



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# **FACULTAD DE NEGOCIOS**

---

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“LA IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN DE  
PERSONAL EN LOS ÚLTIMOS 14 AÑOS “

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Administración**

**Autores:**

Milagritos Angélica Díaz Barrientos  
Jacquelin Angie Rivera Llerena

**Asesor:**

Mg. José Antonio Coral Morante

Lima – Perú

2018

## DEDICATORIA

A mi hija Alanis quien me acompañó durante todo este largo camino de aprendizaje, a mi abuelita y mi madre quienes me brindaron su apoyo.

A mis padres, en especial a mi madre quien fue mi apoyo constante e incondicional durante este proceso de aprendizaje.

## AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por guiarnos y permitirnos poder culminar con esta etapa tan importante para nuestro futuro. Asimismo, agradecemos a nuestros docentes por habernos formado como profesionales de éxito

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTO .....	3
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	4
ÍNDICE DE TABLAS .....	5
ÍNDICE DE FIGURAS .....	6
RESUMEN .....	7
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA .....	11
CAPÍTULO 3. RESULTADOS .....	12
CAPÍTULO 4. CONCLUSIONES .....	19
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	20

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Criterios de selección de literatura científica .....	11
Tabla 2	Lista de literatura científica incluidos y excluidos .....	12
Tabla 3	Porcentaje de literatura científica por base de datos .....	17

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 .....	15
Figura 2 .....	16
Figura 3 .....	16
Figura 4 .....	18

## RESUMEN

La capacitación de personal ha sido un tema analizado por varios autores quienes coinciden en que esta actividad es necesaria en toda organización. El objetivo del presente trabajo de investigación es realizar una revisión sistemática de literatura científica de distintos autores en los últimos catorce años, publicados en su mayoría en países de Latinoamérica y referente al tema de la importancia de la capacitación en las empresas.

La búsqueda se realizó en Redalyc, Scielo, Renati, en repositorios de universidades latinoamericanas y a través del Google académico, empleando palabras claves relacionadas al tema. Asimismo, este análisis de investigación estuvo conformado por 52 fuentes de información en donde se sustenta que la capacitación en las organizaciones tiene una importancia significativa en la actualidad, teniendo en cuenta que el factor humano es una de las piezas claves en toda organización y mantenerlos capacitados mejora su productividad, lo que conlleva al logro de los objetivos establecidos por la organización.

**Palabras claves:** Capacitación, entrenador, proceso de capacitación, formación, entrenamiento.

## CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de revisión sistemática de literatura científica tiene como objetivo analizar diversas fuentes que expliquen la importancia de la capacitación de personal en las organizaciones, debido a que el capital humano es una de las piezas más importantes de toda organización ya que son los que brindan mayor valor a la empresa.

El enfoque de la capacitación de personal se remonta a la época de Frederick Taylor (inicios del siglo XX) con su teoría de la administración científica, en la que se refiere a la especialización del trabajador, es decir que las tareas se debían ejecutar de acuerdo a las aptitudes del personal, además que debían ser preparados para desempeñar mejor sus funciones lo que conllevaría a incrementar su productividad.

(Siliceo, 2004) Promover, el conocimiento es -indudablemente- uno de los medios más eficaces para transformar, actualizar y hacer perdurar la cultura, de trabajo y productividad dentro de cualquier organización y al mismo tiempo se constituye en una de las responsabilidades esenciales de toda empresa y sus directivos que habrán de resolver apoyados en la filosofía y sistemas institucionales de recursos humanos.

Con el pasar de los años el enfoque de la capacitación de personal ha ido evolucionando orientado hacia el desarrollo del capital humano, con el fin que los colaboradores puedan desarrollar sus habilidades las cuales luego serán aplicadas en el desarrollo de sus funciones con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados por la empresa.

Desde este punto, diversos autores destacan la importancia de la capacitación en las empresas ya que contando con un recurso humano capacitado se logra mejorar



la productividad y rentabilidad de la organización, además que se logra motivar al personal y desarrollar sus habilidades.

(García López, 2011) Contar con un buen sistema integral de capacitación que permita desarrollar en el personal los conocimientos, las habilidades y/o competencias necesarias para que la organización pueda implementar sus estrategias para el logro de los objetivos institucionales, derivados de la planeación estratégica.

