



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Capacitación y rotación del personal asistencial de una clínica en el
distrito de San Isidro, 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORES:

Castro Echama, Grisel (ORCID: 0000-0001-8925-9366)
Huaylla Yauyo, Edith Karina (ORCID: 0000-0001-9084-9179)

ASESORA:

Dra. Quispe López, Jenny Martha (ORCID: 0000-0001-7624-9695)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo de investigación principalmente a Dios, porque él nos da la fuerza para seguir creciendo como personas y profesionalmente. A nuestras familias porque nos apoyan día a día durante toda nuestra carrera universitaria y formación como persona.

Agradecimiento

Gracias a todos los que nos apoyaron, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron durante los dos últimos años y hacen que nuestro trabajo sea exitoso, especialmente a los que nos abren puertas y comparten conocimientos.

A todos los docentes que, con su experiencia, conocimiento, sabiduría y apoyo, nos motivaron a desarrollarnos como persona y profesionales. A la Dra. Jenny Quispe asesora de la Universidad Cesar Vallejo por su enseñanza, apoyo y amistad brindada.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población y muestra	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos.....	19
3.6 Métodos de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable capacitación	14
Tabla 2	Operacionalización de la variable rotación.....	15
Tabla 3	Resumen de procesamiento de casos	18
Tabla 4	Estadística de fiabilidad de la variable capacitación	18
Tabla 5	Estadística de fiabilidad de la variable rotación	18
Tabla 6	Capacitación de personal y dimensiones.....	20
Tabla 7	Rotación de personal y dimensiones	21
Tabla 8	Prueba de normalidad.....	22
Tabla 9	Correlación entre la capacitación y la rotación.....	23
Tabla 10	Correlación entre la capacitación y el incentivo	24
Tabla 11	Correlación entre la capacitación y la rotación voluntaria	25
Tabla 12	Correlación entre la capacitación y la rotación involuntaria	26

Resumen

La presente investigación fue abordada a los colaboradores asistenciales de una clínica del distrito de San Isidro, 2021, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la capacitación y la rotación del personal asistencial de una clínica en el distrito de San Isidro, 2021. Para ello se utilizó una metodología, descriptiva – correlacional de tipo aplicada y con un diseño no experimental de corte transversal. La población fue conformada por 150 colaboradores asistenciales del área de hospitalización de la clínica, y la muestra de 109 colaboradores, la información fue recaudada a través de una encuesta online Google forms, esta información recogida fue procesada por medio del programa spss v26, dando como resultado una correlación negativa moderada entre variables capacitación y rotación. Se concluyó que el 60.6% de los colaboradores consideran que la capacitación es mala, mientras el 69.7% consideran que la rotación es alta, la prueba de hipótesis demuestra, con un nivel de significancia de $=0,000$, que la correlación entre ambas variables es significativa y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman $=-0,683^{**}$ que la relación es inversa. Este resultado demuestra que acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Palabras clave: capacitación, rotación de personal e incentivo.

Abstract

The present research was approached to the healthcare collaborators of a clinic in the district of San Isidro, 2021; its general objective was to determine the relationship between the training and rotation of the healthcare personnel of a clinic in the district of San Isidro, 2021. To do this, used a descriptive-correlational methodology of the applied type and with a non-experimental cross-sectional design. The population was made up of 150 collaborators from the hospitalization area of the clinic, and the sample of 109 collaborators, the information was collected through an online survey Google forms, this information collected was processed through the spss v26 program resulting in a correlation moderate negative between variables training and staff turnover. It was concluded that 60.6% of the collaborators consider that the training is bad, while 69.7% consider that the turnover is high, the hypothesis test shows, with a level of significance of = 0.000, that the correlation between both variables is significant and Spearman's Rho correlation coefficient = -0,683 ** that the relationship is inverse. This result shows that you accept the alternate hypothesis and reject the null hypothesis.

Keywords: training, staff rotation and incentive.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la alta rotación del personal asistencial es un problema grave para las empresas que brindan servicio de salud, además la capacitación y selección del personal se considera que a mayor tiempo de capacitación e inducción los colaboradores establecen mayor eficiencia en su área de trabajo, con ello genera retención del talento humano.

A nivel internacional, el estudio realizado en la Universidad Javeriana de Colombia menciona que la rotación de personal trae deficiencias laborales ocasionando problemas al jefe inmediato, esto se ve evidenciado en el desempeño de cada colaborador asistencial, que muchas veces tiene como meta trabajar un determinado tiempo para adquirir experiencia y luego renunciar por mejora salarial, esto generalmente ocurre con los colaboradores jóvenes. Donde las principales causas, como la insatisfacción y desmotivación laboral influyen en la rotación del personal asistencial (Guzmán, et ál. 2015).

Según Echeverri, García y Barreneche (2016), indican que en una clínica de Medellín-Colombia se observa la carencia de capacitación constante en el personal de salud, demostrando que existe una necesidad de planeación acorde con los procesos establecidos de la clínica, basada en evaluar los tiempos y transferencia de dichas capacitaciones mediante los resultados y seguimientos. Sin embargo, Zerón y Montaña (2017), mencionan que el Instituto Mexicano del seguro social prioriza la capacitación constante del personal para ofrecer un servicio de calidad y calidez. Por ello, ha implementado un programa de educación e investigación que abarca oportunidades de mejora de estudio y líneas de carrera para los colaboradores, logrando así lazos de compromiso con la organización.

A nivel nacional, Surco (2017), observo la deficiencia de las funciones de los colaboradores de una clínica de Puno. Por ende, el autor determina hallar el nivel de capacitación y estudiar las causas que influyen en el desempeño laboral, para ello propone lineamientos que contribuyen a optimizar el desarrollo de las capacitaciones, con el interés de mejorar el desempeño laboral. Así mismo a nivel

local, Campos (2019), señala que la rotación del personal asistencial no es adecuada, ya que genera inconformidad a los clientes y deficiencia de talento en el centro nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos” Lima-Perú. La desvinculación de talento ocasiona sobre carga laboral para los trabajadores con contrato indeterminado. Dicho de otra manera, la rotación genera gastos innecesarios reflejando inestabilidad en el servicio, además produce fallas en el proceso de adaptación y funciones laborales provocando un mal clima laboral.

En la organización se ha podido percibir en los dos últimos años un incremento de rotación de personal asistencial en una clínica del distrito de San Isidro, esto probablemente ocurre por falta de capacitación, es evidente la necesidad de revisar los motivos por los cuales provocan que este grupo de personas cambie de trabajo de forma continua. Para poder determinar la relación entre las variables se plantea la siguiente interrogante general: ¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación y la rotación del personal asistencial de una clínica en el distrito de San Isidro, 2021? Asimismo, se plantean los siguientes interrogantes específicos: a) ¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación y el incentivo del personal asistencial de una clínica en el distrito de San Isidro, 2021?, b) ¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación y la rotación voluntaria del personal asistencial de una clínica en el distrito de San Isidro, 2021? y c) ¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación y la rotación involuntaria del personal asistencial de una clínica en el distrito de San Isidro, 2021?

La investigación se justifica desde el punto teórico, porque tiene como propósito de estudio aportar conocimientos existentes mediante bases teóricas entre la relación de capacitación y rotación del personal asistencial en una clínica, cuyo resultados tratara de explicar si existe una correlación significativa entre estas dos variables mencionadas, ello determinara comprobar diferentes contextos con la realidad, con el fin de corroborar las causas principales o refutar si es que por el contrario no hay relación entre las variables. En el aspecto práctico la ejecución del proyecto se justifica desde el análisis del rol del personal asistencial que comprende diversos aspectos como son; el manejo adecuado de equipos, las normas, las reglas a seguir y la responsabilidad de la seguridad del paciente, cabe resaltar que también es

importante dar a conocer los sistemas de capacitación y medios de comunicación y llegar a todo el personal un mismo mensaje con el fin de mantener una comunicación efectiva y reciproca según lineamientos de la clínica. Esta investigación se justifica desde el aspecto social puesto que favorecerá al funcionario, al personal y al cliente que generará buenas referencias externas, y donde el colaborador logrará manejar mejor sus tiempos y fijar la retención y captación de nuevo talento humano, porque si el personal se siente seguro laborando esta proyectará a su familia mayor seguridad y posiblemente fidelización con la clínica. Asimismo, desde el aspecto metodológico se utilizará como herramienta una encuesta, que determinará si existe una relación congruente entre las dos variables, el cual constituirá un aporte para las futuras investigaciones mediante el análisis de estudio de 06 dimensiones.

Para la realización de este estudio se sugiere el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la capacitación y la rotación del personal asistencial de una clínica en el distrito de San Isidro, 2021. Asimismo, se plantean los siguientes objetivos específicos: a) Determinar la relación entre capacitación e incentivos del personal asistencial de una clínica en el distrito de San Isidro, 2021, b) Determinar la relación entre la capacitación y la rotación voluntaria del personal asistencial de una clínica en el distrito de San Isidro, 2021 y c) Determinar la relación entre la capacitación y la rotación involuntaria del personal asistencial de una clínica en el distrito de San Isidro, 2021. Para comprobar la relación de las variables la hipótesis general es: Existe una relación inversa y significativa entre la capacitación y rotación del personal asistencial de una clínica en el distrito de San Isidro, 2021. Asimismo, se plantean hipótesis específicas: a) Existe una relación inversa y significativa entre la capacitación y el incentivo al personal asistencial de una clínica en el distrito de San Isidro, b) Existe una relación inversa y significativa entre la capacitación y la rotación voluntaria del personal asistencial de una clínica en el distrito de San Isidro y c) Existe una relación inversa y significativa entre la capacitación y la rotación involuntaria del personal asistencial de una clínica en el distrito de San Isidro.

