupo AUNA, y está dedicada a la atención con especialidades oncológicas, una IPRESS muy conocida con un buen posicionamiento y con un staff de médicos que están a la altura de su reputación, tiene una buena infraestructura en la que los pacientes se sienten a gusto y satisfechos, también brinda un servicio a domicilio personalizado, y cabe resaltar que Oncosalud ha sido acreditada por la prestigiosa acreditación internacional en servicios de salud Accreditation Canada (ACI). Los procesos están centrados en la calidad y seguridad del paciente, reconociéndolos como estándares de atención a nivel mundial. Al parecer es una clínica que se encuentra en todo su apogeo en cuanto a la calidad de servicio, pero se detecta un

problema en el área de facturación, se identifica una serie de pendientes, devoluciones, exceso en horas extras y metas no cumplidas, estos factores afectan la productividad del área y por ende afectan la productividad de la IPRESS, se puede evidenciar en el **Anexo 9**.

En el caso de las devoluciones realizadas por los clientes potenciales, las diferentes IAFAS, ya que a diferencia de los pacientes particulares las facturas dirigidas hacia las IAFAS, tienen un gran valor monetario en su total a facturar. Las IAFAS son más exquisitas al recibir la factura y a diferencia del paciente particular, las IAFAS realizan el pago basándose a las normas de facturación, en el cual establece que, como, cuando y cuanto se debe de facturar. Para dar un pequeño ejemplo, si un paciente privado llega a una clínica, pasa una consulta y su médico tratante le indica que requiere un procedimiento pequeño como una curación con sutura menor a 5 centímetros, el paciente realiza el pago de la consulta, material sanitario, tópico de procedimiento y el procedimiento. Por otro lado, la IAFA solo paga la consulta, ya que se encuentra establecido por normas de facturación que, si un procedimiento de sutura es menor de 5 centímetros, no se debe facturar el procedimiento por lo tanto no requiere tópico y ningún material sanitario, así que solo se debe facturar a la IAFA la consulta, si se llegara a enviar una factura a una de las IAFAS cobrando todos consumos mencionados, la compañía devolvería la factura y no la pagaría. Por otro lado, el exceso en horas extras que generan un costo a la empresa sin recibir el beneficio que el área llegue a su meta establecida, todos estos inconvenientes se reflejan en la baja productividad del área, generando una pérdida a la IPRESS.

Estos errores le competen al área de facturación, ahora sí se analiza la contratación del personal, el área de recursos humanos puede contratar personal calificado, profesional y con experiencia, pero en estos errores se puede evidenciar la falta de capacitación del personal, ya que, al contratar un profesional con experiencia, aun así debe estar presente la capacitación, para que este nuevo colaborador pueda usar el sistema de trabajo que se usa en la IPRESS, porque eso no se enseñó en la universidad, y en los trabajos anteriores usan un sistema diferente, a eso se aumenta la modalidad de trabajo, ya que, por ser una IPRESS oncológica, los tratamientos, tarifas, paquetes, etc; no son muy comunes como en

otras, también deben desarrollar sus habilidades y actitudes para que puedan responder a los posibles problemas que se presentan en la IPRESS. Niño (2012) indicó: La productividad de un país, industria o empresa se determina por la cantidad de productos o servicios que genere con los mínimos insumos, es decir, que la optimización de los recursos produce una elevación de los niveles de eficiencia, expresada a través de procesos altamente productivos. (p. 55). Entonces se comprendió que las empresas mejoran la capacitación de sus colaboradores con el fin de mejorar su productividad, esto generó un interrogante para el presente proyecto de investigación, la capacitación del colaborador tiene relación con la productividad del área de facturación de la IPRESS Oncosalud. Feltrinelli, Gabriele & Trento (2017) indicaron: “Las inversiones de capital humano (por ejemplo, inversión en capacitación) juegan un papel importante en la conducción de un hombre bueno y aceptado prácticas aéreas, que ayudan a explicar las brechas de productividad entre las empresas.” (P. 315).

Con respecto a la formulación al problema; Ñaupas, Mejía y Novoa (2014) mencionaron que para manifestar el problema debe de precisarse de forma clara, mencionando un sin número de peculiaridades del objeto de problema y su vínculo con otras variables. (p.268). El problema general planteado fue ¿Qué relación existe entre la capacitación del colaborador y la productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020? También se plantearon los problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la transmisión de información del colaborador y la productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020? ¿Qué relación existe entre el desarrollo de habilidades del colaborador y la productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020? ¿Qué relación existe entre el desarrollo de actitudes del colaborador y la productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020? ¿Qué relación existe entre el desarrollo de conceptos del colaborador y la productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020?

La presente investigación tuvo motivos y razones fundamentadas por la cual se realiza. Para ello se mencionan las justificaciones del estudio: Justificación teórica; Bernal (2010) indicó que existe justificación teórica siempre que el propósito

de dicho estudio sea crear meditación y discusión académica, también cuando se pretende generar soluciones de un modelo. (p. 106). Se puede decir que el presente trabajo de investigación tiene justificación teórica, ya que, se realiza con el propósito de proporcionar información sobre el vínculo que existe entre la capacitación y la productividad; justificada por los autores Chiavenato (2017) y Mankiw (2017).

Justificación práctica; Bernal (2010) indicó que la justificación es practica cuando el desarrollo de tal facilita a la solución de un problema o si tan solo plantea estrategias que al ser aplicado ayudaran a resolverlo. (p. 106) La presente investigación se desarrolla ya que es preciso mejorar la productividad del área de facturación de la clínica Oncosalud, y pretende demostrar que tan capacitados están los colaboradores del área.

Justificación metodológica; Bernal (2010) indicó que esta justificación se presenta cuando el estudio o proyecto a realizar plantea una nueva estrategia para producir conocimientos confiables. (p. 107) La realización y aplicación del presente trabajo de investigación podrán ser usados en otros proyectos de investigación como también en otras empresas donde tengan mínima productividad y poca capacitación del personal, una vez que se hallan demostrado su valides y su confiabilidad, cabe resaltar que el presente estudio fue de tipo aplicada, con un estudio de alcance descriptivo – correlacional, corte transversal, con la que se buscar encontrar la relación entre la capacitación y la productividad, creando preguntas, hipótesis y resultados.

En cuanto a la justificación social, la presente investigación genero ideas para que los colaboradores, gerentes, y jefaturas de la clínica puedan tomar mejores decisiones. También es de gran ayuda para los profesionales en plena formación que investiguen sobre las variables de estudio.

Con respecto a los objetivos; Ñaupas, Mejía y Novoa (2014) indicaron que los objetivos cumplen un rol muy importante, ya que permite identificar la dirección de la investigación. (p.273) Para el estudio se plateo el siguiente objetivo general: Establecer la relación entre la capacitación del colaborador y la productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020. De la misma

forma se plantearon los objetivos específicos: Establecer la relación entre la transmisión de información del colaborador y la productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020. Establecer la relación entre el desarrollo de habilidades del colaborador y la productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020. Establecer la relación entre el desarrollo de actitudes del colaborador y la productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020. Establecer la relación entre el desarrollo de conceptos del colaborador y la productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020.

Con respecto a las hipótesis; Arias (2012) indicó que la hipótesis son probables aclaraciones o supuestas respuestas del vínculo entre variables. (p.19) en la presente investigación se formula la siguiente hipótesis general: Existe relación entre la capacitación del colaborador y la productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020. De la misma forma se plantean las hipótesis específicas: Existe relación entre la transmisión de información del colaborador y la productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020. Existe relación existe entre el desarrollo de habilidades del colaborador y la productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020. Existe relación entre el desarrollo de actitudes del colaborador y la productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020. Existe relación entre el desarrollo de conceptos del colaborador y la productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

En el siguiente capítulo se presentó los trabajos previos, aquellos trabajos que tienen una similitud con el informe de investigación realizado, se ordenó desde el ámbito internacional hasta el ámbito nacional, en las cuales se presentaron investigaciones que generaron un aporte al informe de investigación. de la misma manera se presenta los autores principales de la investigación que fortalece el informe de investigación, el cual consiste en la capacitación y su relación con la productividad.

A nivel internacional, Álvarez y Defaz (2019) Analizaron la relación entre capacitación del personal y productividad en la industria manufacturera de productos alimenticios del cantón Manta - Ecuador. Tuvo como teóricos a Rojas (2018) quien menciona que la capacitación es un proceso estructurado y organizado en el cual se suministra información y se proporciona habilidades a una o varias personas para que se desempeñe de una forma eficiente en un trabajo determinado y a Canales y García (2018) que mencionaron que la productividad es una medida que mide la eficiencia con la que las unidades productivas convierten insumos en productos o bienes finales. La investigación desarrollada por los autores tuvo un diseño de la investigación no experimental, categoría transversal, de enfoque cuantitativo, y de un alcance correlacional.

Los autores usaron como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Realizaron un análisis de confiabilidad, que tuvo como muestreo piloto al 10% de la muestra total, como primer indicador estadístico usaron el alfa de Cronbach, y obtuvieron un indicador de 0.979, el cual indico que es altamente fiable, Al momento que analizaron la relación entre las variables se procedió a calcular el coeficiente de correlación de Pearson, el cual obtuvo un p valor de 0.00. que ayudo a que los autores rechazaran la hipótesis nula, aceptando que existe una relación entre las dos variables, y que esta relación es significativa, debido a que el valor R es de 0.949. Con la ayuda de los datos que obtuvieron los autores concluyeron que existe una relación significativa entre las variables capacitación del personal y productividad.

La tesis brindo un aporte significativo al investigar las dos variables, que fueron objeto de estudio en la investigación, De igual manera se convierte en un elemento fundamental, ya que, confirma la relación que existe entre la capacitación

y la productividad, con altos niveles de relación, también la investigación fue comparada con el estudio realizado en la clínica Oncosalud sede san Borja, para analizar si los colaboradores capacitados ayudan a obtener un alto índice de productividad.

También a nivel internacional, Vizcarra, González y Guerrero (2017) estudiaron la relación que tiene la transferencia de tecnología que se utiliza en las incubadoras de empresas de las Universidades Tecnológicas de México con su productividad. Utilizo las siguientes definiciones: OMPI (2010) “la transferencia de tecnología es una serie de procesos destinados a compartir ideas, conocimientos, tecnologías y capacidades con otro particular o institución”; por otro lado, STPS (1985) presentan a la productividad como un fenómeno humano en el que se consideran elementos como: aptitudes, actitudes, esfuerzo, calidad y nivel de vida, entre otras. El diseño de estudio es no experimental de tipo cuantitativa, descriptivo y correlacional. Muestran el baremo de la variable productividad mediante un análisis de frecuencias, se observa que el 45.2% son excelentes, 42.9% buenas y un 11.9% como regulares. No calificando malas. El autor relaciono las variables con la ayuda del estadígrafo de Rho de Spearman, el cual arrojó los siguientes datos: entre la productividad y la transferencia de tecnología  $Rho = 0,568$  y  $p = 0.000$ ; Entre la productividad y la innovación  $Rho = 0,378$  y  $p = 0.014$ ; entre la productividad y la participación de la universidad  $Rho = 0,517$  y  $p = 0.000$ ; entre la productividad y la participación del gobierno  $Rho = 0,499$  y  $p = 0.001$ ; entre la productividad y los sistemas de transferencia tecnológica  $Rho = 0,457$  y  $p = 0.002$ ; con la ayuda de los datos obtenidos los autores concluyen que, si existe relación entre la transferencia de tecnología y la productividad, de la misma forma existe relación entre la productividad y la innovación; participación de la universidad; participación del gobierno; y los sistemas de transferencia tecnológica.

El aporte de la tesis fue significativo al investigar una de las variables, que fue objeto de estudio en la investigación, De igual manera se convierte en un elemento fundamental, ya que, la variable transferencia de tecnología se asemeja mucho a la capacitación y en especial al desarrollo de conceptos que se usa para la creación de ideas y pensamientos filosóficos, de igual manera se confirmó la relación que existe entre las dos variables, también la investigación fue comparada

con el estudio realizado en la clínica Oncosalud sede san Borja, para analizar si los colaboradores capacitados ayudan a obtener un alto índice de productividad.

A nivel nacional, Silva (2019) Determino la relación entre la capacitación Laboral y la productividad laboral de los trabajadores del Poder Judicial de Lima Este, 2018. Definió su teoría capacitación con la ayuda de Siliceo (2001) es “una actividad proyectada y fundada en lo que realmente precisa una entidad u organización y se dirige a cambiar conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador”. Y productividad con la ayuda de Koontz y Weirhrich (2004) es “la vinculación de insumos - productos en un determinado tiempo mayor énfasis se considera la calidad”. Utilizo un enfoque cuantitativo de alcance correlacional, cuantitativo; aplico un diseño no experimental de corte transversal. El autor empleo como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, también tuvo una muestra 48 trabajadores del poder judicial de Lima este, como primer indicador estadístico que realizo fue el alfa de Cronbach, y obtuvo un indicador de 0,83 para el cuestionario de la variable capacitación laboral y un 0,798 para el cuestionario de la variable productividad, indicando que tiene una fiabilidad alta.

Por otro lado, la tabla de frecuencia de la variable capacitación indico que el 100% de los colaboradores encuestados afirman que la capacitación es mala y la tabla de frecuencia de la variable productividad indico que el 100% de los encuestados afirman que la productividad es baja. Relacionaron las variables con la ayuda del estadígrafo de Rho de Spearman que arrojó los siguientes datos: Entre la capacitación laboral y productividad laboral  $Rho = 0,362$  y  $p = 0,011$ ; Entre Capacitación y la dimensión eficiencia de productividad  $Rho = 0,077$  y  $p = 0,026$ ; Entre la capacitación y la dimensión eficacia de productividad  $Rho = 0,321$  y  $p = 0,605$ ; Entre capacitación y la dimensión efectividad de productividad  $Rho = 0,181$  y  $p = 0,219$ ; Con la ayuda de los datos obtenidos el autor concluyo que existe una correlación directa débil entre capacitación y productividad laboral; existe correlación directa débil entre capacitación y la dimensión eficiencia; no existe correlación entre capacitación y la dimensión eficacia; y no existe correlación entre capacitación y la dimensión Efectividad.

La tesis brindo un aporte significativo al investigar las dos variables, que fueron objeto de estudio en la investigación, De igual manera se convierte en un elemento fundamental, ya que, confirma la relación que existe entre la capacitación

y la productividad, también la investigación fue comparada con el estudio realizado en la clínica Oncosalud sede san Borja, para analizar si los colaboradores capacitados ayudan a obtener un alto índice de productividad.

También a nivel nacional, Palacios (2018) estudio la relación que existe entre la capacitación y la productividad laboral de los colaboradores del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote – 2018, definió la variable capacitación con la ayuda de Robbins y Coulter (2014) que menciona que la capacitación de los empleados es una actividad sumamente importante. Y definió la variable productividad con la ayuda de García (2011) citado por Pacherras (2017) afirmo que la productividad es el nexo de los productos obtenidos y los insumos utilizados en la producción. El diseño del estudio fue no experimental, correlacional, transversal transaccional, descriptivo. El autor empleo como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, también tuvo una muestra 13 trabajadores del área. realizo el alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del cuestionario.

Por otro lado, teniendo una escala de 5 niveles, la tabla de frecuencia de la variable capacitación indico que el 46.2% de los colaboradores encuestados afirman que la capacitación es regular (nivel 3) y la tabla de frecuencia de la variable productividad indico que el 46.15% de los encuestados afirman que la productividad es mala (nivel 4). El autor relaciono las variables con la ayuda del estadígrafo de Rho de Spearman, el cual arrojó los siguientes datos: Entre la capacitación del personal y la productividad laboral  $Rho = 0,640$  y  $p = . 0.018$ ; Entre capacitación del personal y la eficiencia  $Rho = 0,5303$  y  $p = . 0.0314$ ; Entre la capacitación del personal y la eficacia  $Rho = 0,673$  y  $p = . 0.000$ ; Entre capacitación del personal y el grado de motivación  $Rho = 0,377$  y  $p = . 0.000$ ; con la ayuda de los datos obtenidos el autor concluye que existe una alta relación positiva entre la capacitación del personal y la productividad laboral; existe una alta relación positiva entre la capacitación y la eficiencia; existe una alta relación positiva entre la capacitación y la eficacia; existe una alta relación positiva entre la capacitación y el grado de motivación.

La tesis brindo un aporte significativo al investigar las dos variables, que fueron objeto de estudio en la investigación, De igual manera se convierte en un elemento fundamental, ya que, confirma la relación que existe entre la capacitación y la productividad, también la investigación fue comparada con el estudio realizado

en la clínica Oncosalud sede san Borja, para analizar si los colaboradores capacitados ayudan a obtener un alto índice de productividad.

Valentín (2017) determino la influencia de la capacitación en la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Los Olivos - 2017. Sus teóricos principales fueron: Chiavenato (2011) "La capacitación es el proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos". A su vez Tolentino (2009) La productividad es la respuesta de la armonía entre la tecnología, los recursos humanos, la organización y los sistemas, gerenciales por las personas, siempre que se consiga la combinación óptima o equilibrada de los recursos o su eficiencia. La investigación fue de tipo aplicada, el diseño es no experimental – transversal – correlacional. El autor empleo como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, también tuvo una muestra 45 trabajadores del banco de crédito del Perú como primer indicador estadístico que realizo fue el alfa de Cronbach, y obtuvo un indicador de 0,830 para el cuestionario, indicando que tiene una fiabilidad alta.

Por otro lado, la tabla de frecuencia de la capacitación indico que el 40% de los encuestados opinaron que casi siempre es importante la capacitación, y el 8.9% señalaron siempre. También se observó que el 37.8% opinaron que casi siempre respecto a la variable productividad, y 6.7% señalaron casi nunca. Relacionaron las variables con la ayuda del estadígrafo de R de Pearson que arrojó los siguientes datos: Entre la capacitación y productividad  $R= 0,978$  y  $p =. 0.000$ ; Entre la dimensión procesos y la productividad  $R= 0,849$  y  $p =. 0.000$ ; Entre la dimensión conocimientos y la productividad  $R= 0,957$  y  $p =. 0.000$ ; Entre la dimensión habilidades y la productividad  $R= 0,967$  y  $p =. 0.000$ ; Con la ayuda de los datos obtenidos el autor concluyo que existe una correlación positiva perfecta entre la capacitación y la productividad; existe una relación positiva muy fuerte entre los procesos de capacitación y la productividad, existe una correlación positiva perfecta entre los conocimientos y la productividad, existe una correlación positiva perfecta entre las habilidades del personal y la productividad.

El aporte de la tesis fue significativo al investigar las variables, que fueron objeto de estudio en la investigación, De igual manera se convierte en un elemento fundamental, de igual manera se confirmó la relación que existe entre la

capacitación del colaborador y la productividad de la empresa, con un alto nivel de correlación, también la investigación fue comparada con el estudio realizado en la clínica Oncosalud sede san Borja, para analizar si los colaboradores capacitados ayudan a obtener un alto índice de productividad.

