



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
Escuela de Posgrado

**Capacitación del trabajador y su incidencia en las competencias laborales de los
trabajadores de Boticas y Salud S.A.C., norte chico, 2018**

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud

Autora

Doris Florecin Mendizabal

Asesor

Dr. Daniel Alberto Oswaldo Valenzuela Narváez

Huacho – Perú

2025



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

Escuela de Posgrado Maestría en Gerencia de Servicios de Salud

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Floreacin Mendizabal, Doris	43374812	14-03-2025
DATOS DEL ASESOR:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Valenzuela Narváez, Daniel Alberto Oswaldo	15724937	0000-0001-8967-1684
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CODIGO ORCID
Dra. Vellón Flores, Viviana Inés	15596783	0000-0001-6611-7218
Dr. Marquez Valencia, Policarpo Diomedes	15759625	0000-0001-7697-5064
Dr. Bautista Juan De Dios, Rey Lelis	15596695	0000-0002-0463-5682

Doris Florecin Mendizabal 2024-070154

CAPACITACIÓN DEL TRABAJADOR Y SU INCIDENCIA EN LAS COMPETENCIAS LABORALES DE LOS TRABAJADORES DE BOT...

-  Quick Submit
-  Quick Submit
-  DIRECCION DE GESTION DE LA INVESTIGACION_Tesis Posgrado 2024

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:3070858069

Fecha de entrega

7 nov 2024, 2:27 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

7 nov 2024, 2:50 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

DORIS_FLORECIN_MENDIZABAL_TESIS_FINAL.pdf

Tamaño de archivo

1.6 MB

80 Páginas

20,125 Palabras

93,715 Caracteres



Página 2 of 86 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid:::1:3070858069

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 18%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 11%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

A mi compañero y amado Jhony Anaya por demostrarme tu amor, y apoyo, que han sido el cimiento de nuestro hogar. Esta tesis es un tributo a la colaboración, persistencia y aliciente en mis momentos de declividad a lo largo de este viaje académico. Gracias, por ser ese pilar de fortaleza y padre ejemplar para nuestros hijos. Tu presencia en mi vida es un regalo invaluable, y este logro es juntos, en equipo.

Doris Florecin Mendizabal.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mi amado compañero y padre de mis hijos Jhony Anaya por su apoyo incondicional. Tu incesante aliento y palabras motivantes han impulsado en mí, superar mis propios límites. Gracias por creer en mí y ser mi mejor aliado.

Doris Florecin Mendizabal.

ÍNDICE

DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	viii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación de la investigación	4
1.5 Delimitaciones del estudio	5
CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes de la investigación	6
2.1.1 Investigaciones internacionales	6
2.1.2 Investigaciones nacionales	7
2.2 Bases teóricas	8
2.3 Bases filosóficas	22
2.4 Definición de términos básicos	23
2.5 Hipótesis de investigación	25
2.5.1 Hipótesis general	25
2.5.2 Hipótesis específicas	25
2.6 Operacionalización de las variables	26
CAPÍTULO III	27
METODOLOGÍA	27
3.1 Diseño metodológico	27
3.2 Población y muestra	27
3.2.1 Población	27
3.2.2 Muestra	28
	ix

3.3	Técnicas de recolección de datos	28
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	28
CAPÍTULO IV		29
RESULTADOS		29
4.1	Análisis de resultados	29
4.2	Contrastación de hipótesis	40
CAPÍTULO V		45
DISCUSIÓN		45
5.1	Discusión de resultados	45
CAPÍTULO VI		49
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		49
6.1	Conclusiones	49
6.2	Recomendaciones	50
REFERENCIAS		52
7.1	Fuentes bibliográficas	52
7.2	Fuentes electrónicas	52
ANEXOS		55

RESUMEN

Tuvo como objetivo general establecer de qué manera la capacitación del trabajador incide en las competencias laborales de los trabajadores de Boticas y Salud S.A.C., Norte Chico, 2018. La presente investigación es de tipo básica, de nivel correlacional y diseño no experimental. La población fue 50 trabajadores. Se utilizó la encuesta. Respecto a los resultados, revelan que la mayoría de los trabajadores perciben la capacitación recibida como moderada (52.0%) o alta (46.0%); por otro lado, el 56.0% de los trabajadores presenta un nivel elevado de habilidades laborales, mientras que el 38.9% presenta un nivel moderado y el 6.0% presenta un nivel bajo. Se concluyó en una correlación positiva significativa entre la capacitación de los trabajadores y las habilidades laborales, con un coeficiente de 0.826 y un nivel de significancia (p-valor) de 0.000, lo cual es estadísticamente significativo; por lo que se afirma que la capacitación del trabajador incide significativamente en las competencias laborales de los trabajadores de Boticas y Salud S.A.C., Norte Chico, 2018.

Palabras clave: capacitación del trabajador, competencias laborales y Aprendizaje de la capacitación

ABSTRACT

The general objective was to establish how worker training affects the labor competencies of the workers of Boticas y Salud S.A.C., Norte Chico, 2018. This is a basic, correlational research with a non-experimental design. The population was 50 workers. The survey was used. Regarding the results, they reveal that most of the workers perceive the training received as moderate (52.0%) or high (46.0%); on the other hand, 56.0% of the workers present a high level of job skills, while 38.9% present a moderate level and 6.0% present a low level. A significant positive correlation was concluded between worker training and job skills, with a coefficient of 0.826 and a significance level (p-value) of 0.000, which is statistically significant; therefore, it is affirmed that worker training has a significant impact on the job skills of the workers of Boticas y Salud S.A.C., Norte Chico, 2018.

Keywords: worker training and labor competencies.

INTRODUCCIÓN

Los administradores deben procurar comprometerse y tomar conocimiento de los procesos de capacitación, con la finalidad de proponer propuestas innovadoras, un gran porcentaje de las pymes han creado la oficina de Recursos Humanos la que busca ser dinámicas. Los administradores buscan que se elabore un programa de capacitaciones por competencias laborales con la finalidad de elevar el nivel de ventas de la empresa, para lo cual se debe tener claro que las capacitaciones al personal son inversiones que se otorgan tomando en cuenta determinadas necesidades y que no se debe considerar como un gasto para la empresa.

Es por este motivo que la investigación tuvo como objetivo el establecer de qué manera la capacitación del trabajador incide en las competencias laborales de los trabajadores de Boticas y Salud S.A.C., Norte Chico, 2018.

El estudio se dividió en seis capítulos, donde el primero contiene el desarrollo problemático del estudio y la formulación de los problemas, el próximo capítulo contiene el marco teórico, para que en el tercero se pueda desarrollar la metodología, y así en el cuarto presentar los resultados, en los últimos capítulos se encuentran la discusión, conclusiones y sugerencias. Además, el estudio considera referencias y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Boticas & Salud es una cadena de Boticas líderes que se encargan de la protección de la salud y es distinguida por ofrecer a sus consumidores una buena atención y los mejores productos para el cuidado de su salud. Esta es una cadena nacional que se fundó en 1998 y pertenece al grupo Farmacéutico DECO inicio sus actividades en 1986 y que cuenta con varios establecimientos a nivel nacional.

Actualmente, se considera que “el ser humano es lo más valioso en una organización”, es un tema que cada vez se escucha más en la administración. Los administradores ya no sólo se encargan de dirigir al personal y designar las labores que realizaran, sino que hoy en día le interesa el punto de cómo elevar a un nivel más alto el potencial de sus trabajadores. Por lo que, es necesario que se investigue sobre las nuevas metodologías de capacitar a los empleados, ya que en ellos se encuentra el más alto valor de la empresa, de los productos y del servicio que se brinda. Por tal motivo, los administradores deben procurar comprometerse y tomar conocimiento de los procesos de capacitación, con la finalidad de proponer propuestas innovadoras, un gran porcentaje de las pymes han creado la oficina de Recursos Humanos la que busca ser dinámicas. Los administradores buscan que se elabore un programa de capacitaciones por competencias laborales con la finalidad de elevar el nivel de ventas de la empresa, para lo cual se debe tener claro que las capacitaciones al personal son inversiones que se otorgan tomando en cuenta determinadas necesidades y que no se debe considerar como un gasto para la empresa. Tomando en cuenta que Boticas & Salud es una empresa farmacéutica comercializadora por lo que las ventas es principal actividad y fuente para que esta empresa pueda existir y permanecer en el mercado.

En Boticas & Salud se han podido observar una serie de problemáticas relacionadas a las competencias laborales ya que el personal muestran una falta de interés del personal en cumplir con las disposiciones de la empresa que puede llevar a una falta y/o multas cuando tengamos una inspección del ente regulador la DIRESA – DIREMID; existe por parte de los trabajadores una falta de conocimiento, seguridad en entregar el producto correcto al cliente creando cruces , faltas y/o sobrantes , puede entregarse el producto erróneo creando malestar en el paciente , RAM(reacciones adversas al medicamento); falta de capacitación, aprendizaje, iniciativa para poder ofrecer los ofertas y promociones que le pueden generar un ingreso adicional, llegar a su cuota; falta de destreza , habilidad para conocer mejor los programas creando incomodidad en los clientes; así mismo, se observa una falta de identificación , temor , falta de actitud positiva; por otro lado observamos que existe una insatisfacción por parte del trabajador al no tener control sobre su ámbito laboral; sienten que algunas de las tareas que realizan les ocasiona dificultades para realizarlas con éxito; el personal presenta un bajo nivel de responsabilidad al cumplir con los objetivos establecidos por la empresa; no se percibe un vínculo de compromiso entre los trabajadores y la organización que se muestra en la insatisfacción de los clientes.

Respecto a la capacitación del trabajador también se ha identificado la carencia de atención de los gerentes de la Boticas & Salud ya que no han diseñado un plan de capacitaciones dirigido al personal que brinda el servicio de atención al cliente motivo por el cual se ha podido detectar que los directivos no se comprometen con la fuerza encargada de las ventas; no se brinda el financiamiento necesario para realizar los planes de capacitaciones; los trabajadores no están de acuerdo en emplear parte de su tiempo en capacitaciones; los empleados consideran que realizan su trabajo con éxito y no aceptan que se realicen cambios; se verificó que los trabajadores de Boticas & Salud no brinda una atención personalizada y amable; los clientes han manifestado que el tiempo de espera en la atención es demasiado.

En casi todas las empresas el personal es capacitado y orientado con relación a las políticas y procedimientos de desarrollo de la empresa. Considerando que el mercado es variado es necesario que se cambien las labores de ventas para elevar el porcentaje de ventas y tener claro hacia donde se dirigen las capacitaciones y que se desea reforzar.

Para que los directivos de Boticas & Salud reciban resultados positivos con respecto a la capacitación por competencias es necesario que no se deje en una sola capacitación, sino que se debe considerar realizar un programa de capacitaciones periódicas tomando en cuenta que al término de cada capacitación se debe realizar una evaluación, así como realizar un seguimiento constante para verificar que se esté aplicando lo aprendido y ver si los resultados son los esperados en cada uno de los trabajadores y en el área indicada, para poder justificar que el trabajo que se realizó en cada capacitación por competencias laborales.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera la capacitación del trabajador incide en las competencias laborales de los trabajadores de Boticas y Salud S.A.C., Norte Chico, 2018?

1.2.2 Problemas específicos

- a. ¿De qué manera la reacción de la capacitación incide en las competencias laborales de los trabajadores de Boticas y Salud S.A.C., Norte Chico, 2018?
- b. ¿De qué manera el aprendizaje de la capacitación influye en las competencias laborales de los trabajadores de Boticas y Salud S.A.C., Norte Chico, 2018?
- c. ¿De qué manera la transferencia de la capacitación incide en las competencias laborales de los trabajadores de Boticas y Salud S.A.C., Norte Chico, 2018?
- d. ¿De qué manera los resultados de la capacitación influyen en las competencias laborales de los trabajadores de Boticas y Salud S.A.C., Norte Chico, 2018?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer de qué manera la capacitación del trabajador incide en las competencias laborales de los trabajadores de Boticas y Salud S.A.C., Norte Chico, 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

- a. Establecer de qué manera la reacción de la capacitación incide en las competencias laborales de los trabajadores de Boticas y Salud S.A.C., Norte Chico, 2018.
- b. Establecer de qué manera el aprendizaje de la capacitación influye en las competencias laborales de los trabajadores de Boticas y Salud S.A.C., Norte Chico, 2018.
- c. Establecer de qué manera la transferencia de la capacitación incide en las competencias laborales de los trabajadores de Boticas y Salud S.A.C., Norte Chico, 2018.
- d. Establecer de qué manera los resultados de la capacitación influyen en las competencias laborales de los trabajadores de Boticas y Salud S.A.C., Norte Chico, 2018.

1.4 Justificación de la investigación

Justificación por su conveniencia: Porque la averiguación tiene por objeto tener conocimiento si las capacitaciones que se vienen brindando la empresa Boticas y Salud S.A.C. a su personal del norte chico incide en sus competencias laborales, constituyendo un asunto de gran interés para la empresa Boticas y Salud S.A.C.

Justificación teórica: Porque la presente averiguación se sustenta del empleado de diversas teorías que tiene sustento objetivo respecto al vínculo de los principales temas de investigación: Capacitación del trabajador y Competencias Laborales. Lo cual será de ayuda a entender los retos que confronta la empresa Boticas y Salud S.A.C. respecto a los temas en estudio.

Justificación Metodológica: La presente averiguación se justifica metodológicamente puesto que se basa en el empleo de instrumentos de recopilación de datos, que tendrán ratificación. Así mismo, es importante mencionar que está investigación será útil para futuros estudios sobre capacitación y competencias laborales.

Justificación práctica: El principal fin de la presente investigación es justificar sugerencias para dar solución a las problemáticas descritas en las problemáticas, las cuales están afectando a la empresa Boticas y Salud S.A.C.

Justificación social: La presente investigación tiene justificación social ya que será a beneficio de los trabajadores de la empresa Boticas y Salud S.A.C., puesto que, se pretende mejorar las competencias laborales e incrementar las capacitaciones, para poder entregar un mejor servicio a los clientes.

1.5 Delimitaciones del estudio

- Delimitación geográfica: empresa Boticas y Salud S.A.C., provincias de Huaura, Huaral y Barranca; del departamento de Lima.
- Delimitación temporal: año 2018.
- Delimitación social: trabajadores de la empresa Boticas y Salud S.A.C.
- Delimitación semántica: Capacitación del trabajador y Competencias laborales.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Huacón y Llanos (2021), “La capacitación, activo para alcanzar el desarrollo organizacional y del capital humano en las Instituciones públicas: coordinación zonal 5- zonal - Ecuador”, Revista Científica ECOCIENCIA. Samborondón. Ecuador. Su objetivo fue analizar la capacitación como activo, para el desarrollo del capital humano y la organización. Tuvo enfoque metodológico mixto, cualitativo y cuantitativo. La población fue 261 empleados. Utilizó la entrevista y encuesta. Los resultados señalan que el 57% ha recibido capacitación acorde a sus competencias, mientras que el 43% no. Se concluye que entre los funcionarios públicos existe descontento por no cumplir los planes de capacitación.

Agudelo (2021), “La capacitación como herramienta para mejorar la calidad de vida de los empleados de la ESAL: la situación de los trabajadores de la Corporación PCR”, Universidad Externado de Colombia. Cuenca. Colombia. Su objetivo fue establecer la incidencia del plan de capacitación en el mejoramiento de la calidad de vida. De tipo correlacional con enfoque cuantitativo. La población fue 350 funcionarios. Utilizó la encuesta. Los resultados arrojados demostraron que el 60% cree que la corporación con frecuencia le brinda capacitaciones, un 20% siempre las ofrece y el 10% cree que nunca o casi nunca lo hace. Se concluye que una alta incidencia del plan de capacitaciones en la calidad de vida de los trabajadores.