Tal como lo menciona el autor García López, un buen plan de capacitación permitirá desarrollar al personal de las empresas, logrando con ello alcanzar los objetivos de éstas, resaltando así la importancia de la capacitación en las organizaciones.

Asimismo, el autor nacional (Cachi, 2017) indica que “la capacitación del recurso humano es importante para lograr la eficiencia y eficacia en cualquier sector de la economía, es una de las principales herramientas en la empresa para enfrentar los retos actuales y futuros”. De acuerdo a lo mencionado se puede resaltar la importancia de la capacitación de personal en las organizaciones.

(Álvarez, Araujo, Hijar, & Pacheco, 2017) Las personas, hoy en día son los propulsores de las organizaciones, donde las empresas son renovadas con el aporte de inteligencia, talento y aprendizaje, necesarios para su permanente transformación para un mundo que está lleno de cambios y retos. Las personas deberán ser vistas como una fuente viva, con dotes de crecimiento y desarrollo profesional, por lo que deberán ser consideradas como un activo importante en las organizaciones.

Por su parte, los autores arriba mencionados se refieren a la importancia del desarrollo de personal, quienes son una parte importante en las empresas, lo cual se logrará a través de la capacitación.

Por último, los autores (Enríquez, y otros, 2014) recomiendan que las organizaciones “incrementen el presupuesto para capacitación en lo más que se pueda porque el resultado se va a ver reflejado directamente en la productividad”, resaltando con ello la importancia de la capacitación de personal, ya que ésta se encuentra estrechamente ligada a la productividad de cualquier organización.

Para el presente trabajo nos planteamos la siguiente pregunta ¿Cuáles son las conclusiones más relevantes de la importancia de la capacitación de personal en los últimos 14 años?

Por tal motivo, el presente trabajo de revisión sistemática se realiza con la finalidad de analizar las diversas fuentes relacionadas con el tema de capacitación para así conocer la importancia que tiene esta actividad dentro de las organizaciones.

## CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA

El tipo de estudio del presente trabajo se realizó bajo la revisión sistemática de literatura científica, hallando información relacionada con la importancia de la capacitación de personal en los últimos 14 años y destacando a las fuentes más relevantes que respondan a la pregunta de investigación: ¿Cuáles son las conclusiones más relevantes de la importancia de la capacitación de personal en los últimos 14 años?

Para iniciar con el proceso de búsqueda de las fuentes a analizar en el presente trabajo, se utilizaron las siguientes palabras claves: capacitación, proceso de capacitación, plan de capacitación, estrategia de capacitación. Este proceso de búsqueda de literatura científica se realizó en las bases de datos Redalyc, Renati, Scielo, así como también en repositorios universitarios acreditados, con la ayuda del buscador Google académico.

Asimismo, se tomó en consideración para los criterios de selección de las fuentes empleadas en la revisión sistemática, la delimitación a un periodo no mayor a 14 años con el fin de contar con información acorde a la realidad actual y teniendo en cuenta que esta información sea en el idioma español.

Considerando los criterios antes mencionados se elaboró una base de datos en Excel para clasificar los artículos, tesis y libros de las distintas fuentes halladas, con el objetivo de contar con la información ordenada al momento de efectuar las exclusiones.

Tabla 1

*Criterios de selección de literatura científica*

<b>Documento</b>	<b>Período</b>	<b>Idioma</b>
Tesis	No mayor a 14 años	Español
Artículos científicos	No mayor a 14 años	Español
Libros	No mayor a 14 años	Español

**Fuente:** Elaboración propia

## CAPÍTULO 3. RESULTADOS

Para el presente trabajo de revisión sistemática se recopiló información siguiendo los criterios de selección mencionados en el capítulo anterior, obteniendo como resultado el hallazgo de 52 fuentes de literatura científica, de los cuales 33 fueron tesis, 18 fueron artículos científicos y 01 libro.

