



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE UNA
EMPRESA DE ENTRETENIMIENTO UBICADA EN
EL DISTRITO DE MIRAFLORES EN EL AÑO 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Angiellco Ithem Barrenechea Sifuentes
Gabriela Alejandra Hernandez Angeles

Asesor:

Mg. Cristian Joel Martínez Agama
<https://orcid.org/0000-0001-9622-3724>
Lima - Perú

2022

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	MAGNOLIA JESUS DUSEK PAZ	06782959
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 2	ROSSMERY ALBARRAN TAYPE	45809977
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 3	ANGELA GIOVANNA MAZA CHUMPITAZ	40935708
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

DEDICATORIA

Dedicado a nuestra familia, amigos, profesores, y a las personas que nos han acompañado y apoyado en el desarrollo de nuestra vida académica.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos en primer lugar a Dios, seguidamente a nuestros padres por siempre apoyarnos y darnos las enseñanzas para poder lograr nuestros sueños, a nuestros profesores por su ayuda en nuestro desarrollo académico y profesional, para de esta manera lograr realizar este trabajo con satisfacción

Tabla de contenido

JURADO CALIFICADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	10
1.1.1. Bases teóricas	14
1.1.2. Antecedentes de la investigación:	20
1.2. Formulación del problema	29
1.2.1. Problema general	29
1.2.2. Problemas específicos	29
1.3. Objetivos	30
1.3.1. Objetivo general	30
1.3.2. Objetivos específicos	30
1.4. Justificación del estudio	31
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	32
2.1. Tipo de investigación:	32
2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)	33
2.3. Técnicas, instrumentos de investigación	33

2.3.1 Técnica	33
2.3.2. Instrumento	34
2.4. Procedimiento y análisis de datos	35
2.4. Juicio de expertos	37
2.5. Aspectos éticos	37
CAPÍTULO III: RESULTADOS	41
3.1. Análisis Descriptivo	41
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	49
REFERENCIAS	56
ANEXOS	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Escala de Likert Capacitación	35
Tabla 2. Nombres de Validadores	42
Tabla 3. Operacionalización de la Variable.....	38
Tabla 4. Matriz de Consistencia de la Tesis	39
Tabla 5. Hallazgos de la Variable - Capacitación.....	40
Tabla 6. Hallazgos de la Dimensión – Diagnostico de Necesidades.....	41
Tabla 7. Hallazgos de la Dimensión – Diseño del Programa	42
Tabla 8. Hallazgos de la Dimensión – Implementación del Programa.....	43
Tabla 9. Hallazgos de la Dimensión – Evaluación de Resultados.....	44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Alfa de Cronbach, variable de capacitación	42
Figura 2 Proceso de capacitación de una empresa de entretenimiento de Miraflores, año 2021	41
Figura 3 Diagnostico de necesidades de una empresa de entretenimiento de Miraflores, año 2021....	42
Figura 4 Diseño del programa de una empresa de entretenimiento de Miraflores, año 2021.....	43
Figura 5 Implementación del programa de una empresa de entretenimiento de Miraflores, año 2021	44
Figura 6 Evaluación de Resultados de una empresa de entretenimiento de Miraflores, año 2021	45

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo principal, analizar el programa de capacitación de una empresa de entretenimiento ubicada en el distrito de Miraflores en el año 2021.

Bajo este sentido, el estudio inicia investigando la realidad problemática y la importancia del tema expuesto, para posteriormente, definir los objetivos de lo que se pretende alcanzar.

Se realizó una investigación de tipo cuantitativa con un alcance descriptivo, dado que se buscó identificar como se encuentra la situación actual de su programa de capacitación y, en base a ello, evaluar los resultados y proponer mejoras que sirvan como aporte positivo a la organización

La población del estudio estuvo constituida por 30 colaboradores del área de RRHH, de los cuales todos fueron utilizados para la muestra.

Para la recolección de datos se aplicó como técnica de instrumento la encuesta y el cuestionario dirigido a los colaboradores de la organización.

Como resultado, se pudo revisar los datos a nivel descriptivo, obteniendo como principal conclusión que se considera que el programa de capacitación se encuentra en un nivel medio debido a que se centra de manera moderada en el crecimiento profesional de los colaboradores.

PALABRAS CLAVES: Programa de capacitación, implementación, desempeño laboral, diseño

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En el alcance internacional asociado a un mundo globalizado como el de hoy en día, las empresas asumen diferentes retos para alcanzar el logro de sus objetivos, una de ellas, es tener trabajadores altamente capacitados y, con una gran tendencia de crecimiento que vuelva a la dirección estratégica sumamente competitiva en el mercado; esto, se ve contrastado en Suiza , Singapur y Estados Unidos, países líderes en retención y desarrollo de talentos, según el índice de Competitividad del Talento Global del 2021, aquí se puede ver que el capital humano cumple un papel fundamental en las empresas y de igual manera las acciones que estas realizan para capacitar y desarrollar las competencias de sus colaboradores, como lo señala Chiavenato quien nos dice “Las personas en su conjunto constituyen el capital humano de la organización. Este capital vale más o menos en la medida en que contenga talentos y competencias capaces de agregar valor a la organización” (2018, pág. 59).

Adicionalmente, dichos objetivos se logran alcanzar mediante una perspectiva sistemática, debido a que la retención de talento y la atracción se encuentran involucrados en varios procesos de gestión de la capacidad humana que se relacionan entre sí, siendo parte uno de ellos la capacitación, cuyo modo de gestión y aplicación ha ido evolucionando con el tiempo, Marcos (2021) manifiesta que se ha pasado desde un enfoque centrado en el control del gasto y la inversión, al convencimiento de que las personas son el capital más importante y delicado que tienen las organizaciones para asegurar el éxito y la sostenibilidad, por tanto, las capacitaciones, deben guardar una relación con los objetivos de las organizaciones, con el fin de potenciar factores críticos que permitan alcanzar las metas

propuestas, puesto que a medida que se sistematice la capacitación, mayor serán los beneficios.

Con lo anteriormente expuesto, resulta de suma importancia que se invierta en la capacitación del personal, analizando las necesidades de aprendizaje que requiere cada puesto de trabajo dentro de la organización, para ello, como lo señala Soto (2020), un proceso de capacitación se debe generar mediante un análisis de las habilidades de la persona y de sus tareas. Esto es fundamental, ya que una correcta identificación de las necesidades de capacitación ayuda a generar el máximo beneficio y evitar gastos innecesarios.

Desde hace varios años, se viene aplicando a nivel mundial diferentes metodologías para el desarrollo de la capacitación, tal como lo hace notar Rodríguez (2022), quien los describe en dos grupos; el de los cualitativos, conformado por el método de relación directa experto-aprendiz, seguido del grupo cuantitativo, conformado por el plan de capacitación y e-learning, siendo estos últimos desarrollados principalmente por organizaciones especializadas como el caso del estudio internacional CoachHub con su modelo científico de niveles de desarrollo profesional, aplicable a cualquier empresa, ofreciendo no solo un soporte estratégico para el logro de objetivos, sino que a su vez aportan en la competitividad del capital humano, logrando que los trabajadores cumplan con las expectativas que se desea para cubrir los puestos de trabajo.

En un contexto local, en el Perú, existe poca experiencia con respecto a la promoción de la capacitación en la propia empresa, ya que según el índice de Competitividad de Talento Global (2021), a nivel mundial el país ocupa el puesto 87 (13vo lugar en Latinoamérica), lo

que establece que el nivel de desarrollo de los colaboradores e inversión en la capacitación es una tarea pendiente para las empresas peruanas.

Sin embargo, desde el año 2011 el Gobierno del Perú, mediante el D. legislativo N° 728 ley de productividad y competitividad laboral “Ley que fomenta la capacitación y formación laboral de los trabajadores”, estableció con ello la obligación para que todas las empresas den capacitaciones a sus trabajadores de manera que estas puedan mejorar su productividad y su nivel de ingresos, promoviendo que se implementen programas de capacitación y eficiencia. Por otro lado, el ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, proporcione un mecanismo de elaboración de módulos de capacitación; con este instrumento cualquier organización puede desarrollar su plan de capacitación e incorporar los contenidos necesarios de acuerdo con sus logros y cordex del negocio, ya que establece elementos de capacidades laborales y criterios de evaluación.

Con respecto al programa de capacitación de la empresa en estudio, se observó que no comunica de manera correcta al área de RRHH los objetivos que pretende lograr en un determinado tiempo, generando dificultades al momento de realizar el diagnóstico de sus necesidades de capacitación con respecto a sus colaboradores. Además, se detectó una debilidad en el control y consistencia del contenido de los descriptivos de puestos, encontrándose desactualizados y, en gran parte, no teniendo la información necesaria que requiere el puesto, siendo este un documento vital que está inscrito en los procesos del área de Recursos Humanos, ya que también se utiliza para establecer capacitaciones.

Por otro lado, se evidencio que hay una dificultad con respecto a la gestión del diseño de su programa, lo cual, crea inconvenientes al momento de elaborar el contenido de sus

módulos de capacitación, tales como; el presupuesto y las herramientas que se utilizaran para realizar sus capacitaciones

Así mismo, con respecto a la implementación de su programa, la empresa la ejecuta de manera correcta, ya que se centra en realizar todas las capacitaciones que tienen programadas y brindar las herramientas necesarias para poder llevar a cabo su programa de capacitación.

Por último, se pudo observar que la empresa realiza la evaluación de los resultados en base a un test virtual, en donde no se da la certeza de que el colaborador responda con sinceridad de haber adquirido los conocimientos que se buscan en sus capacitaciones, sino simplemente se responda el cuestionario por un tema de cumplir con las exigencias del área.

