

**Universidad Nacional**

**“José Faustino Sánchez Carrión”**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**TESIS**

**CAPACITACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA  
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DEL CENTRO DE SALUD  
SANTA MARÍA – 2018**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR:**

**CHANGANAQUI BERNAL, LUIS JOEL**

**ASESOR:**

**MG. OSCAR OTAZU MONTES**

**HUACHO – PERÚ**

**2018**

## **DEDICATORIA**

### **Dedico esta tesis:**

A DIOS, quien inspiro mi espíritu para la Conclusión de la misma.

A mis padres quienes nos dieron vida, educación, apoyo y consejos.

A nuestros maestros por sus enseñanzas.

A mi asesor por su paciencia y dedicación.

## **AGRADECIMIENTO**

A los trabajadores del centro de salud Santa María por su colaboración para el desarrollo y culminación de mi trabajo de investigación.

Al Mg. Oscar Otazu Montes, por las indicaciones, consejos y aportes que dieron gran utilidad a la asesoría de esta investigación.

A mi familia por sus cariño y apoyo desinteresado en mi formación profesional.

## ÍNDICE

Dedicatoria.....	i
Agradecimiento.....	ii
Índice.....	iii
Índice de Tabla.....	vi
Índice de Figuras.....	
Resumen.....	
Abstract.....	
Introducción.....	

### **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....**

1.1.Descripción de la realidad problemática.....	
1.2.Formulación del problema.....	
1.2.1. Problema General.....	
1.2.2. Problemas Específicos.....	
1.3. Objetivos de la Investigación.....	
1.3.1. Objetivo General.....	
1.3.2. Objetivos Específicos.....	
1.4. Justificación de la Investigación.....	

### **CAPITULO II: MARCO TEORICO.....**

2.1. Antecedentes de la Investigación.....	
2.1.1. Internacionales.....	
2.1.2. Nacional.....	
2.2. Bases Teóricas.....	
2.2.1. Capacitación Laboral.....	
2.2.2. Dirección Administrativa.....	
2.3. Definiciones conceptuales.....	
2.4. Formulación de hipótesis.....	
2.4.1. Hipótesis General.....	
2.4.2. Hipótesis Específicas.....	

**CAPITULO III: METODOLOGIA**.....

3.1. Diseño Metodológico.....

3.1.1. Tipo.....

3.1.2. Enfoque.....

3.2. Población y Muestra.....

3.2.1. Población.....

3.2.2. Muestra.....

3.3. Operacionalización de variables e indicadores.....

3.4. Técnicas de recolección de datos.....

3.4.1. Técnicas.....

3.4.2. Instrumentos.....

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información.....

**CAPITULO IV: RESULTADOS**.....

4.1. Análisis de Resultados.....

4.2. Contrastación de Hipótesis.....

4.1.1. Hipótesis General.....

4.2.2. Hipótesis específica 1.....

4.2.3. Hipótesis específica 2.....

4.2.4. Hipótesis específica 3.....

**CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**.....

5.1. Discusión.....

5.2. Conclusiones.....

5.3. Recomendaciones.....

5.4. Fuentes Electrónicas.....

**CAPITULO V: DISCUSIÓN**

6.1. Fuentes Bibliográficas.....

**ANEXOS**.....

01 Matriz de Consistencia.....

02 Instrumentos para la toma de datos.....

## ÍNDICE DE TABLAS

Dedicatoria.....

## ÍNDICE DE FIGURAS

Dedicatoria.....

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia de la capacitación laboral en la dirección administrativa del Centro de Salud Santa María 2018, se realizó la investigación con el propósito de demostrar que el desempeño laboral del personal que labora en el Centro de Salud Santa María, mejora mediante la implementación de un adecuado plan de capacitación laboral, por lo que el diseño de la investigación corresponde a una investigación no experimental, correlacional, porque se ha descrito la relación entre dos variables.

**Método:** Con la finalidad de tener un conocimiento sobre la incidencia de la capacitación laboral en la dirección administrativa se ha empleado la técnica de la encuesta, para cuyos efectos se elaboró un cuestionario de 27 preguntas. Se consideró como muestra a 32 trabajadores del Centro de Salud Santa María.

**Resultados:** Respecto a la hipótesis general, existe incidencia significativa de la capacitación laboral en la dirección administrativa, donde se encontró que el grado de correlación es positiva considerable con un 99% de confianza lo que permite afirmar que la capacitación laboral se relaciona muy significativamente con la gestión administrativa del centro de Salud Santa María – 2018. **Conclusiones:** La implementación de un plan de capacitación laboral en la dirección administrativa influye significativamente en el desempeño y productividad de los trabajadores del centro de Salud Santa María.

**Palabras claves:** Capacitación laboral, dirección administrativa.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the incidence of job training in the administrative management of the Santa Maria Health Center 2018, the research was carried out with the purpose of demonstrating that the work performance of the personnel working in the Santa Maria Health Center, improves by implementing an adequate plan of job training, so the design of the research corresponds to a non-experimental, correlational research, because the relationship between two variables has been described. Method: In order to have knowledge about the incidence of job training in the administrative direction, the survey technique was used, for which purpose a questionnaire of 27 questions was elaborated. A sample of 32 workers from the Santa María Health Center was considered. Results: Regarding the general hypothesis, there is a significant incidence of job training in the administrative direction, where it was found that the degree of correlation is considerable positive with a 99% confidence which allows to affirm that job training is very significantly related to the administrative management of the Santa Maria Health Center - 2018. Conclusions: The implementation of a labor training plan in the administrative direction significantly influences the performance and productivity of the workers of the Santa Maria Health Center.

**Keywords:** Job training, administrative direction.

## INTRODUCCION

La capacitación es un proceso de gran importancia en las instituciones, porque implica el desarrollo de potencialidades humanas como elemento básico que posibilita incrementar el valor técnico y humano que permite a los trabajadores realizar actividades con calidad y eficiencia. Consideramos que la capacitación es fundamental para adquirir, reforzar, actualizar o incrementar los conocimientos, destrezas y actitudes necesarias para el desarrollo personal y profesional, así mismo permite a la organización tener personal calificado que trabaja en relación a los propósitos determinados.

Tomando en consideración lo anterior expuesto, se decidió realizar la presente investigación con el propósito de determinar como objetivo la incidencia de la capacitación laboral en la dirección administrativa del Centro de Salud Santa María.

En ese sentido, en el presente estudio se tratará de demostrar que la falta de capacitación del recurso humano que labora en el Centro de Salud Santa María, va a incidir significativamente en una ineficiente dirección administrativa y que el recurso humano no destaque y logre sus objetivos individuales y los de la empresa en particular, toda vez que, si no posee la capacidad para desarrollar sus funciones eficazmente, lejos de lograr la productividad de la empresa. Por lo tanto, en la presente investigación, se trató de determinar si la capacitación laboral de recurso humano que labora en el Centro de Salud Santa María incide significativamente en una mejor dirección administrativa.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la Realidad Problemática

La capacitación del recurso humano tiene un efecto importante en el desempeño laboral de los colaboradores del centro de salud Santa María, la misma que está ubicada en el distrito de su mismo nombre en la provincial de Huaura. Este centro de salud, presta servicios de atención al asegurado, emergencias, atenciones médicas y la eficiencia empresarial. En la actualidad los mejores centros de salud con mejores oportunidades son aquellas que apoyan y creen en los programas de capacitación.

La capacitación e implantación de estrategias son temas que no hay que dejar de lado en un establecimiento, ya que los dos invierten para el desarrollo de la institución pues para evitar las quejas por parte del usuario hay que mantenerlos satisfecho, ya que ellos son la razón de la existencia de las instituciones, es por esto que se ha visto conveniente elaborar esta investigación.

Es una realidad que para aprovechar mejor las oportunidades que proporciona el mercado es conveniente tener un recurso humano técnicamente preparado para ocupar eficazmente los puestos de trabajo.

El estudio se justifica indicando la importancia de su desarrollo, que proyectará luego de la investigación de campo por medio de una propuesta de intervención, la misma que será puesta a consideración de la ciudadanía para su ejecución.

En el presente estudio se tratará de demostrar que la falta de capacitación del recurso humano que labora en el centro de salud Santa María va a incidir significativamente en una ineficiente gestión administrativa y que el recurso humano no destaque y logre sus objetivos individuales y los del centro de salud en particular, toda vez que si no se posee la capacidad para desarrollar sus

funciones eficazmente, lejos de lograr la productividad en el centro de salud, ésta paulatinamente desaparecerá del mercado.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿De qué manera la capacitación laboral incide en la dirección administrativa del Centro de Salud Santa María – 2018?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿De qué manera el fortalecimiento de las habilidades gerenciales incide en la dirección administrativa del Centro de salud Santa María - 2018?
- ¿De qué manera las relaciones laborales inciden en la dirección administrativa del Centro de salud Santa María - 2018?
- ¿De qué manera la satisfacción de los usuarios incide en la dirección administrativa del Centro de salud Santa María - 2018?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la incidencia de la capacitación laboral en la dirección administrativa del Centro de Salud Santa María - 2018.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar la incidencia del fortalecimiento de las habilidades gerenciales en la dirección administrativa del centro de salud Santa María - 2018.

- Determinar la incidencia de las relaciones laborales en la dirección administrativa del centro de salud Santa María - 2018.
- Determinar la incidencia de la satisfacción de los usuarios en la dirección administrativa del centro de salud Santa María - 2018.

#### **1.4. Justificación e importancia de la investigación**

La presente investigación se desarrolló para demostrar la importancia de la dirección administrativa y capacitación laboral en el centro de salud Santa María; por lo que constituye elemento fundamental para la consecución de las metas y objetivos propuestos, en tal sentido acentuó precedentes para impulsar nuevos estudios relacionados con el tema, teniendo en cuenta que el mundo de la Salud es amplio y por tanto persiste la necesidad de la realización de estudios especializados.

##### **a) Justificación Teórica**

La investigación tiene el propósito de llevar a incrementar sus conocimientos en el desarrollo personal y profesional hacia los usuarios con el fin de mejorar la calidad de servicio y optimizar los recursos, el cual nos permitirá conocer la relación que existe entre estas dos variables en el cual nos permite en tener una buena toma de decisión en cuanto a la capacitación laboral y a la dirección administrativa del centro de salud Santa María.

##### **b) Justificación Practica**

Los estudios realizados sobre la presente investigación y que amerita tomar como referencia, nos permitirán ahondar en el tema y los resultados que se obtengan.

Este trabajo nos permitirá demostrar que es importante tomar en consideración la capacitación para beneficio del trabajador, del centro de salud y de los usuarios.

**c) Justificación metodológica**

Tomando en consideración que cada investigador es responsable de utilizar su propia metodología, se tratará de hacer una investigación que permita ser utilizada en otras investigaciones a fin de profundizar en el tema.

**d) Justificación Social**

Los trabajadores y los usuarios serán beneficiados con los resultados que se obtengan del presente estudio. Es así que la presente investigación permitirá aplicar y discutir los postulados teóricos referidos a la capacitación laboral y su incidencia en la dirección administrativa. Los resultados obtenidos servirán a los directivos para la planeación de estrategias y la toma de decisiones en el centro de salud Santa María.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **5.1 Antecedentes de la investigación**

En la búsqueda de antecedentes para la presente investigación, se han revisado estudios elaborados por organismos internacionales y nacionales sobre la capacitación laboral y su incidencia en la dirección administrativa, para ello revisaremos algunos estudios realizados por investigadores al respecto del tema de investigación.

##### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

Mantilla (2013) de la Universidad Tecnológica Equinoccial de Ecuador, en su trabajo de investigación: Propuesta de implementación de un sistema de administración por procesos que permita una correcta aplicación de estándares de gestión en el desempeño de directivos y docentes del colegio experimental nocturno Gabriela Mistral, realizó un análisis y desarrolla en base a encuestas; estas han sido medibles mediante indicadores cuyas conclusiones fueron las siguientes: 1) comprobó que tanto directivos como docentes mantienen un sistema de trabajo, un tanto organizado, pero no unificado. 2) La falta de diálogo entre los dos actores genera inconvenientes en la comunicación, ya que se evidencia que los directivos a la hora de tomar decisiones trascendentales para la institución a niveles administrativos y pedagógicos trabajan por su cuenta, sin integrar a los docentes. 3) La inestabilidad en la designación de directivos, por parte de las autoridades estatales también se forma en un componente importante en la comunicación e integración de directivos y docentes, ya que se han producido cambios constantes en el último año escolar. 4) La falta de procesos documentados y estandarizados tanto Estratégicos como Administrativos ocasiona que existan actividades que no se controlan y por ende que no generan resultados, o más aún que ocasionan retraso en el cumplimiento con entidades de control como el

Ministerio de Educación. 5) logró identificar, levantar y diseñar los procesos del Colegio Experimental Nocturno "Gabriela Mistral", (Planificación estratégica, administrativos, Pedagógico Curricular), lo que permitirá una vez que sean implementados una mejor organización y estandarización de actividades. 6) Se estableció indicadores de cumplimiento en cada proceso diseñado lo que permitirá a futuro medir y controlar eficientemente la gestión de la institución. Con la aplicación de un Sistema de Administración por Procesos las funciones y responsabilidades sobre los procesos del personal tanto directivo, docente como administrativo, se encuentra definido con la finalidad de estandarizar actividades y obtener un mejor desempeño como institución educativa. 7) En esta investigación la autora define proceso en la educación, su relación con la calidad es decir la consecuencia de medir el desempeño de los docentes así como sus directivos, y finalmente los estándares de Gestión Educativa que se desea conseguir.

Cifuentes (2012), en capacitación y desarrollo empresarial, Colombia. Teniendo como objetivo determinar como la capacitación empresarial promueve el desarrollo empresarial a través de su apoyo a la formulación e implementación de valores y visiones corporativas. Siendo un estudio aplicativo, de enfoque cuantitativo, no experimental. La muestra de estudio fue 86 trabajadores. Llegando a la conclusión que el logro de los objetivos de las empresas requiere una cultura que propicie el clima y la efectividad. La capacitación en una empresa es vital para promover mejoramientos en la cultura de la misma y para ello se debe tener en cuenta: Los Valores que deben ser conocidos, asimilados y "vivenciados" por el personal de las empresas. Estos se relacionan con la jerarquía, la organización del trabajo, la delegación y con todo proceso técnico o administrativo. Las habilidades, ya que de su existencia en el repertorio de comportamientos de las personas en la organización garantiza la calidad y la efectividad, su conocimiento facilita los procesos de selección, capacitación, rotación, evaluación del desempeño y administración de carreras ocupacionales.

Malisa (2012) en su investigación titulada el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Eléctrica Provincial otopaxi. Universidad Técnica de Ambato, tuvo como objetivo general determinar cómo incide el clima organizacional en el desempeño laboral del talento humano de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi de la ciudad de Latacunga. Utilizó una metodología de investigación de tipo descriptivo de campo y de diseño exploratorio. La muestra lo constituyeron 104 trabajadores, que es la totalidad de la población de la Empresa Eléctrica Provincial de Cotopaxi. La técnica empleada es la entrevista focalizada y la encuesta, el instrumento utilizado es el cuestionario de entrevista y el cuestionario estructurado, respectivamente. Para el análisis se recogió la información de la tabulación y se analizó e interpretó los resultados a través de los cuadros estadísticos y los gráficos, el cual fue aplicado a los 104 empleados de la empresa. De acuerdo a los resultados obtenidos de la investigación con apoyo del estadístico chi cuadrado, se acepta la hipótesis alternativa (a un nivel de significancia de 0.05 y a 1 grado de libertad G), debido a que el chi calculado es mayor (5.31) que el chi tabular (3.84), se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, se concluye que el clima organizacional incide significativamente en el desempeño laboral. Por esta razón si uno de estos factores sufre una modificación el otro también se ve afectado.

Uría (2011) realizó su investigación titulada el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Ándelas Cía. Ltda. De la ciudad de Ambato en el año 2011, cuyo objetivo general fue medir el grado de incidencia entre las variables clima organizacional y el desempeño laboral con el fin de evaluar las variaciones de comportamiento de los trabajadores y proponer alternativas de solución que permita mejorar la situación de la empresa. La metodología utilizada en la investigación es de tipo descriptiva, explicativa y correlacional, para recoger información se empleó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario aplicado a una población que estaba constituía por 40 personas 36 trabajadores y 4 directivos, por ser una población pequeña, se tomó como muestra el total de la población, para

la contratación de las hipótesis se utilizó el estadístico Chi cuadrado, el valor calculado obtenido fue de 3.88 con un nivel de confianza (0.05), siendo el valor de la tabla de 3.84, es decir menor que el chi cuadrado calculado, lo que indica que existe una relación significativa entre la variable clima organizacional y desempeño laboral. Se concluye que el mejoramiento del clima organizacional incrementa el desempeño laboral de los trabajadores de Anderas Cía.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Paredes y Reátegui (2017) en su estudio sobre Capacitación empresarial y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa American Metal S.A.C. del distrito de Calleria- Pucallpa, 2016. Maestría en administración. Objetivo: Determinar la incidencia de la capacitación empresarial en la gestión administrativa de la empresa American Metal S.A.C. del distrito de Callería, Pucallpa, 2016. El presente estudio se ha realizado con el propósito de demostrar que el desempeño laboral del personal que labora en la empresa American Metal S.A.C. del distrito de Callería - Pucallpa mejora mediante la implementación de un plan de capacitación empresarial, por lo que se utilizó un diseño de investigación descriptivo correlacional, porque se ha descrito la relación entre dos variables. Método: Con la finalidad de tener un conocimiento sobre la incidencia de la capacitación empresarial en la gestión administrativa se ha empleado la técnica de la encuesta, para cuyos efectos se elaboró un cuestionario de 27 preguntas. Se consideró como muestra a 20 trabajadores de la empresa American Metal S.A.C. del distrito de Callería – Pucallpa, cuya asistencia de la empresa se dio en el periodo de agosto a diciembre del 2016 y quienes contestaron a la encuesta brindándonos una visión general de la situación del desempeño laboral de los mismos. Resultados: De los resultados obtenidos del estudio se ha determinado que la implementación de la capacitación empresarial en la gestión administrativa influye significativamente en el desempeño y productividad de los trabajadores de la empresa American Metal S.A.C., lo cual se vio reflejado en el fortalecimiento de habilidades gerenciales, relaciones

laborales, satisfacción de los clientes y buen desempeño y productividad de los trabajadores, lográndose un grado de asociación fue 0.707 moderada y  $p = 0,00 < 0.01$  resultando ser altamente significativo con un 1% ( $p < 0.01$ ). Conclusiones: La implementación de un plan de capacitación empresarial en la gestión administrativa influye significativamente en el desempeño y productividad de los trabajadores de la empresa American Metal S.A.C.

Antón (2014) en su estudio sobre desarrollo Institucional y desempeño laboral del poder judicial en el periodo 2013, Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú. Describe y explica las variables del desarrollo institucional y desempeño laboral de los Servidores Públicos en la Unidad Sectorial de Justicia de Lima Centro en el año 2013, la población de estudio fueron los funcionarios y sub funcionarios de la Unidad Ejecutora Judicial de Lima Centro, un total de 235 personas, con enfoque cuantitativo, utilizando el instrumento de medición de encuesta, dando como resultado que existe relación directa y significativa entre el Desarrollo Institucional y el Desempeño Laboral de los Servidores Públicos en la Unidad Sectorial de Justicia de Lima Centro 2013, esto a razón de la correlación Spearman de 0.744 con un valor  $p = 0,000$  menor al nivel de 0,05. Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. También se determinó que existe relación directa y significativa entre la dimensión del desarrollo profesional y el desempeño laboral de los servidores Públicos en la Unidad Sectorial de Justicia de Lima Centro 2013, con un valor de correlación de Spearman de 0.803 y un valor  $p = 0,000$  menor al nivel de 0,05. Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Comentario; el autor pretende establecer la relación que existe entre el desarrollo institucional y el desempeño laboral del poder judicial.

Lau y Prado (2014) en su tesis el clima institucional y su relación con el desempeño laboral, Piura. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú, El objetivo general de la investigación es la de establecer la relación entre el clima institucional y el desempeño laboral de los

trabajadores de la Sede del Gobierno Regional Piura, 2013. Para el logro del objetivo, está enmarcada dentro del tipo descriptivo-Correlacional, con un diseño no experimental, para el efecto se ha trabajado, de acuerdo con la estadística con una población de 304 trabajadores; y por ser una población finita la muestra arrojó un total de 170 trabajadores. En el que define al desempeño laboral como la manera en que los miembros de la organización trabajan eficazmente para alcanzar metas comunes conforme lo precisa Stoner (2002), y en lo que a recomendaciones se refiere consideran implementar a las oficinas con infraestructura adecuada acorde con las funciones del personal y exigencias de la modernidad; y a la Oficina de Recursos Humanos realizar por lo menos una vez al año estudios y no solo del clima institucional y el desempeño laboral sino de otras variables como cultura organizacional, liderazgo, y motivación.

Cerruti y Santos (2012) en su estudio sobre plan de capacitación para mejorar las competencias laborales de los colaboradores de la notaría Cieza Urrelo de la ciudad de Trujillo, de la Universidad Privada Antenor Orrego. Teniendo como objetivo determinar de qué manera el plan de capacitación mejoraría las competencias laborales. Siendo un estudio descriptivo, no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 50 colaboradores de la notaría Cieza Urrelo. Llegaron a las siguientes conclusiones: Las competencias a desarrollar en la Notaría Cieza orientadas a mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores son: servicio al cliente, trabajo en equipo, franqueza, confiabilidad, integridad, adaptación al cambio y solución de problemas. Los grupos ocupacionales identificados para el caso de la Notaría Cieza son: Directivos, abogados, administrativos y técnicos. La estrategia de capacitación externa resulta ser la más adecuada por cuanto genera mayor motivación en los colaboradores. Se ha elaborado el cronograma de capacitación para el periodo enero-julio 2012, el mismo que incluye actividades de capacitación específicas y comunes para cada grupo ocupacional.

Sánchez y Martell (2013) en su estudio sobre plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo-2013, de la Universidad Privada Antenor Orrego. Teniendo como objetivo demostrar que el desempeño laboral del personal operativo del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo mejora mediante la implementación de un plan de capacitación. Se utilizó el diseño en sucesión o en línea con un solo grupo que sirvió como experimental y testigo de sí mismo, empleando la técnica de la encuesta, para cuyos efectos se elaboró un cuestionario de 11 preguntas. Se consideró como muestra a 80 clientes del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo cuya asistencia al gimnasio se dio en el periodo de enero a julio del 2013 y quiénes contestaron a la encuesta brindándonos una visión general de la situación del desempeño laboral de los trabajadores. Los resultados de la investigación han permitido conocer que mediante la implementación de un plan de capacitación, el desempeño laboral de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club mejoró, lo cual se vio reflejado en el cambio positivo de la percepción del desempeño de los trabajadores por parte de los clientes, quiénes antes de la implementación del plan de capacitación le otorgaban al desempeño de los trabajadores un puntaje promedio de 3.39 (en una escala de 0 a 10 donde 0 representaba lo más cercano al pésimo desempeño y 10 el óptimo desempeño) y luego de la implementación del plan le otorgaron un puntaje promedio de 7.83 medido en la misma escala. Esta evolución de promedios nos permitió probar la hipótesis mediante la prueba estadística Z, concluyendo el trabajo con la aceptación de la hipótesis: la implementación de un plan de capacitación mejora el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Capacitación Laboral**

Tapaco (2010) en su blog Capacitación Empresarial Efectiva Capacitarse es la Mejor Forma de Hacer sostiene que La capacitación está orientada a satisfacer las necesidades que las organizaciones tienen de incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros, como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas. Compone uno de los campos más dinámicos de lo que en términos generales se ha llamado, educación no formal. (Blake, 1997)

La capacitación es, potencialmente, un agente de cambio y de productividad en tanto sea capaz de ayudar a la gente a interpretar las necesidades del contexto y a adecuar la cultura, la estructura y la estrategia (en consecuencia el trabajo) a esas necesidades (Gore, 1998) El término capacitación se utiliza con frecuencia de manera casual para referirse a la generalidad de los esfuerzos iniciados por una organización para impulsar el aprendizaje de sus miembros. Se orienta hacia las cuestiones de desempeño de corto plazo. (Bohlander y otros, 1999)

Alfonso Síliceo Aguilar, Capacitación y desarrollo de personal, 4ta edición (2004) “Capacitación y desarrollo de personal, menciona que la evaluación de la capacitación debería llevarse de forma cotidiana y realizarse en tres momentos diferentes: antes, durante y al finalizar un curso”.