Casabuenas (2020), “Competencias laborales de instrucciones en relación con las prácticas evaluativas. Estudio de caso en tres sedes del SENA”, Universidad Pedagógica Nacional. Bogotá. Colombia. Su objetivo fue identificar las concepciones sobre competencias laborales y su relación con las prácticas

evaluativas. Es una investigación cuantitativa. Utilizó la encuesta. Los resultados arrojados demostraron que el 95% de los instructores se mostraron en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con las competencias significativas. Se concluye que se debe capacitar a los alumnos para trabajar en empresas como operarios en roles operativos, que puedan seguir instrucciones, aplicar normas y cumplir indicaciones de manuales y protocolos.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Ortiz (2018) “Competencia laboral y desempeño laboral en el personal del servicio de laboratorio clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016”, Universidad César Vallejo. Perú. La investigación tuvo como objetivo el determinar la relación que existe entre la competencia laboral y desempeño laboral. Es una investigación básica y correlacional. La población fue 79 trabajadores. La averiguación empleo la encuesta y el cuestionario. Y llegó a la conclusión de la existencia de relación entre trabajo en equipo y desempeño laboral en los colaboradores del nosocomio en investigación.

Bravo y Herrera (2017) “La capacitación del personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis, con el uso de la tecnología de información y comunicación, Huánuco - 2017”, Universidad nacional Hemilio Valdizán, Huánuco, Perú. Su objetivo fue describir las herramientas de la TIC para la capacitación. La investigación es tipo descriptivo. La población fue 114 personas. La muestra es 38 personas. La averiguación empleo la encuesta y el cuestionario. Los resultados demuestran que la entidad edil no crea y ni emplea tutoriales de vídeos con asuntos que tengan relación con el manejo municipal, el cual ayude a la constante actualización del personal administrativo.

Velazco (2017), “La competencia laboral y el clima organizacional de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud-Lima- 2015”, Universidad César Vallejo. Perú. Su objetivo fue determinar la relación que existe entre la competencia laboral y el clima organizacional. Es una investigación descriptivo correlacional. La población fue 60 colaboradores. La averiguación empleo la encuesta y el cuestionario. La averiguación llegó a la

conclusión de la existencia de una correlación entre los temas competencia laboral y clima organizacional del personal de la institución en estudio.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Variable Independiente: Capacitación de los trabajadores

2.2.1. 1. Definiciones

Según Alvarez y Ramírez (2022) se entiende como una acción diseñada para obtener conocimientos esenciales en el trabajo que potencien oportunidades, habilidades que favorezcan la comunicación entre empleados y procesos tecnológicos, y así lograr más productividad y ventajas.

Según Velásquez (2022) es un proceso organizado, intencionado y continuo cuyo objetivo es capacitar, formar e incorporar a los recursos humanos en las operaciones de la organización, mediante la transmisión de saberes, fortalecimiento de habilidades y actitudes requeridas.

Werther y Davis (2014) señalan que la capacitación es el progreso de las capacidades prácticas, funcional y administrativa de cada nivel trabajador.

2.2.1. 2. Dimensiones

Louffat (2012) señala que existe diferentes paradigmas acerca de la valorización de la capacitación, y el que ha tenido mayor notoriedad es Kirkpatrick. Donde lo categoriza en los siguientes niveles:

a. Nivel 1: Reacción

Maneja una evaluación de satisfacción de los que intervienen en el curso, es un nivel parcial de cada instruido respecto a la satisfacción del Syllabus (contenido del programa), con el rendimiento del instructor, el método empleado, con los elementos de organización del curso y de las características de la instrucción, el apoyo operativo adicional, entre otros.

b. Nivel 2: Aprendizaje

Maneja una evaluación en el instruido respecto a su nivel de provecho y crecimiento en aptitudes respecto a temas como sus saberes, sus destrezas y

posturas, y donde se organiza por niveles de intensidad de la competencia adquirida, de acuerdo a las carencias determinadas.

c. Nivel 3: Transferencia

Maneja una evaluación en el empleo de lo retenido, mejor dicho, se lograr practicarlo en el día a día, si se encuentran en el estado necesario, y que dicho aprendizaje no sea retenido para ellos mismos sino manifestarlo en las relaciones interpersonales, incluso en la posibilidad de ser difusores e instructores de lo retenido en pro de sus compañeros y de la institución.

d. Nivel 4: Resultado

Maneja una evaluación imparcial, a través de indicadores, donde señalan los resultados macro de eficiencia en pro de la institución, respecto a buenas características del bien o prestación brindado al consumidor, minimización de tiempo de producción, optimización del entorno laboral, entre otros.

2.2.1. 3. *Perspectiva táctica de la capacitación*

Bohlander, Snell y Morris (2018) señalan la importancia que es para los directivos no descuidarse de los objetivos y tácticas organizacionales cuyo objetivo es conducir la capacitación respecto a las mismas.

Por desgracia, existen defectos al determinar la relación dada entre fines tácticos y los programas de capacitación. En vez de ello, están dispuestos a realizar cualquier acción necesaria para lograr el objetivo. Como resultado, con frecuencia los programas de capacitación son guiados de forma inadecuada, así como la evaluación que se realiza, calificándolos como un despilfarro de dinero. Un programa de capacitación puede adoptarse por diferentes organizaciones, serán un potencial táctico para su organización.

Representa un verdadero desafío saber cuál es el mejor programa de capacitación para el personal debido a la actual condición de los negocios y las tecnologías que son cada vez más cambiantes. Un indicativo que los trabajadores requieran capacitación en el constante fracaso en productividad. De la misma manera, es un indicativo si se reciben constantes quejas de los clientes.

2.2.1. 4. *Objetivos de la capacitación*

Salazar et al. (2020) plantean los siguientes objetivos de la capacitación: que el personal posea los conocimientos necesarios para cumplir las diversas tareas que exigen el puesto y la organización. Conseguir que el personal perciba una intención definida de la organización para su desarrollo constante, en sus tareas presentes y en aquellas futuras posibles.

La formación puede servir como una herramienta eficaz de planificación y supervisión. Fomenta competencias en los empleados y los capacita para enfrentar labores presentes y venideras. Contribuye a disminuir costos de supervisión, desperdicios y accidentes industriales. Asimismo, contribuye a aumentar la productividad y calidad, que son metas valiosas de toda organización contemporánea. La formación a todos los niveles es una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la empresa.

Para organizar un proceso de capacitación, primero hay que verificar las necesidades formativas, contrastando lo que requiere un puesto con las habilidades del trabajador que lo ocupa. Este procedimiento intenta localizar las faltas y deficiencias medibles presentes. En este aspecto, la formación necesaria debe alinearse con los retos y problemas futuros de la organización.

2.2.1. 5. *Trascendencia de la capacitación en el personal*

Durán y Martínez (2020) mencionan que, la formación del personal humano valida la necesidad de las organizaciones de tener una fuerza laboral capacitada y eficiente. La obsolescencia es uno de los motivos por los que las instituciones se esfuerzan en capacitar a su personal, ya que así actualizan sus conocimientos con nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficacia.

La formación del talento humano en organizaciones y empresas es fundamental, ya que favorece el desarrollo personal y profesional de las personas y genera beneficios importantes para la empresa; por eso, adquirir nuevos conocimientos es crucial, pues el personal se vuelve más competitivo al aplicarlos en cada procedimiento. La formación sin duda potencia las habilidades y la

creatividad del personal; por ello es esencial gestionar correctamente los entrenamientos.

2.2.1. 6. Teoría de la formación y capacitación del talento humano

Espinoza et al. (2024) mencionan que el desarrollo y capacitación del talento humano son esenciales para el crecimiento individual y organizacional. Con el tiempo, han emergido múltiples teorías que explican la relevancia y efecto de estos procesos en el crecimiento de individuos en las organizaciones. En este ámbito, es importante analizar algunas teorías clave que respaldan el desarrollo y capacitación del talento humano. La teoría del capital humano, desarrollada por Gary Becker en los años 60, es fundamental en este ámbito.

La capacitación y formación de empleados incrementa el capital humano de la organización, mejorando así las habilidades, conocimientos y competencias de su personal. Becker sostiene que esta inversión ofrece ventajas tanto a los individuos, en oportunidades laborales y salarios más altos, como a las organizaciones, al mejorar su productividad y competitividad.

Una teoría importante es la del aprendizaje organizacional, que se enfoca en adquirir y transferir conocimientos en las organizaciones. Desde este punto de vista, la educación y el entrenamiento son elementos esenciales para fomentar el aprendizaje constante y el desarrollo de habilidades individuales y grupales. Se resalta la relevancia de establecer espacios laborales que promuevan la experimentación, la reflexión y el intercambio de saberes, facilitando así una cultura organizacional enfocada en el aprendizaje y la innovación.

Finalmente, la teoría de competencias se enfoca en identificar y desarrollar habilidades necesarias para un desempeño efectivo laboral. Esta teoría afirma que la educación y formación deben enfocarse en desarrollar habilidades concretas que sean pertinentes para las metas y requerimientos de la organización. Asimismo, se plantea el concepto de competencias esenciales, que hace referencia a las habilidades, conocimientos y actitudes fundamentales para el éxito en un puesto de trabajo o rol organizacional específico.

En resumen, las teorías del capital humano, aprendizaje organizacional y desarrollo de competencias ofrecen marcos conceptuales útiles para entender la

relevancia e impacto de la formación y capacitación del talento humano en las organizaciones. Estas teorías destacan la importancia de invertir en el desarrollo humano como recurso clave, fomentar el aprendizaje continuo y el intercambio de saberes, y cultivar competencias esenciales para el éxito personal y organizacional.

2.2.1. 7. Empleo de las TIC como recursos tecnológicos de capacitación

Durán y Martínez (2020) mencionan que hoy en día, la tecnología es casi esencial en todas las áreas de la ciencia, ya que en diversas actividades se convierte en un recurso que muchos profesionales emplean porque facilita el trabajo y elimina la barrera del tiempo. Desde que surgió el internet, se han transformado rápidamente sectores educativos, comerciales, sociales y de salud; muchas empresas actuales emplean la tecnología para lograr sus metas.

Incorporar nuevas tecnologías en el sector empresarial representa un desafío, ya que implica un proceso de significativos cambios, que demanda responsabilidad y compromiso. Sin lugar a dudas, la implementación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las organizaciones contribuye notablemente al control de actividades y favorece la toma de decisiones, convirtiéndose en un elemento clave para las empresas que buscan mantener su competitividad en el mercado.

Las tecnologías informáticas evolucionan de diversas formas, algunas más ordenadas que otras; por lo que requieren planes de capacitación, con gastos muy bajos. Las TIC favorecen el aprendizaje, ya que al proporcionar una vasta plataforma llena de información, sirven como estrategia de formación basada en un cuerpo de conocimientos para enfrentar los procesos educativos.

Las TIC son herramientas útiles para crear planes de capacitación en distintos sectores laborales, especialmente en países en desarrollo, donde su impacto se ha reflejado positivamente en la productividad empresarial; además de incrementar la productividad, también influyen en el crecimiento económico nacional.

2.2.1. 8. *Sistemas tradicionales de capacitación*

Werther y Davis (2014) manifiestan que los métodos convencionales se emplean cada vez más y lo que significa en el aprendizaje. Por tal motivo, existen métodos efectivos que manejan los principios del aprendizaje. Inclusive las leídas, discursos son métodos de gran valor ya que compensan muchos temas de procesos.

Capacitación de enseñanza acerca del cargo, la rápida enseñanza del cargo se genera a lo largo del horario laboral. Principalmente, se utiliza para instruir a los trabajadores administrativos sobre como desempeñarse en su puesto. La capacitación está a cargo del instructor, un jefe o colega. Se planifica y realiza adecuadamente, aunque, en gran parte su enfoque es la productividad más no en realizar un método adecuado de capacitación.

Podemos diferenciar varias etapas en este proceso. Primeramente, es necesario brindar al trabajador información detallada del cargo, su objeto y los frutos que se espera de éste, enfatizando la relevancia de la capacitación. Después, el instructor enseña el desempeño adecuado de las actividades del cargo. Es la forma donde el personal trasmite sus saberes del cargo.

Cambio de posición, cuya finalidad es facilitar a los trabajadores experiencias en diferentes cargos, varias organizaciones hacen posible que el nuevo personal incursiones en diferentes cargos. Asimismo, brindan diferentes funciones en la actividad diaria, dicha técnica es un apoyo a las organizaciones en los tiempos de licencia, faltas, dimisión, entre otros. Son principales ventajas de rotación la continua participación del personal y la accesibilidad que tiene para su cambio posición.

Conferencia y reuniones en línea, las conferencias dictadas por especialistas, presentaciones audiovisuales, filme, material multimedia, entre otros., tienen una dependencia en la comunicación y poco en temas de emulación e intervención activa. A menudo, dichas técnicas ayudan a ahorrar tiempo, de igual forma emplean medios: las demás tácticas pueden necesitar más tiempo y más presupuesto.

En varias organizaciones se ha generalizado mostrar material multimedia para eventos importantes, como el primer contacto con el personal ingresante, una

conversación de venta; los demás optan por filmes, grabaciones y presentadores expertos.

Capacitación fundamentada en la simulación en ciertos sitios particulares, a fin de que las instrucciones no obstaculicen las actividades rutinarias de la organización, ciertas organizaciones emplean ciertos particulares para llevar a cabo una simulación de las actividades reales.

Si se utiliza este método, se dispone de sitios particulares, constituidas de equipo semejante al empleado en las actividades, ya que esto ayuda a la transferencia, repetición e intervención notable, además de una buena organización de recursos y feedback.

Capacitación en área de pruebas, esta capacitación es una forma de capacitación grupal. Su objetivo son adecuados comportamientos para cargos a futuro. Dicha perspectiva es utilizada para optimizar las destrezas en vínculos humanos por medio de un adecuado entendimiento de sí mismo y de los demás individuos.

Dicha técnica propone distribuir vivencias y evaluar afectos, comportamientos, perspectivas y respuestas que esta vivencia provoca. La etapa se sustenta en la intervención, el feedback y la reiteración. Una tradicional modalidad para capacitar en área de pruebas plantea el constante desarrollo de captar afectos y posturas de los demás individuos.

Evaluación de las carencias, en el cual se determina las actuales dificultades organizacionales y los retos que confrontará.

Para tomar la decisión de qué perspectiva utilizar, el facilitador debe evaluar las carencias que requiere la capacitación. Dicha evaluación ayuda a contar con un pronóstico de las actuales dificultades y de los retos del entorno que se confrontará en el futuro.

El establecimiento de actividades es una de las más importantes perspectivas. En un inicio, los facilitadores evalúan las características de determinado cargo, para reconocer las más importantes actividades. Después, se realizan determinados planes para brindar capacitación requerida para concretarlo.

Otra perspectiva trata en hacer una encuesta entre candidatos a capacitación para determinar en las actividades que deben mejorar. El provecho de esta herramienta consiste en que los individuos a quienes se le brinda el programa consideran su importancia, por lo que tiene una postura más receptiva.

Las técnicas de evaluación global de facilitador y del instruido consisten en designar una técnica para captar puntos de vista de un conjunto de individuos acerca de un tema en específico.

Principio de adquisición de conocimientos, instrucción y desarrollo tienden a tener mayor efectividad conforme la herramienta seleccionada imparta un tema semejante con el método de adquisición de conocimiento de los intervinientes. Los principios de adquisición de conocimientos constituyen las guías del proceso fundamentándose en que los individuos aprenden de manera efectiva. En tanto se empleen adecuadamente estos principios, habrá mayor posibilidad de que sea efectividad la capacitación. Dichos principios son los siguientes.

- Intervención. Es más rápida y duradera la adquisición de conocimientos si el que aprende tiene la posibilidad de intervenir activamente en el aprendizaje.
- Reiteración, aun cuando no es considerada distractora, la reiteración puede permanecer en la memoria en niveles medios.
- Importancia, la adquisición de conocimientos adquiere relevancia solo si el instruido le resultado valioso.
- Transmisión, en tanto más concuerde el programa de adquisición de conocimientos con la demanda del cargo, mayor será el nivel de dominación y aprendizaje de actividades que implican.
- Feedback, es un medio educativo brinda un reporte de su avance. Al contar con ello, pueden ajustar su comportamiento y lograr un alto nivel en su curva de aprendizaje. La inexistencia del feedback, no es posible evaluar el avance del aprendiz, y que tampoco este último tome interés.

