



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,**  
**FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES**

**TESIS**

**LA GESTIÓN DE CAPACITACIÓN Y SU INFLUENCIA EN**  
**LOS NIVELES DE ROTACIÓN DEL PERSONAL DE LAS**  
**ESCUELAS DE TEATRO DE LIMA CENTRO, LIMA - 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS**  
**GLOBALES**

**AUTOR:**

**Bach. MORENO ULLOA, MAIBI JUDITH**

**LIMA – PERÚ**

**2020**

**ASESOR DE TESIS**

---

**Mg. MICHEL JAIME MENDEZ ESCOBAR**

**JURADO EXAMINADOR**

---

**Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG**  
Presidente

---

**Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA**  
Secretario

---

**Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE**  
Vocal

## **DEDICATORIA**

“A mis padres y hermanas quienes me impulsan y motivan para dar lo mejor cada día”.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, mi guía espiritual, quien guía e ilumina mi camino, a mi hermana Marili por apoyarme en todo el proceso de preparación de la presente investigación, así mismo a mi asesor de tesis por sus métodos empleados y sus palabras, los cuales me alentaron a culminar mi investigación.

## RESUMEN

La investigación titulada “La gestión de capacitación y su influencia en los niveles de rotación del personal en las Escuelas de Teatro de Lima Centro, Lima – 2020”, tuvo como objetivo general determinar cómo capacitación influye en los niveles de rotación del personal de las escuelas de Teatro de Lima Centro, Lima – 2020. La muestra es censal, estuvo constituida por 36 trabajadores, debido a que es pequeña se tomó todos los sujetos para el estudio.

La investigación es de tipo aplicada, el método que se empleó fue el hipotético deductivo con un enfoque cuantitativo, además la investigación tuvo un diseño no experimental de nivel descriptivo-correlacional y de corte transversal, que recopiló los datos en un momento determinado, el cual fue desarrollado al aplicar los cuestionarios: cuestionario sobre Capacitación, formado por 18 ítems en la escala de Likert y el cuestionario sobre Rotación de personal, formado por 18 ítems en la escala Likert, éstos lograron brindar información importante sobre las variables de estudio mediante la evaluación de cada una de sus dimensiones.

De igual forma, luego de haber realizado el procedimiento de la información después de haber aplicado los cuestionarios, se prosigió al análisis estadístico de todos los datos y se arribó a la siguiente conclusión: la capacitación se relaciona directamente ( $Rho = 0,584$ ) con la rotación del personal, lo cual significa que existe una correlación regular entre las variables y una significancia ( $p = 0.000 < 0.05$ ), en las Escuelas de Teatro de Lima Centro, Lima – 2020; comprobándose de esta manera la hipótesis alterna de la presente investigación.

**Palabras clave:** capacitación, rotación del personal y métodos de capacitación.

## ABSTRACT

The research entitled "The management of training and its influence on the levels of staff turnover in the Lima Centro Theater Schools, Lima - 2020", had as a general objective to determine how capacity influences the levels of staff turnover in schools de Teatro de Lima Centro, Lima - 2020. The sample is census, it was constituted by 36 workers, because it is small, all the subjects were taken for the study.

The research is of a basic type, the method used was the hypothetical deductive one with a quantitative approach, in addition to the research it had a non-experimental design of a descriptive-correlational and cross-sectional level, which collected the data at a certain time which was developed by applying the questionnaires: Training questionnaire, made up of 18 Items on the Likert scale and the Staff turnover questionnaire, made up of 18 items on the Likert scale, these managed to provide important information on the study variables, through evaluation of each of its dimensions.

Similarly, after having carried out the information procedure after having applied the questionnaires, the statistical analysis of all the data was continued and the following conclusion was reached: training is directly related ( $Rho = 0.584$ ) to turnover of personnel, which means that there is a regular correlation between the variables and a significance ( $p = 0.000 < 0.05$ ), in the Lima Centro Theater Schools, Lima - 2020; thus proving the alternative hypothesis of the present investigation.

**Keywords:** Staff training, rotation and training methods.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>CARÁTULA .....</b>	<b>i</b>
<b>ASESOR DE TESIS .....</b>	<b>ii</b>
<b>JURADO EXAMINADOR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>v</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO.....</b>	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>xi</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>xii</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>15</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Formulación del problema .....	18
1.2.1. Problema general.....	18
1.2.2. Problemas específicos.....	18
1.3. Justificación del estudio.....	18
1.3.1. Justificación teórica.....	18
1.3.2. Justificación metodológica .....	18
1.3.3. Justificación práctica.....	19
1.3.4. Justificación social .....	19
1.4. Objetivos de la investigación .....	19
1.4.1. Objetivo general.....	19
1.4.2. Objetivos específicos .....	19
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>20</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	20
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	20
2.1.2. Antecedentes internacionales .....	23
2.2. Bases teóricas de las variables .....	27
2.2.1. Variable 01: Capacitación .....	27



2.2.2. Variable 02: Rotación de personal .....	40
2.3. Definición de términos básicos .....	55
<b>III. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>59</b>
3.1. Hipótesis de la investigación .....	59
3.1.1. Hipótesis general .....	59
3.1.2. Hipótesis específicas .....	59
3.2. Variables de estudio .....	59
3.2.1. Definición conceptual.....	59
3.2.2. Definición de operacionalización.....	60
3.3. Tipo y nivel de la investigación .....	60
3.3.1. Tipo de investigación .....	60
3.3.2. Nivel de investigación .....	61
3.4. Diseño de la investigación .....	62
3.4.1. Diseño no experimental .....	62
3.4.2. Método de la investigación .....	62
3.4.3. Corte transversal.....	63
3.4.4. Enfoque cuantitativo .....	63
3.5. Población y muestra del estudio.....	64
3.5.1. Población .....	64
3.5.2. Muestra .....	64
3.5.3. Muestreo .....	64
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	65
3.6.1. Técnicas de recolección de datos .....	65
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos .....	65
3.6.3. Escala de Likert .....	66
3.6.4. Confiabilidad del instrumento.....	67
3.6.5. Validez del instrumento.....	69
3.7. Métodos de análisis de datos .....	70
3.8. Aspectos éticos .....	70
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>71</b>
4.1. Análisis descriptivo .....	71
4.2. Prueba de hipótesis. ....	76
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>80</b>

5.1. Análisis de discusión de resultados.....	80
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>83</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>84</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>85</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>89</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	90
Anexo 2: Matriz de operacionalización .....	91
Anexo 3: Instrumentos .....	93
Anexo 4: Validación de instrumentos.....	95
Anexo 5: Matriz de Datos.....	105

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Grado de relación según coeficiente de correlación.....	61
Tabla 2.	Calificación y evaluación del cuestionario. ....	66
Tabla 3.	Ficha técnica de recolección de datos.....	66
Tabla 4.	Interpretación de un coeficiente de confiabilidad.....	67
Tabla 5.	Nivel de confiabilidad de la variable Capacitación.....	68
Tabla 6.	Nivel de confiabilidad de la variable Rotación. ....	68
Tabla 7.	Validación del instrumento .....	69
Tabla 8.	Niveles de la variable Capacitación.....	71
Tabla 9.	Niveles de la variable Rotación .....	72
Tabla 10.	Niveles de la dimensión el proceso de capacitación .....	73
Tabla 11.	Niveles de la dimensión métodos de capacitación .....	74
Tabla 12.	Niveles de la dimensión evaluación de las actividades de capacitación ...	75
Tabla 13.	Nivel de correlación y significancia entre capacitación y rotación .....	76
Tabla 14.	Nivel de correlación y significancia entre el proceso de capacitación y rotación.....	77
Tabla 15.	Nivel de correlación y significancia entre métodos de capacitación y rotación.....	78
Tabla 16.	Nivel de correlación y significancia entre evaluación de las actividades de capacitación y rotación. ....	79

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. La rotación del personal, Chiavenato, I. (2017).....	41
Figura 2. Niveles de la variable Capacitación.....	71
Figura 3. Niveles de la variable Rotación .....	72
Figura 4. Niveles de la dimensión el proceso de capacitación .....	73
Figura 5. Niveles de la dimensión Métodos de capacitación.....	74
Figura 6. Niveles de la dimensión evaluación de las actividades de capacitación	75

## INTRODUCCIÓN

En estos últimos tiempos existen diversos métodos de capacitación que van acorde con la globalización y cada vez las empresas son más competitivas, por ello se está investigando la gestión de capacitación y su influencia en los niveles de rotación del personal de las Escuelas de Teatro de Lima Centro, Lima – 2020.

Esta investigación se ejecuta y desarrolla en siete capítulos los cuales se detallan a continuación:

En el capítulo I, se tiene el planteamiento del problema donde se detalla las deficiencias de la gestión de capacitación en las Escuelas de Teatro de Lima Centro. También, encontramos la formulación general y específica donde se enfoca la influencia que existe entre las variables Capacitación y Rotación del personal, así mismo con la justificación del estudio, siendo el resultado de la investigación el inicio de información para futuros investigadores y por último, se encuentran los objetivos de la investigación como; objetivo general y específicos los cuales determinan el grado de la influencia entre las dimensiones de la variable capacitación con la variable rotación de personal.

Capítulo II. Marco Teórico, en el cual se citan los antecedentes de los autores nacionales e internacionales, mostrando los resultados y conclusiones de cada uno de sus investigaciones. También, se encuentra la base teórica de las dos variables en el cual se explica las definiciones de cada una según los autores citados, así como, las dimensiones y variables y por último se encuentra la definición de los términos básicos.

Capítulo III. Métodos y Materiales, en el cual se muestran las hipótesis generales y específicas buscando probar la relación entre las variables de investigación. Para llevar a cabo la recolección de la información, se utilizó la técnica de la encuesta a través del instrumento el cuestionario con 36 ítems. Dicha encuesta fue aplicada a 36 trabajadores. El método empleado fue la escala de Likert con 5 alternativas de respuestas.

Capítulo IV. Resultados, se ejecutan los resultados y análisis estadísticos en donde se determina que la capacitación se relaciona con la rotación de personal.

Capítulo V. Discusión, en este capítulo se contrastan los resultados obtenidos con los resultados de las investigaciones desarrolladas por los tesisistas; Pezo, R. (2017), Matias, R. (2018) y Álvarez, A. y Defaz, S. (2019). Dichos resultados guardan una relación similar, ya que concluyen casi de la misma manera.

Capítulo VI. Conclusiones, en el cual se detallan las conclusiones donde se confirma que existe influencia regular entre la Capacitación y Rotación del personal.

Capítulo VII. Recomendaciones, donde se describen las recomendaciones de mejora según los resultados obtenidos en la investigación.

El presente trabajo de investigación, deja a consideración de la comunidad de investigadores, así como, de las diferentes empresas.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

En la última década a nivel internacional en América Latina, los problemas que han atravesado las productoras teatrales es una falla en la capacitación del personal. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) el 36% de las empresas afirman tener problemas para cubrir sus vacantes por la insuficiente capacitación laboral de los candidatos para desempeñar el puesto al que postulan y que solo, uno de cada nueve trabajadores recibe algún tipo de formación al año.

Uno de los principales problemas que aquejan y por el cual, las empresas no logran los resultados esperados es la falta de seguimiento y soporte al personal que participa en las capacitaciones corporativas, lo cual es uno de los inconvenientes más fuertes para lograr que las capacitaciones tengan un fuerte impacto en las metas y objetivos de los negocios.

Los problemas se dan por que las empresas no miden los resultados de lo que están haciendo y el impacto de sus negocios. Como no lo hacen, no saben si sus capacitaciones funcionan o no. En general, en las empresas los departamentos de capacitación no son bien remunerados, el personal sólo se conforma con cumplir sus horas pactadas y no con medir si los conocimientos fueron aprendidos y aprovechados por el personal asistente. Esto se agrava aún más porque las compañías contratan cursos sin hacer una evaluación previa de lo que realmente necesita el personal y que se espera que los participantes modifiquen al término del programa de capacitación.

Una causa del fracaso de la capacitación es la falta de una buena metodología para enseñar y que permita medir la calidad en la formación, no basta con que cursen una determinada cantidad de horas, si no que tiene que ver con la medición del impacto en el negocio.

De acuerdo con Gómez, J. (2010), argumenta que:

Estas falencias se deben, principalmente a tres factores: "el diseño en conocimientos y habilidades no están alineado a los objetivos de la

organización y, en consecuencia, no produce los resultados esperados; no se trabaja en el desarrollo de actitudes importantes en el desempeño de las personas; la capacitación y desarrollo no está asociado a la evaluación del desempeño y a las consecuencias que se derivan de él". (p. 56)

A nivel nacional en los últimos años en el país, la rotación del personal en el rubro de producciones teatrales ha tenido un alto índice, de acuerdo con el estudio de Indicadores Saratoga de PricewaterhouseCoopers la rotación ha sido del 20.7%. Las razones que han ocasionado este alto índice de rotación son debido a la falta de capacitación por parte de la empresa, la falta experiencia del personal en el rubro y una baja remuneración. En cuanto a la salida voluntaria del personal algunos aspectos que generan esto es la presión que siente el personal por la saturación del trabajo, el surgimiento de una mejor oferta salarial y que las personas ya no deseen estar por mucho tiempo en una misma empresa ya que prefieren adquirir experiencia en diferentes instituciones y diversos puestos, todo esto genera que el personal se sienta estresado o desmotivado. Debido a la renuncia voluntaria o generado por la empresa, lo que origina que las diferentes empresas capten otros talentos para cubrir algún puesto, lo cual ocasionará pérdidas en su patrimonio y pérdida del tiempo que tomará el personal en adaptarse.

Citando a Chiavenato, I. (2017), agrega que "Las separaciones de personal deben ser compensadas mediante nuevos ingresos para que el nivel de recursos humanos se mantenga en proporciones adecuadas para la operación del sistema" (p. 136).

A nivel local actualmente en las escuelas de teatro de Lima Centro tienen dos problemáticas: la capacitación y la rotación del personal en las producciones teatrales. Estas escuelas de teatros son empresas pequeñas que tienen pocos trabajadores y deciden capacitarlos si detectan necesidades de capacitación de forma intuitiva o perceptiva, éstas no realizan un buen diagnóstico de las necesidades de capacitación que debería tener el personal, lo cual conlleva a una falla en su programa de formación y en los resultados que buscan. Otros puntos son: que los gerentes de estas empresas piensan que las personas están bien entrenadas debido a su formación profesional, no contratan programas de capacitación y los trabajadores en su inexperiencia cometen fallas en sus labores.



Un mal diseño de la capacitación puede ser tedioso, aburrido, extenso e incluso inútil. Las capacitaciones realizadas fuera del horario de trabajo suelen ser incómodas para los trabajadores, ya que no participan y están comprometidos con el programa, porque lo ven como una tediosa obligación que resta su tiempo.

Muchos de estos negocios por reducir costos captan personal sin experiencia y de mano de obra barata, lo cual genera que la empresa tenga pérdidas en su capital y no cumplan con sus metas y objetivos. Otros aspectos que han generado la rotación en este rubro son evidentes, la falta de coordinación entre los altos mandos y los subordinados para cumplir con sus funciones.

Teniendo en cuenta a Dessler, G. (2015), expresa que:

La capacitación se refiere a los métodos que se utilizan para fomentar en los empleados nuevos o ya presentes, las habilidades que necesitan para ejecutar sus labores. La capacitación también significa enseñanza para superar las deficiencias en la educación, porque los programas de mejoramiento de la calidad dan por hecho que los empleados son capaces tanto de generar tablas y gráficas, como de analizar datos. En la actualidad, el personal también requiere habilidades en cuanto al trabajo en equipos, toma de decisiones y comunicación. (p. 104)

En mi opinión, en la mayoría de empresas algunos consideran la capacitación como un gasto innecesario, más no como una inversión, donde la organización se verá beneficiada, así como sus trabajadores.

La capacitación es fundamental dentro de una empresa, así éstos cuenten con los mejores profesionales egresados de las universidades, pues la capacitación debe ser un proceso continuo porque los conocimientos y la tecnología siempre estarán en constante cambio. El personal requerirá estar actualizado, porque lejos de aportar a la institución harán que ésta no sea productiva y competitiva.

Debemos de considerar que la capacitación es una inversión rentable, ya que el capital humano requiere de una capacitación permanente para proveer un ambiente de mayor seguridad e incrementar la productividad.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

PG ¿Cómo la capacitación influye en los niveles de rotación del personal de las escuelas de teatro de Lima Centro - 2020?

### **1.2.2. Problemas específicos**

PE 1 ¿Cómo el proceso de capacitación influye en los niveles de rotación del personal de las escuelas de teatro de Lima Centro - 2020?

PE 2 ¿Cómo los métodos de capacitación influyen en los niveles de rotación del personal de las escuelas de teatro de Lima Centro - 2020?

PE 3 ¿Cómo la evaluación de las actividades de capacitación influye en los niveles de rotación del personal de las escuelas de teatro de Lima Centro - 2020?

## **1.3. Justificación del estudio**

### **1.3.1. Justificación teórica**

El estudio de la presente investigación se basó en la gestión de la capacitación y su influencia en los niveles de rotación del personal de las escuelas de teatro de Lima Centro, Lima - 2020. La cual tiene como propósito dar a conocer las hipótesis planteadas, la cual será de gran aporte y enriquecimiento teórico los resultados de esta investigación para una organización.

### **1.3.2. Justificación metodológica**

En esta investigación se aplicó métodos que permitirán obtener resultados con los objetivos propuestos, la investigación es de tipo descriptivo-correlacional, se aplicó ciertas reglas establecidas para el uso correcto de los instrumentos de medición, para el cual se realizó la encuesta, donde son validadas por el juicio de expertos. La muestra es censal por lo que el instrumento se aplicará a todos los sujetos que comprenden 36 personas, para ello la información será analizada mediante datos estadísticos, utilizando el programa SSPS, finalmente, este mostrará la correlación que existe entre las variables capacitación y rotación del personal.

Esta investigación también determinará conclusiones y recomendaciones, los cuales podrán ser utilizadas para la puesta en marcha de acciones encaminadas con los objetivos de mejorar la capacitación laboral.

### **1.3.3. Justificación práctica**

La investigación busca contribuir con conocimientos que puedan fortalecer a la empresa así de esta manera pueda resolver los desafíos que enfrente, por tal motivo es importante la realización de esta investigación, ya que a través de sus resultados se podrá implementar mejoras o buscar posibles soluciones con respecto a la rotación del personal para cumplir con los objetivos que se plantee dentro de la organización.

### **1.3.4. Justificación social**

Los resultados del trabajo de investigación servirán como antecedente para futuros estudios a todas las empresas que se identifiquen con la problemática del estudio planteado. Esta investigación también servirá para determinar cuáles son los factores que afectan los procesos de la organización para que tomen decisiones correctivas evitando la rotación de su personal y tengan mayor estabilidad laboral.

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

OG Determinar cómo la capacitación influye en los niveles de rotación del personal de las escuelas de teatro de Lima Centro - 2020.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

OE 1 Determinar cómo el programa de capacitación influye en los niveles de rotación del personal de las escuelas de teatro de Lima Centro - 2020.

OE 2 Determinar cómo los métodos de capacitación influyen en los niveles de rotación del personal de las escuelas de teatro de Lima Centro - 2020.