Tapaco (2010) en su blog Capacitación Empresarial Efectiva Capacitarse es la Mejor Forma de Hacer sostiene que La capacitación está orientada a satisfacer las necesidades que las organizaciones tienen de incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros, como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas. Compone uno de los campos más

dinámicos de lo que en términos generales se ha llamado, educación no formal.

La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. La capacitación es la función educativa de una empresa u organización por la cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y habilidad de los colaboradores. (Siliceo, 1996).

### **Estructura de un modelo o proceso de capacitación**

Para que la capacitación sea efectiva en una organización, ésta deberá estar enfocada a cumplir con una función muy importante en la empresa, formar y educar en forma sistémica a los trabajadores, por lo tanto, la capacitación y/o formación de los recursos humanos deberá ser un proceso planeado, constante y permanente que permita a la capacitación de los trabajadores, en el sentido de que éstos puedan adquirir las competencias necesarias para desempeñar bien su trabajo o adquirir valores, estilos, trabajo en equipo, entre otras. De tal forma que la capacitación requiere de una planeación y preparación cuidadosa de una serie de pasos que deben integrar lo que se conoce como proceso de capacitación, por lo tanto, al hablar de proceso se debería pensar en algo sistémico, coordinado, o algún modelo, etc. La capacitación no es la excepción a la regla, también existen modelos que representan la realidad empresarial de como impartir la capacitación con el propósito de aprovechar al máximo sus ventajas y minimizando los costos o inversión.

De acuerdo con Werther Jr. y Davis, (1998), los pasos preliminares que se requieren cumplir para poder contar un buen programa de capacitación son: 1) detectar las necesidades de capacitación conocida esta etapa también como diagnóstico; 2) determinar los objetivos de la capacitación y desarrollo, en esta etapa también deberán identificarse los elementos a

considerar en la etapa de la evaluación; 3) diseño de los contenidos de programas y principios pedagógicos a considerar durante la impartición de la misma; 4) la impartición para desarrollar las habilidades (aptitudes y actitudes) y 5) la evaluación, que puede ser. Antes: durante y posterior a las capacitación; la primera para ubicar al participante en su nivel de conocimientos previos y partir de ahí para otorgarle los nuevos conocimientos; durante: para corregir cualquier desviación, error o falla en el proceso para evitar que al final ya no se pueda hacer algo al respecto y posterior: para conocer el impacto, el aprovechamiento y la aplicación de las habilidades desarrolladas o adquiridas en el desempeño de la función para la cual fue capacitado el trabajador. (p. 211)

Por su parte Arias Galicia y Heredia Espinosa, 2006, p. 511, proponen un modelo de sistema, el cual denominan “Sistema AG” de capacitación para la excelencia, en el cual propone una serie de pasos para garantizar que la capacitación sea efectiva en la organización, partiendo desde un análisis de la situación de la organización, esto es, desde la planeación estratégica para ver si se cuenta con el personal idóneo, o si puede capacitar, de ser así, propone los pasos para que la empresa proporcione la capacitación requerida, éste modelo es un poco confuso, sin embargo cuenta con los cuatro pasos mínimos que tienen la mayoría de los modelos de capacitación. Chiavenato (2007, p. 389) propone también un modelo en el que se pueden apreciar claramente las etapas en que se debe operar al impartir la capacitación:

- Diagnóstico de las necesidades de capacitación
- Desarrollo de planes y programas
- Impartición o ejecución de la capacitación
- Determinación del proceso de evaluación de los resultados

En síntesis, Alfonso Siliceo (2004) plantea que los propósitos fundamentales de la capacitación en una empresa serían: 1. Crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y valores de la organización. 2. Clarificar, apoyar y consolidar los cambios

organizacionales. 3. Elevar la calidad del desempeño. 4. Resolver problemas. 5. Habilitar para una promoción. 6. Inducción y orientación del nuevo personal en la empresa. 7. Actualizar conocimientos y habilidades. Chiavenato (2001) “Detección de Necesidades de Capacitación: Corresponde al diagnóstico preliminar que llevará a establecer las necesidades de capacitación y según Chiavenato, éste puede hacerse en tres niveles: Análisis Organizacional, Análisis de los Recursos Humanos y, Análisis de operaciones y tareas”.

Blaque (1999) “Capacitación Es un proceso intermedio que, en la forma más o menos directa, apunta a lograr a que quienes trabajan con la excelencia que el sistema requiere; es un servicio interno de la organización que se cumplirá bajo cualquier forma cada vez que alguien deba conocer una tarea, desarrollar una habilidad o asumir una actitud”.

Whitehill (1953) “Es la preparación de una persona para el cargo”.

Mace (1990) “Es una necesidad, porque las personas aprenden de todos modos en el ejercicio de sus funciones, la capacitación es una guía o ayuda”.

Al respecto, continúa Chiavenato (2007, p.390) señalando y enfatizando que el diagnóstico de las necesidades de capacitación o diagnóstico de necesidades de capacitación, como se le conoce en el ámbito empresarial se debe realizar en esos tres niveles de análisis mencionados: 1) Nivel de análisis de toda la organización: el sistema organizacional, 2) Nivel de análisis de los recursos humanos: el sistema de capacitación y 3) Nivel de análisis de las operaciones y tareas: el sistema de adquisición de habilidades. Cabe mencionar que Chiavenato al hacer referencia a “el sistema de adquisición de habilidades”, se está refiriendo a los trabajadores en lo individual y a los procesos y métodos de trabajo, al igual que lo hacen los demás autores que han escrito al respecto. El detectar en forma correcta las necesidades de capacitación de los recursos humanos tiene entre otras, las siguientes ventajas:

Permite planear, realizar y controlar la función de capacitación. Se puede presupuestar la utilización de los recursos de manera eficiente y efectiva. Refleja una situación real que permite evaluar la necesidad imperante de capacitación en la organización.

Conocer quienes necesitan capacitación: qué tipo de conocimientos para las personas y en que departamentos de la empresa. Establecer los lineamientos para los planes y programas y su ejecución o impartición.

El último nivel de análisis debe ser el individuo, es decir, el trabajador mismo, hay que poner especial atención en la forma en que aprenden y la facilidad o dificultad con que puedan poner en práctica los conocimientos y las habilidades adquiridas. El análisis de la persona en lo individual, deberá girar en torno a tres preguntas básicamente: ¿a quién se necesita capacitar?, ¿qué clase de capacitación se necesita? y ¿cuáles son las prioridades? Revisar los niveles de desempeño individuales es altamente recomendable y sus causas, especialmente en los desempeños por debajo de los estándares establecidos y las habilidades, actitudes y aptitudes, esto es, determinar las competencias necesarias para nivelar el desempeño a los estándares requeridos. Adicionalmente, también resultan muy útiles las pruebas de actuación, el desempeño de roles asignados en los centros de evaluación, entre otros. (García, 2011)

Una segunda preocupación del administrador de la capacitación debe ser cómo obtener la información de donde ha identificado que hace falta dar capacitación. Como ya se ha señalado, son tres los niveles de los que se debe extraer la información, pero hay que realizar algunas actividades que permitan obtenerla de la mejor manera posible, para ello resulta necesario que el responsable de realizar la DNC prepare y ejecute una serie de entrevistas con los jefes de departamentos y/o gerentes para que le hagan llegar la información de la capacitación necesaria en sus respectivas áreas, aplique cuestionarios, revise reportes, realice evaluaciones psicométricas de habilidades y/o de conocimientos para obtener la información necesaria que le permitirá a su vez poder elaborar los planes o programas de capacitación.

## **Desarrollo de planes y programas de capacitación**

Esta es la segunda etapa del proceso de capacitación, que a su vez se compone de cinco subprocesos, que son: 1) establecimiento de los objetivos de la capacitación, 2) estructuración de contenidos de la capacitación, 3) diseño de actividades de instrucción, 4) selección de recursos didácticos y 5) diseño de un programa o curso de capacitación.

- ✓ **Establecimiento de objetivos de la capacitación:** El desarrollo de los planes y programas de capacitación deberán estar enfocados a:  
1) los objetivos generales de la capacitación: lo que la organización quiere lograr mediante la capacitación de su personal; 2) quién necesita ser capacitado: tanto en lo general como en lo particular, cualquier aprendizaje específico que incremente la efectividad de las funciones del personal o desarrolle las habilidades necesarias, y 3) los resultados del aprendizaje: lo que se espera que cada persona capacitada sea capaz de hacer y de saber en las diferentes etapas del proceso y al final de la capacitación. Los principales objetivos a los que debería estar enfocada la capacitación son: 1) preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto; 2) brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no sólo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas, y 3) cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración (Chiavenato, 2007, p. 387)
  
- ✓ **Estructuración de contenidos de la capacitación:** El contenido para las sesiones de capacitación se debe basar principalmente en los perfiles y descripciones de puestos, en manuales de procedimientos, en políticas, etc., y en general en cualquier requisito establecido en el desempeño del trabajador para dotarlos de los conocimientos necesarios, o desarrollarles las habilidades requeridas para desempeñar las labores de su puesto y/o prepararlos para

mejores puestos o promociones. El contenido de la capacitación “se constituye de acuerdo con la evaluación de necesidades y los objetivos de aprendizaje...puede proponerse la enseñanza de habilidades específicas, de suministrar conocimientos necesarios o de influencia en las actitudes. Independientemente del contenido, el programa debe llenar las necesidades de la organización y de los participantes” (Werther y Davis, 1998, 214).

Pero si no se contemplan los objetivos de la compañía, el programa no será muy efectivo para la organización, por lo tanto, deberían incluir principalmente cuatro formas que propicien un cambio de conducta:

- 1) transmisión de información: el contenido es el elemento esencial de muchos programas de capacitación, es decir, la información que se imparte entre los educandos en forma de conocimientos. La información es general sobre el trabajo, como información respecto a la empresa, sus productos y servicios, su organización y políticas, las reglas y los reglamentos, también puede involucrar la transmisión de nuevos conocimientos;
- 2) el desarrollo de habilidades: sobre todo, las habilidades, las destrezas y los conocimientos que están directamente relacionados con el desempeño del puesto presente o de posibles funciones futuras. Se trata de una capacitación orientada directamente hacia las tareas y las operaciones que serán realizadas;
- 3) el desarrollo o modificación de actitudes: se busca la modificación de actitudes negativas de los trabajadores para convertirlas en otras más favorables, como aumentar la motivación o desarrollar la sensibilidad del personal en cuanto a los sentimientos y las reacciones. Puede involucrar la adquisición de nuevos hábitos y actitudes, sobre todo en relación con los clientes o usuarios y
- 4) el desarrollo de conceptos: la capacitación puede estar dirigida a elevar la capacidad de abstracción y la concepción de ideas y filosofías...para facilitar la aplicación de conceptos en la práctica de la administración, o para elevar el nivel de generalización para desarrollar al personal.” (Chiavenato, 2007, p. 387).

- ✓ **Diseño de actividades de instrucción:** Para diseñar el contenido de las actividades de capacitación, habrá que recurrir a una técnica didáctica llamada diseño instruccional, ésta técnica permite desarrollar material para la enseñanza en forma sistémica, una vez que se han detectado las necesidades de capacitación y se tienen claros los objetivos de la misma, se procede a determinar los contenidos de un plan o programa de capacitación, porque se sabe a quién está dirigido, que deficiencias va a corregir, que habilidades se van a desarrollar, etc. incluyendo además las técnicas didácticas o de instrucción para los adultos mejor conocida como andragogía. (García, 2011)
  
- ✓ **Selección de recursos didácticos:** Una vez considerados los principios básicos que pueden ayudar o propiciar el aprendizaje dadas las características del grupo a capacitar, es momento de seleccionar las técnicas didácticas más adecuadas, éstas son formas o métodos que debe utilizar el instructor o facilitador al pretender transmitir sus conocimientos con el propósito de que la información sea entendida y/o asimilada por los aprendices, entre otras.
  
