



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA CLÍNICA SAN FRANCISCO DE ASIS S.A., EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA, AÑO 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado(a) en Administración

Autores:

Pierre Kevin, Canto Medina

Gina Leidy, Diaz Villanueva

Asesor:

Ing. Cristhian Paúl Céspedes Ortiz, MBA

Cajamarca - Perú

2019

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a nuestro Dios Jehová quien nos llenó de energía y sabiduría para concluir satisfactoriamente nuestra carrera.

A nuestros amados padres, porque gracias a su paciencia, amor y consejos aprendimos valores que buscan el cambio y la mejora de nuestra sociedad.

A nuestros hermanos, primos y tíos, por sus palabras de apoyo y aliento para lograr nuestro objetivo de titulación.

A nuestra alma máter, la Universidad Privada del Norte, por brindarnos docentes de calidad, y forjarnos con principios éticos e impulsar en nosotros las competencias duras y blandas que este mundo necesita para comprender que todos somos seres humanos capaces de asumir cambios.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios Jehová por permitirnos gozar de salud, disfrutar de nuestra familia y de su apoyo moral para seguir en la continuidad de nuestros objetivos profesionales.

Gracias a nuestro asesor de tesis, el Ing. Cristhian Céspedes Ortiz, por su apoyo incondicional y la asesoría de calidad brindada hacia nuestras personas.

Gracias a nuestra querida Mg. Liliana Carrillo Carranza por sus enseñanzas y buenos ejemplos, impulsándonos siempre a seguir adelante y no rendirnos ante las adversidades.

Gracias a nuestra estimada directora de carrera, la Mg. Jeaneth Sánchez Arroyo, por incentivarnos un espíritu de liderazgo y de compromiso social, a través del respeto a uno mismo, a los demás y al planeta; y gracias a todas esas personas que de una u otra manera han contribuido para el logro de nuestros objetivos profesionales.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	35
CAPÍTULO III. RESULTADOS	43
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	58
REFERENCIAS	68
ANEXOS	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1. Actividades de capacitación y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.	43
Tabla N°2. Correlaciones de Actividades de capacitación y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.	45
Tabla N°3. Reacción con el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.	46
Tabla N°4. Correlaciones de Reacción con el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.	48
Tabla N°5. Aprendizaje con el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.	49
Tabla N°6. Correlaciones de Aprendizaje con el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.	51
Tabla N°7. Comportamiento con el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.	52
Tabla N°8. Correlaciones del Comportamiento con el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.	54
Tabla N°9. Resultados con el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.	55
Tabla N°10. Correlaciones de Resultados con el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.	57

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Actividades de capacitación y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.</i>	44
<i>Figura 2. Reacción con el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.</i>	47
<i>Figura 3. Aprendizaje con el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.</i>	50
<i>Figura 4. Comportamiento con el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.</i>	53
<i>Figura 5. Resultados con el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.</i>	56

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo de estudio determinar la relación entre las actividades de capacitación y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019; aplicando una metodología de investigación descriptiva-cuantitativa, diseño no experimental, corte transversal y alcance correlacional; con una muestra de 33 colaboradores tomados por conveniencia finita; empleando la técnica de la encuesta formulada por 20 preguntas, 11 preguntas por la variable de actividades de capacitación (dimensiones de reacción, aprendizaje, comportamiento y resultados), y 9 preguntas por la variable de desempeño laboral (dimensiones de motivación, ambiente y capacidad para solucionar problemas). Para el análisis de las respuestas se utilizó la escala de Likert y el programa SPSS Versión 25. Asimismo, se estableció como hipótesis de la investigación que las actividades de capacitación se relacionan directamente con el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., y se comprobó a través del análisis de correlación de Rho de Spearman, obteniendo que existe una correlación positiva alta, donde a mayor aplicación de actividades de capacitación mayor será la mejora del desempeño laboral, debiéndose realizar una mejora continua de los programas de capacitación.

Palabras clave: Actividades de capacitación y desempeño laboral.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Hoy en día a nivel internacional, la necesidad de tener colaboradores altamente capacitados y preparados, se ha convertido en un valioso deber del área de Recursos Humanos; es decir, realizar actividades de capacitación, formulando estrategias de formación y desarrollo, dirigidas a nuestros profesionales, ejecutivos y líderes; en consecuencia, al poner en práctica este conjunto de acciones que facilitan a las personas, las competencias y las motivaciones indispensables para alcanzar un óptimo desempeño laboral, se maximiza el rendimiento del capital humano. Ahora bien, las empresas desarrollan actividades de capacitación para brindar soluciones a sus problemas, motivando el cambio de conductas y el desarrollo de habilidades en sus colaboradores, dirigiendo a la organización a un proceso de cambio y mejora continua (Grupo Argos, 2017, p. 1).

Por otro lado, en el Perú, según Shack (2019), Contralor General de la República, afirmó en una declaración para el Diario Gestión, que el problema de la organización de hospitales se da a nivel macro, el cual va desde los medicamentos hasta la atención, indicando que el 26.45% de los establecimientos de salud no cuentan con recursos humanos suficientes para la atención en el servicio de emergencia. Según indicó, estos hallazgos son producto de un análisis realizado a 248 establecimientos del segundo y tercer nivel de atención en el Perú durante el 20 al 24 de mayo, como parte del operativo “Por una salud de calidad 2019”.

Asimismo, los líderes de hoy, tienen la obligación de desarrollar planes de solución para mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores, teniendo que identificar y analizar todos los factores que puedan influir en su mejora continua. Por eso, al conectarse estas dos variables, actividades de capacitación y desempeño laboral, se puede lograr crear una propia fórmula de incremento de productividad. En consecuencia, la intención es que los colaboradores se encuentren a la altura de los requerimientos que la empresa necesita, logrando satisfacer las necesidades actuales y futuras de la organización. La idea es que las personas estén preparadas para llegar a ser competitivas en el mercado y lograr con éxito los objetivos empresariales (Pasquel, 2017).

En cuanto a la región de Cajamarca, según Zelada (2019), directora del Hospital Regional de Cajamarca, la institución acontece problemas de infraestructura, debido a que siendo el hospital referencial de toda la región ha quedado pequeño para la gran demanda, puesto que tienen equipos muy antiguos y están tratando de actualizarlos y reemplazarlos, pero el problema en cuestión, radicaría en que tienen muchos pasivos con deudas, equipos y medicamentos con empresas que les brindaron servicios. Entonces, por todo lo expuesto, resulta necesario realizar actividades de capacitación y la verificación del desempeño laboral para controlar y evitar deficiencias dentro de una organización del sector salud.

En definitiva, la capacitación es un proceso constante de actividades con miras al crecimiento y el fortalecimiento profesional; por ello, la Clínica San Francisco de Asis S.A., de la ciudad de Cajamarca, tiene la necesidad de analizar si se cumple con mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores a través de las actividades de capacitación planteadas por el Área de RR. HH., con fines de construir estrategias que incrementen sus servicios demandados por la población Cajamarquina.

En consecuencia, es necesario conocer la percepción de los colaboradores sobre su participación en dichas actividades de capacitación y contribuir con el proceso administrativo de la empresa. Por lo tanto, se plantea la siguiente pregunta de investigación dirigida a la Clínica San Francisco de Asis S.A., con el fin de mejorar los procesos y mantener la rentabilidad económica, siendo: ¿Cuál es la relación entre las actividades de capacitación y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019?

1.1.1. Antecedentes

1.1.1.1. Antecedentes Internacionales

Rojas (2018), con la tesis titulada “Capacitación y desempeño Laboral”, para optar por la licenciatura en psicología industrial - organizacional, estudio realizado con los colaboradores operativos de la Tenería San Miguel de Quetzaltenango, determinó la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral, es decir si el desempeño aumenta al momento que se capacita al colaborador; asimismo, utilizó un estudio tipo cuantitativo – descriptivo, con una

muestra de 36 colaboradores, utilizando la técnica de la encuesta para medir las necesidades de capacitación y como éstas influyen en el desempeño laboral de la industria. Donde, se comprobó que sí existe una relación significativa, y que la institución debe promover el desarrollo por medio de la capacitación, en base a los resultados que la organización desea obtener.

Además, se observó que del total de encuestados, el 88% afirma que cada vez que hay una capacitación sus resultados son de mejor calidad; asimismo, el 96% mencionó que les motiva estar empoderados con los conocimientos necesarios para el trabajo, produciéndose un efecto positivo emocional en los mismos. Por lo tanto, las capacitaciones de crecimiento personal son muy importantes porque ayudan a mejorar el clima laboral, mejorando los resultados de la institución así como también motivará a los colaboradores en la realización de sus tareas asignadas (Rojas, 2018).

Según Maldonado (2017), con la tesis titulada “El impacto de la capacitación en los resultados operacionales: Los Bronces un caso de éxito”, para optar al grado de Magister en Gestión y Administración de empresas en la Universidad de Chile, explica el impacto negativo entre los meses de abril 2014 - marzo 2015, y la tendencia de eventos no deseados en operación Los Bronces; por ello, desarrolla un modelo que detenga las fallas operacionales, disminuyéndolas a un 60% y ataque preventivamente los indicadores negativos, a través del involucramiento y empoderamiento del operador. A su vez, la metodología empleada corresponde a una investigación aplicada, a través de un Estudio de Caso,

donde se comprende dinámicas presentes en contextos singulares, combinando distintos métodos para la recogida de evidencia cualitativa y/o cuantitativa con el fin de describir, generar una teoría, y por último tomar decisiones objetivas y viables.

Los objetivos de trabajo explicaron el alto grado de impacto que tiene el brindar capacitación a las personas sobre la productividad de la empresa, siendo una fuente de mejora y alineamiento detrás de la estrategia. De esta manera, el modelo de capacitación permite establecer y reconocer requerimientos futuros de suministro de empleados calificados y asegurar el desarrollo de los Recursos Humanos disponibles. Finalmente, se define que los resultados del negocio se pueden asociar con la capacitación, y ser reflejados en el cumplimiento de sus objetivos operativos de minera Los Bronces, preparándolos para los continuos cambios que se operan en los distintos mercados, a fin de no quedar rezagados con respecto a su competencia, pasando de un simple desarrollo de carrera a una mejora de la productividad y el desempeño laboral. (Maldonado, 2017).

1.1.1.2. Antecedentes Nacionales

Cantuarias & Zapata (2018), en la tesis “Impacto del Plan de capacitación en el Desempeño Laboral del Personal administrativo de la Gerencia de Recursos Humanos de la Universidad Nacional de Trujillo – 2016.”, para optar por el título profesional en Licenciada en Administración, planteó como objetivo principal determinar el impacto del plan de capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de la Gerencia de Recursos Humanos de la Universidad

Nacional de Trujillo – 2016; para ello, se utilizó una investigación de tipo no experimental, de corte transversal, con un diseño descriptivo – correlacional; asimismo, se describieron las variables de capacitación y desempeño laboral para efectuar la correlación y determinar cuál es el nivel de asociación entre ambas variables, utilizando una población muestral de 34 colaboradores.

Se determinó la validez y confiabilidad del instrumento (cuestionario) mediante la prueba de dos mitades de Guttman con una confiabilidad muy alta (0.708), siguiendo una distribución normal de acuerdo a la prueba de normalidad de Kolmogorov. Concluyó que existe un impacto positivo del plan de capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de la Gerencia de Recursos Humanos de la UNT, durante el año 2016, a través del análisis de correlación entre ambas variables, usando Pearson, la cual fue significativa con un $p = 1.49E-03$ menor al 5% de significancia estándar; demostrando el impacto, en un grado de correlación positiva media. Finalmente, se recomendó mejorar la aplicación de los planes de capacitación e incluir un mayor componente motivacional y una mayor exigencia académica, a manera de beneficiar la predisposición del personal para el desarrollo de sus funciones (Cantuarias & Zapata, 2018).