OE 3 Determinar cómo la evaluación de las actividades de capacitación influye en los niveles de rotación del personal de las escuelas de teatro de Lima Centro - 2020.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes nacionales**

Como antecedentes nacionales se tiene las investigaciones tales como Pezo, R. (2017) con su tesis: “Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de la Empresa Chalicen S.A.C. San Juan de Lurigancho” Universidad César Vallejo, pregrado, Lima, Perú. Tuvo como objetivo determinar si existe una relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Chalicen S.A.C 2017. La metodología de la investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue aplicada, de nivel descriptivo correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal. La muestra fue censal, conformada por un total de 40 trabajadores de la empresa del área de producción. La técnica empleada para la recopilación de datos fue la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario. Los resultados demuestran que existe relación entre la capacitación y desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de la Empresa Chalicen S.A.C. San Juan de Lurigancho, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho= 0,731$ ), a un nivel de significancia de 0,000 (bilateral). En conclusión, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna confirmando que existe una correlación alta entre capacitación y desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de la Empresa Chalicen S.A.C. San Juan de Lurigancho

Huamán, M. (2017) con su trabajo de investigación: “Capacitación y desempeño laboral de los operarios de la empresa Coseva S.R.L., Puente Piedra, Lima – 2016” Universidad Cesar Vallejo, pregrado, Lima, Perú. Tuvo como objetivo identificar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los operarios de la empresa COSEVA S.R.L., Puente Piedra, Lima – 2016. La metodología de la investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es aplicada, de nivel descriptivo correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal. La Población para este estudio fue de 200 operarios, con una Muestra

de 132. La técnica empleada para la recopilación de datos fue la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario de preguntas. Los resultados demuestran que existe relación entre Capacitación y desempeño laboral de los operarios de la empresa Coseva S.R.L., Puente Piedra, Lima – 2016, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho=0,582$ ), a un nivel de significancia de 0,000 (bilateral). En conclusión, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna confirmando que existe correlación moderada entre Capacitación y desempeño laboral de los operarios de la empresa Coseva S.R.L., Puente Piedra, Lima – 2016.

Durand, G. (2018) realizó el trabajo de investigación: “Capacitación y desempeño laboral en los colaboradores del área de operaciones de la empresa Satelcomperu Ate-2018” Universidad César Vallejo, pregrado, Lima, Perú. Tuvo como objetivo determinar la relación entre capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores del área de operaciones de la empresa Satelcomperu Ate -2018. La metodología de la investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es aplicada, de nivel descriptivo correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal. La muestra fue censal, conformada por un total de 10 colaboradores, el estudio se enfocó al área de operaciones. La técnica empleada para la recopilación de datos fue la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario. Los resultados demuestran que existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores del área de operaciones de la empresa Satelcomperu Ate -2018, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho=0,768$ ), a un nivel de significancia de 0,009 (bilateral). En conclusión, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna confirmando que existe correlación alta entre capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores del área de operaciones de la empresa Satelcomperu.

Tasayco, Sh. (2018) desarrolló una investigación titulada: “El clima laboral y su relación con la rotación del personal en la empresa estudio Estrada Abogados, Surco-2018” Universidad César Vallejo pregrado, Lima, Perú. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el Clima Laboral y la Rotación del personal en el Estudio Estrada Abogados SAC, Surco – 2018. La metodología de la investigación realizada fue de hipotético deductivo, de enfoque cuantitativa, el tipo de investigación es

aplicada, de nivel descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental transversal. La muestra fue censal, conformada por 40 trabajadores. La técnica empleada para la recopilación de datos fue la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario. Los resultados demuestran que existe relación entre Clima Laboral y la Rotación del personal en el Estudio Estrada Abogados SAC, Surco – 2018, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho=0,807$ ), a un nivel de significancia de 0,000 (bilateral). En conclusión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna confirmando que existe correlación alta entre Clima Laboral y la Rotación del personal en el Estudio Estrada Abogados SAC.

Rivera, E-. (2017) con su trabajo de investigación: “Satisfacción laboral y rotación del personal de ventas de la empresa GSS. Ate Vitarte 2017” Universidad Cesar Vallejo, pregrado, Lima, Perú. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y rotación del personal de ventas en la empresa GSS. Ate-Vitarte 2017. La metodología de la investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es descriptivo correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal. La Población para este estudio fue de 150 colaboradores, con una Muestra de 55 colaboradores, fue un muestreo probabilístico simple porque la población se encontró en un solo lugar y todos tenían la misma probabilidad de ser elegidos para la aplicación de las encuestas. La técnica empleada para la recopilación de datos fue la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario. Los resultados demuestran que existe relación entre satisfacción laboral y rotación del personal de ventas en la empresa GSS. Ate-Vitarte 2017, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho=0,703$ ), a un nivel de significancia de 0,00 (bilateral). En conclusión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna confirmando que existe correlación alta entre satisfacción laboral y rotación del personal de ventas en la empresa GSS.

Matias, R. (2018) con su tesis “La gestión del talento humano y la rotación del personal en la empresa Arvato Bertelsmann, Lima-2018” Universidad César Vallejo, pregrado, Lima, Perú. Tuvo como objetivo determinar si la gestión del talento humano está relacionada significativamente con la rotación del personal en la empresa Arvato Bertelsmann, Lima – 2018. La metodología de la investigación

realizada fue de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue aplicada, de nivel correlacional, con un diseño no experimental transversal. La Población para este estudio estuvo conformada por 421 colaboradores del departamento de operación de la empresa Arvato Bertelsmann, con una Muestra de 197 colaboradores. La técnica empleada para la recopilación de datos fue la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario. Los resultados demuestran que existe relación entre la gestión del talento humano y la rotación del personal en la empresa Arvato Bertelsmann, Lima – 2018, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho=0,896$ ), a un nivel de significancia de 0,000 (bilateral). En conclusión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna confirmando que existe correlación fuerte entre la gestión del talento humano y la rotación del personal en la empresa Arvato Bertelsmann.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

Rojas, F. (2018) en su trabajo de investigación titulado: “Capacitación y desempeño laboral (Estudio realizado con los colaboradores del área operativa de tenería San Miguel de Quetzaltenango)” Universidad Rafael Landívar, pregrado, Quetzaltenango, Guatemala. Tuvo como objetivo determinar la relación de la capacitación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Tenería San Miguel de Quetzaltenango. La metodología de la investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo. La muestra fue censal, conformada por 36 colaboradores. El instrumento utilizado para la recopilación de datos fue la encuesta. Para comprobar la relación que existe entre las variables se administró “una escala de Likert y una boleta de si, no y porque” a los colaboradores del área operativa, obteniendo los siguientes resultados, el 96.2% de las personas respondieron que la capacitación tiene un impacto positivo en el desempeño laboral, mejorando los resultados y motivando a los colaboradores, así mismo el 92.3% respondió que la capacitación es fundamental en el alcance de las metas y objetivos de una empresa. De acuerdo a la investigación se llega a la siguiente conclusión, existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Tenería San Miguel de Quetzaltenango y es completamente necesario para el éxito de la organización y la realización de sus colaboradores.

Álvarez, A. y Defaz, S. (2019) en su trabajo titulado: “Relación entre la capacitación del personal y productividad de la industria manufacturera de productos alimenticios del cantón Manta-Ecuador” Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, pregrado, Guayaquil, Ecuador. Tuvo como objetivo establecer la relación entre capacitación del personal y productividad en la industria manufacturera de productos alimenticios del cantón Manta - Ecuador. La metodología de la investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, con un diseño no experimental. La Población para este estudio estuvo conformada por 61 empresas activas manufactureras de productos alimenticios en el cantón Manta, la muestra para la recolección de datos se realizó a 53 empresas. El instrumento utilizado para la recopilación de datos fue la encuesta. Los resultados demuestran que existe relación entre capacitación del personal y productividad en la industria manufacturera de productos alimenticios del cantón Manta - Ecuador, obteniendo un coeficiente de correlación de Pearson ( $R=0,949$ ), a un nivel de significancia de 0,00 (bilateral). En conclusión, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna confirmando que existe correlación fuerte entre la capacitación del personal y productividad en la industria manufacturera de productos alimenticios del cantón Manta.

García, B. (2018) en su investigación: “Gestión laboral: Un análisis de la capacitación y su impacto en la productividad. Caso Central Termoeléctrica de Ciclo Combinado” CIATEQ, maestría, Querétaro, México. Tuvo como objetivo conocer en qué grado impacta la capacitación del capital humano en la productividad en una de las 83 Central Termoeléctrica de Ciclo Combinado (CTCC) que operan en México La metodología de la investigación realizada fue de enfoque cuantitativo y de nivel correlacional. La Población para este estudio estuvo conformada por 205 trabajadores adscritos en diferentes departamentos, la muestra para la recolección de datos se realizó a 104 trabajadores. El instrumento utilizado para la recopilación de datos fue el cuestionario. Los resultados demuestran que la capacitación incide de manera favorable en la productividad, obteniendo un coeficiente de correlación de Pearson ( $R=0,848$ ), a un nivel de significancia de 0,001 (bilateral). En conclusión, podemos afirmar que los procesos de capacitación tienen un fuerte impacto en la productividad de una de las 83 Central Termoeléctrica de Ciclo Combinado (CTCC) que operan en México.



Álvarez, B., Freire, D. y Gutiérrez, B. (2017) en su trabajo de investigación: “Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas” Universidad de Concepción, pregrado, Los Ángeles, Santiago de Chile. Tuvo como objetivo Evaluar el impacto de la capacitación en la productividad laboral de las empresas chilenas. Se utilizó la metodología Propensity Score Matching (PSM), Nearest Neighbor Matching (NNM) y Coarsened Exact Matching (CEM). La Población para este estudio estuvo conformada por 13 sectores de 8.084 empresas, la muestra para la recolección de datos se realizó a 1337 empresas. El instrumento utilizado para la recopilación de datos fue la cuarta encuesta longitudinal a empresas (ELE4). Los resultados muestran que el impacto de la capacitación en la productividad laboral de las Empresas Grandes y Pymes, se encuentra que no existen importantes diferencias entre estos dos grupos, salvo para el parámetro ATE en PSM, donde se encuentra que las empresas grandes que capacitan tienen una productividad laboral menor en 2.7% con respecto a aquellas que no lo hacen, mientras que las Pymes tienen una productividad laboral mayor en 2.4% respecto a las empresas no capacitadas, sin embargo y al igual que en los anteriores casos, las estimaciones no son significativas. En conclusión, la capacitación no tendría un efecto significativo sobre la productividad laboral de las empresas chilenas.

Castillo, E. y Sabando, J. (2018) en su trabajo de investigación: “Estudio de la Incidencia que tiene la Rotación de Personal en la Productividad de la Compañía Exportadora del Sur en el Período 2014 al 2017”. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Licenciatura en Ingeniero Comercial. Guayaquil. Ecuador. El objetivo de esta investigación fue evidenciar y analizar la incidencia que tiene la rotación de personal en la productividad de la compañía Exportadora del Sur. La metodología de la investigación realizada fue con un enfoque mixto, de tipo descriptiva y correlacional. Para efectos de la recopilación de datos se utilizó el proceso de recopilación de información de fuentes primaria; como las entrevistas y fuentes secundarias; la información de varios autores que a través de sus estudios han permitido analizar, identificar diferentes acotaciones de gran ayuda para la investigación, así como también, se utilizó los datos proporcionados por la compañía y el Instituto de Seguridad Social (IESS). La Población para este estudio al ser una investigación longitudinal por un lado se analizaron datos históricos de

una data aproximadamente de 48 meses proporcionados por la compañía y, por otro lado, se realizaron entrevistas a 7 personas del departamento de producción con el fin de poder corroborar los datos previamente obtenidos utilizando métodos estadísticos. De acuerdo al estudio se determinó que el coeficiente de correlación es del 17% aun cuando es baja se considera que la rotación de personal es una variable que incide en la productividad, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. De acuerdo a la investigación, se llega a la conclusión que la rotación de personal que presenta Compañía Exportadora del Sur en el Periodo 2014 al 2017 tiene una incidencia baja en la productividad la Productividad de la misma.

Chourio, S. (2017) en su tesis titulado: "Rotación de personal y su incidencia en los equipos de alto desempeño de la empresa Cacao Aventurax C.A." Universidad de Carabobo, pregrado, Bárbula, Venezuela. Tuvo como objetivo analizar el proceso de rotación del personal que labora en el departamento de administración y su incidencia en los equipos de alto desempeño de la empresa Cacao Aventurax C.A. La metodología de la investigación realizada fue de tipo aplicado, de nivel descriptivo, con un diseño no experimental. La muestra fue censal, estuvo conformada por 12 trabajadores del área administrativa. La técnica empleada para la recopilación de datos fue la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario. Para la presentación y análisis de los datos obtenidos, se utilizó los cuadros estadísticos, con valores absolutos y porcentuales para los cuales se obtuvo como resultado que más del 50% de empleados consideran que no se toman en cuenta la opinión, ni las habilidades y destrezas de los trabajadores para ocupar cargos diferentes, al igual que no reciben capacitación. En conclusión, la rotación del personal afecta considerablemente el buen desenvolvimiento de las labores dentro de la empresa Cacao Aventurax C.A. ya que van adquiriendo habilidades y destrezas para desempeñarse en labores administrativas diferentes.

Macario, F. (2018) con su tesis: "Rotación de personal y clima organizacional (estudio realizado en una importadora de vidrios ubicada en la zona 7 de Quetzaltenango)". Universidad Rafael Landívar, pregrado, Quetzaltenango, Guatemala. Tuvo como objetivo determinar el nivel de rotación de personal y el clima organizacional en colaboradores a nivel operativo y administrativo de una

importadora y distribuidora de vidrios. La metodología de la investigación realizada fue descriptiva cuantitativa. La muestra fue censal, estuvo conformada por 37 colaboradores del área administrativa y operativa. El instrumento que se utilizó fue el índice de rotación de personal y una escala tipo Likert. Asimismo, el estudio mostró como resultados que el índice de rotación de personal es bajo del 5.41% y el clima organizacional mostró un índice positivo de 97.2%. De acuerdo a la investigación, se llega a la conclusión que el nivel de rotación y el clima organizacional son sanos.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **2.2.1. Variable 01: Capacitación**

#### **2.2.1.1. Definiciones:**

La presente investigación toma la definición de capacitación del autor Dessler, G. (2015), quien plantea que “La Capacitación es un proceso para enseñar a los nuevos empleados las habilidades básicas que necesitan para desempeñar sus labores de trabajo” (p. 294).

Citando a Wayne, R. y Martocchio, J. (2016), refieren que son “Actividades diseñadas para brindar a los aprendices los conocimientos y las habilidades necesarios para desempeñar sus trabajos actuales” (p.198).

Según Martínez, E. y Martínez, F. (2009), destacan que “es una de las principales herramientas para resolver múltiples problemas, reales o latentes, que afectan la eficiencia productiva y el clima organizacional de una organización” (p. 60).

Tal Como Werther, W. y Davis, K. (2019), definen que “Actividad sistemática y programada que busca preparar al trabajador para que desempeñe sus funciones asignadas” (p. 253).

Como dice Amador, A. (2017), refiere que:

Significa de manera general habilitar a la persona de nuevo ingreso y a los interesados a cubrir vacantes o puestos de nueva creación y el adiestramiento en actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades,

representando una de las mejores inversiones de las organizaciones. (p. 195)

### **2.2.1.2. Inducción de los empleados**

A juicio de Dessler, G. (2015), expresa que:

El objetivo de la inducción de los empleados implica proporcionar a los trabajadores nuevos la información básica sobre los antecedentes que requieren para trabajar en su organización. La inducción debe lograr, como mínimo, cuatro objetivos: primer objetivo el nuevo empleado debe sentirse bien recibido y cómodo, como segundo tiene que adquirir una comprensión general sobre la organización y los hechos fundamentales como las políticas y los procedimientos; como tercero debe quedarle claro lo que se espera en términos de su trabajo y su conducta; por último, tiene que iniciar el proceso de conocer la manera en que la empresa actúa y hace las cosas. (p.292)

Los programas de inducción van desde pláticas de 10 minutos hasta programas con una semana de duración. El especialista de recursos humanos realiza la primera parte de la inducción al hablar sobre temas tan básicos como los horarios de trabajo, las prestaciones y las vacaciones. Por lo general, la inducción incluye proporcionar información sobre las prestaciones para los empleados, las políticas de personal, la rutina diaria, la organización y las operaciones de la empresa, las medidas y normas de seguridad, así como una visita a las instalaciones. (p. 292)

### **2.2.1.3. Capacitación a distancia**

Como lo hace notar Dessler, G. (2015), manifiesta que:

En la actualidad, las empresas utilizan varios tipos de métodos de aprendizaje a distancia para capacitar a sus empleados, los cuales van desde cursos de papel y lápiz por correspondencia, tele capacitación y videoconferencias hasta modernos programas por Internet.

- Tele capacitación: un capacitador de una central instruye a un grupo de empleados ubicados en lugares remotos por medio de redes de televisión.

- Videoconferencias: las videoconferencias permiten que las personas que se ubican en un lugar se comuniquen en vivo, a través de una combinación de equipo visual y audio, con individuos de otra ciudad u otro país, o con grupos localizados en varias ciudades. (p. 306)

#### **2.2.1.4. Capacitación por computadora**

Como expresa Dessler, G. (2015), menciona que:

En la capacitación por computadora, el aprendiz utiliza sistemas interactivos de cómputo o de DVD para mejorar sus conocimientos o sus habilidades. La capacitación por computadora (cpc) es cada vez más interactiva y más realista. Por ejemplo, la capacitación interactiva multimedia “integra el uso de texto, video, gráficas, fotografías, animación y sonido para producir un ambiente complejo de capacitación en el que interactúa el aprendiz. La capacitación de realidad virtual lleva el realismo aún más lejos. La realidad virtual “coloca al aprendiz en un ambiente artificial tridimensional que simula eventos y situaciones que podría experimentar en el trabajo”. (p. 305)

#### **2.2.1.5. Capacitación gerencial en el trabajo**

Con base en Dessler, G. (2015), indica que:

Algunos métodos de capacitación gerencial en el trabajo son:

- Rotación de puestos. Técnica para la capacitación gerencial que requiere trasladar a una persona en capacitación de un departamento a otro, con la finalidad de aumentar su experiencia, así como de detectar sus puntos fuertes y los débiles.
- Método del entrenamiento o del estudio del puesto. En este caso, el aprendiz trabaja directamente con un gerente general o con la persona que habrá de reemplazar; esta última es responsable del entrenamiento del aspirante.
- Aprendizaje activo. Técnica de capacitación que permite que los aprendices de gerentes trabajen tiempo completos analizando y resolviendo problemas en otros departamentos.

- Juego de roles. Técnica de capacitación en la que los aprendices actúan los papeles de una situación administrativa realista. (pp. 312-313)

#### **2.2.1.6. La capacitación para la diversidad**

Como dice Dessler, G. (2015), señala que:

Busca crear una mayor sensibilidad transcultural, con la meta de fomentar relaciones laborales más armoniosas entre los empleados de una compañía. Este tipo de capacitación se enfoca a mejorar las habilidades interpersonales, a la comprensión y la valoración de las diferencias culturales, a mejorar las habilidades técnicas, a introducir a los empleados en la cultura corporativa, a enseñar la ética laboral a los nuevos trabajadores, a perfeccionar el dominio del inglés y las habilidades matemáticas básicas. (p. 310)

#### **2.2.1.7. Sistemas de implementación de capacitación**

De acuerdo con Wayne, R. y Martocchio, J. (2016), sostienen que son:

- Sistema de vestíbulo. Es un sistema de implementación de capacitación y desarrollo que tiene lugar lejos del área de producción y con equipos que guardan un gran parecido con los que realmente se utilizan en el puesto de trabajo. Una ventaja principal del sistema de vestíbulo es que se libera al empleado de la presión de tener que producir mientras aprende. (p. 207)
- Aprendizaje electrónico (e-learning). El aprendizaje electrónico es el sistema de implementación de capacitación y desarrollo que se basa en la instrucción en línea. Un beneficio básico es que se desarrolla a un ritmo personalizado e individualizado, ya sea mientras se está en el empleo o fuera del turno de trabajo. El concepto se puede repetir tantas veces como sea necesario. (p. 207)

### **2.2.1.8. Desarrollo gerencial**

Citando a Wayne, R. y Martocchio, J. (2016), mencionan que:

Consiste en todas las experiencias de aprendizaje que ofrece una organización y que dan como resultado la actualización de las habilidades y los conocimientos que se requieren en los puestos administrativos actuales y del futuro.