También a nivel nacional, Laredo (2016) Determino la relación que existe entre capacitación y la productividad de los trabajadores de la corporación Iliá – S.J.L. Año 2016. Definió las variables con la ayuda de los siguientes teóricos: Chiavenato (2009) La capacitación aumenta el conocimiento de las personas para que puedan desempeñar sus actividades, mejorando las habilidades y destrezas. Buin (1985) La productividad se define como la relación entre cierta producción y ciertos insumos, es una medida de lo bien que se han combinado y utilizado los recursos para cumplir los resultados específicos deseables. El tipo de investigación

fue descriptivo correlacional aplicativo, diseño no experimental y de corte transversal. El autor empleo como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, también tuvo una muestra 30 colaboradores de la corporación Iliá. como primer indicador estadístico que realizo fue el alfa de Cronbach, y obtuvo un indicador de 0,775 para el cuestionario de la variable capacitación y un 0,861 para el cuestionario de la variable productividad, indicando que tiene una fiabilidad alta.

Por otro lado, relaciono las variables con la ayuda del estadígrafo de Rho de Spearman que arrojó los siguientes datos: Entre la capacitación y productividad  $Rho = 0,945$  y  $p = 0.000$ ; Entre la dimensión transmisión de información y la productividad  $Rho = 0,862$  y  $p = 0.000$ ; Entre la dimensión desarrollo de habilidades y la productividad  $Rho = 0,634$  y  $p = 0.000$ ; Entre la dimensión desarrollo de actitudes y la productividad  $Rho = 0,634$  y  $p = 0.000$ ; Entre la dimensión desarrollo de conceptos y la productividad  $Rho = 0,899$  y  $p = 0.000$ . Con la ayuda de los datos obtenidos el autor concluyo que existe una correlación alta y significativa entre capacitación y productividad; existe correlación fuerte o perfecta entre la transmisión de información y la productividad; existe correlación moderada entre el desarrollo de habilidades y la productividad; existe correlación moderada entre el desarrollo de actitudes y la productividad existe correlación fuerte o perfecta entre el desarrollo de conocimientos y la productividad.

El aporte de la tesis fue significativo al investigar las variables, que fueron objeto de estudio en la investigación, De igual manera se convierte en un elemento

fundamental, se confirmó la relación que existe entre la capacitación del colaborador y la productividad de la empresa, con un alto nivel de correlación, también la investigación fue comparada con el estudio realizado en la clínica Oncosalud sede san Borja, para analizar si los colaboradores capacitados ayudan a obtener un alto índice de productividad.

En la presente investigación se anheló encontrar la relación entre la capacitación del colaborador y la productividad de la clínica Oncosalud sede san Borja, la cual se dedica al sector salud. Para definir las variables se citó a diferentes autores, cada uno de ellos con distintos conceptos, diferentes perspectivas, se ordenó desde el más reciente hasta el más antiguo según el año de publicación de sus respectivos libros. Se empieza a definir la variable capacitación:

De acuerdo con Chiavenato (2017) mencionó que la capacitación es un proceso que tiene como finalidad educar de forma organizada en un determinado periodo, con esta ayuda los usuarios alcanzan conocimientos, desarrollan habilidades y aptitudes. (p. 330). El autor estimó cuatro dimensiones para la capacitación. Fialho y Vandeweyer (2019) indicaron: “La capacitación formal y no formal son solo la punta del iceberg del aprendizaje que ocurre en los lugares de trabajo” (p. 5).

Para la primera dimensión: Transmisión de información, de acuerdo con Chiavenato (2017) el tema de información es el componente necesario de todo plan de capacitación. Distribuir el mensaje o la información de forma organizada a todos los usuarios es el desafío a ser cumplir, la información que se distribuye es sobre las labores de la empresa, a que se dedica, que vende, cual es la función del área, reglas, organizaciones, etc. (p. 331). Reforzando lo mencionado por Chiavenato, Abuarqoub (2019) indicó que, en simplicidad, la comunicación efectiva es el proceso de enviar el mensaje correcto al receptor correcto. Por medio del canal correcto en el momento y lugar correctos con la retroalimentación correcta. (p. 68). También Miller, Anganuzzi, Butterworth, Davies, Donovan, Nickson, Rademeyer y Restrepo (2019) indicaron que las herramientas de comunicación que fueron diseñadas eficazmente y desarrolladas en conjunto con expertos de comunicaciones, son fáciles de adaptar a los grupos y así facilita el nivel de comprensión necesario dentro de cada grupo. (p. 68).

Para la segunda dimensión: Desarrollo de habilidades, de acuerdo con Chiavenato (2017) resalto mucho las capacidades, habilidades y también los conocimientos que están vinculados de primera mano con la ocupación del cargo que desempeña o puede desempeñar el usuario, esta capacitación está orientada de primera mano a las faenas realizadas. (p. 331). Según Twyman, Proudfoot, Cameron, Case, Burgoon y Twitchell (2020) indicaron que la toma de decisiones en equipo implica necesariamente evaluaciones de veracidad, y es cada vez más hecho en el contexto de la multitarea. (p. 389). También Soria y Cleveland (2020) indicaron que el trabajo en la capacidad de desarrollar tareas en grupo para facilitar la separación de las habilidades de cada uno de sus generando el compromiso y un excelente clima laboral, el cual facilite la sinergia con personas de diferentes culturas o disciplinas, con el único propósito de alcanzar una meta en común. (p. 105).

Para la tercera dimensión: Desarrollo de actitudes, de acuerdo con Chiavenato (2017) la capacitación tiene como finalidad el desarrollo de actitudes, es decir transformar las actitudes negativas de cada usuario para cambiarlas por actitudes positivas que favorecen al trabajador y a la empresa, se puede desarrollar de la siguiente manera incrementado la motivación o aumentar la susceptibilidad del personal que se dedica a la supervisión referente a la emoción y el comportamiento de los usuarios, se implica el apropiamiento de nuevas actitudes y costumbres. (p. 331). Según Charoensap, Virakul, Senasu y Ayman (2019) indicaron que las actitudes laborales de los colaboradores tienen potencial y son muy importante ya que influye en la eficiencia y eficacia de una organización. (p. 8).

Para la cuarta dimensión: Desarrollo de conceptos, de acuerdo con Chiavenato (2017) también la capacitación puede apuntar a incrementar la creación de ideas y pensamientos filosóficos, ya sea para hacer más fácil el aplicar los conceptos en la práctica administrativa, también puede ser para aumentar el nivel de generalización para crear gerentes que puedan razonar en términos amplios. (p. 331). Según Baylor, Burns, McDonough, Mach y Yorkston, (2019) indicaron que cuando se utilizan técnicas de comunicación que fueron recomendadas por especialistas en comunicación los colaboradores mejoran el conocimiento y la autoeficacia. (p. 155). Según Rindova y Courtney (2020) indicaron que un elemento

importante de una estrategia es la intención, ya que es un conjunto de actitudes pro-controladoras de conducta que son generativas para el razonamiento de medios y fines. (p. 792).

Dessler (2015) señaló el paso posterior a la inducción, la capacitación consta en hacer más fácil las capacidades que requieren los colaboradores para efectuar su labor. Se puede poner como modelo enseñarle a un programador la dificultad de un sitio web; a un nuevo vendedor de inmuebles, la forma eficaz de vender el inmueble, en distintas escalas como mostrarle el producto, y adiestrarlo para que sepa que decir y como decirlo. (p. 188). El autor estimo tres dimensiones para la capacitación; dimensión uno: Capacitación en la práctica; según Dessler (2015) esto quiere decir que un colaborador aprenda su labor mientras lo desempeña. Los colaboradores sin excepción reciben este tipo de capacitación al ingresar a una empresa. Muchas de las empresas tienen disponible este tipo de capacitación, tal es el caso que el colaborador llega se sienta en su escritorio y empieza a trabajar, por órdenes del jefe a cargo. (p. 195).

Dimensión dos: Capacitación por aprendizaje; según Dessler (2015) este es un ejemplo de desarrollo por el cual los colaboradores se transforman en colaboradores hábiles, debido al conjunto de un formal aprendizaje y una capacitación en la práctica. Es normal que el nuevo colaborador trabaje bajo la tutoría de su mentor. (p. 196). Dimensión tres: Capacitación por instrucciones en el trabajo; según Dessler (2015) este tipo de capacitación es en el cual los colaboradores siguen una serie de pasos para poder aprender su labor, así se hace más fácil realizar las diferentes funciones. (p. 197)

Según Robbins y Coulter (2014) indicaron que la capacitación es demasiado importante, ya que es indispensable que enseñen a los colaboradores la función de cada puesto de acuerdo al cambio de cada exigencia laboral. (p. 393) Los autores mencionas dos dimensiones para la variable, las cuales son: Capacitación general, Robbins y Coulter (2014) indicaron que en este tipo se incluyen las habilidades de conocimiento tecnológico y de comunicación, desarrollo y aplicación de programas, servicio al cliente. (p. 394). También menciona la segunda dimensión: Capacitación específica, Robbins y Coulter (2014) indicaron que en este tipo incluyen las capacitaciones de liderazgo, oratoria, seguridad, educación al cliente, y toda habilidad que mejora la vida del colaborador. (p. 394)

También se definió la variable productividad con la ayuda de varios autores, cada uno de ellos con distintos conceptos y diferentes perspectivas. De acuerdo con Mankiw (2017) indico que la productividad es el número total de bienes físicos o servicios intangibles producidos por cada insumo de trabajo. (p. 527) De la investigación se encuentre cuatro dimensiones. Siendo la primera: Capital físico por trabajador, de acuerdo con Mankiw (2017) indico que los colaboradores aumentan su producción siempre y cuando tengan las herramientas apropiadas, para cumplir su función laboral. Se le llama capital físico por trabajador a la agrupación de equipos y estructuras usadas para la producción de servicios y bienes. (p. 530) Un claro ejemplo es cuando los colaboradores del área de facturación de la clínica Oncosalud empiezan a realizar sus funciones, deben tener a la mano todos sus materiales como calculadora, impresora, un equipo de PC rápido y en buen estado, también cada uno debería tener sus materiales individualizados es decir, que no tenga que compartirlo con nadie y que este factor aumentara y acelerara su producción; por el contrario un trabajador que comparta materiales y equipos, tendrá una lenta producción y en menor escala.

Siendo la segunda dimensión: Capital humano por trabajador, de acuerdo con Mankiw (2017) indicó que se le denomina capital humano al conocimiento y las capacidades que un colaborador adquiere a través de la instrucción, la experiencia y la capacitación. Esto incluye las capacidades que se acumulan desde la infancia, la escuela secundaria, los estudios universitarios y la capacitación que se adquiere en el trabajo, para los colaboradores es la fuerza de trabajo. (p. 530) Un claro ejemplo son los requisitos que la clínica Oncosalud solicita para contratar a un trabajador, estudios universitarios en curso y experiencia, no obstante, en la realidad eso no es tan cierto ya que muchos colaboradores del área no tienen experiencia y tampoco estudios en curso, por otro lado, la capacitación impartida por el área es fundamental, y así ingrese un colaborador teniendo estudios y experiencia, también es capacitado ya que cada empresa utiliza un sistema propio. Según Dirks (2019) indicó que los colaboradores afinan sus habilidades colectivas, gracias a la múltiple incorporación del entrenamiento en equipo. (p. 44).

Siendo la tercera dimensión: Recursos naturales por trabajador, de acuerdo con Mankiw (2017) indicó que son insumos de producción brinda la naturaleza, se incluye ríos, tierra, zonas minerales y zonas petroleras; estos recursos que brinda

la naturaleza pueden ser renovables y no renovables. (p. 530). También de acuerdo con Spencer, B., Abadi, A., Bartle, J., Sudmeyer, R., Van Gent, S., Gibberd, M., & Zerihun, A. (2021), indicaron que la productividad puede verse influenciada por diferentes factores como el cambio de estación, en el caso de la producción de los eucaliptos Malle puede verse influenciada por el cambio de estaciones, ya que, es más productiva después de la cosecha de otoño. (p. 252). Y siendo la cuarta dimensión: Conocimiento tecnológico, de acuerdo con Mankiw (2017), indicó que se puede definir como la comprensión de la manera deseable para producir servicios y bienes. Por ejemplo, hace más de 100 años atrás, en Estados Unidos los granjeros requerían una mayor cantidad de insumos de trabajo para abastecer de alimento a la población; En la actualidad y debido a que la agricultura tuvo grandes avances tecnológicos, se puede abastecer de alimentos a todo el país solo con lo que produce una pequeña parte de la población. (p. 530).

Por otro lado, los siguientes autores también tienen una definición para la variable productividad. Weinrich, Cannice y Koontz (2017) indicaron que la productividad es el resultado de producción entre los insumos de trabajo en un determinado periodo, sin desconsiderar la calidad de la producción. (p. 14). En el área de facturación de la clínica Oncosalud consta de cuarenta colaboradores cada uno tiene su equipo de trabajo, pero comparte otras maquinarias y materiales como impresoras, perforadores engrampadoras, etc. La producción es mínima ya que con frecuencia no se llega a la meta y hasta llegan devoluciones. Los autores estiman dos dimensiones para la productividad: Primera dimensión: Efectividad, Weinrich, Cannice y Koontz (2017) indicaron que la efectividad es cuando se llega a lograr los objetivos establecidos (p. 14). Segunda dimensión: Eficiencia Weinrich, Cannice y Koontz (2017) indicaron que la eficiencia es llegar a lograr los objetivos establecidos, utilizando en mínimas cantidades los recursos que la empresa brinda. (p. 14). Hasan (2018) menciona: “La productividad representa la eficiencia del proceso de producción, es decir, la salida que se puede obtener para un conjunto dado de entradas” (p. 4).

Por otro lado, los siguientes autores también tienen una definición para la variable productividad. Mileman y Sibanda (2016) indicaron que es el buen uso que se le da a los recursos, para así poder incrementar la creación de servicios y productos. Se logra alcanzar una mejor productividad aumentando la creación de

productos o servicios, sin tener la necesidad de aumentar el costo de insumos; también se logra mejorar la productividad disminuyendo el costo de insumos sin reducir la creación de productos o servicios. (p. 1) Los autores estiman dos dimensiones para la productividad. La primera dimensión: Los insumos de entrada, Mileman y Sibanda (2016) indicaron que son los materiales, equipos, infraestructuras, etc. Que son indispensables para poder adquirir un número de producción deseada. (p. 9) Se puede decir que para producir un polo se requiere ciertas cantidades de tela, hilos, máquina de remallado, máquina recta, máquina de estampado, etc. La segunda dimensión: El volumen de producción, Mileman y Sibanda (2016) indicaron que es el número total de bienes o servicios que se tiene que crear y también vender con un precio específico, y con el único fin de llegar a cumplir los objetivos. (p. 10). Chen (2017) indicó “La productividad se puede definir como el rendimiento de una organización en tiempo de conversión, capital, trabajo, capacidad, materias primas y otros recursos en productos y servicios vicios” (p. 123).

Existe una relación entre los insumos de entrada y el volumen de producción, es decir para producir en altas cantidades usando solo pocos insumos de entrada, se requiere un colaborador eficiente según Martínez, Salazar y Améstica-Rivas (2020) indicaron que la eficiencia está definida como la capacidad de producir una determinada cantidad de producto con una cantidad mínima de insumos, gasto o esfuerzo. (p. 51). Es por ello que el colaborador altamente eficiente es un factor importante para alcanzar una alta productividad, Mozumder, Chakraborty y Hoque (2019) indicaron: “La productividad es una de las principales preocupaciones en cada organización orientada a la producción. Por lo general, representa expresa la eficiencia de la mano de obra empleada en una industria” (p. 123).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación aplicada:**

Baena (2017), indico que la investigación aplicada también se le denomina como práctica, se expone problemas precisos, los cuales requieren soluciones rápidas, la investigación aplicada puede proporcionar nuevos resultados, realizamos una investigación adecuada la información puede ser de gran utilidad para la teoría. Esta investigación puede integrar una teoría que ya existía desde antes. (p. 18) Identificando el concepto de la autora se pudo decir que la presente investigación fue de tipo aplicada ya que no se creó una nueva teoría, si no que en base a una teoría que ya existía, se realizó un estudio, el cual pudo aportar diferentes hechos que fueron de utilidad.

##### **Enfoque cuantitativo:**

Hernández, Fernández y Baptista. (2014), indicaron que es un conglomerado de procesos empíricos, críticos y sistemáticos que se emplean al estudio de un problema. (p. 4) Al igual que el enfoque realizado en la siguiente investigación, fue secuencial y probatorio, en representación de un conglomerado de etapas donde cada una de estas etapas conlleva a la siguiente, y no se pudo evitar algún paso, se cumplió una estructura ordena obligatoria, aunque por otra parte se redefinió alguna etapa, nació de una idea, que una vez delimitada, creo objetivos, preguntas y de esta última se establecieron hipótesis, se creó un punto de vista de acuerdo con los teóricos, y se determinó las variables, se analizaron las mediciones y finalmente obtuvieron conclusiones.

##### **Diseño no experimental:**

Hernández, Fernández y Baptista (2014), indicaron que se define como “una investigación que no manipula intencionalmente las variables de estudio, solo se estudia los fenómenos en su entorno originario” (p. 152). El presente proyecto de investigación se denominó de diseño no experimental ya que no busco alterar las variables.

##### **Corte transversal:**

Hernández, Fernández y Baptista (2014), indicaron que son investigaciones que recopilan sus datos en una ocasión exclusivamente única. (p. 154) La presente

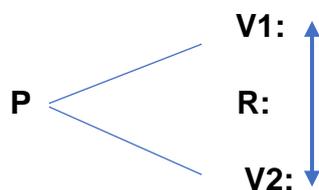
investigación fue de corte transversal, ya que, el periodo de recolección de datos fue en un determinado tiempo, y se aplicó al personal del área de facturación que fue determinado como la población de estudio.

#### **Estudio de alcance descriptivo:**

Hernández, Fernández y Baptista (2014), indicaron que consiste en describir algún fenómeno, con los estudios descriptivos se pretende especificar las características, propiedades y perfiles de grupos, comunidades, objetos, personas, o algún fenómeno que se sujete a un análisis. (p. 92) En el presente estudio de investigación se pretendió medir y recolectar datos, se describió las variables que se utilizaron, así como también la población de estudio y otras características; es por ello que se denominó a esta investigación un estudio de alcance descriptivo.

#### **Estudio de alcance correlacional:**

Hernández, Fernández y Baptista. (2014), indicaron que tiene como objetivos comprender el grado de relación que puede haber entre dos o más variables, categorías o conceptos en una muestra. Existen ocasiones que se estudia la relación entre dos variables, pero también existe relaciones entre más de dos variables. (p. 93). En el presente proyecto de investigación se intentó encontrar la relación que existe entre dos variables que son la capacitación del trabajador y la productividad con una población determinada, es por ello que se nombró a la presente investigación un estudio de alcance correlacional.



En este esquema se observa una pequeña fórmula en donde **P** represento la población en la que se realizó la investigación, **V1** y **V2** representaron las variables capacitación y productividad consecutivamente y **R** represento el vínculo que existe entre las dos variables.

### **3.2 Variable y operacionalización**

Medina (2014) explicó:

Se le denomina operacionalización al proceso mediante el cual se transforma una variable teórica compleja en variables empíricas, directamente

observables, con la finalidad de que puedan ser medidas. Desde un punto de vista más técnico, operacionalizar significa identificar cuál es la variable, cuáles son sus dimensiones y cuáles los indicadores y el índice (o, lo que es lo mismo, definirla teóricamente, realmente y operacionalmente), ya que todo ello nos permitirá traducir la variable teórica en propiedades observables y medibles, descendiendo cada vez más desde lo general a lo singular. (p. 11)

Según lo indicado por la autora, la finalidad de operacionalizar la variable es que estas tuvieron las probabilidades de ser medidas, ya que, se identificó la variable, sus dimensiones e indicadores. Esto fue gracias a que se llegó a transformar las variables teóricas en propiedades medibles y observables.