En conclusión, de acuerdo con el escenario presentado, se hace relevante analizar mediante un enfoque descriptivo la situación actual de la empresa en base a su programa de capacitación para que tengan mayor interés en el desarrollo de sus colaboradores.

1.1.1. Bases teóricas

Con el fin de profundizar en el concepto de capacitación y los procesos relacionados a los que se refiere esta investigación; a continuación, se detallan algunas breves definiciones obtenidas partir de la revisión bibliográfica.

Capacitación

Teniendo a Chiavenato (2012), como autor principal, este, define la capacitación como un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral.

A continuación, se detallan otras dos definiciones referidas al concepto de capacitación.

Según Dessler G. (2011), La capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. Por tanto, podría implicar enseñar a un operador de máquina cómo funciona su equipo, a un nuevo vendedor cómo vender el producto de la empresa, o inclusive a un nuevo supervisor cómo entrevistar y evaluar a los empleados.

Vásquez (2012, p.27) refiere que, la capacitación comprende una serie de métodos, técnicas y etapas, en donde busca lograr la integración del colaborador a su puesto de trabajo y con la organización debe ser utilizada y vista como una opción empresarial estratégica para sobrevivir en un entorno global cada vez más competitivo. Mediante esta estrategia los colaboradores aprenden cosas nuevas, crecen individualmente, establecen relaciones con otros individuos, coordinan el trabajo a realizar, se ponen de acuerdo para introducir mejoras generando beneficios en ambas

partes; por un lado, los colaboradores satisfacen sus propias necesidades y, por otra parte, las organizaciones logran alcanzar sus metas.

Chiavenato (2007, p.387) detalla que los principales objetivos de la capacitación son:

- Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto.
- Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no sólo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas.
- Cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración.

Importancia de la capacitación en el sector empresarial

¿Para qué capacitar a mis trabajadores? ¿Por qué invertir en ellos?, son preguntas que cuestionan las empresas cuando se les toca el tema de capacitar a su personal, pues prefieren tocar temas más lucrativos y dejar de lado su crecimiento y productividad. Por ello, es importante que sepan que la capacitación debe entenderse y ser vista como un costo-beneficio, ya que, aunque represente una inversión para la compañía, si es bien aprovechada y aplicada, las ganancias se traducirán en la obtención de los objetivos que se haya propuesto a alcanzar la empresa. Reforzando lo mencionado, Gonzales J. (1985) detalla que las empresas han comprendido la importancia de la capacitación, de que no se trata de un gasto innecesario, sino de una inversión mucho más productiva, teniendo resultados positivo y con mayores beneficios en lo económico, calidad, en la organización y en lo propio con el trabajador.

Las organizaciones siempre buscan tener una óptima gestión de sus operaciones, lograr sus objetivos, ser cada vez más competitivas y poder sobrevivir en el mercado, para lograr ello, es importante que cuenten con un personal que este altamente preparado y capacitado en sus labores, dado que la importancia de la capacitación radica en que estos puedan desarrollar sus funciones de manera eficiente, teniendo como resultado un cambio positivo para la organización.

Por consiguiente, la capacitación para las organizaciones es importante, porque permite:

- Mayor rentabilidad
- Mayor productividad
- Calidad del servicio
- Crear una mejor imagen para la empresa.
- Reducir costos.
- Mejorar las relaciones jefes-subordinados.
- Prevenir desvíos y/o accidentes en el trabajo.
- Guiar al personal a identificarse con los objetivos de la organización
- Promover la creatividad, innovación y disposición para el trabajo
- Mejorar el desempeño de los colaboradores

Niveles de la capacitación

- **Nivel básico:** Orientado al personal que se inicia en el desempeño de una ocupación o área específica de la empresa. Tiene como propósito proporcionar información, conocimientos y habilidades requeridas para el desempeño en el puesto.

- **Nivel intermedio:** Orientado al personal que requiere profundizar conocimientos y experiencias en una ocupación o área determinada de la empresa. Su propósito es ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en el puesto.
- **Nivel avanzado:** Orientado al personal que requiere obtener una visión integral y profunda sobre un área de actividad o un campo relacionado con esta. Tiene como propósito preparar cuadros ocupacionales para el desempeño de tareas de mayor exigencia y responsabilidad dentro de la empresa.

Dimensiones de la capacitación

Para Chiavenato (2007) el proceso de capacitación se asemeja a un modelo de sistema abierto, cuyos componentes son:

- Insumos (entrada)
- Proceso u operación
- Productos (salida)
- Retroalimentación

A continuación, se presentará y describirá las 4 etapas básicas de la capacitación según Idalberto Chiavenato (2007):

a) Detección de las necesidades de capacitación (diagnóstico).

Se elabora un diagnóstico interno preliminar de la organización, en donde se detecten las necesidades de capacitación, para la elaboración de un idóneo

plan de capacitación. Chiavenato (2009) expone que este diagnóstico se puede efectuar considerando tres niveles: Análisis organizacional, análisis de los recursos humanos y análisis de operaciones y tareas.

Por otro lado, Snell y Bohlander (2013) indican que hoy en día es esencial que se realice una buena evaluación de las necesidades de capacitación para que de esta manera, la capacitación que se brindará sea oportuna y esté enfocada en los principales temas estratégicos de la empresa.

b) Diseño del programa de capacitación.

En esta fase se analiza todo lo identificado en el diagnóstico anterior, encuadrando la información recogida con los tiempos y costos presupuestados por la organización, ello con la finalidad de tomar correctas decisiones y establecer los objetivos y estrategias que se llevarán a cabo en el plan de capacitación.

El modelo de proceso de capacitación de Chiavenato indica que la etapa de diseño del programa de capacitación refiere a “la planificación de las acciones de capacitación y debe tener un objetivo específico; es decir, una vez que se ha hecho el diagnóstico de las necesidades de capacitación, o un mapa con las lagunas entre las competencias disponibles y las que se necesitan, es necesario plantear la forma de atender esas necesidades en un programa integral y cohesionado” (Chiavenato, 2009, pág. 379). Bajo este sentido, Chiavenato plantea los siguientes aspectos básicos para programar la capacitación a fin de alcanzar los objetivos planteados:

- A quien capacitar

- Como capacitar
- En que capacitar
- Donde capacitar
- Cuando capacitar
- Quien capacitara
- Para que capacitar

c) Implementación y realización del programa de capacitación.

Chiavenato (2009) indica que existen varias técnicas para transmitir la información necesaria y para desarrollar las habilidades requeridas en el programa de capacitación.

En esta tercera fase se pone en marcha el plan de capacitación, en donde los colaboradores adquirirán y aprenderán los nuevos conocimientos y/o habilidades pactadas en el plan de capacitación. Para ello, se debe considerar y ser fundamental contar con ciertos factores, tales como:

- Adecuación del programa de capacitación en base a las necesidades de la empresa.
- Calidad del material presentado.
- Cooperación de los altos mandos de la empresa.
- Calidad y preparación de las personas que elaboraran el plan (instructores).
- Calidad de los aprendices (colaboradores).

d) Evaluación de los resultados

La evaluación surge debido a la necesidad que tienen las empresas de medir la efectividad de la capacitación, pues luego de realizada dicha evaluación se verá el impacto de esta en los trabajadores respecto al tema de desempeño, así como el impacto para los gerentes, debido a que estos resultados contribuirán en la toma de decisiones (Kirkpatrick y Kirkpatrick, 2007). En tal sentido, es en esta etapa en donde se evalúa analiza y detalla los resultados obtenidos al aplicar el plan de capacitación, asimismo, se verifican si los resultados guardan relación con la consecución de las metas de la empresa.

1.1.2. Antecedentes de la investigación:

En el presente trabajo de investigación se evaluaron diversas tesis que se relacionan con la variable de estudio.

A nivel internacional

- González (2017), en su tesis titulada “*Propuesta de gestión de capacitación para una empresa de productos prefabricados para la construcción*”, la cual se desarrolló en la ciudad de Santiago (Chile) a una empresa de materiales prefabricados para construcción, tuvo como objetivo generar una propuesta de gestión estratégica de capacitación. En primer lugar se revisó los antecedentes que abordan la gestión estratégica de capacitación, incluyendo modelos de gestión que aplican evaluación de necesidades, diseño e implementación de un programa de capacitación, para el desarrollo del proyecto se emplearon metodologías mixtas, integrando herramientas cuantitativas (método de auditorías, diagnóstico de recursos humanos) y cualitativas (entrevistas semiestructuradas), las entrevistas

fueron realizadas en una sala de reuniones de la gerencia de la empresa donde participaron todos los integrantes del área de recursos humanos, este proceso tuvo dos niveles; en el primero se tocaron temas basados en la variable estudiada, y en el segundo se compararon categorías entre sí para encontrar posibles vinculaciones. Para el diagnóstico de recursos humanos se obtuvo como resultado 270 puntos para el mínimo resultado según el método es de 299 puntos, lo cual indicaba que el nivel de desarrollo estaba por debajo del mínimo.

De acuerdo con los resultados, el autor concluye lo siguiente:

En la empresa no existía un sistema de gestión de capacitación, ni un responsable de tal proceso, y, a partir de los hallazgos obtenidos y del análisis, se realizó una propuesta de intervención para la empresa que contiene dos elementos centrales: Un modelo estratégico de gestión de capacitación y una propuesta para crear la “unidad de capacitación” de la empresa, cuyo objetivo es gestionar el sistema de capacitación propuesto para la organización.