- Mentoring y coaching. El mentoring y el coaching se han convertido en dos medios importantes del desarrollo gerencial. Las actividades de mentoring y coaching, las cuales pueden realizarse, ya sea de una manera formal o informal, son en esencia enfoques de desarrollo que ponen énfasis en el aprendizaje cara a cara. (p. 210)
- Mentoring inverso. El mentoring inverso es un proceso en el cual los empleados de más edad aprenden de los empleados más jóvenes. En las organizaciones hay personas que se están acercando a la jubilación, que no quieren abandonar la empresa y que, además, poseen enormes conocimientos que no deberían desperdiciarse. Por otra parte, hay jóvenes que saben cosas que otros desconocen y quienes están ansiosos por ampliar sus horizontes. La existencia de estas dos poblaciones diversas, pero que potencialmente se pueden ayudar entre sí, ha conducido a un mentoring inverso. (p. 210)

### **2.2.1.9. Técnicas de capacitación**

Como expresan Martínez, E. y Martínez, F. (2009) señalan que las técnicas de capacitación son:

- El aprendizaje en acción: es una técnica de capacitación de nivel gerencial que consiste en hacer trabajar a los participantes en el análisis y la solución de problemas reales de otros departamentos o unidades de la empresa. Los participantes se reúnen periódicamente para analizar el avance de su trabajo y los resultados alcanzados, bajo la asesoría de uno o más gerentes de nivel superior. (p. 111)
- Logia: la técnica de la logia consiste en plantear a los participantes problemas relacionados con un tema de estudio, que deben ser resueltos

en un tiempo determinado. Es una técnica eficaz para desarrollar habilidades de investigación, búsqueda y análisis de información y solución de problemas, bajo presiones de tiempo. (p. 114)

#### **2.2.1.10. Procedimientos didácticos de apoyo**

Como lo hacen notar Martínez, E. y Martínez, F. (2009), manifiestan que:

Son técnicas de uso transversal para facilitar el aprendizaje de aspectos particulares de una materia. Se pueden citar los siguientes.

- **Formulación de preguntas:** es un procedimiento didáctico utilizado por el instructor para estimular y guiar la capacidad de reflexión de los participantes, orientándolos en la búsqueda individual del conocimiento. (p. 116)
- **Observación:** la observación del comportamiento de los participantes por parte del instructor es una técnica que se aplica de manera sistemática para constatar hechos, organizar la información captada y extraer conclusiones, a partir de la conducta de los participantes, con un determinado propósito didáctico. (p. 116)

#### **2.2.1.11. Técnicas contemporáneas de capacitación**

Desde la posición de Werther, W. y Davis, K. (2019), consideran que son:

- **Las posibilidades de Internet:** una de las grandes innovaciones en el campo de la capacitación y de la educación, en general ha sido la comunicación electrónica y el Internet. Llamaremos contemporáneas a las técnicas con base en Internet, y tradicionales a las técnicas que se han empleado durante años. En algunos casos es necesario anotar que las técnicas tradicionales se aplican para reforzar o ilustrar lo aprendido en Internet, dando como resultado una batería de técnicas mixtas de capacitación. (p. 264)
- **Universidad virtual:** apoya de manera directa el desarrollo del personal y a las organizaciones, ya que es una forma flexible de enseñanza especializada a distancia basada en avanzadas tecnologías de comunicaciones, que ofrece formación profesional para todos los niveles



de la organización. Una de sus ventajas estriba en que permite el desarrollo técnico y profesional dentro de parámetros objetivos, porque debe cumplir los requisitos académicos oficiales de las diversas áreas. (p. 265)

#### **2.2.1.12. Sistemas tradicionales de capacitación**

De acuerdo con Werther, W. y Davis, K. (2019), definen que son:

- Actuación o sociodrama: la técnica de la actuación o sociodrama obliga al capacitando a desempeñar diversas identidades. Uno de los frutos que suelen obtenerse es que cada participante consigue verse en la forma en que lo perciben sus compañeros de trabajo. Asimismo, esta experiencia puede crear mejores vínculos de amistad, así como tolerancia de las diferencias individuales. Esta técnica se utiliza para el cambio de actitudes y el desarrollo de mejores relaciones humanas.
- Estudio de casos: mediante el estudio de una situación específica, real o simulada, la persona en capacitación aprende sobre las acciones que es deseable emprender en circunstancias análogas a las que le han sido presentadas.
- Aprendizaje mediante la práctica: en ciertos campos profesionales sólo la exposición directa a las condiciones de trabajo real permite capacitar al personal. (p. 269-271)

#### **2.2.1.13. Misión de la capacitación**

Tal como Amador, A. (2017), menciona que.

La capacitación tiene una misión que representa su razón de ser y ella hace referencia a que cubre una necesidad y por eso contribuye al desarrollo del individuo y naturalmente al de la organización, teniendo un carácter humano y social a través del mejoramiento de los conocimientos, habilidades y actitudes para que encuentren en su trabajo un ambiente propicio que le permita obtener una óptima realización, misma que repercutirá potencialmente en su crecimiento y en la obtención de alicientes que le permitan disfrutar de un mejor nivel de vida. (p. 179)

#### **2.2.1.14. Beneficios de la capacitación**

Como señala Amador, A. (2017), indica que.

Es indudable que la contribución de la capacitación es una realidad y propicia el desenvolvimiento de la persona y por ende de la organización. Puntos básicos de contribución de la capacitación: Nueva actitud, proactividad, integración, trabajo en equipo, superación individual e identificación. (p.192)

#### **2.2.1.15. Dimensiones**

##### *2.2.1.15.1. Dimensión: Proceso de capacitación*

Con base en Dessler, G. (2015), considera que:

La capacitación es una de las bases de una buena administración, y una tarea que los gerentes no deben ignorar. El hecho de tener empleados con un alto potencial no garantiza su éxito, ellos deben saber lo que usted desea que hagan y cómo quiere que lo hagan. De no ser así, tendrán a improvisar, por lo que no dejarán de ser productivos. (p. 294)

En muchas de las organizaciones se considera la capacitación como un gasto innecesario y no como una inversión en la cual la empresa y sus empleados serán los beneficiados. Inclusive teniendo los mejores egresados de las universidades, donde la capacitación deberá desarrollarse continuamente, porque la tecnología y los conocimientos siempre se están actualizando, ya que un profesional necesitará renovarse constantemente, de lo contrario en vez de aportar a la organización hará que esta sea menos competitiva y productiva.

#### **Indicadores**

##### **1) Programa de capacitación**

Como afirma Dessler, G. (2015), refiere que:

Los programas de capacitación se inician; como primer paso con el análisis de las necesidades, identifica las habilidades específicas que se requieren para desarrollar el trabajo, evalúa las habilidades de los empleados y desarrolla objetivos específicos y medibles de conocimientos y desempeño,

a partir de cualquier deficiencia. Como segundo paso el diseño de la instrucción, se deciden, se reúnen y se producen los contenidos del programa de capacitación, incluyendo libros de trabajo, ejercicios y actividades. Como tercer paso la validación, en el cual se eliminan los defectos del programa y éste se presenta a un reducido público representativo. Como cuarto paso, consiste en la implantación del programa, en el que se aplica la capacitación al grupo de empleados elegido. Como quinto paso es la evaluación, en la cual la administración evalúa los éxitos o fracasos del programa. (p. 295)

## **2) Motivación**

De acuerdo con Dessler, G. (2015), plantea que:

La capacitación es inútil si el aprendiz carece de la habilidad o motivación para beneficiarse de ésta. En términos de habilidades, el aprendiz necesita habilidades de lectura, escritura y matemáticas, así como el nivel educativo, la inteligencia y los conocimientos básicos. Es evidente que para ello se requiere una selección de empleados eficaz. (p. 296)

## **3) Principios de motivación para los capacitadores**

Como señala Dessler, G. (2015), refiere que:

Las personas aprenden mejor con la práctica, cuando los capacitadores refuerzan de inmediato las respuestas correctas, quizá con un rápido “bien hecho”, para esto trate de proporcionar la mayor cantidad de práctica realista posible. Los empleados aprenden mejor a su propio ritmo. De ser posible, permita que establezcan su ritmo. Consiga que los participantes perciban en su mente la necesidad de capacitarse. El horario también es importante. La curva de aprendizaje disminuye hacia el final del día, de modo que “un día completo de capacitación no es tan eficaz como si se toman la mitad o tres cuartas partes del día”. (p. 297)

### *2.2.1.15.2. Dimensión 02: Métodos de capacitación*

Como plantea Dessler, G. (2015), considera que:

Una vez que usted ha decidido capacitar a los empleados y ha identificado sus necesidades y metas de capacitación, debe crear un programa. Algunos patrones crean su propio contenido de capacitación, pero también hay para elegir una amplia selección de contenidos y paquetes dentro y fuera de Internet. Es posible hallar programas comerciales y personalizados sobre prácticamente cualquier tema, en cualquier caso, hay varios métodos que los patrones pueden utilizar para dar la capacitación. (p. 300)

Primero debemos identificar las necesidades de los empleados, las metas y objetivos que queremos lograr mediante la capacitación, una vez identificado podemos seleccionar el programa de capacitación adecuado que permita lograr los objetivos planteados. Mediante el programa de una determinada situación ya sea real o simulada, la persona quien recibe la capacitación aprende sobre las acciones que son necesarias emprender en las situaciones en las que han sido presentadas en su trabajo, pero fuera de una situación laboral, para el cual cuentan con las sugerencias de otras personas y también propia. Además de aprender sobre los casos presentados la persona también desarrolla la habilidad de toma de decisiones.

#### **Indicadores**

##### **1) Capacitación por aprendizaje**

Citando a Dessler, G. (2015), establece que:

Es un proceso mediante el cual las personas se convierten en trabajadores hábiles, generalmente gracias a la combinación de un aprendizaje formal y una capacitación en la práctica. Es común que el aprendiz estudie bajo la tutela de un maestro o artesano. (p. 301)

El entrenamiento y la capacitación aplicados al personal ofrecen conocimientos y habilidades necesarias para que cada trabajador sea más eficiente en su trabajo. Desde el momento que el personal ingresa a trabajar aprende a identificar la estructura de la organización. Con las capacitaciones, es posible llegar

a una mejora continua dentro de la institución. A través de la preparación y aprendizaje, el empleador tendrá otro elemento a favor para retener a sus trabajadores.

## **2) Capacitación simulada**

Teniendo en cuenta a Dessler, G. (2015), menciona que:

La capacitación simulada (que en ocasiones se denomina capacitación de vestíbulo) es el método mediante el cual las personas aprenden con el equipo real o simulado que utilizarán en su trabajo, pero fuera de una situación laboral (tal vez en una habitación separada o en un vestíbulo). La capacitación simulada se requiere cuando es demasiado costoso o riesgoso capacitar a los empleados en el trabajo. (p. 304)

## **3). La capacitación basada en medios audiovisuales**

Como expresa Dessler, G. (2015), indica que:

Las técnicas de capacitación basadas en medios audiovisuales, como dvd, películas, diapositivas de PowerPoint, videoconferencias, grabaciones de audio o de video, pueden ser muy eficaces y se utilizan con mucha frecuencia.

Los métodos audiovisuales son más costosos que las conferencias convencionales, pero cuentan con algunas ventajas. Desde luego, son más interesantes. Además, es posible utilizarlos en las situaciones siguientes: Cuando se tiene la necesidad de ilustrar la manera de seguir cierta secuencia a lo largo del tiempo; cuando se tiene que exponer a los aprendices a sucesos que no pueden demostrarse con facilidad en conferencias en vivo, como una visita a una fábrica o una cirugía de corazón abierto y cuando se necesita capacitar a todos los empleados de una empresa y es demasiado costoso trasladarlos de un lugar a otro. (p. 304)

#### 4) **Capacitación por internet**

A juicio de Dessler, G. (2015), considera que:

Los patrones utilizan ampliamente el aprendizaje por Internet.<sup>51</sup> Muchas empresas simplemente piden a sus empleados que tomen cursos en línea, los cuales son proporcionados por distribuidores como saba.com. Otras utilizan su intranet para facilitar la capacitación por computadora. Hay varios productos, como Blackboard y WebCT, que apoyan los programas de aprendizaje en línea. Por ejemplo, WebCT ofrece un proceso para la entrega de cursos por medio de diapositivas de PowerPoint, el cual permite que los aprendices y los instructores interactúen en vivo y de manera asincrónica en salas de chat y foros de discusión; la firma también proporciona evaluaciones, a la vez que reúne exámenes y calificaciones en línea. (p. 307)

##### *2.2.1.15.3. Dimensión 03: Evaluación de las actividades de capacitación*

De acuerdo con Dessler, G. (2015), destaca que:

Con el énfasis que hay en la medición del impacto de la administración de recursos humanos, es crucial que el gerente evalúe el programa de capacitación. Básicamente, hay tres cosas que logran medirse: las reacciones de los participantes ante el programa, qué aprendieron (si acaso) en el programa y el grado en que su conducta en el trabajo cambió como resultado del programa. En realidad, hay dos temas básicos que deben determinarse para evaluar los programas de capacitación. (p. 321)

En la evaluación de las actividades de capacitación los trabajadores demostraran lo que han aprendido a través de la observación y práctica, ya que más adelante la actitud, las capacidades y habilidades de los empleados será diferente. Mediante esta formación brindada a los empleados, estos adquieren nuevos conocimientos, mientras realizan sus actividades serán más productivos fomentando el trabajo en equipo y la cooperación. Además, serán capaces de observar sus progresos, si antes les resultaba más difícil de realizar o desconocían por completo como realizarlo.

#### **Indicadores**

## **1) Diseño del estudio**

Desde la posición de Dessler, G. (2015), sostiene que:

Para evaluar el programa de capacitación, primero se debe determinar el diseño del estudio de evaluación. Una opción es el diseño de series de tiempo. En este caso se toman series de medidas antes y después del programa de capacitación. La experimentación controlada es una segunda opción; en general, es el proceso de evaluación preferido. Un experimento controlado utiliza a un grupo de capacitación y a un grupo control que no reciben capacitación. Se obtienen datos (por ejemplo, sobre la cantidad de ventas o la calidad del servicio) antes y después de que el grupo es expuesto a la capacitación, así como antes y después de un periodo de trabajo correspondiente del grupo control. Lo anterior permite determinar el grado en el que cualquier cambio en el desempeño del grupo capacitado es consecuencia de la capacitación y no de algún cambio organizacional, como un aumento de sueldo, que afectaría igual a los empleados de ambos grupos. (p. 321)

## **2) Efectos de la capacitación medibles**

Como señala Dessler, G. (2015), refiere que:

Es posible medir cuatro categorías básicas de resultados de la capacitación: Primero la reacción, evalúe las reacciones de los aprendices ante el programa. ¿Les gustó el programa? ¿Consideran que valió la pena? Segundo el aprendizaje, pruebe a los empleados para determinar si aprendieron los principios, las habilidades y los hechos que se suponía debían adquirir. Tercero la conducta, revise si la conducta laboral de los aprendices cambió debido al programa de capacitación. Por ejemplo, ¿los empleados del departamento de quejas de la tienda son más corteses con los clientes molestos? Cuarto los resultados, probablemente lo más importante es que pregunte: ¿cuáles resultados finales se lograron en términos de los objetivos de capacitación que se establecieron? Las reacciones, el aprendizaje y la conducta son importantes, pero si un

programa de capacitación no produce resultados medibles, quizá no ha logrado sus metas. (p. 322)

## **2.2.2. Variable 02: Rotación de personal**

### **2.2.2.1. Definiciones:**

De acuerdo con el autor Chiavenato, I. (2017) plantea que:

La rotación de personal “se define la variación de trabajadores entre una empresa y su ambiente; en otras palabras, la renovación del personal entre la institución y el ambiente se establece por la cantidad de personas que se integran y marchan de una entidad” (p. 116).

Según Rojas, M. (2017), señala que “Se define como la fluctuación de trabajadores entre una organización y su ambiente, es decir el volumen de personas que entran y salen de la organización” (p. 286).

De acuerdo con Vallejo, L. (2015), define que:

Es el flujo de entradas y salidas de personas en una organización; las entradas compensan las salidas de personas. A cada separación casi siempre corresponde una contratación de un sustituto para remplazarlo. Esto significa que el flujo de salidas puede ser por separaciones, despidos y jubilaciones, y se compensa con el flujo equivalente de entradas o contrataciones de personas. (p. 44)

Como dice Reyes, A. (2015), afirma que es “El número de trabajadores que salen y vuelven a entrar, en relación con el total de una empresa, sector, nivel jerárquico, departamento o puesto” (p. 163).

Como plantean Lacalle, G., Caldas, M. y Carrión, R. (2012), refieren que “La rotación del personal mide el flujo de trabajadores entre la empresa u organización y el exterior. Representa la cantidad de personas que entran y salen de la empresa” (p. 101).



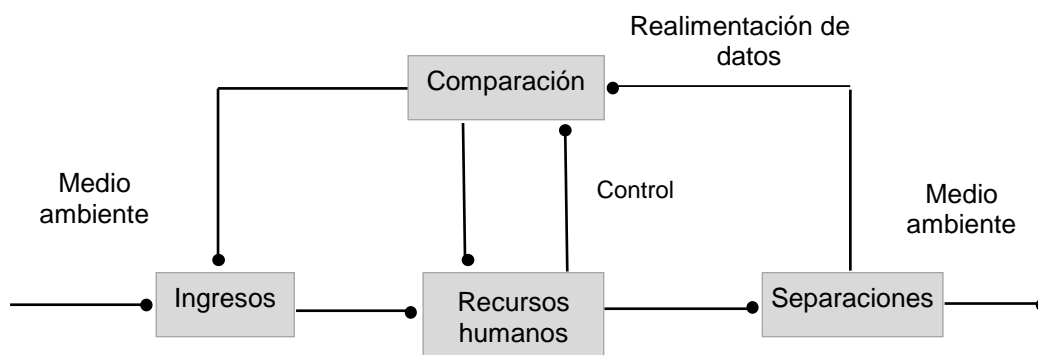
### 2.2.2.2. Rotación de personal (turnover)

Citando a Chiavenato, I. (2017), considera que:

En toda empresa productiva existe de manera sana un cierto flujo de ingreso y salida de capital humano, lo que genera una rotación saludable.

La rotación de trabajadores puede ser encaminada a la exuberancia del sistema con la incorporación de nuevos talentos; donde los ingresos son superiores a las salidas, para estimular la producción y mejorar los resultados o a la disminución del sistema; donde las salidas son superiores a los ingresos, para reducir el proceso y los resultados.