II. MARCO TEÓRICO

Según corresponde a las dos variables de estudio, se han realizado investigaciones en diferentes ámbitos, las cuales se mencionan a continuación:

A nivel internacional, se encontró la investigación de Carvajal (2018), que tuvo como objetivo reducir la elevada rotación del personal de Enfermería en la Clínica Internacional de la ciudad de Ecuador-Quito. Este estudio fue de tipo descriptivo – inductivo la población fue constituida de 320 trabajadores que forman parte del equipo de trabajo de la clínica Internacional, la muestra fue 60 licenciadas que integran el departamento de enfermería, se aplicó técnica encuesta y entrevista. El autor concluyó que la insatisfacción y desmotivación del personal asistencial de dicha empresa son evidentes, lo que ha originado renuncias y/o despidos del personal asistencial, originando una alta deserción, ocasionando gastos inadecuados y pérdida de recursos de la empresa, insatisfacción del cliente externo, con lo que la imagen corporativa se ve denigrada.

A nivel nacional, Cabrera (2020), realizó una investigación que tuvo como propósito establecer los componentes de diseño de rotación en los trabajadores de enfermería de una clínica peruana. Dicho estudio fue de diseño mixto, la muestra estuvo constituida por 40 colaboradores para la fase cualitativa y 102 colaboradores para la etapa cuantitativa, los instrumentos fueron aplicados en una clínica peruana. El autor concluye que las causas que aquejan en la alta rotación de talento humano en las organizaciones prestadoras de salud son las remuneraciones bajas que perciben, la falta de flexibilidad del horario, falta de apoyo de su jefe inmediato, sobrecarga de trabajo, clientes dificultosos y falta de recursos.

Berger (2019), realizó un estudio que tuvo como objetivo el análisis de impacto de la rotación en los costos del área de recursos humanos de una clínica de la ciudad de Trujillo en el año 2017. Fue de tipo descriptivo con un diseño no experimental transversal; la población estudiada fue el índice de rotación y la muestra fue los indicadores de rotación del personal de las áreas asistenciales, la técnica empleada fue la entrevista a los jefes que se utilizó como herramienta el

cuestionario. El autor concluye con todo lo mencionado que la rotación del personal asistencial, si conlleva de forma negativa e influye altamente en los costos de la clínica estudiada, demostrando que, si existe una relación directamente proporcional, pues si la rotación sube los costos también incrementaran.

A nivel local, Curo (2021), con su investigación tuvo como propósito determinar la situación del personal asistencial en un régimen sanitario. Fue un estudio de enfoque cuantitativo con diseño observacional, descriptivo de corte transversal, con una población de estudio que consta de 64 personas del rubro de salud, utilizó un cuestionario auto administrado enviado por correo electrónico como técnica de recopilación de datos. El autor concluye que el personal de internado como el personal asistencial, no cuenta con un ajuste normativo de formación, con inestabilidad en los horarios y con baja subvención económica con relación a otros rubros.

Además, Taquilo (2020), en su investigación tuvo como fin establecer la relación entre la capacitación y la producción del área de facturación de la clínica Oncosalud en el distrito de San Borja. El tipo fue aplicado de enfoque cuantitativo y un nivel de estudio descriptivo correlacional, con diseño no experimental de corte transversal. La población fue el total de 30 colaboradores de la respectiva área, a quienes aplico un cuestionario. El autor determino que ha mayor capacitación de los colaboradores estos mejoran la productividad del área por lo cual se recomendó que después de cada capacitación se evalué y genere cuadros de avances, así como identificar horarios de menor producción y horas muertas para poder trabajar en ello.

Sin embargo, Príncipe (2018), realizó un estudio que tuvo como propósito principal establecer la correlación que existe entre la selección y la rotación del talento humano en la compañía Respira S.A.C del distrito de La Victoria. El nivel de estudio fue descriptivo correlacional con diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 40 colaboradores a quienes aplicó un instrumento a través de un cuestionario. El autor concluye que la organización no cuenta con personal capacitado en el área recursos humanos, por lo que la gran

mayoría de los encuestados trabajan en un área que no guarda relación con los que fueron contratados, por lo que se sienten inconformes causando malestar entre compañeros, por ende, deserción.

Chacón (2018), desarrollo un estudio que tuvo como propósito establecer la correlación que existe entre la rotación del personal y el desempeño laboral del sector de farmacia de la clínica Internacional San Borja. La investigación fue de diseño no experimental de corte transversal, asimismo la población del estudio fue censal constituida por 64 operarios, para ello se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento aplicado a los operarios de dicha organización. El autor concluye que la clínica representa actualmente una gran proporción de la rotación de personal, afectando la credibilidad de la institución, por lo que debe mejorar y trabajar oportunamente para fortalecer los aspectos que conduzcan a reducir la deserción y mejor desempeño de los trabajadores.

Sin embargo, Piélagó (2018), en su estudio tuvo como propósito determinar la relación entre la capacitación y el desempeño del personal médico en un hospital de Huaycán-Ate. Con un enfoque cuantitativo y un nivel de estudio descriptivo correlacional con diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 60 médicos y se aplicó una encuesta y dos cuestionarios. El autor concluye que el personal médico considera que si existe una percepción buena de la capacitación la cual proviene de un buen desempeño y satisfacción laboral, determinando que existe una relación directa entre variables.

A continuación, se muestra las bases teóricas relacionadas a las variables de estudio. Respecto a la capacitación, este suele abarcar procesos organizados ya sea para una educación de forma informal o formal, además se caracteriza por brindar teoría, compartir conocimientos, desarrollar habilidades, con un solo fin, que es brindar mayores capacidades de forma individual y colectiva, para cumplir con los objetivos de la empresa, logrando mejorar el desempeño e incluso aspectos personales de índole integral. Cabe señalar que aún existe pensamiento egoísta que ven a la capacitación como una mala inversión, considerándolo muchas veces más un problema que una oportunidad.

Ollivier (2005), define a la capacitación como una actividad correspondiente a un proceso continuo que tiene como objetivo desarrollar actitudes, mejorar habilidades y destrezas del colaborador para un mejor desempeño laboral y lograr una eficiencia optima, además describe que la capacitación tiene una transferencia vertical pues difunde lo aprendido de un individuo a los demás miembros del equipo y la organización.

Louffat (2018), conceptualiza a la capacitación como proceso continuo y sistemático de actividades planificadas, según necesidades reales de una organización, para potencializar el talento humano a su vez generar mejores condiciones laborales acorde a un incremento de remuneración, ya que si hay mayor conocimiento esto aumentara su competencia y mejorara sus habilidades.

Zumaeta (2018), indica que la capacitación laboral es una herramienta muy eficaz que se encuentra en el desarrollo y parte esencial de la gestión de recursos humanos, pues señala que no solo el tema económico es importante sino que también involucra el tener una buena asesoría y capacitación constante para poder desempeñarse con mayor seguridad y afianzar la fidelización del trabajador con la empresa, resaltando que no solo es dar la capacitación sino que es importante planificar, disponer de un tiempo acorde y hacer un seguimiento y control para poder ver resultados. Como parte de los procesos administrativos de la planificación de capacitación y formación existe diversas teorías.

Aranda (2021), determina que la capacitación es muy importante, ya que permite mejorar los conocimientos, habilidades y actitudes de los trabajadores de la empresa, asimismo formar a los colaboradores es una tarea que deben considerar, obteniendo así mejores resultados e incremento económico. Además, es un beneficio para el colaborador y la institución, ya que, al contar con trabajador correctamente capacitado, perfeccionaría la calidad del servicio prestado y con ello se efectúa el objetivo principal de la organización. Así mismo Siliceo (2014), fundamenta teóricamente que la capacitación influye en las actividades planificadas de acuerdo a las necesidades reales de la organización, orientada a cambios de conocimientos, habilidades y actitudes de los trabajadores.

Según Galván (2011), define tres teorías como proceso administrativo de capacitación: a) Teoría del capital humano, donde se considera que el individuo es un agente económico ya que representa una inversión, en base a un cálculo que está determinado en la enseñanza, la educación y formación. b) Teoría de aprendizaje, se basa en la instrucción y corrección mediante el ejemplo y modelo a seguir, c) Teoría de práctica, menciona que todo lo aprendido debe ser practicado y preguntar toda duda para mejorar la retención a través de la repetición y la observación minuciosa. Además, para determinar los procesos de capacitación se plantea tres dimensiones como son: la planeación, organización y evaluación.

Planeación aprueba el desarrollo y pautas de capacitaciones acorde a diversos eventos, los cuales deben estar congruentes con el programa de capacitación permanente que deberá estar detallada de forma anual en una organización, por ello en un plan se debe establecer y predecir quien será el responsable del evento, el público objetivo, la fuente del recurso financiero, así como la evaluación de los costos presupuestales aproximados para cada capacitación (Manual de Capacitación de Guatemala, 2014).

Para Robbins y Descenso (2002), citado por Bermúdez (2015), define a la organización debe comprender todos los pasos para un proceso adecuado e influir en las labores que se llevan a cabo en la institución, además visualizar que tipos de eventos se realizaran o están siendo programadas según sea el caso, por ello debe conocer quién será el encargado de ejecutar dichas capacitaciones y a su vez determinar cómo serán agrupadas, como serán realizadas y quien tomara las decisiones con miras a un mejor desempeño, tanto para la institución y trabajador con el fin de evaluar si son factibles el uso de recursos tanto de tiempo y dinero en favor de la efectividad y eficiencia de dichos eventos.