Tabla 2

*Lista de literatura científica: incluidos y excluidos*

Estado	Título	País	Año
	Capacitación efectiva en la empresa	Argentina	2004
	Capacitación y desarrollo de personal	México	2004
	Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de la Nación - FEBAN , Lima 2006	Perú	2006
	Impacto de la capacitación en una empresa del ramo eléctrico	México	2009
	Impacto de la capacitación interna en la productividad y estandarización de procesos productivos: un estudio de caso	México	2009
	Capacitación por Competencias Laborales. Un logro productivo para la empresa farmacéutica Laboratories de Colombia	Colombia	2010
	Estrategia integral de capacitación orientada hacia la innovación tecnológica y el mejoramiento productivo en pymes	Perú	2013
	Formación y capacitación del personal. Estudio de caso: Pancha Cafetería Exótica	Argentina	2011
Incluido	El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones	España	2011
	Capacitación y adiestramiento de personal: el camino al éxito de la empresa	México	2012
	Plan de capacitación para la industria la Raíz del Jean de la ciudad de Pelileo y la atención al cliente	Ecuador	2013
	Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo-2013	Perú	2013
	La capacitación y la motivación laboral como factor de importancia para el logro de objetivos organizacionales	Costa Rica	2014
	La capacitación especializada como estrategia de competitividad en una empresa maquiladora del sector electrónico	Costa Rica	2014
	Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el restaurant Mar Picante de la ciudad de Trujillo	Perú	2014

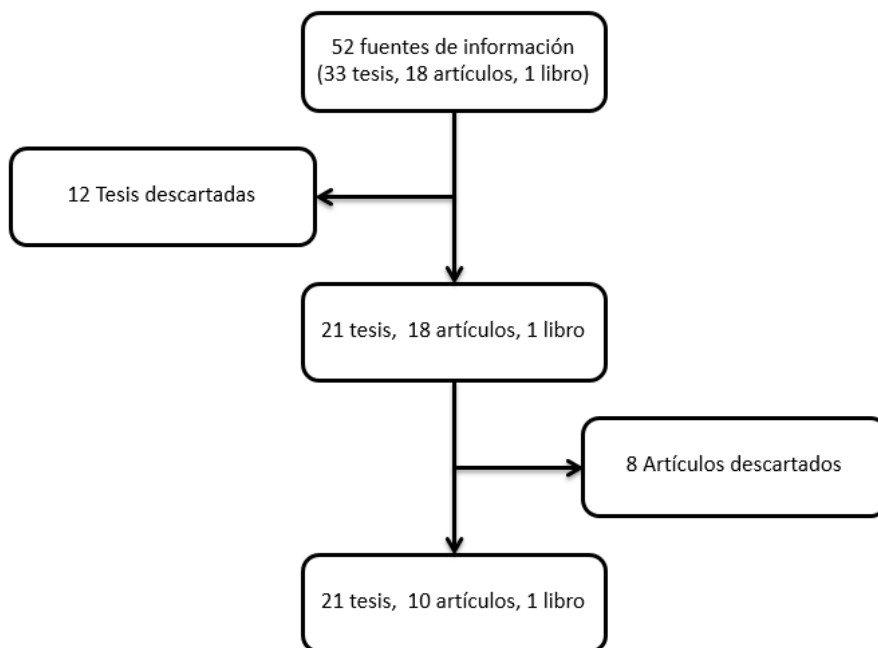
Modelo de medición del impacto de los procedimientos de Gestión Humana en empresa de telecomunicaciones	Colombia	2015
Capacitación: Una herramienta de fortalecimiento de las PYMES	Costa Rica	2015
Factibilidad de creación de una empresa de ventas telefónicas y presenciales, "Venta Segura", para el sector financiero y de seguros, para personas en el Ecuador	Ecuador	2015
Programa de capacitación constante y la Productividad en las ventas del área de consultas generales del centro de contacto del BCP 2015	Perú	2015
"Programa de Capacitación, para mejorar la calidad de servicio en la empresa de transportes EMTRAFESA S.A.C. - Agencia Trujillo: 2014"	Perú	2015
Estrategias de capacitación desarrolladas en un entorno corporativo estatal en Uruguay	Uruguay	2015
Plan de capacitación para mejorar el servicio de ventas del Contact Center de la corporación nacional de telecomunicaciones, empresa pública (CNT EP) en la ciudad de Guayaquil en el año 2016	Ecuador	2016
Diseño de un programa de capacitación para mejorar el área técnica y servicio al cliente CNT	Ecuador	2016
El Programa de capacitación para los asesores comerciales y el nivel de ventas en las empresas de Call Center A365 durante el segundo semestre del 2016	Perú	2016
La capacitación de personal y la calidad del servicio del centro de contacto Banco de Crédito del Perú en el cuarto trimestre 2016	Perú	2016
Plan de Capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Lambayeque 2015	Perú	2016
Análisis comparativo de la calidad de servicios de atención telefónica de las empresas privadas y públicas en Ecuador. Periodo 2012-2014	Ecuador	2017
Análisis de las estrategias de capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional para los promotores de ventas que realizan las empresas subsidiarias de televisores del sector electro en Lima Metropolitana y su impacto en la gestión comercial y desarrollo profesional	Perú	2017
Propuesta estratégica para la implementación del servicio de capacitación en el Colegio de Economistas de Cajamarca	Perú	2017
Capacitación de los trabajadores y su influencia en su desempeño laboral en el banco de crédito del Perú - BCP, Huacho, 2017	Perú	2017
Incidencia de los programas de capacitación al personal docente y administrativo como factor de calidad en la gestión académica - administrativa de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios - 2015	Perú	2017
Estrategias de capacitación y desarrollo de las competencias de los docentes de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle – Cantuta, 2017	Perú	2018