2.2.2. Variable dependiente: Competencias laborales

2.2.2.1. Definiciones

Según Quintero y Castro (2021) la competencia laboral es un conjunto de habilidades sociales, emocionales y cognitivas que permiten realizar adecuadamente un papel, actividad o tarea.

Según Mazacón, Paliz y Caicedo (2020) una persona competente tiene habilidades, conocimientos y destrezas que puede aplicar en diferentes contextos y entornos laborales.

Chiavenato (2015) lo conceptualiza como un conjunto de conocimientos y aptitudes que las personas utilizan de manera efectiva.

2.2.2.2. Dimensiones

Díaz (2016) citando a Saravia, el autor conceptualiza a las competencias laborales como un grupo de características internas y que integralmente funcionan como sustento para un buen desempeño en un entorno en particular. Sus dimensiones son:

a. Competencia científica

Es un grupo de teorías probadas y verificadas y observaciones naturales, que ayudan a la comprensión de un individuo a entender ciertas partes de la realidad, concebir su sentido y establecer posibilidades de intervención. (Conocimiento).

b. Competencia procedimental

Es un grupo de metodologías organizadas y en métodos naturales basados en la experiencia, las cuales ayudan a que el individuo actúe de manera correcta frente a ciertas partes de la realidad (conocimiento aplicado).

c. Competencia personal

Es un grupo de características que hacen posible al individuo a tener un panorama claro de la realidad y de lo verídico, a fin de estabilizar su rendimiento con los valores éticos tradicionales de impacto. (Conocimiento personal).

d. Competencia social

Es un grupo de características que ayudan al individuo a tener un adecuado vínculo respecto a su entorno colectivo y natural, en relación a los valores colectivos de convivencia entre individuos y el medio.

2.2.2.3. Evaluación del desempeño y competencias

Según Espinoza et al. (2024) el análisis del rendimiento y habilidades del personal es esencial en la administración de recursos humanos en toda organización. Este proceso consiste en evaluar y examinar el desempeño de los trabajadores frente a los objetivos y criterios establecidos, además de identificar las habilidades y competencias clave para triunfar en el puesto.

Una de las técnicas más utilizadas para medir el rendimiento del personal es la creación de indicadores clave de rendimiento (KPIs, en inglés). Estos indicadores son métricas que muestran cómo los empleados cumplen sus metas y aportan al éxito de la organización. Los KPIs pueden incluir distintas áreas de rendimiento, como la eficiencia, la calidad, la puntualidad, la satisfacción del cliente y otros aspectos relevantes para la organización.

Además de evaluar el rendimiento cuantitativo, es fundamental considerar las habilidades técnicas y blandas de los empleados. Las habilidades blandas, o interpersonales, son competencias vinculadas a la comunicación, trabajo en equipo, resolución de problemas y adaptación. En contraste, las habilidades técnicas implican el conocimiento y la experiencia necesarios para realizar funciones y tareas específicas del empleo. La valoración de estas competencias puede llevarse a cabo mediante técnicas como la observación directa, la autoevaluación y la retroalimentación de colegas y superiores.

La retroalimentación efectiva es un elemento fundamental en la evaluación del rendimiento y habilidades del personal. La retroalimentación brinda a los empleados datos importantes sobre su rendimiento, sectores a mejorar y habilidades, lo que les ayuda a modificar su conducta y optimizar su desempeño laboral. La retroalimentación eficaz debe ser concreta, puntual, positiva y enfocada en el crecimiento del empleado. Asimismo, debe ser un proceso de doble vía que impulse el diálogo abierto y la cooperación entre trabajadores y jefes.

La evaluación del rendimiento y las habilidades del personal es un proceso complicado que necesita enfoques y herramientas apropiadas. La detección de indicadores críticos de desempeño, la valoración de competencias blandas y técnicas, y la retroalimentación constructiva son elementos esenciales de este proceso que apoyan el desarrollo y avance de los empleados y de la organización en general.

2.2.2.4. *Evaluación por competencia laboral*

Ríos (2015) menciona que la valoración de las competencias en un trabajador comprende saber si está capacitado para cubrir la demanda del puesto laboral. Por tal razón, es clave emplear diversos métodos que ayudan a que asimile los conocimientos necesarios. Para ciertas ocasiones se hace necesario que contar con los puntos de vista de diferentes individuos para poder acceder a dicha información, para contar con una noción clara sobre la competencia y el rendimiento.

El sustento de las competencias se halla en saber realizar cierta actividad. El saber hacer está fundamentado en el desarrollo. Por ende, tendríamos que realizar una evaluación de sus competencias para saber si el individuo posee dichos conocimientos y que le hace falta para desarrollarlo de acuerdo a las necesidades.

Esto tiene como principal complejidad, la aplicación de métodos hacia las competencias que ayuden a conocer el nivel de logros, ciertas acciones del personal, y su efectividad o no en los aspectos que demanda la organización. Se necesita de un líder para identificar y seguir las competencias no observables en el personal.

Existe un continuo desenvolvimiento por parte de las organizaciones que condicionan su accionar en el entorno social, monetario, consumidor, competencia, entre otros. Desde allí, se recomienda una continua mejora de competencia en el personal.

Se podría definir que la evaluación por competencia es un ciclo organizado que ayuda a reconocer datos importantes que ayuden a corroborar si un individuo es aspirante o trabajador, es apto o no a realizar una acción basada en su capacidad de utilizar herramientas generales y determinadas para lograr lo propuesto.

De acuerdo con la OIT dicho ciclo se debe basar en las siguientes fases.

En primer lugar, se encuentra el reconocimiento, consiste en realizar acciones para mejorar la competencia del personal. Como fuente de reconocimiento podrían considerar entre otras:

- Características de puestos de trabajo.
- Logros de auditoría interna.
- Planificación táctica.
- Análisis por rendimiento.
- Legislación y normas.
- Quejas de los clientes.

La siguiente etapa de normalización que consiste a los cargos neutros de dichas carencias. Lo que conduce a la organización a generar acciones que impartan datos e instrucción adecuada, desarrollo de aptitudes y vivencias necesarias.

Las acciones que pueden emplearse para desarrollar competencias pueden ser las siguientes:

- Capacitación
- Entrenamiento en campo
- Estudio de casos
- Formación a través de cursos.
- Especialización.

Seguidamente la certificación se trata del empleo de diversas pruebas basadas en normas técnicas que ayudan a demostrar que la persona es la correcta o no para el puesto laboral. Es posible que el trabajador atravesase por una serie de pruebas para obtener el certificado.

La información básica de competencia se relaciona a las necesidades respecto al cargo, acción o puesto laboral.

2.2.2.5. Características de las competencias

Quintero y Castro (2021) mencionan que es un concepto que tiene múltiples dimensiones, ya que la actitud, el conocimiento y la habilidad no son elementos separados de la competencia, sino que interactúan o se combinan para generar características observables.

- Permanencia a lo largo del tiempo: resalta la habilidad de conservar las competencias a pesar de las transformaciones o variaciones; en otras palabras, un individuo puede modificar procesos o métodos de trabajo sin afectar su competencia.
- Para que sea competencia debe aplicarse: no basta tener habilidad y/o conocimiento si no se ponen en práctica en alguna tarea. Aplicar estos conocimientos es un deber, no una elección.
- La aplicación implica alcanzar el objetivo: al usar la competencia, los resultados son eficaces; si no lo son, se considera que no se posee dicha competencia. Así, la aplicabilidad garantiza su resultado efectivo.

2.2.2.6. Tipos de competencias

Quintero y Castro (2021) mencionan que Hay una variedad de competencias taxonómicas, organizadas según criterios de varios autores. CINTERFOR clasifica las competencias laborales esenciales según la Comisión del Secretario para Lograr Habilidades Necesarias (SCANS) para mejorar la eficacia empresarial.

Se clasifican en competencias básicas y competencias transversales. Las competencias básicas son las actitudes, destrezas y conocimientos fundamentales que permiten al ser humano realizar actividades cotidianas. Las competencias transversales destacan por ser habilidades que abarcan diversas dimensiones y son aplicables en cualquier entorno laboral. En resumen, se refiere a capacidades avanzadas que tiene una persona y su aplicación le ayuda a realizar tareas en un ambiente laboral.

- Habilidades básicas: leer, escribir, cálculos y matemáticas, comunicación y habilidad auditiva. Competencias analíticas: pensar de forma creativa, tomar decisiones, resolver problemas, organizar y procesar información visual y de

otro tipo, aprender y razonar. Rasgos personales: responsabilidad, autoestima, sociabilidad, administración personal, integridad y veracidad.

- Gestión de recursos: tiempo, dinero, materiales y personal, distribución. Interacciones humanas: cooperación, instruir a otros, atención al cliente, ejercer liderazgo, negociar y colaborar con diversas personas. Administración de datos: localizar y analizar información, estructurar y conservar sistemas de datos, interpretar y transmitir, utilizar ordenadores. Entendimiento sistémico: analizar relaciones complejas, comprender sistemas, evaluar y ajustar rendimiento, optimizar o crear sistemas. Control tecnológico: elegir tecnologías, implementar tecnologías en la labor, mantener y arreglar dispositivos.

2.2.2.7. Las competencias laborales que demandan las organizaciones

Chiavenato (2015) refiere que el cimiento en la gestión por competencia se sustenta de un programa organizado y hecho con el fin de determinar perfiles laborales que brinden una alta eficiencia y mejora del negocio, que reconozca las fortalezas y las carencias a corregir, en relación a indicativos cuantificables.

La finalidad de la gestión por competencia sustituye el común inventario de carencias de capacitación por una perspectiva de carencias de negocio y la manera que los individuos aportan a la empresa. Lo que es un cambio radical de perspectiva antigua por una futura. Las actuales competencias que demandan las organizaciones son las siguientes:

- Autogestión del aprendizaje: Es necesario que las personas aporten en todo, y para ello deben estar proclives al continuo aprendizaje. Lo que también implica a dejar viejos aprendizajes que no aportan a la empresa, para adquirir nuevas y necesarias. En otras palabras, significa adaptabilidad, asimilación y cambio.
- Diálogo y apoyo. En la antigüedad, un rendimiento adecuado era ejecutar las actividades reiterativamente y su evaluación se restringía a cada actividad. En la actualidad, con la adopción de equipos, la efectividad de la persona se relaciona más con sus destrezas en el diálogo y apoyo hacia los colegas. En otras palabras, la labor individual ahora es grupal.

- Creatividad cognitiva y resolución de dificultades. En la antigüedad, la gestión paternalista tenía el deber de solucionar dificultades para incrementar la eficiencia laboral. En la actualidad, se espera que las personas sean capaces de mejorar aspectos de su trabajo por lo que se requiere de individuos creativos, hábiles en el análisis y solución de problema.
- Desarrollar liderazgo: Es clave reconocer y desarrollar individuos hábiles en el liderazgo de una organización. En vez de emplear otros programas de instrucción para gerentes, las organizaciones desarrollan cursos individuales para desarrollar el liderazgo y el emprendimiento. Los líderes forman parte de organizaciones exitosas.
- La autogestión de la carrera: Debido al continuo cambio de las capacidades que exigen las organizaciones, los individuos tienen como deber estar en constante actualización y contar con las habilidades que demanda el actual mercado laboral.

2.3 Bases filosóficas

El avance de los patrones de Dirección del personal en los últimos años tiene como característica principal el cambio de paradigma en los trabajadores, que asume el rol de recursos en lugar de costo, y la agregación táctica de sus funciones, que nace como un enfoque actual de naturaleza multidisciplinar, que enfatiza la relevancia táctica del personal como una generadora de ventajas competitivas. Hoy en día el rol principal que tiene el manejo del personal se encuentra en la gestión por competencias.

En el siglo pasado, por los años setenta, en gran cantidad de naciones desarrolladas surgieron actividades encaminadas a la mejora del rendimiento del personal, enfatizando los procesos de instrucción y formación basado en el empleo de la perspectiva por competencias. La puesta en marcha de esto a generado conjeturas y diferentes palabras sobre competencia laboral, por la importancia que tiene hoy en día es necesario evaluar las diversas perspectivas sobre la polémica que se tiene

2.4 Definición de términos básicos

Capacitación de los trabajadores

La capacitación es el progreso de las capacidades prácticas, funcional y administrativa de cada nivel trabajador (Werther y Davis, 2014).

Reacción de la capacitación

Maneja una evaluación de satisfacción de los que intervienen en el curso, es un nivel parcial de cada instruido respecto a la satisfacción del Syllabus (contenido del programa), con el rendimiento del instructor, el método empleado, con los elementos de organización del curso y de las características de la instrucción, el apoyo operativo adicional, entre otros (Louffat, 2012).

Aprendizaje de la capacitación

Maneja una evaluación en el instruido respecto a su nivel de provecho y crecimiento en aptitudes respecto a temas como sus saberes, sus destrezas y posturas, y donde se organiza por niveles de intensidad de la competencia adquirida, de acuerdo a las carencias determinadas (Louffat, 2012).

Transferencia de la capacitación

Maneja una evaluación en el empleo de lo retenido, mejor dicho, se lograr practicarlo en el día a día, si se encuentran en el estado necesario, y que dicho aprendizaje no sea retenido para ellos mismos sino manifestarlo en las relaciones interpersonales, incluso en la posibilidad de ser difusores e instructores de lo retenido en pro de sus compañeros y de la institución (Louffat, 2012).

Resultado de la capacitación

Maneja una evaluación imparcial, a través de indicadores, donde señalan los resultados macro de eficiencia en pro de la institución, respecto a buenas características del bien o prestación brindado al consumidor, minimización de tiempo de producción, optimización del entorno laboral, entre otros. (Louffat, 2012).

Rentabilidad de la capacitación

Consiste en medir en el aspecto económico y financiero a través de valores monetarios respecto a las entradas y egresos – costos, los efectos dados en los niveles 3 y 4 explicados con anterioridad, tiene por fin demostrar si fue provechoso después

de haber dedicado cuantificando efectividad y productividad de programas de capacitación en la institución (Louffat, 2012).

Competencias laborales

Las competencias laborales es el conjunto de conocimientos y aptitudes que las personas utilizan de manera efectiva (Chiavenato, 2015).

Competencia científica

Es un grupo de teorías probadas y verificadas y observaciones naturales, que ayudan a la comprensión de un individuo a entender ciertas partes de la realidad, concebir su sentido y establecer posibilidades de intervención (Díaz, 2016).

Competencia procedimental

Es un grupo de metodologías organizadas y en métodos naturales basados en la experiencia, las cuales ayudan a que el individuo actúe de manera correcta frente a ciertas partes de la realidad (Díaz, 2016).

Competencia personal

Es un grupo de características que hacen posible al individuo a tener un panorama claro de la realidad y de lo verídico, a fin de estabilizar su rendimiento con los valores éticos tradicionales de impacto (Díaz, 2016).

Competencia social

Es un grupo de características que ayudan al individuo a tener un adecuado vínculo respecto a su entorno colectivo y natural, en relación a los valores colectivos de convivencia entre individuos y el medio (Díaz, 2016).

Boticas

Son lugares contemporáneos que brindan una cartera de productos relacionados a la salud, comprenden productos con receta y sin necesidad de prescripción (Alarcon & De La Cruz, 2018).

Salud

Es un equilibrio saludable de las funciones biológicas del ser humano, así como la necesaria y estrecha conexión del individuo con su entorno y el mundo que lo rodea (Hurtado, Losardo, & Bianchi, 2021).

S.A.C.

Es aquella formada por un pequeño grupo de 2 a 20 personas, que se conocen entre sí y pueden ser físicas o jurídicas, y cuyos derechos son de familiares (Gestión, 2019).

Boticas y Salud S.A.C.

Boticas y Salud es una empresa peruana de farmacias fundada en 1998, perteneciente al Grupo Farmacéutico Deco, destacado entre las 250 principales empresas del país. Fue establecida con el objetivo de ofrecer a las familias peruanas un lugar confiable para adquirir productos farmacéuticos y de cuidado personal de excelente calidad, legalmente obtenidos y a precios equitativos (boticasysalud.com).