Una evaluación engloba un plan sistemático, metodológico y neutral, que desea distinguir el conocimiento de los efectos de un plan y acoplarlos con los objetivos ya establecidos por la organización, esquematizando presupuestos y recursos necesarios para definir, recopilar y aclarar lo que es útil para un plan. Con el fin de repartir dicha información a los usuarios, a los encargados de la toma de

decisiones, como a los responsables de implementar y gestionar el programa anual de formación (Abdala, 2009).

Respecto a la variable rotación del personal, Chiavenato (2017), señala que estas se emplean para determinar la fluctuación de trabajador entre la institución y su entorno; es decir, es el cambio de talento entre la institución y el entorno, se define por el número de colaboradores que ingresan y renuncian a la organización. Esto implica un proceso de aprendizaje, que incide directamente en los resultados obtenidos y en la reputación del establecimiento en el exterior. Por lo tanto, es importante que dentro de la organización se desarrollen estrategias para retener talentos, a fin de reducir al mínimo la rotación.

Castillo (2007), la rotación de personal relata la cantidad de colaboradores que ingresan y egresan de una organización; se formula en relaciones mensuales o anuales. Las identificaciones de los empleados no solo se utilizan como un indicador de la gestión de los empleados, sino que también se pueden utilizar para predecir las necesidades de los empleados, incluso en áreas donde la organización mantiene importantes cambios de política. Por ello es fundamental mantener una buena relación entre la organización y los trabajadores con el fin de identificar sus intereses personales y profesionales.

Halter, et *ál.* (2017), definen a la rotación como un proceso por el cual una organización cambia o sustituye a sus trabajadores, este es una causa que se desarrolla desde la terminación de su contrato hasta la selección de nuevos empleados. El término incluye todas las terminaciones de la relación laboral, pero generalmente se refiere a la terminación del colaborador trascendiendo en la renuncia. Básicamente podemos establecer que existen dos tipos diferentes de rotación: rotación voluntaria y rotación involuntaria.

Skelton, Nattress y Dwyer (2018), definen a la rotación como movimiento de los colaboradores que ingresan o renuncian de una empresa en un establecido periodo de tiempo, generando un ambiente laboral negativo, por ello es fundamental abordar la rotación de colaboradores, porque un incremento de

deserción puede perjudicar considerablemente a la organización, ya sea directa o indirectamente, además, esto genera un incremento de los costos en la selección y capacitación, deficiencia en realizar funciones, afectando negativamente en la producción de la empresa. Los aspectos básicos de las dimensiones son: Incentivo, rotación voluntaria y rotación involuntaria.

Para Laura (2017), determina que el incentivo es la motivación al personal de forma positiva, con la finalidad de lograr los propósitos trazados, además se caracteriza por brindar mayor calidad y satisfacción laboral de situaciones destacadas como la puntualidad, mejor desempeño incrementando la producción y el ahorro de insumos (p.38).

En relación a la dimensión rotación voluntaria, según Villegas y Torreblanca (2016), mencionan que ocurre cuando los propios trabajadores deciden renunciar. Esto puede suceder porque el colaborador encontró un mejor trabajo donde pueda desarrollar sus conocimientos profesionales y personales o mejorar su situación económica. Cada caso es diferente, esta decisión puede deberse a que el actual centro de labores no brinda motivación, debido a las malas condiciones laborales, remuneración mínima o tiene sobre carga laboral. Además para Borofsky (1993), la rotación voluntaria está vinculada con la teoría que relaciona la tendencia de la personalidad en corto tiempo, ya que considera que cada persona es distinta y que son libres de escoger distintos caminos diferenciando entre sí, los cuales pueden ser críticamente importantes para el empleador, reafirmando dicha teoría el autor identificó principales causas como; la falta de capacitación o experiencia ineficiente para llevar adecuadamente su trabajo, la poca confianza y falta de compromiso.

Rotación involuntaria, es otro tipo de desvinculación que ocurre cuando la empresa decide despedir a los colaboradores a fin de sustituirlos por otros trabajadores más adecuados a sus necesidades, esto se origina cuando la empresa decide no tener más relación con el trabajador puede ser por varios factores ya sea por una evaluación desfavorable de su trabajo, por incumplimiento de los horarios establecidos, incumplimiento de medidas disciplinarias, acumulación de memorándum o la empresa decide reducir personal por inestabilidad económica.

Las decisiones tomadas tienen que ser bien justificadas y fundamentadas, ya que la organización no puede destituir a un trabajador sin motivo alguno (García, 2016).

Según Tamayo (2008), citado por Hernández, Hernández y Mendieta (2013), indica que la rotación involuntaria es cuando la institución decide prescindir de las funciones de un trabajador, sea por reducción de personal o desempeño insuficiente, el cual implicaría costos en la selección y capacitación, así como gastos por separación e indemnización. Por ello indica que la rotación involuntaria podría ser perjudicial en la eficiencia del servicio, caso contrario sería beneficiosa si este tipo de rotación sustituye a personas que tienen bajo desempeño por otras con mejores competencias, motivados y con nuevas ideas.

Respecto a las causas de la rotación del personal, Dessler y Varela (2011), los orígenes asociados a la rotación de talento están dadas por la insatisfacción laboral, desmotivación y la mala gestión en el área de recursos humanos de la empresa, es decir existen varias causas por las que una empresa puede estar involucrada en la rotación de personal; como se explica a continuación, hay muchas razones por las que puede ocurrir el proceso de rotación como: mal clima laboral, capacitación inadecuada del personal nuevo, salarios bajos, falta de motivación laboral, falta de reconocimiento por el desempeño y falta de progreso personal y profesional.

Recapitulando la rotación del personal puede causar serios problemas si conservamos una alta rotación de talento humano en la organización, ya que esto trae consecuencias y puede verse afectada de diversas formas como, por ejemplo, el proceso de reclutamiento puede tardar días, semanas o meses, con ello puede bajar el ritmo de trabajo afectando la productividad y la carga laboral.

III. METODOLOGÍA

Menciona una serie de metodologías y técnicas científicas que se utilizan constantemente en el desarrollo de investigación, para alcanzar resultados teóricamente eficaces (Rodríguez, 2014).

3.1 Tipo y diseño de investigación

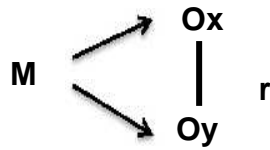
Enfoque: es cuantitativo, según Rodríguez (2014), define este tipo de enfoque por que los investigadores utilizaran sus diseños, para analizar con autenticidad la hipótesis formulada en un entorno particular o para contribuir evidencias respecto de los lineamientos de la investigación.

Tipo: es aplicada, según Murillo (2008), define la investigación aplicada, porque se caracteriza en buscar la utilización de los conocimientos adquiridos y que mediante este estudio a la vez se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación y análisis de los resultados de forma rigurosa, organizada y sistemática con el fin de conocer la realidad.

Nivel: es descriptivo – correlacional; es descriptivo porque detalla la actual situación que presenta una clínica en el distrito de San Isidro. Es correlacional por que estableció el vínculo o nivel de relación que existe entre las dos variables (Maldonado, 2018). Es decir, la investigación fue medida en base a la relación entre las variables y la conexión de causa – efecto que será admitido en el caso de prueba. Solo tiene el propósito de medir o recopilar datos directos o categóricos sobre las ideas y variables a las que hace referencia.

Diseño: es no experimental - transversal pues niega pretender manipular las variables, porque ya ocurrieron. Es la más común, es sistemática y empírica. Por lo tanto, la investigación no se tocará variables, solo se describe su comportamiento en el marco natural; Es transversal porque recopilan datos en un solo momento en un solo tiempo, su intención es describir variables y analizar su incidencia o interrelación en un momento dado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.154).

Esquema del diseño:



Dónde:

M = trabajadores asistenciales área de hospitalización de una clínica.

Ox= capacitación.

Oy= rotación.

r = relación.

3.2 Variables y operacionalización

El presente proyecto analizara dos variables, la capacitación y rotación ambas en función a determinar el problema de estudio.

Variable 1: Capacitación, la cual es una variable cualitativa ordinal.

Definición conceptual: la capacitación es un proceso técnico, continuo y sistemático de actividades planificadas, según necesidades reales de una organización, para potencializar el talento humano y generar mejores condiciones laborales a nivel profesional y personales (Louffat, 2018, p.138).

Definición operacional: la capacitación se midió a través de un cuestionario, técnica de encuesta que consta con 18 ítems, aplicado a los colaboradores asistenciales respecto a 3 dimensiones: planeación, organización y evaluación.

Tabla 1*Operacionalización de la variable capacitación.*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
Capacitación	Planeación	Programa de capacitación	1 - 2	Ordinal -Malo -Regular -Bueno
		Método	3 - 4	
		Seguimiento	5 - 6	
	Organización	Inducción	7 - 8	
		Formación	9 - 10	
		Perfeccionamiento	11 - 12	
	Evaluación	Aprobación	13 - 14	
		Abandono	15 - 16	
		Tiempo de capacitación	17 - 18	

Nota: Elaboración propia.

Variable 2: Rotación, la cual es una variable cualitativa ordinal.

Definición conceptual: La rotación se utiliza para definir la fluctuación del trabajador entre la institución y su entorno; en otras palabras, es el cambio de personal entre la empresa y el entorno se define por la cantidad de colaboradores que entra y sale de la organización (Chiavenato, 2017, p.135).