### **Variable 1: Capacitación**

**Definición conceptual:** Chiavenato (2017) menciona que la capacitación es un proceso que tiene como finalidad educar de forma organizada en un determinado periodo, con esta ayuda los usuarios alcanzan conocimientos y desarrollan habilidades y aptitudes. (p. 330).

**Definición operacional:** La presente variable “capacitación” fue medida en referencia a la información transmitida; el incremento de actitudes, habilidades y conceptos. En un cuestionario de 30 ítems con escala de Likert, en el cual se identificó la percepción del trabajador en la clínica Oncosalud.

**Indicadores:** los indicadores fueron emisor, información, receptor, programas de capacitación, evaluación, conocimiento, orientación a resultados, eficiencia, vocación de profesión, trabajo en equipo, relacionamiento, interpersonal, reflexionar, intrapersonal, formación, planteamiento y soluciones.

**Escala de medición:** Esta fue medida con la escala de ordinal de Likert, las escalas son 5, nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. La matriz de operacionalización de la variable capacitación del personal se puede evidenciar en el **(Anexo 1)**.

### **Variable 2: Productividad**

**Definición conceptual:** Mankiw (2017) indica que la productividad es el número total de bienes físicos o servicios intangibles producidos por cada insumo de trabajo. (p. 527).

**Definición operacional:** La presente variable “productividad” tuvo su medida en función al Capital físico, capital humano, recursos naturales por trabajador y el conocimiento tecnológico. En un cuestionario de 30 ítems con escala de Likert, en el cual se pudo identificar la percepción del trabajador en la clínica Oncosalud.

**Indicadores:** los indicadores fueron maquinaria, materiales, instalaciones, herramientas, sistema utilizado, instrucción, entrenamiento, experiencia, eficiencia, capacidades humanas, eficacia, medio ambiente, comprensión para producir, software, maquinaria, programas y gestión.

**Escala de medición:** Esta fue medida con la escala de ordinal de Likert, las escalas fueron 5, nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. La matriz de operacionalización de la variable productividad se puede evidenciar en el **(Anexo 1)**.

### **3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Población:**

Hernández, Fernández y Baptista (2014), indicaron que también se le conoce como universo, es el conglomerado al que se tiene el interés de estudiar, se puede definir en términos diferentes. (p. 174). De acuerdo a lo entendido por el autor se pudo afirmar que la población de estudio del presente proyecto de investigación fueron los 30 colaboradores que conforman el área de facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020. Cabe recalcar que cuando se denomina población, no solo se refiere a seres humanos, si no también puede ser organizaciones, animales, etc.

#### **Muestra censal:**

Rosario, Ocaña, Capillo, Lavado, El y Arias. (2019) indicaron: “se toma la decisión de utilizar una muestra censal cuando la población es finita y accesible” (p. 58).

Debido a lo mencionado por los autores se pudo afirmar que la muestra de la investigación fue censal, ya que, la población es finita, siendo el total de trabajadores del área de facturación de la IPRESS Oncosalud.

#### **Muestreo no probabilístico:**

Otzen y Manterola (2017) mencionaron:

En las técnicas de muestreo de tipo no probabilísticas, la selección de los sujetos a estudio dependerá de ciertas características, criterios, etc. que él (los) investigador (es) considere (n) en ese momento; por lo que pueden ser

poco válidos y confiables o reproducibles; debido a que este tipo de muestras no se ajustan a un fundamento probabilístico. (p. 228)

Según lo entendido por el autor, este tipo de muestro es el que se realizó al individuo de estudio tomando en cuenta diferentes características que el autor creyó que eran necesarias e importantes para la investigación realizada, no obstante, el autor recalco que no son muy confiables, para la presente investigación se tomaron en cuenta diferentes características y criterios que son muy notables en la población de la presente investigación.

#### **Criterios de inclusión:**

Arias, Villasís y Miranda (2016) mencionaron:

Son todas las características particulares que debe tener un sujeto u objeto de estudio para que sea parte dela investigación. Estas características, entre otras, pueden ser: la edad, sexo, grado escolar, nivel socioeconómico, tipo específico de enfermedad, estadio de la enfermedad y estado civil. (p. 204)

Por lo entendido se pudo afirmar que se incluyó a los colaboradores de la IPRESS Oncosalud sede san Borja, que forman parte del área de facturación, aquellos que tienen acceso al sistema, teniendo conocimiento de las normas y tarifarios.

#### **Criterios de exclusión:**

Arias, Villasís y Miranda (2016) mencionaron: “Se refiere a las condiciones o características que presentan los participantes y que pueden alterar o modificar los resultados, que en consecuencia los hacen no elegibles para el estudio” (P. 204).

Por lo comprendido se pudo mencionar que se refirió a los colaboradores del área de admisión, relación con el paciente, recursos humanos, auditoria médica, convenios y del área legal de la IPRESS Oncosalud sede san Borja.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnicas:**

Baena (2017) indico que son las respuestas al cómo se realiza, existen diferentes técnicas dependiendo las actividades humanas que tiene como único fin alcanzar sus objetivos; no obstante, en el método científico las técnicas se relacionan a las

prácticas dirigidas al apoyo del método. Cabe recalcar que la técnica es la forma de reconocer el camino. (p. 68)

#### **Encuesta:**

Baena (2017) indicó que es la realización de aplicar un cuestionario a un sector que representa a la población de estudio, el cual contiene una serie de preguntas sobre la persona, que permiten conocer datos sobre esta, pueden llegar a tener más de 100 preguntas. (p. 82).

La presente investigación utilizó la encuesta, como técnica aplicada la cual se realizó a los colaboradores del área de facturación de la clínica Oncoslud sede San Borja 2020.

#### **Instrumentos:**

De Souza, Franzen y De Souza (2019) indicaron: "El instrumento con el que trabaja en una investigación debe ser coherente con lo que desea." (P. 3856).

#### **Cuestionario**

Baena (2017), indicó que el cuestionario es un conglomerado de preguntas, que llega a tener una variedad de características, están las abiertas o cerradas, la cual es de gran ayuda para la medición de la variable de estudio.

Para facilitar la medición de la existencia de una posible relación entre las dos variables de estudio, en esta ocasión se usó como instrumento el cuestionario, que consta de 60 preguntas, se puede evidenciar en el **(Anexo 2)**.

#### **Escala de Likert:**

Matas (2018) indicó:

Originalmente, este tipo de instrumentos consistía en una colección de ítems, la mitad expresando una posición acorde con la actitud a medir y la otra mitad en contra. Cada ítem iba acompañado de una escala de valoración ordinal. Esta escala incluía un punto medio neutral, así como puntos a izquierda y derecha, originalmente de desacuerdo y de acuerdo, con opciones de respuesta numéricas de 1 a 5. La escala de alternativas aparecía en horizontal, uniformemente espaciadas, al lado del ítem e incluyendo las etiquetas numéricas. (p. 39)

En el formato del cuestionario se empleó la escala de Likert con 5 niveles para cada dimensión: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre; con un valor número del 1 al 5 respectivamente.

**Validez:**

Ñaupas, Mejía y Novoa (2014) indicaron que se refiere al nivel o la fuerza que tiene el documento o investigación para ocasionar un efecto. Este permitirá mostrar la información pertinente para poder lograr los objetivos. (p. 568).

**Juicio de expertos;**

Arias (2012) indico que se trata de corroborar por personas con un extenso intelecto y experiencia en el tema, si es que el instrumento cumple su función efectivamente, es decir, mide lo que se pretende medir. (p. 135).

Tabla 1

*Juicio de expertos*

Experto	Promedio puntaje
Mgtr. Diana Lucila Huamani Cajaleón	4
Mgtr. Edgar Lino Gamarra	4
Mgtr. Ricardo Ruiz Villavicencio	4

El instrumento identificado en el presente proyecto de investigación, fue un cuestionario en el cual se identificaron los indicadores e ítems con el que se midió la variable, fue validado y aprobado por los siguientes expertos en la materia; Mgtr. Diana Lucila Huamani Cajaleón, Mgtr. Edgar Lino Gamarra, y Mgtr. Ricardo Ruiz Villavicencio. El objetivo fue dar a conocer la transparencia de la investigación mediante un análisis metodológico para verificar la autenticidad de la tesis. Se puede evidenciar en el **(Anexo 5)**. Posteriormente se utilizó la V-Aiken para así ponderar la relevancia de las preguntas utilizando la siguiente formula.se puede apreciar el detalle en el **(Anexo 6)**

**Confiabilidad:**

Moya y Robles (2010) indicaron que es la probabilidad de encontrar efectos similares luego de analizar las respuestas obtenidas tras la aplicación de la encuesta realizada a la población de estudio. (p. 81)

**Alfa de Cronbach;**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) es un modelo estadístico en el que se indica valores; desde 0 como confiabilidad nula, es decir, no existe confiabilidad en

el cuestionario presentado; hasta 1 denominado como confiabilidad total, es decir, existe y mucha confiabilidad en el cuestionario. (p 201).

Soler & Soler (2012) indicaron: “El alfa de Cronbach es un coeficiente que toma valores entre 0 y 1. Cuanto más se aproxime al número 1, mayor será la fiabilidad del instrumento subyacente.” (P. 5).

Tabla 2

*Criterio general de evaluación de Alfa de Cronbach*

Ítem	Criterio
Coeficiente alfa > 9	es excelente
Coeficiente alfa > 8	es bueno
Coeficiente alfa > 7	es aceptable
Coeficiente alfa > 6	es cuestionable
Coeficiente alfa > 5	es pobre
Coeficiente alfa < 5	es inaceptable

*Fuente:* George y Malery. *Análisis de Fiabilidad Alfa de Cronbach* (2003). Citado de De La Cruz y Guayasamín. 2017. p. 42

Ya que la población a encuestar es pequeña, se aplicó la encuesta a los 30 colaboradores, para obtener resultados y así poder medir la confiabilidad, se utilizó el Alfa de Cronbach. Obteniendo un resultado de 0.962 para la variable capacitación, y un 0.964 para la variable productividad. Se puede evidenciar en el **(Anexo 7)**.

### 3.5 Procedimientos

En la presente investigación se realizó una solicitud para la aprobación de la investigación, se puede evidenciar en el **Anexo 10**, posteriormente se planteó el problema general, que se consiguió después de analizar la realidad problemática por la que pasa la empresa, los antecedentes se buscaron en google académico y en el repositorio de la universidad Cesar Vallejo, posteriormente la biblioteca de la universidad ayudó con el préstamo de libros y se creó una cuenta en INGEBOOK

para poder descargar algunos libros que faltaban para completar el marco teórico ya que por el tema de la pandemia no se pudo asistir a la biblioteca, mencionando el tema de la pandemia la población de estudio no quiso exponerse ni incumplir el estado de cuarentena que el gobierno había dictado por ello se llegó a realizar algunas encuestas por la herramienta de google formulario, el resto se realizó de forma presencial, ya que al trabajar en una clínica la población de estudio tiene el pase del gobierno para salir a laborar.

### **3.6 Método de análisis de datos**

En el presente proyecto se realizó el análisis y procesamiento estadístico con un estudio de alcance descriptivo- correlacional, se obtuvieron datos que posteriormente se procesaron en el SPSS versión 25 para realizar el nivel de frecuencia de cada variable, así se pudo saber que para la comprobación de las hipótesis se requirió aplicar Rho de Spearman y no Pearson.

La técnica estadística que se utilizó para evaluar la confiabilidad fue el Alfa de Cronbach y para la validez fue la  $v$  de. También se requiere el SPSS para poder realizar las tablas cruzadas por variable y por dimensiones.

### **3.7 Aspectos éticos**

Se considera mencionar que se respetó la fuente de información, esto se logró gracias a que se usó debidamente el estilo APA, también se debe mencionar que en la presente investigación no se ha manipulado ni alterado los datos, ya que se está respetando las políticas y estándares que demuestra la transparencia y veracidad del proyecto de investigación.

De la misma forma se recalca que la encuesta realizada lleva un cuestionario en la que el encuestado no se identifica, ya que, siendo un área de trabajo, su opinión puede influenciarse debido a la jefatura, es por ello que se realizó de forma anónima así el colaborador se sienta con la libertad de responder verazmente el cuestionario.

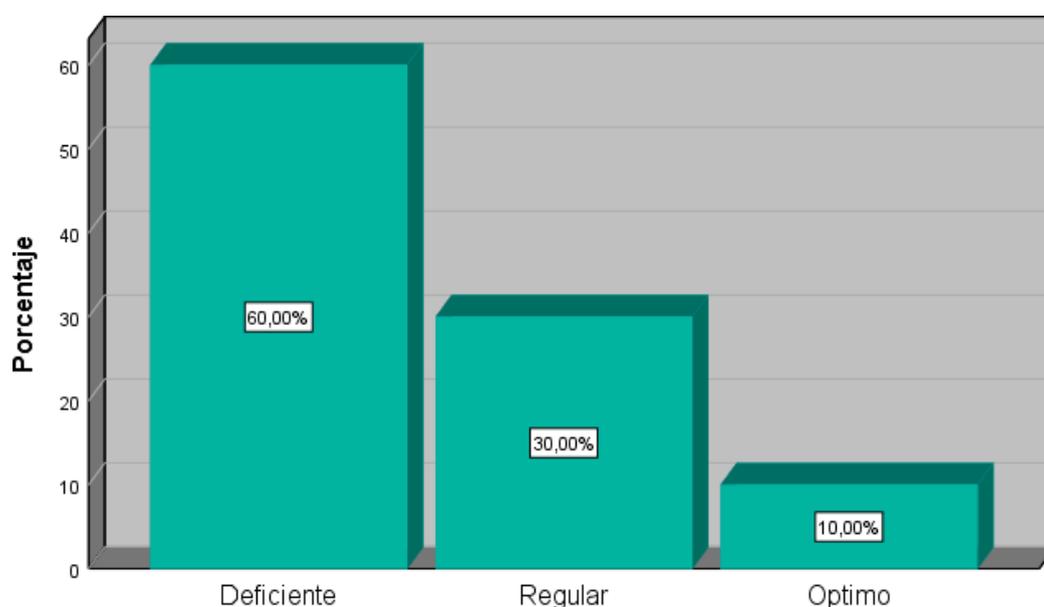
## IV. RESULTADOS

### 4.1 Estadística descriptiva

Tabla 3

*Tabla de frecuencias de la variable capacitación*

		Capacitación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Deficiente	18	60,0	60,0	60,0
	Regular	9	30,0	30,0	90,0
	Óptimo	3	10,0	10,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	



*Figura 1. Histograma de frecuencias de la variable capacitación*

*Nota.* De acuerdo a la tabla 3 y la figura 1, del 100% de los datos analizados el 60% considera que es deficiente la capacitación que reciben por parte de la empresa. también el 30% de los encuestados manifestaron que es regular la capacitación que reciben por parte de la empresa. Finalmente, el 10% manifestaron que es óptimo la capacitación recibida. Por lo tanto, de acuerdo a la información obtenida la empresa está aplicando la estrategia de capacitación de forma deficiente y si pretende mejorar sus resultados deberá aplicar un aumento en sus capacitaciones a los colaboradores. La decisión a tomar con el 60% de los colaboradores encuestados que indicaron deficiencia y con el 30% que indica regular deberá ser una implementación de programas medibles de capacitación ya que estos colaboradores representan el mayor porcentaje de los encuestados.

Tabla 4

Tabla de frecuencias de la variable productividad

		<b>Productividad</b>			
		Frecuenci	Porcentaj	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Deficiente	18	60,0	60,0	60,0
	Regular	6	20,0	20,0	80,0
	Óptimo	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

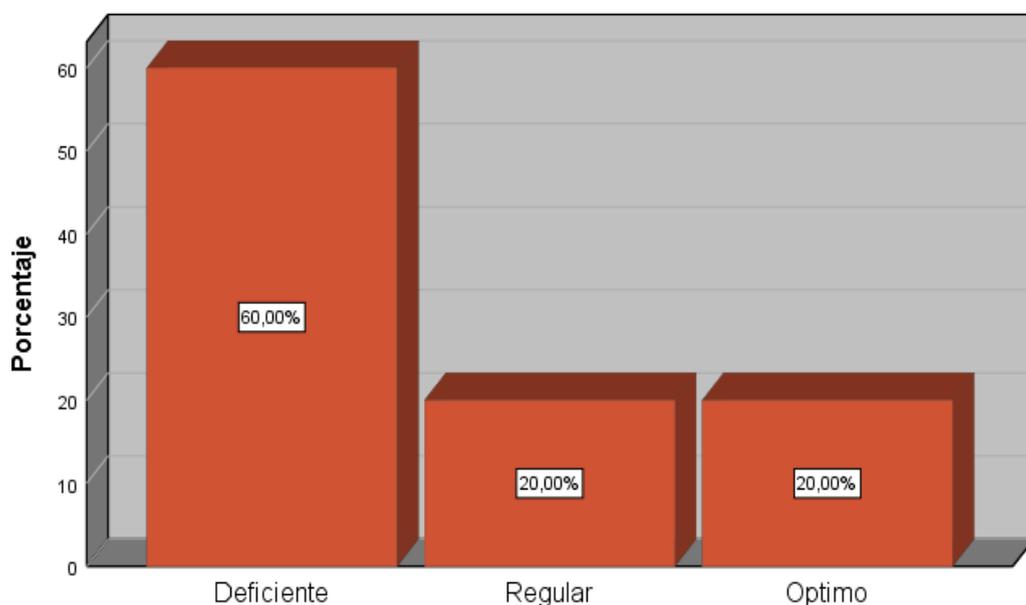


Figura 2. Histograma de frecuencias de la variable productividad

Nota. De acuerdo a la tabla 4 y la figura 1, del 100% de los datos analizados el 60% considera que es deficiente la productividad del área. también el 20% de los encuestados manifestaron que es regular la productividad del área. Finalmente, el 20% manifestaron que es óptimo la productividad. Por lo tanto, de acuerdo a la información obtenida la empresa está aplicando la estrategia de capacitación de forma deficiente y si pretende mejorar sus resultados deberá aplicar un aumento en sus capacitaciones a los colaboradores. La decisión a tomar con el 60% de los colaboradores encuestados que indicaron deficiencia y con el 20% que indica regular deberá ser una implementación de un seguimiento de metas personales, ya que estos colaboradores representan el mayor porcentaje de los encuestados.

Tabla 5

Tabla de frecuencias de la dimensión transmisión de información.