- ✓ **Diseño de un programa o curso de capacitación:** La alta dirección puede participar activamente en la planeación del programa de capacitación, dado que ésta comprende componentes educativos, administrativos, económicos, técnicos y de colaboración total de las áreas a la que se le está diseñando un programa, puesto que ellos son los que cuentan con la información técnica de la función, es altamente recomendable que también intervengan. Estas actividades se dividen en: 1) definir y establecer el objetivo general del curso, 2) desarrollar un plan general del curso, 3) delimitar objetivos específicos para cada sesión, 4) determinar la metodología o técnicas didácticas a utilizar, 5) desarrollar las unidades, temas y subtemas que comprenderá el curso y 6) determinar los requerimientos de recursos. Definir y establecer el objetivo general del curso es el primer paso y consiste en formular los objetivos generales de la capacitación, que

se determina en el diagnóstico de necesidades. Es conveniente que los objetivos resalten las habilidades que los empleados deben adquirir al final del programa. Este objetivo orienta en la selección del contenido de la capacitación, es decir, los temas que deberá cubrir el programa; el enfoque de la capacitación, o sea el cómo se desarrollarán los temas, ya sea mediante exposición o mediante ejercicios de participación, etc. y finalmente, los métodos de evaluación que se utilizarán durante o al final del curso. Desarrollar el plan general del curso implica realizar un análisis breve del objetivo general del programa que revele los temas y las áreas que se deben tratar, porque la instrucción en diferentes temas requiere distintos enfoques. Delimitar objetivos específicos para cada sesión de capacitación implica hacer una lista de propósitos a alcanzar en cada sesión, estos han de derivarse de otro objetivo general. (García, 2011)

## **2.2.2. Dimensiones de Capacitación Laboral**

### **Fortalecimiento de las habilidades gerenciales**

Según Griffin (2011), las habilidades gerenciales o habilidades directivas se refieren a las capacidades, habilidades y conocimientos que una persona posee para realizar las actividades de liderazgo y coordinación en el rol de gerente o líder de un grupo de trabajo u organización; éstas pueden ser estratégicas, tácticas, operativas, «técnicas, interpersonales, conceptuales, diagnósticas, de comunicación, toma de decisiones y habilidades de administración del tiempo».1 Dentro de las habilidades gerenciales encontramos: pensamiento estratégico, orientación a resultados, visión sistémica, liderazgo, trabajo en equipo, conocimiento del entorno, habilidad de negociación, planeación, priorización, gestión del tiempo, sinergia, autogestión personal y desarrollo de los colaboradores y empoderamiento de los mismos.

## **Relaciones Laborales**

Según Godio (2001), las relaciones laborales son aquellas que se establecen entre el trabajo y el capital en el proceso productivo. En esa relación, la persona que aporta el trabajo se denomina trabajador, en tanto que la que aporta el capital se denomina patronal o empresario. El trabajador siempre es una persona física, en tanto que el empleador puede ser tanto una persona física como una persona jurídica. En las sociedades modernas la relación laboral se regula por un contrato de trabajo en el cual ambas partes son formalmente libres.

## **Satisfacción del Cliente**

Según Lamb y otros (2006), la satisfacción del cliente es la evaluación que hace de un bien o servicio en términos de si ha cumplido sus necesidades y expectativas. El no satisfacer necesidades y expectativas resulta en insatisfacción con el bien o servicio. Tener satisfechos a los clientes actuales es tan importante como atraer nuevos, y mucho menos costoso. Las empresas que tienen fama de dar altos niveles de satisfacción al cliente hacen las cosas de manera diferente de la de sus competidores. La alta dirección está obsesionada con la satisfacción del cliente y los empleados de toda la organización comprenden el vínculo entre sus empleados de toda la organización comprenden el vínculo entre sus empleos y los clientes satisfechos. La cultura de la organización se concentra en tener encantados a los clientes, más que en vender productos. Lamb menciona que Staples, el detallista de artículos de oficina, tiene la intención de ofrecer precios bajos en papel, plumas, aparatos de fax y otros artículos de oficina, pero su estrategia principal es crecer Proporcionando a los clientes la mejor solución a sus problemas. La idea es imitar a compañías que tienen una relación íntima con sus clientes, como Home Depot y

Airborne Express. Estas empresas no persiguen transacciones de una sola vez, sino cultivan las relaciones.

Pérez (2006), menciona que la satisfacción del cliente es una de las claves para asegurar una buena calidad en el servicio consiste en satisfacer o sobrepasar las expectativas que tienen los clientes respecto a la organización, determinando cuál es la necesidad que el cliente espera y cuál es el nivel de bienestar que espera que le proporcionen.

### **2.2.3. Dirección Administrativa**

Es el nivel en que se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomada directamente. Es la encargada de planificar, organizar, dirigir y controlar todas aquellas actividades que conlleven al buen funcionamiento operativo-administrativo de la Institución.

Campos y Loza (2011). En su investigación sostiene la Incidencia de la Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta Alternativa.

El Diccionario Enciclopédico Gran Plaza y Jaime Ilustrado, señalan que, la gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. En otra concepción, gestión es definida como el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa.

Frederick Taylor (2001) "Estableció en los principios de la administración la Unidad de Dirección, como un solo jefe y un solo programa para un conjunto de operaciones que tienden al mismo fin". "Define la dirección indirectamente al señalar: "Una vez constituido el grupo social, se trata de hacerlo funcionar: tal es la misma de la dirección, la que consiste para

casa jefe en detener los máximos resultados posibles de los elementos que componen su unidad, en interés de la empresa”.

Koontz y O'Donnel (2001) “Adopta el término dirección, definiendo ésta como “la función ejecutiva de guiar y vigilar a los subordinados”.

Burt K. Scanlan (1999) “Consiste en coordinar el esfuerzo común de los subordinados, para alcanzar las metas de la organización”.

Leonard J. Kazmie (2000) “La guía u supervisión de los esfuerzos de los subordinados, para alcanzar las metas de la organización”.

Robert B. Buchele (2002) “Comprende la influencia interpersonal del administrador a través de la cual logra que sus subordinados obtengan los objetivos de la organización (mediante la supervisión, la comunicación y la motivación)”.

Joel J. Lerner y H. A. Baker (2002) “Consiste en dirigir las operaciones mediante la cooperación del esfuerzo de los subordinados, para obtener altos niveles de productividad mediante la motivación y la supervisión”.

David R. Hampton (2005) “Puede definirse desde el punto de vista de la totalidad de las funciones desempeñadas por los ejecutivos como individuos o como grupos en sus relaciones con los subordinados que forman la estructura administrativa”.

Henry H. Albers (2008) “Es conduje a la empresa teniendo en cuenta los fines y buscando obtener las mayores ventajas posibles de todos los recursos de que disponga”.

Ana Migdelina Monje (2007) “Significa impartir instrucciones motivar a aquellos encargados de ejecutarla, coordinar las actividades y establecer relaciones entre los ejecutivos y empleados; puede simplificarse mediante

el establecimiento de prácticas estandarizadas por una parte, y por la otra el adoctrinamiento”.

El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua explica que la administración es la acción de administrar, acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar. Es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles. Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos.

### **Administración en la edad contemporánea**

Campos y Loza (2011) En esta época se asientan bases al desarrollo de la administración como una verdadera ciencia ya que con los frutos de las necesidades de la época surgen teorías, principios y funciones administrativas. En éste período se echan

Las bases para el desarrollo de las ciencias administrativas, ya que con las necesidades de la época surgen teorías, principios, procedimientos y funciones que aunque ya han sido superadas o modificadas de manera sustancial cumplieron a su tiempo, cada una un papel preponderante en cuanto al desarrollo del pensamiento administrativo. F. W Taylor, Henry Fayol, los esposos Gilbreth y Helton Mayo.

### **Importancia**

Campos y Loza (2011) La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna. La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador. En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de

gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos. Este hecho acontece en la administración pública ya que dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país. En la esfera del Esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines.

## El Proceso Administrativo

Hurtado (2008) El proceso administrativo es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas; por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los gerentes o administradores se puede medir de acuerdo de acuerdo con el grado en que éstos cumplan con el proceso administrativo. La siguiente figura asume de forma básica lo que es el proceso administrativo, nótese la interrelación y la continuidad de las actividades:



### **a) Planeación**

Consiste en saber qué se va a hacer por anticipado, cuál va a ser la dirección que se a tomar para alcanzar los objetivos de la manera más eficiente. ¿Qué se desea conseguir (objetivos)? ¿Qué se va a hacer para alcanzarlo? ¿Quién y cuándo lo va a hacer? ¿Cómo lo va a hacer (recursos)? La planeación trata de crear un futuro deseado.

Robbins y De Cenzo (2009) afirman que planificar abarca la definición de las metas de la organización, el establecimiento de una estrategia general para alcanzar esas metas y el desarrollo de una jerarquía minuciosa de los planes para integrar y coordinar las actividades. Establecer metas sirve para no perder de vista el trabajo que Se hará y para que los miembros de la organización fijen su atención en las cosas más importantes.

### **b) Organización**

La organización es un sistema que permite una utilización equilibrada de los recursos cuyo fin es establecer una relación entre el trabajo y el personal que lo debe ejecutar. Es un proceso en donde se determina qué es lo que debe hacerse para lograr una finalidad establecida o planeada, dividiendo y coordinando las actividades y suministrando los recursos.

Robbins (2005) explica que organizar es disponer el trabajo para conseguir las metas de la organización. Organizar incluye determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones.

### **c) Dirección**

La dirección es la función que trata, a través de la influencia interpersonal, de lograr que todos los involucrados en la organización

contribuyan al logro de sus objetivos. Se ejerce a través de tres subfunciones: el liderazgo, la motivación y la comunicación.

Finch, Freeman y Gilbert (1996) dicen que la dirección es el proceso para dirigir e influir en las actividades de los miembros de un grupo o una organización entera, con respecto a una tarea. La dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos.

#### **d) Control**

El control es la función que efectúa la medición de los resultados obtenidos comparándolos con los esperados (planeados) con el fin de buscar la mejora continua.

Alegre, Berné y Galve (2000) sostienen que el control es la actividad de seguimiento encaminada a corregir las desviaciones que puedan darse respecto a los objetivos. El control se ejerce con referencia a los planes, mediante la comparación regular y sistemática de las previsiones y las consiguientes realizaciones y la valoración de las desviaciones habidas respecto de los objetivos. El control, pues, contrasta lo planeado y lo conseguido para desencadenar las acciones correctoras, que mantengan el sistema regulado, es decir, orientado a sus objetivos.

### **2.2.4. Dimensiones de Dirección Administrativa**

#### **a) Planeación**

“Planificar es la acción consistente en utilizar un conjunto de procedimiento mediante los cuales se introduce una mayor racionalidad y organización, es un conjunto de actividades y acciones articuladas entre sí que, previstas anticipadamente, tiene el propósito de influir en el curso de determinados acontecimientos, con el fin de alcanzar una

situación elegida como deseable, mediante el uso de eficiente de medios y recursos escasos o limitados”. Ander Egg (1991)

“La planificación tiene como finalidad “Contribuir a alcanzar la dignidad humana donde no existe e incrementarla donde su presencia es solamente parcial”, siendo, además un buen método para mantener en un primer plano la originalidad e individualidad de cada persona”. Kaufman (1995).