Según Capcha (2017), en la tesis titulada “Capacitación de personal y su influencia en el nivel de accidentes e incidentes de la empresa Molmar S.A. en el 2016”, para optar por el título de Ingeniero Industrial, analizó determinar la influencia de la capacitación sobre el nivel de accidentes e incidentes para poder reducir los peligros laborales. Utilizando una metodología de diseño de

investigación no experimental del tipo Descriptivo-explicativo; persiguiendo medir el grado de influencia (efecto) de la variable en estudio; con una población de 72 colaboradores de diferentes áreas, denominándola como una muestra censal, utilizando la técnica de la encuesta que constó de 34 ítems para conocer las necesidades y peligros a los cuales se sienten expuestos los colaboradores, y en base a ello generar acciones preventivas y de mejora.

Los resultados se lograron gracias al uso del sistema SPSS versión 23, concluyendo en que la capacitación del personal si influye significativamente en el nivel de accidentes e incidentes de la empresa Molmar S.A. en el 2016, a un nivel de significación del 5%. Asimismo, se logra rescatar que el 100% de encuestados indican que existe una falta de compañerismo debido a que no perciben un compartir de experiencias e inquietudes sobre sus funciones de trabajo. También, indican que las capacitaciones los motivan a mejorar su productividad y sentir que el clima laboral puede seguir mejorando. En efecto, es importante realizar inspecciones constantes para determinar la efectividad de las actividades de capacitación y lograr la meta de la empresa Molmar S.A. (Capcha, 2017).

En la investigación realizada por Surco (2017), con la tesis titulada “La capacitación de personal y el desempeño laboral en la Clínica Puno Sociedad de Responsabilidad Limitada Periodo 2017”, para optar por el título profesional de Licenciado en Administración, orientó la investigación a determinar si contribuye la capacitación de personal en el desempeño laboral de los trabajadores de la clínica Puno S.R.L.t.d.a. en el periodo 2017; utilizó un enfoque cuantitativo, no

experimental, de carácter descriptivo y diseño transversal; además se estudio el 100% del personal que labora en la Clínica Puno, conformando una muestra elegida no probabilística, de manera intencional de 26 trabajadores, siendo evaluados a través de la técnica de la encuesta con respuestas cerradas que posteriormente se analizaron con el Libro estadística básica con aplicaciones en programa de Excel.

Los resultados indicaron que el nivel de capacitación era bueno, teniendo como objetivo mejorar los conocimientos y competencias de quienes integran la clínica; es decir, para mejorar la calidad de sus servicios necesita ser mejor que la competencia y solo lo puede lograr a través de un programa o plan de capacitación que impulse contar personal altamente calificado. Finalmente, se concluye que gracias a las capacitaciones que reciben los colaboradores se mejoran los niveles de desempeño laboral, calificando a la capacitación como un proceso planificado, sistemático- organizado, que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual, como consecuencia de su adaptación a nuevas circunstancias internas y externas (Surco, 2017).

La investigación de Aguilar & Marlo (2016), titulada “Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional de Lambayeque 2015”, para optar por el título profesional de Licenciado en administración pública, estableció diseñar un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque 2015; adoptando una metodología de tipo aplicada y descriptivo propositivo, con un diseño no experimental, transversal; teniendo como población total a 946

trabajadores del Hospital Regional Lambayeque y aplicando la fórmula para población finita se concluyó en tomar una muestra de 141 empleados, utilizando un nivel de confianza de 93% y un error de estimación de 7%; asimismo, se aplicó la técnica de la encuesta que constó de 24 ítems con respuestas cerradas, utilizando el software estadístico de datos SPSS20 para el vaciado y análisis de datos.

Concluye en que el desempeño laboral percibido del personal del Hospital Regional Lambayeque tiene un promedio de 63.33 % que significa que el personal muestra un desempeño medianamente satisfactorio, y se analiza la hipótesis aplicando Chi cuadrado, con un nivel de significancia de 0.05, aceptando que el plan de capacitación mejorará el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Regional de Lambayeque. De manera que, el Plan de capacitación desarrollado se enfocó en conseguir competencias de contacto con los pacientes, habilidades financieras y otras habilidades de gestión que hacen sentir más útil al trabajador mediante la mejora de su desempeño laboral (Aguilar & Marlo, 2016).

Yarinsueca (2015), en la tesis titulada “Eficacia de capacitación para mejorar la calidad de las historias clínicas elaboradas por los internos de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima Perú. Enero- Diciembre 2007”, para optar por el grado académico de Magister en Docencia e Investigación en Salud, evalúa un programa de Capacitación para la mejora de la calidad de las historias clínicas elaboradas por los internos de medicina del Hospital Dos de Mayo; para lo cual, aplica un estudio de Capacitación Antes y Después, realizado durante el año 2007, a una muestra de 71 internos. Para ello, diseñó un instrumento de

recolección de datos, siguiendo los lineamientos de la Norma Técnica de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud del Ministerio de Salud del Perú, aplicándose al inicio de la rotación de Medicina, y seguidamente de un Programa de Capacitación que refuerce las deficiencias encontradas en la primera evaluación.

Si bien, se repitió el proceso por segunda vez y al comparar los resultados gracias al programa SPSS versión 15.0, haciendo uso de la prueba de Chi-cuadrado y la prueba de Wilcoxon, con un nivel de confianza del 95%, se demostró que el porcentaje de historias clínicas aumentó de 66.6% a 84.5% ($p=0,001$); no obstante, aún existieron deficiencias en varios ítems, siendo éstos de suma importancia, tales como la fecha y hora de atención, y la firma y sello del médico. A lo cual, se concluye en la necesidad de capacitar a los Internos de Medicina antes de comenzar sus labores diarias y se logre resultados óptimos en cuánto al llenado de historias clínicas (Yarinsueca, 2015).

1.1.1.3. Antecedentes Locales

Gutierrez & Mosquera (2016), con la tesis titulada “Efectos de los programas de capacitaciones efectivas en la productividad laboral, en la empresa Caxamarca Gas de Cajamarca, 2015-2016”, para optar por el grado académico de Magíster en Administración Estratégica de Negocios con Mención Empresarial, determinó los efectos de los programas de capacitaciones efectivas en la productividad laboral de la empresa Caxamarca Gas de Cajamarca, 2015-2016; para lo cual utilizó un tipo de investigación cuasi experimental, transversal, debido a que se manipuló la variable independiente, produciendo efectos y relación con la

variable dependiente; además, se trabajó con una población total de 70 colaboradores, utilizada como muestra por conveniencia, y con la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, adicionando a ello el uso de la técnica de la observación y el focus group.

El análisis de datos fue a través del Excel Versión 2016 para windows, obteniéndose como resultado principal la percepción de que el área de RR.HH. aún no cumple con incrementar el desempeño laboral de su personal. Por ello, se pone suma importancia a las capacitaciones, con el objetivo de promover un sistema efectivo que permita reforzar las habilidades de los colaboradores, así como el incremento de su productividad laboral. Y a lo cual, se necesita generar un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación para el personal, donde se identifique las necesidades de capacitación reales de los colaboradores de la empresa Caxamarca Gas de Cajamarca. Visto de otro punto, se realizó capacitaciones efectivas sobre temas de habilidades blandas, aceptando que si existe un efecto positivo en la productividad laboral de los trabajadores de la empresa Caxamarca Gas de Cajamarca (Gutierrez & Mosquera, 2016).

1.1.2. Definiciones Conceptuales

1.1.2.1. Actividades de Capacitación

Según Siliceo (2009), “La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización, y está orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador”.

El promover el conocimiento, transforma, actualiza y hace perdurar la cultura de trabajo y productividad dentro de cualquier organización, volviéndose en una responsabilidad de toda la empresa y sus directivos, y una estrategia de cambio que colabore con el incremento de los niveles de calidad y productividad de todo el personal que se vea involucrado con la superación sistemática de la organización. Es decir, la capacitación es parte de la cultura de la empresa y por ello, debe ser continuo y sistemático (Siliceo, 2009).

Además, Chiavenato (2007), determina que 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.

Asimismo, Siliceo (2009) menciona que para lograr el objetivo de una empresa se debe aplicar una adecuada capacitación que ayude al personal en su debido adiestramiento, para el correcto desempeño de sus funciones. Solo a través de la capacitación se satisface las necesidades presentes y se anticipa necesidades futuras respecto a preparación y habilidades de los colaboradores, como por ejemplo:

- a. Integración del personal a su empresa.
- b. Identificación de valores y compromiso del personal.
- c. La formación en actitudes de calidad y productividad.
- d. La preparación administrativa del personal de cualquier nivel.
- e. La capacidad y/o responsabilidad en el manejo de las máquinas y equipos.
- f. La adopción de criterios, conocimientos y habilidades que formen excelentes líderes.

- g. La inspiración y creatividad, estimulando el mejor desempeño de una organización; y generando ahorro, seguridad, calidad, productividad, rentabilidad, crecimiento y expansión.

Siliceo (2009), fundamenta que la capacitación debe perseguir ocho propósitos fundamentales y son:

- a. Crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y valores de la organización.
- b. Clarificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales.
- c. Elevar la calidad de desempeño.
- d. Resolver problemas.
- e. Habilitar para una promoción de puestos.
- f. Inducción y orientación del nuevo personal en la empresa.
- g. Actualizar conocimientos y habilidades.
- h. Preparación integral para la jubilación.

De esta manera, el principal responsable de la capacitación del personal es el jefe directo, por lo que se debe entender de dos maneras: la capacitación brindada en una oficina es la que se realiza en un centro establecido a propósito, con instructores, puede denominarse como capacitación residencial, colectiva o grupal; la capacitación en el trabajo, tomada como un entrenamiento premanente, siendo clave la ayuda de los instructores, pero más indispensable es el compromiso que el

jefe tiene como líder en materia de la capacitación y el desarrollo de las funciones que el puesto amerita. No obstante, toda la organización es responsable del éxito de

la función de la capacitación, puesto que si el jefe directo carece de apoyo y solidaridad del resto de la organización, por más que se realicen esfuerzos, nunca se lograrán buenos resultados (Siliceo, 2009).

Por otra parte, la capacitación individual sirve para proporcionar los conocimientos, experiencias y habilidades de que son necesarios para que el colaborador desempeñe mejor su puesto, a través de lecturas, cursos, entrevistas, visitas así como viajes si fuera necesario; sin embargo, pueden existir limitaciones de conocimientos dentro de la organización, por tanto se requiere de otras instituciones para responder a estas necesidades y conlleva a realizar una capacitación externa donde se tomen cursos respecto a nuevos conocimientos (Siliceo, 2009).

1.1.2.1.1. Teorías de la Administración

Según Chiavenato (2006), existe dos enfoques dentro de la Teoría de la Administración, donde uno de ellos fue desarrollado por Taylor en Estados Unidos y se definió los principios de la administración científica, y el otro enfoque desarrollado por Fayol en Francia, definiendo la teoría del proceso administrativo.

En primer lugar, para Frederick Winslow Taylor, la administración se desarrolló en 4 principios, priorizando la idea de racionalizar el trabajo y brindarle una estructura a la organización; es decir, con este modelo de principios, se ayudó a

los dueños a conseguir más beneficios y a los trabajadores más retribuciones. Estos principios son:

1. Principio de Planificación: Se propuso que la gestión de la administración se base en métodos basados en procedimientos científicos, mediante la planificación del método o planificación de actividades (Chiavenato, 2006).

2. Principio de Preparación: Se realizó una selección de colaboradores adecuados al rubro de la empresa, y se considera que necesitan preparación y formación para que produzcan más y de mejor manera (Chiavenato, 2006).

3. Principio de control: Se necesita controlar el trabajo ejecutado y en proceso, para verificar que se cumple con el plan previsto en inicio (Chiavenato, 2006).

4. Principio de Ejecución: Se atribuyen tareas y se responsabiliza a los colaboradores, para que la ejecución del trabajo sea más disciplinada (Chiavenato, 2006).

Y en segundo lugar, para Fayol, conocido como el padre de la teoría administrativa, se desarrollan 14 principios de administración y 5 funciones directivas fundamentales del acto de administrar. Los principios administrativos propuestos por Fayol son universales y se adaptan a cualquier tiempo, lugar o circunstancia. Estos son:

- 1. División del trabajo.**
- 2. Autoridad y responsabilidad.**
- 3. Disciplina.**
- 4. Unidad de mando.**
- 5. Subordinación del interés particular al interés general.**
- 6. Unidad de dirección**

7. **Remuneración del personal.**
8. **Centralización.**
9. **Orden (material y social).**
10. **Equidad.**
11. **Jerarquía.**
12. **Estabilidad del personal.**
13. **Iniciativa.**
14. **Unión del personal.**

Asimismo, las 5 funciones directivas planteadas por Fayol, son:

1. Planificación: avizorar el futuro y trazar el programa de acción (Chiavenato, 2006, p.70).

2. Organización: construir las estructuras material y social de la empresa (Chiavenato, 2006).

3. Dirección: guiar y orientar al personal (Chiavenato, 2006, p.70).

4. Coordinación: enlazar, unir y armonizar todos los actos y esfuerzos colectivos (Chiavenato, 2006, p.70).

5. Control: verificar que todo suceda de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas (Chiavenato, 2006, p.70). Estos elementos se hallan presente en

cualquier actividad del administrador y en cualquier nivel o área de actividades de la empresa (Chiavenato, 2006).

1.1.2.1.2. Teoría de las Relaciones Humanas

Para George Elton Mayo, teórico social y padre de los recursos humanos, citado por Genao, Pérez, & Castro (2014) afirma que “Para crear buenas relaciones humanas es preciso que los gerentes sepan por qué los empleados actúan como lo hacen y qué factores sociales y psíquicos los motivan”.

La tarea básica de la administración es formar un élite, capaz de comprender y de comunicar, puesto que pasamos de una sociedad estable a una adaptable, pero descuidamos la capacidad social. El ser humano está motivado por la necesidad de estar junto, de ser reconocido. Por ello, el conflicto social debe evitarse a todo costo por medio de una administración humanizada, haciendo uso de las relaciones humanas y la cooperación (Chiavenato, 2006).

Las Relaciones Humanas se definen como un conjunto de normas, pautas, principios y técnicas que utilizamos para comunicarnos con los demás de una manera positiva. También, son las actitudes que expresamos para convivir con los demás de una manera armoniosa. Es así, que las relaciones humanas pueden ser primarias y secundarias; las relaciones primarias son aquellas en las que se trata a las personas por lo que son, no por su función o porque nos presten determinado servicio; en cambio, las relaciones secundarias, son aquellas que se originan de una función o de un servicio. Por lo tanto, ambos tipos son necesarios porque cada uno tiene su propia función (Genao et al., 2014).

Para Genao et al. (2014), los objetivos de las relaciones humanas son:

- a. El desarrollo y perfeccionamiento del ser humano, donde se busca la plenitud y armonía con el entorno.

- b. La búsqueda de una mayor productividad en el trabajo y más satisfacción personal dentro de la organización y la sociedad.
- c. La búsqueda de soluciones adecuadas a las múltiples frustraciones de la vida, llenando de valor al ser humano para enfrentar posibles conflictos y salir airoso.
- d. La identificación de las necesidades individuales y colectivas de las personas, dándoles posibles alternativas.
- e. El fomento de la participación, integración y comunicación entre los seres humanos.
- f. El alcance de los objetivos de la empresa y la satisfacción de las necesidades humanas.

1.1.2.1.3. Dimensiones de Actividades de Capacitación

La evaluación de las acciones de la capacitación genera una mejora de la calidad y el impacto de la misma dentro de una organización pública. En ese sentido, Kirkpatrick (1999) citado por Ruiz (2011), presenta cuatro niveles de evaluación de la capacitación: reacción, aprendizaje, comportamiento y resultados. Asimismo, todos estos niveles nos permiten diagnosticar el nivel de logro de los objetivos de capacitación, así como determinar conocimientos, comportamientos y

percepciones de los colaboradores, e identificar aspectos positivos y negativos de una actividad de capacitación, etc.

a. Reacción

Este nivel nos permite medir el grado de satisfacción de los colaboradores con respecto a los conocimientos que acaban de recibir respecto a las capacitaciones brindadas. También, se puede evaluar los aspectos positivos y negativos de una actividad formativa para mejorar su efectividad en futuro. Asimismo, se puede evaluar a través de un cuestionario, una vez finalizada la actividad de capacitación. No obstante, este nivel no es lo suficientemente fiable como para determinar si la acción formativa es netamente eficaz (Ruiz, 2011).

Por ello, es necesario lograr la integración de personal para mantener ocupados los puestos dentro de una estructura organizacional. Para este fin, se evalúan las necesidades de los trabajadores, se hace un recuento del personal actual y se reclutan, seleccionan, colocan, promueven, evalúan y capacitan o desarrollan candidatos o titulares actuales, de modo que el trabajo se cumpla de manera eficaz y eficiente. Asimismo, las leyes que imponen la igualdad de oportunidades de empleo repercuten sobre la integración de personal puesto que el reclutamiento y selección para los ascensos deben acatarlas, significando que los administradores que tomen decisiones deben ser muy conscientes y aplicar estas leyes promulgadas en función a la integración plena del personal (Koontz & Weihrich, 2013).

b. Aprendizaje

Para este nivel se intenta medir los conocimientos y habilidades adquiridos por los colaboradores; por ello, se debe realizar una prueba de control de

conocimientos antes y después de la acción formativa, sumándole entrevistas y pruebas de habilidades técnicas, operativas, etc. Logrando determinar la asimilación

de lo impartido en cuestión, y la relación entre el aprendizaje y algunas características de la acción formativa (Ruiz, 2011).

El aprendizaje es uno de los procesos que sustentan la conducta, y a su vez la motivación. El aprendizaje es el proceso por el cual ocurre un cambio relativamente perdurable en el comportamiento como resultado de la práctica. Los cambios en la conducta que caracterizan el aprendizaje pueden ser adaptables y promover la eficacia o pueden no serlo y ser ineficaces (Gibson, Ivancevich, Donnelly, & Konopaske, 2011, p.176).

c. Comportamiento

En este nivel se intenta medir si los colaboradores aplican en su trabajo los conocimientos adquiridos. La meta es producir cambios en la prestación de los servicios de la organización; no obstante, estos cambios pueden no ser inmediatos, necesitando esperar un tiempo límite para realizar una valoración adecuada. Asimismo, para medir este nivel se pueden aplicar entrevistas, cuestionarios, así como la observación directa a su desempeño laboral y la utilización de indicadores medibles y sistematizados. De hecho, se podrá decidir si el programa de capacitación debe ser rediseñado para lograr mejores resultados (Ruiz, 2011).

Según la Organización Internacional del Trabajo (2006), la relación de trabajo es una noción jurídica de uso universal con la que se hace referencia a la relación que existe entre una persona, denominada el empleado (o, a menudo, el trabajador), y otra persona, denominada el empleador a quien aquélla proporciona

su trabajo bajo ciertas condiciones, a cambio de una remuneración. Así, mediante la relación de trabajo, independientemente de la manera en que se la haya definido, es

como se crean derechos y obligaciones recíprocas entre el empleado y el empleador.

La relación de trabajo fue, y continúa siendo, el principal medio de que pueden servirse los trabajadores para acceder a los derechos y prestaciones asociadas con el empleo en el ámbito del derecho del trabajo y la seguridad social, siendo el punto de referencia fundamental para determinar la naturaleza y la extensión de los derechos de los empleadores, como también de sus obligaciones respecto de los trabajadores.

d. Resultados

Para este último nivel, se evalúa el beneficio que ha producido la acción formativa, tales como: cumplimiento de los presupuestos y la gestión administrativa, mejora de resultados, reducción de sucesos adversos, costes unitarios de la actividad asistencial, costes de materiales, etc. Es decir, se mide si los objetivos planificados en la acción formativa se ejecutan de manera efectiva y eficiente dentro de toda la organización (Ruiz, 2011).

1.1.2.2. Desempeño Laboral

El desempeño laboral es una herramienta que mide el concepto que tienen tanto los proveedores como los clientes internos, de un colaborador. Esta herramienta brinda información sobre su desempeño y sus competencias individuales con el fin de identificar las áreas de mejora continua que incrementen su colaboración al logro de los objetivos de la empresa. Es así que la evaluación del

desempeño de un colaborador es una forma sistemática de valoración de las actividades que ejecuta y si este logra alcanzar las metas propuestas, dar los

resultados deseados y mostrar potencial de desarrollo a futuro, pero sobre todo, cuánto valor agrega a la organización (Chiavenato, 2009).

Alveiro (2009), en el artículo “Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano”, advierte que una vez seleccionada la persona idónea para un puesto se le debe dar a conocer los objetivos, políticas y filosofías de la empresa a la cual recién ingresa, presentarle a sus superiores y compañeros de trabajo, así como orientarla en cuanto a las funciones, procedimientos y responsabilidades de su cargo. Es así que si el colaborador tiene desde un inicio muy en claro sus funciones, podemos hablar de evaluación de desempeño, de manera que se logre desarrollar una retroalimentación, acompañamiento y seguimiento continuo entre líder y colaborador. Por tanto, es necesario implantar procedimientos para evaluar el desempeño y mejorar así el recurso humano de la organización.

El desempeño laboral se puede medir a través de programas formales que permitan conocer todo tipo de información respecto a los colaboradores, y sobre todo, su desempeño en el cargo. Esta medida de control ayuda al área de supervisión, que en su mayoría recae sobre el área de Recursos Humanos, a identificar posibles fallas en todo lo referente a la administración del capital humano, y a partir de ello mejorar las fases de entrenamiento, capacitación y desarrollo dentro de un área específico; de igual manera, facilita la toma de decisiones importantes que involucran brindar ascensos, premios, incentivos, etc.;

asimismo, se puede apostar como medida correctiva para aquellos colaboradores que mantienen un rendimiento bajo y se les debe brindar un entrenamiento o cambio de puesto (Alveiro, 2009).

El proceso de evaluación es recomendable ejecutarlo cada año y se define en tres fases:

Fase 1. Planeación del desempeño. Para colaboradores nuevos, se les debe brindar un formato diseñado por la organización, para evaluar las competencias de partida del colaborador, de acuerdo a criterios que se considere pertinente evaluar y que sea entregado y explicado por su líder en el momento de la inducción al cargo. Esta información debe ser ingresada al Sistema de Gestión del Desempeño generada por el departamento de Recursos Humanos. En cambio, para colaboradores antiguos, el líder y colaborador deben definir mínimo tres metas e indicadores de logro al inicio de cada año, para verificar su impacto de cada una en su desempeño (Alveiro, 2009).

Fase 2. Seguimiento y acompañamiento. Se realiza un monitoreo al colaborador para asegurar el cumplimiento de sus metas y desarrollo de sus competencias, para posteriormente, realizar una correcta retroalimentación y garantizar que los acuerdos y planes se mantengan vigentes o se modifiquen (Alveiro, 2009).

Fase 3. Evaluación para el desarrollo. Se realiza al finalizar o inicio de cada semestre, donde se manifiesta un análisis entre colaborador y líder sobre el cumplimiento de metas y el nivel de competencias desarrollado frente a lo establecido en la planeación del desempeño (Alveiro, 2009).

1.1.2.2.1. Teoría del Aprendizaje

Para Jones & George (2014), la Teoría del Aprendizaje se define en la manera en que se aplican a las organizaciones, los administradores pueden calificar la motivación y el desempeño de los colaboradores por la forma en que vinculan los

resultados que estos obtienen con la realización de comportamientos deseados en una organización y el logro de las metas. Entonces, se define al aprendizaje como un cambio relativamente permanente en el conocimiento o comportamiento de una persona, que resulta de la experiencia o la práctica.

El logro del aprendizaje dentro de una organización, genera que las personas aprendan a conducirse de cierta manera para llegar a ciertos resultados. Por ejemplo, un individuo aprende a tener un mejor desempeño que en el pasado o presente, porque está motivado para obtener los resultados que se derivan de tales comportamientos, como el aumento de sueldo o tal vez un reconocimiento laboral, facilitando el mejoramiento del desempeño laboral del colaborador (Paredes & Cynthia, 2018).

1.1.2.2.2. Dimensiones de Desempeño Laboral

Según Snell & Bohlander (2013), el desempeño laboral se estructura de distintos componentes que se puede formular en lo siguiente:

- a. **Motivación.** La motivación es el primer paso que nos lleva a la acción de toda una planificación a futuro. Comprende al conjunto de impulsos que un individuo muestra hacia cierta actividad o tarea. El estudio de esta dimensión ayuda a identificar variables que obstaculizan el

cumplimiento de una tarea y la colaboración con la optimización del clima organizacional. Es así que se da importancia a su ambición de carrera, frustración, metas, expectativas y conflicto del empleado (Barrera & Prieto, 2017).

- b. Ambiente.** El entorno que rodea al colaborador debe ser agradable y protector. Para que un colaborador funcione eficientemente es necesario que prevalezca un buen clima laboral, puesto que esto repercute psicológicamente en sus acciones, conducta o comportamiento, y se relaciona directamente con las percepciones llegan a crear los clientes sobre la organización o empresa. El ambiente se relaciona al equipo y materiales disponibles, diseño de puesto, condiciones económicas, reglas y políticas, apoyo de la administración, leyes y regulaciones (Barrera & Prieto, 2017).
- c. Capacidad.** Las organizaciones tienen la necesidad de priorizar el desarrollo de la capacitación porque sirve de motor para que las empresas sigan adelante en el cumplimiento de sus objetivos, de manera que se necesita preparación continua de adiestramiento. De este modo, el colaborador debe desarrollar habilidades técnicas, habilidades interpersonales, habilidades de solución de problemas, habilidades analíticas, habilidades de comunicación, y sobretodo conocer sus limitaciones físicas (Barrera & Prieto, 2017).

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre las actividades de capacitación y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre las actividades de capacitación y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

- a. Determinar la relación entre la dimensión reacción y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.
- b. Determinar la relación entre la dimensión aprendizaje y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.
- c. Determinar la relación entre la dimensión comportamiento y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.
- d. Determinar la relación entre la dimensión resultados y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

H1: La relación que existe entre las actividades de capacitación y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019, es directa.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

2.1.1. Investigación Cuantitativa - Descriptiva.

Un estudio cuantitativo adopta una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes, implicando utilizar herramientas informáticas, estadísticas y matemáticas para la obtención de resultados. Es concluyente en su propósito al cuantificar el problema y entender qué tan generalizado está mediante la búsqueda de resultados proyectados a una población mayor. Su alcance dependerá de los objetivos del investigador para combinar los elementos en el estudio (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 90).

Asimismo, es de alcance Descriptivo porque busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice, describiendo tendencias de un grupo o población; y por ende, es la base de un estudio correlacional (Hernández et al., 2014, p. 92).

Por lo tanto, esta investigación es un estudio cuantitativo porque se realizó la recolección de datos para la comprobación de la hipótesis, desarrollándose una medición numérica, siendo analizado de manera estadística, para finalmente explicar las conclusiones al objetivo general de la presente tesis. Además, de poseer un alcance descriptivo, porque se busca estudiar tendencias sobre las variables de actividades de capacitación y desempeño laboral.

2.2. Diseño de investigación

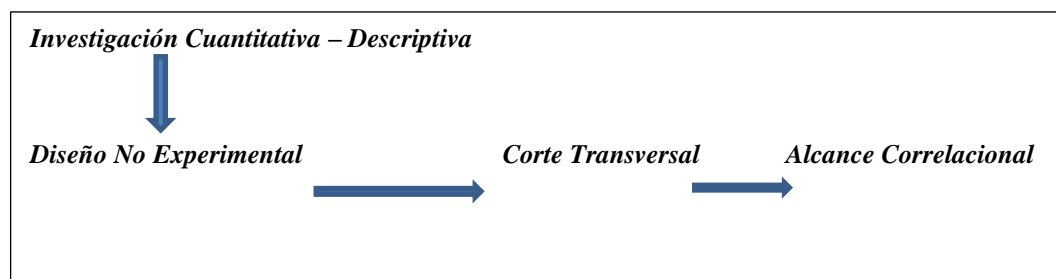
2.2.1. Diseño No Experimental – corte transversal - correlacional

Primero, Hernández et al. (2014), definen el diseño no experimental como a los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de las variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para poder analizarlos (p. 152).

Segundo, el diseño de corte transversal se califica como a las investigaciones que recopilan datos en un momento único (Hernández et al., 2014, p. 154).

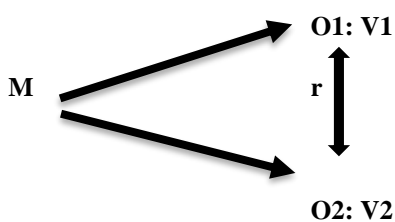
Y tercero, en un estudio de alcance correlacional, el propósito es evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto en particular); es decir, en un estudio correlacional se mide cada variable, y después se cuantifican, analizan y se establecen vinculaciones (Hernández et al., 2014, p. 93).

Tipo de Investigación:



Fuente: Responsables de la investigación.

Diagrama Correlacional:



Fuente: Responsables de la investigación.

En donde:

M = Muestra de colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A.

r = Relación entre las variables

O1: V1 = Actividades de capacitación

O2: V2 = Desempeño Laboral

Por lo tanto, la presente investigación realizada en la Clínica San Francisco de Asis S.A., posee un diseño no experimental - cuantitativo porque no se posee ningún tipo de control sobre la variable 1 (actividades de capacitación), dándose el caso de estudiar sus efectos sobre la variable 2 (desempeño laboral), la cual se investiga y se mide; también, se obtiene un corte transversal puesto que el estudio se realizó en un determinado periodo de tiempo, durante el año 2019; asimismo, posee un alcance descriptivo - correlacional porque se explica la relación existente entre las actividades de capacitación y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.

2.3. Variables de estudio

Variable 1: Actividades de capacitación.

Variable 2: Desempeño Laboral.

2.4. Población y Muestra

2.4.1. Población

La población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones; es decir, un conjunto de seres que posee la característica o evento a estudiar y que se enmarcan dentro de los criterios de inclusión (Hernández et al., 2014, p. 174).

De esta manera, la investigación se realizó con una población total de 33 colaboradores quienes se encontraban laborando en la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, durante el año 2019.

2.4.2. Muestra

La muestra se realiza cuando la población es tan grande o inaccesible que no se puede estudiar toda; entonces, el investigador tendrá la posibilidad de seleccionar una muestra; no obstante, el muestreo no es un requisito indispensable de toda investigación, eso depende de los propósitos del investigador, el contexto y las características de sus unidades de estudio. La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población (Hernández et al., 2014, p. 175).

Por tanto, la muestra tomada fueron todos los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., siendo una muestra No Probabilística, por conveniencia finita, susceptible de medición porque se califica como una muestra

pequeña, realizado a través de un CENSO. Entonces, la muestra fue de 33 colaboradores, los mismos que se encontraban laborando dentro de la empresa en estudio, durante todo el año 2019.

2.4.3. Unidad de Estudio

Cada uno de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., de la ciudad de Cajamarca, en el año 2019.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.5.1. Técnica de Recolección de Datos

2.5.1.1. El Censo

El censo es un operativo de gran magnitud, que involucra a toda la población. En consecuencia, el desarrollo de un proyecto censal debe basarse en un marco de referencia realista, que contribuya a fundamentar de manera objetiva la toma de decisiones en relación con las diversas fases involucradas (Naciones Unidas, 2011).

Por tanto, la técnica utilizada fue el censo; la cual nos permitió obtener información respecto a la relación existente entre las actividades de capacitación y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A.. De igual manera, con esta técnica se buscó obtener respuestas a preguntas cerradas con categorías de niveles a las respuestas, gracias al uso de la escala de Likert.

Escala de Likert

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indeciso	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Fuente: Manual práctico para el diseño de la Escala de Likert.

La validación de la hoja censal se confirma a través de la aplicación de un Censo Piloto al 27% de la muestra total del presente estudio. Esta pequeña muestra fue escogida por conveniencia, dentro de una empresa que comparte el mismo rubro del sector salud. Por ello, se aplicó la hoja censal a la Clínica Limatambo Cajamarca SAC., tomando como muestra piloto a 9 colaboradores de dicha empresa.

Análisis de Encuesta Piloto

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	20

NOTA: Elaboración propia en base al procedimiento de la técnica censal piloto realizada a la Clínica Limatambo Cajamarca SAC., introducida en el SPSS21.

Interpretación: Según los resultados obtenidos sobre las respuestas brindadas para las variables en estudio, podemos notar que el indicador de la correlación es positivo con un alfa de Cronbach de 0.907, esto significa que sí existe una relación directa porque es una correlación positiva muy alta, por lo que

se podría decir que a mayor actividades de capacitación mayor será el desempeño de los colaboradores.

Además, de indicar que sí existe una buena consistencia interna de la escala utilizada en la aplicación del instrumento de estudio, aceptando nuestra técnica de recolección de datos basada en el censo.

2.5.2. Instrumento de recolección de datos

2.5.2.1. La Hoja Censal

El instrumento para la recolección de datos es la hoja censal, consistiendo en un conjunto de preguntas respecto a la variable a medir, y siendo congruente con el planteamiento del problema e hipótesis (Hernández et al., 2014).

De esta manera, se realizó una exhaustiva observación del contexto de los procesos de capacitación en la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019, para posteriormente aplicar la hoja censal, conformada por 20 preguntas (11 preguntas por la variable de actividades capacitación y 9 por la variable de desempeño laboral), siendo congruente con el planteamiento de la hipótesis. Asimismo, la validación del instrumento se dio a través de un experto en investigación.

2.5.3. Análisis de datos

Para Urupeque (2018), la herramienta de SPSS es un sistema amplio y flexible de análisis estadístico y de gestión de información, el cual permite establecer una calificación de la variable y predecir comportamientos en sus dimensiones establecidas. Por ello, el análisis de datos se realizó a través del

paquete estadístico SPSS Versión 25; asimismo, se utilizó tablas y gráficos para la presentación de resultados de acuerdo a los objetivos propuestos.

2.6. Procedimiento

Se realizó una tabla estadística, mostrando la correlación entre ambas variables de estudio. Las tablas estadísticas nos permiten realizar un análisis del comportamiento de las diferentes dimensiones de las variables en estudio.

A continuación, se enumeran los pasos de cómo se obtienen los resultados:

- a. Aplicación del censo piloto a una empresa paralela al rubro de la empresa.
- b. Aplicación real del censo a la muestra en estudio.
- c. Codificación de los resultados del censo.
- d. Vaciado de dicha información en una base de datos.
- e. Obtención de los resultados a través de los programas SPSS y Excel, diseñando tablas y figuras estadísticas.
- f. Prueba de hipótesis. Proceso de Análisis de correlación de Rho de Spearman para demostrar que la hipótesis es válida.
- g. Regla de decisión.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Objetivo General: Determinar la relación entre las actividades de capacitación y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.

Tabla 1

Actividades de capacitación y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.

Desempeño Laboral	Actividades de capacitación											
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de Acuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Indeciso	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
De acuerdo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	29	87,9%	0	0,0%	29	87,9%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	12,1%	4	12,1%
Total	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	29	87,9%	4	12,1%	33	100,0%

Nota: Datos obtenidos de las encuestas procesadas en el IBM SPSS.

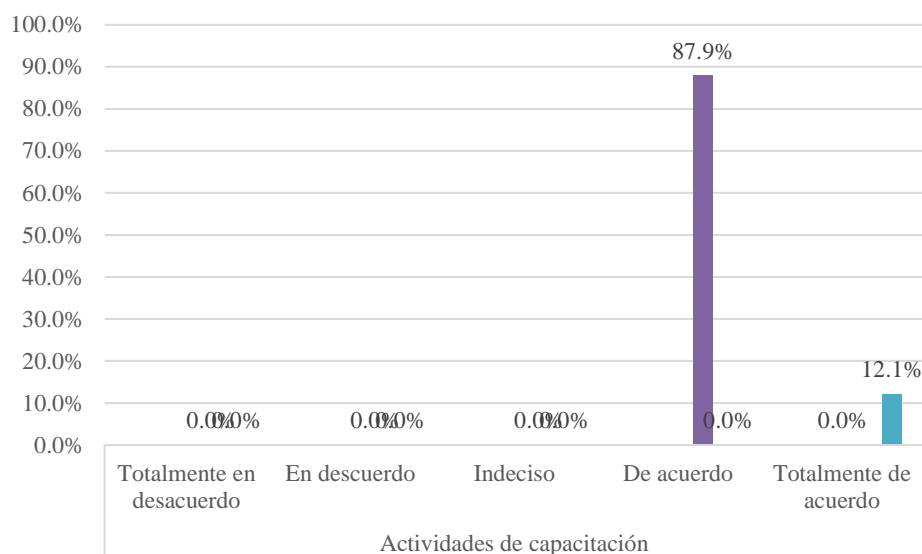


Figura 1. Actividades de capacitación y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.

Interpretación: Del 100% de colaboradores, el 87.9% que representan 29 colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., opinan que están de acuerdo con las actividades de capacitación y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A.; y el resto el 12.1%, que representan 4 colaboradores, consideran que están totalmente de acuerdo con las actividades de capacitación y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., porque les permite mejorar sus capacidades, habilidades y destrezas, un mejor desarrollo de sus funciones y tareas asignadas. Asimismo, ha permitido tener colaboradores motivados e identificados con la empresa, los cuales contribuyen en el logro de los objetivos de la organización.

Tabla 2

Correlaciones de Actividades de capacitación y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.

Correlaciones		Actividades de capacitación	Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	Actividades de capacitación	Coefficiente de correlación	1,000	1,000**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	33	33
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	1,000**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	33	33

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

Para comprobar la hipótesis de investigación se utilizó la correlación de Rho de Spearman para las variables ordinales (las respuestas se encuentran en escala de Likert), donde $RS = 1,00$ tiene correlación positiva alta, también la significación aproximada (Sig. Aprox. = 0,00) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0,01$), por lo tanto podemos afirmar que existe relación entre las actividades de capacitación y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019, porque los colaboradores han logrado mejorar sus capacidades, habilidades y destrezas, viéndose reflejado en un mejor desarrollo de sus funciones y tareas asignadas, y sobretodo, motivados e identificados con la empresa al momento de responder una encuesta aplicativa con el fin de mejorar el plan estratégico de la organización y el manejo de los recursos humanos.

3.2. Objetivo Específico 1: Determinar la relación entre la dimensión reacción y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.

Tabla 3

Reacción con el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.

Desempeño Laboral	Reacción											
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Indeciso	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
De acuerdo	0	0,0%	0	0,0%	4	12,1%	25	75,8%	0	0,0%	29	87,9%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	12,1%	4	12,1%
Total	0	0,0%	0	0,0%	4	12,1%	25	75,8%	4	12,1%	33	100,0%

Nota: Datos obtenidos de las encuestas procesadas en el IBM SPSS.

“ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA CLÍNICA SAN FRANCISCO DE ASIS S.A., EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA, AÑO 2019”

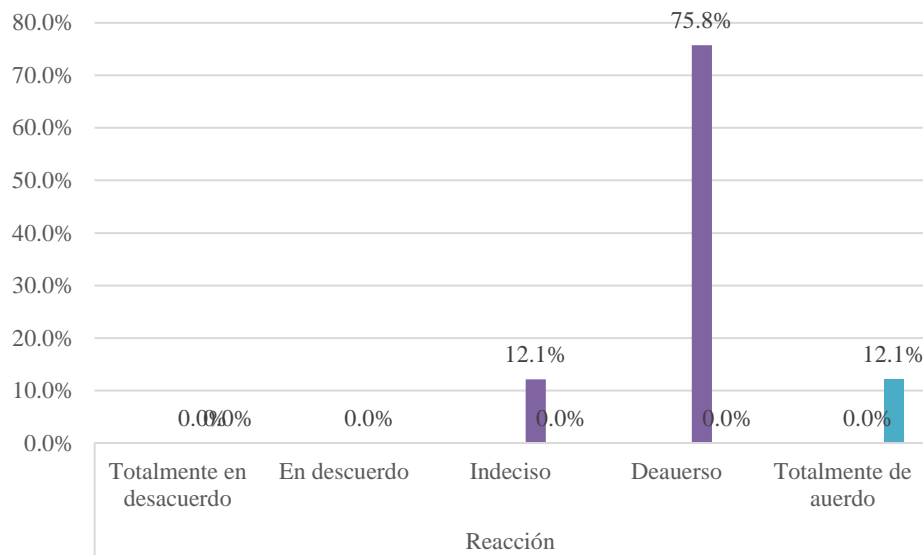


Figura 2. Reacción con el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.

Interpretación: Del 100% de colaboradores, el 75.8% que representan 25 colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., opinan que están de acuerdo con la dimensión reacción y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A.; también, el 12.1% que representan 4 colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., consideran que están totalmente de acuerdo con la dimensión reacción y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A.; sin embargo, el resto, un 12.1%, que representan 4 colaboradores, opinan que están indecisos con las actividades de capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., porque las actividades de capacitación se realizan positivamente, pero se debería mejorar el proceso de las capacitaciones brindando más importancia a sus expectativas e intereses laborales, impulsando confianza entre jefes inmediatos y colaboradores, de manera que se mejore el nivel de comunicación y de satisfacción laboral.

Tabla 4

Correlaciones de Reacción con el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.

Correlaciones		Reacción	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Reacción		
	Coeficiente de correlación	1,000	,754**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	33	33
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,754**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	33	33

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

Para comprobar la hipótesis de investigación se utilizó la correlación de Rho de Spearman para variables ordinales (las respuestas se encuentran en escala de Likert), donde $RS = 1,00$ tiene correlación positiva alta, también la significación aproximada (Sig. Aprox. = 0,00) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0,01$), por lo tanto podemos afirmar que existe relación entre la dimensión reacción con el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019, porque los colaboradores opinan que se efectúan positivamente las actividades de capacitación y existe una integración del personal; no obstante, se recomienda evaluar mejor las expectativas y necesidades de los colaboradores para mejorar el nivel de comunicación y de satisfacción laboral.

3.3. Objetivo Específico 2: Determinar la relación entre la dimensión aprendizaje y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.

Tabla 5

Aprendizaje con el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.

Desempeño Laboral	Aprendizaje											
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Indeciso	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
De acuerdo	0	0,0%	0	0,0%	12	36,4%	17	51,5%	0	0,0%	29	87,9%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	12,1%	0	0,0%	4	12,1%
Total	0	0,0%	0	0,0%	12	36,4%	21	63,6%	0	0,0%	33	100,0%

Nota: Datos obtenidos de las encuestas procesadas en el IBM SPSS.

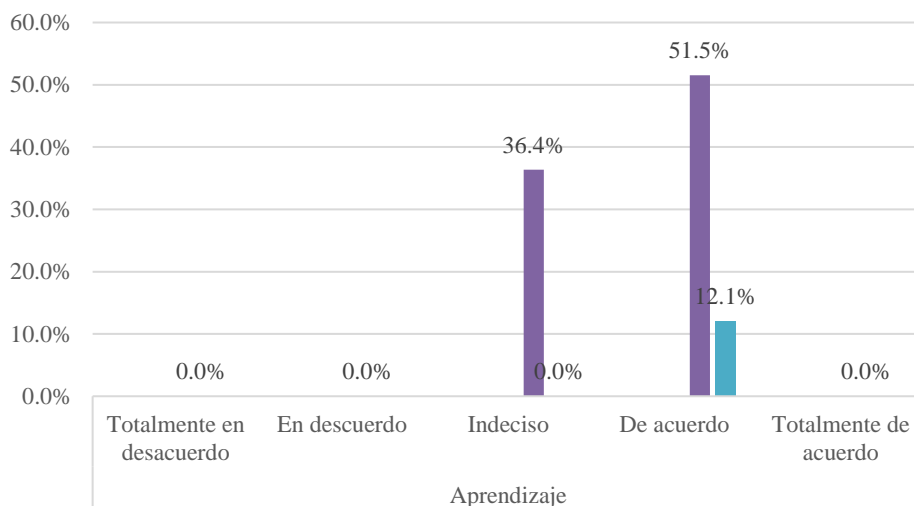


Figura 3. Aprendizaje con el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.

Interpretación: Del 100% de colaboradores, el 51.5% que representan 17 colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., opinan que están de acuerdo con la dimensión aprendizaje y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A.; también, el 12.1% que representan 4 colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., consideran que están de acuerdo con la dimensión aprendizaje y totalmente de acuerdo con el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A.; sin embargo, el resto, un 36.4%, que representan 12 colaboradores, opinan que están indecisos con la dimensión aprendizaje, pero si están de acuerdo con el desempeño laboral de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., porque se debería mejorar la evaluación de los colaboradores, e implementar el proceso de aprendizaje a través de la utilización de métodos sistematizados de evaluación de desempeño, de manera que se logre mejorar el estándar de calidad del servicio de toda la organización.

Tabla 6

Correlaciones de Aprendizaje con el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.

Correlaciones		Aprendizaje	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Aprendizaje	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,114
		N	33
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0,281
		Sig. (bilateral)	0,114
		N	33

Para comprobar la hipótesis de investigación se utilizó la correlación de Rho de Spearman para variables ordinales (las respuestas se encuentran en escala de Likert), donde $R_S = 0,281$ tiene correlación positiva baja, también la significación aproximada (Sig. Aprox. = 0,114) es mayor que el nivel de significancia ($\alpha = 0,01$), por lo tanto podemos afirmar que no existe relación la dimensión aprendizaje con el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019, porque a pesar de no existir un fuerte proceso de aprendizaje, esto no afecta el desempeño laboral de todos los colaboradores, debido a que ellos tienen conocimiento y se sienten motivados con la propuesta de mejora continua que plantea el área de Recursos Humanos, recomendándose mejorar el proceso de aprendizaje a través de la utilización de métodos sistematizados de evaluación de desempeño.

3.4. Objetivo Específico 3: Determinar la relación entre la dimensión comportamiento y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.

Tabla 7

Comportamiento con el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.

Desempeño Laboral	Comportamiento											
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Indeciso	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
De acuerdo	0	0,0%	0	0,0%	11	33,3%	18	54,5%	0	0,0%	29	87,9%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	12,1%	0	0,0%	4	12,1%
Total	0	0,0%	0	0,0%	11	33,3%	22	66,7%	0	0,0%	33	100,0%

Nota: Datos obtenidos de las encuestas procesadas en el IBM SPSS.

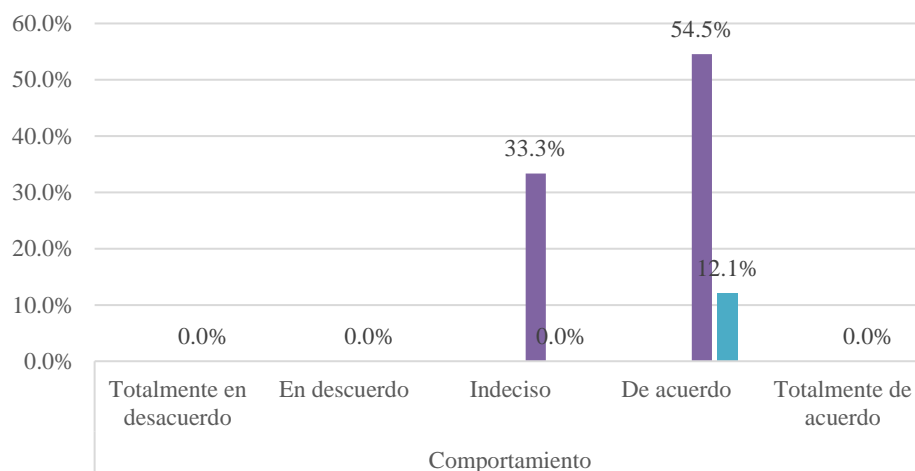


Figura 4. Comportamiento con el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.

Interpretación: Del 100% de colaboradores, el 54.5% que representan 18 colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., opinan que están de acuerdo con la dimensión comportamiento y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A.; también, el 33.3% que representan 11 colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., consideran que están indecisos con la dimensión comportamiento, pero de acuerdo con el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A.; sin embargo, el resto, un 12.1%, que representan 4 colaboradores, opinan que están de acuerdo con la dimensión comportamiento y totalmente de acuerdo con el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., porque les permite desenvolverse eficientemente dentro de un equipo de trabajo, ser mejores personas y profesionales, manteniendo un buen clima laboral, buscando permanentemente el desarrollo y crecimiento de la organización, y con fines de cumplir juntos las metas y los objetivos propuestos por la empresa.

Tabla 8

Correlaciones del Comportamiento con el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.

Correlaciones		Comportamiento	Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	Comportamiento	Coefficiente de correlación	1,000	0,263
		Sig. (bilateral)		0,140
		N	33	33
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0,263	1,000
		Sig. (bilateral)	0,140	
		N	33	33

Para comprobar la hipótesis de investigación se utilizó la correlación de Rho de Spearman para variables ordinales (las respuestas se encuentran en escala de Likert), donde $R_S = 0,263$ tiene correlación positiva baja, también la significación aproximada (Sig. Aprox. = 0,140) es mayor que el nivel de significancia ($\alpha = 0,01$) por lo tanto podemos afirmar que no existe relación entre la dimensión comportamiento con el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019, porque los colaboradores mantienen un comportamiento aceptado por todos los miembros de la organización; sin embargo, esto no influye necesariamente en el desempeño laboral, necesiéndose realizar capacitaciones constantes que ayuden a cumplir con todos los estándares de calidad fijados por la clínica, y crear estrategias que generen cambios de actitud y maximice la influencia de este nivel en el desempeño de los colaboradores.

3.5. Objetivo Específico 4: Determinar la relación entre la dimensión resultados y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.

Tabla 9

Resultados con el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.

Desempeño Laboral	Resultados											
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Indeciso	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
De acuerdo	0	0,0%	0	0,0%	14	42,4%	15	45,5%	0	0,0%	29	87,9%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	3,0%	3	9,1%	4	12,1%
Total	0	0,0%	0	0,0%	14	42,4%	16	48,5%	3	9,1%	33	100,0%

Nota: Datos obtenidos de las encuestas procesadas en el IBM SPSS.

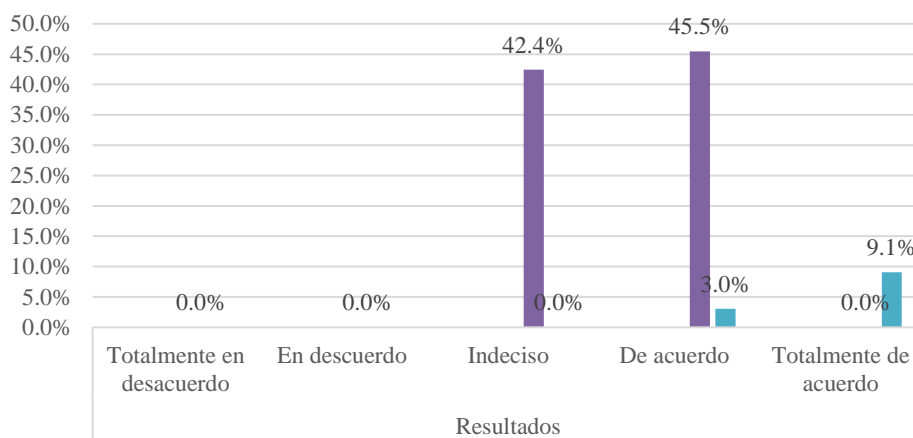


Figura 5. Resultados con el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.

Interpretación: Del 100% de colaboradores, el 45.5% que representan 15 colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., opinan que están de acuerdo con la dimensión resultados y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A.; también, el 42.4% que representan 14 colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., consideran que están indecisos con la dimensión resultados, pero de acuerdo con el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A.; sin embargo, el resto, un 9.1%, que representan 3 colaboradores, opinan que están totalmente de acuerdo con la dimensión resultados y el desempeño laboral de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A.; asimismo, el 3% que representa 1 colaborador, está de acuerdo con la dimensión resultados y totalmente de acuerdo con el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., porque les permite verificar el cumplimiento de los presupuestos y la gestión administrativa, de manera que se logren evitar sucesos adversos que minimicen su desempeño laboral.

Tabla 10

Correlaciones de Resultados con el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.

Correlaciones		Resultados	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	0,547
	Sig. (bilateral)		0,001
	N	33	33
	Coefficiente de correlación	0,547	1,000
Desempeño Laboral	Sig. (bilateral)	0,001	
	N	33	33

Para comprobar la hipótesis de investigación se utilizó la correlación de Rho de Spearman para variables ordinales (las respuestas se encuentran en escala de Likert), donde $R_S = 0,547$ tiene correlación positiva moderada, también la significación aproximada (Sig. Aprox. = 0,001) es menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0,01$), por lo tanto podemos afirmar que existe relación entre la dimensión resultados con el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019, porque los colaboradores se sienten involucrados con la gestión de los recursos humanos, teniendo las capacidades necesarias para solucionar problemas a corto plazo; además, la evaluación de la dimensión resultados, conlleva a ejecutar una retroalimentación positiva para el plan de actividades de capacitación, esperando incrementar la productividad y retener a los colaboradores idóneos para cada puesto de trabajo.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Basándonos en los resultados obtenidos a través de la aplicación de las encuestas, y en la búsqueda sistematizada de antecedentes y bases teóricas que fundamentan el análisis de las actividades de capacitación y el desempeño de los colaboradores, se realizó la siguiente discusión de cada objetivo planteado en la presente investigación:

El presente estudio tiene como objetivo general: Determinar la relación entre las actividades de capacitación y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019. Según los resultados obtenidos en el censo, la mayoría de los colaboradores que representa el 87.9% de encuestados, opinan que están de acuerdo con las actividades de capacitación y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., sumándose el resto del 12.1% que consideran que están totalmente, de acuerdo porque les permite mejorar sus capacidades, habilidades y destrezas, un mejor desarrollo de sus funciones y tareas asignadas. Asimismo, ha permitido tener colaboradores motivados e identificados con la empresa, los cuales contribuyen en el logro de los objetivos de la organización.

Estos resultados son coincidentes con lo encontrado por Aguilar & Marlo (2016), con la tesis titulada “Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional de Lambayeque 2015”, asumiendo

que el desempeño laboral percibido del personal del Hospital Regional Lambayeque con un promedio de 63.33 %, muestra un desempeño medianamente satisfactorio, con un nivel de significancia de 0.05, aceptando que el plan de capacitación mejorará el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Regional de Lambayeque, necesitando de la aplicación de un Plan de capacitación que se enfoque en conseguir competencias de contacto con los pacientes, habilidades financieras y otras habilidades de gestión que hagan sentir más útil al trabajador mediante la mejora de su desempeño laboral. Asimismo, para Siliceo (2009), “La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización, y está orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador”. Además, es necesaria la aplicación de la teoría de la Administración, la Teoría del Aprendizaje, juntas a la Teoría de las Relaciones Humanas, para la planificación de las Actividades de Capacitación, de manera que se logre comprender y comunicarse mejor con todos los colaboradores de la empresa. El ser humano está motivado por la necesidad de ser reconocido, y ser parte de una administración humanizada, donde se valoren las relaciones humanas y la cooperación (Chiavenato, 2006).

El primer objetivo específico es: Determinar la relación entre la dimensión reacción y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019. Según los resultados obtenidos en el censo, la mayoría de los colaboradores que representa el 75.8%, opinan que están de acuerdo con la dimensión reacción y el desempeño de los colaboradores de la

Clínica San Francisco de Asis S.A.; asimismo, el 12.1%, consideran que están totalmente de acuerdo con la dimensión reacción y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., porque las actividades de capacitación se realizan positivamente; paralelamente, los colaboradores opinan que se debería mejorar el proceso de las capacitaciones brindando más importancia a sus expectativas e intereses laborales, impulsando confianza entre jefes inmediatos y colaboradores, de manera que se mejore el nivel de comunicación y de satisfacción laboral.

Estos resultados son coincidentes con lo aplicado por Gutierrez & Mosquera (2016), con la tesis titulada “Efectos de los programas de capacitaciones efectivas en la productividad laboral, en la empresa Caxamarca Gas de Cajamarca, 2015-2016”, determinó que el área de RR.HH., aún no cumplía con incrementar el desempeño laboral de su personal, necesitando mejorar el proceso de capacitaciones a través de un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación para el personal, a modo de identificar las necesidades reales y reforzar las habilidades de los colaboradores, así como el incremento de su productividad laboral. A lo cual las capacitaciones efectuadas posteriormente al diagnóstico demostraron que si existe un efecto positivo en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Caxamarca Gas de Cajamarca. Asimismo, Chiavenato (2007), determina que 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. Corroborando con la teoría, la dimensión reacción permite medir el grado de

satisfacción de los colaboradores con respecto a los conocimientos que acaban de recibir respecto a las capacitaciones brindadas, para continuamente evaluar los aspectos positivos y negativos de una actividad formativa y mejorar su efectividad en el futuro (Ruiz, 2011). Por ello, es necesario lograr la integración total del personal con el fin de evaluar las necesidades de los colaboradores, de modo que el trabajo se cumpla de manera eficaz y eficiente (Koontz & Weihrich, 2013).

El segundo objetivo específico es: Determinar la relación entre la dimensión aprendizaje y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019. Según los resultados obtenidos en el censo, la mayoría de los colaboradores que representa el 51.5%, opinan que están de acuerdo con la dimensión aprendizaje y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A.; también, el 12.1% que representan 4 colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., consideran que están de acuerdo con la dimensión aprendizaje y totalmente de acuerdo con el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A.; sin embargo, el resto, un 36.4%, que representan 12 colaboradores, opinan que están indecisos con la dimensión aprendizaje, pero si están de acuerdo con el desempeño laboral de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., porque se debería mejorar la evaluación de los conocimientos y habilidades que poseen todos los colaboradores, considerando que se debería implementar el proceso de aprendizaje a través de la utilización de métodos sistematizados de evaluación de desempeño,

de manera que se logre mejorar el estándar de calidad del servicio de toda la organización.