Definición operacional: La rotación de personal se midió a través de un cuestionario, técnica de encuesta que consta con 12 ítems, aplicado a los colaboradores asistenciales, respecto a 3 dimensiones: Incentivo, rotación voluntaria y la rotación involuntaria.

Tabla 2*Operacionalización de la variable rotación.*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Rotación	Incentivo	Remuneración	19 -20	Ordinal -Baja -Media -Alta
		Motivación	21 - 22	
	Rotación	Profesionales	23 - 24	
	Voluntaria	Personales	25 - 26	
	Rotación Involuntaria	Incumplimiento de medidas disciplinarias	27 - 28	
		Acumulación de memorándum	29 – 30	

Ref. Aliaga (2019)

3.3 Población y muestra

Según los autores Arias, Villasís y Miranda (2016), la población de estudio se define como unos conjuntos limitados y accesibles, que serán una referencia para la selección de la muestra y cumplirán una serie de criterios establecidos. Es decir, la población es un conjunto formado por personas o elementos a través del cual podemos observar y medir las características del estudio. Por ello, es fundamental especificar la población, porque permite obtener resultados óptimos de la investigación.

La población: de estudio abarca a un grupo de personas que está constituida por 150 trabajadores asistenciales, que corresponden al área de hospitalización en una clínica del distrito de San Isidro, 2021, dado que la cifra es finita se procede incluir dentro de la investigación a todos los trabajadores sin inclusión prevaleciendo su derecho a participar o negación si fuera el caso. Dicha información numérica de trabajadores es extraída del registro de planilla electrónica. En esta investigación se aplicará una muestra para obtener resultados idóneos.

La muestra: en la investigación corresponde a un subconjunto de trabajadores asistenciales de una clínica en el distrito de San Isidro, para estimar los valores específicos de la muestra se determina mediante la siguiente operación matemática.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

n= Tamaño de muestra

N= Tamaño de población

Z= Nivel de confianza

p = probabilidad de éxito o proporción esperada

q = probabilidad de fracaso

d^2 = precisión (Error máximo admisible en términos de proposición).

Aplicando a la investigación de estudio:

$$n = \frac{150 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(150 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 109$$

Dónde:

n=X

N= 150

Z= 1.96

p = 50% (0.5)

q = 50% (0.5)

d^2 = 5%

Como criterios de inclusión, está representada por los colaboradores asistenciales del área de hospitalización, que pertenecen a una clínica del distrito de San Isidro 2021 y como como criterios de exclusión, tenemos al personal de áreas diferentes al área hospitalización de una clínica en el distrito del San Isidro, 2021.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica: engloba procesos debidamente organizados, con el fin de reunir datos correctos que nos ayude a medir las variables del estudio, la cual será dirigido a los colaboradores de la empresa. En este trabajo la principal técnica que se utilizó para el desarrollo de la investigación es la encuesta (Vidaurre y Vílchez, 2020).

El instrumento: es el soporte de la investigación, que consta de 30 interrogantes en total, distribuidas en 18 preguntas para capacitación y 12 enunciados para la variable rotación, la cual utilizó una escala de Likert que mide la satisfacción de la capacitación con relación a la rotación del personal. Se utilizó un soporte digital - online (Google forms), para recolectar y registrar la información obtenida donde el principal instrumento de desarrollo de la investigación es el cuestionario (Anexo 2).

Validación: los autores, Hernández, Fernández y Baptista (2014), definen que el proyecto tiene como validez de contenido al instrumento según el grado de medición, representada por las variables que serán medidas, la cual se evaluará generalmente por un panel. El cuestionario fue validado mediante la revisión y análisis de cuatro expertos (Anexo 3).

Confiabilidad: para Hernández, Fernández y Baptista (2014), hacen referencia al grado en el que el instrumento produce los resultados consistentes y coherentes, representados por personas con características semejantes, en relación al objetivo de estudio.

La confiabilidad del instrumento se realizó con el estadístico de Alfa de Cronbach, utilizando el programa SPSS v26 de datos extraídos de la prueba piloto, que corresponde a 18 trabajadores asistenciales del área de hospitalización de una clínica del distrito de San Isidro, 2021.

Tabla 3*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	18	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	18	100.0

Nota: Elaboración propia.

A fin de comprobar la confiabilidad de los datos obtenidos en la encuesta sobre la capacitación se obtuvo lo siguiente:

Tabla 4*Estadísticas de fiabilidad de la variable capacitación*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.980	18

Nota: Elaboración propia.**Tabla 5***Estadísticas de fiabilidad de la variable rotación*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.909	18

Nota: Elaboración propia.

Para Vilas (2017), considera que los valores de alfa de Cronbach en un instrumento mayor a 0,7 son fiables. Según los resultados obtenidos de la prueba de confiabilidad, indican que el instrumento utilizado en la presente tesis tiene un valor de 0,980 para la variable capacitación y de 0,909 para la variable rotación lo que indica que es muy confiable.

3.5 Procedimientos

El proceso de la recolección de información se obtiene a raíz de un cuestionario, empleando técnica de encuesta digital de forma directa ya que analiza y examina cada respuesta obtenida por medio de los encuestados. Este procedimiento se ejecutó gracias a una previa autorización por parte de la institución y comunicación efectiva con cada trabajador asistencial en el área de hospitalización, con el propósito de establecer tiempos y generar la mayor información posible, mediante la ejecución de tabulación de datos.

3.6 Métodos de análisis de datos

La información recolectada se desarrolló mediante tablas y gráficos estadísticos, donde se analizó la información obtenida, para ello se traslada a una matriz general en un programa SPSS v26. La relación entre las variables se midió a través de prueba Rho de Spearman la cual se muestra a continuación:

3.7 Aspectos éticos

En esta investigación se reconocerá todo atributo intelectual y derecho de autenticidad utilizando normas APA - séptima edición 2019. Durante el trabajo de investigación, los encuestados tendrán la libertad de abortar la encuesta cuando ellos crean pertinente sin necesidad de perjudicar su persona, por tal motivo no se presenta afectación física ni emocional, garantizando que los datos no serán manipulados y guardarán los registros manteniendo privacidad de los trabajadores asistenciales en una clínica del distrito de San Isidro, 2021. Asimismo, este trabajo se realizó con la debida responsabilidad, queda claro los datos que se consiguieron son completamente confiables y reales.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Los datos y resultados obtenidos correspondieron a los principales hallazgos de la herramienta utilizada para la presente tesis, que fue aplicada para un total de 109 trabajadores del área de hospitalización de una clínica en el distrito de San Isidro, sobre el análisis estadístico del nivel y frecuencia de variables, según las dimensiones de la capacitación y rotación del personal.

Tabla 6

Capacitación de personal y dimensiones

	Malo		Regular		Bueno		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
V1: Capacitación	66	60,6%	43	39,4%	0	0,0%	109	100,0%
D1: Planeación	82	75,2%	22	20,2%	5	4,6%	109	100,0%
D2: Organización	52	47,7%	40	36,7%	17	15,6%	109	100,0%
D3: Evaluación	67	61,5%	36	33,0%	6	5,5%	109	100,0%

Nota: Aplicación de cuestionarios a 109 trabajadores del área de hospitalización de una clínica en el distrito de San Isidro.

En la tabla 6 de la muestra aplicada a 109 trabajadores asistenciales del área de hospitalización de una clínica en el distrito de San Isidro, se visualizó que el 60.6% de personal encuestado considera que la capacitación es mala, mientras que el 39.4% considera que es regular. En el caso de las dimensiones, la que más contribuye de forma adversa es la planeación con un 75.2% en el nivel malo y para el nivel regular el 20.2%. En la dimensión 3 que corresponde a la evaluación es considerado malo para el 61.5% de los encuestados y en una categoría media el 33.0% y para la dimensión 2 la organización muestra un nivel malo con un 47.7% y el 36.7% considera nivel regular.

Tabla 7*Rotación de personal y dimensiones*

	Baja		Media		Alta		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
V2: Rotación	1	0,9%	32	29,4%	76	69,7%	109	100,0%
D1: Incentivo	4	3,7%	26	23,9%	79	72,5%	109	100,0%
D2: Rotación Voluntaria	0	0,0%	32	29,4%	77	70,6%	109	100,0%
D3: Rotación Involuntaria	1	0,9%	31	28,4%	77	70,6%	109	100,0%

Nota: Aplicación de cuestionarios a 109 trabajadores del área de hospitalización de una clínica en el distrito de San Isidro.

La tabla 7 demostró que el 69.7% de trabajadores asistenciales encuestados del área de hospitalización considera que la rotación de personal es alta, mientras el 29.4% considera que la rotación es media. Para la dimensión 1 incentivo se muestra que el 72.5% la señala como alta y el 23.9% media. Las dimensiones 2 y 3 que corresponden al rotación voluntaria y rotación involuntaria presentan el mismo porcentaje de 70.6% también calificados como alta y el nivel regular con un 29.4% y 28.4%, respectivamente.

4.2 Prueba Inferencial

Tabla 8

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Capacitación	0.168	109	0.000	0.893	109	0.000
Rotación de personal	0.114	109	0.001	0.952	109	0.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

En el ensayo de rutina se observaron valores $p = 0,000$ y $0,001$ y p valor $< 0,05$. Esto indica que no cumple con el supuesto de normalidad, por lo que los datos provienen de una distribución que no es normal. Esto corresponde a la prueba no paramétrica del estadístico Rho de Spearman para comprobar las hipótesis del estudio. Según Hernández y Mendoza (2018), demostraron que el coeficiente de correlación de Spearman es un ensayo estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o escala la cual se detalló anteriormente.