Norte chico

El Norte Chico es la región del departamento de Lima situada al norte de la ciudad capital, abarcando las provincias de Huaura, Oyón, Cajatambo, Barranca y Huaral

Fuente especificada no válida..

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

La capacitación del trabajador incide significativamente en las competencias laborales de los trabajadores de Boticas y Salud S.A.C., Norte Chico, 2018.

2.5.2 Hipótesis específicas

- a. La reacción de la capacitación incide significativamente en las competencias laborales de los trabajadores de Boticas y Salud S.A.C., Norte Chico, 2018.
- b. El aprendizaje de la capacitación influye significativamente en las competencias laborales de los trabajadores de Boticas y Salud S.A.C., Norte Chico, 2018.
- c. La transferencia de la capacitación incide significativamente en las competencias laborales de los trabajadores de Boticas y Salud S.A.C., Norte Chico, 2018.
- d. Los resultados de la capacitación influyen significativamente en las competencias laborales de los trabajadores de Boticas y Salud S.A.C., Norte Chico, 2018.

2.6 Operacionalización de las variables

Variable I.	Dimensiones	Indicadores
CAPACITACIÓN DE LOS TRABAJADORES	<i>Reacción de la capacitación</i>	- Contenidos del programa. - Desempeño del capacitador. - Metodología aplicada. - Aspectos logísticos del curso. - Soporte administrativo auxiliar.
	<i>Aprendizaje de la capacitación</i>	- Conocimientos adquiridos. - Habilidades adquiridas. - Actitudes adquiridas.
	<i>Transferencia de la capacitación</i>	- Impactos en beneficio institucional. - Aumento de la calidad. - Reducción de tiempos. - Clima laboral.
	<i>Resultado de la capacitación</i>	- Eficacia. - Eficiencia.

Fuente: Louffat (2012).

Variable D.	Dimensiones	Indicadores
COMPETENCIAS LABORALES	<i>Competencia científica</i>	- Comprensión. - Interpretación. - Actualización.
	<i>Competencia procedimental</i>	- Demostración. - Criterios procedimentales. - Instrumentales. - Actividad Laboral.
	<i>Competencia personal</i>	- Aprendizaje constante. - Regulación del desempeño. - Reconocimiento personal.
	<i>Competencia social</i>	- Respeto. - Tolerancia. - Relaciones interpersonales.

Fuente: Diaz (2016).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

Básica sabiendo que se tuvo que buscar teorías que expliquen la realidad (Díaz et al., 2013).

3.1.2 Nivel de investigación

Correlacional sabiendo que se pudo explicar la relación entre variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.1.3 Diseño de investigación

No experimental sabiendo que se pudo dar con el objetivo de la investigación sin tener realizar manipulación alguna de las variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.1.4 Enfoque de investigación

Cuantitativo pues los resultados muestran datos estadísticos (Muñoz, 2011).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Estuvo representada por 50 trabajadores de la empresa Boticas y Salud S.A.C. ubicadas en el Norte Chico (Huacho, Huaral y Barranca).

3.2.2 Muestra

No se calculó.

3.3 Técnicas de recolección de datos

La técnica desarrollada fue la encuesta. El instrumento evaluó la capacitación de los trabajadores y competencias laborales. Fue respondido por los trabajadores de la empresa Boticas y Salud S.A.C. ubicadas en el Norte Chico.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Se procedió con la normalidad de Kolmogorov – Smirnov, el cual ayudó a reconocer la utilización del Rho de Spearman.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

A. Análisis descriptivo de la capacitación del trabajador

Tabla 1

Distribución de frecuencia de la Reacción de la capacitación y sus indicadores

	Alta		Moderada		Baja	
	f	%	f	%	f	%
Reacción de la capacitación	23	46.0%	23	46.0%	4	8.0%
Satisfacción con los contenidos del programa.	25	50.0%	6	12.0%	19	38.0%
Satisfacción con el desempeño del capacitador.	21	42.0%	8	16.0%	21	42.0%
Satisfacción con la metodología aplicada.	21	42.0%	8	16.0%	21	42.0%
Satisfacción con los aspectos logísticos del curso.	24	48.0%	7	14.0%	19	38.0%
Satisfacción con el soporte administrativo auxiliar.	22	44.0%	11	22.0%	17	34.0%

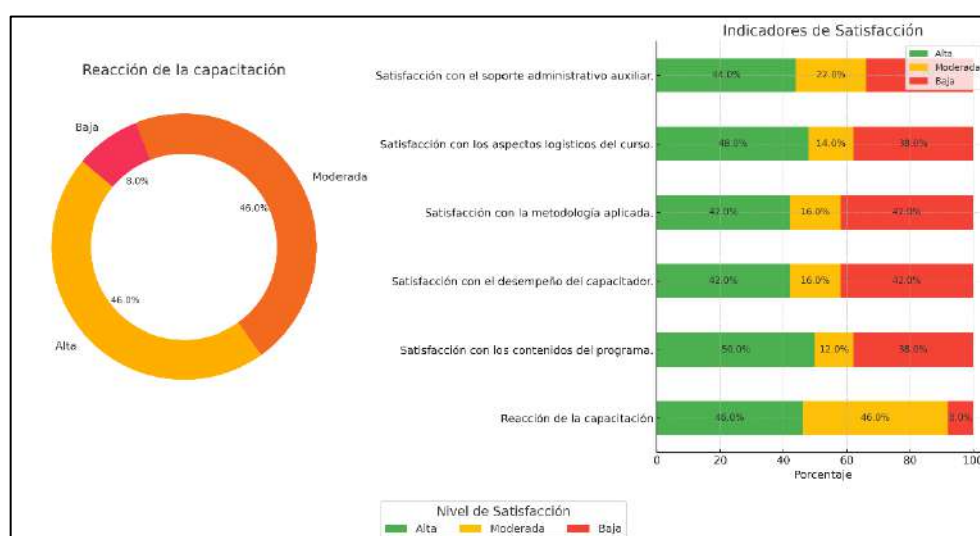


Figura 1. Reacción de la capacitación y sus indicadores.

La Tabla 1 ilustra la distribución de la frecuencia de respuesta a la capacitación y sus indicadores entre los trabajadores de Boticas y Salud. La respuesta general a la capacitación

se distribuye equitativa entre las categorías Alta y Moderada, con un 46.0% de las respuestas en cada una, mientras que solo un 8.0% considera baja la reacción. En relación a los indicadores específicos, la satisfacción con los contenidos del programa ostenta un 50.0% de respuestas altas, un 12.0% moderado y un 38.0% de bajas. La satisfacción del desempeño del capacitador se encuentra dividida en categorías de alta y baja, con un 42.0% en cada categoría y un 16.0% en respuestas moderadas. La satisfacción mediante la metodología aplicada también se distribuye entre alta y baja, con un 42.0% cada una, y un 16.0% de satisfacción moderada. Los factores logísticos del curso reciben un 48,0% de alta satisfacción, un 14,0% moderada y un 38.0% baja. En última instancia, la satisfacción con el soporte administrativo auxiliar presenta un 44.0% de respuestas elevadas, un 22.0% moderado y un 34.0% de bajas.

Tabla 2

Distribución de frecuencia del aprendizaje de la capacitación y sus indicadores

	Alta		Moderada		Baja	
	f	%	f	%	f	%
Aprendizaje de la capacitación	21	42.0%	24	48.0%	5	10.0%
Conocimientos adquiridos en la capacitación.	22	44.0%	8	16.0%	20	40.0%
Habilidades adquiridas en la capacitación.	20	40.0%	7	14.0%	23	46.0%
Actitudes adquiridas en la capacitación.	23	46.0%	13	26.0%	14	28.0%

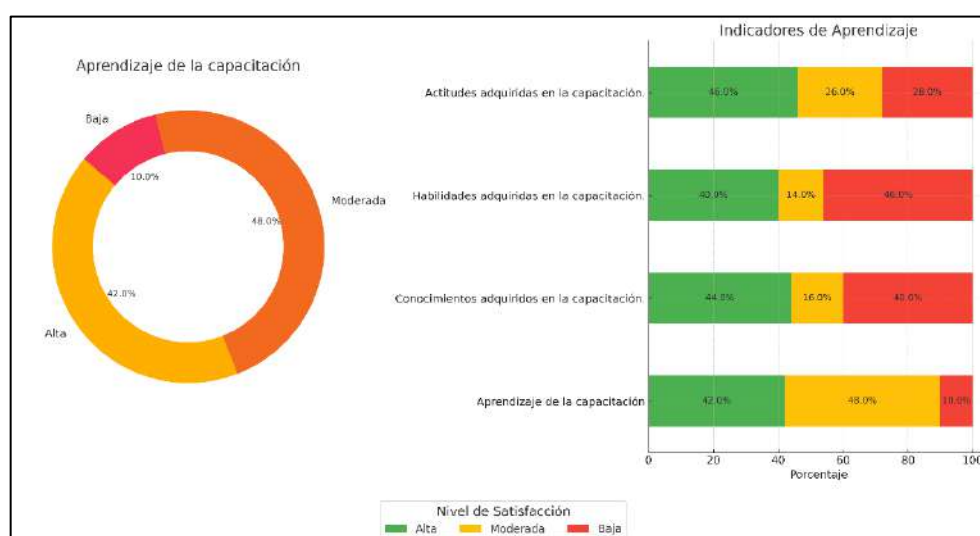


Figura 2. Aprendizaje de la capacitación y sus indicadores.

La Tabla 2 ilustra la distribución de la frecuencia del aprendizaje de la capacitación y sus indicadores entre los trabajadores de Boticas y Salud S.A.C. El aprendizaje general de la

capacitación se distribuye en un 42.0% de respuestas elevadas, un 48.0% moderado y un 10.0% baja. En relación a los indicadores específicos, los conocimientos adquiridos durante la capacitación presentan un 44.0% de respuestas elevadas, un 16.0% moderado y un 40.0% bajas. Las aptitudes adquiridas en el proceso de capacitación presentan un porcentaje del 40.0% de respuestas elevadas, un 14.0% moderado y un 46.0% de bajas. Las conductas adquiridas durante la capacitación evidencian un 46.0% de respuestas elevadas, un 26.0% moderado y un 28.0% baja.

Tabla 3

Distribución de frecuencia de la transferencia de la capacitación y sus indicadores

	Alta		Moderada		Baja	
	f	%	f	%	f	%
Transferencia de la capacitación	23	46.0%	23	46.0%	4	8.0%
Efectos o impactos macro de productividad en beneficio institucional.	22	44.0%	10	20.0%	18	36.0%
Aumento de la calidad del servicio ofrecido.	23	46.0%	8	16.0%	19	38.0%
Reducción de tiempos al atender al cliente.	23	46.0%	12	24.0%	15	30.0%

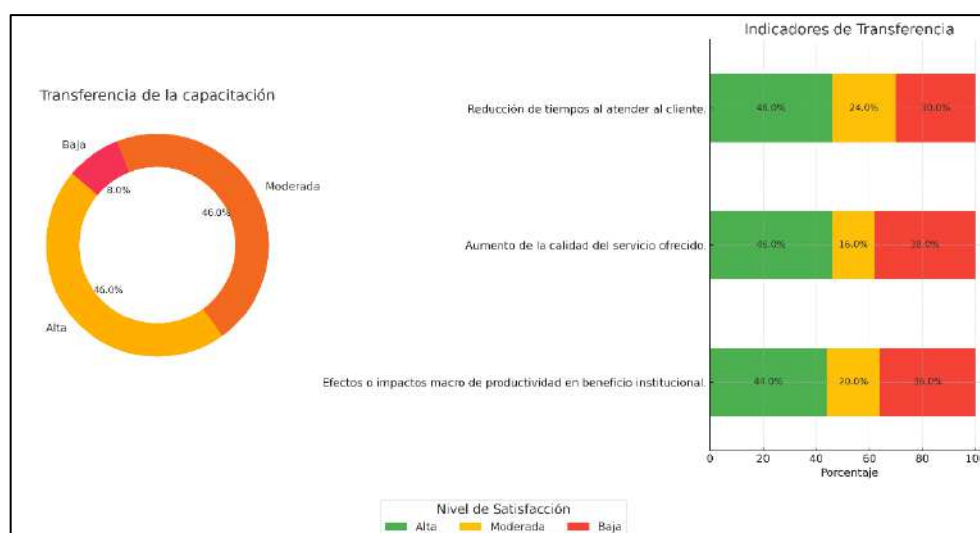


Figura 3. Transferencia de la capacitación y sus indicadores.

La Tabla 3 muestra la distribución de la frecuencia de la transferencia de capacitación y sus indicadores entre los trabajadores de boticas y salud. La transferencia general de la formación se divide de manera equitativa entre las categorías Alta y Moderada, con un 46.0% de respuestas en cada una, mientras que solo un 8.0% considera baja la transferencia. En relación a los indicadores específicos, los efectos o impactos macro de la productividad en

el beneficio institucional tienen un 44.0% de respuestas elevadas, un 20.0% moderado y un 36.0% baja. El incremento en la calidad del servicio prestado evidencia un 46.0% de respuestas altas, un 16.0% moderado y un 38.0% de bajas respuestas. La disminución de los plazos de atención al cliente evidencia un 46.0% de respuestas elevadas, un 24.0% moderado y un 30.0% de bajas. Estos resultados muestran una variabilidad en la percepción de la transferencia de capacitación, lo que requiere ajustar y mejorar los programas de capacitación para asegurar una mayor efectividad en términos de productividad institucional (44.0% alta, 20.0% moderada, 36.0% baja), calidad del servicio (46.0% alta, 16.0% moderada, 38.0% baja) y eficiencia en la atención al cliente (46.0% alta, 24.0% moderada, 30.0% baja) entre los empleados de Boticas y Salud S.A.C.

Tabla 4

Distribución de frecuencia del resultado de la capacitación y sus indicadores

	Alta		Moderada		Baja	
	f	%	f	%	f	%
Resultado de la capacitación	23	46.0%	21	42.0%	6	12.0%
Mejora de clima laboral.	23	46.0%	7	14.0%	20	40.0%
Eficacia de los programas de capacitación.	20	40.0%	8	16.0%	22	44.0%
Eficiencia de los programas de capacitación.	27	54.0%	8	16.0%	15	30.0%

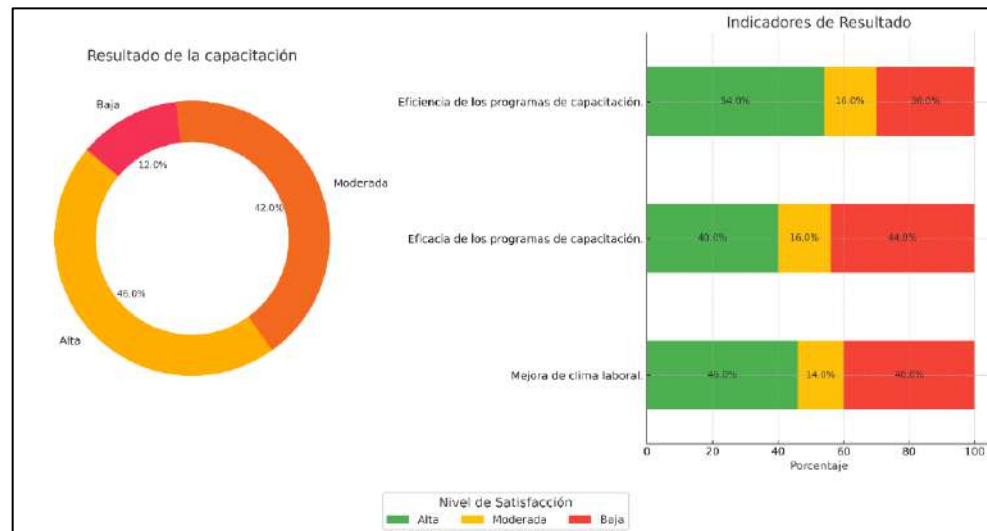


Figura 4. Resultado de la capacitación y sus indicadores.