Estos resultados coinciden con lo investigado por Surco (2017), con la tesis titulada “La capacitación de personal y el desempeño laboral en la Clínica Puno Sociedad de Responsabilidad Limitada Periodo 2017”, donde el objetivo fue mejorar los conocimientos y competencias de quienes integran la clínica; es decir, para mejorar la calidad de sus servicios necesitaba ser mejor que la competencia y solo lo puede lograr a través de un programa o plan de capacitación que impulse contar personal altamente calificado. De esta forma, se califica a la capacitación como un proceso planificado, sistemático - organizado, que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual, como consecuencia de su adaptación a nuevas circunstancias internas y externas. También, Yarinsueca (2015), con la tesis titulada “Eficacia de capacitación para mejorar la calidad de las historias clínicas elaboradas por los internos de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima Perú. Enero- Diciembre 2007”, concluyó que se necesita capacitar a los Internos de Medicina antes de comenzar sus labores diarias, de modo que se logre resultados óptimos.

De igual manera, el nivel de aprendizaje intenta medir los conocimientos y habilidades adquiridos por los colaboradores, necesitándose aplicar una prueba de control de conocimientos antes y después de la acción formativa, para posteriormente determinar la asimilación de lo impartido en cuestión, y la relación entre el aprendizaje y algunas características de la acción formativa (Ruiz, 2011). De modo que el aprendizaje conlleve a un cambio relativamente perdurable en el

comportamiento como resultado de la práctica (Gibson, Ivancevich, Donnelly, & Konopaske, 2011, p.176).

El tercer objetivo específico es: Determinar la relación entre la dimensión comportamiento y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019. Según los resultados obtenidos en el censo, la mayoría de los colaboradores que representa el 54.5%, opinan que están de acuerdo con la dimensión comportamiento y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A.; también, el 12.1%, opinan que están de acuerdo con la dimensión comportamiento y totalmente de acuerdo con el desempeño laboral de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., porque les permite desenvolverse eficientemente dentro de un equipo de trabajo, ser mejores personas y profesionales, manteniendo un buen clima laboral, buscando permanentemente el desarrollo y crecimiento de la organización, y con fines de cumplir juntos las metas y los objetivos propuestos por la empresa.

Estos resultados son coincidentes con lo encontrado Cantuarias & Zapata (2018), en la tesis “Impacto del Plan de capacitación en el Desempeño Laboral del Personal administrativo de la Gerencia de Recursos Humanos de la Universidad Nacional de Trujillo – 2016.”, concluyendo que existe un impacto positivo del plan de capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de la Gerencia de Recursos Humanos de la UNT, durante el año 2016, a través del análisis de correlación entre ambas variables, en un grado de correlación positiva media, recomendándose mejorar la aplicación de los planes de capacitación e incluir un

mayor componente motivacional y una mayor exigencia académica, a manera de beneficiar la predisposición del personal para el desarrollo de sus funciones. De igual manera, Capcha (2017), en la tesis titulada “Capacitación de personal y su influencia en el nivel de accidentes e incidentes de la empresa Molmar S.A. en el 2016”, concluye en que la capacitación del personal si influye significativamente en el nivel de accidentes e incidentes de la empresa Molmar S.A. en el 2016, indicando que las capacitaciones los motiva a mejorar su productividad y sentir que el clima laboral puede seguir mejorando. Y en teoría, este nivel intenta medir si los colaboradores aplican en su trabajo los conocimientos adquiridos, planteando como meta el producir cambios en la prestación de los servicios de la organización; no obstante, estos cambios pueden no ser inmediatos, necesitando esperar un tiempo límite para realizar una valoración adecuada. De manera que se pueda decidir si el programa de capacitación debe ser rediseñado para lograr mejores resultados (Ruiz, 2011).

Finalmente, el cuarto objetivo específico es: Determinar la relación entre la dimensión resultados y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019. Según los resultados obtenidos en el censo, la mayoría de los colaboradores que representa el 45.5%, opinan que están de acuerdo con la dimensión resultados y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A.; también, un 9.1%, opinan que están totalmente de acuerdo con la dimensión resultados y el desempeño laboral de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., porque les

permite verificar el cumplimiento de los presupuestos y la gestión administrativa, de manera que se logren evitar sucesos adversos que minimicen su desempeño laboral; asimismo, se recomienda realizar una evaluación de la acción formativa realizada, para posteriormente ejecutar una retroalimentación de todo el plan de actividades de capacitación.

Estos resultados son coincidentes con lo encontrado por Rojas (2018), con la tesis titulada “Capacitación y desempeño Laboral”, donde se comprueba que sí existe una relación significativa, y que la institución debe promover el desarrollo por medio de la capacitación, en base a los resultados que la organización desea obtener. Afirmando el 88% del total de encuestados, que cada vez que hay una capacitación sus resultados son de mejor calidad; asimismo, el 96% mencionó que les motiva estar empoderados con los conocimientos necesarios para el trabajo, produciéndose un efecto positivo emocional en los mismos. También, Maldonado (2017), con la tesis titulada “El impacto de la capacitación en los resultados operacionales: Los Bronces un caso de éxito”, explica el alto grado de impacto que tiene el brindar capacitación a las personas sobre la productividad de la empresa, siendo una fuente de mejora y alineamiento detrás de la estrategia, permitiendo establecer y reconocer requerimientos futuros de suministro de empleados calificados y asegurar el desarrollo de los Recursos Humanos disponibles, mejorando el nivel de la productividad y el desempeño laboral. Y en teoría, para este último nivel, se evalúa el beneficio que ha producido la acción formativa; es decir, se mide si los objetivos planificados en la acción formativa se ejecutan de manera efectiva y eficiente dentro de toda la organización (Ruiz, 2011).

4.2 Conclusiones

1. Existe una relación directa entre las actividades de capacitación y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019, porque se ha logrado mejorar satisfactoriamente los conocimientos, habilidades y actitudes de todos los colaboradores, y se acepta la hipótesis.
2. Existe relación entre la dimensión reacción y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019, porque se ha logrado unificar a todo el personal a través de las actividades de capacitación, y que el colaborador se sienta valorado y confíe en la gestión de los recursos humanos de la empresa.
3. No existe relación entre la dimensión aprendizaje y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019, puesto que no todos los colaboradores tienen conocimientos sobre los objetivos estratégicos de la empresa, considerando que se debe mejorar el proceso y la calidad de las actividades de capacitación.
4. No existe relación entre la dimensión comportamiento y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019, puesto que no todos los colaboradores aceptan la conformación de equipos de trabajo realizado por los administrativos y recomiendan mejorar este punto para maximizar la eficiencia de sus resultados.
5. Existe relación entre la dimensión resultados y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019,

porque al examinar el avance logrado por cada acción formativa, se podrá efectuar posteriormente una adecuada retroalimentación al proceso de actividades de capacitación.

REFERENCIAS

- Aguilar Zapana, J. M., & Marlo León, O. G. (19 de marzo de 2016). Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque 2015. 157. Obtenido de http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3100/Aguilar_Zapana_Juana.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Alveiro Montoya, C. (2009). Evaluación del Desempeño como herramienta para el análisis del capital Humano. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 11(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935472005.pdf>
- Barrera Romero, C., & Prieto Flores, G. (2017). *Capacitación de los trabajadores y su influencia en su desempeño laboral en el Banco de Crédito el Perú - BCP, Huacho, 2017*. UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN, Huacho.
- Cantuarias Zevallos, I. C., & Zapata Zapata, C. L. (2018). *Impacto del Plan de Capacitación en el Desempeño Laboral del personal administrativo de la Gerencia de Recursos Humanos de la Universidad Nacional de Trujillo - 2016*. Universidad Privada del Norte, Trujillo. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13711/Cantuarias%20Zevallos%20Iris%20Claudia%20-%20Zapata%20Zapata%20Cecilia%20Liliana%20-%20parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Capcha Ávila, J. C. (2017). Capacitación de personal y su influencia en el nivel de accidentes e incidentes de la empresa Molmar S.A. en el 2016. *Alicia (Acceso Libre a Información Científica para la Innovación)*, 104. Obtenido de <https://repositorio.utesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/111/1/CAPCHA%20AVILA%20JEAN%20CARLOS%20LUIS.pdf>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (8ta ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3ra. Ed. ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Genao, M. d., Pérez, A., & Castro, R. (2014). *Relaciones Humanas* (Vol. 3ra Ed.). Santo Domingo, República Dominicana. Obtenido de https://www.academia.edu/29111629/Libro_Relaciones_Humanas
- Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly Jr., J., & Konopaske, R. (2011). *Organizaciones* (13 a ed. ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Grupo Argos, Solución Integral en RR.HH. (2017). La importancia de la capacitación y la formación continua. *Grupo Argos, Noticias*, 1. Obtenido de <https://www.grupoargos.com.mx/blog/capacitacion-y-formacion-continua>

- Gutiérrez Fernández, E. J., & Mosquera Vera, D. C. (Julio de 2016). Efectos de los programas de capacitaciones efectivas en la productividad laboral, en la empresa Caxamarca Gas de Cajamarca, 2015-2016. *Repositorio de la UPAGU*, 252. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/102/MBA%20-%202009%20Tesis%20Mosquera-Guti%C3%A9rez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Vol. 6ta. Edición). México, México: MC Graw Hill. Obtenido de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Jones, G., & George, J. (2014). *Administración Contemporánea*. México: Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A. de CV.
- Kirkpatrick, D. (1999). *Evaluación de acciones formativas. Los cuatro niveles*. Barcelona: EPISE.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). *Elementos de Administración. Un enfoque internacional y de innovación* (Vol. Octava Edición). México: Mc Graw Hill Education.
- Maldonado Gutiérrez, R. I. (20 de enero de 2017). El impacto de la capacitación en los resultados operacionales: Los Bronces un caso de éxito. *Repositorio de la Universidad de Chile*, 72. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/144612/El-impacto-de-la-capacitaci%C3%B3n-en-los-resultados-operacionales-Los-Bronces-un-caso-de-%C3%A9xito.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Naciones Unidas. (2011). *Guía para la elaboración de un proyecto censal*. Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía (CELADE) – División de Población de la CEPAL., Santiago de Chile. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5508/S1100203_es.pdf;jsessionid=8BC85A9B045C1A72B132E62B28B647CF?sequence=1
- Organización Internacional del Trabajo. (2006). Conferencia Internacional del Trabajo. Ginebra, Suiza. Obtenido de www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc95/pdf/rep-v-1.pdf
- Paredes, G., & Cynthia, T. (2018). *Dimensiones de la motivación en el desempeño del personal del hotel Titilaka SAC*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA, Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6033/RIpalego.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pasquel, S. (2017). ¿Cuál es el impacto de la capacitación del personal en la organización? *Conexión ESAN*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/07/cual-es-el-impacto-de-la-capacitacion-del-personal-en-la-organizacion/>
- Rojas Santos, F. J. (2018). *Capacitación y desempeño laboral*. UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR, Quetzaltenango, Guatemala. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>

- Ruiz de Adana Pérez, R. (2011). *Modelo de Kirkpatrick de evaluación de la formación continuada*. Madrid. Obtenido de <https://ricardoruizdeadana.blogspot.com/2011/03/modelo-de-kirkpatrick-de-evaluacion-de.html>
- Shack, N. (21 de agosto de 2019). Contraloría: El 26.45% de hospitales no cuenta con personal suficiente para el servicio de emergencia. *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/contraloria-el-2645-de-hospitales-no-cuenta-con-personal-suficiente-para-el-servicio-de-emergencia-noticia/>
- Siliceo Aguilar, A. (2009). Capacitación y Desarrollo de Personal. En A. Siliceo Aguilar. México: Editorial Limusa SA. de CV Grupo Noriega Editores.
- Snell, S., & Bohlander, G. (2013). Administración de Recursos Humanos. México: Cengage Learning Editores.
- Surco Cruz, R. C. (2017). La capacitación de personal y el desempeño laboral en la Clínica Puno Sociedad de Responsabilidadd Limitada Periodo 2017. *ALICIA*, 114. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7052/Surco_Cruz_Rina_Cla_ret.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Urupeque Castillo, K. (2018). *Propuesta de una estrategia didáctica para mejorar el aprendizaje de la estadística descriptiva en las alumnas del 4to año de secundaria de la I.E. "10110 Sara A. Bullón", Lambayeque - 2016*. UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, Lambayeque. Obtenido de <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/2484/BC-TES-TMP-1356.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Yarinsueca Gutiérrez, J. A. (2015). Eficacia de capacitación para mejorar la calidad de las historias clínicas elaboradas por los internos de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima Perú. Enero - diciembre 2007. *Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 59. Obtenido de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4348>
- Zelada Chávary, D. (2019). Cajamarca: Hospital Regional con equipos obsoletos y sin especialistas. *La República*. Obtenido de <https://larepublica.pe/sociedad/2019/08/11/cajamarca-hospital-regional-con-equipos-obsoletos-y-sin-especialistas/>

ANEXOS

ANEXO n.º 1. Matriz de Consistencia: Actividades de Capacitación y su relación en el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A.

PROBLEMA	HIPÓTESIS	VARIABLES	OBJETIVOS	METODOLOGÍA
<p>Formulación del problema:</p> <p>¿Cuál es la relación entre las actividades de capacitación y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019?</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>H1: La relación que existe entre las actividades de capacitación y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019, es directa.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Actividades de capacitación.</p> <p>Variable 2:</p> <p>Desempeño laboral.</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre las actividades de capacitación y el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a. Determinar la relación que existe entre la dimensión reacción con el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.</p> <p>b. Determinar la relación que existe entre la dimensión aprendizaje con el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.</p> <p>c. Determinar la relación que existe entre la dimensión comportamiento con el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.</p> <p>d. Determinar la relación que existe entre la dimensión resultados con el desempeño de los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., en la ciudad de Cajamarca, año 2019.</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Investigación descriptiva, diseño experimental, transversal, correlacional.</p> <p>Población y muestra:</p> <p>Población: Todos los colaboradores de la Clínica San Francisco de Asis S.A., Cajamarca - 2019.</p> <p>Muestra: Una muestra No Probabilística, por conveniencia finita, realizada a través de un Censo, conformada por 33 colaboradores que laboran actualmente en la Clínica San Francisco S.A.</p> <p>Técnicas de recolección e instrumento, análisis de datos:</p> <p>Técnica de recolección: El censo, análisis documental, revisión documental.</p> <p>Instrumento de recolección: Hoja censal.</p> <p>Análisis de datos: Versión SPSS 25, Excel 2013.</p>

Nota: Responsables de la Investigación.

ANEXO n.º 2. Matriz de Operacionalización de la variable Actividades de Capacitación.

Variable	Concepto	Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumento
Actividades de Capacitación	Según Siliceo (2009), “La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización, y está orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador”.	Reacción	Efectividad sobre integración del personal.	P1. ¿Cree usted que su jefe inmediato se comunica eficientemente con usted?	HOJA CENSAL
				P2. ¿Considera usted que la empresa lo hace sentir valorado dentro de la organización?	
				P3. ¿Considera usted que la empresa le brinda la suficiente confianza para comunicar sus dudas o problemas?	
		Aprendizaje	Efectividad sobre aprendizaje adquirido	P4. ¿Considera usted que las actividades de capacitación brindadas por la empresa están alineadas con los objetivos estratégicos de toda la organización?	
				P5. ¿Considera usted que se debería mejorar el proceso de las actividades de capacitación brindadas por la empresa?	
				P6. ¿Considera usted que la empresa cumple con estándares de calidad al momento de brindar las actividades de capacitación al personal?	
		Comportamiento	Efectividad sobre relaciones de trabajo	P7. ¿Considera usted que el comportamiento de sus compañeros de trabajo es el adecuado?	
				P8. ¿Cree usted que dentro de la empresa existen reglamentos adecuados para el logro de un buen clima laboral?	
				P9. ¿Considera usted que se conforman adecuados equipos de trabajo dentro de la organización para el mejor desempeño de sus funciones?	
		Resultados	Efectividad sobre gestión administrativa	P10. ¿Cree usted que todos sus compañeros de trabajo colaboran con la generación de ideas innovadoras para el crecimiento de la empresa?	
				P11. ¿Considera usted que la empresa cumple plenamente con el objetivo organizacional de brindar actividades de capacitación constantemente?	

Nota: Responsables de la Investigación.

ANEXO n.º 3. Matriz de Operacionalización de la variable Desempeño Laboral.

Variable	Concepto	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Desempeño Laboral	Una vez seleccionada la persona idónea para un puesto se le debe dar a conocer las políticas y filosofías de la empresa, presentarle a sus superiores y compañeros de trabajo, así como orientarla en cuanto a las funciones y responsabilidades de su cargo, para posteriormente poder hablar de evaluación de desempeño (Alveiro, 2009).	Motivación	Efectividad sobre compromiso laboral.	P12. ¿Cree usted que la empresa se preocupa por facilitar su crecimiento profesional dentro de la misma?	HOJA CENSAL
				P13. ¿Considera usted que sus compañeros de trabajo se sienten identificados con la misión y visión de la empresa?	
				P14. ¿Considera usted que la empresa, reconoce y elogia sus capacidades demostradas en su puesto de trabajo?	
				P15. ¿Considera usted que la empresa valora sus opiniones y sugerencias ante un problema organizacional?	
		Ambiente	Efectividad sobre seguridad en el trabajo.	P16. ¿Considera usted que las capacitaciones de seguridad brindadas por la empresa ayudan a minimizar incidentes?	
				P17. ¿Considera usted que la empresa cumple con brindarle todos los materiales e instrumentos necesarios para realizar eficientemente su trabajo?	
		Capacidad para solucionar problemas.	Efectividad sobre desarrollo de capacitaciones.	P18. ¿Cree usted que la empresa prioriza el desarrollo de actividades de capacitación ante cualquier evento dificultoso que esté atravesando la organización?	
				P19. ¿Cree usted que las actividades de capacitación brindadas por la empresa fortalecen sus habilidades y a su vez, mejoran su desempeño laboral?	
				P20. ¿Considera usted que ante un reclamo, los colaboradores están lo suficientemente capacitados para ofrecer alternativas de solución?	

Nota: Responsables de la Investigación.

ANEXO n.º 4. Encuesta Aplicativa para el estudio de variables.

ENCUESTA

Presentación: El presente cuestionario tiene como principal objetivo la recolección de información que contribuya a la evaluación de las actividades de capacitación y el desempeño laboral en la Clínica San Francisco de Asis S.A. Este cuestionario tiene una naturaleza confidencial, se espera su opinión sincera.

SEXO: FEMENINO MASCULINO

INSTRUCCIONES: Marque con una equis (x) en la respuesta que usted califique según el criterio del siguiente cuadro.

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indeciso	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN VS. DESEMPEÑO LABORAL		ALTERNATIVAS				
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Cree usted que su jefe inmediato se comunica eficientemente con usted?					
2	¿Considera usted que la empresa lo hace sentir valorado dentro de la organización?					
3	¿Considera usted que la empresa le brinda la suficiente confianza para comunicar sus dudas o problemas?					
4	¿Considera usted que las actividades de capacitación brindadas por la empresa están alineadas con los objetivos estratégicos de toda la organización?					
5	¿Considera usted que se debería mejorar el proceso de las actividades de capacitación brindadas por la empresa?					
6	¿Considera usted que la empresa cumple con estándares de calidad al momento de brindar las actividades de capacitación al personal?					
7	¿Considera usted que el comportamiento de sus compañeros de trabajo es el adecuado?					
8	¿Cree usted que dentro de la empresa existen reglamentos adecuados para el logro de un buen clima laboral?					
9	¿Considera usted que se conforman adecuados equipos de trabajo dentro de la organización para el mejor desempeño de sus funciones?					
10	¿Cree usted que todos sus compañeros de trabajo colaboran con la generación de ideas innovadoras para el crecimiento de la empresa?					
11	¿Considera usted que la empresa cumple plenamente con el objetivo organizacional de brindar actividades de capacitación constantemente?					
12	¿Cree usted que la empresa se preocupa por facilitar su crecimiento profesional dentro de la misma?					
13	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo se sienten identificados con la misión y visión de la empresa?					
14	¿Considera usted que la empresa, reconoce y elogia sus capacidades demostradas en su puesto de trabajo?					
15	¿Considera usted que la empresa valora sus opiniones y sugerencias ante un problema organizacional?					
16	¿Considera usted que las capacitaciones de seguridad brindadas por la empresa ayudan a minimizar incidentes?					
17	¿Considera usted que la empresa cumple con brindarle todos los materiales e instrumentos necesarios para realizar eficientemente su trabajo?					
18	¿Cree usted que la empresa prioriza el desarrollo de actividades de capacitación ante cualquier evento dificultoso que esté atravesando la organización?					
19	¿Cree usted que las actividades de capacitación brindadas por la empresa fortalecen sus habilidades y a su vez, mejoran su desempeño laboral?					
20	¿Considera usted que ante un reclamo, los colaboradores están lo suficientemente capacitados para ofrecer alternativas de solución?					

¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!

ANEXO n.º 5. Codificación de respuestas de la encuesta respecto la variable Actividades de Capacitación.

Nº	ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN										
	REACCIÓN			APRENDIZAJE			COMPORTAMIENTO			RESULTADOS	
	INTEGRACIÓN DEL PERSONAL			APRENDIZAJE ADQUIRIDO			RELACIONES DE TRABAJO			GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
	P1. ¿Cree	P2. ¿Consi	P3. ¿Consi	P4. ¿Conside	P5. ¿Conside	P6. ¿Conside	P7. ¿Conside	P8. ¿Cree us	P9. ¿Conside	P10. ¿Cree ust	P11. ¿Conside
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
6	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
10	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
13	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5
14	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
15	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
19	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
24	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
30	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
32	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3

Nota: Resultados obtenidos de la aplicación de encuesta en la Clínica San Francisco de Asis S.A.

ANEXO n.º 6. Codificación de respuestas de la encuesta respecto la variable

Desempeño Laboral.

Nº	DESEMPEÑO LABORAL								
	MOTIVACIÓN				AMBIENTE		PACIDAD PARA SOLUCIONAR PROBLEM		
	COMPROMISO LABORAL				SEGURIDAD EN EL TRABAJO		DESARROLLO DE CAPACITACIONES		
	P12. ¿Cree u	P13. ¿Consid	P14. ¿Consid	P15. ¿Consid	P16. ¿Consid	P17. ¿Consid	P18. ¿Cree u	P19. ¿Cree u	P20. ¿Consid
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	3	4	4
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	3	4	3	3	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	4	5	5	5	5	5	5	5
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	3	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	3	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	3	4	4
31	3	4	3	4	4	4	4	3	4
32	4	4	4	4	4	4	3	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Nota: Resultados obtenidos de la aplicación de encuesta en la Clínica San Francisco de Asis S.A.

ANEXO n.º 7. Validación del instrumento por un Experto en investigación.

FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

1.1. Experto: *Cuñina Paul Grados A.T.*
 1.2. Especialidad: *Administración*
 1.3. Cargo actual: *Docente*
 1.4. Grado académico: *Magister*
 1.5. Institución: *UPN*
 1.6. Tipo de instrumento: *Coef. Monayo*
 1.7. Lugar y fecha:

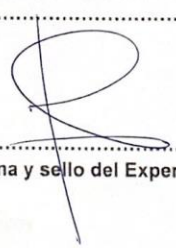
II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

Nº	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	X					
2	Formulado con lenguaje apropiado	X					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	X					
4	Facilita la prueba de hipótesis	X					
5	Suficiencia para medir la variable	X					
6	Facilita la interpretación del instrumento	X					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	X					
8	Expresado en hechos perceptibles	X					
9	Tiene secuencia lógica	X					
10	Basado en aspectos teóricos	X					
Total		50					

Coeficiente de valoración porcentual: c = $\frac{50}{50} = 100\%$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....



Firma y sello del Experto