“La planificación es una metodología para escoger entre alternativas que se caracteriza porque permite verificar la prioridad, factibilidad y compatibilidad de los objetivos y permite seleccionar los instrumentos más eficientes”. Ahumada (1969)

“Los planes son sólo buenas intenciones a menos que inmediatamente generen trabajo arduo.” “La planificación a largo plazo no es pensar en decisiones futuras, sino en el futuro de las decisiones presentes”. Peter Drucker (2001)

“Mientras más tiempo destinemos a la planificación, menos tiempo necesitaremos destinar en la implantación”. Tom Peters (2003)

“El unificador que proporciona coherencia y dirección a las acciones y decisiones de una organización”. Robert M. Grant (1995)

“La determinación de los fines y objetivos básicos de una organización a largo plazo, la adopción de cursos de acción y la asignación de recursos”. Alfred Dupont Chandler (1999)

“El plan que integra las principales metas de una organización, establece políticas a seguir y secuencias de acciones, en un todo cohesionado”. James Brian Quinn (2001)

“Es el proceso de seleccionar información y hacer suposiciones respecto al futuro para formular las actividades necesarias para realizar los objetivos organizacionales”. Terry (1987)

"La planificación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos" Jiménez (1982)

## **b) Organización**

“La organización laboral es un "grupo corporativo", siendo éste "una relación social que o bien está cerrada hacia afuera, o bien limitada mediante reglas y disposiciones de admisión de personas ajenas.” Weber (1922)

“El término "organización" se refiere a algo más que a la estructura del edificio. Quiere decir, todo el cuerpo, con todas sus funciones correlativas. Es decir, a las funciones que van apareciendo en acción; al pulso y a los latidos mismos del corazón; a la circulación y a la respiración; al movimiento vital, por así decirlo, de la unidad organizada.” Mooney (1947)

“Un sistema de actividades interdependientes que abarcan por lo menos varios grupos primarios y generalmente caracterizados a nivel de la conciencia de los participantes por un alto grado de dirección del comportamiento hacia fines que son objeto de conocimiento común.” Simón Andrade Espinoza (1952)

"Las organizaciones formales están basadas en determinados principios, tales como la especialización de tareas, la cadena de mando, la unidad de dirección y la racionalidad". Argyris (1957)

“Una organización esencial, es un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas" Barnard (1959)

"Las organizaciones están compuestas de individuos o grupos en vistas a conseguir ciertos fines y objetivos, por medio de funciones diferenciadas que se procura que estén racionalmente coordinadas y dirigidas y con una cierta continuidad a través del tiempo" Porter, Lawler & Hackman (1975)

“Una organización es en el sentido más amplio, es un acuerdo entre personas, para cooperar en el desarrollo de alguna actividad”. León (1985)

"La identificación, clasificación de actividades requeridas, conjunto de actividades necesarias para alcanzar objetivos, asignación a un grupo de actividades a un administrador con poder de autoridad, delegación, coordinación y estructura organizacional". Koontz y Weihrich (1999)

“Es una institución social en la cual sus integrantes realizan una serie de actividades, cuenta con una estructura relativamente estable en el tiempo y tiende hacia determinados fines”. Bernardo Kliksberg (1975)

“Una organización son “dos o más personas que trabajan juntas, de manera estructurada, para alcanzar una meta o una serie de metas específicas”. James Stoner (1998)

### **c) Dirección**

“El principal obstáculo para lograr el éxito es la falta de ejecución. Es el eslabón perdido entre las aspiraciones y los resultados. Sin ejecución, de nada valen las grandes ideas, los procesos de cambio o el liderazgo efectivo”. Bossidy y Charan.

“La ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, la comunicación y la supervisión”. Lourdes Munch (1997)

“Es el proceso que realiza un apersona o líder para motivar a los demás a realizar un trabajo unido y de manera eficaz”. Joaquín Rodríguez Y Valencia (2000)

“En la práctica, muchos gerentes creen que la ejecución es la verdadera esencia de la administración. La ejecución trata exclusivamente con personas”. Ferry (2002)

“Proceso en el cual se ejecuta lo establecido en la planificación partiendo de los resultados obtenidos en la investigación, se pretende alcanzar los objetivos propuestos”. (Ander-Egg, 2003:147)

“El principal obstáculo para lograr el éxito es la falta de ejecución. Es el eslabón perdido entre las aspiraciones y los resultados. Sin ejecución, de nada valen las grandes ideas, los procesos de cambio o el liderazgo efectivo”. Bossid y Charan (2002)

“Los planes solidos se tambalean o fracasan debido a la falta de pericia en la ejecución, lo que conlleva con qué frecuencia las estrategias no se lleven a cabo con éxito”. Hrebiniak (2005)

“La ejecución es el proceso sistemático de discutir rigurosamente los cómo y los qué, cuestionar, dar seguimiento con tenacidad y asegurar la rendición de cuentas. Incluye hacer suposiciones sobre el ambiente de negocios, evaluar la capacidad de la organización, vincular la estrategia a las operaciones y a las personas que van a implementar la estrategia, sincronizar a esas personas y sus diversas disciplinas y vincular las recompensas a los resultados”. Fabian Villarroel (2009)

“Efectuación, realización, cumplimiento; acción o efecto de ejecutar o poner por obra alguna cosa. | Efectividad o cumplimiento de una sentencia o fallo de juez o tribunal competente; como cuando se toman los bienes del deudor moroso para satisfacer a los acreedores mediante dicha orden judicial”. Guillermo Cabanellas (1999)

“Es el proceso dinámico de convertir en realidad la acción que ha sido planeada, preparada y organizada. La función de ejecución, es hacer que los miembros de la organización contribuyan a alcanzar los objetivos, que el gerente o ejecutivo desea que se logre”. Guillermo Cabanellas (2017)

#### **d) Control**

“El control ofrece constante información de la situación real del objetivo para asegurar el estado previsto”. Morera Cruz (2009)

“La función que se comenta garantiza que las actividades reales se ajusten a las actividades planeadas, por lo que se dice que el control parte del punto donde termina la planificación”. Carreto (2011)

“Se alude con anterioridad indica lo que se pretende lograr con el control, no lo que realmente es el control”. Robert J. Mockler (2002)

“Consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente”. Henry Fayol (2007)

“El proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa" Robbins (1996)

“Es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas” Stoner (1996)

"Consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios administrativos. Tiene la finalidad de señalar las faltas y los errores a fin de que se pueda repararlos y evitar su repetición" Fayol (1990)

“El control tiene como objetivo cerciorarse de que los hechos vayan de acuerdo con los planes establecidos”. Burt K. Scanlan (2007)

“El control es una función administrativa: es la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita”. Chiavenato (2001)

“El proceso de medir los actuales resultados en relación con los planes, diagnosticando la razón de las desviaciones y tomando las medidas correctivas necesarias”. Roben B. Buchele (2003)

### **2.3. Definiciones Conceptuales**

**Administración:** Como disciplina es un cuerpo acumulado de conocimientos que incluye principios, teorías, conceptos, etc. Como proceso comprende funciones y actividades que los administradores deben llevar a cabo para lograr los objetivos de la organización. Sisk & Sverdlik, (1979) Define a la administración como la coordinación de todos los recursos a través del proceso de planeación, dirección y control, a fin de lograr los objetivos establecidos.

**Capacitación:** Actividades cuyo propósito es mejorar el rendimiento presente o futuro de los empleados, aumentando su rendimiento a través de las mejoras de sus conocimientos, habilidades y actitudes.

**Beneficio:** Es un bien que se hace o se recibe. El término también se utiliza como sinónimo de utilidad o ventaja.

**Capacitación Laboral:** Cuevas (2011) la define como el conjunto de acciones dirigidas a preparar a una persona para ejecutar y desarrollar satisfactoriamente una tarea específica, dentro de la organización.

**Calidad:** Excelencia de un producto o servicio que incluye aspectos tales como el atractivo, la ausencia de defectos, la integridad y la confiabilidad a largo plazo.

**Comunicación:** Es la interacción entre las personas y la realidad organizacional, con el propósito de lograr que los mensajes, datos, ideas y actitudes, apoyen el acercamiento de la entidad con su entorno interno y que éstos a su vez, faciliten el cumplimiento de los objetivos institucionales y sociales. La comunicación dentro de una empresa adquiere un carácter jerárquico, basado en órdenes y mandatos, aceptación de políticas, etc.

**Desempeño:** Acciones y comportamientos esperados por la empresa de parte de los colaboradores, basados en una escala, en la cual se valora la productividad, responsabilidad, competencia, compromiso y relaciones interpersonales en el ambiente laboral.

**Dirección administrativa:** Para Ortega (2013), la gestión de una empresa es un proceso muy particular que consistente en las actividades de planeación, organización, dirección, ejecución y control, diseñados para determinar y alcanzar los objetivos trazados con la participación de las personas y el uso eficiente de los recursos.

**Efectividad:** Es el balance existente, entre los efectos deseados y los efectos indeseados, cuantificables en el logro de las metas; sin embargo, debe entenderse que puede ser sinónimo de eficacia cuando se define como capacidad de lograr el efecto que se desea.

**Eficacia:** Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. No debe confundirse este concepto con el de

eficiencia, que se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado.

**Eficiencia:** La eficiencia, está vinculada a utilizar los medios disponibles de manera racional para llegar a una meta. Se trata de la capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, lo que supone una optimización.

**Estándares:** Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento.

**Estímulos de los directivos:** El Trabajo en sí mismo es motivador, por tanto los directivos deben comprender que es fundamental que a los empleados se los estimule haciéndolos sentir como una parte fundamental de la empresa, comprometiéndolos con ella no sólo con los estímulos de tipo económico, sino con los de tipo personal.

**Estrategias de una empresa:** Acciones que se llevan a cabo con el fin de alcanzar determinados objetivos, pero que presentan cierto grado de dificultad en su formulación y ejecución, es decir, son acciones que al momento de formularlas, requieren de cierto análisis; y que al momento de ejecutarlas, requieren de cierto esfuerzo.

**Gestión:** Conjunto de métodos, procedimientos y estrategias combinadas que se aplican para desarrollar los procesos de planeación, organización, dirección y control de una institución.

**Libertad:** La clave para la creatividad es dar a la gente autonomía, es decir, otorgarles libertad en cuanto a la manera de enfocar su trabajo, fortaleciendo la motivación y dando sentido de titularidad, haciéndoles entender que el trabajo que están realizando y sus resultados les pertenecen. La libertad permite que las personas enfoquen los problemas de manera que saquen el mayor provecho de su pericia y su capacidad de pensamiento creativo.

**Liderazgo:** Influencia interpersonal ejercida en una situación dada. Está dirigido, a través del proceso de comunicación. La principal teoría señala tres estilos de liderazgo: Autocrático, Liberal y Democrático.

**Mejora continua:** Proceso que pretende mejorar los productos, servicios y procesos de una organización mediante una actitud general, la cual configura la base para asegurar la estabilización de los circuitos y una continuada detección de errores o áreas de mejora.

**Planificación:** Proceso de establecer objetivos y escoger el medio más apropiado para el logro de los mismos antes de emprender la acción.

**Planeación estratégica:** Conjunto de procedimientos para la toma de decisiones con respecto a las metas y estrategias de largo plazo de la organización.

**Procedimientos:** Término que hace referencia a la acción que consiste en proceder; significa actuar de una forma determinada. El concepto, por otra parte, está vinculado a un método o una manera de ejecutar algo.

**Programa de capacitación:** Esquema de trabajo diseñado, implementado y evaluado para generar transformaciones institucionales.

**Recompensa:** Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

**Responsabilidad:** Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

**Trabajo:** Conjunto de actividades que son realizadas con el objetivo de alcanzar una meta, la solución de un problema o la producción de bienes y servicios para atender las necesidades humanas.

**Satisfacción laboral:** Respuesta efectiva que da el colaborador a su puesto como resultado o consecuencia de la experiencia de el mismo en su cargo, en relación a sus valores.

**Servicio al cliente:** Velocidad y confiabilidad con la que una organización puede proveer lo que quieren los clientes.

## **2.4. Formulación de Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis General**

Existe incidencia significativa de la capacitación laboral en la dirección administrativa del Centro de Salud Santa María – 2018

### **2.4.2. Hipótesis Específicos**

- Existe incidencia significativa en el fortalecimiento de las habilidades gerenciales en la dirección administrativa del Centro de Salud Santa María – 2018.
- Existe incidencia significativa en las relaciones laborales en la dirección administrativa del Centro de Salud Santa María – 2018.
- Existe incidencia significativa en la satisfacción de los usuarios en la dirección administrativa del Centro de Salud Santa María – 2018.

## CAPITULO III

### METODOLOGÍA

#### 5.1 Diseño de la investigación

En la investigación se va utilizar el diseño no experimental

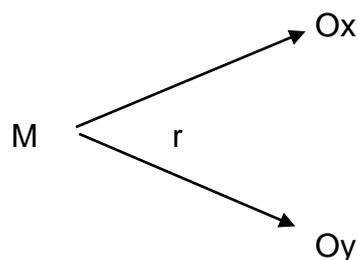
##### 3.1.1. Tipo

El tipo de investigación es descriptivo correlacional, porque tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables, en un contexto en particular.

El nivel de investigación es descriptivo correlacional, debido a que solo se limitara a describir las principales características de las variables en estudio.

Hernández, Fernández y Baptista (2010 pp.80), nos dice que los estudios descriptivos, buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis. Es decir, únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan estas.

Diagrama de diseño de las variables



Dónde:

M = muestra

Ox = Observación de la variable Capacitación Laboral

Oy = Observación de la variable Dirección Administrativa

r = Relación entre las variables

En base a los fundamentos teóricos, la presente investigación es de diseño no experimental porque no se manipulará las variables de estudio. El tipo de estudio corresponde al transversal porque se recogerán los datos en un período determinado de tiempo.