En algunas ocasiones las empresas no tienen control sobre la rotación, cuando los trabajadores deciden retirarse de la institución por voluntad propia. En un competitivo mercado laboral suelen presentarse nuevas ofertas de trabajo, lo que provoca un aumento de rotación del personal. (pp. 117-118)



**Figura 1.** La rotación del personal, Chiavenato, I. (2017)

### 2.2.2.3. Cómo reducir la rotación de personal

Tal como Chiavenato, I. (2017), manifiesta que:

La rotación de personal es un factor de inseguridad y confianza para las empresas, ya que no pueden prever porque no pueden conocer el actuar de las personas. Además, existe el riesgo de perder a un buen trabajador lo que afectará a la institución, así como para las personas. La mayoría de

compañías lidian con la rotación de personal mediante los resultados, más no lo que lo origina, ya que los empleadores reemplazan a los trabajadores que se retiran o deciden descontarlos por días perdidos durante su ausencia o sancionándoles por no asistir al trabajo. Sin embargo, no se dan cuenta que la rotación debe ser tratada por su causa, que es el origen del problema indefinido. La directriz actual es combatir las causas mas no sus efectos. (pp. 125-126)

#### **2.2.2.4. Entrevista de separación o de salida**

Citando a Chiavenato, I. (2017), agrega que:

La entrevista de apartamiento de una organización es un medio para vigilar y calcular los resultados de la política de Recursos Humanos de la empresa. Suele ser el punto esencial para identificar las causas de rotación de los trabajadores. Algunas instituciones realizan la entrevista de apartamiento sólo a las personas que deciden marcharse por voluntad propia. Otras, sin distinción aplican la entrevista a todos los empleados que se marchan, así como a los que desisten y los que se apartan por motivos personales. De manera conjunta, la entrevista de apartamiento identifica los aspectos siguientes: Motivo de la separación, crítica del trabajador sobre la empresa, apreciación del trabajador sobre el puesto de trabajo que desempeñaba, crítica del trabajador acerca de su jefe inmediato, apreciación del trabajador respecto a su horario de trabajo, crítica del trabajador acerca de las condiciones físicas en las que se desempeñaba, apreciación del trabajador respecto a los beneficios sociales y sobre su salario. (p. 120)

#### **2.2.2.5. Rotación de personal provocada**

A juicio de Chiavenato, I. (2017), refiere que:

Las empresas originan la rotación para hacer reemplazos con objetivo de incrementar el potencial de sus trabajadores, es decir, que necesitarán reemplazar parte de sus recursos humanos por otros trabajadores de mayor potencial que se encuentran dentro del mercado laboral, la rotación se encuentra controlada por las organizaciones. Sin embargo, si estas no

originan la salida de personal, es decir, si sucede indirectamente de los objetivos de la empresa, es fundamental verificar las causas que provocan la salida de los recursos humanos con el propósito de que la institución decida actuar sobre ello y controlar las salidas no deseables. (p. 117)

#### **2.2.2.6. Rotación controlada o no**

Según Rojas, M. (2017), expresa que:

Una rotación controlada es causada por la organización, buscando mejorar su capital humano para aumentar su competitividad; la rotación no es controlada cuando la organización no es quien provoca la pérdida de recursos, es decir, la rotación ocurre independientemente de los objetivos de la organización, cuando ocurre de forma no controlada, la compañía debe buscar los motivos que están causando la salida de sus recursos humanos y buscar soluciones. (p. 287)

#### **2.2.2.7. Costos que genera la rotación de personal**

Con base en Rojas, M. (2017), destaca que:

Los costos primarios son los relacionados directamente con la separación de casa empleado y su sustitución, los costos del reclutamiento y la selección, de registro de documentación, adaptación, liquidaciones, primas de antigüedad, entre otros, se clasifican como primario; los costos secundarios son los relacionados con los aspectos intangibles y difíciles de evaluar numéricamente, de naturaleza cualitativa, como: los costos de oportunidad que repercuten en la producción o en la actitud del personal; los costos terciarios son los relacionados con efectos colaterales de la rotación que se perciben en el mediano o largo plazo, como: costo de inversión adicionales y pérdidas en los negocios. (p. 288)

#### **2.2.2.8. Separación por iniciativa del empleado**

Como afirma Vallejo, L. (2015), refiere que:

Se presenta cuando un empleado decide, por razones personales o profesionales, terminar la relación de trabajo con el empleador. La decisión de separarse depende de dos percepciones: La insatisfacción del empleado con el trabajo y el número de alternativas atractivas que hay fuera de la organización en el mercado. (p. 44)

#### **2.2.2.9. Separación por iniciativa de la organización**

Como señala Vallejo, L. (2015), considera que:

Es cuando la organización decide separar a los empleados para sustituirlos con otros más adecuados sobre la base de sus necesidades, para corregir problemas de selección inadecuada o para reducir su fuerza de trabajo. Los cambios en el diseño de los puestos provocan transferencias, recolocaciones, tareas compartidas, reducción de horas de trabajo y despido a los colaboradores. (p. 45)

#### **2.2.2.10. Inconvenientes de la rotación**

Como plantea Reyes, A. (2015), indica que:

El costo que representa. Por tramites de selección, adiestramiento de los nuevos trabajadores y su escasa eficiencia. Pigors y Myers señalan como elementos de costo los siguientes:

Los costos del departamento de empleo -tiempo y facilidades, usadas para entrevistar al solicitante, preparar los registros necesarios, entre otros. Los costos de entrenamiento – tiempo del supervisor, del entrenador o de otro empleado que explique el trabajo al nuevo trabajador. El pago al entrenado, superior a lo que produce, especialmente si está a base de destajo y existe un mínimo garantizado que, desde luego, no devenga al principio de sus actividades. El costo del tiempo extra de trabajo, necesario para mantener la producción a su nivel, hasta que el nuevo trabajador pueda rendir su producción normal. La pérdida de producción en el intervalo comprendido

entre la separación del empleado anterior y la fecha en que aquél que le reemplaza, se halla enteramente preparado: Pérdida máxima, cuando el grupo, se encuentra privado del reemplazo. Pérdida de eficiencia de grupo, en tanto los trabajadores regulares se ajustan al nuevo miembro. (p. 164)

#### **2.2.2.11. Ventajas de la rotación**

Con base en Reyes, A. (2015), señala que:

La rotación tiene un cambio, entre sus principales ventajas, las siguientes:

La empresa cuenta siempre con personal más joven, lo cual, sobre todo tratándose del que está en contacto con el público-principalmente cuando se trata de personal femenino, puede ser una razón importante para aceptar una rotación mayor que la normal. El personal nuevo devengará salarios menores que el personal que tiene gran antigüedad. Por otra parte, de tendrá personal cuyos derechos de antigüedad serán menores para los casos de retiro. (pp. 164-165)

#### **2.2.2.12. Causas de la rotación**

Tal como Reyes, A. (2015), afirma que:

Podríamos, ante todo, dividir las en:

Rotación forzosa. Por muerte, es obvio que, al morir un trabajador normalmente hay que substituirlo por otro. Por jubilación, las personas frecuentemente tienen ciertos planes que permiten o en otros casos obligan a los trabajadores a salir de la empresa cuando se ha cumplido cierto número de años de trabajo, ordinariamente combinado con cierta edad. Por incapacidad permanente, el trabajador que se incapacite para poder seguir trabajando, debe ser substituido por otro. Por enfermedad, hay ocasiones en las que, aunque no se trate precisamente de la incapacidad, en términos de la ley, ciertas enfermedades crónicas obligan al trabajador a dejar su puesto. (p. 165)

Rotación voluntaria. Por renuncia del trabajador, las verdaderas causas de la renuncia suelen ser: búsquedas de mejores salarios; trato inadecuado por parte de algún jefe; ausencia de todo progreso o ascenso en un tiempo considerable; tipo de trabajo no satisfactorio para el obrero o empleado; condiciones de trabajo inadecuadas como la lejanía de su hogar. Por despido, cuando existe una razón que justifique la rescisión del contrato de un trabajador, o que la empresa considere indispensable prescindir de él, aunque tenga que sustituirlo. Por mala selección y acomodación, cuando la selección del personal se ha hecho inadecuadamente, se darán en su trabajo razones de descontento para él y para la empresa, que llevarán a la rotación. Por inestabilidad natural, existen trabajadores que por razones sociológicas, psicológicas o de educación, en muchas ocasiones no adquieren estabilidad en una empresa, sino que constantemente están necesitando cambiar de una a otra. (pp. 165-166)

### **2.2.2.13. Índice de rotación de personal**

Citando a Lacalle, G., et al (2012), describen que:

Representa un valor porcentual de empleados que, dentro de una empresa, fluctúan en relación al promedio de trabajadores. Para su cálculo podemos emplear la siguiente ecuación:

$$\text{I.R.P.} = \frac{\text{E} - \text{S}}{\text{PE}} \times 100$$

Donde:

E = Entradas de personal en el periodo de tiempo estudiado.

S = Salidas de personal en el periodo de tiempo estudiado.

PE = Promedio de personas empleadas en el periodo de tiempo estudiado.

(p. 101)

#### **2.2.2.14. Dimisión voluntaria de trabajadores**

De acuerdo con Lacalle, G., et al (2012), expresan que:

Resulta siempre interesante efectuar una entrevista de salida para conocer las causas reales que han motivado la decisión de dichos trabajadores. Estas suelen ser el principal instrumento para realizar un diagnóstico que permita conocer las causas de rotación de personal. Esto, aunque parezca una pérdida de tiempo, no lo es, pues toda rotación de personal supone un coste para la empresa. (p. 102)

#### **2.2.2.15. Dimensiones**

##### *2.2.2.15.1. Dimensión 01: Causas de la rotación de personal*

Tal como Chiavenato, I. (2017), señala que:

En la administración del sistema el principal problema es esencialmente calcular y verificar su proceso por intermedio de sus resultados obtenidos y del óptimo manejo de sus recursos. En la evaluación en que los resultados del proceso no sean los esperados o sus recursos no sean aprovechados adecuadamente, se requiere hacer algunas verificaciones con objetivo de subsanar las irregularidades y controlar su funcionamiento. Lo necesario sería establecer un nuevo proceso de control automático (feedback), capaz de contener, producir y rescatar la información acerca de cómo funciona el sistema, para que permita determinar las correcciones y las modificaciones que se necesiten, además, se deberá diagnosticar la calidad de esas correcciones y modificaciones con objetivo de optimizar el desempeño laboral. La rotación de personal es el resultado de ciertos fenómenos internos o externos a la empresa que generan la actitud y la conducta del trabajador. La rotación por lo tanto es una variable dependiente (en mayor o menor grado) de esos fenómenos internos y/o externos a la empresa. (p. 139)

## **Indicadores**

### **1) Fenómenos externos:**

Desde la posición de Chiavenato, I. (2017), manifiesta que es la “Circunstancia de la oferta y de la demanda de los recursos humanos en el mercado laboral, la situación financiera y las posibilidades de ocupación en el mercado laboral” (p. 139).

Los fenómenos externos pueden ocurrir debido a la oferta y demanda de recursos humanos en el mercado de trabajo, ocurriendo cuando uno o varios integrantes de la organización se retiran de la misma produciéndose nuevas integraciones, donde las razones pueden ser voluntarias o involuntarias, pero el motivo es que los puestos de trabajo vacante deben ser ocupadas, con el objeto de que no afecte sus niveles de productividad. Por consiguiente, esto se origina debido a la situación económica, demanda de recursos humanos, las oportunidades de trabajo en el mercado.

### **2) Fenómenos internos:**

A juicio de Chiavenato, I. (2017), agrega que son:

La remuneración salarial de la empresa. La política de trabajo realizado dentro de la empresa. El tipo de control que se realiza en los trabajadores. Nuevas oportunidades de crecimiento profesional y personal. Las relaciones humanas dentro de la empresa. Las condiciones físicas ambientales en el que el personal desempeña sus actividades dentro de la empresa. La ética moral del trabajador dentro de la empresa. La cultura organizacional. Las políticas que se utilizan para la reclutamiento y selección del personal. Las normas y programas de capacitación de recursos humanos. Política disciplinaria de la empresa. Los criterios utilizados para la evaluación del desempeño laboral. El grado de flexibilidad de las políticas de la empresa. (pp. 139-140)



### *2.2.2.15.2. Dimensión 02: Costos primarios*

Como plantea Chiavenato, I. (2017), define que son “Los costos que se relacionan de manera directa con la salida del personal y el remplazo por otro. Los costos primarios se componen por la suma de los costos de entrada más los costos de salida del personal” (pp. 140-142). Los costos primarios están principalmente relacionados con el retiro de cada trabajador y su sustitución por otro personal. Es en esta selección donde se va a desarrollar el proceso para determinar los costos específicos de recursos humanos durante la rotación, donde se verificará cual es el costo de selección y reclutamiento de personal. Estos incluyen los costos de ingreso del personal, los costos de registro y documentación y los costos de disolución.

#### **Indicadores**

##### **1) Costo de reclutamiento y selección**

Con base en Chiavenato, I. (2017), plantea que comprenden:

Los gastos que se ocasionaran durante la selección y reclutamiento del personal para la retención del mismo. Los gastos de sostenimiento del área, estos deben medirse en función de la calidad y el tiempo de la estrategia planteada para la atracción del talento, estos gastos pueden ser; remuneraciones del personal, beneficios sociales, materiales y equipos de trabajo y horas extras. Gastos de anuncios publicitarios para el reclutamiento, pago de prestación de servicios de las empresas que se encargan del reclutamiento, el material utilizado durante el reclutamiento, etcétera. Gastos en entrevistas de selección y evaluación de los participantes. Gastos realizados en servicios médicos como; remuneración del personal médico, beneficios sociales, horas extras, entre otros, esto se divide de acuerdo al número de participantes seleccionados a exámenes médicos. (p. 142)

## **2) Costo de registro y documentación**

Como dice Chiavenato, I. (2017), considera que son:

Gastos de mantenimiento del área de documentación y registro del trabajador, como; las remuneraciones, los beneficios sociales, materiales y equipo de trabajo, horas extras, entre otros. Gastos en documentación, formatos, procedimiento para el registro de datos y la apertura de cuenta bancaria. (p. 142)

Para la selección y reclutamiento del personal es importante utilizar de manera óptima los recursos necesarios para llevar a cabo una buena selección de personal, que influya positivamente en los objetivos propuestos y evitar futuros problemas dentro de las empresas, se debe tener presente que todo este proceso tomará su tiempo, pero que al finalizar ayudará alcanzar los objetivos planteados, para ello será fundamental presupuestarla y definir los costes que tendrá el proceso de reclutamiento.

## **3) Costo de integración**

Según Chiavenato, I. (2017), expresa que son:

Los gastos realizados por el área de capacitación, si éste es el área comprometido para la integración de los trabajadores recién incorporados en la empresa; si la incorporación está dispersada en las diferentes áreas de recursos humanos de la empresa- selección y reclutamiento, formación, salarios, seguridad e higiene, prestaciones, entre otros. En el proceso de integración de nuevos trabajadores se deberá distribuir en un tiempo proporcional aplicado al programa, divididos entre la cantidad de participantes presentados al proceso de integración. Así como, el costo del tiempo aplicado por el supervisor del área solicitante para que el nuevo trabajador ingresado pueda adaptarse a su nuevo puesto de trabajo. (p. 142)

#### 4) Costo de separación

Como señala Chiavenato, I. (2017), sostiene que son:

Los gastos realizados por el área de documentación y registro correspondientes para procesar la salida del trabajador como; los registros, anotaciones, comparecencias para presentarse ante entidades laborales. Deben ser divididas entre la cantidad de trabajadores retirados de la empresa. Los costos las entrevistas de apartamiento como; el tiempo que el empleador le dedica a las entrevistas de apartamiento, costos de los documentos e informes posteriores. Así como, la parte proporcional de las vacaciones y aguinaldo, el fondo de ahorro por la contratación de tiempo de servicio, entre otros, los cuales son los costos de pagos por liquidaciones. (p. 142)

##### *2.2.2.15.3. Dimensión 03: Costos secundarios*

Como plantea Chiavenato, I. (2017), expresa que:

Abarcan aspectos intangibles y complicados para calcular de forma numérica, aspectos cualitativos de forma frecuente. Estos están relacionados de manera directa con el retiro y el correspondiente remplazo de un trabajador dentro de la empresa. Éstos se refieren a los efectos contiguos y próximos a la rotación de personal. (p. 143)

Los costos secundarios se refieren a los efectos inmediatos que se producen cuando se ocasiona la rotación de los trabajadores. Estos costos no se vinculan en su totalidad al proceso de selección y reclutamiento, porque son gastos que se comparten con otras áreas de la organización y al ser compartidos no se incluyen en su totalidad al presupuesto de ingreso y salida del personal.

## **Indicadores**

### **1) Repercusiones en la producción**

Teniendo en cuenta a Chiavenato, I. (2017), describe que es la:

Con la rotación del personal la producción de la empresa se verá afectada debido a la vacante existente por la separación del personal, en tanto este puesto de trabajo no sea sustituido de forma inmediata. Donde la producción será menor, por lo menos hasta que el nuevo integrante se adapte a sus nuevas funciones asignadas. El nuevo empleado al inicio de sus actividades tendrá inseguridad, al relacionarse con sus actividades y sus compañeros de trabajo. (p. 143)

La empresa tendrá una pérdida en su productividad al retirar un personal si no se encuentra remplazo inmediato. Del mismo modo es importante que el personal recién incorporado pueda identificarse con su trabajo, con la empresa, sus compañeros y se adapte lo más pronto posible porque es necesario que este logre integrarse dentro del equipo humano organizacional para beneficio de todos, caso contrario se generarán pérdidas para la empresa.

### **2) Repercusiones en la actitud del personal**

Citando a Chiavenato, I. (2017), manifiesta que es:

Durante la rotación del personal el trabajador transmite a sus compañeros imagen, actitud y predisposición debido al retiro de la organización. Del mismo modo, el nuevo integrante transmite a sus compañeros imagen, actitudes y predisposición. La influencia de los dos aspectos citados sobre los proveedores y clientes. Así como, la influencia de los dos aspectos citados sobre la actitud y la moral del jefe y del supervisor. (p. 143)

La rotación de personal es problema que afecta a las organizaciones, ya sean grandes, medianas o pequeñas, generando graves resultados los cuales afectan a los colaboradores, candidatos, clientes, y dueños, ya que una institución con elevada rotación laboral, es percibida de manera negativa dentro del mercado laboral.

### **3) Costo laboral extraordinario**

De acuerdo con Chiavenato, I. (2017), plantea que son:

Los gastos en personal adicional, así como en horas adicionales requeridas para cubrir un puesto disponible o para cubrir la incompetencia inicial del personal recién incorporado a la empresa. El tiempo extra de producción gracias a la incompetencia inicial del personal que recién se incorpora. El aumento del costo unitario de producción ocasionado por la baja capacidad de producir son resultados originados por el nuevo trabajador. Así como, el tiempo extra que invierte el jefe inmediato para que el nuevo personal se capacite y se adapte a su puesto de trabajo. (p. 143)

### **4) Costo operativo extra**

Tal como Chiavenato, I. (2017), indica que son:

El costo extra que se requiere de energía eléctrica, causado por el bajo rendimiento productivo inicial del personal recién incorporado. El costo extra de combustible y lubricación, originado por bajo rendimiento productivo del personal recién incorporado. Los costos extras de los servicios de planificación, inspección y mantenimiento de la producción, entre otros, que se elevan más debido al bajo rendimiento productivo del personal que recién se incorpora. Un aumento de los accidentes, como resultado, de sus costos indirectos y directos, ya que será una probabilidad hasta que el nuevo personal se termine de adaptar a su nuevo puesto. Así como, el aumento de los problemas, rechazos y errores del área de control de calidad ocasionados por la inhabilidad del reciente trabajador. (p. 143)

#### *2.2.2.15.4. Dimensión 03: Costos terciarios*

De acuerdo con Chiavenato, I. (2017), refiere que “Se encuentran conexos con la reacción adversa próximos de la rotación que se serán perceptibles del mediano al largo plazo. Entre tanto, los costos primarios son cuantitativos, los costos secundarios son cualitativos y los costos terciarios son estimables” (p. 143).

Los costos terciarios son solo estimables los cuales tienen efectos colaterales como, la pérdida por la baja productividad inicial debido a la alteración de calidad de prestación de los servicios y la imagen de la empresa, los costos de inversiones extras que se generan debido a la baja productividad de la empresa. Si la rotación de personal dentro de una organización es alta se convierte en un problema porque esta se verá perjudicada.

## **Indicadores**

### **1) Costo de inversión adicional**

Según Chiavenato, I. (2017), menciona que es:

El aumento proporcionado en el mantenimiento y reparaciones, tasas de seguros, la depreciación de los equipos, en correlación a la cantidad de producción, que suele disminuir cuando hay vacantes o hasta que el personal logre adaptarse y se brinde una capacitación al personal recién ingresado. Incremento de las remuneraciones pagadas a los nuevos trabajadores, en consecuencia, se realizará un ajuste en el salario a todo el personal, cuando la oferta de trabajo en el mercado es competitiva, la remuneración inicial se incrementará por lo que habrá mayor demanda de postulantes. (p. 143)

### **2) Pérdidas en los negocios**

A juicio de Chiavenato, I. (2017), expresa que:

Si la rotación de personal es elevada esta brindará una mala imagen en los negocios de la organización, ocasionado por la baja calidad de los productos o servicios brindados por parte del personal con poca experiencia y en la etapa de adaptación. La rotación de personal, por sus incontables y abundantes aspectos negativos, mientras más elevada sea la rotación se convertirá en un problema para la empresa, principalmente cuando se modifica por esperar resultados ventajosos a corto plazo. Lo innegable es que, a largo y mediano plazo, la rotación origina problemas que perjudican a institución, a la economía y al mercado, con esta rotación el trabajador también se verá perjudicado económica y socialmente. (pp. 143-144)

### 2.3. Definición de términos básicos

**Calidad.** Son las características del producto o servicio que se basan en las necesidades para satisfacer las expectativas del cliente. Munch, L. (2014, p. 23).