Prueba de hipótesis general

H₀: No existe una relación inversa y significativa entre la capacitación y la rotación del personal asistencial de una clínica en el distrito de San Isidro.

H_a: Si existe una relación inversa y significativa entre la capacitación y la rotación del personal asistencial de una clínica en el distrito de San Isidro.

Parámetros estadísticos

$\alpha = 0,05$, significancia

Regla de decisión:

Si $p - \text{valor} < \alpha$, se rechaza la hipótesis nula

Si $p - \text{valor} > \alpha$, se acepta la hipótesis nula

Tabla 6

Correlación entre la capacitación y la rotación.

		V2: Rotación	
Rho de Spearman	V1: Capacitación	Coeficiente de correlación	-,683**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	109

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

Nota: Aplicación de cuestionarios a 109 trabajadores del área de hospitalización de una clínica en el distrito de San Isidro.

Interpretación: El coeficiente Rho de Spearman indica que la variable 1, capacitación, se relaciona significativamente con la variable 2, rotación, logrando un coeficiente de -0.683^{**} , considerando una correlación negativa moderada, significativa de $p=0.000 < 0.05$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, donde manifiesta que existe una relación inversa y significativa entre la capacitación y la rotación del personal asistencial de una clínica en el distrito de San Isidro, 2021.

Prueba de hipótesis específica 1

H₀: No existe una relación inversa y significativa entre la capacitación y el incentivo al personal asistencial de una clínica en el distrito de San Isidro.

H_a: Si existe una relación inversa y significativa entre la capacitación y el incentivo al personal asistencial de una clínica en el distrito de San Isidro.

Tabla 10

Correlación entre la capacitación y el incentivo

		D1: Incentivo	
Rho	V1:	Coeficiente de correlación	-,648**
Spearman	Capacitación	Sig. (bilateral)	,000
		N	109

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

Nota: Aplicación de cuestionarios a 109 trabajadores del área de hospitalización de una clínica en el distrito de San Isidro.

Interpretación: El coeficiente Rho Spearman indica que la variable capacitación, se relaciona significativamente con la dimensión 1, incentivo, obteniendo un coeficiente de -0,648**, siendo una correlación negativa moderada, significativa, con $p=0.000 < 0.05$. Entonces, se afirma que se acepta la hipótesis de la investigación y se rechazó la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específica 2

H₀: No existe una relación inversa y significativa entre la capacitación y la rotación voluntaria del personal asistencial de una clínica en el distrito de San Isidro.

H_a: Si existe una relación inversa y significativa entre la capacitación y la rotación voluntaria del personal asistencial de una clínica en el distrito de San Isidro.

Tabla 11

Correlación entre la capacitación y la rotación voluntaria

		D2: Rotación Voluntaria	
Rho	V1:	Coeficiente de correlación	-,600**
Spearman	Capacitación	Sig. (bilateral)	,000
		N	109

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

Nota: Aplicación de cuestionarios a 109 trabajadores del área de hospitalización de una clínica en el distrito de San Isidro.

Interpretación: El coeficiente Rho Spearman indica que la variable capacitación, se relaciona significativamente con la dimensión 2, rotación voluntaria, alcanzando un coeficiente de -0.600**, obteniendo una correlación negativa moderada, con una significancia de $p=0.000 < 0.05$. Donde los resultados indican que la rotación voluntaria del personal tendría relación de manera significativa con la capacitación de personal. Entonces, se afirma que se acepta la hipótesis de la investigación y se rechazó la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específica 3

H₀: No existe una relación inversa y significativa entre la capacitación y la rotación involuntaria del personal asistencial de una clínica en el distrito de San Isidro.

H_a: Si existe una relación inversa y significativa entre la capacitación y la rotación involuntaria del personal asistencial de una clínica en el distrito de San Isidro.

Tabla 12

Correlación entre la capacitación y la rotación involuntaria

		D3: Rotación Involuntaria	
Rho Spearman	V1: Capacitación	Coeficiente de correlación	-,618**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	109

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

Nota: Aplicación de cuestionarios a 109 trabajadores del área de hospitalización de una clínica en el distrito de San Isidro.

Interpretación: El coeficiente Rho Spearman indica que la variable capacitación, se relaciona significativamente con la dimensión 3, rotación involuntaria generando un coeficiente de -0.618**, siendo la correlación negativa moderada, con una significancia $p=0.00 < 0.05$. Los resultados reflejan que la rotación involuntaria del personal tendría relación de manera significativa con la capacitación de personal. Logrando afirmar que se acepta la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

Esta investigación pretendió establecer la relación entre la capacitación y la rotación del personal asistencial de una clínica en el distrito de San Isidro, por lo que se estableció, en primer lugar, la capacitación (variable 1) y la rotación (variable 2), para posteriormente establecer relaciones entre la variable 1 y las dimensiones de la segunda variable. A partir de los hallazgos encontrados, se muestra una asociación estadística que se relaciona significativamente con la variable 2, lo que permite deducir que a medida que la capacitación disminuye, la rotación de personal aumenta, es decir es una correlación inversa. Este estudio, es inadmisibles generalizar los resultados a otras instituciones porque corresponden exactamente a la población estudiada. Lo que se puede generalizar a otras investigaciones similares a futuro son los métodos y herramientas de recopilación de datos.

En relación al análisis de la primera variable, capacitación aplicada al personal asistencial del área de hospitalización, Siliceo (2014) determina a la capacitación como una actividad importante en una empresa, obteniendo como resultado un colaborador adecuadamente instruido, capacitado y desarrollado para que desempeñe mejor sus funciones. Según los resultados obtenidos en una clínica del distrito de San Isidro, la capacitación fue calificada por el personal encuestado que es mala con un 60.6%, mientras que el 39.4% considera que es regular, de acuerdo con la tabla 6. Este resultado coincide con el estudio desarrollado por Taquilo (2020), quien realizó una investigación a los colaboradores de la clínica Oncosalud sede San Borja, donde el 60% de los encuestados considera que es deficiente la capacitación, mientras el 30% manifestaron que es regular la capacitación que reciben por parte de la empresa; pero no coincide con lo desarrollado por Piélagos (2018), en una investigación realizada al personal médico del Hospital Huaycán de Ate, de acuerdo a los resultados el 72% de los médicos encuestados perciben a la capacitación como buena, considerando que existe una adecuada preparación en dicho establecimiento. Logrando analizar que la capacitación es un factor fundamental en el sector salud y se considera deficiente, cuando no existe una adecuada formación para realizar sus funciones, en tal sentido se entiende que el mayor porcentaje de los colaboradores considera que

no tienen una adecuada capacitación, mientras que otra parte considera regular, por lo que es necesario implementar plan de capacitación acorde a las funciones de cada puesto, y así disminuir la alta rotación de personal asistencial de una clínica en el distrito de San Isidro.

Con respecto a la segunda variable rotación, Chiavenato (2017), señala que estas se emplean para determinar la fluctuación de trabajador entre la institución y su entorno. De acuerdo a los hallazgos encontrados en una clínica del distrito de San Isidro, la tabla 7 muestra que un 69,7% de los encuestados considera que la rotación es alta, mientras que el 29,4% determina como media. Estos resultados coinciden con la investigación realizado por Carvajal (2018), quien realizó un estudio mediante una encuesta al personal asistencial en la Clínica Internacional Intersanitas S.A. de la ciudad de Quito, donde el 70% considera que existe una elevada rotación del personal de enfermería, mientras el 30% indicó que la rotación es media; pero no tiene similitud con lo desarrollado por Chacón y Yurica (2018), el cual tiene como resultados que los trabajadores de la clínica internacional califican a la rotación del personal como regular con un 45.3% y a la rotación baja en un 14.1%. En tal sentido, los resultados permiten deducir que existe un gran porcentaje de los colaboradores que considera que la alta rotación se evidencia por inconformidad y desmotivación, por lo que es fundamental mejorar los aspectos de selección y reconocimiento en el área de hospitalización de una clínica en el distrito de San Isidro.

En relación al objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la capacitación y la rotación del personal asistencial de una clínica en el distrito de San Isidro, 2021; Zerón y Montaña (2017), concretan a la capacitación como parte del compromiso en la mejora continua de los servicios de salud, porque conducirá a mejores resultados con calidad y mayor calidez de atención, por ello es fundamental considerar la importancia de la capacitación para fortalecer las habilidades que poseen los colaboradores y mantenerlos informados sobre los últimos desarrollos en sus funciones y ello reducir la deserción laboral. De acuerdo a los hallazgos encontrados se determina que la capacitación tiene una relación inversa significativa con la rotación de personal, este resultado se muestra en la

tabla 9 de correlación Rho de Spearman = -0,683 con una relación negativa moderada. Este hallazgo demuestra que se acepta la hipótesis general, que si existe una relación inversa entre capacitación y rotación de personal asistencial. Este resultado muy similar se halló en la investigación de Skelton, Nattress y Dwyer (2018) quienes demostraron que existe una relación inversa moderada entre las variables de estudio intención de rotación y la satisfacción laboral, así como una estadísticamente no significativa $p=0.00$ y $r= -0.70$. Estos resultados no coinciden con la investigación de Rosales (2017), en el estudio realizado a la capacitación frente al efecto en la rotación externa del personal de Perú Fashions S.A.C, con un resultado 0,362 quien demostró que no guarda significancia entre ambas variables, por lo cual no se puede afirmar que la disminución en la rotación del personal sea consecuencia directa de la capacitación.

El primer objetivo específico de la investigación fue determinar la relación entre la capacitación y el incentivo del personal asistencial de una clínica en el distrito de San Isidro, 2021; Aranda (2021), determina que en ambos casos, los colaboradores se verán beneficiados, ya que personal debidamente capacitado puede optimizar la calidad del servicio y beneficiar tanto en términos económicos y de promoción, así como también se verán reflejados con los intereses de la empresa; según los hallazgos obtenidos se determina que la capacitación tiene una relación inversa significativa con el incentivo, este resultado se muestra en la tabla 10 de correlación de Rho de Spearman = -0,648** con una relación negativa moderada. Asimismo, este hallazgo demuestra que se acepta la hipótesis específica, en que existe una correlación significativa entre la capacitación y el incentivo que percibe los colaboradores. Estos resultados tienen similitud con la investigación de Espino (2019), en su estudio realizado a la capacitación e incentivos laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres, en donde determino, que la capacitación tiene correlación significativa con el incentivo, según el análisis estadística Rho Sperman, es de 0,687** reafirmando que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables. También es semejante al estudio de Aranda (2021), quien determino que la capacitación tiene correlación significativa con el incentivo en el servicio de navegación del Perú, con un resultado

de $r = 0.952$ en función a la cantidad de instructores con incentivos determinando que la capacitación organizacional es explicada gracias a la cantidad de instructores con incentivos. Teniendo en cuenta los resultados encontrados se puede determinar que la capacitación e incentivos al personal es un principal factor para tener una organización más competitiva en el mercado, por ello existe un beneficio mutuo, es decir un colaborador satisfecho implica un trabajo eficiente y el crecimiento de la institución.

El segundo objetivo específico de la investigación fue determinar la relación entre la capacitación y la rotación voluntaria del personal asistencial de una clínica en el distrito de San Isidro, 2021; para Borofsky (1993) define a la rotación voluntaria como aquella que proviene de los colaboradores que salen por decisión propia y se vincula con la personalidad insegura, falta de compromiso y capacitación constantemente pues tiene poca confianza en su capacidad para aceptar tareas complicadas (p. 5). De acuerdo a los hallazgos encontrados se determina que la capacitación tiene una relación inversa significativa con la rotación voluntaria, este resultado se muestra en la tabla 11 de correlación Rho de Spearman = $-0,600^{**}$ con una relación negativa moderada. Este hallazgo demuestra que se acepta la hipótesis general, en que si existe una relación inversa significativa entre capacitación y rotación voluntaria de personal asistencial. Estos resultados tienen coincidencia con el estudio de Pezo (2019), en su investigación desarrollado de los factores laborales que explican la rotación voluntaria del personal del centro de aplicación Unión, Lima, en donde determino, que las condiciones laborales tienen correlación positiva alta $=0.884$, con la rotación voluntaria, con una significancia de $0,027$, considerando que el personal se desvincula por no tener las indicaciones de su trabajo y desconocimiento del perfil del puesto laboral. Así como también tienen similitud con el estudio desarrollado por Dávila y Maguiña (2019), quien realizaron una investigación sobre el efecto de la rotación laboral sobre el desempeño organizacional de las pequeñas empresas del sector manufactura de Lima Centro, por lo que se calculó el coeficiente de correlación de Spearman donde el resultado obtenido fue $=-0,851$, correlación negativa alta, con una significancia fue de 0.000 . De esta manera se encontró que el principal problema de la empresa es la deserción voluntaria del personal por falta de capacitación y motivación hacia los

empleados por ello, es deseable dar una solución planificando actividades relacionadas con la formación continua de los trabajadores para que puedan mejorar sus competencias y habilidades en cada campo.

El tercer objetivo específico de la investigación fue determinar la relación entre la capacitación y la rotación involuntaria del personal asistencial de una clínica en el distrito de San Isidro, 2021; En relación a la rotación involuntaria, Hernández, Hernández y Mendieta (2013) indicaron que el principal motivo del retiro de los trabajadores es que el propietario busca reducir costos, por lo tanto, menores salarios y largas jornadas laborales, sin tener en cuenta las capacitaciones correspondiente a la inducción y tareas a realizar. De acuerdo a los hallazgos encontrados se determina que la capacitación tiene una relación significativa con la rotación involuntaria, este resultado se evidencia en la tabla 12 de correlación Rho de Spearman = $-0,618^{**}$ con una relación negativa moderada. Este hallazgo demuestra que se acepta la hipótesis general, en que si existe una correlación significativa entre capacitación y rotación involuntaria.

Estos resultados coinciden con estudio desarrollado por Dávila y Maguiña (2019), quienes realizaron una investigación sobre el efecto de la rotación involuntaria y el desempeño laboral en las pequeñas empresas del sector manufactura de Lima Centro, en donde determinaron, que la rotación involuntaria tiene correlación significativa con el desempeño laboral, según el análisis estadística Rho Sperman, es de $= -0,766$ reafirmando que existe una correlación negativa alta entre ambas variables. Asimismo, tiene similitud con el estudio realizado por Yóplac (2021) quien desarrollo una investigación sobre los factores organizacionales y su influencia en la rotación del personal administrativo de la municipalidad de Chiclayo, donde determino que existe una influencia significativa de los elementos organizacionales en la rotación del personal, según el análisis estadística Rho Sperman, es de $= 0,748$, dichos resultados demuestran que existe una política muy estricta en la institución hacia los colaboradores lo que genera la decisión de la empresa en desvincular al colaborador, esto sucede por diversos factores, ya sea por incumplimiento de las políticas de la organización, bajo interés en realizar sus funciones, etc.

VI. CONCLUSIONES

1. Se evidenció que la capacitación fue determinada como mala según el 60.6% del personal asistencial encuestado de una clínica en el distrito de San Isidro, considerando una de las dimensiones con mayor porcentaje es a la “planeación”, seguido la evaluación y con menor porcentaje fue la organización.
2. Se evidenció que la rotación fue determinada como alta según el 69.7% del personal asistencial encuestado de una clínica en el distrito de San Isidro, considerando una de las dimensiones con mayor porcentaje al “incentivo”, seguido la rotación voluntaria y la rotación involuntaria.
3. Se evidenció que la capacitación obtuvo una relación inversa y significativa con la rotación de personal considerando un coeficiente Rho de Spearman de -0,683 afirmándose que existe relación negativa moderada entre las variables; aceptándose así la hipótesis general alterna y rechazando la hipótesis nula.
4. Se evidenció que la capacitación obtuvo una relación inversa y significativa con el incentivo considerando un coeficiente Rho de Spearman de -0,648 afirmándose que existe relación negativa moderada entre la variable y la dimensión; aceptándose así la hipótesis específica 1 y rechazando la hipótesis nula.
5. Se evidenció que la capacitación obtuvo una relación inversa y significativa con la rotación voluntaria considerando un coeficiente Rho de Spearman de -0,600 afirmándose que existe relación negativa moderada entre la variable y la dimensión; aceptándose así la hipótesis específica 2 y rechazando la hipótesis nula.

6. Se evidenció que la capacitación obtuvo una relación inversa significativa con la rotación involuntaria considerando un coeficiente Rho de Spearman de -0,618 afirmándose que existe relación negativa moderada entre la variable y la dimensión; aceptándose así la hipótesis específica 3 y rechazando la hipótesis nula.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se propone las siguientes recomendaciones a las autoridades competentes, y al gerente de RRHH de una clínica del distrito de San Isidro, para que pueda mejorar la situación actual implementando mejoras en el cronograma de capacitación teniendo en cuenta las necesidades según las áreas de trabajo, de esta manera la rotación de personal puede disminuir, ya que, no cuenta con un programa de planeación adecuada para desarrollar las capacitaciones acorde a sus funciones, además hay problemas en la evaluación de los resultados de la capacitación porque no se realiza de forma oportuna.
2. Se sugiere al coordinador del área que implemente un plan de incentivo ya sea monetario y no monetario, ya que, esto motiva a los colaboradores para que sientan más comprometidos con la institución.
3. La mayor cantidad de encuestados señalaron que la rotación voluntaria e involuntaria es alta, generando una carga laboral para los colaboradores con contrato indefinido. Se sugiere mejorar el proceso de selección, así como establecer programas de actualización y capacitación para que el personal ejecute sus funciones de forma idónea y esté capacitado para enfrentar los continuos cambios debido a la globalización.
4. Finalmente, se le recomienda a la clínica no ver la implementación del plan de incentivo como un gasto, sino como una solución a los problemas que afronta la institución por la deserción de los colaboradores. Estas recomendaciones buscan disminuir la rotación del personal y mejorar la estabilidad del trabajo, tanto para el ejecutivo como para el colaborador y así mejorar la satisfacción de los clientes y lograr un mejor servicio con óptima calidad y vocación.

REFERENCIAS

- Abdala, E. (2009). La evaluación de los programas de capacitación laboral para jóvenes en Sudamérica. *Redalyc, papeles de la población*, 59(15), 2. <http://www.scielo.org.mx/pdf/pp/v15n59/v15n59a2.pdf>
- Aliaga, R. (2019). *Factores que influyen en la rotación del personal caso empresa Vecitas*. [Tesis de licenciatura, Universidad Continental]. Repositorio Institucional UC. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7014/5/IV_FC_E_308_Aliaga_Huali_2019.pdf
- Aranda, W. (2021). The influence of the incentives in the organizational training of an air navigation company. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(1), 195- 205. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1914/1906>
- Arias, J., Villasís, M. y Miranda, M. (2016). The research protocol III. Study population. *Rev Alerg Méx*, 63(2), 201-206. <https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309>
- Berger, P. (2019). *La rotación del personal de las áreas asistenciales y su relación con los costos económicos de RR. HH de una clínica de la ciudad de Trujillo en el año 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada de Norte]. Repositorio institucional UPN. <https://core.ac.uk/download/pdf/227711957.pdf>
- Bermúdez, L. (2015). Capacitación: una herramienta de Fortalecimiento de las pymes. *Revista electrónica de las sedes regionales de la Universidad de Costa Rica*. 16(33), 1-25. <https://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf>
- Borofsky, G. (1993). Personality Factors Underlying the Seven Scales Of The Employee Reliability Inventory Screening System. BSPATechnicalBulletin, Harvard Medical School. *Bay State Psychological Associates, Inc. Boston*, (617) 367-8400 https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Personality+Factors+Underlying+the+Seven+Scales+Of+The+Employee+Reliability+Inventory+Screening+System.+BSPA+Technical+Bulletin%2C+Harvard+Medical+School.&btnG

- Cabrera, A. (2020). *Factores de Intención de Rotación Laboral en Personal de Enfermería de una Clínica Peruana*. [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional PUCP. http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17130/CABRERA_VALDIVIA_BRENDA_ANGELA%20%281%29.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Campos, P. (2019). *Desplazamiento del recurso humano y su relación con el desempeño laboral de los profesionales de salud del Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos”, 2018*. [Tesis de Magister, Universidad Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional UNMSM. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10714/Campos_ap.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castillo, J. (2007). *Administración de personal un enfoque hacia la calidad*. (2.^a ed.). Ecoe Ediciones.
- Carvajal, A. (2018). *Reducir la elevada rotación del personal de enfermería en la clínica Internacional, mediante el diseño de un plan de incentivos no monetarios. D.M.Q. 2017-2018*. [Tesis de licenciatura, Instituto Tecnológico Superior Cordillera]. Repositorio institucional ITSCO. <https://dspace.cordillera.edu.ec/bitstream/123456789/4334/1/22-RHP-17-18-1003028949.pdf>
- Curo, M. (2021). *Análisis situacional del internado de Obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional de UNMSM. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16396/Curo_chm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chacón, Y. (2018). *Rotación del personal y desempeño laboral en el área de farmacia de la clínica Internacional sede San Borja*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/62565>
- Chávez, M. (2020). *Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores en Clínica Farmedica, Trujillo 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV.

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45742/Chavez_CMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos el capital humano de las organizaciones*. (8.ª ed.). Mc Graw Hill interamericana Editores S.A. de C.V.
- Dávila, K. y Maguiña, R. (2019). *Impacto de la rotación laboral en el desempeño organizacional de las microempresas del sector manufactura en Lima Centro*. [Tesis de grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio institucional de UPC. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/648696/DavilaA_K.pdf?sequence=3
- Dessler, G., y Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos*. Enfoque latinoamericano (5.ª ed.). Pearson educación.
- Echeverri, L., García, J. y Barreneche, J. (2016). Training Model Design in Healthcare Services Involving Medical Devices the clinic Medellín Colombia. *Revista Ingeniería Biomédica*, 10(20), 27-34. <http://www.scielo.org.co/pdf/rinbi/v10n20/v10n20a04.pdf>
- Espino, B. (2019). *Capacitación e incentivos laborales en la Municipalidad de San Martín de Porres*, Lima 2019. [Tesis de licenciatura Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50343>
- Galván, B. (2011, 6 de abril). *Teoría del capital humano*. En Blogspot. <http://barbaragalvangnz.blogspot.com/2011/04/teoria-delcapital-humano.html>.
- García, K. (2016). *Causas internas y externas que influyen en la rotación de personal en una empresa de alimentos de la costa sur*. [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio institucional URL. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Garcia-Karen.pdf>
- Guzmán, A., Chaparro, T., Naizaque, L., Ortiz, S. y Jiménez, W. (2015). Factors that originate the rotation of auxiliary dental personnel. *Revista Redalyc Org*. 34(72), 75-82 <https://www.redalyc.org/pdf/2312/231242734009.pdf>
- Halter, M., Boiko, O., Pelone, F., Beighton, C., Harris, R., Gale, J., Gourla, S y Drennan, V. (2017). The determinants and consequences of adult nursing

- staff turnover: a systematic review of systematic reviews, *BMC Health Services*, 17 doi: <http://dx.doi.org/10.1186/s12913-017-2707-0>
- Hernández, C. Fernández, R., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.ª ed.) Ediciones McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, Y., Hernández, G. y Mendieta, A. (2013). Modelo de rotación de personal y prácticas organizacionales. *Historia y comunicación social*. 18, (44369), 837-863.
<https://revistas.ucm.es/index.php/HICS/article/download/44369/41927/>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education
- Laura, D. (2017). *Incentivos laborales y nivel de desempeño de los trabajadores operativos de la empresa compartamos Financiera s.a. - agencia puno 2016*. [Tesis de grado, Universidad Nacional del Altiplano Puno]. Repositorio institucional UNAP. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4783/Laura_Vega_Dewar_Magdiel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Louffat, E. (2018). *Administración del potencial humano*. Ediciones Cengage Learning.
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social*. Ediciones de la U. Manual de capacitación (2014, 20 de enero). *Manual de normas del proceso de capacitación. Acuerdo Ministerial 44-2014*. Ministerio de Salud pública-Guatemala. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/03/981170/manual-decap-version-12.pdf>
- Murillo, W. (2008, 18 de abril). La investigación científica. *Revista Educación* 33(1), 155-165 <http://www.monografias.com/trabajos15/investigacion-cientifica/investigacion-cientifica.shtm>
- Ollivier, J. (2005). Training and process technology in the maquiladora industry. *Revista Scielo* 17(33), 09-10
http://www.translatetheweb.com/?ref=AddIn&lp=es_en&a=http%3A%2F%2Fwww.scielo.org.mx%2Fscielo.php%3Fscript%3Dsci_arttext%26pid%3DS0187-73722005000100001%26lng%3Des%26nrm%3Diso%26tlnlg%3Des&skpa=on

- Pezo, G. (2019). *Factores laborales que explican la rotación del personal del centro de aplicación Unión, Lima – 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión]. Repositorio institucional UPEU.
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2997/Grassy_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Piélago, E. (2018). *Capacitación y desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/22282>
- Príncipe, A. (2018). *Reclutamiento y la rotación de personal en la empresa Respira S.A.C del distrito de La Victoria, Lima 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25221/Princip_e_VAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, J. (2014). Paradigmas, enfoques y métodos en la investigación educativa. *Revistas investigación de unmsm*. 7(12), 2003.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/8177/7130>
- Rosales, F. (2017). *Capacitación frente al cambio en la confección de la empresa Perú Fashions SAC y su efecto en la rotación externa del personal en el 2015*. [Tesis de magister, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7675/Rosales_VF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Siliceo, A. (2014). *Capacitación y desarrollo del personal*. (4.^a ed.). Editorial Limusa.
- Skelton, A., Nattress, D. y Dwyer, R (2018). Predicting manufacturing employee turnover intentions. 25(49), 101-117.
DOI 10.1108/JEFAS-07-2018-0069
- Surco, R. (2017). *La capacitación de personal y el desempeño laboral en la clínica puno sociedad de responsabilidad limitada periodo 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Altiplano de Puno]. Repositorio institucional UNAP

- http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7052/Surco_Cruz_Rina_Claret.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Taquilo, E. (2020). *Análisis de la capacitación del colaborador y la productividad del área de facturación de la Clínica Oncosalud sede San Borja*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58518>
- Vidaurre, K. y Vílchez, K. (2020). *Propuesta de valor al empleado en una MyPe Lambayeque 2020*. [Tesis de Bachillerato, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio institucional UTP. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4059/Katherine%20Vidaurre_Karla%20Vilchez_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2020_2.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villegas, A., y Torreblanca, F. (2016). *Causas de la rotación del personal operario de la empresa procesadora agroindustrial La Joya S.A.C., Arequipa*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín]. Repositorio institucional UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3643/Rivigoag.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Yóplac, J. (2021). *Factores organizacionales y su influencia en la rotación del personal administrativo de la municipalidad de Chiclayo, 2018*. [Tesis de Magister, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8248/Y%C3%B3plac%20L%C3%B3pez%20C%20Jaela%20Milagros.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zerón, L, y Montaña, G. (2017). The training of healthcare personnel and the improvement in health care. *En mediagraphic, Rev Med Inst Mex Seguro Soc*, 55(3), 76-7. <https://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2017/im173a.pdf>
- Zumaeta, J. (2018, 20 de agosto). *Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por el mal clima laboral*. El comercio. <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanosrenunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia>

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES						
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
Capacitación	La capacitación es un proceso técnico, continuo y sistemático de actividades planificadas, según necesidades reales de una organización, para potencializar el talento humano y generar mejores condiciones laborales a nivel profesional y personales. (Louffat, 2018, p.138).	La capacitación se va a medir a través de un cuestionario, técnica de encuesta que contará con 18 ítems, aplicado a los colaboradores asistenciales respecto a 3 dimensiones: planeación, organización y evaluación de resultados.	Planeación	Programa de capacitación	1 – 2	Ordinal 3. Buena 2. Regular 1. Mala
				Método	3 – 4	
			Organización	Seguimiento-transferencia	5 – 6	
				Inducción	7 – 8	
				Formación	9 – 10	
			Evaluación	Perfeccionamiento	11 – 12	
				Aprobación	13 – 14	
Tiempo de capacitación	15 – 16					
Rotación	La rotación de personal se utiliza para definir la fluctuación de personal entre la organización y su entorno; en otras palabras, el intercambio de personal entre la organización y el entorno se define por la cantidad de personal que entra y sale de la organización. (Chiavenato, 2017, p.135).	La rotación de personal se va a medir a través de un cuestionario, técnica de encuesta que contará con 12 ítems, aplicado a los colaboradores asistenciales, respecto a 3 dimensiones: Incentivo, rotación voluntaria y rotación involuntaria.	Incentivo	Remuneración	19 – 20	Ordinal 3. Alta 2. Media 1. Baja
				Motivación	21 – 22	
			Rotación Voluntaria	Profesionales	23 – 24	
				Personales	25 – 26	
			Rotación Involuntaria	Incumplimiento de medidas disciplinarias	27 - 28	
Acumulación de memorándum	de	29 - 30				

Anexo2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL ASISTENCIAL DE UNA CLÍNICA DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO, 2021

Edad: _____ años

Sexo: Femenino () Masculino ()

Servicio: _____

PROCESO DE CAPACITACIÓN

INDICACIONES: En el siguiente cuadro se le muestra una serie de 18 enunciados sobre los procesos y efectos que ha tenido la capacitación en el personal asistencial de una clínica de San Isidro. Lea detenidamente y posteriormente marque con una equis (X) la alternativa de su elección según la siguiente escala:

5. Siempre
4. Casi siempre
3. Algunas veces
2. Muy pocas veces
1. Nunca

ÍTEMS	1	2	3	4	5
Programa de capacitación					
1. La institución realiza diagnóstico sobre las necesidades de capacitaciones.					
2. La planeación del programa de capacitación guarda relación con mis actividades.					
Método					
3. Estoy de acuerdo con el método que utiliza para las capacitaciones.					
4. Las herramientas digitales que utiliza la institución son adecuadas para cada capacitación.					
Seguimiento-transferencia					
5. Pongo en práctica lo aprendido en las capacitaciones.					
6. Las capacitaciones que actualmente ofrece la institución son esencial.					
Inducción					
7. Recibí inducción según los indicadores que permite medir la efectividad de la capacitación.					
8. Recibí la información necesaria para realizar mis funciones.					
Formación					
9. Recibo capacitaciones de acuerdo a las funciones de puesto de trabajo que me contrataron.					
10. Recibo capacitaciones para desarrollarme profesional y personalmente.					
Perfeccionamiento					
11. La institución realiza cursos de especialización con relación al trabajo y profesión.					
12. El puesto de trabajo está distribuido según el perfil profesional.					
Aprobación					
13. La capacitación que ofrece la institución es esencial para realizar mis funciones					
14. Asisto a todas las capacitaciones que ofrece la institución.					
Abandono					
15. La asistencia a las capacitaciones me favorece económica.					
16. La asistencia a las capacitaciones me favorece profesionalmente.					
Tiempo de capacitación					
17. Las horas totales de capacitación son adecuados.					
18. Después de una capacitación me siento con mejores habilidades para desarrollar mis funciones.					

ROTACIÓN DEL PERSONAL

INDICACIONES: En el siguiente cuadro se le muestra una serie de 12 enunciados sobre factores que pueden ser causas importantes de la rotación. Lea detenidamente y posteriormente marque con una equis (X) la alternativa de su elección según la siguiente escala:

- 5. Siempre
- 4. Casi siempre
- 3. Algunas veces
- 2. Muy pocas veces
- 1. Nunca

ÍTEMS	1	2	3	4	5
Remuneración					
19. Es justa la remuneración económica y los beneficios que recibo.					
20. La remuneración que percibo cubre mis necesidades inmediatas.					
Motivación					
21. Me encuentro motivado con los incentivos que ofrece la institución.					
22. La relación con mis compañeros me motiva continuamente.					
Profesionales					
23. En la institución tengo la oportunidad de aprender y crecer económicamente y profesionalmente.					
24. La institución realiza ascensos según los conocimientos y habilidades.					
Personales					
25. Mis opiniones y sugerencias son escuchados por mi jefe o superiores					
26. Se vive un ambiente de respeto, cordialidad y tolerancia					
Incumplimiento de medidas disciplinarias					
27. Las medidas disciplinarias de la institución son estrictas.					
28. Las normas y reglas de la institución son exigentes.					
Acumulación de memorándum					
29. La institución efectúa memorándum.					
30. La institución realiza seguimiento del memorándum.					

Gracias por su participación

Anexo 3. Validación de los instrumentos de Juicio de Experto.



RESULTADO DE LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta de Capacitación (Variable 1)

OBJETIVO: Determinar la relación entre la capacitación y rotación del personal asistencial de una clínica en el distrito de San Isidro, 2021.

DIRIGIDO A: Al personal asistencial de una clínica en el distrito San Isidro.

VALORACION DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Daniel Pérez, Jorge Augusto

GRADO ACADEMICO: Doctor en Administración

Lima, 19 de Junio del 2021.

Firma del Experto Informante

DNI N° 17812596



RESULTADO DE LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta de Rotación (Variable 2)

OBJETIVO: Determinar la relación entre la capacitación y rotación del personal asistencial de una clínica en el distrito de San Isidro, 2021.

DIRIGIDO A:

VALORACION DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Daniel Pérez, Jorge Augusto

GRADO ACADEMICO: Doctor en Administración

Lima, 19 de Junio del 2021.

Firma del Experto Informante

DNI N° 17812596

RESULTADO DE LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta de Capacitación (Variable 1)

OBJETIVO: Determinar la relación entre la capacitación y rotación del personal asistencial de una clínica en el distrito de San Isidro, 2021.

DIRIGIDO A: Al personal asistencial de una clínica en el distrito San Isidro.

VALORACION DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Rosales Dominguez, Edith Geobana

GRADO ACADEMICO: Magister en Administración

Lima, 19 de Junio del 2021.



Firma del Experto Informante

DNI N° 25703679

RESULTADO DE LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta de Rotación (Variable 2)

OBJETIVO: Determinar la relación entre la capacitación y rotación del personal asistencial de una clínica en el distrito de San Isidro, 2021.

DIRIGIDO A:

VALORACION DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Rosales Dominguez, Edith Geobana

GRADO ACADEMICO: Magister en Administración

Lima, 19 de Junio del 2021.



Firma del Experto Informante

DNI N° 25703679



RESULTADO DE LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta de Capacitación (Variable 1)

OBJETIVO: Determinar la relación entre la capacitación y rotación del personal asistencial de una clínica en el distrito de San Isidro, 2021.

DIRIGIDO A: Al personal asistencial de una clínica en el distrito San Isidro.

VALORACION DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Quispe López, Jenny Martha

GRADO ACADEMICO: Doctora en Administración

Lima, 19 de Junio del 2021.

Firma del Experto Informante

DNI N° 32924318



RESULTADO DE LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta de Rotación (Variable 2)

OBJETIVO: Determinar la relación entre la capacitación y rotación del personal asistencial de una clínica en el distrito de San Isidro, 2021.

DIRIGIDO A:

VALORACION DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Quispe López, Jenny Martha

GRADO ACADEMICO: Doctora en Administración

Lima, 19 de Junio del 2021.

Firma del Experto Informante

DNI N° 32924318

RESULTADO DE LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta de Capacitación (Variable 1)

OBJETIVO: Determinar la relación entre la capacitación y rotación del personal asistencial de una clínica en el distrito de San Isidro, 2021.

DIRIGIDO A: Al personal asistencial de una clínica en el distrito San Isidro.

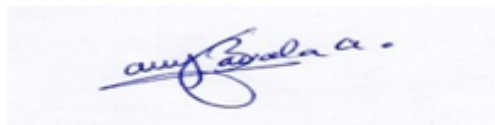
VALORACION DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			x	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Zavala Alfaro, Fanny

GRADO ACADEMICO: Doctora en Administración

Lima, 18 de Junio del 2021.



Firma del Experto Informante

DNI N° 07356295



RESULTADO DE LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta de Rotación (Variable 2)

OBJETIVO: Determinar la relación entre la capacitación y rotación del personal asistencial de una clínica en el distrito de San Isidro, 2021.

DIRIGIDO A:

VALORACION DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Zavala Alfaro, Fanny

GRADO ACADEMICO: Doctora en Administración

Lima, 18 de Junio del 2021.

Firma del Experto Informante

DNI N° 07356295

Anexo 4. Autorización para recolección de datos

“ANO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 ANOS DE INDEPENDENCIA”

San Isidro, 02 de Agosto del 2021

Señor (a):

ANIBAL JOSE ROJAS MANRIQUE

Asistente Administrativo

Solicitud: Autorización para acceso de información y recabar encuesta para proyecto de investigación.

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del X ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines de obtención de mi título profesional al finalizar mi carrera.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada:

“Capacitación y rotación del personal asistencial de una clínica en el distrito de San Isidro, 2021”

En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

Lic. Rojas Manrique Anibal
DNI: 44788678

Castro Echama, Gricel
DNI: 46951536

Huaylla Yauyo, Edith Karina
DNI: 44850794



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, CASTRO ECHAMA GRICEL, HUAYLLA YAUYO EDITH KARINA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CAPACITACIÓN Y ROTACIÓN DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE UNA CLÍNICA EN EL DISTRITO DE SAN ISIDRO, 2021", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
HUAYLLA YAUYO EDITH KARINA DNI: 44850794 ORCID 0000-0001-9084-9179	Firmado digitalmente por: EHUAYLLAY el 22-12-2021 13:11:13
CASTRO ECHAMA GRICEL DNI: 46951536 ORCID 0000-0001-8925-9366	Firmado digitalmente por: CCASTROEC el 22-12-2021 13:09:44

Código documento Trilce: INV - 0556843