- Murcia & Gutiérrez (2017), en su tesis titulada: “*MEDICIÓN DEL IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE SERVINDUSTRIALES Y MERCADEO*”, desarrollada en la ciudad de Bogotá (Colombia), tuvieron como objetivo, conocer el impacto que genera la capacitación en el personal administrativo de la empresa Serví Industriales y Mercadeo, outsourcing especializado en áreas administrativas, operativas y comerciales, así como consultoría en gestión humana y responsabilidad social empresarial, con la finalidad de proponer nuevos programas de capacitación o poder redefinir los existentes. La metodología que emplearon tuvo un enfoque mixto, ya que se realizó

una recolección de datos específica, permitiendo relacionar las variables con los resultados, para de esta manera dar un valor explicativo. La recolección de datos que emplearon para su investigación estuvo compuesta por un focus group y la evaluación del desempeño.

Al finalizar su estudio los autores concluyeron lo siguiente:

De acuerdo con el diagnóstico, se dedujo que era necesario realizar una reestructuración del plan de capacitación del Outsourcing Serví Industriales y Mercadeo, pues los temas tratados en sus capacitaciones durante los últimos años están enfocados a temas globales para el personal, pero no para satisfacer las necesidades que requiere cada área y cargo para dar cumplimiento a las actividades y tareas propias del rol y de la organización. Entendiendo que con el fin de prestar un servicio de calidad a los clientes y generar una ventaja frente a la competencia, es importante que el personal se encuentre capacitado de acuerdo con las necesidades y funciones que realice (p.77). Los beneficios que brinda implementar un plan de capacitación correctamente estructurado son tanto para el colaborador como para la empresa, por cuanto los colaboradores satisfacen sus propias necesidades y, por otra parte, ayudan a las organizaciones a alcanzar sus metas.

El aporte de la información brindada por los autores aborda uno de nuestros objetivos específicos: Investigar el diseño de su programa de capacitación de una empresa de entretenimiento ubicada en el distrito de Miraflores en el año 2021

Con la información y los resultados del estudio, esta fuente también nos será útil para que las organizaciones tomen conciencia y pongan más énfasis a sus programas de

capacitación, ya que contribuyen indirectamente al mejoramiento de la calidad del personal y, por ende, a avances significativos en la productividad y utilidad de las empresas.

- Ramírez (2020), en su tesis titulada: “*PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA EL PERSONAL DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA SEDE ARAUCA*”, realizó un estudio de investigación a los docentes de dicha institución, que se encontraban constantemente sometidos a un fuerte estrés, y a presiones emocionales y laborales como parte de su función en el campo educativo, en el cual, tenía como objetivo, mejorar la gerencia de aula de cada en cada uno de los docentes, para de esta manera permitir su crecimiento personal, dando habilidades de autoconocimiento, autocontrol y automotivación a través de la implementación de un programa de capacitación basado en inteligencia emocional . El presente estudio es de carácter descriptivo y cuantitativo, teniendo como población y muestra a 83 docentes de la universidad cooperativa de Colombia. Como técnica de recolección de datos se usaron las encuestas, y como datos secundarios libros, revistas, páginas web, entre otros.

En función a los resultados obtenidos la autora concluye lo siguiente:

Se comprueba que, la aplicación de un plan de capacitación a los docentes, fundamentado en inteligencia emocional, permite potencializar la gerencia en el aula y desempeño en sus cargos, debido a que en este plan se brinda la posibilidad de definir perfiles profesionales que favorecen su buen desempeño en el proceso de enseñanza-aprendizaje en los salones de clase (p.94).

- Montaña (2016), en su tesis titulada: “*Proyecto de plan de capacitación para los comerciantes y empresarios matriculados y/o afiliados a la Cámara de Comercio de Villavicencio, con el objetivo de ser competitivos*”, realizada en Colombia en la ciudad de Villavicencio, tuvo como objetivo, desarrollar un plan de capacitación para los comerciantes y empresarios con el fin de volver a sus negocios altamente competitivos. En la investigación se empezó por identificar las necesidades reales de capacitación, las cuales se categorizaron según orden prioritario. Este plan de capacitación ayudara a la Cámara de Comercio de Villavicencio a ofrecer un mejor servicio y así hacer que estos negocios crezcan y ofrezcan mayor desarrollo. Se realizó una investigación con un estudio descriptivo, utilizando técnicas cualitativas y cuantitativas de recolección de datos, como lo son la encuesta y una matriz de priorización de necesidades, para poder así cumplir con los objetivos propuestos. A través de esta metodología se analizaron las necesidades de capacitación que mayormente requieren los comerciantes y empresarios, para poder responder ante ellas con eventos de capacitación con el objetivo de satisfacerlas.

De lo investigado el autor concluye que:

La evidencia empírica, prueba que la CCV no presentaba un gran interés en el desarrollo de un plan de capacitación, por lo que los comerciantes y empresarios no podían ser más competitivos en los temas más relevantes para ellos (servicio al cliente, talento humano y producción y costos).

A nivel nacional

- Delgado & Arias (2019) en su tesis titulada: “*Análisis y propuesta de un proceso de capacitación unificado en base a la experiencia de tres pequeñas empresas consultoras que brindan servicios de outsourcing en formación: PRO MANAGEMENT, VALUE HUNTER Y CONSULTORA X.*”, realizaron un estudio de investigación en la ciudad de Lima (Perú) a un grupo de empresas consultoras pequeñas y medianas, las cuales buscaban compartir a sus clientes programas formativos en donde refuercen sus habilidades duras y blandas. Este estudio tuvo como finalidad diseñar un modelo de gestión de capacitación aplicable a los procesos de dichas entidades.

El estudio consta de seis capítulos: el primer capítulo muestra la problemática, objetivos y justificación, el segundo capítulo el marco teórico, el tercero realiza una descripción del sector outsourcing a nivel general, el cuarto capítulo describe el diseño metodológico que emplearon (Modelo de Gestión de Capacitación YM), el cual fue explicado en el capítulo cinco, para finalmente, en el último capítulo exponer las conclusiones obtenidas de su investigación.

El estudio presenta un alcance descriptivo-exploratorio, pues se recogió información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren y no se encontró alguna fuente que intente describir un modelo de gestión de capacitaciones similar con el nivel de detalle que se propone en la presente investigación. La metodología que se usó fue el estudio de casos y realizaron una muestra a los trabajadores de tres empresas consultoras peruanas (Value Hunter, Consultora X y Pro-Management Co.) Se utilizaron las entrevistas a profundidad como técnica de recolección de datos.

En función a los resultados obtenidos los autores concluyeron lo siguiente:

Cada consultora cuenta con un modelo de gestión de capacitación distintos, en donde se observa que omiten algunas actividades consideradas relevantes y que generan valor en la empresa, por ello recomendaron considerar necesario elaborar una nueva propuesta que incorpore el modelo de gestión de capacitación YM para la mejora de las compañías (p.101).

- Mallqui, Dorrego, Prieto & Loayza (2016) en su tesis titulada: “*Evaluación y propuesta de mejora del proceso de capacitación del grupo TAWA*”, realizada en la ciudad de Lima (Perú), tuvieron como objetivo desarrollar un análisis y planteamiento de una propuesta que permita obtener mejores resultados para la organización y que aporte a los objetivos estratégicos de la misma, a través de una evaluación y descripción del proceso de su capacitación. La empresa no contaba con un plan de capacitación y había una participación poco efectiva del área de gestión humana. El presente estudio presenta una metodología descriptiva, ya que toma un análisis subjetivo fundamentado en su marco teórico, y describe los hechos que se observa. En relación a la población a estudiar, consideraron a 327 trabajadores de la empresa. Usaron las encuestas (compuesta de ocho preguntas: siete preguntas que son medidas a través de una escala de Likert y una pregunta abierta) como herramienta para la recolección de datos.

Al finalizar su estudio los autores llegaron a la conclusión de lo siguiente:

El área de gestión humana no contribuye al lineamiento de las estrategias de la organización y, a su vez, no realiza un plan de capacitación debidamente estructurado, por lo cual recomiendan la implantación de un proceso de

capacitación basado en una gestión por competencias a través de un diagnóstico de las necesidades que se presenten para establecer lineamientos y ejecutar con eficacia su programa de capacitación (p.36).

- Malca (2019) en su tesis titulada: “Gestión de la capacitación de una institución educativa particular del nivel inicial del distrito de San Miguel”, pretende como objetivo, sistematizar la experiencia de gestión de la capacitación docente implementada en una organización educativa, con la finalidad de saber cómo se llevó a cabo dicho proceso, saber los problemas y poder brindar aportes de mejora a su plan de capacitación. La investigación se divide en cuatro capítulos, de los cuales los dos primeros hacen referencia al marco teórico, el tercer capítulo contiene el diseño metodología y el último presenta la sistematización de la experiencia. En este sentido, se trata de una investigación de tipo descriptiva, la cual utilizo la revisión de documentos (análisis documental), un focus group, y una entrevista semiestructurada a la directora pedagógica de la institución como instrumentos de recolección de datos. La muestra de estudio fueron 8 trabajadores de la compañía. Asimismo, la autora divide su investigación en dos categorías, en donde detalla los procesos y aspectos del plan de capacitación de la institución.

De acuerdo con el análisis de la información y los resultados obtenidos la autora concluye lo siguiente:

Los procedimientos ejecutados por la organización educativa para gestionar la capacitación del equipo de docentes necesitan saber definir el perfil del docente de acuerdo con el rol de tutor, y sobre ello tener, claridad de lo que deben ir logrando en la medida que participan de estas capacitaciones. En el caso del nuevo

plan de capacitación propuesto, la institución educativa presenta interesantes avances (p.88).

- Ceferino (2016) en su tesis titulada: *“Implementación de un sistema de capacitación para las pequeñas microempresas del barrio de los libertadores de la ciudad de Huaraz - 2015”*, tuvo como objetivo demostrar que la implementación de un sistema de capacitación mejora el crecimiento de las pequeñas microempresas de Huaraz. Para ello, realizó una investigación de método descriptivo, pues describe como las pequeñas microempresas empiezan a crecer con la implementación de un sistema de capacitación que se emplea cada cierto tiempo. El estudio tuvo como variable independiente “sistema de capacitación”. Se utilizaron como instrumentos de recolección de datos las encuestas y como instrumento un cuestionario, en donde la población fue constituida por más de 190 microempresas en el barrio Los Libertadores de la ciudad de Huaraz y la muestra fue 50 microempresas de la región. El diseño que se empleó fue el correlacional, para saber si las informaciones están correlacionadas al implementar el sistema de capacitación a las empresas evaluadas.

Del presente estudio realizado Ceferino (2016) se concluye lo siguiente:

El aplicar un sistema de capacitación a los microempresarios de Huaraz tuvo como consecuencia impactos positivos, ya que crecieron mucho tanto en lo económico como en el conocimiento. También, señala que en la actualidad se evidencia la ausencia de empleo, por lo que algunas personas han optado por emprender nuevos negocios como una manera de poder sobrevivir a sus necesidades (p.80).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Como se encuentra la situación actual del programa de capacitación de una empresa de entretenimiento ubicada en el distrito de Miraflores en el año 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo elaboran su sistema de diagnóstico de necesidades de capacitación de una empresa de entretenimiento ubicada en el distrito de Miraflores en el año 2021?
- ¿Como realizan el diseño de su programa de capacitación de una empresa de entretenimiento ubicada en el distrito de Miraflores en el año 2021?
- ¿Cómo implementan su programa de capacitación de una empresa de entretenimiento ubicada en el distrito de Miraflores en el año 2021?
- ¿Cómo miden los resultados que genera su programa de capacitación de una empresa de entretenimiento ubicada en el distrito de Miraflores en el año 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Analizar el programa de capacitación de una empresa de entretenimiento ubicada en el distrito de Miraflores en el año 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Analizar el sistema de diagnóstico de necesidades de capacitación de una empresa de entretenimiento ubicada en el distrito de Miraflores en el año 2021.
- Investigar el diseño de su programa de capacitación de una empresa de entretenimiento ubicada en el distrito de Miraflores en el año 2021.
- Describir la implementación del programa de capacitación de una empresa de entretenimiento ubicada en el distrito de Miraflores en el año 2021.
- Examinar su sistema de evaluación de resultados del programa de capacitación de una empresa de entretenimiento ubicada en el distrito de Miraflores en el año 2021.

1.4. Justificación del estudio

La presente investigación parte desde la perspectiva empresarial de lo general a lo específico, abarcando diversos programas de capacitación y como ello se desarrolla para beneficio de los colaboradores en un entorno competitivo.

Justificación teórica

El desarrollo de la presente investigación se justifica con el estudio del programa de capacitación de una empresa de entretenimiento ubicada en el distrito de Miraflores en el periodo 2021 que permitirá contribuir para dar a conocer la situación actual de la empresa con respecto al desarrollo de sus capacitaciones, también, de poder analizar, estudiar e implementar estrategias para mejorar el desarrollo profesional de los colaboradores y contar con el desarrollo de su planeación y ejecución del programa.

Justificación practica

Se orienta en determinar la importancia para los dueños de la empresa y para sus inversionistas que permitan tener en cuenta puntos claves para elaborar un correcto programa de capacitación, ya que es una herramienta de vital importancia para el área de recursos humanos, debido a que son el soporte del estado anímico de los colaboradores y acción a las empresas atrayendo y capacitando a las personas correctas para el mejor funcionamiento de la compañía.

Justificación metodológica

Se realiza en base a la aplicación del cuestionario que permite tener un adecuado manejo de las diferentes respuestas de los colaboradores y con ello contrastar lo establecido en la realidad problemática de la empresa.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

En este capítulo, se detallará el aspecto metodológico de la investigación realizada para analizar el programa de capacitación de una empresa de entretenimiento ubicada en el distrito de Miraflores. De igual forma, se presentarán las fuentes de información que fueron necesarias y el análisis para la realización del estudio.

2.1. Tipo de investigación:

Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que el alcance de la investigación depende de dos elementos; del conocimiento sobre el problema de investigación y de la perspectiva del estudio, y que, la manera en que se combinan estos elementos depende de los objetivos del investigador, dado que las investigaciones pueden incluir diferentes alcances en las distintas etapas de su desarrollo (p.90). Bajo lo mencionado, se considera que el presente estudio tiene un alcance descriptivo.

El presente trabajo, tiene un tipo de investigación de naturaleza cuantitativa, ya que se utilizará la recolección de datos, para saber cómo se lleva a cabo el programa de capacitación y el rol de cada uno de los usuarios que participan de la empresa estudiada y, posteriormente, hacer un análisis y comparación de lo recabado a fin de poder desarrollar el objetivo general expuesto.

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

La población es la agrupación o totalidad de personas en cual se está investigando o pretende ser estudiada. Según Jany (1994), población es “la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia” (p. 48).

El presente trabajo cuenta con una población actual de 30 colaboradores del área de RRHH, a quienes se considerará en este estudio, puesto que son los encargados de elaborar el programa de capacitación.

La muestra de estudio es a través de un censo que consta de 30 colaboradores del área de RRHH, de una empresa de entretenimiento ubicada en Miraflores.

Dicha muestra, se considera censal porque se selecciona al total de la población con un porcentaje del 100%. Según Ramírez (1997) establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

2.3. Técnicas, instrumentos de investigación

2.3.1 Técnica

Para la presente investigación, se procesó información que fue recolectada de la siguiente manera:

Para analizar la variable se empleó la técnica de la encuesta, referente al proceso de capacitación y, se elaboró un cuestionario como instrumento para el recojo de información.

2.3.2. Instrumento

De acuerdo con Cortez & Neill (2018), La investigación cuantitativa es una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes, lo que implica el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados. Es concluyente en su propósito, ya que trata de cuantificar el problema y entender qué tan generalizado está mediante la búsqueda. Por tanto, en esta investigación se elaboró el siguiente instrumento:

• **Cuestionario para medir la variable capacitación**, compuesto por doce preguntas, que sirve para recopilar opiniones relacionadas con las dimensiones de la variable. El instrumento fue elaborado sobre cada una de las dimensiones, junto con sus respectivos indicadores, que, luego de ser estudiados, se construyeron las preguntas estructuradas por las siguientes dimensiones:

- | | |
|--------------------------------|-------------|
| 1. Diagnóstico de Necesidades | 3 preguntas |
| 2. Diseño del Programa | 3 preguntas |
| 3. Implementación del Programa | 3 preguntas |
| 4. Evaluación de Resultados | 3 preguntas |

El instrumento tuvo como objetivo analizar la situación actual del programa de capacitación de una empresa de entretenimiento ubicada en el distrito de Miraflores en el año 2021.

2.4. Procedimiento y análisis de datos

Primer paso: se elaboró una encuesta en base a las dimensiones de la variable en estudio, para, posteriormente, ser validada por una serie de expertos y verificar el análisis de confiabilidad y pueda ser aplicada.

Segundo paso: la generación de la encuesta se optó por estructurarla a través de una escala de Likert segmentado en cinco valores.

Tabla 1

Escala de Likert Capacitación

Categorías	Valores
Siempre	5
Casi Siempre	4
Algunas Veces	3
Casi Nunca	2
Nunca	1

Fuente: Elaboración propia

Tercer paso: Una vez obtenido los datos de la encuesta, se registraron en una hoja de cálculo Excel, donde se realizó el orden de los datos para su procesamiento, utilizando el software IBM SPSS Statistics versión 26.

Cuarto paso: Para el análisis de datos de nuestra variable, se aplicó una prueba de consistencia interna mediante el Alfa de Cronbach, aplicando la encuesta a los 30 trabajadores del área de Recursos Humanos, cuyos resultados fueron examinados mediante

el software IBM SPSS Statistics obteniendo una fiabilidad de (0,870), representando un nivel bueno no excluyéndose ningún elemento.

Fiabilidad

[ConjuntoDatos1] C:\Users\51989\Desktop\CUESTIONARIO.sav

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,866	,870	12

Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	3,097	2,900	3,433	,533	1,184	,032	12

Figura 1 Alfa de Cronbach, variable de capacitación

Fuente: elaboración propia

Quinto paso: por último, para agrupar de resultados se segmentaron en 3 niveles: bajo, medio y alto

En donde:

Bajo: Correspondería al conjunto de respuestas marcadas del valor 1 y 2 de la escala de Likert, es decir nunca y casi nunca.

Regular: Correspondería al conjunto de respuestas marcadas del valor 3 de la escala de Likert, es decir algunas veces.

Alto: Correspondería al conjunto de respuestas marcadas del valor 4 y 5 de la escala de Likert, es decir casi siempre y siempre.

2.4. Juicio de expertos

Para poder hacer uso del cuestionario realizado, previamente se envió una ficha de validación a cada docente de la Universidad Privada del Norte con el objetivo de obtener la confiabilidad del instrumento y así poder aplicarla a los trabajadores de la empresa seleccionada.