**Capacidad.** Se refiere a las aptitudes y recursos que tiene una persona o empresa para desempeñar una determinada tarea o cometido. Nussbaum, M. (2012, p. 40)

**Capital Humano.** Es una medida del valor económico que consta de habilidades y destrezas de una persona que adquiere en el transcurso de su vida, a través de estudios profesionales y experiencias laborales. Werther, W. y Davis, K. (2019, p. 545)

**Clima organizacional.** Es el conjunto de atributos, cualidades o propiedades, permanentes en un ambiente de trabajo, que influyen sobre la conducta de expresión del personal sobre la apreciación de los empleados que forman parte de la organización. Munch, L. (2014, p. 12)

**Coaching.** Es un conjunto de esfuerzos y técnicas para mejorar las competencias, desarrollar habilidades cognitivas y lograr con eficiencia los objetivos planteados. Wayne, R. y Martocchio, J. (2016, p. 462)

**Competencia.** Es la combinación de destrezas y la capacidad en desempeñar una función de forma efectiva de llevar a cabo con éxito una actividad laboral plenamente identificada. Werther, W. y Davis, K. (2019, p. 546)

**Competitividad.** Es la capacidad que tiene una organización para generar productos y/o servicios generando mayor satisfacción de los consumidores mediante los precio y calidad. Munch, L. (2014, p. 258)

**Confiabilidad.** Se refiere grado de seguridad y la consistencia con el cual se pueden aceptar los resultados obtenidos en base a los procedimientos utilizados para desarrollar la investigación. Dessler, G. (2015, p. 302)

**Decisión.** Es el producto final del proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones. Chiavenato, I. (2014, p.347).

**Desempeño laboral.** Es el rendimiento laboral y las acciones que demuestra el personal al realizar sus funciones y tareas principales que exige su cargo. Chiavenato, I. (2017, p. 359)

**Despido.** Es la acción a través de la cual un empleador decide prescindir de los servicios de su empleado. Dessler, G. (2015, p. 302)

**Eficiencia.** Es la capacidad que tiene una persona para ejecutar y cumplir los objetivos planteados utilizando la menor cantidad de recursos. Munch, L. (2014, p. 23)

**Entrevista de salida.** Se produce cuando la empresa realiza una consulta para conocer la opinión y los motivos por el que decidió abandonar de una manera voluntaria la organización. Werther, W. y Davis, K. (2019, p. 549)

**Entrevista de trabajo.** Es una técnica utilizada en los procesos de selección de personal en la cual el entrevistador analiza al postulante para comprobar sus conocimientos para cubrir el puesto vacante. Chiavenato, I. (2017, p. 151)

**Estrategia.** Es una planificación de acciones que forman las metas y objetivos de una organización y ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles. Cejas, M., Vasquez, G. y Chirino, N. (2017, p. 125)

**Gestión.** Proceso de conjunto de acciones para dirigir y administrar un negocio o una empresa coordinando y optimizando los recursos con el fin de lograr la máxima eficacia, competitividad, productividad y calidad y en la culminación de sus objetivos. Munch, L. (2014, p. 3)

**Inducción.** Es un proceso de conocimiento que se brinda a los trabajadores nuevos, la información básica sobre la empresa, para que realicen sus actividades de manera provechosa. Dessler, G. y Varela, R. (2011, p. 303)

**Innovación.** Es el constante cambio de crear, modificar, transformar ligeramente un producto introduciéndolo al mercado. Prokopenco, J. (1989, p. 12)

**Mejora continua.** Método que utilizan las empresas para la mejora de procesos operativos basada en la necesidad de revisar perennemente las operaciones de los



problemas, mejora la calidad de los productos, los procesos y los servicios. Chiavenato, I. (2014, p.347).

**Mentoring.** Es una práctica que ayuda a desarrollar los conocimientos, capacidades y habilidades profesionales a través del aprendizaje con un tutor o con un mentor. Wayne, R. y Martocchio, J. (2016, p. 466)

**Motivación.** Es el estado que dirige y mantiene la conducta de una persona para realizar determinadas acciones y persistir en ellas, logrando la culminación de sus objetivos propuestos. Werther, W. y Davis, K. (2019, p. 553)

**Prestaciones.** Es un conjunto de beneficios y servicios que las instituciones, públicas o privadas, tienen la obligación brindarles a sus trabajadores. Dessler, G. y Varela, R. (2011, p. 305)

**Productividad.** Es la eficiencia del sistema productivo que logra una organización mediante la obtención de buenos resultados utilizando el mínimo de recursos. Munch, L. (2014, p. 23)

**Reclutamiento de personal.** El proceso a través del cual las empresas buscan cubrir un puesto vacante, una cantidad de candidatos suficiente para abastecer de modo adecuado el proceso de selección. Naranjo, R. (2012, p. 91)

**Remuneración.** Es la contraprestación que percibe el trabajador como consecuencia del contrato de trabajo o servicio. Es la cantidad de dinero que se da a una persona como pago de su servicio o trabajo. Chiavenato, I. (2017, p. 286)

**Rotación de puestos.** Proceso de trasladar a los trabajadores de unas tareas a otras, es decir, se intercambian sus puestos de trabajo periódicamente, para proporcionar mayor variedad en las actividades y la oportunidad de aprender nuevas habilidades. Werther, W. y Davis, K. (2019, p. 558)

**Salario.** Es la retribución de una cantidad de dinero con que el empleador retribuye al trabajador a cambio de sus servicios por ocupar un cargo o puesto de trabajo. Cuesta, A. (2015, p. 390)

**Satisfacción laboral.** Incide en la buena actitud y cumplimiento del trabajador frente a sus obligaciones con el bienestar afectivo y emocional en relación al

desempeño en el espacio de su trabajo y su entorno. Robbins, S., & Judge, T. (2013, p. 75)

**Selección de personal.** Es el proceso durante el cual se evalúan los expedientes de los postulantes, para elegir el candidato más idóneo para el puesto vacante. Munch, L. (2014, p. 86)

**Validez.** Se refiere al grado de precisión o exactitud que utilizamos para medir una característica o evento para el cual fue diseñado. Wayne, R. y Martocchio, J. (2016, p. 470)

### **III. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

HG La capacitación influye en los niveles de rotación del personal de las escuelas de teatro de Lima Centro - 2020.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

HE 1 El proceso de capacitación influye en los niveles de rotación del personal de las escuelas de teatro de Lima Centro - 2020.

HE 2 Los métodos de capacitación influyen en los niveles de rotación del personal de las escuelas de teatro de Lima Centro - 2020.

HE 3 La evaluación de las actividades de capacitación influye en los niveles de rotación del personal de las escuelas de teatro de Lima Centro - 2020.

#### **3.2. Variables de estudio**

##### **3.2.1. Definición conceptual**

##### **Variable 01: Capacitación**

Como dice Dessler, G. (2015), afirma que “La Capacitación proceso para enseñar a los empleados nuevos las habilidades básicas que necesitan para desempeñar su trabajo” (p. 294). En síntesis, la capacitación es un proceso el cual ayuda a adquirir nuevas habilidades y expandir los conocimientos para que una persona se encuentre mejor preparada al momento de desempeñar sus funciones de trabajo.

##### **Variable 02: Rotación de personal**

Según Chiavenato, I. (2017), menciona que la rotación de personal “se define la variación de trabajadores entre una empresa y su ambiente; en otras palabras, la renovación del personal entre la institución y el ambiente se establece por la cantidad de personas que se integran y marchan de una entidad” (p. 116). La

rotación de personal, es el movimiento de capital humano que se da entre la empresa y el mercado laboral, es decir la salida de un trabajador ya sea por diversos motivos y el ingreso de nuevo personal a la empresa.

### **3.2.2. Definición de operacionalización**

#### **Variable 01: Capacitación**

La variable capacitación está conformada por la dimensión 01 proceso de capacitación, dimensión 02 métodos de capacitación y la dimensión 03 evaluación de las actividades de capacitación, las cuales conforman el instrumento llamado cuestionario.

#### **Variable 02: Rotación del personal**

La variable rotación del personal está conformada por la dimensión 01 causas de la rotación del personal, dimensión 02 costos primarios de la rotación, dimensión 03 costos secundarios de la rotación y la dimensión 04 costos terciarios de la rotación, las cuales conforman el instrumento llamado cuestionario.

### **3.3. Tipo y nivel de la investigación**

#### **3.3.1. Tipo de investigación**

De acuerdo con Behar, D. (2008), señala que:

La investigación aplicada recibe el nombre de investigación práctica, activa y dinámica. La cual se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren. Es el estudio y la aplicación de la investigación a determinados problemas, en características y circunstancias concretas. (p. 20)

Según el autor Fresno, C. (2019), hace referencia sobre el tipo aplicada que “el problema objeto de la investigación científica surge directamente de la práctica social y genera resultados los cuales son aplicables de manera inmediata a posibles problemas” (p. 129)

La presente investigación de tipo aplicada, tiene como propósito encontrar una solución a situaciones o problemas inmediatos. Es decir, esta investigación busca encontrar una posible solución a un problema específico.

### 3.3.2. Nivel de investigación

Teniendo en cuenta a Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018), mencionan que:

El propósito de los estudios descriptivos busca definir las características, las propiedades y los perfiles significativos de las personas, comunidades, poblaciones, grupos, o cualquier otro fenómeno que se presenta a un análisis. Del mismo modo podemos describir que el estudio correlacional, tiene como función evaluar la relación que existe en dos o más categorías, variable o conceptos. Una vez medidas estas variables y a través de la aplicación de técnicas estadísticas se puede estimar su correlación. (pp. 68-69)

**Tabla 1.**  
*Grado de relación según coeficiente de correlación*

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

*Fuente: Elaboración propia de Mondragón Mónica (2014), basada en Hernández Sampieri & Fernández Collado, 1998.*

La investigación es de nivel descriptivo-correlacional, ya que busca medir los niveles de correlación entre una variable y otra. La investigación descriptiva implica conocer y detallar la conducta de un sujeto sin tener alteraciones de ningún tipo, porque los datos son obtenidos directamente de la realidad, sin embargo, los resultados de la investigación descriptiva no podrán ser utilizados como una respuesta definitiva. El objetivo de la investigación correlacional es calcular el grado

de relación que existe entre dos variables. Su propósito es conocer cómo se puede interactuar un concepto o variable reconociendo la conducta de otras variables relacionadas. Cuando dos variables están relacionadas, significa que las dos variables cambian cuando su correlación sea positiva o negativa.

### **3.4. Diseño de la investigación**

#### **3.4.1. Diseño no experimental**

Tal como Fresno, C. (2019), refiere que “Los científicos se limitan a observar el curso de la misma en los grupos con y sin el factor a estudiar. Los sujetos seleccionados pueden haber o no sido elegidos de la población mediante un determinado proceso” (p. 88). En síntesis, la investigación no experimental es aquella donde se realiza sin manipular deliberadamente las variables, asignadas aleatoriamente a los sujetos. En otras palabras, este tipo de investigación no manipula ni altera las variables que se busca demostrar los fenómenos de su interés en su ambiente natural, para luego presentarlos y analizarlos sin necesidad de alterarlos en un medio natural.

#### **3.4.2. Método de la investigación**

El método de la investigación es hipotético deductivo.

Con base en Cabezas, E., et al (2018), expresan que:

Este método muestra varios pasos fundamentales: información del fenómeno a estudiar, creando una hipótesis para manifestar el fenómeno de la investigación, producido de las consecuencias o propuestas más primordiales que la propia hipótesis y verificando o comprobando la veracidad de los enunciados deducidos confrontándolos con la experiencia. (p. 17)

El método de la investigación es hipotético deductivo, debido a que las hipótesis son realizadas mediante la teoría y la experiencia del investigador, posteriormente se comprueba si la información es verdadera o falsa a través de la estadística realizada.

### 3.4.3. Corte transversal

Citando a Fresno, C. (2019), afirma que “se realiza un corte en un solo tiempo y se estudian las variables paralelamente. El tiempo no es trascendental a como se suscitan los hechos. Las variables se analizan de forma sincronizada en un momento dado” (p. 85).

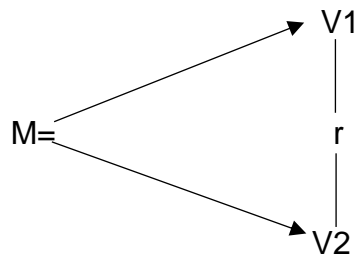
El estudio es de corte transversal, debido a que los resultados extraídos de la investigación se realizan en un periodo determinado. Su intención es detallar las variables y verificar su correspondencia recíproca. Un corte transversal se encarga de recoger los datos en un tiempo y momento específico.

### 3.4.4. Enfoque cuantitativo

Como afirma Cabezas, E., et al (2018), señalan que:

El enfoque cuantitativo se basa en el proceso de investigación de las medidas numéricas, se establece y utiliza la observación del proceso para la recolección de datos y se observan para llegar a responder las interrogantes que se plantean al inicio de la investigación. (p. 66)

El gráfico que corresponde a este diseño es:



Dónde:

M: N° de escuelas de teatro, de Lima Centro

V1: Variable 1. Capacitación

V2: Variable 2. Rotación del personal

r: Correlación que hay entre capacitación y los niveles de rotación del personal de las Escuelas de Teatro de Lima Centro - 2020.

La tesis aplicó el enfoque cuantitativo, el cual se fundamentó en la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y comprobar la hipótesis establecida, usando como base la medición numérica y el uso de los análisis estadísticos mediante el cual, se busca probar las teorías. Donde se recolectó los datos mediante las encuestas realizadas a los trabajadores.

### **3.5. Población y muestra del estudio**

#### **3.5.1. Población**

De acuerdo con Vara, A. (2015), manifiesta que “El total de los individuos involucrados en el estudio forman parte de la población de acuerdo al análisis previo” (p. 261). En consecuencia, la población estadística también conocida como universo, se encuentra conformada por el total de sujetos que se va a estudiar en un lugar determinado, los elementos que conforman a la población son todos los sujetos asociados, ya que comparten una característica en común. Para el desarrollo del presente trabajo estuvo conformado por 36 trabajadores de las Escuelas de Teatro de Lima Centro, 2020.

#### **3.5.2. Muestra**

Como señala Ramírez, T. (2007), establece que “la muestra censal es la porción de las unidades de investigación que son consideradas como toda la población” (p. 75). Debido a que la población es pequeña se tomó a todos los sujetos para el estudio de la investigación, la cual se denomina muestra censal, porque este tipo de muestra representa toda la porción de la población. En este caso, el estudio estuvo conformado por 36 trabajadores de las Escuelas de Teatro de Lima Centro.

#### **3.5.3. Muestreo**

Teniendo en cuenta tal como Cabezas, E., et al (2018), señalan que “el muestreo no probabilístico, puede presentarse de la persona o personas que representan la muestra, también se realiza atendiendo a razones de comodidad, es decir no se tiene conocimiento de los elementos de la población para llegar a integrar la muestra” (p. 100). Por lo consiguiente, para esta investigación el tipo de muestreo que se aplicó fue el muestreo No probabilístico. En donde la selección de



los elementos de estudio depende de ciertas características y criterios que el investigador consideró en ese momento.

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos**

Citando a Cabezas, E., et al (2018), indican que:

La encuesta es una técnica que aplicamos en las personas para la recopilación de la información que requerimos, ya sea de alguna investigación, a través de esta se conseguirá recoger datos estadísticos en donde podremos analizar la opinión de los sujetos que fueron los encuestados. (p. 123)

Para llevar a cabo la recolección de la información, se utilizó la técnica de la encuesta.

De acuerdo al aporte de los autores, podemos mencionar que la encuesta es una técnica mediante, la cual podemos obtener y analizar la información de los diferentes individuos que son encuestados y que son utilizados para la investigación.

#### **3.6.2. Instrumentos de recolección de datos**

El instrumento utilizado en la investigación ha sido el cuestionario, debido al tiempo de aplicación y a la modalidad de estudio.

Como expresa Fresno, C. (2019), sostiene que el instrumento “es otra manera de obtener información primordial, por sus particularidades es realizada a escala masiva. Está orientado a conseguir respuestas a interrogantes que son elaboradas previamente, las cuales corresponden al problema de investigación. Para ello se utilizará un formulario impreso” (p. 116). De acuerdo al análisis, el instrumento de recolección de datos se aplicó de acuerdo a la investigación realizada, la cual contiene interrogantes que permite obtener la información para la investigación.

### 3.6.3. Escala de Likert

De acuerdo con los autores Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014), menciona que la escala de Likert es “conjunto de ítems que representan de forma afirmativa para calcular la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías” (p. 238). El instrumento nos proporcionó un informe confiable, las preguntas deben que ser coherentes, claras y precisas, según la escala de liket. Por lo tanto, el instrumento será en 5 niveles de respuesta:

**Tabla 2.**  
*Calificación y evaluación del cuestionario.*

Alternativa	Puntuación	Afirmación
N	1	Nunca
CN	2	Casi nunca
A	3	A veces
CS	4	Casi siempre
S	5	Siempre

*Fuente: Hernández, (2014)*

**Tabla 3.**  
*Ficha técnica de recolección de datos*

Nombre:	Cuestionario de medición de Capacitación y Rotación
Autor:	Maibi Judith Moreno Ulloa
Año:	2020
Objetivo:	Determinar cómo la capacitación influye en los niveles de rotación del personal de las escuelas de teatro de Lima Centro, Lima - 2020.
Fecha trabajo de campo:	Octubre 2020
Administración:	Individual
Tamaño muestral:	36 trabajadores
Tipo técnica:	La encuesta será aplicada a todos los trabajadores de las Escuelas de Teatro de Lima Centro.
Escala de medición:	El cuestionario se realizó mediante cinco posibles respuestas (1, 2, 3, 4 y 5) teniendo de la escala de Likert. Se presenta en la siguiente tabla.
Método de muestreo	Muestra censal.
Error muestral	No existe error muestral

*Fuente: Elaboración propia*

### 3.6.4. Confiabilidad del instrumento

Como dice Fresno, C. (2019) afirma que “la confiabilidad del instrumento se refiere a cuando los resultados son parecidos debido a que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto” (p. 121). Para determinar la confiabilidad de la información obtenida donde estos números servirán para poder medir el grado de desarrollo de algunas relaciones grupales, actitudes, funciones y competencias que deban desempeñar. Para ello se aplicó una encuesta piloto para determinar la validez del instrumento, se realizó utilizando el estadígrafo Alfa de Cronbach, porque el cuestionario tiene escala de Likert, también, se realizó un cuestionario de elaboración propia.

A juicio de Lao, T. y Takakuwa, R. (2016), indica que:

El Alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad del instrumento de medida mediante un conjunto de ítems que se espera medir al mismo constructo o dimensión teórica. La medida de la fiabilidad a través del Alfa de Cronbach asume que los ítems miden un mismo constructo y que están fuertemente correlacionados. Mientras más cerca este el valor de alfa a uno, mayor será la consistencia interna de los ítems analizados. (p. 68)

En síntesis, de acuerdo a lo mencionado por el autor podemos decir que Alfa de Cronbach arroja el nivel de confiabilidad de las preguntas planteadas.

**Tabla 4.**  
***Interpretación de un coeficiente de confiabilidad.***

Interpretación	Escala
Poca confiabilidad	0,001 a 0,20
Baja confiabilidad	0,21 a 0,40
Regular confiabilidad	0,41 a 0,60
Alta confiabilidad	0,61 a 0,80
Excelente confiabilidad	0,81 a 1,00

*Fuente: Sánchez (2011)*

#### **Escala: Capacitación**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	36	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	36	100,0

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

**Tabla 5.**  
*Nivel de confiabilidad de la variable Capacitación.*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	18

*Fuente: Elaboración propia SPSS.*

Según la tabla, se interpreta que la estadística de fiabilidad de la variable 01: capacitación, según el Alpha de Cronbach aplicado a una población de 36 trabajadores con 18 elementos del cuestionario, nos indica que es fiable con un valor obtenido de 0,836 y evidenciando que la escala aplicada es una prueba de excelente confiabilidad.