	La evaluación de impacto de la capacitación: más allá del discurso	España	2004
	Capital humano y capacitación en las empresas de la subregión del Gran Puntarenas (Años 2000 a 2006)	Costa Rica	2007
	Propuesta de mejoramiento al proceso de capacitación implementado por el área de gestión humana de Almacén SA., para todos sus colaboradores	Colombia	2008
	Capacitación del Capital Humano como una Inversión para Desarrollo	Paraguay	2010
	La capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje y su influencia en la gestión de la empresa	Colombia	2011
	Proceso de elaboración de un plan de capacitación que permita un mejor rendimiento y aumento de la satisfacción laboral con parámetros basado en la evaluación de desempeño con Productos Avon SA.	Ecuador	2011
	Capacitación y capital humano: análisis de las últimas dos décadas	Chile	2013
	"Evaluación de las estrategias de capacitación del programa de capacitación laboral juvenil PROJOVEN, para la inserción laboral de jóvenes entre 16 a 24 años de la ciudad de Piura"	Perú	2013
	Diseño del Plan de capacitación en base al modelo de retorno de inversión - ROI - Para la planta central del Ministerio de Defensa Nacional, correspondiente al periodo fiscal 2013	Ecuador	2014
Excluido	Propuesta de una estrategia de capacitación municipal para el Centro de Capacitación de la Contraloría General de la República	Costa Rica	2015
	Proceso de capacitación y calidad de servicio en la empresa de transporte público urbano "José María Arguedas" Andahuaylas 2015	Perú	2015
	Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia del Santa (2013)	Perú	2015
	Diseño de un plan de mejora de la capacitación y la comunicación orientados a la optimización del desempeño de los empleados en la Comercializadora Franco Echeverry SAS	Colombia	2016
	Una práctica innovadora en la capacitación empresarial	Cuba	2016
	Evaluación y propuesta de mejoramiento del clima organizacional de la gerencia de ventas de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P año 2016	Ecuador	2016
	La capacitación para el mejoramiento del desempeño profesional de los especialistas en Gestión de los Recursos Humanos de las Organizaciones Empresariales	España	2016
	La capacitación en las organizaciones: una propuesta para el CENAPYME	México	2016
	La capacitación para el personal de nuevo ingreso y su relación con las actitudes laborales	México	2016
	"Capacitación para las ventas: Objetivos, técnicas y evaluación"	Perú	2016

**Fuente:** Elaboración propia

De estas 52 fuentes de literatura científica halladas fueron incluidas 32 de ellas, debido a que son las que brindaron mayor aporte a la unidad de análisis. De las cuales 10 son artículos científicos, 21 son tesis y 1 es un libro, tal como se observa en la figura 1.

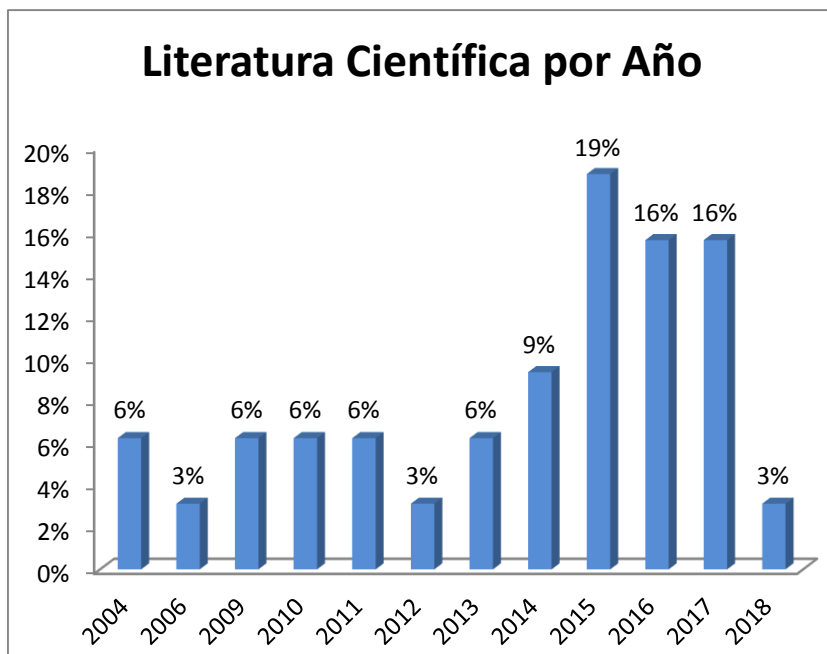
Figura 1



**Fuente:** Elaboración propia

Teniendo en cuenta las 32 fuentes de información incluidas se realizó el siguiente análisis:

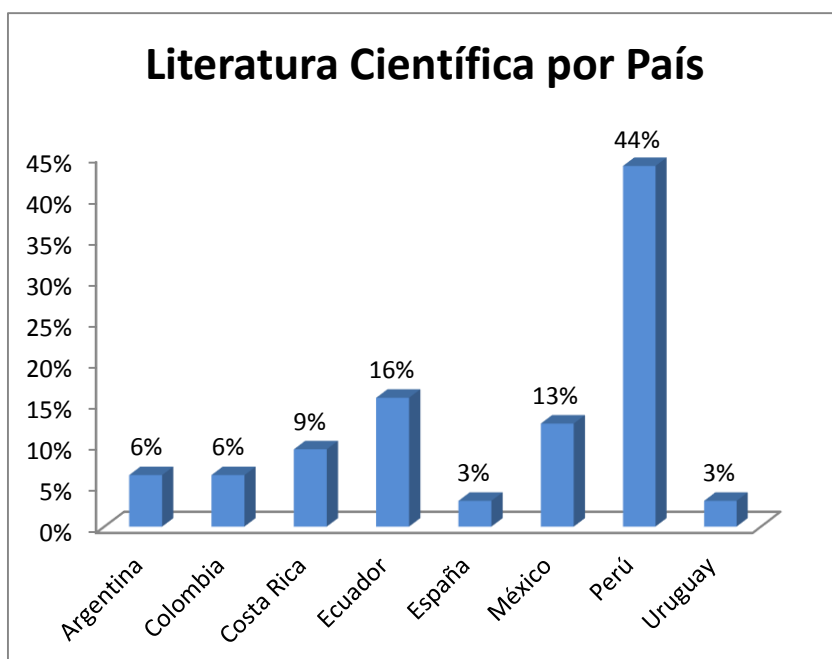
Figura 2



Fuente: Elaboración propia

En la figura 2 se puede observar que en los últimos años ha existido un mayor énfasis en el estudio sobre la importancia de la capacitación de personal en las organizaciones, siendo el año 2015 el más relevante con un 19% de aporte.

Figura 3



Fuente: Elaboración propia



En la figura 3 se observa que la mayor cantidad de literatura científica hallada corresponde a publicaciones nacionales con un 44%, de las cuales en su mayoría corresponden a investigaciones científicas que buscan brindar un mayor aporte orientado a la importancia que tiene la capacitación en las organizaciones actualmente.

Tabla 3

*Porcentaje de literatura científica por base de datos*

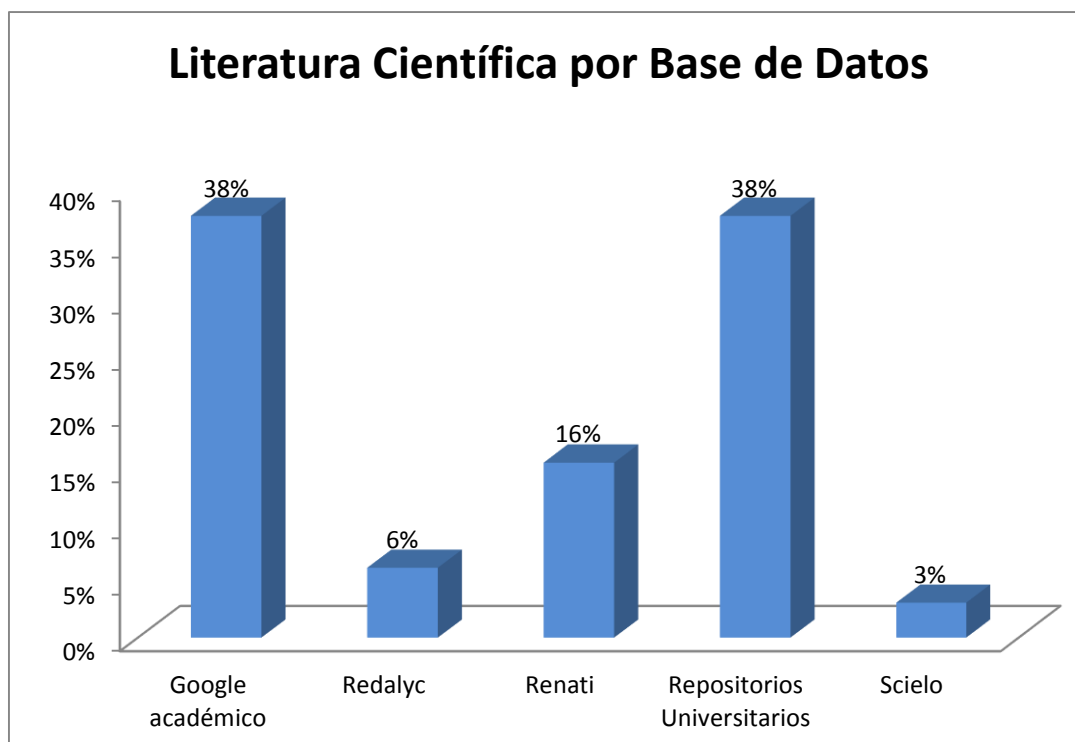
<b>Base de Datos</b>	<b>Literatura Científica</b>	<b>%</b>
Google académico	Universidad Nacional Mar del Plata	3%
	Universidad de San Buenaventura Seccional Medellín	3%
	Revista Global Conference on Business & Finance Proceedings	6%
	Escuela Politécnica Nacional	3%
	Revista Contribuciones a la Economía	3%
	Revista Daena	6%
	Libro Capacitación y Desarrollo de Personal	3%
	Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana	3%
	Revista Latin American and Caribbean Journal of Engineering Education	3%
Redalyc	Universidad Nacional de Trujillo	3%
	Revista Invenio	3%
	Revista de las Sedes Regionales	3%
Renati	Universidad Nacional Mayor de San Marcos	3%
	Universidad Nacional de Trujillo	3%
	Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión	3%
	Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle	6%
Repositorios Universitarios	Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas	3%
	Universidad de Guayaquil	6%
	universidad Internacional del Ecuador	3%
	Universidad Inca Garcilazo de la Vega	6%
	Universidad Nacional de Cajamarca	3%
	Universidad Regional Autónoma de Los Andes	3%
	Ponticia Universidad Javeriana	3%
	Universidad Privada Antenor Orrego	6%
Universidad Señor de Sipán	3%	
Scielo	Revista Cuadernos de Investigación Educativa	3%

**Fuente:** Elaboración propia

En la tabla 3 se observa el detalle de la literatura científica encontrada por base de datos, siendo las que tienen mayor porcentaje: Revista Global Conference on

Business & Finance Proceedings, Revista Daena, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Universidad de Guayaquil, Universidad Inca Garcilazo de la Vega y Universidad Privada Antenor Orrego, cada una de ellas con un 6%.