Transmisión de información					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Deficiente	24	80,0	80,0	80,0
	Regular	3	10,0	10,0	90,0
	Óptimo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

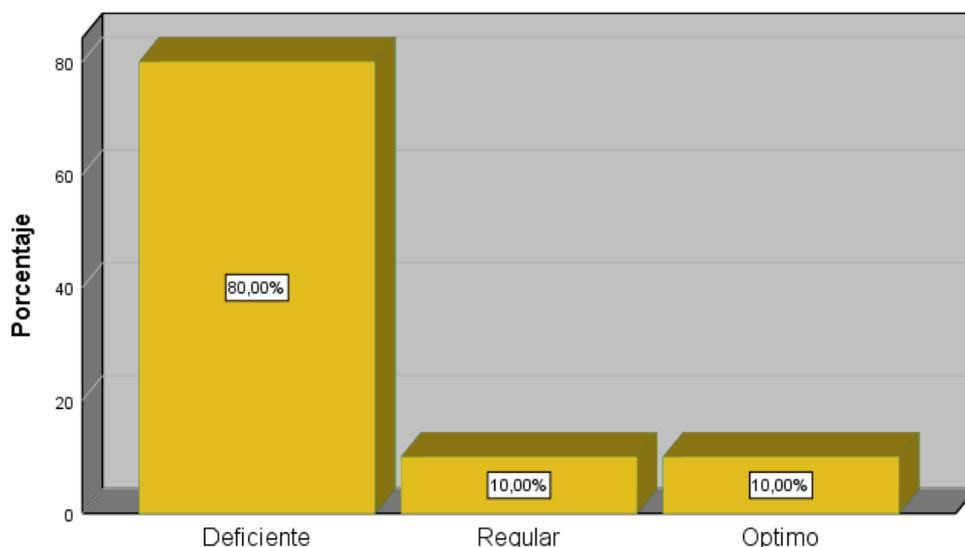


Figura 3. Histograma de frecuencias de la dimensión transmisión de información

Nota. De acuerdo a la tabla 5 y la figura 3, del 100% de los datos analizados el 80% considera que es deficiente la transmisión de información que se imparte en el área. También el 10% de los encuestados manifestaron que es regular. Y de la misma forma el otro 10% manifestaron que es óptimo la transmisión de información. Por lo tanto, de acuerdo la información obtenida la empresa está transmitiendo la información de forma deficiente y si pretende mejorar sus resultados deberá modificar la forma de como se ha estado brindado la información, y encontrar el error, ya sea el capacitador, o el mensaje que se brinda. La decisión a tomar con el 80% de los colaboradores encuestados que indicaron deficiencia y con el 10% que indica regular deberá ser un seguimiento de evaluaciones después de cada capacitación, así se identificara cual es el problema.

Tabla 6

Tabla de frecuencias de la dimensión desarrollo de habilidades.

Desarrollo de habilidades					
		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	21	70,0	70,0	70,0
	Regular	6	20,0	20,0	90,0
	Óptimo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

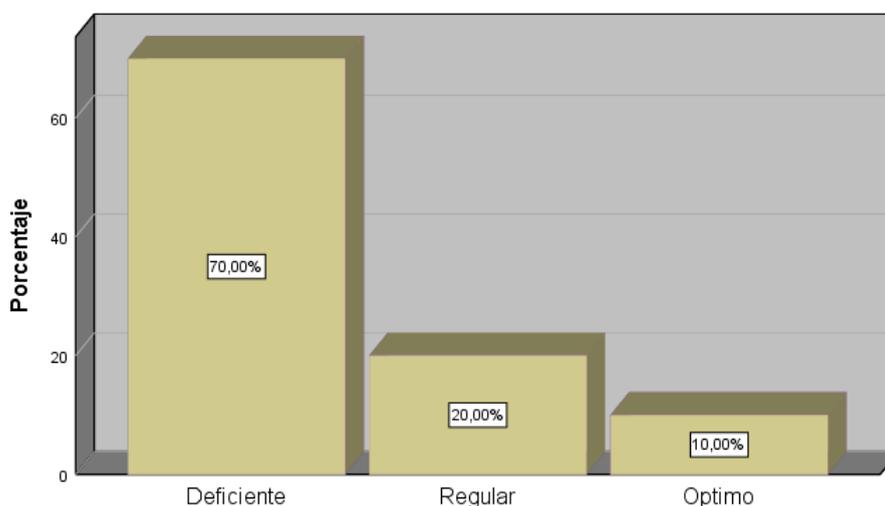


Figura 4. Histograma de frecuencias de la dimensión desarrollo de habilidades.

Nota. De acuerdo a la tabla 6 y la figura 4, del 100% de los datos analizados el 70% considera que la empresa desarrolla las habilidades del colaborador de una forma deficiente. También el 20% de los encuestados manifestaron que la empresa desarrolla sus habilidades de forma regular. Finalmente, el 10% manifestaron que la empresa desarrolla sus habilidades de forma óptima. Por lo tanto, de acuerdo a la información obtenida la empresa está desarrollando las habilidades de sus colaboradores de forma deficiente y si pretende mejorar sus resultados deberá estudiar bien a sus colaboradores, y precisar en qué puesto calza perfectamente. La decisión a tomar con el 60% de los colaboradores encuestados que indicaron deficiencia y con el 30% que indicaron regular deberá ser una implementación de programas en los que el colaborador podrá desarrollar sus habilidades de forma óptima, ya que estos colaboradores representan el mayor porcentaje de los encuestados.

Tabla 7

Tabla de frecuencias de la dimensión desarrollo de actitudes.

		<b>Desarrollo de actitudes</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Deficiente	21	70,0	70,0	70,0
	Regular	6	20,0	20,0	90,0
	Óptimo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

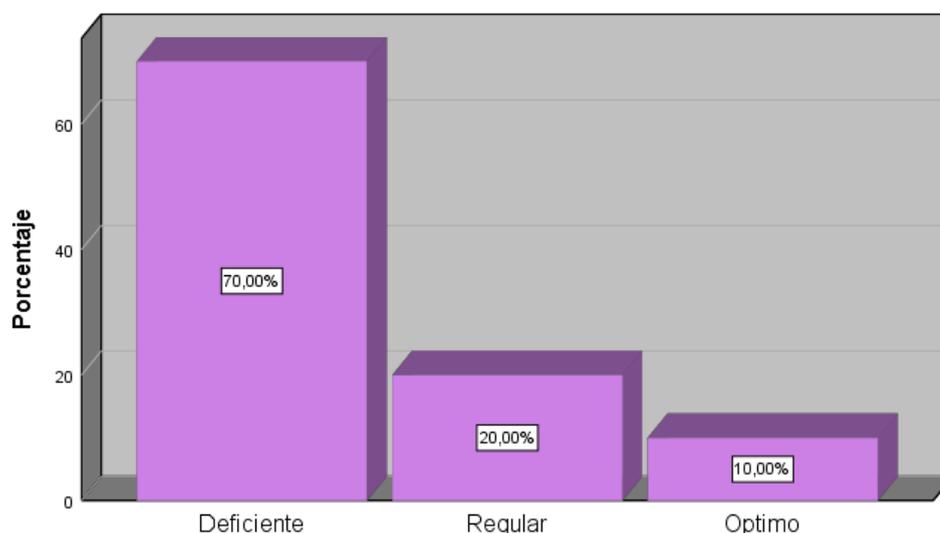


Figura 5. Histograma de frecuencias de la dimensión desarrollo de actitudes.

*Nota.* De acuerdo a la tabla 7 y la figura 5, del 100% de los datos analizados el 70% considera que la empresa desarrolla las actitudes del colaborador de forma deficiente. También el 20% de los encuestados manifestaron que la empresa desarrolla sus actitudes de forma regular. Por otro lado, el 10% manifestaron que la empresa desarrolla sus actitudes de forma óptima. Por lo tanto, de acuerdo a la información obtenida la empresa está desarrollando las actitudes de sus colaboradores de forma deficiente y si pretende mejorar sus resultados deberá aplicar una estrategia para transformar las actitudes negativas de los colaboradores en positivas. La decisión a tomar con el 70% de los colaboradores encuestados que indicaron deficiencia y con el 20% que indicaron regular deberá ser incrementar la motivación, para que el colaborador se sienta parte de la empresa y mejore sus actitudes. De forma óptima, ya que este porcentaje negativo representa el mayor porcentaje de los encuestados.

Tabla 8

Tabla de frecuencias de la dimensión desarrollo de conceptos.

		Desarrollo de concepto			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Deficiente	18	60,0	60,0	60,0
	Regular	0	0,0	0,0	0,0
	Óptimo	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

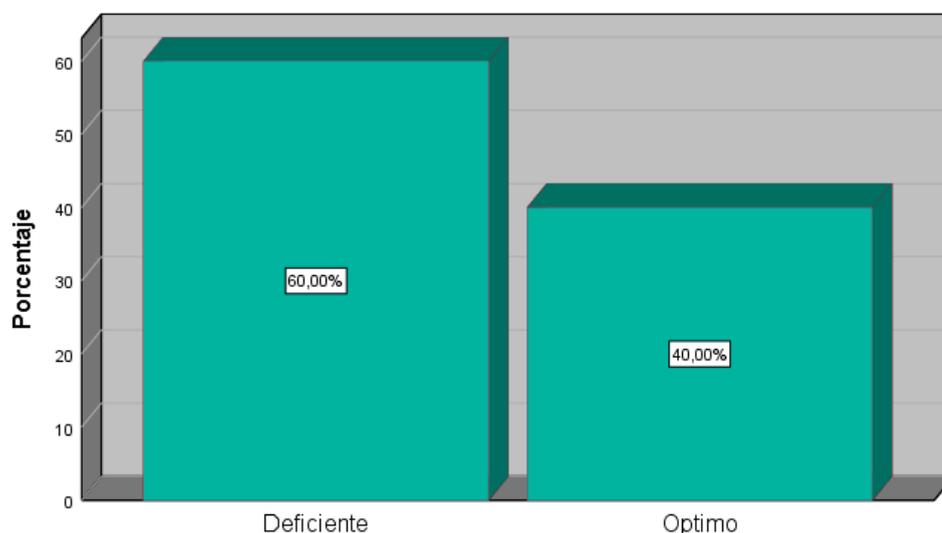


Figura 6. Histograma de frecuencias de la dimensión desarrollo de conceptos.

Nota. De acuerdo a la tabla 8 y la figura 6, del 100% de los datos analizados el 60% considera que la empresa desarrolla los conceptos del colaborador de forma deficiente. Por otro lado 40% de los encuestados manifestaron que la empresa desarrolla los conceptos de los colaboradores de forma eficiente. Por lo tanto, de acuerdo a la información obtenida la empresa no está siendo equitativa al realizar el desarrollo de conceptos de sus colaboradores, y si pretende mejorar sus resultados deberá aplicar una estrategia que mejore el desarrollo de conceptos de los colaboradores. La decisión a tomar con el 60% de los colaboradores encuestados que indicaron deficiencia deberá ser, incrementar la creación de ideas, para que así pueda ser más fácil aplicar los conceptos, y el colaborador tenga un alto nivel y pueda razonar en términos amplios, ya que este porcentaje negativo representa el mayor porcentaje de los encuestados.

## 4.2 Prueba de normalidad

### Hipótesis estadística

Hipótesis nula Valor  $p > 0.05$  los datos siguen una distribución normal

Hipótesis alterna Valor  $p \leq 0.05$  los datos *no* siguen una distribución normal

Tabla 9

*Prueba de normalidad para las variables capacitación productividad.*

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	Porcentaj				Porcentaj	
	N	e	N	Porcentaje	N	e
Productividad	30	100,0%	0	0,0%	30	100,0%
Capacitación	30	100,0%	0	0,0%	30	100,0%

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístic			Estadístico	gl	Sig.
	o	gl	Sig.			
Productividad	,266	30	,000	,774	30	,000
Capacitación	,320	30	,000	,812	30	,000

*Nota.* De acuerdo al análisis en la tabla 9. Mediante la prueba de normalidad, para conocer si los datos siguen una distribución paramétrica o no paramétrica, se usó Shapiro-Wilk, ya que el 100% de encuestados que se ingresó a la base de datos es iguala 30, para las variables capacitación y productividad se ha obtenido un valor de significancia de 0.000 y 0.000 consecutivamente, lo que nos indica, que la base de datos no sigue una distribución normal, esto permite tomar la decisión de utilizar el estadístico Rho de Spearman para las pruebas de hipótesis.

### 4.3 Prueba de hipótesis

Tabla 10 :

*Estándares de coeficiente de correlación por rangos de Spearman.*

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

*Fuente:* Tomado de la revista científica *Movimiento científico* 8(1). p.100. Barrera, M. (2014).

#### Prueba de Hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la capacitación del colaborador y la productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre la capacitación del colaborador y la productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020.

Regla en la que se basa la decisión:

- Si el valor de sig  $\leq$  0.05; entonces se rechaza H<sub>0</sub>.
- Si el valor de sig  $>$  0.05; entonces no se rechaza H<sub>0</sub>.

Tabla 11

*Tabla cruzada para las variables capacitación y productividad.*

% del total		Productividad			Total	Correlaciones
		Deficiente	Regular	Óptimo		
Capacitación	Deficiente	60,0%	0,0%	0,0%	60,0%	Rho de Spearman ,976 Sig. (bilateral) ,000
	Regular	0,0%	20,0%	10,0%	30,0%	
	Óptimo	0,0%	0,0%	10,0%	10,0%	
Total		60,0%	20,0%	20,0%	25,5%	

*Nota.* De acuerdo a la tabla 11, para la prueba de hipótesis general mediante el estadígrafo de Rho de Spearman se alcanzó una correlación bilateral entre las variables de 0.976, dato que permite afirmar que existe un grado de correlación positiva perfecta. Por otro lado, el análisis de los resultados obtenidos también indica que las relaciones entre las variables son directamente proporcionales, es decir que, a mayor aplicación de estrategias de la primera variable capacitación, mayor será el resultado positivo de la segunda variable productividad.

Para la prueba de hipótesis general entre la capacitación y productividad mediante el estadígrafo de Rho de Spearman se alcanzó el sig. bilateral con un valor de 0.000, siendo menor que 0.05, por lo tanto, se puede afirmar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando que si existe una relación entre la capacitación y la productividad en el área de facturación de la clínica Oncosalud. Esta manifestación se sustenta con el resultado adquirido del cruce de variables en el cual se observa que el 60% de los encuestados indico que está de acuerdo que la capacitación en los colaboradores afecta la productividad en el área de facturación.

De acuerdo a como se está desarrollando el resultado de capacitación en el área de facturación, la empresa debe cambiar de método ya que no está llegando al 100% de los empleados, y esto genera un exceso de costo a la empresa.

## Prueba de Hipótesis específica 1

**HE1o:** No existe relación entre la transmisión de información y la productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020.

**HE1a:** Existe relación entre la transmisión de información y la productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020.

Regla en la que se basa la decisión:

- Si el valor de sig  $\leq 0.05$ ; entonces se rechaza H0.
- Si el valor de sig  $> 0.05$ ; entonces no se rechaza H0.

Tabla 12

*Tabla cruzada para la dimensión 1 transmisión de información y la segunda variable productividad*

% del total		Productividad			Total	Correlaciones
		Deficiente	Regular	Óptimo		
Transmisión de información	Deficiente	60,0%	20,0%	0,0%	80,0%	Rho de Spearman ,786 Sig. (bilateral) ,000
	Regular	0,0%	0,0%	10,0%	10,0%	
	Óptimo	0,0%	0,0%	10,0%	10,0%	
Total		60,0%	20,0%	20,0%	100,0%	

*Nota.* De acuerdo a la tabla 12, para la prueba de primera hipótesis específica mediante el estadígrafo de Rho de Spearman se alcanzó una correlación bilateral entre la transmisión de información y la productividad de 0.786, dato que permite afirmar que existe un grado de Correlación positiva muy fuerte. Por otro lado, el análisis de los resultados obtenidos también indica que las relaciones entre la transmisión de información y la productividad son directamente proporcionales, es decir que, a mayor aplicación de estrategias para transmitir la información o mensaje, mayor será el resultado positivo de la productividad.

Para la prueba de hipótesis específica 1 entre la transmisión de información y la productividad mediante el estadígrafo de Rho de Spearman se alcanzó el sig. bilateral con un valor de 0.007, siendo menor que el 0.05, por lo tanto, se puede afirmar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando

que si existe una relación entre la capacitación y la productividad en el área de facturación de la clínica Oncosalud. Esta manifestación se sustenta con el resultado adquirido del cruce de variables en el cual se observa que el 60% de los encuestados indico que está de acuerdo que la deficiente transmisión de información impartida al personal afecta la productividad en el área de facturación.

De acuerdo a como se está desarrollando el resultado de transmisión de información en el área de facturación, la empresa debe cambiar de método ya que la información no está siendo apreciada al por el 100% de los empleados, y esto genera un exceso de costo a la empresa en tiempo y dinero.

### Prueba de Hipótesis específica 2

**HE2o:** No existe relación entre el desarrollo de habilidades y la productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020.

**HE2a:** Existe relación entre el desarrollo de habilidades y la productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020.

Regla en la que se basa la decisión:

- Si el valor de sig  $\leq 0.05$ ; entonces se rechaza H0.
- Si el valor de sig  $> 0.05$ ; entonces no se rechaza H0.

Tabla 13

*Tabla cruzada para la dimensión 2 desarrollo de habilidades y la segunda variable productividad*

		Productividad			Total	Correlaciones
		Deficiente	Regular	Óptimo		
Desarrollo de habilidades	Deficiente	60,0%	10,0%	0,0%	70,0%	Rho de Spearman ,868 Sig. (bilateral) ,000
	Regular	0,0%	10,0%	10,0%	20,0%	
	Óptimo	0,0%	0,0%	10,0%	10,0%	
Total		60,0%	20,0%	20,0%	100,0%	

*Nota.* De acuerdo a la tabla 13, para la prueba de la segunda hipótesis específica mediante el estadígrafo de Rho de Spearman se alcanzó una correlación bilateral

entre el desarrollo de habilidades y la productividad de 0.868, dato que permite afirmar que existe un grado de Correlación positiva muy fuerte. Por otro lado, el análisis de los resultados obtenidos también indica que las relaciones entre el desarrollo de habilidades y la productividad son directamente proporcionales, es decir que, a mayor aplicación de estrategias para desarrollar habilidades, el resultado de la productividad será mayor.

Para la prueba de hipótesis específica 2 entre el desarrollo de habilidades y la productividad mediante el estadígrafo de Rho de Spearman se alcanzó el sig. bilateral con un valor de 0.000, siendo menor que el 0.05, por lo tanto, se puede afirmar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando que si existe una relación entre el desarrollo de habilidades y la productividad en el área de facturación de la clínica Oncosalud. Esta manifestación se sustenta con el resultado adquirido del cruce de variables en el cual se observa que el 60% de los encuestados indico que está de acuerdo que el deficiente desarrollo habilidades del personal afecta la productividad en el área de facturación.

De acuerdo a como se está ejecutando el resultado del desarrollo de habilidades en el área de facturación, la empresa debe adquirir un nuevo método, ya que existe un deficiente desarrollo de habilidades de los empleados, y esto genera un exceso de costo a la empresa en tiempo y dinero.

### **Prueba de Hipótesis específica 3**

**HE3o:** No existe relación entre el desarrollo de actitudes y la productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020.

**HE3a:** Existe relación entre el desarrollo de actitudes y la productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020.

Regla en la que se basa la decisión:

- Si el valor de sig  $\leq$  0.05; entonces se rechaza H0.
- Si el valor de sig  $>$  0.05; entonces no se rechaza H0.