### **Escala: Rotación**

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	36	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total		36	100,0

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

**Tabla 6.**  
*Nivel de confiabilidad de la variable Rotación.*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,770	18

*Fuente: Elaboración propia SPSS.*

Según la tabla, se interpreta que la estadística de fiabilidad de la variable 02: Rotación, según el Alpha de Cronbach aplicado a una población de 36 trabajadores con 18 elementos del cuestionario, nos indica que es fiable con un valor obtenido de 0,770 y evidenciando que la escala aplicada es una prueba de alta confiabilidad.

### 3.6.5. Validez del instrumento

Como plantea Fresno, C. (2019) señala que la validez “se refiere a la medida en que un instrumento realmente pretende medir la variable” (p. 121). La validación del instrumento se realizará mediante la evaluación y aprobación de juicio de expertos en el tema, antes de ser aplicado.

#### 3.6.5.1. Juicio de expertos

Citando a Cabero, J. y Llórente, M.C. (2013), definen que:

El juicio de expertos es una opinión de calidad que conseguimos de la persona experta, el nivel de profundización de la apreciación que se nos ofrece, su facilidad de puesta en ejercicio, la no obligación de diversos requisitos técnicos y humanos para su realización, el poder utilizar en ella diferentes tácticas para obtener la información es muy útil para establecer la comprensión sobre temáticas y contenidos novedosos, complejos y difíciles o poco estudiados, así como la posibilidad de conseguir información detallada respecto al tema de estudio. (p. 14)

En síntesis, podemos decir que el juicio de expertos es la opinión que nos brindan los validadores quienes cuentan con una amplia trayectoria sobre el tema, quienes nos darán su la validez de aplicabilidad del instrumento realizado.

**Tabla 7.**  
*Validación del instrumento*

Grado Académico	Apellidos y nombres del experto	Validador	Apreciación
Magister	Chacaltana Buenafuente Carlos Jesús	Metodólogo	Aplicable
Magister	Méndez Escobar Michel Jaime	Temático	Aplicable

*Fuente: Elaboración propia*

De acuerdo a las opiniones de los expertos, por ser confiable se procederá a aplicar el instrumento.

### **3.7. Métodos de análisis de datos**

Después de emplear el instrumento, se recabará toda la información para tener una base de datos que nos permita analizar, procesar y presentar los resultados que se reflejan en las tablas y gráficos. Para ello, se aplicó la prueba de Alfa de Cronbach y el juicio de expertos para comprobar la validez del instrumento. Para el análisis de los datos de las dos variables obtenidas a través del cuestionario que se aplicó a los trabajadores de la empresa, se ejecutará mediante el programa estadístico SPSS versión 24.

### **3.8. Aspectos éticos**

La presente investigación se encuentra elaborado mediante los lineamientos y parámetros establecidos por la Universidad Privada Telesup, así mismo teniendo en cuenta, las normas éticas de confidencialidad de los datos de los trabajadores de la empresa, la originalidad de todas las fuentes bibliográficas y la veracidad de toda la información presentada para la aprobación del trabajo de investigación.

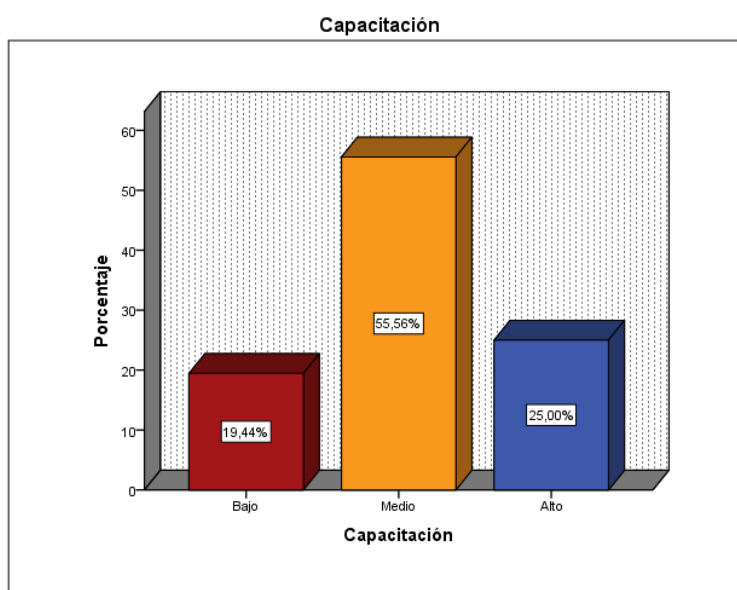
## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

**Tabla 8.**  
*Niveles de la variable Capacitación*

Capacitación			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	7	19,4
	Medio	20	55,6
	Alto	9	25,0
Total		36	100,0

*Fuente: Elaboración propia según matriz de datos.*



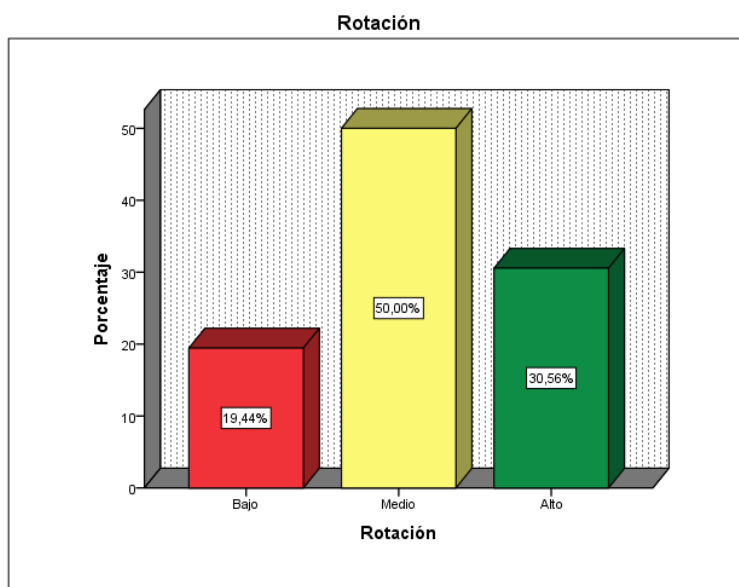
**Figura 2.** Niveles de la variable Capacitación

En la tabla 8 y figura 2 se observa, que, de los 36 trabajadores, 7 de ellos que representan el 19,4% manifiestan percibir niveles bajos de capacitación en la empresa, en contraste con 20 trabajadores que representan el 55,6% indican percibir niveles regulares en cuanto a la capacitación que se desarrolla en las Escuelas de Teatro de Lima Centro.

**Tabla 9.**  
Niveles de la variable Rotación

Rotación			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	7	19,4
	Medio	18	50,0
	Alto	11	30,6
Total		36	100,0

Fuente: Elaboración propia según matriz de datos.



**Figura 3.** Niveles de la variable Rotación

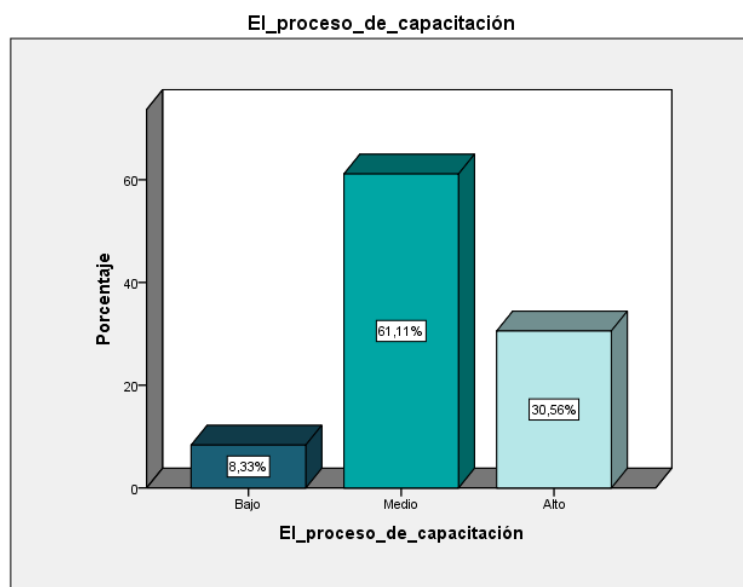
En la tabla 9 y figura 3 se observa, que, de los 36 trabajadores, 7 de ellos que representan el 19,4% manifiestan percibir niveles bajos en los niveles de rotación de la empresa, en contraste con 18 trabajadores que representan el 50,00% indican percibir niveles regulares en cuanto a los niveles de rotación que se desarrolla en las Escuelas de Teatro de Lima Centro.



**Tabla 10.**  
*Niveles de la dimensión el proceso de capacitación*

<u>El_proceso_de_capacitación</u>			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	3	8,3
	Medio	22	61,1
	Alto	11	30,6
Total		36	100,0

*Fuente: Elaboración propia según matriz de datos.*



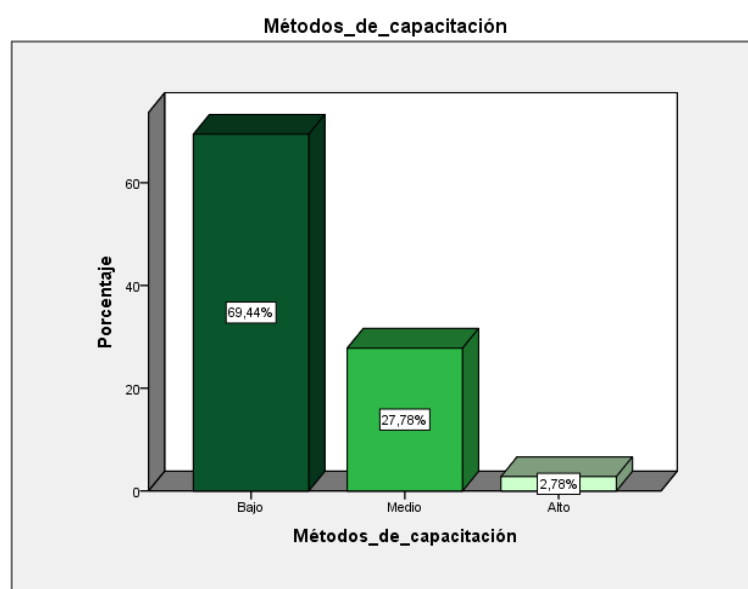
**Figura 4.** Niveles de la dimensión el proceso de capacitación

En la tabla 10 y figura 4 se observa, que, de los 36 trabajadores, 3 de ellos que representan el 8,3% manifiestan percibir niveles bajos en el proceso de capacitación en la empresa, en contraste con 22 trabajadores que representan el 61,1% indican percibir niveles regulares en cuanto al proceso de capacitación que se desarrolla en las Escuelas de Teatro de Lima Centro.

**Tabla 11.**  
Niveles de la dimensión métodos de capacitación

<b>Métodos_de_capacitación</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	25	69,4
	Medio	10	27,8
	Alto	1	2,8
<b>Total</b>		<b>36</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia según matriz de datos.



**Figura 5.** Niveles de la dimensión Métodos de capacitación

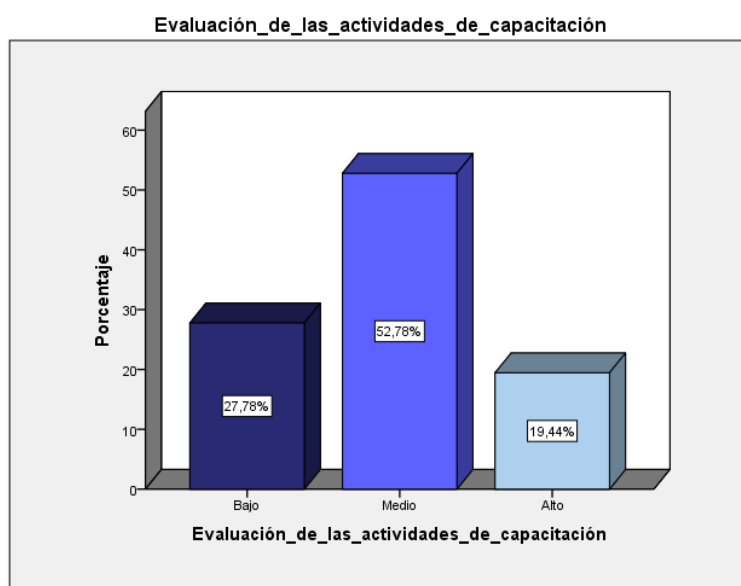
En la tabla 11 y figura 5 se observa, que, de los 36 trabajadores, 1 de ellos que representa el 2,8% manifiesta percibir un nivel alto en los métodos de capacitación de la empresa, en contraste con 25 trabajadores que representan el 69,4% indican percibir niveles bajos en cuanto a los métodos de capacitación que se desarrolla en las Escuelas de Teatro de Lima Centro.

**Tabla 12.**

*Niveles de la dimensión evaluación de las actividades de capacitación*

<b>Evaluación de las actividades de capacitación</b>			
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Bajo	10	27,8
	Medio	19	52,8
	Alto	7	19,4
<b>Total</b>		<b>36</b>	<b>100,0</b>

*Fuente: Elaboración propia según matriz de datos.*



**Figura 6.** Niveles de la dimensión evaluación de las actividades de capacitación

En la tabla 12 y Figura 6 se observa, que, de los 36 trabajadores, 7 de ellos que representa el 19,4% manifiesta percibir niveles altos en cuanto a la evaluación de las actividades de capacitación de la empresa, en contraste con 19 trabajadores que representan el 52,8% indican percibir niveles regulares en cuanto a la evaluación de las actividades de capacitación que se desarrolla en las Escuelas de Teatro de Lima Centro.

## 4.2. Prueba de hipótesis.

### 4.2.1. Prueba de hipótesis general

H0: La capacitación no influye en los niveles de rotación del personal de las escuelas de teatro de Lima Centro, Lima – 2020

H1: La capacitación influye en los niveles de rotación del personal de las escuelas de teatro de Lima Centro, Lima – 2020.

**Tabla 13.**

*Nivel de correlación y significancia entre capacitación y rotación*

Correlaciones				
		Capacitación	Rotación	
Rho de Spearman	Capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	,584**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
Rho de Spearman	Rotación	Coeficiente de correlación	,584**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 13, se observa la relación entre las variables determinada por Rho de Spearman  $p = 0.584$ , lo cual significa, que la gestión de capacitación se correlaciona de manera positiva considerable con los niveles de rotación del personal, siendo el sig bilateral  $p = 0.000$  la cual es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna la cual indica que la gestión de capacitación influye de manera directa con los niveles de rotación de las Escuelas de Teatro de Lima Centro, Lima-2020.

#### 4.2.2. Prueba de hipótesis específicas.

##### Hipótesis específica 1:

H0: El proceso de capacitación no influye en los niveles de rotación del personal de las escuelas de teatro de Lima Centro, Lima – 2020.

H1: El proceso de capacitación influye en los niveles de rotación del personal de las escuelas de teatro de Lima Centro, Lima – 2020.

**Tabla 14.**

*Nivel de correlación y significancia entre el proceso de capacitación y rotación.*

		Correlaciones	
		El_proceso_de_capacitación	Rotación
Rho de Spearman	de El_proceso_de_capacitación	1,000	,529**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	36	36
	Rotación	,529**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	36	36

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 14, se observa la relación entre las variables determinada por Rho de Spearman  $p = 0.529$ , lo cual significa, que el proceso de capacitación se correlaciona de manera positiva considerable con los niveles de rotación del personal, siendo el sig bilateral  $p = 0.001$  la cual es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna la cual indica que el proceso de capacitación influye de manera directa con los niveles de rotación de las Escuelas de Teatro de Lima Centro, Lima-2020.

## Hipótesis específica 2:

H0: Los métodos de capacitación no influyen en los niveles de rotación del personal de las escuelas de teatro de Lima Centro, Lima- 2020

H1: Los métodos de capacitación influyen en los niveles de rotación del personal de las escuelas de teatro de Lima Centro, Lima- 2020

**Tabla 15.**

*Nivel de correlación y significancia entre métodos de capacitación y rotación.*

### Correlaciones

			Métodos_de_capacitación	Rotación
Rho de Spearman	Métodos_de_capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	,443**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	36	36
Rotación	Métodos_de_capacitación	Coeficiente de correlación	,443**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	36	36

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 15, se observa la relación entre las variables determinada por Rho de Spearman  $p= 0.443$ , lo cual significa, que los métodos de capacitación se correlaciona de manera positiva media con los niveles de rotación del personal, siendo el sig bilateral  $p= 0.007$  la cual es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna la cual indica que los métodos de capacitación influyen de manera directa con los niveles de rotación de las Escuelas de Teatro de Lima Centro, Lima-2020.

### Hipótesis específica 3:

H0: La evaluación de las actividades de capacitación no influye en los niveles de rotación del personal de las escuelas de teatro de Lima Centro, Lima - 2020

H1: La evaluación de las actividades de capacitación influye en los niveles de rotación del personal de las escuelas de teatro de Lima Centro, Lima - 2020

**Tabla 16.**

*Nivel de correlación y significancia entre evaluación de las actividades de capacitación y rotación.*

Correlaciones					
		Evaluación_de las actividades de capacitación		Rotación	
Rho de Spearman	Evaluación_de las actividades de capacitación	Coefficiente de correlación	de	1,000	,576**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		36	36
	Rotación	Coefficiente de correlación	de	,576**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		36	36

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 16, se observa la relación entre las variables determinada por Rho de Spearman  $p= 0.576$ , lo cual significa, que la evaluación de las actividades de capacitación se correlaciona de manera positiva considerable con los niveles de rotación del personal, siendo el sig bilateral  $p= 0.000$  la cual es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual indica que la evaluación de las actividades de capacitación influye de manera directa con los niveles de rotación de las Escuelas de Teatro de Lima Centro, Lima-2020.

## V. DISCUSIÓN

### 5.1. Análisis de discusión de resultados

Los resultados obtenidos en la presente investigación son de gran trascendencia para la administración de las Escuelas de Teatro de Lima Centro, más aún cuando esta información ha cumplido con todos los criterios de confiabilidad.

A nivel de la hipótesis general, se observa que la significancia obtenida en esta relación (sig.= .000) es menor al valor teórico esperado  $p < 0.05$ ; por ende, se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe correlación entre Capacitación y Rotación. Se obtuvo una correlación  $r$ : de (0.584) siendo esta relación de tipo positiva y de grado positiva considerable, según elaboración propia de Mondragón Mónica (2014), basada en Hernández Sampieri & Fernández Collado (1998). Lo cual indica que, en términos generales, si la empresa realiza una constante capacitación a los trabajadores disminuirá los niveles de rotación del personal.

A nivel de la hipótesis específica 1, se observa que la significancia obtenida en esta relación (sig.= .001) es menor al valor teórico esperado  $p < 0.05$ ; por ende, se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe correlación entre el Proceso de capacitación y Rotación. Se obtuvo una correlación  $r$ : de (0.529) siendo esta relación de tipo positiva y de grado positiva considerable, según elaboración propia de Mondragón Mónica (2014), basada en Hernández Sampieri & Fernández Collado (1998). Lo cual indica que, en términos generales, si la empresa realiza un adecuado proceso de capacitación a los trabajadores, disminuirá los niveles de rotación del personal.

A nivel de la hipótesis específica 2, se observa que la significancia obtenida en esta relación (sig.= .007) es menor al valor teórico esperado  $p < 0.05$ ; por ende, se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe correlación entre Métodos de capacitación y Rotación. Se obtuvo una correlación  $r$ : de (0.443) siendo esta relación de tipo positiva y de grado positiva media, según elaboración propia de Mondragón Mónica (2014), basada en Hernández Sampieri & Fernández Collado (1998). Lo cual indica que, en términos generales, aquellos trabajadores que sean



capacitados con los métodos adecuados serán eficientes por lo que disminuirá los niveles de rotación del personal.