Figura 4



**Fuente:** Elaboración propia

En la búsqueda de literatura científica acerca de la importancia de la capacitación de personal se investigó en las bases de datos Redalyc, Renati, Scielo, repositorios universitarios y Google académico. En la figura N°4 se puede observar que la mayor cantidad de literatura científica hallada se encuentra en repositorios universitarios acreditados y en Google académico con un 38% cada uno, seguido por Renati con un 16%, Redalyc con 6% y Scielo con 3%.

## CAPÍTULO 4. CONCLUSIONES

El presente trabajo de revisión sistemática ha permitido ampliar el conocimiento acerca de la unidad de análisis que corresponde a la importancia de la capacitación de personal en las empresas en los últimos 14 años.

Con esta revisión sistemática de literatura científica analizada se puede concluir que:

- Diversos autores coinciden en que la capacitación de personal en las organizaciones es importante porque contribuye con el logro de los objetivos, ya que un personal capacitado mejora la productividad, así como también se logra el desarrollo profesional de los colaboradores.
- La capacitación de personal permite enfrentar los nuevos desafíos que se presentan constantemente ante las nuevas tendencias tecnológicas, haciendo de esta manera que las organizaciones sean más competitivas.
- Varios autores señalan que la capacitación no debe ser considerada un gasto, sino más bien una inversión y que debe ser parte de la estrategia de las organizaciones, lo cual permitirá el cumplimiento de los objetivos trazados.
- Finalmente, la capacitación de personal en las organizaciones en los últimos 14 años ha tomado mayor relevancia, ya que es de vital importancia que esta actividad se realice para que el personal desarrolle sus funciones de manera eficiente en el puesto asignado; asimismo, la capacitación debe estar orientada al desarrollo profesional de los colaboradores, generando así mayor valor con el fin de lograr una ventaja competitiva ante las demás organizaciones.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, J., & Marlo, O. (2016). Plan de Capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Lambayeque 2015. (Tesis de Licenciatura). Universidad Señor de Sipán, Perú.
- Alvarado, L. (2017). Análisis comparativo de la calidad de servicios de atención telefónica de las empresas privadas y públicas en Ecuador. Periodo 2012-2014. (Tesis de Maestría). Escuela Politécnica Nacional, Quito, Ecuador.
- Álvarez, M., Araujo, R., Hijar, J., & Pacheco, C. (2017). Análisis de las estrategias de capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional para los promotores de ventas que realizan las empresas subsidiarias de televisores del sector electro en Lima Metropolitana y su impacto en la gestión comercial y desarro. (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.
- Arango, Y., Escobar, L., & García, A. (2015). Modelo de medición del impacto de los procedimientos de Gestión Humana en empresa de telecomunicaciones. (Tesis de Licenciatura). Universidad de San Buenaventura Seccional Medellín, Colombia.
- Barrera, C., & Prieto, G. (2017). Capacitación de los trabajadores y su influencia en su desempeño laboral en el banco de crédito del Perú - BCP, Huacho, 2017. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú.
- Barrientos, V. (2017). La capacitación de personal y la calidad del servicio del centro de contacto Banco de Crédito del Perú en el cuarto trimestre 2016. (Tesis de Licenciatura). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.
- Bermudez, L. (2015). Capacitación: Una herramienta de fortalecimiento de las PYMES. *InterSedes: Revista de las Sedes Regionales*, XVI(33), 1-25.
- Cachi, M. (2017). Propuesta estratégica para la implementación del servicio de capacitación en el Colegio de Economistas de Cajamarca. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Cajamarca, Perú.
- Cánaves, N. (2011). Formación y capacitación del personal. Estudio de caso: Pancha Cafetería Exótica. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Mar del Plata, Argentina.
- Chigne, C. (2015). Programa de Capacitación, para mejorar la calidad de servicio en la empresa de transportes EMTRAFESA S.A.C. - Agencia Trujillo: 2014. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Díaz, S. (2016). Plan de capacitación para mejorar el servicio de ventas del Contact Center de la corporación nacional de telecomunicaciones, empresa pública (CNT EP) en la ciudad de Guayaquil en el año 2016. (Trabajo de Titulación). Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Díez, J., & Abreu, J. L. (2009). Impacto de la capacitación interna en la productividad y estandarización de procesos productivos: un estudio de caso. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, IV(2), 97 - 144.