### **3.1.2. Enfoque**

La investigación tiene enfoque cualitativo y cuantitativo, porque se describirá las cualidades de las variables de estudio y además se utilizaron procedimientos estadísticos numéricos en la obtención de resultados, siendo por lo tanto la presente investigación de un enfoque mixto.

## **3.2. Población y muestra**

### **3.2.1. Población**

Como en toda investigación, es necesario saber la población que será considerada en el estudio; en nuestro caso la población objeto de estudio estará conformada por los 32 trabajadores del centro de salud Santa María, Información que fue recopilada en la misma institución.

Al respecto Carrasco (2014) mencionó “población es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p.237).

### **3.2.2. Muestra**

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población con las mismas características de la población. Según Hernández, Fernández y Baptista

(2010, p. 175). En nuestro caso la muestra es el total de los trabajadores (32) del centro de salud Santa María – 2018.

### 3.3 Operacionalización de las variables e indicadores

<b>Variables</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Variable</b> Capacitación laboral	Fortalecimiento de las habilidades gerenciales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de Liderazgo</li> <li>• Manejo de Dirección</li> <li>• Manejo de Personal</li> <li>• Manejo Interpersonal</li> </ul>
	Relaciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora competencias profesionales</li> <li>• Mejor Clima laboral</li> <li>• Centros Competitivos</li> <li>• Reducción del estrés laboral</li> <li>• Menos Ausentismo laboral</li> </ul>
	Satisfacción de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de Calidad</li> <li>• Cumplimiento con lo ofrecido</li> <li>• Brindar un buen servicio</li> <li>• Resolver quejas y reclamos</li> </ul>
<b>Variable</b> Dirección administrativa	Planeamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visión y misión empresarial.</li> <li>• Decisión sobre formulación de objetivos.</li> <li>• Definición de procedimientos para alcanzarlos.</li> <li>• Programación de actividades.</li> </ul>
	Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura organizacional.</li> <li>• Obtener los recursos para alcanzar los objetivos.</li> <li>• Definir el perfil de los colaboradores.</li> <li>• Asignación de funciones en el centro de salud.</li> </ul>
	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación y motivación del personal.</li> <li>• Liderazgo del equipo.</li> <li>• Dirección hacia el logro de los objetivos.</li> </ul>
	Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorear el logro de los objetivos.</li> <li>• Definición de estándares para medir el desempeño del personal.</li> <li>• Corregir desviaciones y garantizar que se realice lo planeado.</li> </ul>

### **3.4 Técnica de recolección de datos**

#### **3.4.1 Técnica**

Para el recojo de información de la presente investigación, se aplicará la técnica de la encuesta

#### **3.4.2 Instrumento**

Para el recojo de información se utilizará un cuestionario estructurado de preguntas cerradas, en función a los objetivos específicos planteados y de la definición operacional de las variables.

### **3.5 Técnica para el procesamiento de la información**

Los datos de las encuestas se transformarán en una data, la misma que aplicando el programa SPSS Statistics v.24.0, donde se obtendrán las tablas y gráficos estadísticos correspondientes a las preguntas planteadas, luego, dichos resultados se analizarán tomando en cuenta los antecedentes y las bases teóricas de la investigación y para la elaboración de las diapositivas se hará uso del Power Point.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **5.1 Descripción de resultados**

El tratamiento estadístico que se inició desde evaluar la confiabilidad de los instrumentos y se proyectó hacia la organización de los datos recolectados para su tratamiento mediante el software estadístico, ha sido realizado tomando como herramienta informática de apoyo el programa SPSS v.23.

Se procedió de la manera convencional:

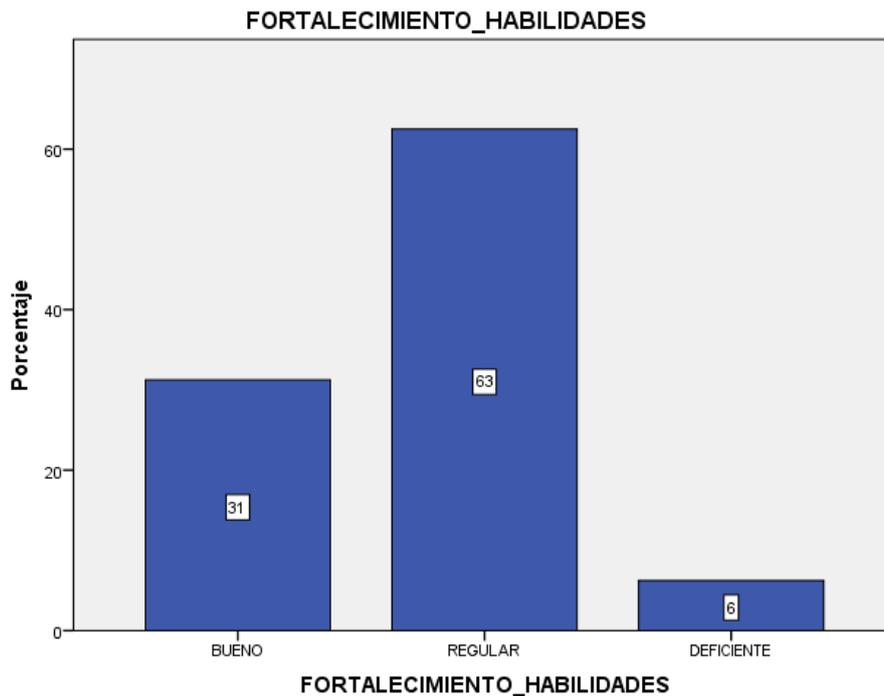
- a)** Ordenar la información a través de una data estadística, para proceder a codificarla y hacerla disponible para la obtención de las medidas de frecuencia y otras.
- b)** Tabular los resultados. Expresando con ello de manera gráfica en tablas y figuras, los resultados recogidos en la fase de recolección de datos. Estos datos expresados de manera gráfica fueron interpretados, tomando como sustento el marco teórico de la investigación y la percepción de la investigadora.
- c)** Prueba de hipótesis para verificar si las variables consideradas son independientes entre sí o no lo son, se procedió a utilizar el software SPSS v. 23 y se procesaron los datos a efectos de determinar el valor de significancia de la prueba

## 4.2 Análisis e interpretación

**Tabla N° 01**  
**Fortalecimiento de las habilidades gerenciales**  
**de la capacitación laboral**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	BUENO	10	31,3
	REGULAR	20	62,5
	DEFICIENTE	2	6,3
	Total	32	100,0

**Grafico N° 01**  
**Fortalecimiento de las habilidades gerenciales**

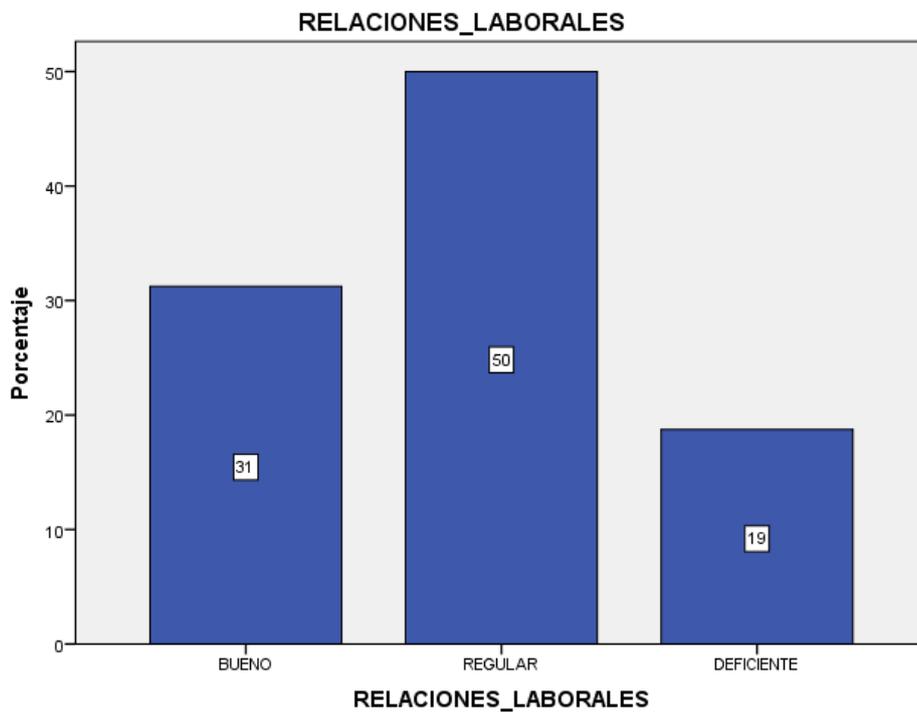


El 31.3 % de los trabajadores manifestó que es bueno, el 62.5% de los trabajadores menciona que es regular y el 6.3% menciona que es deficiente el fortalecimiento de habilidades en la capacitación laboral.

**Tabla N° 02**  
**Relaciones laborales**  
**de la capacitación laboral**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	BUENO	10	31,3
	REGULAR	16	50,0
	DEFICIENTE	6	18,8
	Total	32	100,0

**Grafico N° 02**  
**Relaciones laborales**

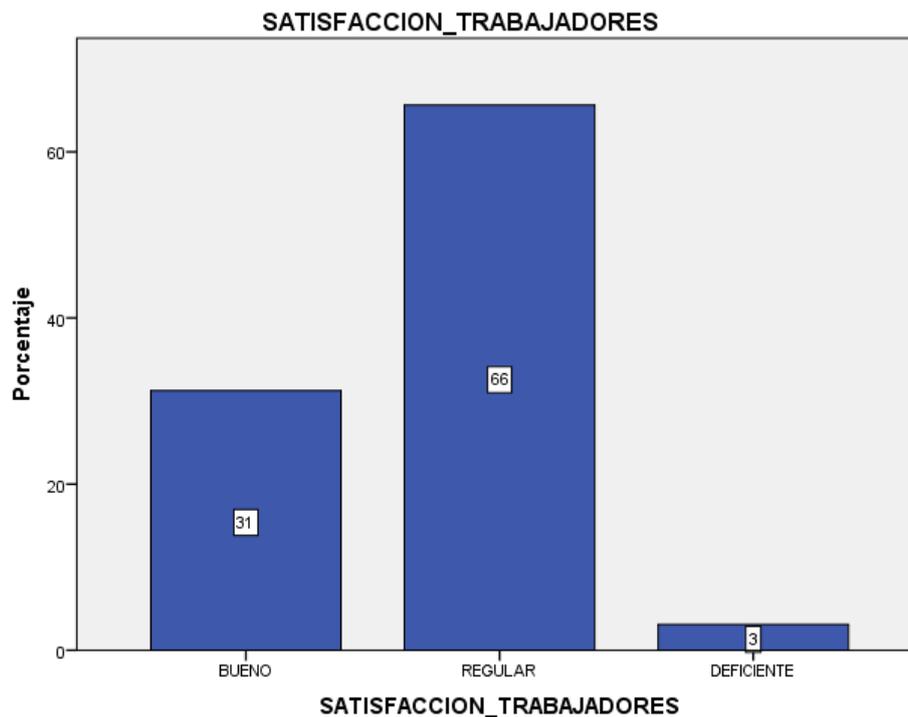


El 31.3% menciona que es bueno, el 50% menciona que es regular y el 18.8% menciona que es deficiente las relaciones laborales frente a la capacitación laboral.