Tabla 14

*Tabla cruzada para la dimensión 3 desarrollo de actitudes y la segunda variable productividad*

% del total		Productividad			Total	Correlaciones
		Deficiente	Regular	Óptimo		
Desarrollo de actitudes	Deficiente	60,0%	10,0%	0,0%	70,0%	Rho de Spearman ,868 Sig. (bilateral) ,000
	Regular	0,0%	10,0%	10,0%	20,0%	
	Óptimo	0,0%	0,0%	10,0%	10,0%	
Total		60,0%	20,0%	20,0%	100,0%	

*Nota.* De acuerdo a la tabla 14, para la prueba de la tercera hipótesis específica mediante el estadígrafo de Rho de Spearman se alcanzó una correlación bilateral entre el desarrollo de actitudes y la productividad de 0.868, dato que permite afirmar que existe un grado de Correlación positiva muy fuerte. Por otro lado, el análisis de los resultados obtenidos también indica que las relaciones entre el desarrollo de actitudes y la productividad son directamente proporcionales, es decir que, a mayor aplicación de estrategias para desarrollar las actitudes, será mayor el resultado de la productividad.

Para la prueba de hipótesis específica 3 entre el desarrollo de actitudes y la productividad mediante el estadígrafo de Rho de Spearman se alcanzó el sig. bilateral con un valor de 0.000, siendo menor que el 0.05, por lo tanto, se puede afirmar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando que si existe una relación entre el desarrollo de actitudes y la productividad en el área de facturación de la clínica Oncosalud. Esta manifestación se sustenta con el resultado adquirido del cruce de variables, en el cual se observa que el 60% de los encuestados indicaron que la productividad se ve afectada debido al deficiente desarrollo de actitudes del personal.

De acuerdo a como se está desarrollando el resultado del desarrollo de actitudes en el área de facturación, la empresa debe adquirir un nuevo método, ya que el desarrollo de actitudes que existe es deficiente, y esto genera un exceso de costo a la empresa.

#### Prueba de Hipótesis específica 4

**HE4o:** No existe relación entre el desarrollo de conceptos y la productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020.

**HE4a:** Existe relación entre el desarrollo de conceptos y la productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020.

Regla en la que se basa la decisión:

- Si el valor de sig  $\leq 0.05$ ; entonces se rechaza H0.
- Si el valor de sig  $> 0.05$ ; entonces no se rechaza H0.

Tabla 15

*Tabla cruzada para la dimensión 3 desarrollo de conceptos y la segunda variable productividad*

		Productividad			Total	Correlaciones
		Deficiente	Regular	Óptimo		
Desarrollo de conceptos	Deficiente	60,0%	0,0%	0,0%	60,0%	Rho de Spearman ,968 Sig. (bilateral) ,000
	Regular	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
	Óptimo	0,0%	20,0%	20,0%	40,0%	
Total		60,0%	20,0%	20,0%	100,0%	

*Nota.* De acuerdo a la tabla 15, para la prueba de la cuarta hipótesis específica mediante el estadígrafo de Rho de Spearman se alcanzó una correlación bilateral entre el desarrollo de conceptos y la productividad de 0.968, dato que permite afirmar que existe un grado de Correlación positiva perfecta. Por otro lado, el análisis de los resultados obtenidos también indica que las relaciones entre el desarrollo de conceptos y la productividad son directamente proporcionales, es decir que, a mayor aplicación de estrategias para desarrollar los conceptos, será mayor el resultado de la productividad.

Para la prueba de hipótesis específica 4 entre el desarrollo de concepto y la productividad mediante el estadígrafo de Rho de Spearman se alcanzó el sig. bilateral con un valor de 0.000, siendo menor que el 0.05, por lo tanto, se puede

afirmar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando que si existe una relación entre el desarrollo de conceptos y la productividad en el área de facturación de la clínica Oncosalud. Esta manifestación se sustenta con el resultado adquirido del cruce de variables, en el cual se observa que el 60% de los encuestados indicó que la productividad se ve afectada debido al deficiente desarrollo de conceptos del personal.

De acuerdo a como se está desarrollando el resultado del desarrollo de conceptos en el área de facturación, la empresa debe implementar un mecanismo en el que todo el personal se beneficie a desarrollar conceptos abstractos e ideas, ya que el desarrollo de conceptos que existe es deficiente, y esto genera un exceso de costo a la empresa, por lo tanto, baja productividad.

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo por finalidad establecer la relación entre la capacitación del colaborador y la productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020. Los resultados obtenidos después de analizar los datos recopilados, dio como resultado inferencias investigativas que se contrastaran a través de las evidencias externas y los resultados de las evidencias internas.

La hipótesis general planteada propuso inferir que existe una relación entre la capacitación del colaborador y la productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020. cuyo resultado obtenido a través de la prueba estadística Rho de Spearman, indica que la correlación bilateral entre las variables capacitación del personal y productividad fue de 0,976, y un p valor de 0.000; afirmando que existe una correlación positiva perfecta entre las variables de estudio; este resultado está en relación con su teórico propuesto Mankiw (2017), quien definió al capital humano como el conocimiento y las capacidades que un colaborador adquiere a través de la instrucción, la experiencia y la capacitación; además el capital humano es un factor determinante de la productividad. La investigación está en concordancia con lo planteado a nivel nacional con Valentín (2017) quien planteo como hipótesis general que la capacitación influye en la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Los Olivos 2017, alcanzado a través del R de Pearson la correlación bilateral entre variables de 0,978, y un p valor de 0.000; confirmando que si existe una correlación positiva perfecta entre la capacitación y la productividad. Reforzada con lo planteado a nivel internacional con Álvarez y Defaz (2019) quienes plantearon en su hipótesis de estudio que La capacitación del personal incide en la productividad de la industria manufacturera de productos alimenticios del cantón Manta Ecuador, confirmando su pronóstico con el estadístico R de Pearson la relación entre las variables con un coeficiente de correlación de 0,949, y un sig bilateral de 0.000, el cual demostró que existe una relación significativa entre las variables. Se suma al reforzamiento lo planteado también a nivel nacional por Laredo (2016) quien planteo como hipótesis

general que existe relación entre capacitación y la productividad de los trabajadores de la Corporación Iliá en S.J.L en el año 2016, alcanzado a través del *Rho de Spearman* la correlación bilateral entre variables de 0,945, y un p valor de 0.000; confirmando que si existe una correlación alta y significativa entre capacitación y productividad. Por otro lado, se encontró una diferencia en los resultados de obtenidos por Palacios (2018) quien planteo como hipótesis general que existe una relación significativa entre la capacitación y la productividad laboral de los colaboradores del área de Marketing y Promoción UCV Chimbote 2018, alcanzado a través del *Rho de Spearman* la correlación bilateral entre variables de 0,640, y un p valor de 0.018, cabe mencionar que si existe una alta relación positiva entre la capacitación y la productividad, pero en los niveles de relación difiere con la investigación desarrollada en la clínica Oncosalud. De la misma manera se evidencio una inferencia en los niveles de relación de lo planteado por Silva (2019) quien planteo como hipótesis general que hay relación significativa entre la capacitación y la productividad laboral de los trabajadores del Poder Judicial de Lima Este, 2018, alcanzado a través del *Rho de Spearman* la correlación bilateral entre variables de 0,362, y un p valor de 0.011; confirmando que si existe correlación entre las dos variables, no obstante la relación es nombrada como directa débil, ya que, el nivel de relación es bajo. Por lo tanto, se debe mencionar que sin importar la diferencia de población o el estadígrafo que se utilizó para obtener los resultados, se evidencia una relación entre las variables de estudio.

En relación a la primera hipótesis específica planteada en la tesis sobre la existencia de una relación significativa entre la transmisión de información y la productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020, la trasmisión de información según el teórico Chiavenato (2017) resalta que el tema de información es el componente necesario de todo plan de capacitación. Distribuir el mensaje o la información de forma organizada a todos los usuarios es el desafío a ser cumplir, la información que se distribuye es sobre las labores de la empresa, a que se dedica, que vende, cual es la función del área, reglas, organizaciones, etc. demostró la relación significativa a través de la prueba estadística de *Rho de Spearman* al nivel de 0,786 y un sig bilateral de 0.000. El resultado obtenido se

compara con la tesis de Valentín (2017) quien planteo como segunda hipótesis específica que los conocimientos adquiridos influyen en la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Los Olivos 2017, definió al conocimiento como conjunto de información almacenada Mediante la experiencia o el aprendizaje o a través de la Introspección En el sentido más amplio del término, se trata de la Posesión de múltiples datos interrelacionados que, al ser tomados por sí solos, poseen un menor valor cualitativo. Los resultados que obtuvo según el estadígrafo Rho de Spearman fueron  $Rho = 0,957$  y  $p = 0.000$ , confirmando que existe una correlación positiva perfecta entre los conocimientos y la productividad. Al analizar los resultados se evidencia una comparación positiva, ya que, ambos estudios confirman la existencia de una relación, también es preciso mencionar que los niveles de relación se asemejan. También se refuerza lo expuesto con la tesis de Laredo (2016) quien planteo como primera hipótesis específica que existe la relación entre la transmisión de información y la productividad del personal de la corporación Iliá S.J.L, alcanzado a través del *Rho de Spearman* el nivel de 0,862, y un p valor de 0.000; confirmando que si existe una alta relación positiva entre la dimensión transmisión de información y la productividad. Al analizar los resultados se evidencia una comparación positiva, ya que, ambos estudios confirman la existencia de una relación entre la trasmisión de información y la productividad, también es preciso mencionar que los niveles de relación se asemejan significativamente. Por lo tanto, se puede precisar que al igual que los trabajos previos realizados existe una relación entre la trasmisión de información y la productividad sin importar que diferencia exista en la población de estudio.

En relación a la segunda hipótesis específica planteada en la tesis sobre la existencia de una relación significativa entre el desarrollo de habilidades y la productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020; demostró la relación significativa a través de la prueba estadística de *Rho de Spearman* al nivel de 0,868 y un sig bilateral de 0.000. El resultado obtenido se compara con la tesis de Valentín (2017) quien planteo en una de sus hipótesis específicas la existencia de una relación entre las habilidades del personal y la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Los Olivos 2017,

alcanzado a través del estadígrafo R de Pearson los siguientes niveles,  $R = 0,967$  y  $p = 0.000$ ; confirmando que existe una correlación positiva perfecta entre las habilidades del personal y la productividad. Al analizar los resultados se evidencia una comparación positiva, ya que, ambos estudios confirman la existencia de una relación entre el desarrollo de las habilidades del personal y la productividad, también es preciso mencionar que los niveles de relación se asemejan significativamente. Por lo tanto, nuevamente se hace presente la existencia de relación que existe entre las habilidades de un colaborador y la productividad recalcando que los dos estudios en discusión tienen una población y un estadígrafo diferente de estudio.

En relación a la tercera hipótesis específica planteada en la tesis sobre la existencia de una relación significativa entre el desarrollo de actitudes y la productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020; demostró la relación significativa a través de la prueba estadística de *Rho de Spearman* al nivel de 0,868 y un sig bilateral de 0.000. El resultado obtenido se compara con la tesis de Laredo (2016) quien planteo en su tercera hipótesis específica la existencia de una relación entre el desarrollo de actitudes y la productividad, alcanzado a través del estadígrafo R de Spearman los siguientes resultados,  $Rho = 0,634$  y  $p = 0.000$ , confirmando que existe correlación moderada entre el desarrollo de actitudes y la productividad de los trabajadores de la corporación Ilia – S.J.L. año 2016. Al analizar los resultados se evidencia una comparación positiva, ya que, ambos estudios confirman la existencia de una relación entre el desarrollo de actitudes y la productividad, también es preciso mencionar que existe una leve diferencia entre los niveles de relación. Por lo tanto, se puede precisar que tanto en San Juan de Lurigancho como en San Borja culpan que la baja productividad del colaborador se debe a la falta de capacitación.

En relación a la cuarta hipótesis específica planteada en la tesis sobre la existencia de una relación significativa entre el desarrollo de conceptos y la productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020,

según con su teórico Chiavenato (2017) quien menciona que también la capacitación puede apuntar a incrementar la creación de ideas y pensamientos filosóficos, ya sea para hacer más fácil el aplicar los conceptos en la práctica administrativa, también puede ser para aumentar el nivel de generalización para crear gerentes que puedan razonar en términos amplios. demostró la relación significativa a través de la prueba estadística de Rho de Spearman al nivel de 0,968 y un sig bilateral de 0.000. La investigación está en concordancia con lo planteado a nivel internacional con Vizcarra, González y Guerrero (2017) quienes plantearon en su hipótesis general que existe una correlación lineal positiva entre la productividad de las incubadoras con la transferencia de tecnología y transferencia de conocimiento, según lo indicado en la tesis de Vizcarra, González y Guerrero la transferencia de tecnología es una serie de procesos destinados a compartir ideas, conocimientos, tecnologías y capacidades con otro particular o institución, se le realizo la prueba estadígrafo de Rho de Spearman obteniendo los siguiente resultados  $Rho = 0,568$ , y un p valor de 0.000, confirmando que si existe relación positiva entre las dos variables.

## VI. CONCLUSIONES

Primero: De acuerdo a los resultados de la estadística descriptiva entre las variables capacitación del personal y productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020, se estableció que existe una correlación positiva perfecta, ya que, los resultados evidenciados fueron Rho de Spearman 0,976, y un p valor de 0.000, lo que representa una favorable curva de tendencia, por lo tanto se puede afirmar que la relación es directamente proporcional, es decir, que al aumentar la capacitación aumentara la productividad, por otro lado al 60% de encuestados que indico deficiencia en la capacitación del colaborador y a ese 60% de encuestados que indico deficiencia en la productividad, la clínica deberá enfocar en medir la capacitación y proponer metas individuales a sus colaboradores, ya que, este porcentaje representa un segmento negativo que con el esfuerzo de la clínica se debe convertir en positivo para la clínica.

Segundo: De acuerdo a los resultados de la estadística descriptiva entre la dimensión transmisión de información y la variable productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020, se estableció que existe una de correlación positiva muy fuerte, ya que, los resultados evidenciados fueron Rho de Spearman 0.786, y un p valor de 0.000, lo que representa una favorable curva de tendencia, por lo tanto se puede afirmar que la relación es directamente proporcional, es decir, que al aumentar la transmisión de información aumentara la productividad, por otro lado al 80% de encuestados que indico deficiencia en la trasmisión de información, la clínica deberá enfocar en verificar la información que se imparte a los colaboradores, ya que, podría no ser la adecuada.

Tercero: De acuerdo a los resultados de la estadística descriptiva entre la dimensión desarrollo de habilidades y la variable productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020, se estableció que existe una correlación positiva muy fuerte, ya que, los resultados evidenciados fueron Rho de Spearman 0.868, y un p valor de 0.000, lo que representa una favorable curva de tendencia, por lo tanto se puede afirmar que la relación es directamente proporcional, es decir, que al desarrollar en mayor escala las habilidades del personal aumentara la productividad, por otro lado al 70% de encuestados que indico deficiencia en el desarrollo de habilidades, la jefatura deberá evidenciar y pulir las habilidades de estos colaboradores.

Cuarto: De acuerdo a los resultados de la estadística descriptiva entre la dimensión desarrollo de actitudes y la variable productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020, se estableció que existe una correlación positiva muy fuerte, ya que, los resultados evidenciados fueron Rho de Spearman 0.868, y un p valor de 0.000, lo que representa una favorable curva de tendencia, por lo tanto se puede afirmar que la relación es directamente proporcional, es decir, que al desarrollar en mayor escala las actitudes del personal aumentara la productividad, por otro lado al 70% de encuestados que indico deficiencia en el desarrollo de actitudes, la jefatura deberá incrementar la motivación, para que el colaborador se sienta parte de la empresa y mejore su actitud, de forma óptima, ya que este porcentaje negativo representan el mayor porcentaje de los encuestados.

Quinto: De acuerdo a los resultados de la estadística descriptiva entre la dimensión desarrollo de conceptos y la variable productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020, se

estableció que existe una correlación positiva perfecta, ya que, los resultados evidenciados fueron Rho de Spearman 0.968, y un p valor de 0.000, lo que representa una favorable curva de tendencia, por lo tanto se puede afirmar que la relación es directamente proporcional, es decir, que al aumentar el desarrollo de conceptos aumentara la productividad, por otro lado al 60% de encuestados que indico que la empresa desarrolla los conceptos del colaborador de forma deficiente, la jefatura deberá incrementar la creación de ideas, para que así pueda ser más fácil aplicar los conceptos, y el colaborador tenga un nivel alto y pueda razonaren términos amplios, ya que este porcentaje negativo representa el mayor porcentaje de los encuestados.

## VII. RECOMENDACIONES

Primero: Es importante conocer el costo y el nivel de capacitación que se ejecuta en la clínica Oncosalud, ya que los resultados son críticos, evidenciando el bajo nivel de productividad, por lo tanto, se recomienda que después de la capacitación el personal capacitado sea evaluado, así evidenciar el problema a fondo, también se requiere tener un cuadro de avances por hora con un comentario incluido si es que no llegó a su meta por hora, así se podrá saber a qué hora del día tiene menor producción, y así identificar sus horas muertas, y ver con que se relaciona, si es en la mañana al ingresar, a la hora de almuerzo, probablemente se demore en el almuerzo más de lo estipulado, o en la noche al salir, ya que probablemente no tenga que quedarse hasta tan tarde, pero si ingresar los sábados para completar sus horas de trabajo.

Segundo: En relación a los resultados del primer objetivo específico entre la transferencia de información y la productividad del área de facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020, se recomienda a la jefatura crear un instructivo en el que se requiere especificar el manejo del sistema, funciones, datos de factores y mecanismos, es decir toda la información a transferir, de la misma forma se requiere que este instructivo sea actualizado, ya que, es común que después de cada conciliación entre auditorías, cambien mecanismos de pago, factores, y otros, es importante que esta información no se pierda en un simple correo. Así cuando ingrese un personal o cuando alguien cambie de función, el instructivo será de gran ayuda también se recomienda que el capacitador exija que el colaborador capacitado tome nota, grabe, etc. lo aprendido, a veces es demasiada información, y a eso se suma la fragilidad de la mente, es necesario tomar apuntes.

Tercero: En relación a los resultados del segundo objetivo específico entre el desarrollo de habilidades y la productividad del área de facturación en

la clínica Oncosalud sede San Borja 2020, se recomienda a la jefatura realizar una rotación de puestos de trabajos entre sus subordinados, esta rotación debe ser de forma trimestral, así podrá evidenciar en que puesto calza perfectamente el personal y a la vez ayudar a desarrollar nuevas habilidades. Debe ser trimestral ya que es un tiempo promedio en el que el colaborador se desenvuelva en su nuevo puesto y a la vez demuestre las habilidades que adquiere en el tiempo de prueba, así el área tendrá un personal multifuncional altamente calificado.

Cuarto: En relación a los resultados del tercer objetivo específico entre el desarrollo de actitudes y la productividad del área de facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020, se recomienda a la jefatura reconocer las tareas de rutinas, es decir demostrarle al personal que tan importante es su trabajo para la empresa, también se recomienda recompensar el trabajo destacable, es decir implementar un premio al trabajador del mes, y que el ganador no sea escogido por votación, si no por sus actitudes reflejadas en el puesto de trabajo, se puede brindar un premio que no sea muy costoso para la empresa, pero que a sus veces sea beneficioso para el colaborador, como una gift card, que puede usar en cualquier establecimiento, como una cena, un paseo, una salida de fin de semana, etc. También se recomienda reconocer y celebrar las fechas importantes como cumpleaños, día del padre, madre, navidad, etc. Ya que esto genera que el área se integre, y así el colaborador pueda ver el área como un segundo hogar. Se sabe que por la coyuntura que atraviesa el país, una forma de generar una buena actitud por parte de los colaboradores es ofreciendo una prevención ante el covid, cabe recalcar que no existe vacuna para el covid, pero el solo nombre de generar una prevención como, usar transporte regalar mascarillas guantes, micas, y siguiendo todos los pro tocológicos de prevención.

Quinto: En relación a los resultados del cuarto objetivo específico entre el desarrollo de conceptos y la productividad del área de facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020, se recomienda a la jefatura no solo aplicar capacitaciones teóricas o prácticas, sino que también desarrollar talleres prácticos en la que el colaborador brinde sus funciones e idea de cómo minimizar el trabajo, de igual manera todos aporten sus funciones e ideas, y en conglomerado todos tengan una idea del trabajo del área y puedan la función y responsabilidad del área a nivel panorámico, también brindar descuentos para conferencias, congresos, et, también se le recomienda enviar a los colaboradores a las reuniones gerenciales para que este pueda ampliar sus conocimientos.

## REFERENCIAS

- ABUARQOUB, I. A. S. (2019). Language barriers to effective communication. *Utopia y Praxis Latinoamericana*, 24, 64–77.
- Álvarez, B., Freire, D. y Gutiérrez, B. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. Los Ángeles: Universidad de Concepción.
- Álvarez Mendoza, A. T., & Defaz Novillo, S. S. (2019). Relación entre la capacitación del personal y productividad en la industria manufacturera de productos alimenticios del cantón Manta-Ecuador.
- Arévalo-Avecillas, D., Nájera-Acuña, S., & Piñero, E. A. (2018). La Influencia de la Implementación de las Tecnologías de Información en la Productividad de Empresas de Servicios. *Información Tecnológica*, 29(6), 199–212. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642018000600199>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. (6ta. ed.). Caracas: Editorial Episteme, C.A.
- Arias-Gómez, Jesús, y Villasís-Keever, Miguel Ángel, y Miranda Novales, María Guadalupe (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63 (2), 201-206. [Fecha de consulta 1 de julio de 2020]. ISSN: 0002-5151. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4867/486755023011>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. (3ª ed.). México: Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V.
- Banerjee, R., & Wilson, J. K. (2016). Roles of Education in Productivity Growth in Australia, 1860-1939. *Economic Record*, 92(296), 47–66. <https://doi.org/10.1111/1475-4932.12226>

- Baylor, C., Burns, M., McDonough, K., Mach, H., y Yorkston, K. (2019). Teaching Medical Students Skills for Effective Communication with Patients Who Have Communication Disorders. *American Journal of Speech-Language Pathology*, 28(1), 155–164. [https://doi.org/10.1044/2018\\_AJSLP-18-0130](https://doi.org/10.1044/2018_AJSLP-18-0130)
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3a. ed.). Bogotá DC: Colombia Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Camarena Adame, M. E. (2019). Capacitación en las PYME dirigidas por mujeres en la ciudad de México. *Universidad & Empresa*, 21(37), 76–107. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6467>
- Cardoso, G., Papoila, A., Tomé, G., Killaspy, H., King, M., & Caldas-de-Almeida, J. M. (2017). *A cluster randomised controlled trial of a staff-training intervention in residential units for people with long-term mental illness in Portugal: the PromQual trial*. *Social Psychiatry And Psychiatric Epidemiology*, 52(11), 1435–1445. <https://doi.org/10.1007/s00127-017-1416-7>
- Charoensap, A., Virakul, B., Senasu, K., & Ayman, R. (2019). Effect of Ethical Leadership and Interactional Justice on Employee Work Attitudes. *Journal of Leadership Studies*, 12(4), 7–26. <https://doi.org/10.1002/jls.21574>
- Chen, T. (2017). New fuzzy method for improving the precision of productivity predictions for a factory. *Neural Computing & Applications*, 28(11), 3507–3520. <https://doi.org/10.1007/s00521-016-2270-3>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. (10a. ed.). México DF, México: McGRAW-HILL.
- Cláudia de Souza, A., Alexandra Franzen, B., & de Souza Schlichting, T. (2019). Método Na Pesquisa Psicolinguística Sobre Leitura: Técnicas De Coleta De Dados. *Fórum Lingüístico*, 16(2), 3849–3860. <https://doi.org/10.5007/1984-8412.2019v16n2p3849>

- Damiani, M., Pompei, F., & Ricci, A. (2018). *Family Firms and Labor Productivity: The Role of Enterprise-Level Bargaining in the Italian Economy*. *Journal of Small Business Management*, 56(4), 573–600. <https://doi.org/10.1111/jsbm.12306>
- Dessler, G. (2015). *Administración de recursos humanos*. (14a. ed.). México: Pearson educación S.A.
- De La Cruz Aguagallo, M. J., & Guayasamín Arroba, S. E. (2017). *El financiamiento como eje de desarrollo para las Pymes en el sector textil de la Provincia de Tungurahua (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Carrera Organización de Empresas)*.
- Dirks, J. L. (2019). Effective Strategies for Teaching Teamwork. *Critical Care Nurse*, 39(4), 40–47. <https://doi.org/10.4037/ccn2019704>
- Domínguez A. (2015). *Capacitación y productividad en las mype de abarrotes de morropón (PIURA), Período 2014*. Piura: Universidad católica los ángeles de Chimbote.
- EIObeidy, A. A. (2016). The role of education and training in enhancing labour productivity in Arab countries in Africa. *International Journal of Training & Development*, 20(3), 238–245. <https://doi.org/10.1111/ijtd.12078>
- Feltrinelli, E., Gabriele, R., & Trento, S. (2017). The Impact of Middle Manager Training on Productivity: A Test on Italian Companies. *Industrial Relations*, 56(2), 293–318. <https://doi.org/10.1111/irel.12174>
- Fialho, P., Quintini, G., & Vandeweyer, M. (2019). Returns to different forms of job related training: Factoring in informal learning. OECD Social, *Employment & Migration Working Papers*, 231, 1–83. <https://doi.org/10.1787/b21807e9-en>

- GONZÁLEZ, M. G., VILA ALONSO, M., & GUISTADO TATO, M. (2016). Innovación, capacidad productiva, formación en el puesto de trabajo y productividad. *Cuadernos de Gestión*, 16(2), 77–92. <https://doi.org/10.5295/cdg.140513mg>
- HASAN, S. (2018). Great Engines Turn on Small Pivots: A Productivity Analysis of Small-Scale Manufacturing in Punjab, *Pakistan. Journal of Developmental Entrepreneurship*, 23(3), N.PAG. <https://doi.org/10.1142/S1084946718500140>
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.ª ed.) México: McGraw-Hill
- Laredo Duran, L. R. (2016). Capacitación y productividad de los colaboradores de la Corporación ILLIKA SAC del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2016.
- Mankiw, N. (2017). *Principios de Economía*. (7ma. ed.). México DF: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- MARTÍNEZ, J., SALAZAR, C., & AMÉSTICA-RIVAS, L. (2020). ¿Son los Gobiernos locales más eficientes cuando su coalición política está en el Gobierno central? Un estudio para el caso de las municipalidades en Chile. *Estudios de Economía*, 47(1), 49–78.
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. (Spanish). *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 38–47. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>
- Medina Martínez, N. F. (2014). Las variables complejas en investigaciones pedagógicas. *Revista Apuntes Universitarios*, 5(2), 9 – 18. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5198870.pdf>

- Mileman, M y Sibanda, S. (2016). *Mejores su negocio*. Creative Commons Reconocimiento-CompartirIgual 3.0 IGO.
- Miller, S. K., Anganuzzi, A., Butterworth, D. S., Davies, C. R., Donovan, G. P., Nickson, A., Rademeyer, R. A., & Restrepo, V. (2019). Improving communication: the key to more effective MSE processes. *Canadian Journal of Fisheries & Aquatic Sciences*, 76(4), 643–656. <https://doi.org/10.1139/cjfas-2018-0134>
- Mondragón Barrera, M. (2014). uso de la correlación de spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8(1), 98-104. <https://doi.org/10.33881/2011-7191.mct.08111>
- Morán, G. Alvarado, D. (2010) *métodos de investigación* (1ª ed.). México: Pearson.
- Moya, M. y Robles, N. (2010). *Probabilidad y estadística: un enfoque teórico – práctico*. (2da. ed.). Costa Rica: Instituto Tecnológico de Costa Rica.
- Mozumder, S., Chakraborty, S., & Hoque, M. S. (2019). Evaluation of Personal Factors of Workers Affecting Productivity in RMG Sector in Bangladesh. *Tekstilec*, 62(3), 158–165. <https://doi.org/10.14502/Tekstilec2019.62.158-165>
- Niño, O. G. (2012). Costo, volumen, precio y utilidad: dinámica del desempeño financiero industria confecciones infantiles. *Cuadernos de Administración*, 28(47), 53–64. <https://doi.org/10.25100/cdea.v28i47.73>
- Ñaupás, H., Mejía, E y Novoa, E. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis*. (4ta ed.). Bogotá: Ediciones de la U.

- Otzen, Tamara, & Manterola, Carlos. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pabilonia, S. W., Jadoo, M. W., Khandrika, B., Price, J., & Mildenberger, J. D. (2019). BLS publishes experimental state-level labor productivity measures. *Monthly Labor Review*, 1–25. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=137619284&lang=es&site=eds-live>
- Palacios Flores, J. C. (2018). La capacitación y su relación con la productividad laboral de los colaboradores del Área de Marketing y Promoción de la Universidad César Vallejo Chimbote–2018.
- Pinchao S. (2015). *Análisis de los procesos de capacitación y su impacto en la productividad del personal de las medianas empresas del cantón milagro*. Milagro. Ecuador: Universidad estatal de milagro.
- Rindova, V., & Courtney, H. (2020). To Shape or Adapt: Knowledge Problems, Epistemologies, and Strategic Postures under Knightian Uncertainty. *Academy of Management Review*, 45(4), 787–807. <https://doi.org/10.5465/amr.2018.0291>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. (12a. ed.). México: Pearson educación S.A.
- Rojas, F. (2018). *Capacitación y desempeño laboral*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Rosario Villarrea, M. A., Ocaña Fernández, Y., Capillo Chávez, C. H., Lavado Rodríguez, A. B., El Homrani, M., & Arias Romero, S. M. (2019). Factores que inciden en la gestión de proyectos de investigación científica. (Spanish).

Apuntes Universitarios: Revista de Investigación, 9(1), 46–67.  
<https://doi.org/10.17162/au.v1i1.349>

Rubio Ríos, A. (2016). Capital humano y sociedad de control. *Cuadernos de Filosofía Latinoamericana*, 37(115), 103–126.  
<https://doi.org/10.15332/s0120-8462.2016.0115.04>

Sáenz, M. (2017). *Impacto de la capacitación en la mejora de la productividad en una planta de lubricantes*. Perú: In Crescendo. Institucional.

Samargandi, N. (2018). Determinants of Labor Productivity in MENA Countries. *Emerging Markets Finance & Trade*, 54(5), 1063–1081.  
<https://doi.org/10.1080/1540496X.2017.1418658>

Silva Ramírez, J. S. (2019). La capacitación laboral y productividad de los trabajadores del Poder Judicial de Lima Este, 2018.

Soler Cárdenas, Silvio Faustino, & Soler Pons, Lisbet. (2012). Usos del coeficiente alfa de Cronbach en el análisis de instrumentos escritos. *Revista Médica Electrónica*, 34(1), 01-06. Recuperado en 01 de julio de 2020, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242012000100001&lng=es&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242012000100001&lng=es&tlng=pt).

Soria-Barreto, K. L., & Cleveland-Slimming, M. R. (2020). Percepción de los estudiantes de primer año de ingeniería comercial sobre las competencias de pensamiento crítico y trabajo en equipo. *Formación Universitaria*, 13(1), 103–113. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062020000100103>

Spencer, B., Abadi, A., Bartle, J., Sudmeyer, R., Van Gent, S., Gibberd, M., & Zerihun, A. (2021). Determinants of the economic viability of mallee eucalypts as a short rotation coppice crop integrated into farming systems of Western Australia. *GCB Bioenergy*, 13(1), 242–256.  
<https://doi.org/10.1111/gcbb.12775>

Twyman, N. W., Proudfoot, J. G., Cameron, A.-F., Case, E., Burgoon, J. K., & Twitchell, D. P. (2020). Too Busy to Be Manipulated: How Multitasking with Technology Improves Deception Detection in Collaborative Teamwork. *Journal of Management Information Systems*, 37(2), 377–395. <https://doi.org/10.1080/07421222.2020.1759938>

Valentin Flores, E. W. (2017). La capacitación y la productividad de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Los Olivos–2017.

Vizcarra Vizcarra, N. L., González Velásquez, S., & Guerrero Muñoz, D. R. (2017). Relación Entre Transferencia De Tecnología Y Productividad De La Incubadora De Negocios: Evidencias De Universidades Tecnológicas De México (Technology Transfer and its Relationship with Businesses Incubator Productivity at Technological Universities of Mexico). *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 10(3), 29-39.

Weinrich, H., Cannice, M. y Koontz, H. (2017). *Administración, una perspectiva global y empresarial*. (15a. ed.). México: McGRAW-HILL/ Interamericana Editores S.A.

## ANEXOS

### Anexo 01: Matriz de operacionalización de las variables

Tabla 16

#### Operacionalización de la variable capacitación

VARIA-BLE	DEFINICIÓN CON-CEPTUAL	DEFINICIÓN OPE-RACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDI-CIÓN
CAPACITACIÓN	Según Idalberto Chiavenato (2017)  Gestión de talento humano. indica que la capacitación es la evolución formativa de corto periodo, aplicada de manera ordenada y estructurada, a través del cual los individuos consiguen conocimientos, incrementan capacidades y destrezas para lograr los objetivos que se determinaron por la organización." (p. 387)	La presente variable "capacitación" será medida en referencia a la información transmitida; el incremento de actitudes, habilidades y conceptos. En un cuestionario de 30 ítems en el cual se identificará la percepción del trabajador de la clínica Oncosalud	Transmisión de información	Emisor	1,2	Ordinal de Likert 1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre
				Información	3	
			Desarrollo de habilidades	Receptor	4	
				Programas de capacitación	5,6	
			Desarrollo o modificación de actitudes	Evaluación conocimiento	7,8 9	
				Orientación a resultados	10,11	
				Eficiencia	12,13	
				Vocación de profesión	14,15	
			Desarrollo de conceptos	Trabajo en equipo	16,17	
				Relacionamiento Interpersonal	18 19,20	
				Reflexionar	21,22	
			Desarrollo de conceptos	Intrapersonal	23,24	
				Formación	25,26	
				Planteamiento	27,28	
	Soluciones	29,30				

Tabla 17

#### Operacionalización de la variable productividad

VARIA-BLE	DEFINICIÓN CON-CEPTUAL	DEFINICIÓN OPE-RACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDI-CIÓN
PRODUCTIVIDAD	De acuerdo con Mankiw, N. (2017), indica que "es el número de bienes y servicios elaborados referente a cada unidad de factor de producción de una determinada faena." (p. 527).	La productividad se medirá en función al Capital físico por trabajador, Capital humano por trabajador, Recursos naturales por trabajador y el Conocimiento tecnológico. En un cuestionario de 30 ítems en el que se identificará la percepción de los colaboradores de la clínica Oncosalud S.A.C.	Capital físico por trabajador	Maquinaria	1,2	Ordinal de Likert 1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre
				Materiales	3,4	
			Capital humano por trabajador	Instalaciones	5,6	
				Herramientas	7,8	
				Sistema Utilizado	9,10	
				Instrucción	11,12	
			Recursos naturales por trabajador	Entrenamiento	13,14	
				Experiencia	15,16	
				Eficiencia	17,18	
			Conocimiento tecnológico	Capacidades Humanas	19,20	
				Eficacia	21,22	
				Medio Ambiente	23	
				Comprensión Para Producir	24,25	
				Software	26	
	Maquinaria	27				
	Programas	28				
	Gestión	29, 30				

## Anexo 02: Instrumento de medición

### Cuestionario: capacitación

		N	CS	A	CS	S
	<b>Transmisión de información</b>					
1	El capacitador es el indicado para transferir el mensaje.					
2	El método que usan los capacitadores para transmitir el mensaje es el correcto.					
3	La información que brinda el capacitador es la correcto.					
4	Tus dudas son despejadas después de recibir la capacitación					
5	Los programas de capacitación organizada por la empresa son constantes.					
6	Los programas de capacitación son controlados para verificar que la información llegue al colaborador					
7	Se evalúa al personal después de haber recibido el programa de capacitación.					
8	Las evaluaciones varían según el rol que desempeña en el área					
9	Tiene conocimiento de la información general de la empresa.					
	<b>Desarrollo de habilidades</b>					
10	Propone planes de acción que faciliten el logro de objetivos					
11	Propone planes de acción que faciliten el logro de los objetivos,					
12	Propone acciones de mejora durante el desarrollo del Plan de Acción					
13	Administra los recursos necesarios para cumplir sus objetivos, controlando el uso de los mismos con transparencia.					
14	Muestra compromiso y responsabilidad adaptando su accionar a las necesidades de tus compañeros.					
15	Evalúa las diferentes alternativas existentes para facilitar una respuesta integral y sustentada.					
16	Está atento con tus compañeros ofreciendo orientación, aun cuando no sea su función directa o no se lo soliciten.					
17	Participa de forma activa en las tareas de equipo manifestando su disposición a colaborar.					
	<b>Desarrollo o modificación de actitudes</b>					
18	Realiza relaciones interpersonales adecuadas frente a los miembros del equipo.					
19	Muestra lealtad hacia la empresa y compañeros de trabajo					
20	Su conducta muestra lo implicado que esta con la empresa.					
21	Puede responder de manera asertiva a situaciones agresivas con tus compañeros					
22	El personal puede enfocarse en la solución de un problema antes de buscar culpables.					
23	El personal puede responsabilizarse de las malas decisiones que toma.					
24	Se encuentra emocionalmente preparado para desarrollar su trabajo.					
	<b>Desarrollo de conceptos</b>					
25	La empresa realiza línea de carrera para los colaboradores.					
26	Se realiza una formación especial para desarrollar las capacidades de abstracción para los empleados.					
27	Crea modelos o esquemas que ayudan a lograr el objetivo cumpliendo con los estándares de calidad establecidos.					
28	Puede transmitir ideas, sin necesidad de tener delante los objetos o las personas de las que se están hablando.					
29	Plantea ideas que ha generado una mejora para la empresa y para asegurar estándares de calidad.					
30	Tiene la capacidad de definir infinidad de estrategias para la solución de problemas reales.					