- Enríquez, E., Macías, E., Vázquez, E., Anaya, J., Castillo, V., & Cárdenas, A. (2014). La capacitación especializada como estrategia de competitividad en una empresa maquiladora del sector electrónico. *Global Conference on Business & Finance Proceedings, IX(2)*, 1293-1298.
- Escalante, N. (2015). Programa de capacitación constante y la Productividad en las ventas del área de consultas generales del centro de contacto del BCP 2015. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Foronda, C., Sandoval, C., & Torres, J. (2016). El Programa de capacitación para los asesores comerciales y el nivel de ventas en las empresas de Call Center A365 durante el segundo semestre del 2016. (Tesis de Licenciatura). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.
- Gambetta, M. (2015). Estrategias de capacitación desarrolladas en un entorno corporativo estatal en Uruguay. *Cuadernos de Investigación Educativa, VI(2)*, 71-88.
- García López, J. M. (2011). El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones. *Contribuciones a la Economía, XII*. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2011b/jmgl.html>
- Garza, H., Abreu, J. L., & Garza, E. (2009). Impacto de la capacitación en una empresa del ramo eléctrico. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience), IV(1)*, 194-249.
- Gómez, L., Tello, M., & López, G. (2014). La capacitación y la motivación laboral como factor de importancia para el logro de objetivos organizacionales. *Global Conference on Business & Finance Proceedings, IX(2)*, 1564-1569.
- Guiñazú, G. (2004). Capacitación efectiva en la empresa. *Invenio, VII(12)*, 103-116.
- Martell, B., & Sánchez, A. (2013). Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo-2013. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Perú.
- Mayuri, J. (2006). Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de la Nación - FEBAN , Lima 2006. (Tesis de Doctorado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Mejía, A., Montoya, A., & Vélez, N. (2010). Estrategia integral de capacitación orientada hacia la innovación tecnológica y el mejoramiento productivo en pymes. *Latin American and Caribbean Journal of Engineering Education, IV(2)*.
- Navarrete, W. (2016). Diseño de un programa de capacitación para mejorar el área técnica y servicio al cliente CNT. (Tesis de Maestría). Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Pilla, M. (2013). Plan de capacitación para la industria la Raíz del Jean de la ciudad de Pelileo y la atención al cliente. (Tesis de Licenciatura). Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ecuador.
- Romeo, R. (2017). Incidencia de los programas de capacitación al personal docente y administrativo como factor de calidad en la gestión académica - administrativa de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios - 2015. (Tesis de Maestría). Perú: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

Salinas, V., & Escalante, L. (2012). Capacitación y adiestramiento de personal: el camino al éxito de la empresa. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*(175).

Sánchez, M. d. (2014). Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el restaurant Mar Picante de la ciudad de Trujillo. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Perú.

Siliceo, A. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal* (Cuarta ed.). México: Limusa.

Torres, M., & Torres, C. (2010). Capacitación por Competencias Laborales. Un logro productivo para la empresa farmacéutica Laboratories de Colombia. Ponticia Universidad Javeriana, Colombia.

Urbano, S. (2018). Estrategias de capacitación y desarrollo de las competencias de los docentes de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle – Cantuta, 2017. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú.

Viteri, M. (2015). Factibilidad de creación de una empresa de ventas telefónicas y presenciales, “Venta Segura”, para el sector financiero y de seguros, para personas en el Ecuador. (Tesis de Licenciatura). Universidad Internacional del Ecuador, Quito, Ecuador.