Tabla 2

Nombres de Validadores

Cantidad de Expertos	Nombre de expertos
Experto 1	Mg. Regalado Chamorro, Mónica (Anexo n°2)
Experto 2	Mg. Colomer Winter, Adrián (Anexo n°3)

2.5. Aspectos éticos

Para la presente investigación se basó en el respeto, integridad y profesionalidad por el uso de información de la empresa. De igual forma, la seguridad de la identidad de los participantes en la encuesta, el respeto a los derechos de autor haciendo uso de la normativa APA al hacer uso de citas que refuercen nuestro estudio.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE: CAPACITACION

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Programa de capacitación	La Capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. (Chiavenato, 2007)	Esta variable tiene como propósito, mejorar las habilidades, capacidades y competencias de los trabajadores. Esta variable tiene la intención de analizar, a través de encuestas, como se desarrolla el plan de capacitación de una	Diagnostico	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos - Descriptivo de puestos - Desempeño del personal 	Escala de Likert 1. Nunca 2. Pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Diseño	<ul style="list-style-type: none"> - Presupuesto - Contenido - Técnicas de desarrollo 	
			Implementación	<ul style="list-style-type: none"> - Duración - Materiales y/o recursos - Capacitadores 	

		empresa de entretenimiento a sus colaboradores.	Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> - Efectividad de aprendizaje - Resultados - Informe 	
--	--	---	------------	---	--

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>Problema General:</p> <p>¿Como se encuentra la situación actual del programa de capacitación de una empresa de entretenimiento ubicada en el distrito de Miraflores en el año 2021?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>1.¿Cómo elaboran su sistema de diagnóstico de necesidades de capacitación una empresa de entretenimiento ubicada en el distrito de Miraflores en el año 2021?</p> <p>2.¿Como realizan el diseño de su programa de capacitación una empresa de entretenimiento ubicada en el distrito de Miraflores en el año 2021?</p> <p>3.¿Cómo implementan su programa de capacitación una empresa de entretenimiento ubicada en el</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Analizar el programa de capacitación de una empresa de entretenimiento ubicada en el distrito de Miraflores en el año 2021</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>1. Analizar el sistema de diagnóstico de necesidades de capacitación de una empresa de entretenimiento ubicada en el distrito de Miraflores en el año 2021</p> <p>2. Investigar el diseño de su programa de capacitación de una empresa de entretenimiento ubicada en el distrito de Miraflores en el año 2021</p> <p>3. Describir la implementación del programa de capacitación de una empresa de entretenimiento ubicada en el distrito de Miraflores en el año 2021</p>	Programa de capacitación	Diagnostico	Objetivos	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Descriptiva</p> <p>Población:</p> <p>30 trabajadores</p> <p>Muestra:</p> <p>30 colaboradores, muestra censal</p> <p>Análisis de datos:</p> <p>Estadística descriptiva</p>
				Productividad	
				Desempeño del personal	
			Diseño	Presupuesto	
				Contenido	
				Técnicas de desarrollo	
			Implementación	Duración Materiales y/o recursos Capacitadores	

distrito de Miraflores en el año 2021? 4. ¿Cómo miden los resultados que genera su programa de capacitación una empresa de entretenimiento ubicada en el distrito de Miraflores en el año 2021?	4.Examinar su sistema de evaluación de resultados del programa de capacitación de una empresa de entretenimiento ubicada en el distrito de Miraflores en el año 2021		Evaluación	Efectividad de aprendizaje Resultados Informe	(tabla de frecuencias y gráfica de barras)
--	--	--	------------	---	--

Fuente: elaboración propia

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Análisis Descriptivo

Objetivo general

Analizar el programa de capacitación de una empresa de entretenimiento ubicada en el distrito de Miraflores en el año 2021.

Tabla 5.

Medidas descriptivas/ niveles de escala valorativa/ distribución de frecuencias/ porcentajes de la variable de estudio Capacitación en una empresa de entretenimiento Miraflores 2021.

VAR Capacitación				
Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	6	20.0	20.0	20.0
Regular	13	43.3	43.3	63.3
Alto	11	36.7	36.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

En la (**tabla 5**) se presenta el nivel del proceso de capacitación percibido por los trabajadores del área de recursos humanos en una empresa de entretenimiento del distrito de Miraflores, 2021. Como se puede ver, el 43.3% de los trabajadores consideran que el proceso de capacitación se manifiesta en un nivel regular. Es decir, la mayoría de los trabajadores perciben de manera regular que la organización establece un proceso de capacitación que se centra en el crecimiento profesional de los colaboradores y a su vez en el desarrollo de los programas de onboarding o capacitaciones específicas enfocadas en los objetivos de la empresa, las tareas o puestos de trabajo. Estos mismos resultados se reflejan en la figura 2.

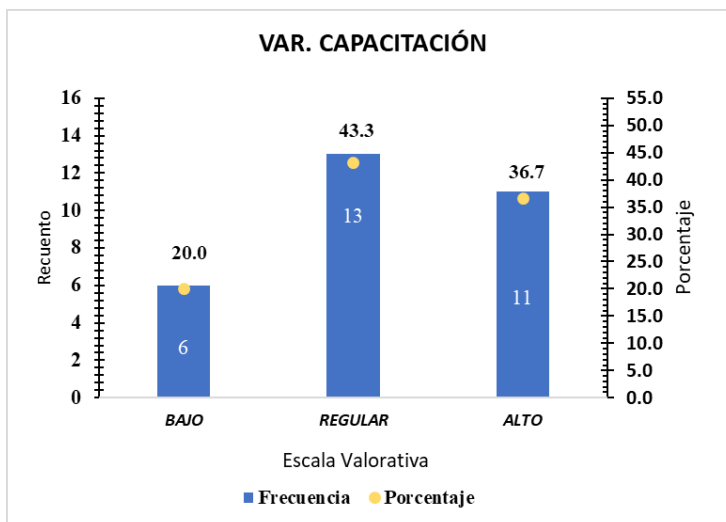


Figura 2 Proceso de capacitación de una empresa de entretenimiento de Miraflores, año 2021.

Fuente: elaboración propia

Objetivo específico 1

Analizar el sistema de diagnóstico de necesidades de capacitación de una empresa de entretenimiento ubicada en el distrito de Miraflores en el año 2021

Tabla 6.

Medidas descriptivas/ niveles de escala valorativa/ distribución de frecuencias/ porcentajes de la dimensión *diagnóstico de necesidades* de una empresa de entretenimiento en Miraflores 2021

Diagnóstico de Necesidades				
Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	9	30.0	30.0	30.0
Regular	14	46.7	46.7	76.7
Alto	7	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	30.0	

Fuente: Elaboración propia

En la (tabla 6), se visualiza el nivel de la dimensión de Diagnostico de necesidades percibido por los trabajadores del área de recursos humanos de una empresa de entretenimiento del distrito de Miraflores, 2021. Como se observa, el 46.7% de los trabajadores, consideraron que el diagnóstico de necesidades se encuentra en un nivel regular. En otras palabras, percibe que la empresa; de manera parcial, permite realizar situaciones de análisis de los objetivos anuales, sin embargo, con respecto al descriptivo de puestos, este se encontró desactualizado. Estos mismos resultados se observan en la figura 3.

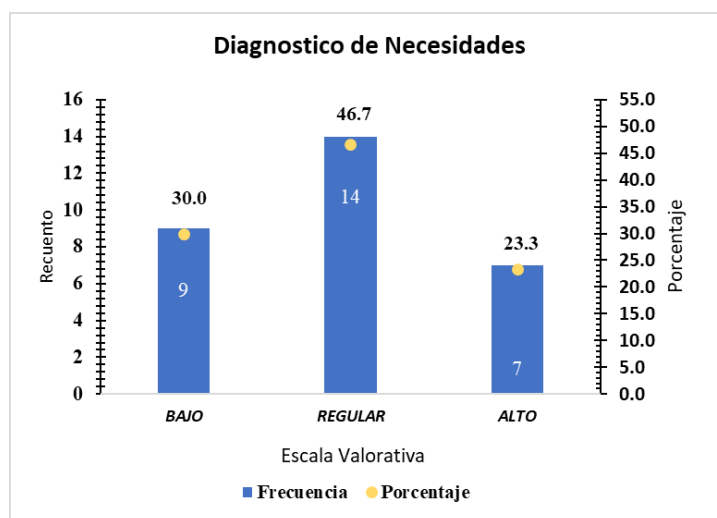


Figura 3 Diagnostico de necesidades de una empresa de entretenimiento de Miraflores, año 2021.

Fuente: elaboración propia

Objetivo específico 2

Investigar el diseño de su programa de capacitación de una empresa de entretenimiento ubicada en el distrito de Miraflores en el año 2021

Tabla 7.

*Medidas descriptivas/ niveles de escala valorativa/ distribución de frecuencias/ porcentajes de la dimensión **Diseño de Programa** de una empresa de entretenimiento en Miraflores 2021*

Diseño del Programa				
Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	8	26.7	26.7	26.7
Regular	13	43.3	43.3	70.0
Alto	9	30.0	30.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

En la (**tabla 7**), se visualiza el nivel de la dimensión de Diseño del programa percibido por los trabajadores del área de recursos humanos de una empresa de entretenimiento del distrito de Miraflores, 2021. Como se puede apreciar, el 43.3% de los trabajadores, consideran que el diseño del programa de capacitación se mantiene en un nivel regular. Es decir, tienden a percibir que de manera regular la organización establece un diseño de programa que enfatice en la elaboración de su presupuesto y la selección de las técnicas de capacitación, sin embargo, con respecto al contenido de las capacitaciones, se evidencio que no estaba alineado a los objetivos y necesidades de la empresa. Estos mismos resultados se reflejan en la figura 4.

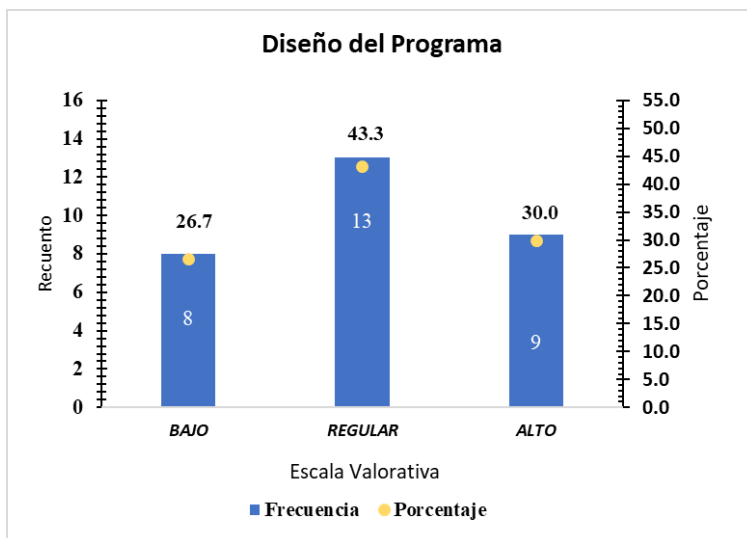


Figura 4 Diseño del programa de una empresa de entretenimiento de Miraflores, año 2021.

Fuente: elaboración propia

Objetivo específico 3

Analizar la implementación del programa de capacitación de una empresa de entretenimiento ubicada en el distrito de Miraflores en el año 2021

Tabla 8.

Medidas descriptivas/ niveles de escala valorativa/ distribución de frecuencias/ porcentajes de la dimensión Implementación de Programa de una empresa de entretenimiento en Miraflores 2021

Implementación del Programa				
Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	9	30.0	30.0	30.0
Regular	4	13.3	13.3	43.3
Alto	17	56.7	56.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

En la (tabla 8), se visualiza el nivel de la dimensión de Implementación del Programa percibido por los trabajadores del área de recursos humanos de una empresa de entretenimiento del distrito de Miraflores, 2021. Se observa, que el 56.7% de los trabajadores, consideran que la implementación del programa de capacitación se manifiesta en un nivel alto. En otras palabras, la empresa tiende a concentrarse en el cumplimiento de la ejecución de las capacitaciones, optando por establecer la duración de los programas y la selección y evaluación de ponentes. Estos resultados se observan en la figura 5.

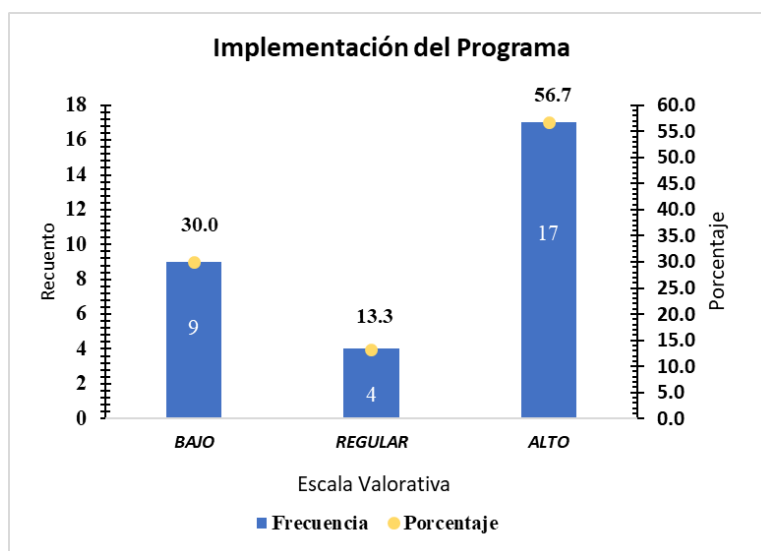


Figura 5 Implementación del programa de una empresa de entretenimiento de Miraflores, año 2021.

Fuente: elaboración propia

Objetivo específico 4

Analizar su sistema de evaluación de resultados del programa de capacitación de una empresa de entretenimiento ubicada en el distrito de Miraflores en el año 2021

Tabla 9.

Medidas descriptivas/ niveles de escala valorativa/ distribución de frecuencias/ porcentajes de la dimensión Evaluación de Resultados de una empresa de entretenimiento en Miraflores 2021

Evaluación de Resultados				
Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	8	26.7	26.7	26.7
Regular	12	40.0	40.0	66.7
Alto	10	33.3	33.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

En la **tabla 9**, se visualiza el nivel de la dimensión de Evaluación de Resultados percibido por los trabajadores del área de recursos humanos de una empresa de entretenimiento del distrito de Miraflores, 2021. Como se puede ver, el 40% de los trabajadores, considera que la evaluación de resultados se encuentra en un nivel regular. Es decir, percibe que la empresa; de manera parcial, verifica el nivel de aprendizaje. Así mismo, se observó que no evalúa la efectividad del programa, ya que no verifica el desempeño de sus colaboradores. En la figura 6 se establecen los mismos resultados.

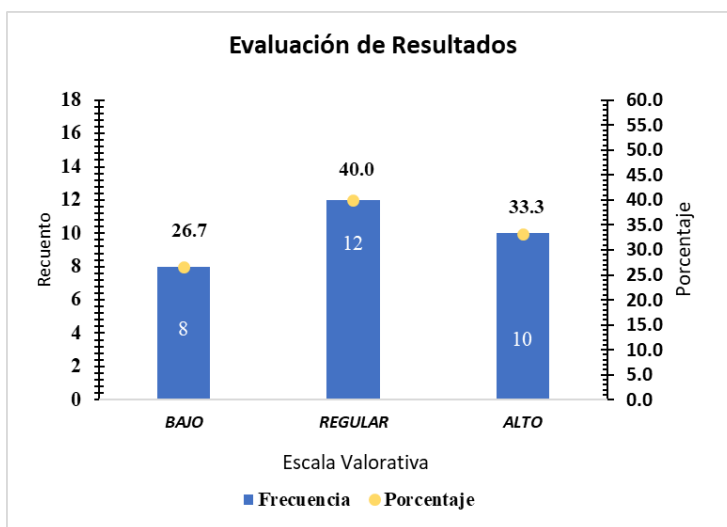


Figura 6 Evaluación de Resultados de una empresa de entretenimiento de Miraflores, año 2021.

Fuente: elaboración propia

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Limitaciones

La presente investigación presento dificultades debido a la falta de tiempo por parte de los encuestados para la recolección de datos y por la coyuntura global que se vive en este tiempo, el Covid-19; sin embargo, se hizo todo lo necesario para llevar a cabo el procedimiento mencionado.

4.2. Discusión

Según el **(objetivo general)** analizar el programa de capacitación de una empresa de entretenimiento ubicada en el distrito de Miraflores en el año 2021, se presenta que el proceso de capacitación se centra de manera regular en el crecimiento profesional de los colaboradores y a su vez en el desarrollo de las capacitaciones específicas enfocadas en los objetivos de la empresa, las tareas o puestos de trabajo. Sin embargo, estos resultados al encontrarse en un nivel mayor difieren con el estudio de (Gonzales, 2017) quien concluyo que en la empresa no existían procedimientos o estrategias de capacitación y las actividades que se realizaban de este proceso no tenían una planificación ni eran evaluados los resultados. En comparación con el antecedente en mención, la empresa estudiada si presenta un programa de capacitación, ya que cumple con el proceso completo, tales como: el diagnóstico de necesidades, diseño, implementación y evaluación de sus resultados. Asimismo, para Chiavenato (2012), este, define a la capacitación como un proceso de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mejorando los aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral.

A partir de los hallazgos encontrados con respecto al **(primer objetivo específico)** que establece analizar el sistema de diagnóstico de necesidades de capacitación de una empresa de entretenimiento ubicada en el distrito de Miraflores en el año 2021, se visualiza

que el diagnóstico de necesidades se encuentra en un nivel regular, puesto que efectúan de manera parcial la recopilación de información al momento del análisis de los objetivos anuales, pero con respecto al descriptivos de sus puestos, se observó que se encontraba desactualizado. Estos resultados guardan similitud con el estudio de (Mallqui, Dorrego, Prieto & Loayza 2016) quien concluye que en el área de Gestión Humana no realiza un Plan de Capacitación debidamente estructurado a través del cual puede recopilar información importante, con la finalidad de consensuar un óptimo Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, por el momento, sólo se realiza un levantamiento de necesidades superficial sin ninguna base como herramientas y formatos que puedan contribuir a la obtención de información relevante acerca de las capacitaciones que se deben llevar a cabo. En relación con los estudios mencionados, se observa que ambos realizan la recopilación de información de las áreas y jefaturas de manera general lo cual no garantiza un óptimo diagnóstico de necesidades. Asimismo, con lo que sostiene (Snell y Bohlander 2013) quienes indican que hoy en día es esencial que se realice una buena evaluación de las necesidades de capacitación para que, de esta manera, la capacitación que se brindará sea oportuna y esté enfocada en los principales temas estratégicos de la empresa.

A partir de los hallazgos encontrados con respecto al **(segundo objetivo específico)** que establece investigar el diseño del programa de capacitación de una empresa de entretenimiento ubicada en el distrito de Miraflores en el año 2021, resultó que el diseño del programa de capacitación, en base a la elaboración de su presupuesto, el contenido de las capacitaciones y las técnicas de trabajo son desarrolladas en un nivel regular. Relacionando los resultados con la opinión de (Delgado y Arias 2019), en su tesis, hacen referencia que la empresa da baja importancia al identificar y diseñar de forma adecuada la metodología de capacitación y herramientas de trabajo; de igual forma, resalta que este programa

regularmente se encuentra alineado con las necesidades previamente detectados. En comparación con el antecedente en mención, la empresa estudiada guarda similitud respecto al desarrollo del diseño del programa, ya que ambos gestionan de manera regular el diseño de su programa al seleccionar los contenidos de aprendizaje, la metodología y las herramientas a utilizar. Asimismo (Chiavenato, 2009), indica en su modelo del proceso de capacitación que la etapa de diseño del programa refiere a la planificación de las acciones de capacitación y debe tener un objetivo específico; es decir, una vez que se ha hecho el diagnóstico de las necesidades de capacitación, es necesario plantear la forma de atender esas necesidades en un programa integral y cohesionado.

A partir de los hallazgos encontrados con respecto al **(tercer objetivo específico)** que refiere a describir la implementación del programa de capacitación de una empresa de entretenimiento ubicada en el distrito de Miraflores en el año 2021, se visualiza que la implementación del programa se encuentra en un nivel alto ya que tiende a concentrarse en el cumplimiento del cronograma de las capacitaciones, optando por establecer la duración de los programas, las herramientas y la selección y evaluación de ponentes. Estos resultados guardan relación con el estudio de (Mallqui, Dorrego, Prieto y Loayza, 2016), en el cual concluyeron que la empresa contaba con un calendario provisional de apoyo para las capacitaciones las cuales no se cumplían de manera obligatoria en el mes establecido, además de la poca importancia del área de Gestión humana al no aportar con las herramientas y los estándares más altos de capacitación. En relación con el estudio mencionado, la empresa se centra en cumplir con el calendario de las capacitaciones, así como también emplear herramientas adecuadas y ponentes calificados. Además (Valdivia, 2019), nos indica que la ejecución del programa depende de la adecuación de este en base a las necesidades de la empresa, la calidad y preparación de los instructores e interés y esfuerzo

por el cumplimiento de las capacitaciones por parte de los jefes, dirigentes y trabajadores involucrados.

A partir de los hallazgos encontrados con respecto al **(cuarto objetivo específico)** que establece examinar su sistema de evaluación de resultados del programa de capacitación de una empresa de entretenimiento ubicada en el distrito de Miraflores en el año 2021, resultado que la evaluación de resultados se encuentra en un nivel regular, ya que, de manera parcial, verifica el nivel de aprendizaje, sin embargo no evalúan la efectividad de sus capacitaciones, ya que no verifican el desempeño de los colaboradores respecto a los objetivos de la empresa. Relacionando los resultados con el estudio de (Ramírez 2020), en el cual en la empresa se desarrolló una evaluación de aprendizaje y de opinión sobre la capacitación llevada, que conllevaba a un proceso de mejora. En comparación con el antecedente en mención, existe una diferencia, ya que la empresa se encuentra en un nivel menor al no desarrolla de manera óptima el nivel de aprendizaje, satisfacción y post-desempeño de los trabajadores. Asimismo (Kirkpatrick D. y Kirkpatrick J., 2007) establecen que la evaluación surge debido a la necesidad que tienen las empresas de medir la efectividad de la capacitación, pues luego de realizada dicha evaluación se verá el impacto de esta en los trabajadores respecto al tema de desempeño, así como el impacto para los gerentes, debido a que estos resultados contribuirán en la toma de decisiones.

4.3. Implicancias

- **Metodológicas**

El presente trabajo de investigación cuenta con la elaboración y aplicación metodológica de un instrumento de medición cuantitativa “El cuestionario” el cual

permite describir el estado de la empresa con respecto a la variable del estudio, sus dimensiones e indicadores.

- **Prácticas**

Las implicancias prácticas son para la mejora en la organización a través de la retroalimentación en las actividades del proceso de capacitación, con la participación de los colaboradores del área de gestión humana quienes ante las labores diarias presentadas tienen variadas percepciones que permitan contribuir a un mejor desarrollo del proceso.

- **Teóricas**

La implicancia teórica en el desarrollo de un programa de capacitación ayuda a potenciar el nivel de aplicación de las organizaciones a través de la ejecución óptima de la variable y las dimensiones que lo conforman.

4.4. Conclusiones

Durante el presente estudio se buscó analizar el programa de capacitación de una empresa de entretenimiento ubicada en el distrito de Miraflores en el año 2021, teniendo como dimensiones: el diagnóstico de necesidades, diseño del programa, implementación y evaluación de los resultados. De tal modo, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

En primer lugar, para la variable "Capacitación" se logró analizar que tiene un nivel de desarrollo regular con un 43.3%, resultado que se ve reflejado en los procesos que realizan debido a ciertas irregularidades que presenta en sus dimensiones. Se concluye que actualmente se manejan niveles regulares de aceptación con respecto a la estructura de su programa de capacitación por parte de los trabajadores del área de recursos humanos.

En segundo lugar, se consiguió analizar el sistema de diagnóstico de necesidades de capacitación de una empresa de entretenimiento ubicada en el distrito de Miraflores en el año 2021, encontrándose en un nivel regular con un 46.7% de percepción, percibiendo que la empresa si realiza el diagnóstico en base a los objetivos anuales que pretende alcanzar relacionado con el desempeño de sus colaboradores. Sin embargo, con respecto al descriptivo de puestos, se encontraron ciertas deficiencias correspondientes a la información actualizada.

En tercer lugar, se logró investigar el diseño de su programa de capacitación de una empresa de entretenimiento ubicada en el distrito de Miraflores en el año 2021, ubicándose en un nivel regular con un 43.3%, en el cual la organización desarrolla su diseño teniendo en cuenta cual es el presupuesto para poder llevarla a cabo, como también, el contenido y las técnicas que se usaran para poder llevar a cabo su programa. Sin embargo, con respecto al contenido de las capacitaciones, se encontraron algunas irregularidades correspondientes a su alineación con las necesidades y objetivos de la organización.

En cuarto lugar, se logró analizar la implementación del programa de capacitación de una empresa de entretenimiento ubicada en el distrito de Miraflores en el año 2021, ubicándose en un nivel alto con un 56.7%, en el cual la empresa tiende a concentrarse en el cumplimiento del cronograma de las capacitaciones, optando por establecer la duración de los programas y selección y evaluación de los ponentes.

Por último, lugar, se analizo el sistema de evaluación de resultados del programa de capacitación de una empresa de entretenimiento ubicada en el distrito de Miraflores en el año 2021, ubicándose en un nivel regular con un 40%, en el cual la empresa; de manera parcial, verificaba el nivel de aprendizaje, pero no la evaluación del desempeño, dando mayor importancia al cumplimiento que a la efectividad.

4.5. Recomendaciones

En primer lugar, en base a los resultados obtenidos, se recomienda informar a todos los involucrados en el nivel operativo sobre la importancia y estructura del programa de capacitación. De igual manera, se recomienda actualización constante y detallada por parte del área de gestión humana con respecto a información, herramientas y metodologías sobre el desarrollo de la capacitación, para así facilitar la elaboración y aplicación de esta en la organización.

En segundo lugar, los resultados demuestran que en la dimensión trabajada “Diagnostico de Necesidades” se encuentra desarrollada de manera regular. Por lo que se recomienda que dentro de la empresa se forme un comité conformado por las jefaturas y el área de gestión humana con el fin de realizar una actualización en los descriptivos de puestos para así facilitar la recolección de datos y estudio de necesidades.

En tercer lugar, en la dimensión “Diseño del programa” se recomienda establecer el contenido de las capacitaciones de acuerdo a los objetivos y necesidades de las áreas de la organización. Por otra parte, se sugiere involucrar más a las distintas áreas de la organización al momento de realizar la selección de contenido, esto con el objeto de desarrollar un programa final optimo que este acorde a lo requerido.

En cuarto lugar, según los resultados se demuestra que la dimensión “Implementación del Programa” se encuentra trabajada de una forma eficiente. Por lo que se recomienda mantener la forma actual respecto a la ejecución del programa.

En último lugar, Se recomienda que el área de gestión humana desarrolle controles trimestrales en coordinación con las jefaturas de las áreas, en el cual se evalúe el nivel de desempeño de los trabajadores acorde a la capacitación recibida, para así, estimar de manera mucho más precisa la efectividad de estas.

REFERENCIAS

Aguilera, P. (2002). Capacitación de personal. Monterrey. México: Editorial Tesis

América Economía. (2018). ¿Existe capacitación laboral en América Latina?.

Recuperado de: <https://www.americaeconomia.com/articulos/notas/existe-capacitacion-laboral-en-america-latina>

Banco Mundial, (2020). Organización Internacional del Trabajo, base de datos de indicadores principales sobre el mercado laboral. Recuperado de: <https://datos.bancomundial.org/indicador/SL.TLF.TOTL.IN?type=shaded&view=map&year=2020>

Ceferino-Pallacas, Y. (2016). Implementación de un sistema de capacitación para las pequeñas microempresas del barrio de los libertadores de la ciudad de Huaraz – 2015 (tesis de pregrado). Universidad San Pedro, Huaraz, Perú. Recuperado de: http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10543/Tesis_60720.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, I. (1979). ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS: El capital humano de las organizaciones. Brasil, Octava Edición. Recuperado de: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>

Cota-Luévano, Jesús Alberto & Rivera-Martínez, José Luis. (2016). La capacitación como herramienta efectiva. México. Recuperado de: <http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm>

Delgado, M, & Arias Y. (2019). Análisis y propuesta de un proceso de capacitación unificado en base a la experiencia de tres pequeñas empresas consultoras que brindan

servicios de outsourcing en formación: PRO MANAGEMENT, VALUE HUNTER Y CONSULTORA X (tesis de licenciatura). Pontifica Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de:

[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14213/YAYA_DELGA DO_MATTO_ARIAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14213/YAYA_DELGA_DO_MATTO_ARIAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Dessler, G. y Varela, R., (2011). Administración de Recursos Humanos. (5ª. ed.). México: Prentice-Hall. Recuperado de: Chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n-de-recursos-humanos-5ed-Gary-Dessler-y-Ricardo-Varela.pdf

el Economista (2019). Empresas peruanas capacitan colaboradores, pero invierten poco. Recuperado de: <https://www.eleconomistaamerica.pe/empresas-eAmperu/noticias/10031828/08/19/Empresas-peruanas-capacitan-a-colaboradores-pero-invierten-poco.html>

El país economía (2017). El 77% de las empresas ha realizado alguna actividad formativa. Recuperado de: https://cincodias.elpais.com/cincodias/2017/06/22/midinero/1498153539_121451.html

Gonzales-Leiva, R. (2017). PROPUESTA DE GESTIÓN DE CAPACITACIÓN PARA UNA EMPRESA DE PRODUCTOS PREFABRICADOS PARA LA CONSTRUCCIÓN (tesis de magister). Universidad de Chile. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/149825/Gonzalez%20Leiva%20Rodrigo.pdf?sequence=1&isAllowed=Y>

González, J. (1985). Para todo hay fans. Obtenido de para todo hay fans:

[https://www.ccb.org.co/Eventos-y-capacitaciones/Nuestros-
eventos/Cursosvirtualesgratuitos/Planear-la-produccion-de-su-empresa](https://www.ccb.org.co/Eventos-y-capacitaciones/Nuestros-eventos/Cursosvirtualesgratuitos/Planear-la-produccion-de-su-empresa)

Hernández R., Fernández C., Baptista P. (2014). Metodología de la investigación, 6ta edición. México D.F. Recuperado de: [http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-
content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf](http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf)

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). Perú: Principales Resultados de la Encuesta Nacional de Empresas, 2015). Recuperado de: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1430/pdfs/libro.pdf

Kirkpatrick, D. y Kirkpatrick, J., (2007). Evaluación de las acciones formativas. Los cuatro Niveles. Barcelona, España: Editorial Ediciones Gestión 2000. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=RAXvhH0>

Krisanovic, P. (2013). Capacitación: empresas de entretenimiento y turismo hacen la pre-temporada de invierno. Perú. Recuperado de: [https://www.iprofesional.com/actualidad/164969-capacitacion-empresas-de-
entretenimiento-y-turismo-hacen-la-pretemporada-de-invierno](https://www.iprofesional.com/actualidad/164969-capacitacion-empresas-de-entretenimiento-y-turismo-hacen-la-pretemporada-de-invierno)

Malca-Vela, M. (2019). GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR DEL NIVEL INICIAL DEL DISTRITO DE SAN MIGUEL (tesis de maestría). Pontifica Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14564/Malca_Vela_Gesti
ti%c3%b3n_capacitaci%c3%b3n_instituci%c3%b3n1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14564/Malca_Vela_Gesti%c3%b3n_capacitaci%c3%b3n_instituci%c3%b3n1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mallqui, M, Delgado, G, Durant, F& López, A. (2016). EVALUACIÓN Y PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN DEL GRUPO TAWA (tesis de licenciatura). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.

Recuperado de:

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621671/DELGADO_DG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Montaño Gallo, J. (2016). Proyecto de plan de capacitación para los comerciantes y empresarios matriculados y/o afiliados a la Cámara de Comercio de Villavicencio, con el objetivo de ser competitivos. Universidad de los llanos. Recuperado de:
<https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/001/517/1/Proyecto%20de%20plan%20de%20capacitaci%C3%B3n%20para%20los%20comerciantes%20y%20empresarios%20de%20la%20CCV.pdf>

Murcia, S, & Gutiérrez, E. (2017). MEDICIÓN DEL IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE SERVINDUSTRIALES Y MERCADEO. Universidad Libre de Bogotá, Bogotá, Colombia. Recuperado de:
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10942/Monografia%20de%20grado%20-%20Medici%C3%B3n%20del%20Impacto%20de%20la%20Capacitaci%C3%B3n%20al%20Personal%20de%20Servindustriales%20y%20Mercadeo..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Obando-Robles, N. (2008). Metodología para la evaluación de la eficacia y la eficiencia en la capacitación del recurso humano. Recuperado de: Dialnet-
MetodologiaParaLaEvaluacionDeLaEficaciaYLaEficienc-4835616.pdf

Oficina Internacional del Trabajo. (2005). Recomendación sobre el desarrollo de los recursos humanos: educación, formación y aprendizaje permanente 1ª. ed.). ISBN 92-2-316949-6. Recuperado de:

<https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/edit/docref/rec195.pdf>

Oficina Internacional del Trabajo. (2017). Reinventar la información profesional para hacer frente al futuro del trabajo. Recuperado de: https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_573545/lang--es/index.htm

para mejorar el desempeño de los empleados de una cadena de zapaterías de ciudad obregón, sonora. Técnica Administrativa, 16(2). ISSN: 1666-1680. Recuperado de: www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm

Pinto, R. (2013). DNC: determinación de necesidades de capacitación. Editorial Diana, México. Recuperado de: <https://www.revistaseguridadadminera.com/capacitacion/determinacion-de-necesidades-de-capacitacion/>

PRODUCE (2015). ESTUDIO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LAS EMPRESAS PERUANAS. Lima-Perú. Recuperado de: <http://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/shortcode/oe-documentos-publicaciones/publicaciones-anales/item/790-estudio-de-la-situacion-actual-de-las-empresas-peruana>

Ramírez Lozano, A. (2020). PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN BASADO EN INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA EL PERSONAL DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA SEDE ARAUCA (tesis de maestría). Universidad EAN. Recuperado de:

<https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/9628/RamirezAdriana2020.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Robbins, S. P. (1966). Comportamiento organizacional. Teoría y práctica (7ª. ed.). México. Prentice-Hall Hispanoamericana. Recuperado de:
https://www.academia.edu/27624331/COMPORTAMIENTO_ORGANIZACIONAL_TEO_R%C3%8DA_Y_PRACTICA

Rodríguez, Juan Manuel. (2002). Políticas de capacitación laboral en los países de la OEA. ISSN 1020-3974. Recuperado de:
<http://white.lim.ilo.org/cimt/documetospdf/150e.pdf>

Saavedra, J., Robles, M., Ñopo, H. (2002). Una medición del impacto del programa de capacitación laboral juvenil ProJoven, Lima-Perú. Recuperado de:
<http://biblioteca.clacso.edu.ar/Peru/grade/20100625020331/ddt36.pdf>

Semana Económica. (2016). Carlos Rodríguez Pastor. “Hay que basar el capital humano en ideas e innovación”. Recuperado de:
<https://semanaeconomica.com/management/negocios/206662-carlos-rodriguez-pastor-hay-que-basar-el-capital-humano-en-ideas-e-innovacion>

ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO

PROGRAMA DE CAPACITACION						
		Escala valorativa				
		Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión 1: Diagnostico		1	2	3	4	5
1	¿Los colaboradores conocen y tienen claros los objetivos de la empresa?					
2	¿Considera usted que se encuentra actualizada la información descriptiva de cada puesto?					
3	¿El desempeño de los colaboradores influye en la necesidad de realizar capacitaciones?					
Dimensión 2: Diseño		1	2	3	4	5
4	¿Considera que el presupuesto establecido para el programa de capacitación es el adecuado?					
5	¿Considera que el contenido brindado en las capacitaciones es suficiente para satisfacer las expectativas de formación?					
6	¿Considera que las técnicas utilizadas en la capacitación son las apropiadas?					
Dimensión 3: Implementación		1	2	3	4	5
7	¿La duración del programa de capacitación es suficiente para satisfacer las expectativas de formación?					
8	¿Considera que se realizan evaluaciones para elegir a las personas correctas para capacitar a su personal?					
9	¿Considera que las herramientas y los proveedores de capacitación proporcionan el aprendizaje práctico y teórico esperado?					
Dimensión 4: Evaluación		1	2	3	4	5
10	¿La empresa verifica los resultados de las capacitaciones de los colaboradores?					
11	¿Evalúan el desempeño de los colaboradores luego de realizar las capacitaciones?					
12	¿Realizan todas las capacitaciones programadas?					

ANEXO 2

JUICIO DE EXPERTOS

- JUEZ 1

Coefficiente de validez:

$$\frac{A+B+C}{30} = 1.00$$

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

0.80

Lima, 19 de octubre del 2022

Firma 

ANEXO 3

- JUEZ 2

Coefficiente de validez:

$$\frac{A+B+C}{30} = 1.00$$

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

VALIDEZ MUY BUENA

Lima, 19 de OCTUBRE del 2022

Firma



ANEXO 4

RESPUESTAS DEL CUESTIONARIO

CUESTIONARIO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

3 : P4b 4

	P1a	P1b	P1c	P2a	P2b	P2c	P3a	P3b	P3c	P4a	P4b	P4c
7	2	2	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2
8	2	4	4	2	3	2	2	5	3	3	3	2
9	3	2	3	2	3	2	3	5	2	2	2	2
10	5	2	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
11	5	3	5	4	2	5	4	3	5	5	3	2
12	2	2	2	3	3	4	3	3	4	4	2	4
13	2	2	4	3	2	4	3	3	2	2	3	3
14	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2
15	3	2	4	3	2	4	4	4	2	3	3	3
16	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4
17	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5
19	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
20	2	2	4	4	3	4	4	4	2	4	2	2
21	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3
22	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2
23	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3
25	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
26	3	5	2	5	4	5	4	4	2	2	5	4
27	3	3	5	3	2	5	3	3	2	3	4	5
28	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3
29	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	5	2