**Tabla N° 03**  
**Satisfacción de los usuarios**  
**de la capacitación laboral**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	BUENO	10	31,3
	REGULAR	21	65,6
	DEFICIENTE	1	3,1
	Total	32	100,0

**Gráfico N° 03**  
**Satisfacción de los usuarios**

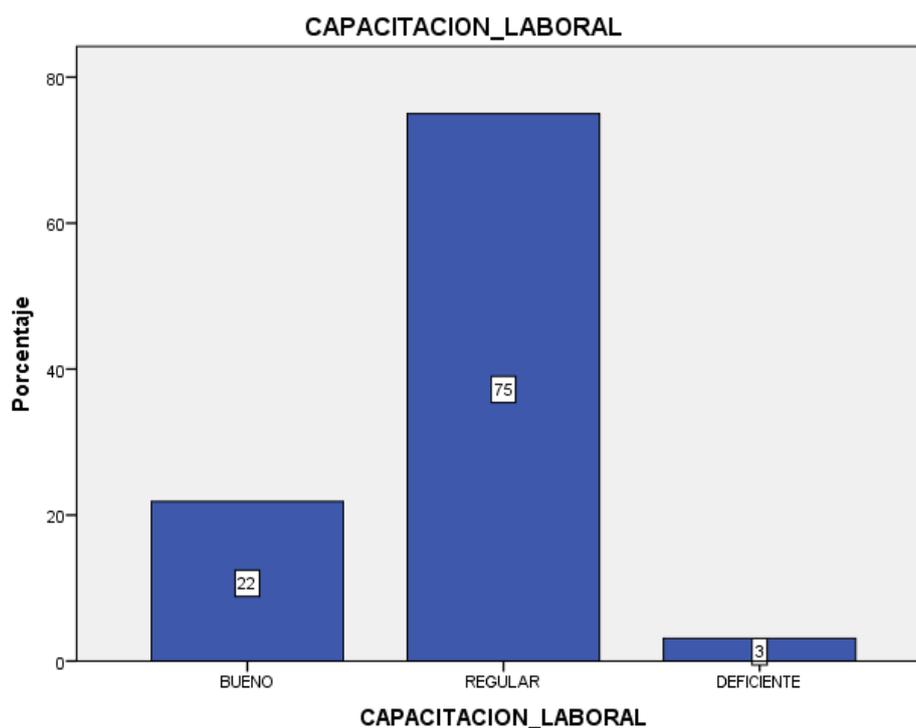


El 31.3% menciona que es bueno, el 65.6% menciona que es regular y el 3.1% menciona que es deficiente la satisfacción de los usuarios mediante la capacitación laboral.

**Tabla N° 04**  
**Capacitación Laboral**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válidos	BUENO	7	21,9
	REGULAR	24	75,0
	DEFICIENTE	1	3,1
	Total	32	100,0

**Grafico N° 04**  
**Capacitación Laboral**

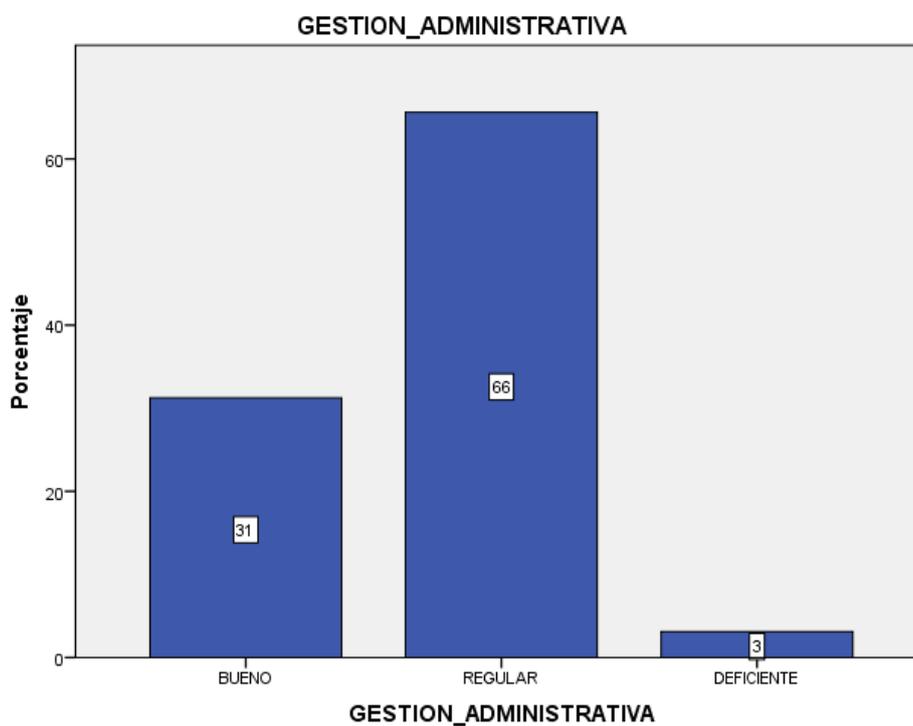


El 21.9% de los trabajadores menciona que es bueno, el 75% menciona que es regular y el 3.1% menciona que es deficiente la capacitación laboral en el centro de salud Santa María – 2018.

**Tabla N° 05**  
**Gestión Administrativa**

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	BUENO	10	31,3
	REGULAR	21	65,6
	DEFICIENTE	1	3,1
	Total	32	100,0

**Grafico N° 05**  
**Gestión Administrativa**



El 31.3% de los trabajadores menciona que es bueno, el 65.6% menciona que es regular y el 3.1% menciona que es deficiente la gestión administrativa en el centro de salud Santa María – 2018.

### 4.3 Contratación de hipótesis

**Tabla N° 06**  
**Prueba de hipótesis específica 01**

**“Existe incidencia significativa en el fortalecimiento de las habilidades gerenciales en la dirección administrativa del Centro de Salud Santa María - 2018”.**

Según la prueba Rho de Spearman por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.=0.005) menor al nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ), hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ : No existe incidencia significativa en el fortalecimiento de las habilidades gerenciales en la dirección administrativa del centro de Salud Santa María - 2018) y por tanto a un 95% de confianza podemos afirmar que el fortalecimiento de las habilidades gerenciales se relacionan con la dirección administrativa.

#### Correlaciones

			FORTALECIMIENTO HABILIDADES	GESTION ADMINISTRATIVA
Rho de Spearman	FORTALECIMIENTO HABILIDADES	Coeficiente de correlación	1,000	,488**
		Sig. (bilateral)	.	,005
	GESTION ADMINISTRATIVA	N	32	32
		Coeficiente de correlación	,488**	1,000
	Sig. (bilateral)	,005	.	
	N	32	32	

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

## Tabla N° 07

### Prueba de hipótesis específica 02

**“Existe incidencia significativa en las relaciones laborales en la dirección administrativa del centro de Salud Santa María – 2018”.**

Según la prueba Rho de Spearman por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.=0.042) menor al nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ), hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (Ho: No Existe incidencia significativa en las relaciones laborales en la dirección administrativa del centro de Salud Santa María – 2018) y por tanto a un 95% de confianza podemos afirmar que las relaciones laborales de la capacitación laboral se relacionan significativamente con la gestión administrativa.

#### Correlaciones

			RELACIONES LABORALES	GESTION ADMINISTRATIVA
Rho de Spearman	RELACIONES LABORALES	Coeficiente de correlación	1,000	,362*
		Sig. (bilateral)	.	,042
		N	32	32
	GESTION ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	,362*	1,000
		Sig. (bilateral)	,042	.
		N	32	32

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

## Tabla N° 08

### Prueba de hipótesis específica 03

**“Existe incidencia significativa en la satisfacción de los usuarios en la dirección administrativa del centro de Salud Santa María – 2018”.**

Según la prueba Rho de Spearman por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.=0.043) menor al nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ), hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (Ho: No Existe incidencia significativa en la satisfacción de los usuarios en la dirección administrativa del centro de Salud Santa María – 2018) y por tanto a un 95% de confianza podemos afirmar que la satisfacción de los usuarios se relaciona significativamente con la dirección administrativa.

#### Correlaciones

		SATISFACCION	GESTION ADMINISTRATIVA
Rho de Spearman	Satisfacción	1,000	,360*
	Sig. (bilateral)	.	,043
	N	32	32
	Gestión Administrativa	,360*	1,000
	Sig. (bilateral)	,043	.
	N	32	32

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

**Tabla N° 09**  
**Hipótesis General**

**“Existe incidencia significativa de la capacitación laboral en la dirección administrativa del Centro de Salud Santa María- 2018”.**

Según la prueba Rho de Spearman por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.=0.000) menor al nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ), hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (Ho: No Existe incidencia significativa de la capacitación laboral en la dirección administrativa del Centro de Salud Santa María- 2018) y por tanto a un 99% de confianza podemos afirmar que la capacitación laboral se relaciona muy significativamente con la gestión administrativa del centro de Salud Santa María – 2018.

**Correlaciones**

		CAPACITACION LABORAL	GESTION ADMINISTRATIVA
Rho de Spearman	CAPACITACION LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,673**
		N	,000
		N	32
	GESTION ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	,673**
		Sig. (bilateral)	1,000
	N	,000	
	N	32	

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

## **CAPITULO V**

### **Discusión, Conclusiones y Recomendaciones**

#### **5.1 Discusión**

Cifuentes (2012), en capacitación y desarrollo empresarial, Colombia. Teniendo como objetivo determinar como la capacitación empresarial promueve el desarrollo empresarial a través de su apoyo a la formulación e implementación de valores y visiones corporativas. Siendo un estudio aplicativo, de enfoque cuantitativo, no experimental. La muestra de estudio fue 86 trabajadores. Llegando a la conclusión que el logro de los objetivos de las empresas requiere una cultura que propicie el clima y la efectividad. La capacitación en una empresa es vital para promover mejoramientos en la cultura de la misma y para ello se debe tener en cuenta: Los Valores que deben ser conocidos, asimilados y "vivenciados" por el personal de las empresas. En nuestra Investigación, también se encontró que la capacitación laboral se relaciona significativamente con la dirección administrativa del centro de salud Santa María – 2018.

#### **5.2 Conclusiones**

- a. Según la prueba Rho de Spearman por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.=0.005) menor al nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ), hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ : No existe incidencia significativa en el fortalecimiento de las habilidades gerenciales en la dirección administrativa del centro de Salud Santa María - 2018) y por tanto

a un 95% de confianza podemos afirmar que el fortalecimiento de las habilidades gerenciales se relacionan con la dirección administrativa.

**b.** Según la prueba Rho de Spearman por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.=0.042) menor al nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ), hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (Ho: No Existe incidencia significativa en las relaciones laborales en la dirección administrativa del centro de Salud Santa María – 2018) y por tanto a un 95% de confianza podemos afirmar que las relaciones laborales de la capacitación laboral se relacionan significativamente con la gestión administrativa.

**c.** Según la prueba Rho de Spearman por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.=0.043) menor al nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ), hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (Ho: No Existe incidencia significativa en la satisfacción de los asegurados en la dirección administrativa del centro de Salud Santa María – 2018) y por tanto a un 95% de confianza podemos afirmar que la satisfacción de los asegurados se relaciona significativamente con la dirección administrativa.

**d.** Según la prueba Rho de Spearman por ser la Significancia asintótica bilateral (Sig.=0.000) menor al nivel de error máximo permisible ( $\alpha=0.05$ ), hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula (Ho: No Existe incidencia significativa de la

capacitación laboral en la dirección administrativa del Centro de Salud Santa María- 2018) y por tanto a un 99% de confianza podemos afirmar que la capacitación laboral se relaciona muy significativamente con la gestión administrativa del centro de Salud Santa María – 2018.

### **5.3 Recomendaciones**

- a. Observando los resultados positivos de este trabajo de investigación, se recomienda a futuros estudiantes interesados en este tema, ampliar el estudio a nivel regional y sucesivamente a nivel nacional e internacional.
- b. Otra recomendación es que el centro de salud aplique el resultado de este trabajo de investigación, para beneficio de los trabajadores, de los asegurados y el centro de salud, pues se comprobó que la capacitación laboral tiene una influencia positiva en la dirección administrativa.
- c. Realizar otras investigaciones referidos al fortalecimiento de las habilidades gerenciales, las relaciones laborales y a la satisfacción de los asegurados.

## CAPITULO VI

### FUENTES DE INFORMACION

#### 5.1 Fuentes Bibliográficas

Alegre, Luis; Berne Carmen; Galve Carmen. (2000). Fundamentos de Economía De La Empresa: Perspectiva Funcional. Editorial Ariel.

Beltrán, J.M. (2008). Indicadores de Gestión: Herramientas para lograr la competitividad. Colombia: 3R Editores.

Antón (2014) en su estudio sobre desarrollo Institucional y desempeño laboral del poder judicial en el periodo 2013, Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú

Cerruti y Santos (2012) en su estudio sobre plan de capacitación para mejorar las competencias laborales de los colaboradores de la notaria Cieza Urrelo de la ciudad de Trujillo, de la Universidad Privada Antenor Orrego.

Campos S. y Loza P. (2011) Incidencia De La Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo De La Ciudad De Ibarra.

Finch, J, y Freeman E. (1996). Administración, Pearson Educación.