A nivel de la hipótesis específica 3, se observa que la significancia obtenida en esta relación (sig.= .000) es menor al valor teórico esperado  $p < 0.05$ ; por ende, se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe correlación entre Evaluación de las actividades de capacitación y Rotación. Se obtuvo una correlación  $r$ : de (0.576) siendo esta relación de tipo positiva y de grado positiva considerable, según elaboración propia de Mondragón Mónica (2014), basada en Hernández Sampieri & Fernández Collado (1998). Lo cual indica que, en términos generales, si la empresa evalúa constantemente las actividades de capacitación de sus trabajadores para analizar las mejoras de los mismos, así disminuirá los niveles de rotación del personal.

Estos resultados tienen su correlato en los hallados tanto en el ámbito nacional e internacional. Por lo que, la correlación no es un hecho aislado, sino algo estadísticamente demostrado en personas de varios contextos organizacionales.

En la tesis Pezo, R. (2017) titulada “Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de la Empresa Chalicen S.A.C. San Juan de Lurigancho” de la Universidad César Vallejo de Lima, al determinar la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral, se encontró que la correlación de Spearman es  $Rho = 0,731$  y una significancia de 0,000 (bilateral). Al cotejar los resultados de las Escuelas de Teatro de Lima Centro, infiere que una constante y correcta capacitación permitirá una mejora constante tanto para los trabajadores, así como para la empresa.

Del mismo modo en la tesis Matias, R. (2018) titulada “La gestión del talento humano y la rotación del personal en la empresa Arvato Bertelsmann, Lima-2018” de la Universidad César Vallejo de Lima, al determinar si la gestión del talento humano está relacionada significativamente con la rotación del personal, se encontró que la correlación de Spearman es  $Rho = 0,896$  y una significancia perfecta de 0,000 (bilateral). Al cotejar los resultados de las Escuelas de Teatro de Lima Centro, infiere al realizar una buena gestión del personal al motivarlos y capacitarlos disminuirá significativamente los niveles de rotación del personal.

En cuanto a los resultados a nivel internacional la tesis de Álvarez, A. y Defaz, S. (2019) titulada “Relación entre la capacitación del personal y productividad de la industria manufacturera de productos alimenticios del cantón Manta-Ecuador” Universidad Católica de Santiago de Guayaquil de Ecuador, se encontró que la correlación de Pearson es  $R= 0,949$  y una significancia perfecta de 0,00 (bilateral). Al cotejar con los resultados de las Escuelas de Teatro de Lima Centro, indica que la capacitación del personal mejora progresivamente la productividad de la empresa, por ende, disminuirá los niveles de la rotación del personal.

En el presente estudio, se pudo confirmar a mayor profundidad las correlaciones arriba indicadas: La variable Capacitación tiene correlación con la variable Rotación, lo mismo que las dimensiones, Proceso de capacitación (01), Métodos de capacitación (02) y Evaluación de las actividades de capacitación (03) tienen correlación con la Rotación de personal.

Estos hallazgos permiten percibir que la capacitación influye en los niveles de la rotación del personal. Al elegir un método de capacitación, al realizarla constantemente, así como evaluar los cambios en los trabajadores mejora los niveles de rotación. La variación conjunta es indicio de que puede haber un favorecimiento mutuo. Es por ello la importancia de que las Escuelas de Teatro de Lima Centro cuide la capacitación utilizando los métodos adecuados, porque este conlleva a múltiples beneficios para ambos, es decir para la empresa y personal.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Objetivo general, se concluye que existe un nivel de correlación positiva considerable ( $r = 0,584^*$ ) siendo una correlación positiva entre la capacitación y rotación de personal de las Escuelas de Teatro de Lima Centro, Lima – 2020, con un nivel de significancia de 0.000 y  $p = 0.000 < 0.05$ .
- Segunda.** Objetivo específico 1 y se concluye que existe un nivel de correlación positiva considerable ( $r = 0.529^*$ ) siendo una correlación positiva entre el Proceso de capacitación y rotación de personal de las Escuelas de Teatro de Lima Centro, Lima – 2020 con un nivel de significancia de 0.001 y  $p = 0.000 < 0.05$ .
- Tercera.** Objetivo específico 2 y se concluye que existe un nivel de correlación positiva media ( $r = 0.443^*$ ) siendo una correlación positiva entre Métodos de capacitación y rotación de personal de las Escuelas de Teatro de Lima Centro, Lima – 2020, con un nivel de significancia de 0.007 y  $p = 0.000 < 0.05$ .
- Cuarta.** Objetivo específico 3 y se concluye que existe un nivel de correlación positiva considerable ( $r = 0.576^*$ ) siendo una correlación positiva entre Evaluación de las actividades de capacitación y rotación de personal de las Escuelas de Teatro de Lima Centro, Lima – 2020, con un nivel de significancia de 0.000 y  $p = 0.000 < 0.05$ .

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** A los responsables de la empresa: según el análisis, se recomienda prestarle la importancia del caso; así como priorizar la capacitación, ya que éste contribuye a disminuir y prevenir de forma considerable los niveles altos de rotación del personal.
- Segunda.** Se recomienda capacitar al personal teniendo en cuenta un adecuado proceso utilizando la motivación, para incrementar el aprendizaje de los trabajadores y poder cumplir con las metas propuestas de la empresa.
- Tercera.** Coordinar con el área de recursos humanos para utilizar un adecuado método de capacitación, que contribuya a capacitar a los trabajadores en las áreas que más formación requieran.
- Cuarta.** Así mismo se recomienda evaluar y capacitar de forma constante, para tener un amplio control de las formaciones que se están dando y las mejoras que los trabajadores tienen y si son puestos en práctica cuando realizan sus funciones diarias en la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, A. y Defaz, S. (2019) con su tesis “*Relación entre la capacitación del personal y productividad de la industria manufacturera de productos alimenticios del cantón Manta-Ecuador*” Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, pregrado, Guayaquil, Ecuador.
- Álvarez, B., Freire, D. y Gutiérrez, B. (2017) con su tesis “*Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*” Universidad de Concepción, pregrado, Los Ángeles, Santiago de Chile.
- Amador, A. (2017). *Administración de recursos humanos. Su proceso organizacional*. Monterrey, México: Editorial: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación 1. Introducción a la Metodología de la Investigación 2*. Buenos Aires: Editorial Shalom
- Cabero, J. y Llórente, M.C. (2013). *La aplicación del juicio de experto como técnica de evaluación de las tecnologías de la información (TIC)*. Eduweb. Revista de Tecnología de Información y Comunicación en Educación, vol. 7, núm. 2, pp.11-22.
- Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. (1ª. Ed) Sangolquí, Ecuador: Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Castillo, E. y Sabando, J. (2018) en su tesis “*Estudio de la Incidencia que tiene la Rotación de Personal en la Productividad de la Compañía Exportadora del Sur en el Periodo 2014 al 2017*” Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, pregrado. Guayaquil, Ecuador.
- Cejas, M., Vásquez, G. y Chirino, N. (2017). *Administración de recursos humanos*. Rumiñahui, Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE.
- Chiavenato, I. (2014). *Teoría general de la administración*. (8ª. Ed.). México. Mc Graw Hill.

- Chiavenato, I. (2017). *Administración de los recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. (10ª. Ed.) México DF, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Chourio, S. (2017) con su tesis: *“Rotación de personal y su incidencia en los equipos de alto desempeño de la empresa Cacao Aventurax C.A.”* Universidad de Carabobo, pregrado, Bárbula, Venezuela.
- Cifuentes, T. (2017) con su tesis: *“Análisis de factores que influyen en la rotación de personal en una empresa del rubro de alimentos y bebidas”* Universidad de Chile, postgrado, Santiago, Chile.
- Cuesta, A. (2015). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*. (1ª. Ed.) Bogotá, Colombia: Empresa Editora Macro
- Dessler, G. (2015). *Administración de recursos humanos*. (14ª. Ed.) Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación de México, S.A.
- Dessler, G. y Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos. Enfoque Latinoamericano*. (5ª. Ed.) Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación de México, S.A.
- Durand, G. (2018) con su tesis: *“Capacitación y desempeño laboral en los colaboradores del área de operaciones de la empresa Satelcomperu Ate-2018”* Universidad César Vallejo, pregrado, Lima, Perú.
- Fresno, C. (2019). *Metodología de la Investigación: así de fácil*. Córdoba, Argentina: El Cid Editor
- García, B. (2018) con la tesis *“Gestión laboral: Un análisis de la capacitación y su impacto en la productividad. Caso Central Termoeléctrica de Ciclo Combinado”* CIATEQ, maestría, Querétaro, México.
- Gómez, J. (2010). *Las falencias en la capacitación de las empresas argentinas*. América Economía, pp. 76-56.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª. Ed.) México DF, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Huamán, M. (2017) con su tesis: *“Capacitación y desempeño laboral de los operarios de la empresa Coseva S.R.L., Puente Piedra, Lima – 2016”* Universidad Cesar Vallejo, pregrado, Lima, Perú.

- Lacalle, G., Caldas, M. y Carrión, R. (2012). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*. (1ª. Ed.) Madrid: Editorial Editex S.A.
- Lao, T. y Takakuwa, R. (diciembre 2016). *Análisis de confiabilidad y validez de un instrumento de medición de la sociedad del conocimiento y su dependencia en las tecnologías de la información y comunicación*. Revista de Iniciación Científica. Vol. (2), p. 68.
- Macario, F. (2018) con su tesis: *“Rotación de personal y clima organizacional (estudio realizado en una importadora de vidrios ubicada en la zona 7 de Quetzaltenango)”*. Universidad Rafael Landívar, pregrado, Quetzaltenango, Guatemala.
- Martínez, E. y Martínez, F. (2009). *Capacitación por competencia. Principios y Métodos*. Santiago de Chile: Eduardo Martínez E. y Francisca Martínez A. Inscripción N° 179.050.
- Matias, R. (2018) con su tesis *“La gestión del talento humano y la rotación del personal en la empresa Arvato Bertelsmann, Lima-2018”* Universidad César Vallejo, pregrado, Lima, Perú.
- Munch, L. (2014) *Administración. Gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos*. (2ª. Ed.) Naucalpan de Juárez, Mexico: Pearson Educación de México, S.A.
- Naranjo, R. (2012). *El proceso de selección y contratación del personal en las medianas empresas de la ciudad de Baranquilla (Colombia)*. Revista Científica Pensamiento y Gestión, (32). Recuperado de <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/3978>
- Nussbaum, M. (2012). *Crear capacidades*. (1ª. Ed.) Barcelona, España: Paidós Estado y Sociedad.
- Pezo, R. (2017) con su tesis: *“Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de la Empresa Chalicen S.A.C. San Juan de Lurigancho”* Universidad César Vallejo, pregrado, Lima, Perú.
- Prokopenco, J. (1989). *La Gestión de la productividad*. (1ª. Ed.) Ginebra, Suiza. Oficina Internacional del Trabajo.
- Ramírez, T. (2007). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas, Venezuela: Editorial Panapo.

- Reyes, A. (2015). *Administración de personal 1. Relaciones humanas*. (1ª. Ed.) México: Editorial Limusa S.A.
- Rivera, E-. (2017) con su tesis: “*Satisfacción laboral y rotación del personal de ventas de la empresa GSS. Ate Vitarte 2017*” Universidad Cesar Vallejo, pregrado, Lima, Perú.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. (10ª. Ed.) Mexico: Pearson Educación de México, S A. de C.V.
- Rojas, M. (2017). *Ingeniería administrativa. Contabilidad y finanzas, marketing, producción y gestión del talento humano*. (1ª. Ed.) Bogotá, Colombia: Ediciones de U.
- Rojas, F. (2018) con la tesis: “*Capacitación y desempeño laboral (Estudio realizado con los colaboradores del área operativa de tenería San Miguel de Quetzaltenango)*” Universidad Rafael Landívar, pregrado, Quetzaltenango, Guatemala.
- Tasayco, Sh. (2018) con su tesis: “*El clima laboral y su relación con la rotación del personal en la empresa estudio Estrada Abogados, Surco-2018*” Universidad César Vallejo pregrado, Lima, Perú.
- Vallejo, L. (2015). *Gestión del talento humano*. Riobamba, Ecuador: La Caracola Editores
- Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis. Cómo elaborar y asesorar una tesis para Ciencias Administrativas, Finanzas, Ciencias Sociales y Humanidades*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Wayne, R. y Martocchio, J. (2016). *Administración de recursos humanos*. (14ª. Ed.) Naucalpan de Juárez, México: Pearson Education de México, S.A.
- Werther, W. y Davis, K. (2019). *Administración del capital humano*. (8ª. Ed.) México DF, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.



## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA								
La gestión de la capacitación y su influencia en los niveles de rotación del personal de las escuelas de teatro de Lima Centro, Lima - 2020	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Metodología
	¿Cómo la capacitación influye en los niveles de rotación del personal de las escuelas de teatro de Lima Centro, Lima - 2020?	Determinar cómo la capacitación influye en los niveles de rotación del personal de las escuelas de teatro de Lima Centro, Lima - 2020	La capacitación influye en los niveles de rotación del personal de las escuelas de teatro de Lima Centro, Lima - 2020	Capacitación	El proceso de capacitación	Programa de capacitación	P1-P2	Diseño Descriptivo correlacional
						Motivación	P3-P4	
					Métodos de capacitación	Principios de motivación para los capacitadores	P5-P6	Investigación Aplicada, descriptiva y correlacional
						Capacitación en práctica	P7-P8	
						Capacitación por aprendizaje	P9-P10	
						Capacitación por internet	P11-P12	
					Evaluación de las actividades de capacitación	Capacitación simulada	P13-P14	Diseño No experimental de corte transversal
						Diseño del estudio	P15-P16	
	Efectos de la capacitación medibles	P17-P18	Población Muestra censada 36 colaboradores	Técnica encuesta				
<b>Problema Específico</b>	<b>Objetivo Específico</b>	<b>Hipótesis Específico</b>	Rotación	Causas de la rotación del personal	Fenómenos externos	P19-P20	Instrumento Cuestionario valido por juicio de expertos	
¿Cómo el proceso de capacitación influye en los niveles de rotación del personal de las escuelas de teatro de Lima Centro, Lima -2020?	Determinar cómo el proceso de capacitación influye en los niveles de rotación del personal de las escuelas de teatro de Lima Centro, Lima - 2020	El proceso de capacitación influye en los niveles de rotación del personal de las escuelas de teatro de Lima Centro, Lima - 2020			Fenómenos internos	P21-P22		
¿Cómo los métodos de <b>capacitación</b> influyen en los niveles de rotación del personal de las escuelas de teatro de Lima Centro, Lima - 2020?	Determinar cómo los métodos de <b>capacitación</b> influyen en los niveles de rotación del personal de las escuelas de teatro de Lima Centro, Lima - 2020	Los métodos de <b>capacitación</b> influyen en los niveles de rotación del personal de las escuelas de teatro de Lima Centro, Lima- 2020		Costos primarios de la rotación	De reclutamiento y selección	P23-P24	Análisis de datos Programa SPSS v.22	
					De registro y documentación	P25		
¿Cómo la evaluación de las actividades de capacitación influye en los niveles de rotación del personal de las escuelas de teatro de Lima Centro, Lima- 2020?	Determinar cómo la evaluación de las actividades de capacitación influye en los niveles de rotación del personal de las escuelas de teatro de Lima Centro, Lima - 2020	La evaluación de las actividades de capacitación influye en los niveles de rotación del personal de las escuelas de teatro de Lima Centro, Lima - 2020	Costos secundarios de la rotación	De integración	P26-P27			
				Costo de separación	P28-P29			
			Repercusiones en la producción	P30-P31				
			Repercusiones en la actitud del personal	P32				
Costo laboral extraordinario	P33	Costos terciarios de la rotación	Costo operativo extra	P34				
	Costo de inversión adicional		P35					
Pérdidas en los negocios	P36							

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala Ordinal
Capacitación	Como dice Dessler, G. (2015), afirma que “La Capacitación proceso para enseñar a los empleados nuevos las habilidades básicas que necesitan para desempeñar su trabajo” (p. 294). En síntesis, la capacitación es un proceso el cual ayuda a adquirir nuevas habilidades y expandir los conocimientos para que una persona se encuentre mejor preparada al momento de desempeñar sus funciones de trabajo.	La variable capacitación está conformada por la dimensión 01 proceso de capacitación, dimensión 02 métodos de capacitación y la dimensión 03 evaluación de las actividades de capacitación, las cuales conforman el instrumento llamado cuestionario.	<p>1. El proceso de capacitación</p> <p>2. Métodos de capacitación</p> <p>3. Evaluación de las actividades de capacitación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa de capacitación</li> <li>- Motivación</li> <li>- Principios de motivación para los capacitadores</li> <li>- Capacitación en práctica</li> <li>- Capacitación por aprendizaje</li> <li>- Capacitación por internet</li> <li>- Capacitación simulada</li> <li>- Diseño del estudio</li> <li>- Efectos de la capacitación</li> </ul> <p>Medibles</p>	<p>1= Nunca</p> <p>2= Casi nunca</p> <p>3= A veces</p> <p>4= Casi siempre</p> <p>5= Siempre</p>

Fuente: Elaboración propia

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala Ordinal
Rotación	Según Chiavenato, I. (2017), menciona que la rotación de personal “se define la variación de trabajadores entre una empresa y su ambiente; en otras palabras, la renovación del personal entre la institución y el ambiente se establece por la cantidad de personas que se integran y marchan de una entidad” (p. 116). La rotación de personal, es el movimiento de capital humano que se da entre la empresa y el mercado laboral, es decir la salida de un trabajador ya sea por diversos motivos y el ingreso de nuevo personal a la empresa.	La variable rotación del personal está conformada por la dimensión 01 causas de la rotación del personal, dimensión 02 costos primarios de la rotación, dimensión 03 costos secundarios de la rotación y la dimensión 04 costos terciarios de la rotación, las cuales conforman el instrumento llamado cuestionario.	1. Causas de la rotación del personal 2. Costos primarios de la rotación 3. Costos secundarios de la rotación 4. Costos terciarios de la rotación	- Fenómenos externos - Fenómenos internos  - De reclutamiento y selección - De registro y documentación - De integración - Costo de separación  - Repercusiones en la producción - Repercusiones en la actitud del personal - Costo laboral extraordinario - Costo operativo extra  - Costo de inversión adicional - Pérdidas en los negocios	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 3: Instrumentos

### CUESTIONARIO SOBRE CAPACITACIÓN

Estimado trabajador(a):

El presente cuestionario es parte del plan de investigación de tesis, cuya finalidad es la obtención de información, sobre la opinión que tiene usted sobre la capacitación; como producto de su experiencia en una institución. La información es confidencial y reservada. Por lo que anticipo mi reconocimiento.

#### DATOS GENERALES:

Institución: .....

Lugar: ..... Fecha: ...../...../.....

Sexo: (M/F): .....