## Cuestionario: productividad

		N	CS	A	CS	S
	<b>Capital físico por trabajador</b>					
31	Las maquinarias que usa para desempeñar sus funciones son los adecuados.					
32	Cada personal tiene su propia maquinaria de trabajo.					
33	Cuenta con los materiales apropiados para realizar tus labores.					
34	Los materiales son renovados con frecuencia.					
35	Con frecuencia remodela la empresa las instalaciones.					
36	Las instalaciones son las adecuadas para realizar tus labores.					
37	El internet que utiliza la empresa es adecuado para realizar tu producción.					
38	Los motores de búsqueda que se usa para realizar tus labores son los adecuados.					
39	El software que utiliza la empresa es rápido para la función a realizar.					
40	El software que utiliza la empresa es de uso sencillo al realizar sus funciones.					
	<b>Capital humano por trabajador</b>					
41	El personal contratado tiene un apropiado grado de instrucción					
42	El personal que contrata la empresa esta instruido para el puesto.					
43	Sientes que el área te brinda el entrenamiento apropiado.					
44	Te sientes completamente capacitado para desempeñar las funciones.					
45	Crees tener la experiencia necesaria para desenvolverte en tu puesto de trabajo.					
46	La empresa contrata personal con experiencia en el puesto.					
47	Realizas tu trabajo de forma eficiente.					
48	El área en general sabe ahorrar tiempo y administrar bien sus recursos.					
49	Tiene las capacidades para producir más que los otros colaboradores.					
50	Los colaboradores deben contar con las mismas capacidades humanas para el puesto de trabajo.					
51	El área en conjunto llega a su meta establecida.					
52	Tu Jefe a cargo te ha felicitado por cumplir tus metas individuales.					
	<b>Recursos naturales por trabajador</b>					
53	Creo que el medio ambiente aumenta los recursos naturales para una mejor producción.					
	<b>Recursos naturales por trabajador</b>					
54	Has creado alguna vez un método para hacer el trabajo más fácil, utilizando la tecnología.					
55	Tienes idea de cómo funciona el conglomerado de la producción del área en general.					
56	Descubres nuevas herramientas dentro del software, incluso que tus superiores no sabían.					
57	Las maquinarias que usan en el área son de alto nivel tecnológico.					
58	Crees que los programas usados para la producción tienen un alto nivel tecnológico.					
59	Implementa nuevos programas para una mejor producción					
60	Realiza un buen uso de los celulares para gestionar algún tema en específico					



¿Qué relación existe entre el desarrollo de actitudes del colaborador y la productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020?

Establecer la relación entre el desarrollo de actitudes del colaborador y la productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020.

¿Qué relación existe entre el desarrollo de conceptos del colaborador y la productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020?

Establecer la relación entre el desarrollo de conceptos del colaborador y la productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020.

dor, Recursos naturales por trabajador y el Conocimiento tecnológico. En un cuestionario de 30 ítems en el que se identificara la percepción de los colaboradores de la clínica Oncosalud S.A.C.

Experiencia	15,16	4=Casi siempre 5=Siempre
Eficiencia	17,18	
Capacidades Humanas	19,20	
Eficacia	21,22	
Recursos naturales por trabajador	Medio Ambiente	23
Conocimiento tecnológico	Comprensión Para Producir	24,25
	Software	26
	Maquinaria	27
	Programas	28
	Gestión	29, 30

**Anexo 04:** Tabla de especificaciones.

Tabla 19

*Tabla de especificaciones de la variable capacitación*

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO (%)	INDICADORES	ÍTEMS	CANTIDAD
CAPACITACIÓN	Transmisión de información	30.00	Emisor	1,2	9
			Información	3	
			Receptor	4	
			Programas de capacitación	5,6	
			Evaluación	7,8	
	Desarrollo de habilidades	26.67	conocimiento	9	8
			Orientación a resultados	10,11	
			Eficiencia	12,13	
			Vocación de profesión	14,15	
	Desarrollo o modificación de actitudes	23.33	Trabajo en equipo	16,17	7
			Relacionamiento	18	
			Interpersonal	19,20	
			Reflexionar	21,22	
	Desarrollo de conceptos	20.00	Intrapersonal	23,24	6
			Formación	25,26	
			Planteamiento	27,28	
TOTAL		100	Soluciones	29,30	30

Tabla 20

*Tabla de especificaciones de la variable productividad*

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO (%)	INDICADORES	ÍTEMS	CANTIDAD
PRODUCTIVIDAD	Capital físico por trabajador	33.33	Maquinaria	1,2	10
			Materiales	3,4	
			Instalaciones	5,6	
			Herramientas	7,8	
			Sistema Utilizado	9,10	
	Capital humano por trabajador	40.00	Instrucción	11,12	12
			Entrenamiento	13,14	
			Experiencia	15,16	
			Eficiencia	17,18	
			Capacidades Humanas	19,20	
	Recursos naturales por trabajador	3.33	Eficacia	21,22	1
			Medio Ambiente	23	
	Conocimiento tecnológico	23.33	Comprensión Para Producir	24,25	7
			Software	26	
			Maquinaria	27	
			Programas	28	
Gestión			29, 30		
TOTAL		100			30

## Anexo 05: Validación de jueces



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Matriz de Operacionalización

#### Variable: Capacitación

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION			
CAPACITACION	Según Idalberto Chiavenato (2017) Gestión de talento humano. indica que la capacitación es la evolución formativa de corto periodo, aplicada de manera ordenada y estructurada, a través del cual los individuos consiguen conocimientos, incrementan capacidades y destrezas para lograr los objetivos que se determinaron por la organización." (p. 322)	La capacitación del personal se medirá en función a la transmisión de información; el desarrollo de habilidades, actitudes, y conceptos. En un cuestionario de 30 ítems en el que se identificara la percepción de los colaboradores de la empresa Leña Y Carbón S.A.C.	Transmisión de información	Emisor	1,2	Ordinal de Likert			
				Receptor	3,4				
				Programas de capacitación	5,6				
				Evaluación	7,8				
			Desarrollo de habilidades	conocimiento	9	Desarrollo o modificación de actitudes	Orientación a resultados	10,11	1=Nunca
				Eficiencia	12,13		2=Casi nunca		
				Vocación de servicio	14,15		3=A veces		
				Trabajo en equipo	16,17		4=Casi siempre		
			Desarrollo de conceptos	Relacionamiento	18	Desarrollo de conceptos	Interpersonal	19,20	5=Siempre
				Reflexionar	21,22		Intrapersonal	23,24	
				Formación	25,26		Planteamiento	27,28	
				Soluciones	29,30				

Fuente: adaptado de Chiavenato (2017)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: EDGAR LINDO GAMARRA ..... DNI: 32650876 .....

Especialidad del validador: ADMINISTRACION .....

27 de 11 del 2019

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

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

Firma del Experto Informante.

Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: OSCAR AUGUSTO BURGOS VERA DNI: 10673756

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

27 de 11 del 2019

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

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

Firma del Experto Informante.  
Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: EDGAR LINO STAMARRA DNI: 32650876

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR

27 de 11 del 2019

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

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

Firma del Experto Informante.  
Especialidad



Matriz de Operacionalización

Variable: PRODUCTIVIDAD

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
Productividad	De acuerdo con Mankiw, N. (2017), indica que "es el número de bienes y servicios elaborados referente a cada unidad de factor de producción de una determinada faena." (p. 527).	La productividad se medirá en función al Capital físico por trabajador, Capital humano por trabajador, Recursos naturales por trabajador y el Conocimiento tecnológico. En un cuestionario de 30 ítems en el que se identificara la percepción de los colaboradores de la clínica Oncosalud S.A.C.	Capital físico por trabajador	Maquinaria	1,2	Ordinal de Likert
				Materiales	3,4	
			Capital humano por trabajador	Instalaciones	5,6	1=Nunca
				Herramientas	7,8	
				Sistema Utilizado	9,10	2=Casi nunca
				Instrucción	11,12	
				Entrenamiento	13,14	3=A veces
				Experiencia	15,16	
				Eficiencia	17,18	4=Casi siempre
				Capacidades Humanas	19,20	
				Eficacia	21,22	
				Medio Ambiente	23,24	
			Conocimiento tecnológico	Comprensión Para Producir	25,26	5=Siempre
				Software	27	
Maquinaria	28					
Programas	29					
				Gestión	30	

Fuente: adaptado de Mankiw (2017)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Rox Wilfredo Razo Conza    DNI: 09809744

Especialidad del validador: Administración de Empresas

.....de..... del 201...

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

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

09809744

Firma del Experto Informante.

Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Rodrigo Villavicencio Rosales Coronado    DNI: 09809744

Especialidad del validador: Administración de Empresas

.....de..... del 201...

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

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

Firma del Experto Informante.

Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ..... OSCAR AUGUSTO BURGOS VERA .....    DNI: ..... 10673752 .....

Especialidad del validador: ..... ADMINISTRADOR DE EMPRESAS .....

..... 27 de ..... 11 del 201..... 9 .....

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

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

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

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

Firma del Experto Informante.

Especialidad

## Anexo 06: Detalle de resultados de la V-AIKEN

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

V = V de Aiken

$\bar{x}$  = Promedio de calificación de jueces

k = Rango de calificaciones (Max-Min)

l = calificación más baja posible

Tabla 21

*Detalle de la V- Aiken*

N° Ítems		□	DE	V Aiken
Ítem 1	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 2	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 3	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 4	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 5	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 6	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 7	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 8	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 9	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 10	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 11	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 12	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 13	Relevancia	4	0.00	1.00

	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 14	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 15	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 16	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 17	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 18	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 19	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 20	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 21	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 22	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 23	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 24	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 25	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 26	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 27	Relevancia	4	0.00	1.00

	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 28	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 29	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 30	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 31	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 32	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 33	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 34	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 35	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 36	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 37	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 38	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 39	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 40	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 41	Relevancia	4	0.00	1.00

	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 42	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 43	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 44	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 45	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 46	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 47	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 48	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 49	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 50	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 51	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 52	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 53	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 54	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 55	Relevancia	4	0.00	1.00

	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 56	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 57	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 58	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 59	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 60	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00

#### Anexo 07: Detalle de confiabilidad

Tabla 22

*Estadísticas de fiabilidad de la variable capacitación*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,962	30

Tabla 23

*Estadísticas de total de elemento de la variable capacitación*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El capacitador es el indicado para transferir el mensaje.	89,03	176,447	,887	,959
El método que usan los capacitadores para transmitir el mensaje es el correcto.	89,10	179,266	,734	,961

La información que brinda el capacitador es la correcto.	89,33	175,057	,942	,959
Tus dudas son despejadas después de recibir la capacitación	89,13	183,085	,653	,961
Los programas de capacitación organizada por la empresa son constantes.	89,03	198,723	,000	,964
Los programas de capacitación son controlados para verificar que la información llegue al colaborador	89,13	191,016	,489	,962
Se evalúa al personal después de haber recibido el programa de capacitación.	89,43	197,978	,035	,965
Las evaluaciones varían según el rol que desempeña en el área	89,23	201,564	-,260	,965
Tiene conocimiento de la información general de la empresa.	89,03	189,895	,688	,961
Propone planes de acción que faciliten el logro de objetivos	89,33	171,540	,976	,959
Propone planes de acción que faciliten el logro de los objetivos,	89,33	172,644	,932	,959
Propone acciones de mejora durante el desarrollo del Plan de Acción	89,33	175,057	,942	,959
Administra los recursos necesarios para cumplir sus objetivos, controlando el uso de los mismos con transparencia.	88,53	180,257	,982	,959
Muestra compromiso y responsabilidad adaptando su accionar a las necesidades de tus compañeros.	88,83	185,178	,793	,960

Evalúa las diferentes alternativas existentes para facilitar una respuesta integral y sustentada.	88,70	183,252	,777	,960
Está atento con tus compañeros ofreciendo orientación, aun cuando no sea su función directa o no se lo soliciten.	89,33	184,575	,776	,960
Participa de forma activa en las tareas de equipo manifestando su disposición a colaborar.	88,63	186,999	,842	,960
Realiza relaciones interpersonales adecuadas frente a los miembros del equipo.	88,73	188,202	,806	,961
Muestra lealtad hacia la empresa y compañeros de trabajo	88,73	191,926	,509	,962
Su conducta muestra lo implicado que esta con la empresa.	88,13	200,257	-,188	,965
Puede responder de manera asertiva a situaciones agresivas con tus compañeros	88,70	185,941	,751	,961
El personal puede enfocarse en la solución de un problema antes de buscar culpables.	88,73	189,306	,717	,961
El personal puede responsabilizarse de las malas decisiones que toma.	88,83	185,178	,793	,960
Se encuentra emocionalmente preparado para desarrollar su trabajo.	88,43	183,633	,654	,961
La empresa realiza línea de carrera para los colaboradores.	88,73	189,306	,717	,961
Se realiza una formación especial para desarrollar las capacidades de abstracción para los empleados.	89,03	198,723	,000	,964

Crea modelos o esquemas que ayudan a lograr el objetivo cumpliendo con los estándares de calidad establecidos.	89,43	190,737	,562	,962
Puede transmitir ideas, sin necesidad de tener delante los objetos o las personas de las que se están hablando.	88,63	186,999	,842	,960
Plantea ideas que ha generado una mejora para la empresa y para asegurar estándares de calidad.	89,33	176,851	,864	,960
Tiene la capacidad de definir infinidad de estrategias para la solución de problemas reales.	89,00	178,483	,721	,961

Tabla 24

*Estadísticas de fiabilidad de la variable productividad.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	30

Tabla 25

*Estadísticas de total de elemento de la variable productividad*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Las maquinarias que usa para desempeñar sus funciones son los adecuados.	84,43	209,426	,772	,962
Cada personal tiene su propia maquinaria de trabajo.	84,30	208,700	,847	,962

Cuenta con los materiales apropiados para realizar tus labores.	84,73	206,202	,777	,962
Los materiales son renovados con frecuencia.	85,13	207,430	,850	,962
Con frecuencia remodela la empresa las instalaciones.	84,93	219,995	,352	,965
Las instalaciones son las adecuadas para realizar tus labores.	84,93	209,857	,634	,963
El internet que utiliza la empresa es adecuado para realizar tu producción.	84,93	213,926	,566	,964
Los motores de búsqueda que se usa para realizar tus labores son los adecuados.	84,73	210,754	,570	,964
El software que utiliza la empresa es rápido para la función a realizar.	84,93	200,754	,910	,961
El software que utiliza la empresa es de uso sencillo al realizar sus funciones.	84,93	195,513	,904	,961
El personal contratado tiene un apropiado grado de instrucción	85,03	204,378	,854	,962
El personal que contrata la empresa esta instruido para el puesto.	85,03	204,240	,861	,962
Sientes que el área te brinda el entrenamiento apropiado.	84,73	197,168	,917	,961
Te sientes completamente capacitado para desempeñar las funciones.	84,43	214,392	,718	,963
Crees tener la experiencia necesaria para desenvolverte en tu puesto de trabajo.	84,63	201,206	,819	,962
La empresa contrata personal con experiencia en el puesto.	85,13	214,533	,660	,963

Realizas tu trabajo de forma eficiente.	84,43	214,392	,718	,963
El área en general sabe ahorrar tiempo y administrar bien sus recursos.	84,93	205,444	,843	,962
Tiene las capacidades para producir más que los otros colaboradores.	84,60	221,283	,227	,965
Los colaboradores deben contar con las mismas capacidades humanas para el puesto de trabajo.	84,83	207,592	,795	,962
El área en conjunto llega a su meta establecida.	84,83	212,833	,533	,964
Tu Jefe a cargo te ha felicitado por cumplir tus metas individuales.	84,90	211,748	,598	,963
Cree que el medio ambiente aumenta los recursos naturales para una mejor producción.	84,83	217,937	,284	,966
Has creado alguna vez un método para hacer el trabajo más fácil, utilizando la tecnología.	85,03	209,206	,634	,963
Tienes idea de cómo funciona el conglomerado de la producción del área en general.	85,03	203,757	,883	,961
Descubres nuevas herramientas dentro del software, incluso que tus superiores no sabían.	85,23	221,840	,153	,966
Las maquinarias que usan en el área son de alto nivel tecnológico.	84,83	214,489	,600	,963
Creer que los programas usados para la producción tienen un alto nivel tecnológico.	84,73	210,547	,720	,963

Implementa nuevos programas para una mejor producción	85,13	219,361	,325	,965
Realiza un buen uso de los celulares para gestionar algún tema en específico	83,90	209,817	,697	,963

## Anexo 08: Base de datos

Base de datos de la variable capacitación.

VARIABLE: "CAPACITACION"																														D1	D2	D3	D4	X						
Encuestados	DIMENSIÓN 1: TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN									DIMENSIÓN 2: DESARROLLO DE HABILIDADES						DIMENSIÓN 3: DESARROLLO DE ACTITUDES						DIMENSIÓN 4: DESARROLLO DE CONCEPTOS																		
	Emisor		Información		Receptor		Programas de capacitación			Evaluación		conocimiento		Orientación a resultados		Eficiencia		Vocación de profesión		Trabajo en equipo		Reconocimiento	Interpersonal		Reflexionar		Intrapersonal		Formación		Planteamiento		Soluciones							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30										
1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	24	26	27	22	99
2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	5	3	3	3	4	4	5	28	28	26	22	104	
3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	26	27	24	21	98		
4	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	22	21	22	16	81		
5	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	23	20	22	15	80		
6	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	25	20	22	16	83		
7	5	5	5	5	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	37	38	30	22	127		
8	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	25	22	23	16	86		
9	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	24	21	22	15	82		
10	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	25	20	22	16	83		
11	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	24	21	22	15	82		
12	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	25	20	22	16	83		
13	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	24	26	27	22	99		
14	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	3	3	3	4	4	3	28	28	26	20	102
15	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	23	20	22	15	80	
16	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	25	20	22	16	83		
17	5	3	5	5	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	35	38	30	22	125		
18	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	25	22	23	16	86	
19	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	25	20	22	16	83		
20	5	5	5	5	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	37	38	28	22	125	
21	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	25	20	23	16	84		
22	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	24	21	22	15	82		
23	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	26	27	24	21	98	
24	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	22	21	22	16	81	
25	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	23	20	22	15	80	
26	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	25	20	22	16	83		
27	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	24	26	27	22	99	
28	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	3	3	3	4	4	5	28	28	26	22	104			
29	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	26	27	24	21	98		
30	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	22	21	22	16	81	

## Base de datos de la variable productividad.

VARIABLE: "PRODUCTIVIDAD"																																				
Encuesta	DIMENSION 1: CAPITAL FISICO POR TRABAJADOR								DIMENSION 2: CAPITAL HUMANO POR TRABAJADOR								DIMEN Ambie ...	DIMENSION 4: CONOCIMIENTO TECNOLÓGICO						D1	D2	D3	D4	Y								
	Maquinaria	Materiales	Instalaciones	Herramientas	Sistema Utilizado	Instrucción	Entrenamiento	Experiencia	Eficiencia	Capacidades Humanas	Eficacia	Comprensión Para Producir	Software	Maquinaria	Programas	Gestión																				
1	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	34	42	3	22	101	
2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	37	42	3	25	107
3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	2	3	3	2	4	33	40	4	19	96
4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	4	26	31	2	19	78	
5	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	26	29	2	18	75
6	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	25	28	3	17	73	
7	5	5	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	40	47	3	27	117
8	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	23	34	3	18	78	
9	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	2	2	2	2	3	2	4	25	33	4	17	79	
10	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	25	28	2	21	76	
11	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	2	2	2	2	3	2	4	25	33	4	17	79	
12	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	25	28	2	21	76	
13	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	34	42	3	22	101
14	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	37	42	3	23	105	
15	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	26	29	2	18	75	
16	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	25	28	3	17	73	
17	5	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	38	47	3	27	115
18	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	23	34	3	18	78	
19	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	25	28	3	17	73
20	5	5	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	5	40	45	3	27	115	
21	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	23	32	3	18	76
22	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	2	2	2	3	2	4	25	33	4	17	79	
23	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	2	3	3	2	4	33	40	4	19	96	
24	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	4	26	31	2	19	78	
25	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	26	29	2	18	75	
26	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	4	25	28	2	21	76	
27	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	34	42	3	22	101	
28	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	5	37	42	3	25	107		
29	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	2	3	3	2	4	33	40	4	19	96	
30	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	4	26	31	2	19	78	

## Anexo 09: Evidencias



Exceso de documentos pendientes por facturar, evidencia física

Gmail | Q ambulatorio hora

### AMBULATORIO HORAS EXTRAS NOVIEMBRE

**Elvis Emmanuel Taquillo Rivera** - [emtaquillo@onco.pe](mailto:emtaquillo@onco.pe)  
 para Hector Lourdes OJANA, Marco +  
 Extrínseco Hector Buenas Noches,

Mediante el presente solicito la VBP para la programación del equipo ambulatorio.  
 La programación comprende el avance de la CARITA JULIO - CIERRE H.H.M.M. - CIERRE MES

ONCOCENTER PERU S.A.C.  
 PROGRAMACION HORAS EXTRAS MES/NOVIEMBRE

MES/NOVIEMBRE 2019	Ejecutivos							
	Diana López		Lourdes Rodríguez		Elvis Taquillo		Marlene López	
	Sábado	Hora Extra	Sábado	Hora Extra	Sábado	Hora Extra	Sábado	Hora Extra
Miércoles 13/10/2019	x	x	x	x	00:30-08:00	01:30	08:00-10:00	02:00
Abril 14/10/2019	07:00-09:00	01:30	07:00-09:00	01:30	x	x	x	x
Viernes 15/10/2019	07:00-09:00	01:00	07:00-09:00	01:00	x	x	x	x
Lunes 18/10/2019	x	x	07:00-09:00	01:00	08:00-09:00	02:00	x	x
Martes 19/10/2019	07:30-09:00	01:30	07:30-09:00	01:30	x	x	x	x
Miércoles 20/10/2019	x	x	x	x	00:30-10:00	00:30	08:00-10:00	02:00
Abril 21/10/2019	07:00-09:00	01:00	07:00-09:00	01:00	x	x	x	x
Viernes 22/10/2019	07:00-09:00	01:00	07:00-09:00	01:00	07:00-09:00	01:00	07:00-09:00	01:00
Sábado 23/10/2019	07:30-09:00	01:30	07:30-09:00	01:30	x	x	x	x
Miércoles 27/10/2019	x	x	08:00-10:00	01:00	06:30-10:00	00:30	08:00-10:00	02:00
Abril 28/10/2019	07:00-09:00	01:00	07:00-09:00	01:00	x	x	x	x
Viernes 29/10/2019	07:00-09:00	01:00	x	x	07:00-09:00	01:00	07:00-09:00	01:00
<b>Sábado 30/10/2019</b>	<b>08:00-10:00</b>	<b>01:00</b>	<b>08:00-10:00</b>	<b>01:00</b>				
<b>Total Horas</b>		<b>30:00</b>		<b>30:30</b>		<b>14:00</b>		<b>11:00</b>

Elvis Emmanuel Taquillo Rivera  
 Ejecutivo de Facturación y Liquidaciones  
 Av. Guardia Civil 571 - San Boja - Lima  
 Teléfono: 5177900 Anejo 2252  
[emtaquillo@onco.pe](mailto:emtaquillo@onco.pe)

Programación de colaboradores a realizar excesivas horas extras.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	
3	PENDIENTE POR FACTURAR - PERIODO 2019														
4	AL 30 ABRIL DEL 2020														
5	ONCOSALUD	ENE 2019	FEB 2019	MAR 2019	ABR 2019	MAY 19	JUN 19	JUL 19	AGO 19	SET 19	OCT 19	NOV 19	DIC 19	RESULTADO TOTAL	
6	Hospitalario COS - PXS	75.00	0.00	75,094.53	0.00	0.00	0.00	2,982.22	183,262.31	16,055.62	49,981.88	43,870.22	122,027.15	493,348.93	
7	Emergencia COS	-	-	-	-	11,649.00	5,177.94	5,162.21	9,775.03	4,475.38	1,079.08	12,244.57	4,744.11	54,307.33	
8	Preventivo Manografía - PXS	3,970.00	0.00	360.00	28,800.00	19,170.00	180.00	35,840.00	58,410.00	61,830.00	31,860.00	102,510.00	142,740.00	484,470.00	
9	Oncotype	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00	
10	Imágenes: Resonancia y Tomografía	-	-	-	-	386.58	946.40	0.00	605.59	1,419.60	0.00	857.19	729.00	4,944.36	
11	PROCEDIMIENTO: - CEX - HOS - P X S (Nicotina, Prom, Retencion, proced. cara mayor 4cm, Radiología Intervencionista, Cuidados Paliat. Ter. Del Dolor Ambul. Y Dom.)	-	-	-	-	474,365.40	566,105.73	493,655.58	509,628.31	753,187.87	521,771.36	514,394.64	476,753.35	4,309,862.24	
12	HOSPITALARIO - UMDG (Hospit.Emerg.Total C	0.00	35,518.32	1,047,790.44	665,968.50	0.00	0.00	0.00	0.00	152,466.40	92,462.36	70,881.96	0.00	2,065,087.98	
13	PREVENTIVO - UMDG	40,991.04	100,809.36	297,890.24	329,281.29	341,621.22	312,828.05	322,570.10	296,807.79	121,234.40	208,696.36	186,397.89	138,986.56	2,698,114.32	
14	QUIMIOTERAPIA AMB - UMDG / QT AMB (HO	0.00	0.00	0.00	0.00	10,823.87	10,869.42	59,212.39	43,477.69	41,354.83	55,923.32	22,267.28	24,781.92	268,710.72	
15	AMBULATORIO TRATAMIENTO - UMDG	503,018.76	315,602.28	257,255.64	444,672.12	287,941.54	217,946.08	328,824.87	810,629.73	337,420.51	411,194.12	4,164,488.01	4,696,132.25	12,765,106.02	
16	TOTAL ONCOSALUD S/	547,054.80	451,929.36	1,678,390.85	1,468,721.91	1,145,957.61	1,114,053.62	1,248,047.37	1,912,356.45	1,489,444.61	1,372,968.59	5,117,891.77	5,600,894.37	23,147,951.90	
17		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		
19	TERCEROS	ENE 2019	FEB 2019	MAR 2019	ABR 2019	MAY 19	JUN 19	JUL 19	AGO 19	SET 19	OCT 19	NOV 19	DIC 19	RESULTADO TOTAL	
20	Hospitalario COS	0.00	1,685.36	24,287.55	0.00	16,080.32	125,624.89	11,590.88	406.60	6,462.49	30.60	16,013.22	164,255.12	366,436.83	
21	Emergencia COS	836.06	317.14	1,705.91	939.93	192.54	4,506.62	1,135.16	607.62	1,409.49	0.00	632.02	1,647.63	13,930.12	
22	CEX	39,457.74	20,609.80	26,155.55	23,956.61	34,270.79	60,645.33	15,942.47	13,641.04	29,843.59	22,437.24	21,676.92	107,714.15	416,351.44	
23	COS (OSB) COS	25,792.65	7,452.24	12,077.09	7,206.55	1,912.81	38,420.28	9,232.61	8,704.06	27,603.72	19,911.17	11,077.63	13,603.71	-	
24	Sede San Boja (SBO) CENTER	2,941.83	3,579.45	11,510.54	10,774.58	18,304.15	11,840.61	6,452.17	2,695.20	1,721.95	2,326.53	-	-	-	
25	Sede OCC (OCC) CENTER	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10,346.29	95,210.44	-	
26	Sede Encalada CENTER	487.82	-	-	-	-	-	-	-	-	-	168.00	-	-	
27	Sede Benavides CENTER	771.73	1,322.69	1,359.80	503.24	1,074.76	352.73	-	906.26	27.30	119.54	-	-	-	
28	Sede San Isidro CENTER	9,483.70	8,255.42	1,200.16	5,472.25	12,075.07	10,031.92	267.69	1,335.53	490.62	80.00	85.00	-	-	
29	TOTAL S/	40,793.80	22,613.30	52,149.00	24,896.54	50,543.63	190,776.85	28,668.51	14,655.26	37,715.97	22,467.84	30,322.16	273,616.91	796,718.39	
30															
31	MEDICSER	ENE 2016	FEB 2016	MAR 2016	ABR 2016	MAY 16	JUN 16	JUL 16	AGO 16	SET 16	OCT 16	OCT 16	DIC 16	RESULTADO TOTAL	
32	Medicser COS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00	
33	TOTAL TERCEROS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
34	TOTALES S/	587,349	474,542	1,730,540	1,493,618	1,196,501.25	1,304,838	1,276,746	1,927,252	1,527,460	1,395,436	5,156,214	5,874,511	23,944,670	
36	TOTAL PENDIENTE 2019	23,944,670													
37															
38	TOTAL PENDIENTE	RESULTADO	TOTAL	No tomar en cuenta:											
39	2014 S/	0	INVESTIGACIÓN ONCO												
40	2015 S/	0	GSP SERVICIOS GENERALES												
41	2016 S/	0	ROCHE FARMA												
42	2017 S/	339,934.00	OK												
43	2018 S/	4,950,510.79	OK												
44	2019 S/	23,944,670.29	OK												
45	TOTAL GENERAL	29,235,115.09	OK												

Presentación de cuadro actualizado, pendiente por facturar desde el 2017

x-HIS - Facturación - Oncosalud - Oncocenter Peru - [Facturas]

Ficheros Acerca

Cambio de Caja Cambio de Centro Bloquear Salir

Acciones: Lista de Remesas, Remesas, Lista de Facturas, Facturas, Labados Facturación, Mensajes, Gastos y Grupos, Facturar Paciente, Lista Fact. Pac., Lista Pacientes

General: Guardar

Grupo de elementos: Pagadores, Ins. Manual, Serv/Prof., Vista Previa, Exp. Excel, Imprimir, No Facturar, Cargos por Encuentro, Liquidación Detallada, Liquidación Resumida

Opciones: Autoriz., NRL, Volantes, Datos Económicos, Detalle del gasto, Act. Datos Económicos, Cambiar Pagador Enc., Conf. Fact. Cápita, Cargos no fact., Cambiar Mecanismo

Generar Factura: Simple, Bloque, Por Encuentro, Por Paciente

XHIS 5

Facturación (7) Seleccionar apuntes a Facturar

Estado	Estado N	Pres	Fecha	Tipo	Nº Encuentro	Financiación	Garante	Producto	Código	Descripción	Cant	Precio	% I.G.V	Precio + IG	Total	Nº	Precio	% I.G.V	Pr						
✓	●	●	31/10/2017	CEX	19201315	Compañías	ONCOSALUD	UMDG AMBULAT TTO	ADM00050	CONSULTA MEDICA - Oncosalud	1	80.00 18		94.40	94.40	C	1	80.00 18							
✓	●	●	02/11/2017	CEX	12001315	Compañías	ONCOSALUD	UMDG AMBULAT TTO	PRD00170	ESPROMETRIA - Oncosalud	1	100.00 18		118.94	118.94	G	1	100.00 18							
✓	●	●	31/10/2017	CEX	12001315	Compañías	ONCOSALUD	UMDG AMBULAT TTO	30001780	OMEPRAZOL 20 MG CAPSULA (FAR) ..	16	0.14 18		0.17	2.64	G	6	0.14 18							
✓	●	●	31/10/2017	CEX	12001315	Compañías	ONCOSALUD	UMDG AMBULAT TTO	30003551	PREDNISONA 20 MG TABLETA (IQF) ..	14	0.21 18		0.25	3.47	G	4	0.21 18							
✓	●	●	31/10/2017	CEX	12001771	Compañías	ONCOSALUD	UMDG AMBULAT TTO	ADM00050	CONSULTA MEDICA - Oncosalud	1	80.00 18		94.40	94.40	A	1	80.00 18							
✓	●	●	31/10/2017	CEX	11599966	Compañías	ONCOSALUD	UMDG AMBULAT TTO	ADM00050	CONSULTA MEDICA - Oncosalud	1	80.00 18		94.40	94.40	H	1	80.00 18							
✓	●	●	31/10/2017	CEX	11599966	Compañías	ONCOSALUD	UMDG AMBULAT TTO	PRD00120	ELECTROCARDIOGRAMA (EKG) - Oncosalud	1	63.00 18		74.34	74.34	H	1	63.00 18							
✓	●	●	13/10/2017	CEX	11949938	Compañías	ONCOSALUD	UMDG AMBULAT TTO	BIO00380	BIOPSIA CORE DE MAMA - Oncosalud	1	160.00 18		188.80	188.80	C	1	160.00 18							
✓	●	●	13/10/2017	CEX	11949938	Compañías	ONCOSALUD	UMDG AMBULAT TTO	FAC00070	SALA DE PROCEDIMIENTOS ESPECIALES - Oncos	1	100.00 18		118.00	118.00	C	1	100.00 18							
✓	●	●	13/10/2017	CEX	11949938	Compañías	ONCOSALUD	UMDG AMBULAT TTO	ADP00030	BIOPSIA (Bx) - Oncosalud	1	81.90 18		96.64	96.64	C	1	81.90 18							
✓	●	●	27/10/2017	CEX	11991338	Compañías	ONCOSALUD	UMDG AMBULAT TTO	BIO00380	BIOPSIA CORE DE MAMA - Oncosalud	1	160.00 18		188.80	188.80	L	1	160.00 18							
✓	●	●	27/10/2017	CEX	11991338	Compañías	ONCOSALUD	UMDG AMBULAT TTO	FAC00070	SALA DE PROCEDIMIENTOS ESPECIALES - Oncos	1	100.00 18		118.00	118.00	L	1	100.00 18							
✓	●	●	27/10/2017	CEX	11991338	Compañías	ONCOSALUD	UMDG AMBULAT TTO	ARA00030	BIOPSIA (Bx) - Oncosalud	1	81.90 18		96.64	96.64	L	1	81.90 18							
✓	●	●	06/10/2017	CEX	11928107	Compañías	ONCOSALUD	UMDG AMBULAT TTO	16005384	CATETER PERIFERICO INSYTE AUTOGUARD 20G:	1	3.05 18		3.60	3.60	C	1	3.05 18							
✓	●	●	06/10/2017	CEX	11928107	Compañías	ONCOSALUD	UMDG AMBULAT TTO	15000228	LLAVE DE TRIPLE VIA DESCARTABLE NIPRO	1	1.28 18		1.50	1.50	C	1	1.28 18							
												Total:	35,762.56	PEN							35,762.56				
												Total IVA:	5,824.93	PEN							5,824.93				
Coste de Prestaciones incluidas en conjuntos: 0.00												Coste de Prestaciones Individualizadas: 40,954.38				Total a pagar:				41,587.48	PEN				41,587.48
												Total (regs. marcados):				35,762.56	PEN					35,762.56			
												Total IVA (regs. marcados):				5,824.93	PEN					5,824.93			

Nº de Registros 591

Encuentro abierto Encuentro cerrado Prestación Revisada Prestación sin Revisar Estado Revisión

Facturación Automática (Chippard) Si (F5) No (F6) ción Automática (Chippard)

Apunte Enc

Desde: 01/10/2017 Hasta: 31/10/2017 Agrag: Eln. Venc. F. Emis.: 13/12/2019 Excluir Todos

Filtros Activos: Financiación: Compañías Compañía: ONCOSALUD Producto: UMDG AMBULAT TTO Mec. Fact: CAPITA

Nº Filtros activos: 4

Limpieza Actualizar

ES 02:14 p.m. 13/12/2019

Un registro del año 2017 que aun aparece como pendiente por facturar en el sistema.

## Anexo 10: Autorización de la empresa.

### AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN Y DIFUSIÓN DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Por medio del presente documento, Yo Héctor Maguiña Sánchez identificado con DNI N°40217387 y representante del área de facturación clínica Oncosalud autorizo a Elvis Emmanuel Taquilo Rivera identificado con DNI N° 72889743 a realizar la investigación titulada: "Análisis de la capacitación del colaborador y su relación con la productividad del área de facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja" y a difundir los resultados de la investigación utilizando el nombre del área de facturación clínica Oncosalud.

Lima, 08 de junio de 2020 .

FIRMA



MAGUIÑA SANCHEZ HECTOR

DNI N° 40217387

JEFE DE FACTURACION

**ONCOCENTER PERU S.A.C.**

ONCOSALUD

**HÉCTOR MAGUIÑA SÁNCHEZ**  
Coordinador de Facturación

**Anexo 11:** Matriz de evidencias para discusión (internas y externas)

Tabla 26

*Matriz de evidencias externas*

<b>Autor</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Resultado</b>
Álvarez y Defaz (2019)	La capacitación del personal incide en la productividad de la industria manufacturera de productos alimenticios del cantón Manta-Ecuador.	Coefficiente de correlación R Pearson = 0,949 Sig (bilateral) = 0,000
Silva (2019)	Hay relación significativa entre la capacitación y la productividad laboral de los trabajadores del Poder Judicial de Lima Este, 2018	Coefficiente de correlación Rho Spearman = 0,362 Sig (bilateral) = 0,011
Palacios (2018)	Existe una relación significativa entre la capacitación y la productividad laboral de los colaboradores del área de Marketing y Promoción UCV Chimbote- 2018.	Coefficiente de correlación Rho Spearman = 0,640 Sig (bilateral) = 0,018
Vizcarra, González y Guerrero (2017)	Existe una correlación lineal positiva entre la productividad de las incubadoras con la transferencia de tecnología y	Coefficiente de correlación Rho Spearman = 0,568 Sig (bilateral) = 0,000

	transferencia de conocimiento.	
Valentín (2017)	La capacitación influye en la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Los Olivos - 2017.	Coefficiente de correlación R Pearson = 0,978 Sig (bilateral) = 0,000
Laredo (2016)	Existe relación entre capacitación y la productividad de los trabajadores de la Corporación Iliá en S.J.L en el año 2016.	Coefficiente de correlación Rho Spearman = 0,945 Sig (bilateral) = 0,000

Tabla 27

*Matriz de evidencias externas*

<b>Planteamiento</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Resultado</b>
Hipótesis General	Existe relación entre la capacitación del colaborador y la productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020.	Rho Spearman = 0,976 Sig (bilateral) = 0,000

Hipótesis específica 1	Existe relación entre la transmisión de información del colaborador y la productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020.	Rho Spearman = 0,786 Sig (bilateral) = 0,000
Hipótesis específica 2	Existe relación existe entre el desarrollo de habilidades del colaborador y la productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020.	Rho Spearman = 0,868 Sig (bilateral) = 0,000
Hipótesis específica 3	Existe relación entre el desarrollo de actitudes del colaborador y la productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020.	Rho Spearman = 0,868 Sig (bilateral) = 0,000
Hipótesis específica 4	Existe relación entre el desarrollo de conceptos del colaborador y la productividad del área de Facturación en la clínica Oncosalud sede San Borja 2020.	Rho Spearman = 0,968 Sig (bilateral) = 0,000