Hurtado, D. (2008). Principios De Administración ITM. P. 47.

Lamb. C., HairJ., McDaniel C. (2006). Marketing. Octava Edición. Editorial Thomson Learning. Impreso en México.

Lau y Prado (2014) en su tesis el clima institucional y su relación con el desempeño laboral, Piura. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú

Mantilla (2013) en su tesis "Propuesta de implementación de un sistema de administración por procesos que permita una correcta aplicación de estándares de gestión en el desempeño de los directivos y docentes del Colegio Experimental Nocturno Gabriela Mistral"; Universidad Tecnológica Equinoccial.

Malisa (2012) en su investigación titulada el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Eléctrica Provincial otoPaxi. Universidad Técnica de Ambato.

Paredes y Reátegui (2017) en su estudio sobre Capacitación empresarial y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa American Metal S.A.C. del distrito de Calleria- Pucallpa, 2016

Sánchez y Martell (2013) en su estudio sobre plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo-2013, de la Universidad Privada Antenor Orrego

Uría (2011) realizó su investigación titulada el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Ándelas Cía. Ltda. De la ciudad de Ambato en el año 2011.

Ortega M. (2013) Los procesos administrativos y la gestión administrativa en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador.

## 5.2 Fuentes Electrónicas

Cifuentes A. (2012), Capacitación y desarrollo empresarial. Bogotá- Colombia.  
Recuperado de:  
[http://www.empleo.com/colombia/mundo\\_empresarial/capacitacion-y-desarrollo-empresarial-----/6585864](http://www.empleo.com/colombia/mundo_empresarial/capacitacion-y-desarrollo-empresarial-----/6585864)

Servicios Y Atención A Los Usuarios En El Año 2011. Propuesta Alternativa.  
Ibarra, Ecuador. Recuperado de:  
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>

Comba S. y Navarro M. (2013) Gestión Administrativa, Argentina. Recuperado de:  
[http://gestionadministrativaitfp.blogspot.pe/2013/06/origen-y-evolucion-de-la-gestion\\_1.html](http://gestionadministrativaitfp.blogspot.pe/2013/06/origen-y-evolucion-de-la-gestion_1.html)

Cuevas J. (2011). Conceptos de capacitación, entrenamiento y educación.  
Recuperado de: <http://psicologiayempresa.com/conceptos-de-capacitacion-entrenamiento-y-educacion.html>

Flores G. (2014). La capacitación en la empresa. México. Recuperado de:  
<http://www.gestiopolis.com/la-capacitacion-en-la-empresa/>

Griffin, R. (2011). Administración Cengage Learning Editores. D.F, México.  
Recuperado de: [https://es.wikipedia.org/wiki/Habilidades\\_gerenciales](https://es.wikipedia.org/wiki/Habilidades_gerenciales)

Godio, Julio (2001), Sociología del trabajo y política, Buenos Aires-Argentina;  
Editorial: Corregidor. Recuperado de:  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Relaciones\\_laborales](https://es.wikipedia.org/wiki/Relaciones_laborales)

Ortega M. (2013) Los procesos administrativos y la gestión administrativa en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnicas de Ambato. Ambato, Ecuador. Recuperado de:  
<http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/5>

## **ANEXOS**

**ANEXO 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA CAPACITACION LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA DIRECCION ADMINISTRATIVA DEL CENTRO DE SALUD SANTA MARIA-2018.**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENCIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
<p><b>Problema General.</b></p> <p>¿De qué manera la capacitación laboral incide en la dirección administrativa del Centro de Salud Santa María - 2018?</p> <p><b>Problemas Específicos.</b></p> <p>¿De qué manera el fortalecimiento de las habilidades gerenciales incide en la dirección administrativa del Centro de salud Santa Maria-2018?</p> <p>¿De qué manera las relaciones laborales inciden en la dirección administrativa del Centro de salud Santa María - 2018?</p>	<p><b>Objetivo General.</b></p> <p>Determinar la incidencia de la capacitación laboral en la dirección administrativa del Centro de Salud Santa María - 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos.</b></p> <p>Determinar la incidencia del fortalecimiento de las habilidades gerenciales en la dirección administrativa del centro de salud Santa María - 2018.</p> <p>Determinar la incidencia de las relaciones laborales en la dirección administrativa del centro de salud Santa María - 2018.</p> <p>Determinar la incidencia de la satisfacción de los usuarios en la dirección administrativa del</p>	<p><b>Hipótesis general.</b></p> <p>Existe incidencia significativa de la capacitación laboral en la dirección administrativa del Centro de Salud Santa María – 2018</p> <p><b>Hipótesis Específicos.</b></p> <p>Existe incidencia significativa en el fortalecimiento de las habilidades gerenciales en la dirección administrativa del Centro de Salud Santa María – 2018</p> <p>Existe incidencia significativa en las relaciones laborales en la dirección administrativa del Centro de Salud Santa María – 2018</p> <p>Existe incidencia significativa en la satisfacción de los usuarios en la dirección</p>	<p align="center"><b>Variable Independiente</b></p> <p align="center"><b>Capacitación laboral</b></p>	<p>Fortalecimiento de las habilidades gerenciales</p> <p>Relaciones laborales</p> <p>Satisfacción de los usuarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de Liderazgo</li> <li>• Manejo de Dirección</li> <li>• Manejo de Personal</li> <li>• Manejo iinterpersonal</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora competencias profesionales</li> <li>• Mejor Clima laboral</li> <li>• Centros Competitivos</li> <li>• Reducción del estrés laboral</li> <li>• Menos Ausentismo labora</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de Calidad</li> <li>• Cumplimiento con lo ofrecido</li> <li>• Brindar un buen servicio</li> <li>• Resolver quejas y reclamos</li> </ul>	<p><b>DISEÑO:</b> No experimental</p> <p><b>TIPO DE INVESTIGACION:</b> Descriptiva Correlacional</p> <p><b>TÉCNICA:</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario</p> <p><b>POBLACION:</b> 32 trabajadores del Centro de Salud Santa Maria-2018.</p>

<p>¿ De qué manera la satisfacción de los usuarios incide en la dirección administrativa del Centro de salud Santa María - 2018?</p>	<p>centro de salud Santa María - 2018.</p>	<p>administrativa del Centro de Salud Santa María – 2018.</p>	<p><b>Variable Dependiente</b></p> <p><b>Dirección Administrativa</b></p>	<p>Planeamiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visión y misión empresarial.</li> <li>• Decisión sobre formulación de objetivos.</li> <li>• Definición de procedimientos para alcanzarlos.</li> <li>• Programación de actividades.</li> </ul>	<p><b>ESTADISTICO DE PRUEBA:</b></p> <p>Estadístico de correlación Rho de Spearman</p>
<p>Organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura organizacional.</li> <li>• Obtener los recursos para alcanzar los objetivos.</li> <li>• Definir el perfil de los colaboradores.</li> <li>• Asignación de funciones en el centro de salud.</li> </ul>					
<p>Dirección</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación y motivación del personal.</li> <li>• Liderazgo del equipo.</li> <li>• Dirección hacia el logro de los objetivos.</li> </ul>					
<p>Control</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorear el logro de los objetivos.</li> <li>• Definición de estándares para medir el desempeño del personal.</li> </ul> <p>Corregir desviaciones y garantizar que se realice lo planeado.</p>					



## ANEXO 02 CUESTIONARIO

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión  
Facultad Ciencias Empresariales  
Escuela Profesional de Administración

### CUESTIONARIO SOBRE LA CAPACITACION LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA DIRECCION ADMINISTRATIVA DEL CENTRO DE SALUD SANTA MARIA-2018

La presente escala será utilizada para el trabajo de campo de la investigación de tesis de la UNJFSC, con el objetivo de determinar la relación de la capacitación laboral con la dirección administrativa del centro de salud Santa maria-2018. La Información que proporcione será manejada de manera confidencial.

Edad: \_\_\_\_\_

Género: M\_\_\_ F\_\_\_

Antigüedad en el Centro de Salud \_\_\_\_\_

Grado Académico \_\_\_\_\_

#### Instrucciones:

A continuación encontrará una serie de enunciados los cuales debe leer y marcar con una "X" la casilla que mejor represente su Respuesta.

#### VARIABLE INDEPENDIENTE: CAPACITACION LABORAL

Dimensión: Fortalecimiento de las habilidades gerenciales				
Indicador: Manejo de liderazgo				
Nº	Preguntas	Bueno	Regular	Deficiente
1	Ejerce liderazgo y gestiona el cambio en el centro de salud			
Indicador: Manejo de dirección				
2	Promueve la vivencia de los valores del centro de salud y un clima de confianza para el logro de las metas propuestas			
Indicador: Manejo de personal				
3	Determina las Condiciones para la evaluación y/o selección del personal			

<b>Indicador: Manejo interpersonal</b>				
4	Muestra una actitud emprendedora y motiva los cambios necesarios con tenacidad.			
<b>Dimensión: Relaciones laborales</b>				
<b>Indicador: Mejora competencias profesionales</b>				
5	Considera que la capacitación mejora las competencias profesionales			
<b>Indicador: Mejora clima laboral</b>				
6	La capacitación crea un mejor clima laboral			
<b>Indicador: Centros competitivos</b>				
7	La capacitación aumentar la competitividad			
<b>Indicador: Reducción del estrés laboral</b>				
8	La capacitación reduce el estrés laboral			
<b>Indicador: Menos ausentismo laboral</b>				
9	Está convencido que la capacitación disminuye el ausentismo laboral			
<b>Dimensión: Satisfacción de los usuarios</b>				
<b>Indicador: Servicios de calidad</b>				
10	El centro de salud ofrece servicio de calidad			
<b>Indicador: Cumplimiento con lo ofrecido</b>				
11	El usuario se siente satisfecho por el cumplimiento de lo ofrecido			
<b>Indicador: Brindar un buen servicio</b>				
12	El servicio que Brinda es de calidad			
<b>Indicador: Resolver quejas y reclamos</b>				
13	Resuelve las quejas y reclamos de sus usuarios en forma oportuna			

## VARIABLE DEPENDIENTE: GESTIOS ADMINISTRATIVA

<b>Dimensión: Planeamiento</b>				
<b>Indicador: Visión y misión empresarial</b>				
N°	Preguntas	Bueno	Regular	Deficiente
14	Tiene visible su visión y misión empresarial			
<b>Indicador: Decisión sobre formulación de objetivos</b>				
15	Los objetivos están bien formulados en CS			
<b>Indicador: Definición de procedimientos para alcanzarlos</b>				
16	Considera usted que los procedimientos administrativos están definidos adecuadamente para alcanzar los objetivos del CS			

<b>Indicador: Programación de actividades</b>				
17	La programación de actividades del CS está bien estructuradas			
<b>Dimensión: Organización</b>				
<b>Indicador: Estructura Organizacional</b>				
18	Usted está de acuerdo en la forma en la que esta establecidos su estructura organizacional			
<b>Indicador: Obtener los recursos para alcanzar los objetivos</b>				
19	Su empresa cuenta con los recursos suficientes para alcanzar los objetivos de la empresa			
<b>Indicador: Definir el perfil de los colaboradores</b>				
20	Cree usted que el perfil de los colaboradores está definido adecuadamente para el cumplimiento de las funciones.			
<b>Indicador: Asignación de funciones en la empresa</b>				
21	Cree usted que se asigna correctamente las funciones en la empresa.			
<b>Dimensión: Dirección</b>				
<b>Indicador: Comunicación y motivación del personal</b>				
22	Cree usted que la comunicación y motivación del personal están orientados al mejoramiento y productividad de su empresa			
<b>Indicador: Liderazgo del equipo</b>				
23	Considera usted que hay un buen liderazgo en el equipo de trabajo			
<b>Indicador: Dirección hacia el logro de los objetivos</b>				
24	Se están guiando adecuadamente hacia el logro de los objetivos planteados.			
<b>Dimensión Control</b>				
<b>Indicador: Monitorear el logro de los objetivos</b>				
25	Se aplican adecuadamente los procedimientos establecidos en la empresa			
<b>Indicador: Definición de estándares para medir el desempeño del personal</b>				
26	Considera usted que tiene un buen diseño de estándares para medir el desempeño de personal			
<b>Indicador: Corregir desviaciones y garantizar que se realice lo planteado</b>				
27	Las desviaciones se corrigen adecuadamente para asegurar que se realice lo planificado			