La Tabla 4 presenta la distribución de frecuencia del resultado de la capacitación y sus indicadores entre los trabajadores de boticas y salud. El resultado general de la capacitación se distribuye en un 46,0% de respuestas elevadas, un 42.0% moderado y un 12.0% baja. En

lo que respecta a los indicadores específicos, la mejora del clima laboral presenta un 46,0% de respuestas altas, un 14.0% moderadas y un 40.0% bajas. La eficacia de los programas de capacitación comprende un 40.0% de respuestas elevadas, un 16.0% moderado y un 44.0% de bajas. Los programas de capacitación presentan un 54.0% de respuestas altas, un 16.0% moderadas y un 30.0% bajas. Estos resultados muestran una variabilidad en la percepción del resultado de la capacitación, lo que requiere ajustar y mejorar los programas de capacitación para asegurar una mayor eficacia en términos de mejora del clima laboral (46.0% alta, 14.0% moderada, 40.0% baja), eficacia (40.0% alta, 16.0% moderada, 44,0% baja) y eficiencia (54.0% alta, 16.0% moderada, 30.0% baja) entre los empleados de Boticas y Salud S.A.C.

Tabla 5
Distribución de frecuencias de la Capacitación de los trabajadores

		f	%
Válido	Alta	23	46.0
	Moderada	26	52.0
	Baja	1	2.0
	Total	50	100.0

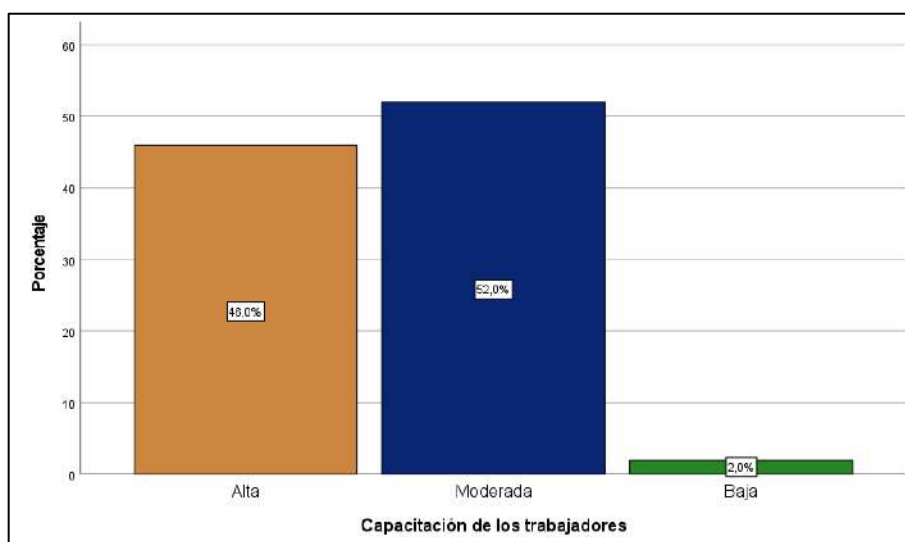


Figura 5. Capacitación de los trabajadores.

La Tabla 5 presenta la distribución de frecuencia de la capacitación de los trabajadores de Boticas y Salud. Como resultado, en un nivel Alto representa el 46,0%, en un nivel moderado con 52.0% y en un nivel baja con 2.0%. Los resultados obtenidos revelan que la mayoría de

los trabajadores perciben la capacitación recibida como moderada (52.0%) o alta (46.0%), lo que sugiere una evaluación generalmente positiva de los programas de capacitación. No obstante, la presencia de un 2.0% de respuestas que califican la capacitación como baja sugiere que hay un reducido grupo de trabajadores que no están satisfechos con los programas actuales. Esto resalta la necesidad de revisar y ajustar ciertos aspectos de la capacitación para asegurar que todos los empleados reciban una formación de alta calidad y maximizar así la efectividad y satisfacción general, lo que contribuye a un mejor desempeño laboral y una mayor competitividad organizacional.

B. Análisis descriptivo de las competencias laborales

Tabla 6

Distribución de frecuencias de la competencia científica y sus indicadores

	Alta		Moderada		Baja	
	f	%	f	%	f	%
Competencia científica	23	46.0%	23	46.0%	4	8.0%
Comprensión.	21	42.0%	11	22.0%	18	36.0%
Interpretación.	20	40.0%	7	14.0%	23	46.0%
Actualización.	27	54.0%	11	22.0%	12	24.0%

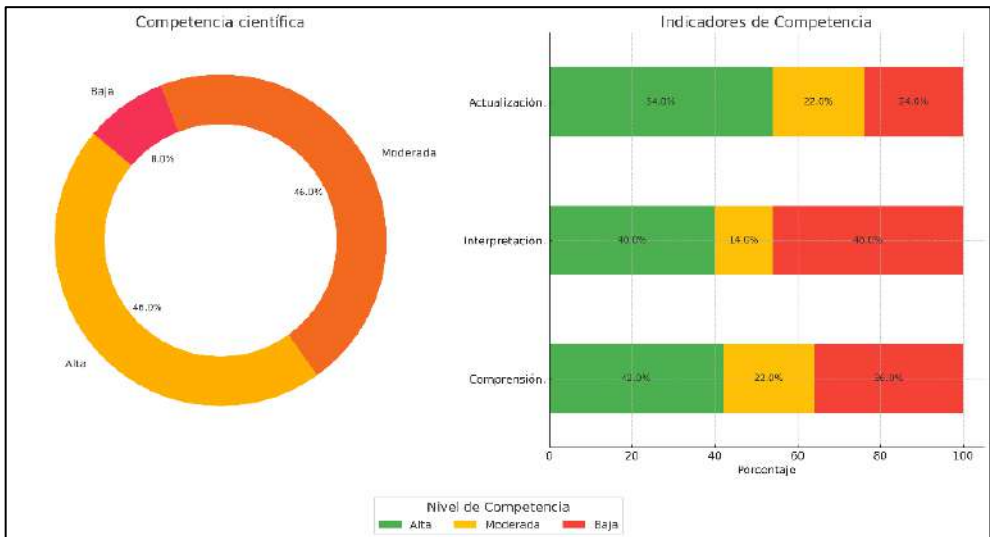


Figura 6. Competencia científica y sus indicadores.

La Tabla 6 presenta la distribución de frecuencias de la competencia científica y sus indicadores entre los trabajadores de Boticas y Salud S.A.C. La competencia científica se distribuye de la siguiente forma: el 46,0% de los trabajadores reporta un nivel alto, el 46,0%

un nivel moderado y el 8.0% un nivel bajo. Al analizar los indicadores específicos, se aprecia que la comprensión tiene un 42.0% de nivel alto, un 22.0% moderado y un 36.0% bajo. La interpretación se encuentra en un 40.0% de nivel alto, un 14.0% moderado y un 46.0% bajo. Finalmente, se presenta un 54.0% de nivel alto, un 22.0% moderado y un 24.0% bajo. Estos resultados evidencian una variabilidad en la percepción de las habilidades científicas de los trabajadores. Más de la mitad de los trabajadores percibe una alta competencia en términos de actualización con un 54.0%, mientras que existe una percepción significativa de baja competencia en interpretación con un 46.0% y comprensión con un 36.0%. La proporción equilibrada de niveles alto y moderado en la competencia científica general, con un 46,0%, indica una valoración mixta sobre el desarrollo de estas competencias.

Tabla 7

Distribución de frecuencias de la competencia procedimental y sus indicadores

	Alta		Moderada		Baja	
	f	%	f	%	f	%
Competencia procedimental	26	52.0%	18	36.0%	6	12.0%
Demostración.	19	38.0%	8	16.0%	23	46.0%
Criterios procedimentales.	24	48.0%	7	14.0%	19	38.0%
Instrumentales.	25	50.0%	6	12.0%	19	38.0%
Actividad Laboral	22	44.0%	12	24.0%	16	32.0%

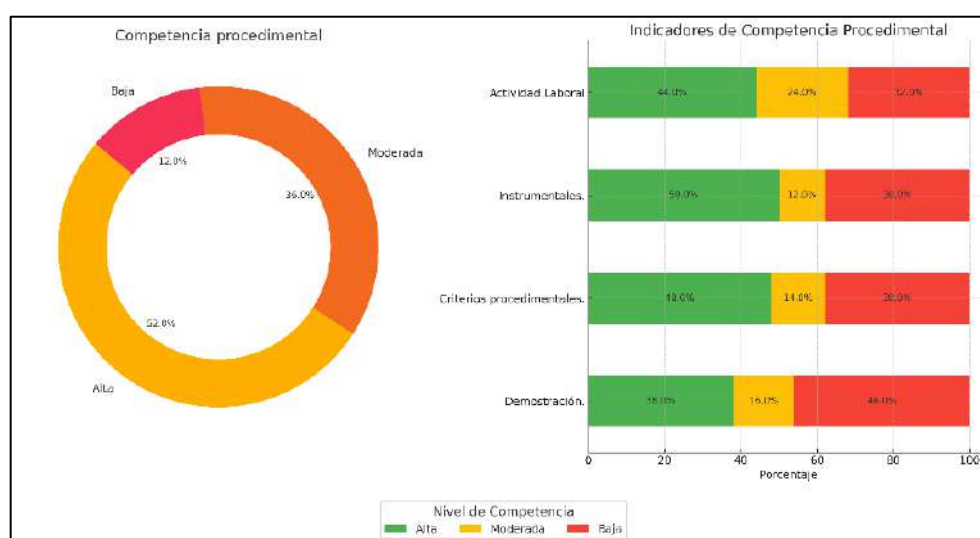


Figura 7. Competencia procedimental y sus indicadores.

La Tabla 7 presenta la distribución de frecuencias de la competencia procedimental y sus indicadores entre los trabajadores de Boticas y Salud. El 52.0% de los trabajadores presentan

un nivel alto, el 36 % un nivel moderado y el 12.0% un nivel bajo. Analizando los indicadores específicos, se observa que la demostración cuenta con un 38.0% de nivel alto, un 16.0% moderado y un 46.0% bajo. Los criterios procedimentales se presentan en un 48,0% de nivel alto, un 14.0% moderado y un 38.0% bajo. Los instrumentos poseen un nivel de nivel elevado, un 12.0% moderado y un 38.0% bajo. La actividad laboral exhibe un 44.0% de nivel alto, un 24.0% moderado y un 32.0% bajo. Los resultados obtenidos evidencian una variabilidad en la percepción de las habilidades procedimentales de los trabajadores. A pesar de que una proporción significativa de los trabajadores experimenta una elevada competencia en cuanto a criterios procedimentales y uso de instrumentos, con un 48.0% y 50.0%, existe una percepción significativa de baja competencia en la demostración, con un 46.0%. La proporción de niveles alto y moderado en la competencia procedimental general, con un 52.0% y 36,0% respectivamente, representa una evaluación positiva, aunque mixta sobre el desarrollo de estas competencias.

Tabla 8

Distribución de frecuencias de la competencia personal y sus indicadores

	Alta		Moderada		Baja	
	f	%	f	%	f	%
Competencia personal	24	48.0%	21	42.0%	5	10.0%
Aprendizaje constante.	22	44.0%	7	14.0%	21	42.0%
Regulación del desempeño.	24	48.0%	7	14.0%	19	38.0%
Reconocimiento personal	23	46.0%	11	22.0%	16	32.0%

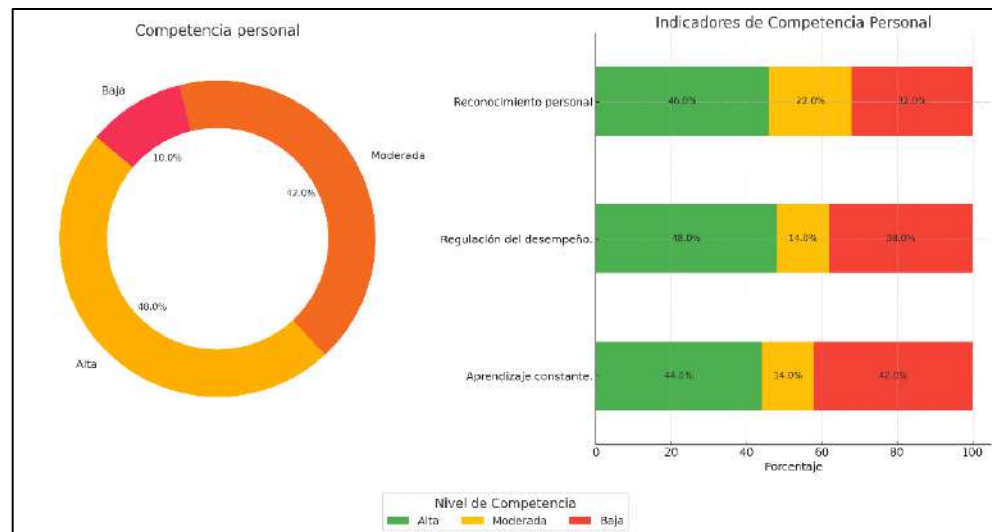


Figura 8. Competencia personal y sus indicadores.

La Tabla 8 presenta la distribución de frecuencias de competencia personal y sus indicadores entre los trabajadores de Boticas y Salud. El 48,0% de los trabajadores reporta un nivel alto, el 42,0% un nivel moderado y el 10,0% un nivel bajo. Al analizar los indicadores específicos, se aprecia que el aprendizaje constante tiene un 44,0% de nivel alto, un 14,0% moderado y un 42,0% bajo. El desempeño se distribuye con un 48,9% de nivel alto, un 14,0% moderado y un 38,0% bajo. El reconocimiento personal es del 46,0% de nivel alto, un 22,0% moderado y un 32,0% bajo. Estos resultados muestran una variabilidad en la percepción de las competencias personales entre los empleados en cuanto a las competencias personales. A pesar de que una proporción significativa de los trabajadores experimenta una elevada competencia en cuanto a la regulación del desempeño y reconocimiento personal, con un 48,0% y 46,0% respectivamente, existe una percepción significativa de baja competencia en el aprendizaje continuo, con un 42,0%. La proporción de niveles alto y moderado en la competencia personal general, con un 48,0% y 42,0% respectivamente, indica una valoración positiva, aunque mixta sobre el desarrollo de estas competencias.

Tabla 9

Distribución de frecuencias de la competencia social y sus indicadores

	Alta		Moderada		Baja	
	f	%	f	%	f	%
Competencia social	23	46.0%	23	46.0%	4	8.0%
Respeto.	23	46.0%	7	14.0%	20	40.0%
Tolerancia.	24	48.0%	6	12.0%	20	40.0%
Relaciones interpersonales.	24	48.0%	15	30.0%	11	22.0%

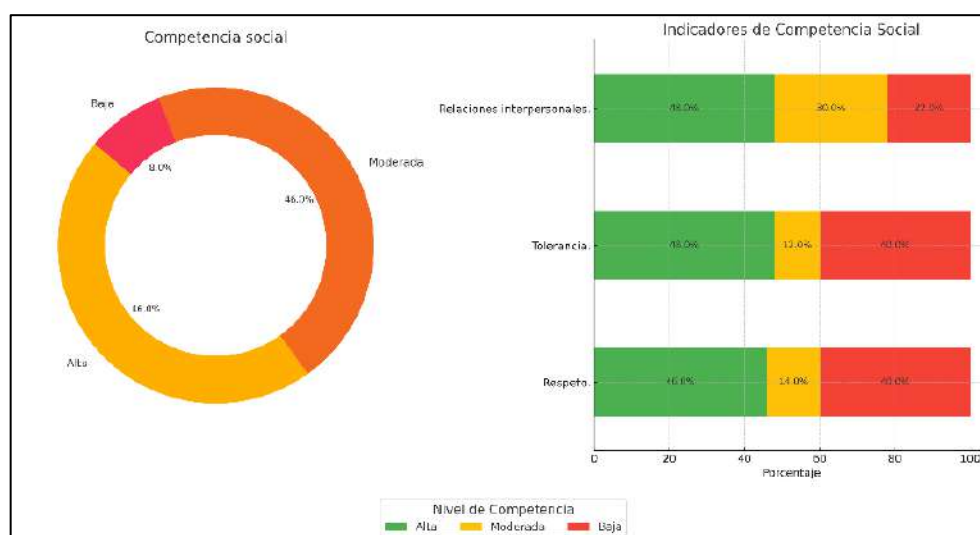


Figura 9. Competencia social y sus indicadores.

La Tabla 9 presenta la distribución de las frecuencias de la competencia social y sus indicadores entre los trabajadores de Boticas y Salud. La competencia social se distribuye de la siguiente manera: el 46,0% de los trabajadores presenta un nivel elevado, mientras que el 8,0% presenta un nivel bajo. Al examinar los indicadores específicos, se puede constatar que el respeto ostenta un 46,0% de nivel alto, un 14,0% moderado y un 40,0% bajo. La tolerancia alcanza un 48,0% de nivel alto, un 12,0% moderado y un 40,0% bajo. Las relaciones interpersonales exhiben un 48,0% de nivel alto, un 30,0% moderado y un 22,0% bajo. Los resultados obtenidos evidencian una variabilidad en la percepción de las habilidades sociales entre los trabajadores. A pesar de que la mayoría de los trabajadores experimenta una elevada competencia en cuanto al respeto, tolerancia y relaciones interpersonales, con niveles elevados del 46,0%, 48,0% y 48,0%, se observa una percepción significativa de baja competencia en respecto al respeto y tolerancia, ambos con un 40,0%. La proporción de niveles elevados y moderados en la competencia social general, con un 46,0% cada uno, sugiere una evaluación positiva, aunque mixta en relación al progreso de estas competencias.

Tabla 10

Distribución de frecuencias de las Competencias laborales

		f	%
Válido	Alta	28	56.0
	Moderada	19	38.0
	Baja	3	6.0
	Total	50	100.0

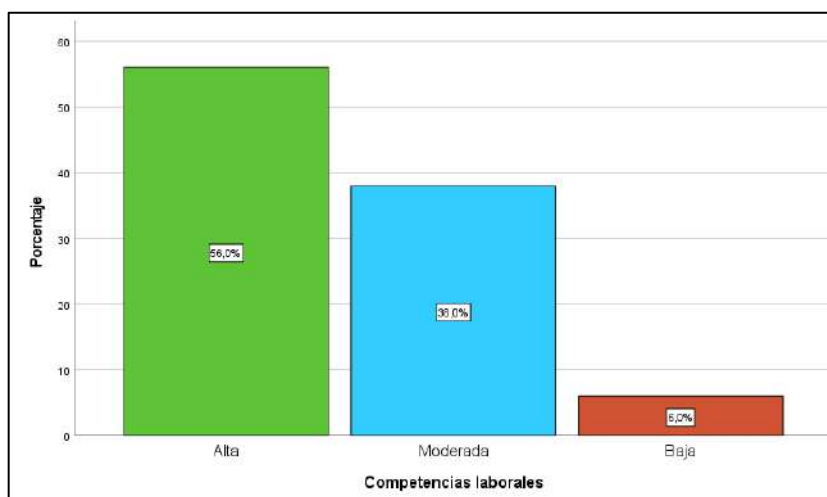


Figura 10. Competencias laborales.

La Tabla 10 muestra la distribución de frecuencias de las competencias laborales entre los trabajadores de Boticas y Salud. Los resultados son los siguientes: el 56.0% de los trabajadores presenta un nivel elevado de habilidades laborales, mientras que el 38.9% presenta un nivel moderado y el 6.0% presenta un nivel bajo. Los resultados obtenidos evidencian que la mayoría de los trabajadores perciben sus aptitudes laborales como elevadas, lo que sugiere una evaluación generalmente positiva de sus aptitudes y aptitudes en el entorno laboral. No obstante, el 38.0% de los trabajadores que reportan un nivel moderado y el 6.0% que reportan un nivel bajo indican que aún existen áreas de mejora.

C. Prueba de normalidad

Tabla 11

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Capacitación de los trabajadores	0.304	50	0.000
Reacción de la capacitación	0.258	50	0.000
Aprendizaje de la capacitación	0.292	50	0.000
Transferencia de la capacitación	0.261	50	0.000
Resultado de la capacitación	0.270	50	0.000
Competencias laborales	0.306	50	0.000

La Tabla 11 presenta los resultados de las pruebas de normalidad mediante el test de Kolmogorov-Smirnov para diferentes variables relacionadas con la capacitación y las competencias laborales entre los trabajadores de Boticas y Salud S.A.C. Los resultados indican que todos los valores de significancia (p-valor) son inferiores a 0.05: capacitación de los trabajadores (0.000), reacción de la capacitación (0.000), aprendizaje de la capacitación (0.000), transferencia de la capacitación (0.000). Esto sugiere que las distribuciones de todas estas variables no siguen una distribución normal. Este estudio indica que las variables relacionadas con la capacitación y las competencias laborales presentan desviaciones significativas de la normalidad, lo cual es esencial tener en cuenta al seleccionar las pruebas estadísticas adecuadas para el análisis de datos en esta investigación. La no normalidad de los datos requiere la necesidad de usar pruebas estadísticas no paramétricas para obtener conclusiones más precisas y fiables.

4.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

Tabla 11

Pruebas de Rho de Spearman entre la capacitación de los trabajadores y competencias laborales

			Capacitación de los trabajadores	Competencias laborales
Rho de Spearman	Capacitación de los trabajadores	Coeficiente de correlación	1.000	,826**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	50	50
	Competencias laborales	Coeficiente de correlación	,826**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	50	50

La Tabla 11 exhibe los resultados de las pruebas de Rho de Spearman con el fin de examinar la correlación existente entre la capacitación de los trabajadores y las habilidades laborales en las empresas de Boticas y Salud. Los resultados evidencian una correlación positiva significativa entre la capacitación de los trabajadores y las habilidades laborales, con un coeficiente de 0.826 y un nivel de significancia (p-valor) de 0.000, lo cual es estadísticamente significativo. Esto indica que, a medida que se mejora la capacitación de los trabajadores, también se incrementan significativamente sus competencias laborales, a medida que se mejora la capacitación de los trabajadores.

Hipótesis Especifico 1

Tabla 12

Pruebas de Rho de Spearman entre la reacción de la capacitación de los trabajadores y competencias laborales

			Reacción de la capacitación	Competencias laborales
Rho de Spearman	Reacción de la capacitación	Coefficiente de correlación	1.000	,680**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	50	50
	Competencias laborales	Coefficiente de correlación	,680**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	50	50

La Tabla 12 exhibe los resultados de las pruebas de Rho de Spearman con el fin de examinar la correlación existente entre la reacción de los trabajadores hacia la capacitación y las habilidades laborales en las empresas de Boticas y Salud. Los resultados evidencian una correlación positiva significativa entre la reacción de los trabajadores hacia la capacitación y las habilidades laborales, con un coeficiente de 0.680 y un nivel de significancia (p-valor) de 0.000, lo cual es estadísticamente significativo. Esto sugiere que, a medida que mejora la reacción de los trabajadores hacia la capacitación, también se incrementan significativamente sus competencias laborales.

Hipótesis Especifico 2

Tabla 13

Pruebas de Rho de Spearman entre el aprendizaje de la capacitación de los trabajadores y competencias laborales

			Aprendizaje de la capacitación	Competencias laborales
Rho de Spearman	Aprendizaje de la capacitación	Coefficiente de correlación	1.000	,773**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	50	50
	Competencias laborales	Coefficiente de correlación	,773**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	50	50

La Tabla 13 exhibe los resultados de las pruebas de Rho de Spearman con el fin de examinar la correlación existente entre el aprendizaje de la capacitación de los trabajadores y las habilidades laborales en Boticas y Salud. Los resultados revelan una fuerte correlación positiva entre el aprendizaje de la capacitación y las competencias laborales, con un coeficiente de 0.773 y un nivel de significancia (p-valor) de 0.000, lo cual es estadísticamente significativo. Esto sugiere que, a medida que se incrementa el aprendizaje en la formación, también se incrementan significativamente las habilidades laborales de los empleados.

Hipótesis Especifico 3

Tabla 14

Pruebas de Rho de Spearman entre la transferencia de la capacitación de los trabajadores y competencias laborales

			Transferencia de la capacitación	Competencias laborales
Rho de Spearman	Transferencia de la capacitación	Coeficiente de correlación	1.000	,717**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	50	50
	Competencias laborales	Coeficiente de correlación	,717**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	50	50

La Tabla 14 expone los resultados de las pruebas de Rho de Spearman con el fin de examinar la correlación existente entre la transferencia de la capacitación de los trabajadores y las habilidades laborales en las empresas de Boticas y Salud. Los resultados evidencian una correlación significativa entre la transferencia de la capacitación y las competencias laborales, con un coeficiente de 0.717 y un nivel de significancia (p-valor) de 0.000, lo cual es estadísticamente significativo. A medida que se optimiza la transferencia de la capacitación, se incrementan significativamente las habilidades laborales de los trabajadores.

Hipótesis Especifico 4

Tabla 15

Pruebas de Rho de Spearman entre el resultado de la capacitación de los trabajadores y competencias laborales

			Resultado de la capacitación	Competencias laborales
Rho de Spearman	Resultado de la capacitación	Coefficiente de correlación	1.000	,743**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	50	50
	Competencias laborales	Coefficiente de correlación	,743**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	50	50

La Tabla 15 presenta los resultados de las pruebas de Rho de Spearman para evaluar la correlación entre el resultado de la capacitación de los trabajadores y las competencias laborales en boticas y salud. Los resultados evidencian una correlación positiva significativa entre el resultado de la capacitación y las competencias laborales, con un coeficiente de 0.743 y un nivel de significancia (p-valor) de 0.000, lo cual es estadísticamente significativo. A medida que se mejora el grado de capacitación, se incrementan significativamente las habilidades laborales de los trabajadores.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

La hipótesis general de esta investigación sostiene que la capacitación del trabajador tiene un impacto significativo en las habilidades laborales de los trabajadores de Boticas y Salud S.A.C., Norte Chico, en el año 2018. El análisis de correlación mediante el coeficiente Rho de Spearman reveló una correlación significativa entre la capacitación de los trabajadores y las competencias laborales, con un coeficiente de correlación de 0.826 ($p < 0.005$), lo cual indica una relación positiva y fuerte. A medida que aumenta la capacitación de los trabajadores, también se incrementan sus competencias laborales. De acuerdo con el estudio de Ortiz (2018), quien examinó la relación entre competencia laboral y desempeño laboral en el personal, se encuentra una relación significativa similar entre competencias laborales y desempeño laboral. Las competencias laborales tienen una influencia significativa en el rendimiento laboral, aunque no se especifica el coeficiente exacto. A pesar de que Ortiz se enfoca en la relación directa entre competencias y desempeño, este estudio profundiza en cómo la capacitación contribuye al desarrollo de dichas habilidades. Ambos estudios sostienen la relevancia de fortalecer las habilidades laborales; no obstante, el estudio actual destaca la inversión en programas de capacitación como esencial para mejorar las habilidades laborales, señalando la implementación de políticas de formación continua y la evaluación regular de la eficacia de estas capacitaciones para garantizar el progreso profesional y el éxito empresarial. Esto proporciona una base sólida para que las entidades inviertan en la formación de su personal como una estrategia fundamental para optimizar el rendimiento y la productividad.

La hipótesis específica 1 de esta investigación sostiene que la reacción de la capacitación tiene un impacto significativo en las habilidades laborales de los

trabajadores de Boticas y Salud S.A.C., Norte Chico, en el año 2018. El análisis de correlación mediante el uso del coeficiente Rho de Spearman evidenció una correlación significativa entre la reacción de la capacitación y las competencias laborales, con un coeficiente de correlación de 0.680 ($p < 0.001$), lo cual indica una correlación positiva y fuerte. Este resultado destaca que la mejor reacción de los trabajadores hacia la capacitación se relaciona con un incremento en sus habilidades laborales. Mediante el análisis de Bravo y Herrera (2017), quienes examinaron la capacitación del personal mediante el uso de tecnología de información y comunicación, se presenta una problemática distinta. Bravo y Herrera concluyeron que la municipalidad no elabora ni utiliza videos tutoriales con temas relacionados con la gestión municipal, lo cual impide la capacitación constante del personal administrativo. Mientras Bravo y Herrera se enfocan en la carencia de herramientas tecnológicas adecuadas para la capacitación continua, este estudio profundiza en la relevancia de la reacción positiva a la capacitación y su impacto en las competencias laborales. Los dos estudios anteriores resaltan la relevancia de la capacitación; no obstante, el estudio actual señala cómo la percepción y reacción de los trabajadores hacia la capacitación influyen en el desarrollo de habilidades, señalando la necesidad de diseñar programas de capacitación que no solo sean efectivos, sino también sean bien recibidos por los empleados para asegurar un desarrollo profesional y organizacional exitoso.

La hipótesis específica 2 de esta investigación establece que el aprendizaje de la capacitación influye significativamente en las competencias laborales de los trabajadores de Boticas y Salud S.A.C., Norte Chico, 2018. El análisis de correlación mediante el uso del coeficiente Rho de Spearman evidenció una correlación significativa entre el aprendizaje de la capacitación y las habilidades laborales, con un coeficiente de correlación de 0.773 ($p < 0.001$), lo que indica una correlación positiva y fuerte. Este resultado determina que un mayor aprendizaje derivado de la capacitación está asociado con un incremento en las competencias laborales de los trabajadores debido a la capacitación. A través del estudio de Olmedo (2013), quien investigó la capacitación del servidor municipal y su incidencia en la calidad de atención ciudadana, se encuentran similitudes y diferencias clave. Olmedo concluyó que la carencia de capacitación adecuada afecta negativamente la calidad de la atención ciudadana, debido a que la mayoría de los usuarios encuestados

consideraron que los servidores municipales carecían de la suficiente capacitación. Mientras Olmedo se enfoca en la influencia negativa de la falta de capacitación adecuada en la calidad de atención al ciudadano, este estudio profundiza en la relación entre el aprendizaje efectivo de la capacitación y el desarrollo de habilidades laborales. Ambos estudios destacan la relevancia de la capacitación para mejorar el rendimiento laboral; no obstante, el estudio actual destaca específicamente el impacto del aprendizaje adquirido durante la capacitación en las habilidades laborales de los trabajadores. La presente afirmación plantea la necesidad de no solo brindar oportunidades de capacitación, sino también asegurar que el contenido de la capacitación sea absorbido y aplicado de manera efectiva por los empleados. De este modo, se puede asegurar un desarrollo profesional continuo y una mejora significativa en las competencias laborales, lo que a su vez fomenta un rendimiento organizacional exitoso.

La hipótesis específica 4 de esta investigación sostiene que los resultados de la capacitación tienen un impacto significativo en las competencias laborales de los trabajadores de Boticas y Salud S.A.C., Norte Chico, en el año 2018. El análisis de correlación mediante el uso del coeficiente Rho de Spearman evidenció una correlación significativa entre los resultados de la capacitación y las competencias laborales, con un coeficiente de correlación de 0.743 ($p < 0.001$), lo cual indica una correlación positiva y fuerte. Este resultado sostiene que los resultados de la capacitación están vinculados con un incremento en las habilidades laborales de los trabajadores. Al comparar estos descubrimientos con el estudio de Velazco (2017), quien examinó la relación entre competencia laboral y clima organizacional, se encuentran similitudes y diferencias clave. Según Velazco, existe una correlación significativa entre la competencia laboral y el clima organizacional, señalando que las habilidades más efectivas contribuyen al mejoramiento del clima organizacional. Mientras Velazco se centra en la relación entre las competencias laborales y el clima organizacional, este estudio profundiza en la influencia que los resultados de la capacitación tienen en las competencias laborales de los trabajadores. Ambos estudios sostienen la relevancia de las habilidades laborales en el ámbito organizacional. No obstante, el estudio actual destaca la eficacia de los resultados de la capacitación como un factor fundamental para el progreso de estas habilidades. Es imperativo llevar a cabo una evaluación y mejora continua de los programas de

capacitación con el fin de asegurar que los resultados obtenidos sean efectivos y beneficiosos para los trabajadores. De este modo, se puede asegurar un desarrollo profesional continuo y una mejora significativa en las competencias laborales, lo que a su vez fomenta un rendimiento organizacional exitoso.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- La investigación ha corroborado que la capacitación del trabajador tiene un impacto significativo en las habilidades laborales de los trabajadores de Boticas y Salud S.A.C., Norte Chico. El análisis de correlación mediante el uso del coeficiente Rho de Spearman evidenció una significativa correlación positiva de 0.826 ($p < 0.005$) entre la capacitación y las habilidades laborales. La relevancia de invertir en programas de formación continua para optimizar el rendimiento y la productividad organizacional.
- La investigación concluyó que la reacción de la capacitación tiene un impacto significativo en las habilidades laborales de los trabajadores de Boticas y Salud S.A.C., Norte Chico, en el año 2018. El análisis de correlación mediante el coeficiente Rho de Spearman reveló una correlación positiva de 0.680 ($p < 0.00$) entre la reacción de la capacitación y las competencias laborales mediante el análisis de correlación utilizando el coeficiente Rho de Spearman. Estos resultados demuestran la importancia de elaborar programas de capacitación que sean bien recibidos por los empleados para maximizar el desarrollo de sus competencias laborales.
- La investigación concluyó que el aprendizaje de la capacitación tiene un impacto significativo en las habilidades laborales de los trabajadores de Boticas y Salud S.A.C., Norte Chico, en el año 2018. El análisis de correlación mediante el coeficiente Rho de Spearman mostró una correlación positiva de 0.773 ($p < 0.00$) entre el aprendizaje de la capacitación y las competencias laborales mediante el análisis de correlación utilizando el coeficiente Rho de Spearman. La relevancia

de asegurar que los contenidos de la capacitación sean efectivamente absorbidos y aplicados por los trabajadores con el fin de mejorar sus habilidades laborales.

- La investigación confirmó que la transferencia de la capacitación tiene un impacto significativo en las competencias laborales de los trabajadores de Botticas y Salud S.A.C., Norte Chico, 2018. El análisis de correlación mediante el uso del coeficiente Rho de Spearman evidenció una correlación positiva de 0.717 ($p < 0.001$) entre la transferencia de la capacitación y las habilidades laborales. Estos resultados indican la importancia de elaborar programas de capacitación que no solo proporcionen conocimientos, sino que también garanticen la efectiva aplicación de estos conocimientos en el entorno laboral para mejorar las competencias de los empleados.

6.2 Recomendaciones

- Se recomienda a Boticas y Salud S.A.C, implementar un programa integral de capacitación continúa centrado en áreas clave de desarrollo, tales como atención al cliente, manejo de medicamentos y tecnologías de información. Este programa debe incluir módulos de formación actualizados regularmente y adaptados a las necesidades particulares de Boticas y Salud S.A.C., Norte Chico, con el fin de garantizar una mejora sustancial en las habilidades laborales de los trabajadores.
- Se recomienda a Boticas y Salud S.A.C, diseñar sesiones de capacitación interactivas y fundamentadas en vivencias prácticas que motiven a los empleados y generen una reacción positiva. Aprovechar metodologías como talleres participativos, simulaciones de situaciones reales y técnicas de gamificación para aumentar el interés y el compromiso de los trabajadores durante la capacitación.
- Se recomienda a Boticas y Salud S.A.C, garantizar que los contenidos de la capacitación sean específicos y directamente aplicables al trabajo en Boticas y Salud S.A.C. mediante la utilización de estudios de casos relevantes, ejercicios prácticos y ejemplos concretos del día a día de la botica. Se requiere incorporar evaluaciones formativas regulares con el fin de evaluar el nivel de aprendizaje y ajustar el enfoque de los programas en función de los resultados obtenidos.

- Se recomienda a Boticas y Salud S.A.C, facilitar la transferencia de conocimientos a través de la implementación de un sistema de mentoría y seguimiento post-capacitación. Diseño de mentores experimentados que respalden a los trabajadores en la implementación de nuevas habilidades y conocimientos en su ambiente laboral, brindando retroalimentación continua y asistencia a superar dificultades prácticas.
- Se recomienda a Boticas y Salud S.A.C, monitorear de forma continua los resultados de la capacitación utilizando diversas métricas de desempeño laboral, como evaluaciones de competencias previas y posteriores a la capacitación, encuestas de satisfacción de los empleados y análisis de productividad. Emplear esta información para mejorar constantemente los programas de capacitación y garantizar que contribuya eficazmente al desarrollo de las competencias laborales.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográficas

- Bohlander, G., Snell, S., & Morris, S. (2018). *Administración de Recursos Humanos* (17 ed.). Cengage Learning.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional. La dinamica del éxito en las organizaciones* (3 ed.). Mc Graw Hill.
- Díaz, F., Escalona, M., Castro, D., León, A., & Ramírez, M. (2013). *Metodología de la investigación*. Trillas.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). Mc Graw Hill.
- Louffat, E. (2012). *Administración del Potencial Humano* (2 ed.). Cengage Learning.
- Ríos , R. (2015). *El talento humano en los sistemas de gestión*. Incotec.
- Werther, W., & Davis, K. (2014). *Administración de recursos humanos. Gestión del capital humano* (7 ed.). Mc Graw Hill.

7.2 Fuentes electrónicas

- Agudelo, J. (2021). *La capacitación como herramienta para mejorar la calidad de vida de los empleados de la ESAL: la situación de los trabajadores de la Corporación PCR*. Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia. Recuperado el 31 de julio de 2024, de <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/8dca9e73-db82-44ad-aff0-0301cd8f577e/content>
- Alarcon, K., & De La Cruz, A. (2018). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios atendidos en la Botica Alvifarma*. Tesis de grado, Universidad Roosevelt, Huancayo. Recuperado el 17 de noviembre de 2018, de <http://50.18.8.108/bitstream/handle/20.500.14140/1810/TESIS%20ALARCON%20-%20DE%20LA%20CRUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alvarez, J., & Ramírez, D. (2022). Identificación de estrategias de capacitación en pymes de la Ciudad de México. *Nóesis. Revista de ciencias sociales*, 31(61). Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2395-86692022000100202&script=sci_arttext

- Apolinario, K. (2018). *Liderazgo transformacional y trabajo en equipo en enfermeras del servicio de pediatría en el hospital Alberto Sabogal Sologuren, Callao 2018*. Tesis, Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29377>
- Bravo, P., & Herrera, D. (2017). *La capacitación del personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis, con el uso de la tecnología de información y comunicación, Huánuco - 2017*. Tesis de grado , Universidad nacional Hemilio Valdizán . Recuperado el 31 de Julio de 2018, de <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/3098/TAD%2000591%20B81.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Casabuenas, J. (2020). *Competencias laborales de instrucciones en relación con las prácticas evaluativas. Estudio de caso en tres sedes del SENA*. Tesis de maestría, Universidad Pedagógica Nacional. Recuperado el 31 de julio de 2024, de <http://repository.pedagogica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12209/12686/Competencias%20laborales%20de%20instructores%20en%20relaci%3b3n%20con%20las%20pr%3a1cticas%20evaluativas.%20Estudio%20de%20caso%20en%20tres%20sedes%20del%20SENA.pdf?sequence=1&isA>
- Díaz, B. (2016). *Competencias laborales de los colaboradores en el área de ventas en la empresa cobertura total distribuidor autorizado de Claro S.A.C. Cusco - 2016*. Tesis, Universidad Nacional de Huancavelica, Cusco, Perú. Recuperado el 22 de julio de 2018, de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/607/3/Brandon_Tesis_bachiller_2016.pdf
- Durán, S., & Martínez, H. (2020). Capacitación del talento humano y la gestión de la calidad en Instituciones del sector Salud. *Revista Científica Arbitrada en Investigaciones de la Salud “GESTAR*, 3(6). Obtenido de <http://www.journalgestar.org/index.php/gestar/article/view/19/32>
- Espinoza, Y., Menéndez, M., Ramírez, N., & Aguilera, Y. (2024). Factores claves de la auditoría en el subsistema de formación y capacitación del talento humano. *Ciencia y desarrollo*, 27(2). Obtenido de <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2622>
- Gestión. (09 de mayo de 2019). ¿Qué es una Sociedad Anónima Cerrada? *Diario Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/empresas/sociedad-anonima-cerrada-sac-empresa-caracteristicas-constitucion-beneficios-nnda-nnlt-266153-noticia/>
- Huacon, K., & Llanos, M. (2021). La capacitación, activo para alcanzar el desarrollo organizacional y del capital humano en las Instituciones públicas: coordinación zonal 5- zonal - Ecuador. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 8(5). Obtenido de <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/542/358>
- Huamani, W. (2018). *Liderazgo gerencial y trabajo en equipo de los colaboradores del Hospital de la Policía Nacional del Perú Augusto Bernardino Leguía Salcedo Rímac, 2018*. Tesis, Universidad Nacional de Educación, Lima. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/3354/TM%20AD->

Rh%204546%20L1%20-%20Lazaro%20Huaman%20Wily%20Oscar%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Hurtado, D., Losardo, R., & Bianchi, R. (2021). Salud plena e integral: un concepto más amplio de salud. *Revista de la Asociación Médica Argentina*, 134(1). Obtenido de https://www.ama-med.org.ar/uploads_archivos/2147/Rev-1-2021_pag-18-25_Losardo.pdf
- Louffat, E. (2012). *Administración del Potencial Humano* (2 ed.). Buenos Aires: Cengage Learning.
- Mazacón, M., Paliz, C., & Caicedo, L. (2020). Las competencias profesionales de la enfermería y su efecto en la labor profesional. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 24(105). Obtenido de <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/383/798>
- Ortiz, C. (2018). *Competencia laboral y desempeño laboral en el personal del servicio de laboratorio clínico en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Recuperado el 27 de agosto de 2018, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12572/Ortiz_HCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quintero, Y., & Castro, S. (2021). Competencias laborales en supervisores del Centro de Contacto de la empresa PRC 333.CA. *Revista de Investigación*, 102(45). Obtenido de <http://historico.upel.edu.ve:81/revistas/index.php/revinvest/article/view/9015/5547>
- Salazar, C., Ganga, F., Uribe, P., & Muñoz, Y. (2020). Necesidades de capacitación en una municipalidad de la zona central de Chile. *Revista de Ciencias Humanas y Sociales*(92). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7626822>
- Velásquez, E. (2022). Gestión del proceso de capacitación en las áreas soporte de negocio en una empresa contratista de minería y construcción en Lima. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1). Obtenido de <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1491/2073>
- Velazco, E. (2017). *La competencia laboral y el clima organizacional de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud- Lima- 2015*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Recuperado el 27 de agosto de 2018, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7354/Velazco_HEV.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO N°01 – CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre la capacitación del trabajador y las competencias laborales de los trabajadores de Boticas y Salud S.A.C., Norte Chico. El cuestionario es anónimo y la información recaudada será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género	
Masculino	
Femenino	

b. Edad	
Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
CAPACITACIÓN DE LOS TRABAJADORES					
DIMENSIÓN: REACCIÓN A LA CAPACITACIÓN					
1. ¿Se siente satisfecho con los contenidos que maneja los programas de capacitación que brinda Boticas y Salud S.A.C.?					
2. ¿Se siente satisfecho con el desempeño de los capacitadores de los programas de capacitación?					

3. ¿Se siente satisfecho con la metodología empleada en los programas de capacitación que brinda Boticas y Salud S.A.C.?					
4. ¿Boticas y Salud S.A.C. maneja eficientemente los aspectos logísticos de los programas de capacitación que brinda?					
5. ¿Se siente satisfecho con el soporte administrativo auxiliar que dispone Boticas y Salud S.A.C. en sus programas de capacitación?					
DIMENSIÓN: APRENDIZAJE DE LA CAPACITACIÓN					
6. ¿Pone a prueba los conocimientos adquiridos en los programas de capacitación?					
7. ¿Pone a prueba las habilidades adquiridas en los programas de capacitación?					
8. ¿Pone a prueba las actitudes adquiridas en los programas de capacitación?					
DIMENSIÓN: TRANSFERENCIA DE LA CAPACITACIÓN					
9. ¿La capacitación brindada por Boticas y Salud S.A.C. logra influir positivamente en la productividad de la misma?					
10. ¿La capacitación brindada por Boticas y Salud S.A.C. logra influir positivamente en la calidad de servicios ofrecidos?					
11. ¿La capacitación brindada por Boticas y Salud S.A.C. logra una reducción de tiempos al atender al cliente?					
12. ¿La capacitación brindada por Boticas y Salud S.A.C. logra influir positivamente en el clima laboral?					
DIMENSIÓN: RESULTADO DE LA CAPACITACIÓN					
13. ¿Es eficaz el programa de capacitación que brinda Boticas y Salud S.A.C. a sus trabajadores?					
14. ¿Es eficiente el programa de capacitación que brinda Boticas y Salud S.A.C. a sus trabajadores?					
COMPETENCIAS LABORALES					
DIMENSIÓN: COMPETENCIA CIENTÍFICA					
15. ¿Comprende los aspectos de su labor que desempeña en la empresa?					
16. ¿Comprende la labor importante que desempeña en la empresa?					
17. ¿Interpreta apropiadamente los temas de su labor que desempeña?					

18. ¿Se actualiza con los aspectos necesarios con los temas relacionados para su buen desempeño laboral?					
19. ¿Tiene ambiciones académicas para mejorar sus conocimientos constantemente?					
20. ¿Se actualiza con temas relacionados para su buen desempeño laboral?					
DIMENSIÓN: COMPETENCIA PROCEDIMENTAL					
21. ¿Evidencia conocimientos con las acciones laborales que ejerce?					
22. ¿Demuestra interés al momento de desempeñar su labor en la empresa?					
23. ¿Desarrolla sus funciones en la empresa de manera correcta?					
24. ¿Conoce todos sus instrumentos de trabajo que la empresa le facilita para que brinde un mejor servicio?					
25. ¿Utiliza de manera correcta sus instrumentos de trabajo?					
26. ¿Desempeña productivamente su actividad laboral?					
DIMENSIÓN: COMPETENCIA PERSONAL					
27. ¿Aprovecha los estudios de capacitación, cursos, etc. que la empresa le brinda?					
28. ¿Cumple y evalúa usted las metas mensuales trazadas por la empresa?					
29. ¿Cumple el horario que la empresa le designa a usted?					
30. ¿Cree usted en la necesidad de mejora en cuanto a su desempeño laboral?					
31. ¿Asume su situación cognoscitiva de manera realista?					
32. ¿Reconoce la importancia de los colaboradores para la empresa?					
DIMENSIÓN: COMPETENCIA SOCIAL					
33. ¿Respeta las diferencias que tienen con sus compañeros de trabajo?					
34. ¿Respeta los reglamentos que la empresa dispone para los colaboradores?					
35. ¿Manifiesta tolerancia frente a situaciones laborales que se presenta día a día con sus compañeros de trabajo?					
36. ¿Demuestra tolerancia y paciencia con los clientes?					
37. ¿Se adapta sencillamente con el nuevo personal que se incorpora en la empresa de manera adecuada con sus compañeros de trabajo?					
38. ¿Se relaciona fácilmente con sus compañeros de trabajo para realizar sus actividades laborales?					

ANEXO N°02 – DATOS GENERALES

Tabla

Datos generales

		f	%
Género	Femenino	36	72.0%
	Masculino	14	28.0%
Edad	Entre 18 años a 24 años	2	4.0%
	Entre 25 años a 31 años	15	30.0%
	Entre 32 años a 45 años	25	50.0%
	Más de 45 años	8	16.0%

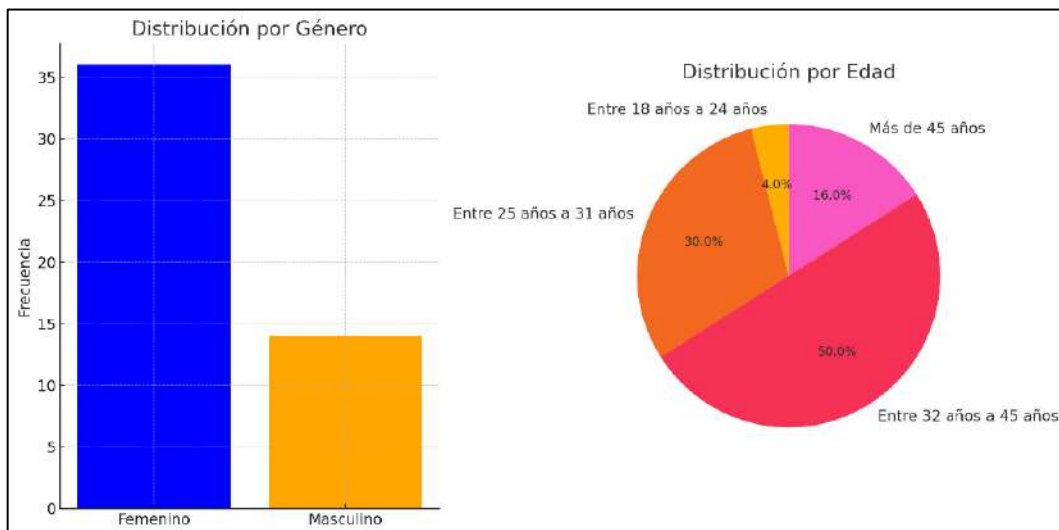


Figura. Datos generales.

La Tabla de Datos Generales presenta la distribución de género y edad entre los trabajadores de Boticas y Salud en función del género y la edad. En lo que respecta al género, el 72.0% de los trabajadores son femeninos, mientras que el 28.0% son masculinos. En cuanto a la edad, el 4.0% de los trabajadores se encuentra entre 18 y 24 años, el 30.0% entre 25 y 31 años, el 50.0% entre 32 y 45 años y el 16.0% tiene más de 45 años.

ANEXO N°03 – VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

VALIDEZ DE LA CAPACITACIÓN DEL TRABAJADOR

<i>Prueba de KMO y Bartlett</i>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.779
	Aprox. Chi-cuadrado	485.403
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	91
	Sig.	0.000

VALIDEZ DE COMPETENCIAS LABORALES

<i>Prueba de KMO y Bartlett</i>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.720
	Aprox. Chi-cuadrado	431.476
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	78
	Sig.	0.000

CONFIABILIDAD DE LA CAPACITACIÓN DEL TRABAJADOR

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.929	14

CONFIABILIDAD DE COMPETENCIAS LABORALES

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.911	13

ANEXO N°04 - DATA DE LA VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

p 1	p 2	p 3	p 4	p 5	p 6	p 7	p 8	p 9	p1 0	p1 1	p1 2	p1 3	p1 4	p1 5	p1 6	p1 7	p1 8	p1 9	p2 0	p2 1	p2 2	p2 3	p2 4	p2 5	p2 6	p2 7
4	2	3	4	4	2	5	1	2	2	3	5	3	1	2	3	4	5	3	5	2	5	3	1	4	3	4
4	4	3	3	2	4	1	1	4	3	1	1	1	5	4	3	2	1	1	3	4	5	5	5	1	3	1
5	4	3	2	2	3	1	1	3	3	4	5	3	3	3	3	4	5	5	5	4	2	4	3	3	3	2
1	4	3	3	3	3	1	4	3	3	2	1	1	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	1
3	5	3	3	2	5	1	1	4	3	4	5	5	4	5	2	3	3	5	2	5	3	2	4	2	2	3
2	1	3	2	4	5	2	5	3	3	4	5	4	2	5	3	4	4	5	4	3	4	4	5	3	3	4
2	2	3	3	5	5	4	5	1	2	3	3	5	4	5	3	3	1	2	5	2	5	3	3	2	3	3
3	2	3	3	5	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	3	2	2	2	4	5	5	2	5	4	4
2	5	3	4	1	3	1	4	4	3	3	1	2	2	3	3	3	4	2	2	4	2	4	5	2	3	1
1	1	3	3	1	3	3	4	1	4	3	2	2	2	3	3	3	5	2	1	4	4	4	4	3	4	4
4	5	3	3	1	1	2	5	3	3	3	4	2	1	1	3	3	4	3	3	5	3	2	2	2	2	2
3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	5	2	3	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	2	3	5
4	2	3	3	3	2	4	2	4	3	3	4	3	3	2	3	3	1	3	1	2	5	3	3	5	3	1
1	5	3	2	4	5	1	1	3	4	4	5	5	1	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4
4	1	3	4	1	2	5	3	1	4	1	3	4	4	2	4	4	2	5	2	2	5	3	5	4	4	2
2	3	3	3	5	4	5	5	1	2	3	3	3	5	4	4	3	5	1	5	2	5	3	1	5	4	5
4	4	3	3	5	4	2	4	2	4	4	3	3	5	4	2	2	1	4	1	4	5	5	4	1	2	1
5	4	3	4	4	4	4	4	2	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	2	4	5	4	4	4
4	2	3	2	4	5	3	2	2	4	2	3	2	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5
4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	2	3	2	4	5	3	2	5	5	5	5
3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	5	3	4	4	5	5	5	5
1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	3	3	4	4	2	3	3	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	1	2	1	2	1	1	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

ANEXO N°05 – BASE DE DATOS

G e n e r o	Edad	Capacitación de los trabajadores	Reacción de la capacitación	Satisfacción con los contenidos del programa	Satisfacción con el desempeño del capacitador.	Satisfacción con la metodología aplicada	Satisfacción con los aspectos logísticos del curso.	Satisfacción con el soporte administrativo auxiliar.	Aprendizaje de la capacitación	Conocimientos adquiridos en la capacitación.	Habilidades adquiridas en la capacitación.	Actitudes adquiridas en la capacitación.	Transferencia de la capacitación	Efectos o impactos macro de productividad en beneficio institucional.	Aumento de la calidad del servicio ofrecido.	Reducción de tiempos al atender al cliente.	Resultado de la capacitación	Mejora de clima laboral.	Eficacia de los programas de capacitación.	Eficiencia de los programas de capacitación.
F e m e n i n o	Entre 25 años a 31 años	2	3	5	3	2	4	1	2	3	1	2	3	3	3	2	2	1	1	4
F e m e n i n o	Entre 25 años a 31 años	3	1	1	1	1	1	1	3	5	2	2	4	3	4	4	3	4	5	1
F e m e n i n o	Entre 18 años a 24 años	3	4	5	3	5	1	4	3	4	3	3	3	1	3	5	3	4	1	5
F e m e n i n o	Entre 25 años a 31 años	3	2	1	1	3	5	1	3	1	5	3	3	5	2	1	3	3	3	4

F e m e n i n o	Más de 45 años	3	4	5	5	5	3	3	3	2	2	5	2	3	3	1	2	4	1	2
F e m e n i n o	Entr e 25 años a 31 años	3	4	5	4	4	4	4	3	1	2	5	3	3	2	3	3	2	2	5
F e m e n i n o	Entr e 32 años a 45 años	2	3	3	5	2	4	2	2	3	2	1	2	3	1	1	3	3	1	5
F e m e n i n o	Más de 45 años	3	4	4	5	4	5	3	3	4	1	3	3	1	5	2	2	4	1	1
M a s c u l i n o	Entr e 32 años a 45 años	3	3	1	2	5	3	2	3	3	5	2	4	4	4	3	2	1	3	2
M a s c u l i n o	Entr e 32 años a 45 años	4	3	2	2	2	2	5	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	3	4

F e m e n i n o	Entr e 32 años a 45 años	3	3	4	2	2	5	2	3	1	4	3	3	2	4	3	3	5	4	1
M a s c u l i n o	Entr e 32 años a 45 años	3	3	5	2	1	4	3	4	4	2	5	4	5	5	1	2	1	2	4
F e m e n i n o	Entr e 32 años a 45 años	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	2	4	4	2	5	3	2	4	2
F e m e n i n o	Entr e 32 años a 45 años	4	4	5	5	3	5	2	3	5	1	3	4	4	4	4	4	4	5	4
F e m e n i n o	Entr e 25 años a 31 años	3	3	1	3	1	3	5	3	1	3	5	3	1	3	5	3	1	3	5
F e m e n i n o	Entr e 25 años a 31 años	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4

F e m e n i n o	Entr e 32 años a 45 años	4	4	2	5	2	5	4	4	2	5	4	4	2	5	4	4	2	5	4
F e m e n i n o	Entr e 32 años a 45 años	4	3	5	1	5	1	5	4	5	1	5	4	5	1	5	4	5	1	5
M a s c u l i n o	Entr e 32 años a 45 años	2	2	1	4	1	4	1	2	1	4	1	2	1	4	1	2	1	4	1
F e m e n i n o	Entr e 32 años a 45 años	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
F e m e n i n o	Entr e 32 años a 45 años	2	2	1	2	1	2	4	2	1	2	4	2	1	2	4	2	1	2	4
M a s c u l i n o	Entr e 25 años a 31 años	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Más de 25 años	2	2	1	1	1	1	4	2	1	1	4	2	1	1	4	2	1	1	4
Entre 25 y 31 años	3	4	5	3	5	3	2	3	5	3	2	3	5	3	2	3	5	3	2
Más de 31 años	3	3	3	1	3	1	5	3	3	1	5	3	3	1	5	3	3	1	5
Entre 31 y 45 años	3	3	2	5	2	5	1	3	2	5	1	3	2	5	1	3	2	5	1
Más de 45 años	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
Entre 45 y 55 años	4	4	2	5	2	5	4	4	2	5	4	4	2	5	4	4	2	5	4

F e m e n i n o M a s c u l i n o F e m e n i n o F e m e n i n o F e m e n i n o	Entr e 32 años a 45 años	3	3	1	4	1	4	5	3	1	4	5	3	1	4	5	3	1	4	5
	Entr e 32 años a 45 años	2	2	1	4	1	4	1	2	1	4	1	2	1	4	1	2	1	4	1
	Entr e 32 años a 45 años	3	3	3	1	3	1	5	3	3	1	5	3	3	1	5	3	3	1	5
	Entr e 32 años a 45 años	3	4	4	5	4	5	1	3	4	5	1	3	4	5	1	3	4	5	1
	Más de 45 años	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
	Entr e 25 años a 31 años	2	2	2	1	2	1	4	2	2	1	4	2	2	1	4	2	2	1	4

Masculino	Entre 18 años a 24 años	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3
	Entre 25 años a 31 años	3	3	1	5	1	5	2	3	1	5	2	3	1	5	2	3	1	5	2
	Más de 32 años	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
	Entre 18 años a 24 años	4	3	4	2	4	2	5	4	4	2	5	4	4	2	5	4	4	2	5
	Entre 25 años a 31 años	3	3	4	2	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3
Femenino	Más de 32 años	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Entre 18 años a 24 años																			
	Entre 25 años a 31 años																			
	Más de 32 años																			
	Entre 18 años a 24 años																			

F	Entr																		
e	e 32																		
m	años	4	4	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4
e	a 45																		5
n	años																		
o																			
F																			
e	Más																		
m	de																		
e	45	3	3	5	1	5	1	3	3	5	1	3	3	5	1	3	3	5	1
n	años																		3
o																			
M																			
as	Entr																		
c	e 32																		
ul	años	3	3	5	2	5	2	1	3	5	2	1	3	5	2	1	3	5	2
i	a 45																		1
n	años																		
o																			
M																			
as	Entr																		
c	e 25																		
ul	años	2	3	4	2	4	2	1	2	4	2	1	2	4	2	1	2	4	2
i	a 31																		1
n	años																		
o																			
M																			
as	Entr																		
c	e 32																		
ul	años	3	2	1	2	1	2	5	3	1	2	5	3	1	2	5	3	1	2
i	a 45																		5
n	años																		
o																			
F																			
e																			
m	Entr																		
e	e 25																		
n	años	4	4	5	2	5	2	5	4	5	2	5	4	5	2	5	4	5	2
n	a 31																		5
o	años																		
o																			
M																			
as	Entr																		
	e 32	3	3	2	5	2	5	2	3	2	5	2	3	2	5	2	3	2	5
																			2

cul in o Mas c ul in o F e m e ni n o F e ni n o	Entr e 32 años a 45 años	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
Más de 45 años		3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
Entr e 32 años a 45 años		3	3	5	2	5	2	3	3	5	2	3	3	5	2	3	3	5	2

Competencias laborales	Competencia científica	Comprensión .	Interpretación .	Actualización .	Competencia procedimental	Demonstración .	Criterios procedimentales.	Instrumentales.	Actividad Laboral	Competencia personal	Aprendizaje constante.	Regulación del desempeño.	Reconocimiento personal	Competencia social	Respeto .	Tolerancia .	Relaciones interpersonales.
3	3	4	5	1	3	3	4	5	1	4	5	5	2	3	2	1	5
3	4	1	5	5	1	1	1	2	1	4	4	5	2	3	2	4	3
3	2	1	1	4	3	1	3	5	3	2	2	3	1	4	2	4	5
3	3	1	2	5	2	1	1	4	1	3	2	5	3	2	4	1	2
4	4	4	3	5	4	5	3	4	2	3	3	5	1	5	5	5	5
3	4	5	1	5	4	4	4	5	4	2	1	1	5	3	4	1	3
3	4	4	4	3	4	3	5	5	1	3	1	5	3	2	2	1	3
3	3	3	1	4	3	2	2	5	2	3	5	2	3	3	4	3	3
4	4	3	4	5	4	2	5	4	3	3	1	3	4	4	5	4	3
3	3	3	3	2	2	2	1	1	5	4	5	4	2	3	4	4	1
4	3	3	2	3	4	5	4	4	2	4	4	4	5	4	5	4	3
2	3	4	2	2	3	1	4	3	5	1	2	1	1	3	1	4	3

3	2	3	1	3	3	2	5	1	3	3	4	4	1	4	3	4	5
3	3	3	2	4	3	3	5	1	3	3	3	2	5	3	3	1	5
3	3	1	3	5	3	1	1	3	5	3	1	3	5	3	1	3	5
4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
4	4	2	5	4	3	2	2	5	4	4	2	5	4	4	2	5	4
4	4	5	1	5	4	5	5	1	5	4	5	1	5	4	5	1	5
2	2	1	4	1	2	1	1	4	1	2	1	4	1	2	1	4	1
4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
2	2	1	2	4	2	1	1	2	4	2	1	2	4	2	1	2	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	1	1	4	2	1	1	1	4	2	1	1	4	2	1	1	4
3	3	5	3	2	4	5	5	3	2	3	5	3	2	3	5	3	2
3	3	3	1	5	3	3	3	1	5	3	3	1	5	3	3	1	5
3	3	2	5	1	3	2	2	5	1	3	2	5	1	3	2	5	1
3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
4	4	2	5	4	3	2	2	5	4	4	2	5	4	4	2	5	4
3	3	1	4	5	3	1	1	4	5	3	1	4	5	3	1	4	5
2	2	1	4	1	2	1	1	4	1	2	1	4	1	2	1	4	1
3	3	3	1	5	3	3	3	1	5	3	3	1	5	3	3	1	5
3	3	4	5	1	4	4	4	5	1	3	4	5	1	3	4	5	1
3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
2	2	2	1	4	2	2	2	1	4	2	2	1	4	2	2	1	4
2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3
3	3	1	5	2	2	1	1	5	2	3	1	5	2	3	1	5	2
4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
4	4	4	2	5	4	4	4	2	5	4	4	2	5	4	4	2	5
3	3	4	2	3	3	4	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	5	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5
3	3	5	1	3	4	5	5	1	3	3	5	1	3	3	5	1	3
3	3	5	2	1	3	5	5	2	1	3	5	2	1	3	5	2	1
2	2	4	2	1	3	4	4	2	1	2	4	2	1	2	4	2	1
3	3	1	2	5	2	1	1	2	5	3	1	2	5	3	1	2	5
4	4	5	2	5	4	5	5	2	5	4	5	2	5	4	5	2	5
3	3	2	5	2	3	2	2	5	2	3	2	5	2	3	2	5	2
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	3	5	2	3	4	5	5	2	3	3	5	2	3	3	5	2	3