<i>Indicaciones: Piense y marque con una "X" la frecuencia que más se acomode a su realidad. Considere que no existen respuestas correctas o incorrectas, sea totalmente honesto/a en sus respuestas.</i>		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>ITEMS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b><i>DIMENSIÓN 1: El proceso de capacitación</i></b>						
1	¿Considera usted que la empresa identifica las necesidades del trabajador, antes de una capacitación?					
2	¿Considera usted que la empresa siempre evalúa los resultados de la capacitación, al finalizar el programa?					
3	¿Considera usted que los capacitadores de su empresa motivan al personal en sus capacitaciones?					
4	¿Considera usted que la empresa se preocupa en motivar a los trabajadores?					
5	¿Los capacitadores de la empresa proporcionan prácticas realistas como ejemplos durante el programa de capacitación?					
6	¿Considera usted que una capacitación eficaz se debería realizar en cierto tiempo que en una jornada completa?					
<b><i>DIMENSIÓN 2: Métodos de capacitación</i></b>						
7	¿En la empresa se utiliza la práctica diaria como un método para capacitar a los trabajadores?					
8	¿Considera usted que el método de rotación de puestos influye positivamente en la productividad de la empresa?					
9	¿Cree usted que la empresa capacita constantemente a sus trabajadores?					
10	¿Considera usted que un trabajador amplía sus conocimientos al estar bajo la tutela de un empleado con experiencia?					
11	¿Considera usted que la empresa utiliza un adecuado método de capacitación para incrementar las habilidades del personal?					
12	¿Considera usted que los cursos en línea son los más adecuados para capacitar al personal?					
13	¿La empresa utiliza el método de capacitación simulada para capacitar a sus trabajadores?					
14	¿Considera usted que realizar una capacitación a través de una computadora es beneficiosa?					
<b><i>DIMENSIÓN 3: Evaluación de las actividades de capacitación</i></b>						
15	¿Cree usted que la empresa compara el desempeño laboral antes y después de una capacitación?					
16	¿Cree usted que la capacitación que brinda la empresa incrementa las habilidades y conocimientos del trabajador?					
17	¿Considera usted que los trabajadores son eficientes debido al programa de capacitación de la empresa?					
18	¿Considera usted que la conducta de los trabajadores ha mejorado gracias a la capacitación que brinda la empresa?					

## CUESTIONARIO SOBRE ROTACIÓN

Estimado trabajador(a):  
 El presente cuestionario es parte del plan de investigación de tesis, cuya finalidad es la obtención de información, sobre la opinión que tiene usted sobre la capacitación; como producto de su experiencia en una institución. La información es confidencial y reservada. Por lo que anticipo mi reconocimiento.

### DATOS GENERALES:

Institución: .....  
 Lugar: ..... Fecha: ...../...../.....  
 Sexo: (M/F): .....

<i>Indicaciones: Piense y marque con una "X" la frecuencia que más se acomode a su realidad. Considere que no existen respuestas correctas o incorrectas, sea totalmente honesto/a en sus respuestas.</i>		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>ITEMS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>DIMENSIÓN 1: Causas de la rotación del personal</b>						
1	¿Cree usted que en la empresa se producen renuncias del personal por iniciativa propia, antes de lo previsto?					
2	¿Cree usted que se producen despidos de personal por iniciativa empresarial, antes de lo previsto?					
3	¿Considera usted que en la empresa se da oportunidades de crecimiento personal?					
4	¿Considera usted que las políticas beneficiarias van acordes con el desempeño que realiza cada trabajador?					
<b>DIMENSIÓN 2: Costos primarios de la rotación</b>						
5	¿Cree usted que en la empresa existe un adecuado proceso de selección de personal?					
6	¿Cree usted que en la empresa existe un buen sistema de reclutamiento de personal que vaya acorde al perfil de cada puesto de trabajo?					
7	¿Cree usted que la empresa tiene una buena designación de funciones por la cual evita pagar horas extras?					
8	¿Cómo parte de su programa de mejoramiento la empresa entrevista a las personas que son despedidas de su cargo?					
9	¿Considera usted que la empresa se preocupa por realizar una inducción al personal que recién se incorpora a su puesto de trabajo?					
10	¿Considera usted que la empresa se preocupa por invertir en entrevistar a las personas que renuncian a su cargo?					
11	¿Piensa usted que la rotación de personal ocasiona gastos para la empresa?					
<b>DIMENSIÓN 3: Costos secundarios de la rotación</b>						
12	¿Considera usted que la empresa gestiona de manera adecuada sus capacidades para afrontar los cambios necesarios?					
13	¿Cree usted que la productividad de la empresa se verá afectada por el ingreso de nuevos trabajadores?					
14	¿Considera usted que el desempeño laboral de los trabajadores es evaluado constantemente por los jefes?					
15	¿Cree usted que el jefe inmediato invierte parte de su tiempo para capacitar al nuevo trabajador?					
16	¿Cree usted que la inexperiencia del nuevo trabajador le hará cometer errores en el desempeño de sus actividades?					
<b>DIMENSIÓN 4: Costos terciarios de la rotación</b>						
17	¿Cree usted que la contratación de un nuevo empleado provocará un reajuste en el salario de los demás empleados?					
18	¿Considera usted que la calidad del servicio e imagen de la empresa ha sido afectada por la rotación de personal?					

## Anexo 4: Validación de instrumentos

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mg. Carlos Jesús Chacaltana Buenafuente

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante PRE GRADO de la Universidad Privada TELESUP, en la sede CERCADO DE LIMA promoción 2020, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optare el grado de Título.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: La gestión de capacitación y su influencia en los niveles de rotación del personal de las Escuelas de Teatro de Lima Centro, Lima – 2020 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



---

Maibi Judith Moreno Ulloa  
DNI: 70270557

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mg. Michel Jaime Méndez Escobar

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante PRE GRADO de la Universidad Privada TELESUP, en la sede CERCADO DE LIMA promoción 2020, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optare el grado de Título.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: La gestión de capacitación y su influencia en los niveles de rotación del personal de las Escuelas de Teatro de Lima Centro, Lima – 2020 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



---

Maibi Judith Moreno Ulloa  
DNI: 70270557



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V1 CAPACITACIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Capacitación							
	DIMENSIÓN 1: El proceso de capacitación	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera usted que la empresa identifica las necesidades del trabajador, antes de una capacitación?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted que la empresa siempre evalúa los resultados de la capacitación, al finalizar el programa?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que los capacitadores de su empresa motivan al personal en sus capacitaciones?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que la empresa se preocupa en motivar a los trabajadores?	✓		✓		✓		
5	¿Los capacitadores de la empresa proporcionan prácticas realistas como ejemplos durante el programa de capacitación?	✓		✓		✓		
6	¿Considera usted que una capacitación eficaz se debería realizar en cierto tiempo que en una jornada completa?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Métodos de capacitación	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿En la empresa se utiliza la práctica diaria como un método para capacitar a los trabajadores?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted que el método de rotación de puestos influye positivamente en la productividad de la empresa?	✓		✓		✓		
9	¿Cree usted que la empresa capacita constantemente a sus trabajadores?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que un trabajador amplía sus conocimientos al estar bajo la tutela de un empleado con experiencia?	✓		✓		✓		
11	¿Considera usted que la empresa utiliza un adecuado método de capacitación para incrementar las habilidades del personal?	✓		✓		✓		
12	¿Considera usted que los cursos en línea son los más adecuados para capacitar al personal?	✓		✓		✓		
13	¿La empresa utiliza el método de capacitación simulada para capacitar a sus trabajadores?	✓		✓		✓		
14	¿Considera usted que realizar una capacitación a través de una computadora es beneficiosa?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Evaluación de las actividades de capacitación	Si	No	Si	No	Si	No	

15	¿Cree usted que la empresa compara el desempeño laboral antes y después de una capacitación?	✓		✓		✓	
16	¿Cree usted que la capacitación que brinda la empresa incrementa las habilidades y conocimientos del trabajador?	✓		✓		✓	
17	¿Considera usted que los trabajadores son eficientes debido al programa de capacitación de la empresa?	✓		✓		✓	
18	¿Considera usted que la conducta de los trabajadores ha mejorado gracias a la capacitación que brinda la empresa?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. (Mg.) Chacaltana Buenapunte  
Carlos Jesús

DNI: 11318519

Especialidad del validador: Mg. Maestro en Investigación y Docencia Universitarias

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado Temático

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

16 de octubre del 2020

Firma del Experto Informante.

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V2 ROTACIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 2: Rotación							
	DIMENSIÓN 1: Causas de la rotación del personal	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cree usted que en la empresa se producen renunciaciones del personal por iniciativa propia, antes de lo previsto?	✓		✓		✓		
2	¿Cree usted que se producen despidos de personal por iniciativa empresarial, antes de lo previsto?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que en la empresa se da oportunidades de crecimiento personal?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que las políticas beneficiarias van acordes con el desempeño que realiza cada trabajador?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Costos primarios de la rotación	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Cree usted que en la empresa existe un adecuado proceso de selección de personal?	✓		✓		✓		
6	¿Cree usted que en la empresa existe un buen sistema de reclutamiento de personal que vaya acorde al perfil de cada puesto de trabajo?	✓		✓		✓		
7	¿Cree usted que la empresa tiene una buena designación de funciones por la cual evita pagar horas extras?	✓		✓		✓		
8	¿Cómo parte de su programa de mejoramiento la empresa entrevista a las personas que son despedidas de su cargo?	✓		✓		✓		
9	¿Considera usted que la empresa se preocupa por realizar una inducción al personal que recién se incorpora a su puesto de trabajo?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que la empresa se preocupa por invertir en entrevistar a las personas que renuncian a su cargo?	✓		✓		✓		
11	¿Piensa usted que la rotación de personal ocasiona gastos para la empresa?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Costos secundarios de la rotación	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Considera usted que la empresa gestiona de manera adecuada sus capacidades para afrontar los cambios necesarios?	✓		✓		✓		
13	¿Cree usted que la productividad de la empresa se verá afectada por el ingreso de nuevos trabajadores?	✓		✓		✓		
14	¿Considera usted que el desempeño laboral de los trabajadores es evaluado constantemente por los jefes?	✓		✓		✓		

15	¿Cree usted que el jefe inmediato invierte parte de su tiempo para capacitar al nuevo trabajador?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	¿Cree usted que la inexperiencia del nuevo trabajador le hará cometer errores en el desempeño de sus actividades?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DIMENSIÓN 4: Costos terciarios de la rotación		Si	No	Si	No	Si	No
17	¿Cree usted que la contratación de un nuevo empleado provocará un reajuste en el salario de los demás empleados?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	¿Considera usted que la calidad del servicio e imagen de la empresa ha sido afectada por la rotación de personal?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Charallana Buenapuede  
Carlos Sesés

DNI: 11278519

Especialidad del validador: Mg. Maestro en Investigación y Docencia Universitaria

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. Temático

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

16 de octubre del 2020

Firma del Experto Informante.

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V1 CAPACITACIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Capacitación							
	DIMENSIÓN 1: El proceso de capacitación	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera usted que la empresa identifica las necesidades del trabajador, antes de una capacitación?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted que la empresa siempre evalúa los resultados de la capacitación, al finalizar el programa?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que los capacitadores de su empresa motivan al personal en sus capacitaciones?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que la empresa se preocupa en motivar a los trabajadores?	✓		✓		✓		
5	¿Los capacitadores de la empresa proporcionan prácticas realistas como ejemplos durante el programa de capacitación?	✓		✓		✓		
6	¿Considera usted que una capacitación eficaz se debería realizar en cierto tiempo que en una jornada completa?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Métodos de capacitación	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿En la empresa se utiliza la práctica diaria como un método para capacitar a los trabajadores?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted que el método de rotación de puestos influye positivamente en la productividad de la empresa?	✓		✓		✓		
9	¿Cree usted que la empresa capacita constantemente a sus trabajadores?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que un trabajador amplía sus conocimientos al estar bajo la tutela de un empleado con experiencia?	✓		✓		✓		
11	¿Considera usted que la empresa utiliza un adecuado método de capacitación para incrementar las habilidades del personal?	✓		✓		✓		
12	¿Considera usted que los cursos en línea son los más adecuados para capacitar al personal?	✓		✓		✓		
13	¿La empresa utiliza el método de capacitación simulada para capacitar a sus trabajadores?	✓		✓		✓		
14	¿Considera usted que realizar una capacitación a través de una computadora es beneficiosa?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Evaluación de las actividades de capacitación	Si	No	Si	No	Si	No	

15	¿Cree usted que la empresa compara el desempeño laboral antes y después de una capacitación?	✓		✓		✓	
16	¿Cree usted que la capacitación que brinda la empresa incrementa las habilidades y conocimientos del trabajador?	✓		✓		✓	
17	¿Considera usted que los trabajadores son eficientes debido al programa de capacitación de la empresa?	✓		✓		✓	
18	¿Considera usted que la conducta de los trabajadores ha mejorado gracias a la capacitación que brinda la empresa?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )  
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr. (Mg) Menéndez Escobar Michel Daniel

DNI: 10.797.062

Especialidad del validador: Ma. en Administración

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado Metodología

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

18 de octubre del 2020

  
 Firma del Experto Informante

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V2 ROTACIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 2: Rotación							
	DIMENSIÓN 1: Causas de la rotación del personal							
1	¿Cree usted que en la empresa se producen renuncias del personal por iniciativa propia, antes de lo previsto?	✓		✓		✓		
2	¿Cree usted que se producen despidos de personal por iniciativa empresarial, antes de lo previsto?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que en la empresa se da oportunidades de crecimiento personal?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que las políticas beneficiarias van acordes con el desempeño que realiza cada trabajador?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Costos primarios de la rotación							
5	¿Cree usted que en la empresa existe un adecuado proceso de selección de personal?	✓		✓		✓		
6	¿Cree usted que en la empresa existe un buen sistema de reclutamiento de personal que vaya acorde al perfil de cada puesto de trabajo?	✓		✓		✓		
7	¿Cree usted que la empresa tiene una buena designación de funciones por la cual evita pagar horas extras?	✓		✓		✓		
8	¿Cómo parte de su programa de mejoramiento la empresa entrevista a las personas que son despedidas de su cargo?	✓		✓		✓		
9	¿Considera usted que la empresa se preocupa por realizar una inducción al personal que recién se incorpora a su puesto de trabajo?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que la empresa se preocupa por invertir en entrevistar a las personas que renuncian a su cargo?	✓		✓		✓		
11	¿Piensa usted que la rotación de personal ocasiona gastos para la empresa?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Costos secundarios de la rotación							
12	¿Considera usted que la empresa gestiona de manera adecuada sus capacidades para afrontar los cambios necesarios?	✓		✓		✓		
13	¿Cree usted que la productividad de la empresa se verá afectada por el ingreso de nuevos trabajadores?	✓		✓		✓		
14	¿Considera usted que el desempeño laboral de los trabajadores es evaluado constantemente por los jefes?	✓		✓		✓		

15	¿Cree usted que el jefe inmediato invierte parte de su tiempo para capacitar al nuevo trabajador?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	¿Cree usted que la inexperiencia del nuevo trabajador le hará cometer errores en el desempeño de sus actividades?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DIMENSIÓN 4: Costos terciarios de la rotación		Si	No	Si	No	Si	No
17	¿Cree usted que la contratación de un nuevo empleado provocará un reajuste en el salario de los demás empleados?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	¿Considera usted que la calidad del servicio e imagen de la empresa ha sido afectada por la rotación de personal?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (✓) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )  
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr.(Mg): Alfonso Escobar Michel Jaime

DNI: 10.79.17.62  
 Especialidad del validador: Ma en Administración

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. Metodología

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

18 de octubre del 2020

  
 Firma del Experto Informante



## Anexo 5: Matriz de Datos

Base de datos de la variable Capacitación

x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18
4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3	1	4	4	3	4	4
4	3	4	2	4	3	4	3	2	3	3	3	1	3	3	4	2	5
3	4	3	3	4	4	3	3	2	4	2	3	3	4	3	4	3	3
2	3	3	3	4	3	4	5	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4
4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	3	3	5	3	3	4	4	3
1	2	3	1	3	2	1	1	1	5	4	3	4	3	1	5	5	3
2	4	4	3	4	4	4	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
2	2	4	3	4	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2	3	2	3
3	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4
4	5	5	4	5	3	3	2	4	4	4	4	1	4	5	5	4	4
4	5	3	3	4	5	4	4	5	5	4	2	3	3	3	5	5	4
4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	5	3	4	3	4	1	3	3	3	3	3
4	5	4	4	4	3	3	3	4	5	3	3	3	4	5	5	5	5
4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	1	4	4	4	3	3
2	2	2	2	3	2	2	3	2	4	2	2	3	2	2	3	2	2
3	3	4	4	2	4	3	1	3	4	4	5	1	3	4	4	3	3
4	2	3	3	2	4	4	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4
4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5
4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	2	3	2	3	4	3
3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3
3	3	4	3	3	2	3	2	3	4	3	3	1	3	4	4	3	3
4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	2	1	3	4	2
3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3
3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4

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

Base de datos de la variable Rotación del personal

y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y1 0	y1 1	y1 2	y1 3	y1 4	y1 5	y1 6	y1 7	y1 8
4	4	3	4	3	2	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
4	4	2	3	3	3	3	1	2	3	4	3	4	2	2	4	3	3
4	4	3	2	2	2	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3	3
3	3	4	3	4	3	3	2	4	2	2	3	2	3	3	2	1	2
3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	3	3	4	5	2	5	5	3
2	3	2	1	5	3	1	3	3	3	5	3	3	2	5	3	2	1
4	3	3	4	3	3	2	1	5	1	5	3	4	5	4	5	2	4
3	3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	3	2	3	3	2
3	4	4	3	3	3	4	2	4	2	2	3	3	5	3	4	2	3
3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	1	4	3	2	1	3
4	3	4	4	5	4	2	2	5	4	5	4	5	5	4	3	1	4
3	2	4	4	4	3	2	1	4	3	3	4	3	5	5	5	1	3
3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3	1	3	3	1	1	1
2	2	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	2	1	3
4	4	2	3	4	4	3	1	3	1	3	4	3	2	4	3	2	2
3	3	3	2	3	3	3	1	4	2	3	3	2	3	4	4	2	2
4	3	3	3	3	3	3	1	4	1	4	3	2	3	4	4	2	4
3	2	3	2	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	3	4	2	2
3	3	5	5	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	5	3	2	3
3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	1	4	4	4	2	2	3	4
3	4	3	3	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4
4	3	2	3	4	4	3	2	5	4	3	3	2	4	5	4	3	3
3	3	3	1	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3
3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	1	3	3	4	2	3
3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	2	3	2	3	3	3	1	2
3	3	2	3	4	5	4	5	5	2	5	4	3	4	4	5	1	5
3	3	4	3	4	4	3	1	5	1	5	4	3	5	3	3	4	4
4	3	3	3	5	5	4	2	5	4	2	4	2	4	4	4	3	1

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

procesamiento de datos m.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 46 de 46 variables

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11
1	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	
2	4	3	4	2	4	3	4	3	2	3	
3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	4	
4	2	3	3	3	4	3	4	5	3	5	
5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	
6	1	2	3	1	3	2	1	1	1	5	
7	2	4	4	3	4	4	4	1	3	4	
8	2	2	4	3	4	3	2	3	2	4	
9	3	4	4	5	4	3	4	4	3	5	
10	4	5	5	4	5	3	3	2	4	4	
11	4	5	3	3	4	5	4	4	5	5	
12	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
13	3	3	4	3	3	3	3	5	3	4	
14	4	5	4	4	4	3	3	3	4	5	
15	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
16	2	2	2	2	3	2	2	3	2	4	
17	3	3	4	4	2	4	3	1	3	4	
18	4	2	3	3	2	4	4	2	2	3	
19	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	
20	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
21	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
22	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4	
23	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

procesamiento de datos m.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
28	y10	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
29	y11	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
30	y12	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
31	y13	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
32	y14	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
33	y15	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
34	y16	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
35	y17	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
36	y18	Numérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
37	Capacitación	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	15	Derecha	Escala	Entrada
38	Rotación	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	11	Derecha	Escala	Entrada
39	El proceso de capacitación	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	29	Derecha	Escala	Entrada
40	Métodos de capacitación	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	27	Derecha	Escala	Entrada
41	Evaluación de las actividades de capacitación	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	34	Derecha	Escala	Entrada
42	Capacitación_	Numérico	5	0	Capacitación	{1, Bajo}...	Ninguna	16	Derecha	Ordinal	Entrada
43	Rotación_	Numérico	5	0	Rotación	{1, Bajo}...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
44	El proceso de capacitación_	Numérico	5	0	El proceso de capacita...	{1, Bajo}...	Ninguna	30	Derecha	Ordinal	Entrada
45	Métodos de capacitación_	Numérico	5	0	Métodos de capacitación	{1, Bajo}...	Ninguna	28	Derecha	Ordinal	Entrada
46	Evaluación de las actividades de capacitación_	Numérico	5	0	Evaluación de las activi...	{1, Bajo}...	Ninguna	34	Derecha	Ordinal	Entrada
47											
48											
49											
50											
51											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON