



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y EL
TALENTO HUMANO EN LAS MYPE RUBRO CLÍNICAS
MÉDICAS DE LA PROVINCIA DE SECHURA - PIURA, AÑO
2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA
PAZO YESQUEN, MILAGROS ELENA
ORCID: 0000-0002-1491-0641**

**ASESOR
CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
ORCID: 0000-0002-6399-5928**

**CHIMBOTE, PERÚ
2023**



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0177-061-2023 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **14:45** horas del día **25** de **Junio** del **2023** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL Presidente
ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA Miembro
LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Miembro
Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y EL TALENTO HUMANO EN LAS MYPE RUBRO CLÍNICAS MÉDICAS DE LA PROVINCIA DE SECHURA - PIURA, AÑO 2018**

Presentada Por :
(0811132012) **PAZO YESQUEN MILAGROS ELENA**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **13**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciada en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL
Presidente

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA
Miembro

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Miembro

Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y EL TALENTO HUMANO EN LAS MYPE RUBRO CLÍNICAS MÉDICAS DE LA PROVINCIA DE SECHURA - PIURA, AÑO 2018 Del (de la) estudiante PAZO YESQUEN MILAGROS ELENA, asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 10% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 31 de Octubre del 2023

Mg. Roxana Torres Guzmán
Responsable de Integridad Científica

Dedicatoria

A mis padres Andrés y Martina por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su apoyo incondicional perfectamente mantenido a través del tiempo. Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

Índice General

Caratula.....	i
Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice general.....	v
Lista de tablas.....	vii
Lista de Figuras.....	ix
Resumen (español).....	xi
Abstract (ingles).....	xii
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
II. MARCO TEÓRICO.....	22
2.1. Antecedentes.....	22
2.2. Bases teóricas.....	31
2.3. Hipótesis	45
III. METODOLOGIA.....	46
3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación.....	46
3.2. Población y muestra.....	46
3.3. Variables. Definición y operacionalización	48
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de información.....	50
3.5. Método de análisis de datos.....	51
3.5 Aspectos éticos.....	52
IV. RESULTADOS.....	53
4.1. Resultados.....	53
4.2. Discusión	74
V. CONCLUSIONES	79
VI. RECOMENDACIONES.....	
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	82
ANEXOS.....	87
Anexo 01 Matriz de consistencia.....	87

Anexo 02 Instrumento de recolección de información.....	88
Anexo 03 Validez del instrumento.....	89
Anexo 04 Confiabilidad del instrumento	
Anexo 05 Formato de Consentimiento informado	
Anexo 06 Documento de aprobación para la recolección de la información	
Anexo 07 Evidencias de ejecución (Declaración jurada, base de datos)	

Lista de Tablas

Tabla 1: Unidades Económicas	54
Tabla 2: Actividades que se realizan en la clínica.....	55
Tabla 3: Conocimiento de los procesos de su puesto.....	56
Tabla 4: Los colaboradores cuentan con los recursos necesarios para su buen desempeño.....	57
Tabla 5: Eficiencia de los recursos que brinda la clínica.....	58
Tabla 6: Necesidad de capacitación.....	59
Tabla 7: Rubros donde se debe capacitar al personal	60
Tabla 8: Retroalimentación de los jefes al desempeño de un empleado.....	61
Tabla 9: Recepción de capacitaciones en el último año.....	62
Tabla 10: Métodos empleados en las capacitaciones.....	63
Tabla 11: Técnicas utilizadas en su capacitación.....	64
Tabla 12: Los colaboradores recibieron orientaciones para adecuarse a su puesto de trabajo.....	65
Tabla 13: Evaluación al inicio de su trabajo.....	66
Tabla 14: Aplicación de test al momento de ingresar a trabajar.....	67
Tabla 15: Aplicación de entrevista o examen médico o psicológico	68
Tabla 16: Uso de experiencia para posicionarse en el puesto de trabajo.....	69
Tabla 17: Uso de habilidades, destrezas y conocimientos para posicionarse en el puesto de trabajo.....	70
Tabla 18: Remuneración en la clínica de acorde al mercado.....	71
Tabla 19: reocupación de su centro de trabajo en su desarrollo personal y profesional..	72
Tabla 20: Ambiente de trabajo es agradable	73

Tabla 21: Identificación del colaborador con la Mype.	74
Tabla 22: Los objetivos y/o metas de la Mype se hacen con compromiso y responsabilidad.....	75

Lista de figuras

Figura 1: ¿Qué actividades realiza en la clínica?	55
Figura 2: ¿Conoce los procesos de su puesto?	56
Figura 3: ¿Cuenta con los recursos necesarios para desempeñarse adecuadamente? ...	57
Figura 4: Los colaboradores cuentan con los recursos necesarios para su buen desempeño.....	58
Figura 5: Eficiencia de los recursos que brinda la clínica.....	59
Figura 6: Necesidad de capacitación.....	60
Figura 7: Rubros donde se debe capacitar al personal	61
Figura 8: Retroalimentación de los jefes al desempeño de un empleado.....	62
Figura 9: Recepción de capacitaciones en el último año.....	63
Figura 10: Métodos empleados en las capacitaciones.....	64
Figura 11: Técnicas utilizadas en su capacitación.....	65
Figura 12: Los colaboradores recibieron orientaciones para adecuarse a su puesto de trabajo.....	66
Figura 13: Evaluación al inicio de su trabajo.....	67
Figura 14: Aplicación de test al momento de ingresar a trabajar.....	68
Figura 15: Aplicación de entrevista o examen médico o psicológico	69
Figura 16: Uso de experiencia para posicionarse en el puesto de trabajo.....	70
Figura 17: Uso de habilidades, destrezas y conocimientos para posicionarse en el puesto de trabajo.	71
Figura 18: Remuneración en la clínica de acorde al mercado.....	72

Figura 19: reocupación de su centro de trabajo en su desarrollo personal y profesional.	73
Figura 20: Ambiente de trabajo es agradable.....	74
Figura 21: Identificación del colaborador con la Mype.....	75
Figura 22: Los objetivos y/o metas de la Mype se hacen con compromiso y responsabilidad.....	76

Resumen

La presente investigación presentó como objetivo general, establecer las características de la capacitación y el talento humano en las MYPE rubro clínicas médicas de la provincia de Sechura - Piura, año 2018. La indagación presentó una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, de diseño no experimental y de corte transversal. La población en la investigación quedó constituida por las unidades económicas y colaboradores de las MYPES del rubro clínicas médicas de la provincia de Sechura. Se empleará como técnica de recojo de datos la encuesta, siendo su instrumento el cuestionario estructurado, las cuales cuentan como profesión principal enfermeras, técnicas en enfermería, médicos y auxiliares administrativos. Las principales conclusiones a las cuales llevó la investigación son que la capacitación dentro de la MYPE es relevante dado que es un servicio donde el consumidor es muy exigente, también se llegó a la conclusión que en las MYPE se toma mucho en cuenta la experiencia, las habilidades y destrezas, para poder posicionar a los recursos humanos en su puesto de trabajo, necesitan capacitarse en el servicio dadas las exigencias del consumidor. Así mismo esta se preocupa por su desarrollo personal y profesional, gran parte de ellos también se siente en un ambiente agradable, aunque parte de ellos no cuentan con una remuneración adecuada.

Palabras clave: Capacitación, Clínicas, MYPE, Talento Humano,

Abstracts

The present research presented as a general objective, to establish the characteristics of training and human talent in the MYPE medical clinics of the province of Sechura - Piura, year 2018. The investigation presented a methodology of quantitative type, descriptive level, design not experimental and cross section. The population in the research was constituted by the economic units and collaborators of the MYPES of the medical clinics heading of the province of Sechura. The survey will be used as a data collection technique, being its instrument the structured questionnaire, which counts as the main profession nurses, nursing techniques, doctors and administrative assistants. The main conclusions to which the investigation led are that the training within the MYPE is relevant since it is a service where the consumer is very demanding, it was also concluded that in the MYPE the experience is taken into account, the skills and abilities, in order to position human resources in their workplace, they need to be trained in the service given the demands of the consumer. This is also concerned with their personal and professional development, many of them also feel in a pleasant environment, although part of them do not have adequate remuneration.

Keywords: Training, Clinics, MYPE, Human Talent,

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

De acuerdo a investigaciones en las grandes empresas a nivel mundial en los últimos tiempos, las empresas van generando cambios no solo en el ámbito de los colaboradores que se contratan, sino desde varias aristas como el aspecto tecnológico, el desarrollo de nuevas habilidades tecnológicas, de nuevas habilidades sociales, de nuevas estrategias de marketing, el uso de las redes sociales, el desarrollo de nuevos movimientos sociales, de igual manera el desarrollo de nuevas enfermedades y pandemias que han generado que las empresas en muchos casos de reinventes utilizando nuevas formas de canalizar sus objetivos, entre ellos el trabajo remoto, de igual modo hoy en día se puede observar una economía más global, incluso según la revista Oxford, para el año 2021 más del 50% de la economía mundial se movía por las importaciones y exportaciones. Esto ha traído varios impactos en los empleados de las empresas, ya que actualmente existen más de 40 millones de desempleados según la organización internacional del trabajo, esto hace que para poder mantenerse en un puesto el colaborador de la empresa tiene que adaptarse a los cambios que esto genera un mundo muy cambiante. Entonces ante estas dificultades, los ejecutivos de estas empresas grandes y trasnacionales realizaron una estudio acerca de las nuevas demandas que las empresas buscan en los empleados, para la revista Oxford Economics, quienes tomaron esta encuesta a altos ejecutivos de empresas como Coca cola, Facebook, Amazon, Apple, etc.; se pudo evidenciar que se necesitan desarrollar nuevas habilidades ante la transformación empresarial que se está observando, por ejemplo el desarrollo de habilidades digitales, de pensamiento ágil, de habilidades interpersonales y de comunicación, habilidades de operación global. Además según este estudio se evidenció que para los próximos 5 a 10 años, los colaboradores de las empresas deben desarrollar habilidad digitales de negocio, desarrollar la capacidad de trabajar virtualmente,

conocimiento de tecnologías de información, habilidades de diseño digital, capacidad del uso de redes sociales y web2.0; habilidades para prepararse en diversos escenarios, innovación, construcción de relaciones con clientes, trabajo en equipo, capacidad para trabajar con diversos empleados, comprensión de mercados internacionales, etc. El 50% de los ejecutivos encuestados estuvo de acuerdo que los colaboradores de las empresas a nivel global deben aprender a adaptarse a los cambios significativos que se dan cada cierto tiempo y cada vez con mayor velocidad; esto hace pensar que la capacitación del personal en las empresas y el Talento humano van de la mano, y por lo tanto se debe enfocar el desarrollo de estas habilidades en cada parte de las organizaciones.

En las últimas décadas las MYPES en el Perú han tomado un papel protagónico en el impulso de la economía nacional, debido a la fuerte incidencia que estas organizaciones tienen al consolidarse como principales fuentes de trabajo, garantizando un pilar fundamental del tejido socioeconómico de nuestro país. “Las definiciones que se otorgan a las MYPE son variadas y a nivel Latinoamérica se consideran como un instrumento de cohesión y estabilidad social al brindar oportunidades de empleo a colectivos, semi o escasamente cualificados”. (Saavedra & Hernández, 2018).

Noreña (2019) a través del Diario Gestión señaló que es importante reconocer la importancia de la micro y pequeña empresa para la dinámica económica del Perú, dada su alta tasa de concentración y alto grado de correlación con el emprendimiento. Es en tal sentido que se gesta la presente indagación, estudio que surge del núcleo de investigación designado como “Caracterización de la Competitividad, Capacitación, Rentabilidad y Financiamiento de la Micro y Pequeña Empresa (MYPE) en Perú”; Líneas de investigación asignadas y aprobadas por la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote

(ULADECH)-Piura y corresponde a la Escuela Profesional de Administración y cuyo contexto de aplicación es del impulso a la micro y pequeña empresa.

En el estudio el giro de negocio corresponde a las MYPES dedicadas al rubro clínicas médicas de la provincia de Sechura-Piura. Por consiguiente, dentro de la indagación habrá un manejo de la metodología de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, de diseño no experimental y de corte transversal; teniendo como técnica de recopilación de información la encuesta, aplicando el instrumento del cuestionario con preguntas debidamente organizadas de escala nominal.

Con respecto a la delimitación la investigación queda definida temáticamente por las variables Capacitación y Talento Humano en las MYPE rubro clínicas médicas de la provincia de Sechura - Piura, año 2018; desde el punto de vista geográfico: provincia de Sechura-departamento Piura, desde el panorama psicográfica: micro y pequeñas empresas del rubro clínicas médicas y finalmente delimitación temporal: año 2018.

Es relevante estudiar y analizar el comportamiento de las MYPES y su impacto en el progreso de la sociedad nacional y regional. Como indica Chau (2018) “De cada 100 puestos de trabajo, 85 se generan gracias a la actividad de las micro y pequeñas empresas, es decir estas organizaciones constituyen un sector muy intensivo en mano de obra que genera la principal fuente de empleo en el Perú”

Teniendo en cuenta estas cifras relevantes que señala el autor antes mencionado, es oportuno indicar que las MYPE constituyen el sector empresarial inmensamente mayoritario en el Perú con capacidades demostradas para generar empleo; sin embargo pese a ello “uno de los principales problemas del país es que no existe una estrategia

nacional sostenida que permita promover y desarrollarlas en el Perú” (Herrera, 2015) Como manifiesta Galeon (2015) “Las MYPE enfrentan una serie de obstáculos que limitan su supervivencia a largo plazo y desarrollo”, así mismo se han gestado estudios que señalan que “las pequeñas empresas deben desarrollar estrategias específicas de corto y largo plazo para salvaguardarse de la mortalidad, dado que iniciar una pequeña empresa involucra un nivel de riesgo, y sus probabilidades de perdurar más de cinco años son bajas”.

Los porcentajes de aporte de la micro y pequeña empresa genera un clima de estabilidad para la economía nacional, los aportes que estas organizaciones brindan al país son significativos y de alto merito; así lo señaló Pérez (2018) quien en una entrevista al diario Andina rescató que “el emprendimiento empresarial de la micro y pequeña empresa (MYPE) tiene una participación de 24% en el PBI nacional; resaltando que en el mundo las micro y pequeñas empresas siempre tienen un aporte importante a la economía ”.

En estos últimos tiempos el estado peruano a raíz de todas las dificultades presentadas por la inflación, los problemas sociales y la pandemia, que fueron factores que muchas micro y pequeñas empresas estén al borde de desaparecer ha hecho que el estado brinde apoyo a través de los préstamos reactiva y en otros casos ayudando a través de decretos que ayuden a mejorar y suprimir factores que le dificultan tributar a las mismas, ocasionando así un pleno trabajo por disminuir trabas que impidan el desarrollo y expansión de la MYPE.

Entre las medidas tributarias tenemos la amnistía, donde aquellas empresas que mantengan deudas (con intereses y multas) con Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) se ven beneficiados de manera significativa porque las multas menores a IUIT desaparecen de manera inmediata, y las de mayor tamaño poseen

descuento en algunos casos hasta la mitad de su valor. Por otro lado también se han modificado los valores correspondientes para el RUS, de 360 000 a 96 000. Otra norma que ha cambiado es la renta que para el caso de las Mypes se cobra ahora sobre el total de las utilidades netas y ya no utilizando el sistema del 1,5% mensual de los ingresos. Por ello para el caso de las Mypes se da por escala para las de utilidades hasta 15 UIT que pagan un 10 por ciento y las de mayor utilidad a esta que pagan un 29,5%. (Jiménez, 2016)

Mediante el artículo 10° de la Ley N ° 30056-Ley MYPE se modifica la denominación “Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Ley MYPE”, aprobado mediante Decreto Supremo 007-2008-TR, por la siguiente: “Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial”.

Otra de las modificaciones que incorpora la Ley N° 30056 es la inclusión de una nueva categoría empresarial, que es la “mediana empresa” que, si bien no goza de beneficios laborales, dado que con su incorporación se busca impulsar la (re)organización empresarial.

“En Perú, el crecimiento sigue siendo relativamente resistente, y se prevé que en 2017 se situó en 4.3% como resultado de una ampliación de la producción de cobre, los precios más altos de ese metal, un repunte del gasto público regional y local y un sólido gasto en consumo de los hogares” (Werner, 2017)

Para los últimos años después de las dificultades presentadas en nuestro país que han afectado enormemente la economía de los hogares peruanos, las nuevas proyecciones de crecimiento económico no son del todo alentadores, considerando un 2,9% para este año.

El Banco Central de Reserva del Perú, para el año 2017, informó que la tasa de previsión es de 3,1 por ciento, pero a medida que la pandemia ha ido azotando la economía nacional se tuvieron que tomar paquetes económicos como medidas comprando bonos y haciendo que la tasa de previsión suba hasta el 5%.

La investigación gira entorno a las micro y pequeñas empresas del rubro clínicas médicas de la provincia de Sechura, por tanto, es relevante englobar el contexto geográfico con el fin de tener un acercamiento de la situación en donde se han desarrollado estas pequeñas organizaciones y su impacto en el surgir de una economía próspera.

La provincia de Sechura es la de más reciente creación en el departamento de Piura, está ubicada al Sur de Piura, limita por el Norte con ésta y con Paita, por el Este con Piura y Lambayeque, por el Sur con Lambayeque y el Océano Pacífico y por el Oeste, de igual manera con el Océano Pacífico. Es la provincia de mayor extensión de Piura, con una superficie de 6,369.93 km². (Gobierno Regional de Piura, 2017)

En la página web del Gobierno Regional de Piura (2017) se evidenció que Sechura también es conocida también como la "Capital Regional del Arte y la Cultura". La Provincia Cuenta con una población aproximada de 59 000 habitantes Ubicada en las coordenadas 05°33'13" y 05°25'07" de latitud Sur, 80°49'14" y 80°46'16" Longitud Oeste.

Como manifiesta el autor antes mencionado, la Provincia de Sechura fue creada mediante Ley No. 26290 el 23 de diciembre de 1993, por el presidente Alberto Fujimori y publicada el 29 de enero de 1994. Enclavada en el extremo suroeste de la región Piura; Sechura se levanta como las torres de su histórico y monumental templo "San Martín de Tours". Es

un pueblo milenario, con una etnia propia; tierra de pescadores, cuyos ancestros fueron los hombres de Illescas, asentados en esta parte del litoral hace más de siete mil años.

Sechura es un pueblo de pescadores por ancestros. Sus raíces históricas se remontan a 7,000 mil años con la primigenia presencia del hombre de Illescas en el macizo del mismo nombre, durante su primer poblamiento. Allí nace la fascinante actividad de la pesca en esta parte del litoral peruano. Desde entonces se convirtió en la base del desarrollo social del Sechurano, y en la despensa alimenticia de los pueblos aledaños a su territorio. Generalmente quienes acuden con mayor frecuencia a las clínicas médicas son las familias con buena situación económica, aunque en algunos casos o situaciones de emergencia o quizás por la mala atención que brindan los servicios médicos públicos es que asisten o recurren a los servicios de salud privada.

Considerando el punto de vista del micro entrono se detalló la siguiente información: “para formar una clínica o consultorio médico en la ciudad de Sechura lo que se necesita primero es de un proveedor de capital para poder tener lo necesario, también necesitaría de personal médico para la orientación de los implementos que se necesitan para su correcto funcionamiento, Por el local o ambiente donde va a funcionar la clínica se debe buscar un lugar para comprar y construirlo con una buena infraestructura ya que en el centro de la ciudad ya son muy pocos los lugares que quedan libres”

lo que respecta a la negociación con proveedores, para que una clínica funcione de acorde a lo que el cliente exige lo primero que tendríamos en cuenta seria el recurso humano como el personal médico, los especialistas y también nuestros proveedores de los materiales que por lo general las clínicas y consultorios médicos que hay en Sechura sus proveedores son

de la capital del Perú (Lima) como son camillas y todo tipo de material quirúrgico y en los insumos médicos como algodón, gasa, alcohol y los medicamentos la mayoría se provee de los laboratorios que están más cerca como es la ciudad de Piura. La negociación con los clientes es considerable ya que Sechura es una ciudad considerada por muchos como una ciudad con una economía muy buena ya que es tierra de pescadores y ahora con una buena minería. El servicio en el establecimiento de salud o Essalud que es la salud pública tiene una atención con desventaja ya que el personal muchas veces descuida su trabajo por atender en consultorios particulares a cambio de las clínicas que es un servicio privado. Desde el punto de vista de la competencia rival, las clínicas de Sechura compiten a través de campañas médicas, trayendo especialistas, regalando cupones para atenderse gratuitamente, tarjetas con descuentos. Una clínica médica cuenta con un total de 15 trabajadores entre licenciados, médicos, técnicos, y personal de servicios generales y en los consultorios médicos esta solamente el medico una enfermera y una técnica. Por lo general el personal médico está en constante capacitación que la clínica brinda y por otra parte el personal busca capacitarse por su propia cuenta. Para el contrato del personal las clínicas hacen una evaluación muy estricta ya que lo que se brinda son servicios médicos. Se hace una convocatoria y luego se procede al reclutamiento del personal para que lo ingresen por diferentes exámenes de conocimiento y prácticas. Por lo expuesto con anterioridad, se ha enunciado la siguiente problemática:

¿Cuáles son las características de la capacitación y el talento humano en las MYPE rubro clínicas médicas de la provincia de Sechura - Piura, año 2018?

Esta problemática conlleva a instituir como objetivo general: Establecer las características de la capacitación y el talento humano en las MYPE rubro clínicas médicas de la provincia

de Sechura - Piura, año 2018, así mismo se desprenden los siguientes objetivos específicos (a) Determinar las necesidades de capacitación en las MYPE rubro clínicas médicas de la provincia de Sechura - Piura, año 2018; (b) Identificar los medios de capacitación en las MYPE rubro clínicas médicas de la provincia de Sechura - Piura, año 2018; (c) Determinar las estrategias de talento humano en las MYPE rubro clínicas médicas de la provincia de Sechura - Piura, año 2018. (d) Conocer la satisfacción del talento humano en las MYPE rubro clínicas médicas de la provincia de Sechura - Piura, año 2018.

El presente estudio queda justificado de manera práctica ya que se realiza con el fin de Establecer las características de la capacitación y el talento humano en las MYPE rubro clínicas médicas de la provincia de Sechura - Piura, año 2018, de tal forma que estas organizaciones puedan mediante la capacitación del talento humano garantizar un éxito en cuanto a la satisfacción de los usuarios o clientes.

Esta investigación de manera teórica se basó en las variables de investigación capacitación y talento humano, para dar fundamento a la investigación; y poder orientar la investigación desde el campo científico y en las teorías de diversos autores. Además, se presentan diversos antecedentes de estudio a nivel internacional, nacional y local relacionados a las variables en estudio. Por lo que la indagación se gesta en colaboración a los conocimientos teóricos y prácticos.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Capacitación

Rojas (2018) presentó una investigación titulada “Capacitación y Desempeño Laboral”, la investigación corresponde a un trabajo realizado para la Universidad Rafael Landívar Quetzaltenango-México; donde se aplicó una metodología de tipo cuantitativo, con diseño descriptivo; así mismo la población la conformaron 36 colaboradores, se utilizó como instrumento de datos la encuesta, la cual tiene como objetivo determinar la necesidad de capacitación dentro de las actividades del personal, y así poder determinar si se conseguirá un mayor y mejor desempeño en la empresa tenería San Miguel en la ciudad de Quetzaltenango. De acuerdo con los resultados obtenidos en el estudio se determinó que, si existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los empleados de la empresa tenería, por lo que es completamente necesario para el éxito de la organización y la realización de sus colaboradores. Se determinó que el desempeño laboral si mejora con la capacitación ya que por medio de capacitaciones técnicas se ha obtenido mejores resultados, nuevos conocimientos para entregar nuevos y mejores productos, para lograr los resultados de la organización. La periodicidad de las actividades de capacitación no está definida, solamente se recibe una capacitación cuando se encuentra una oportunidad o cuando sucede un evento de emergencia como un accidente o un producto deficiente. La tesis aporta conocimiento teórico relacionado con la variable capacitación, así mismo brinda referentes metodológicos.

Navarrete (2018) en su investigación titulada “La capacitación del personal y el desempeño laboral” desarrollada en la universidad Técnica de Ambato, esta investigación tuvo como objetivo encontrar cuales son las necesidades que se deben fortalecer en la empresa para mejorar el desempeño laboral de los empleados de la empresa Megamaxi Mall de los Andes de Corporación favorita C.A. para ello se encuestaron a 100 colaboradores de la empresa mediante un cuestionario donde se pedía establecer la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral. Como conclusiones de la investigación se obtuvo que las capacitaciones se deben realizar por etapas, poniendo como parámetros el desarrollo humano y social de los trabajadores, y luego implementar un programa de plan de carrera, con evaluación, capacitación y la formación continua de los trabajadores, lo que lleva a tener mayor control y mejores estrategias en la dirección de la empresa.

Rengifo, (2018) desarrolló una investigación titulada “Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017”. tesis presentada en la Universidad Cesar Vallejo Lima, dentro de la investigación se evidenció como objetivo principal Determinar la relación entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017; por consiguiente, la investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, diseño correlacional no experimental de corte transversal. La población para la presente investigación está conformada por 120 trabajadores del personal administrativo del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017. En la investigación se concluye que, existe relación positiva y altamente

significativa entre el proceso de capacitación y la capacidad cognitiva del personal administrativo del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017; así mismo existe relación positiva baja y significativa entre el proceso de capacitación y la motivación profesional del personal administrativo del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017.

García (2019) en su investigación denominada “La capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario, en el hospital Belén de Trujillo, año 2017”, desarrollada en la universidad Señor de Sipán, Pimentel; esta investigación utilizó una metodología para una investigación del tipo descriptivo, correlacional, porque relaciona las variables de la investigación, para ello utilizó el coeficiente Rho de Spearman, para recabar la información utilizó una encuesta de tipo cuestionario con 20 ítems para la variable de capacitación, como conclusión para la variable capacitación, concluye que no hay un programa de capacitaciones para el personal administrativo, y que las capacitaciones que se dan no siguen un programa, sino de acuerdo a algún planteamiento del momento. El 47 % de los encuestados lo afirma. La presente investigación nos da una idea clara que en las Mypes se debe estructurar un programa de capacitaciones para el personal, y como objeto de estudio ayuda en forma clara en la presente investigación.

Rupay (2019) en su investigación titulada “Capacitación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Tiendas del mejoramiento del hogar S.A. Chorrillos, 2019” desarrollada por la universidad Autónoma del Perú, en la ciudad de Lima; esta investigación tuvo como objetivo encontrar la

relación que existe entre la capacitación del personal y la capacitación de los trabajadores de la empresa, para ello se encuestó a 25 trabajadores, dicho muestreo fue censal, para ello se utilizó un cuestionario para encuestar a los trabajadores, encontrándose que hay una relación bastante significativa con una correlación de Rho de Spearman de 0,899. Lo mismo se pudo observar en las dimensiones de las variables en estudio. Como conclusión del presente estudio se pudo obtener que mientras más se capacite a los trabajadores su desempeño laboral mejorará ya que existe una relación directamente proporcional entre ambas variables.

Domínguez (2022) en su investigación denominada “Capacitación y competitividad en las Mypes de servicio rubro Hoteles de Santo Domingo – Piura, año 2022”, por la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Piura, para esta investigación cuya metodología es de tipo descriptiva, cuyo diseño es no experimental, se realizó una encuesta a 20 trabajadores de los distintos hoteles de la ciudad de Santo Domingo, obteniéndose como resultados que el 87% de los encuestados manifiesta que si se han dado las capacitaciones de acuerdo a las necesidades existentes, de manera personalizada, así como que las Mypes si toman en cuenta los procesos, y los estándares establecidos por las organizaciones. Esta investigación está relacionada con la presente investigación porque estudia las características de la capacitación y como está ayuda en la mejora de los procesos de gestión del talento y preparación del personal para una mejor atención a los clientes.

Abad (2021) en su investigación denominada “Gestión de calidad y capacitación en las Mypes, Rubro hospedaje de Ayabaca centro – Piura, año 2012” cuyo objetivo

general fue de identificar las características de calidad y capacitación en las Mype rubro hospedajes de Ayabaca, para esta investigación se utilizó una metodología del tipo descriptiva, con un diseño no experimental, para realizar el estudio se utilizó un cuestionario como encuesta para un total de 50 empleados, la mayoría mujeres, por ello se muestran las conclusiones siguientes; que con respecto a la capacitación, los empleados no reciben una adecuada capacitación ya que en algunos caso no tienen en claro los objetivos de la empresa, entre las partes que más se debe capacitar son las habilidades blandas de los empleados hacia los clientes, y el desarrollo de objetivos claros y manejo de una Mype, como organización, manejo de cuentas, etc. Esta investigación es conveniente estudiarla ya que nos da una pauta acerca de los objetivos a trabajar para nuestra investigación.

Ruiz (2020) en su investigación “Gestión de Calidad y capacitación de las Mype del rubro restaurantes Av. Principal de Santa Margarita – distrito de 26 de Octubre, Piura, año 2020”, desarrollada por la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, esta investigación tuvo como objetivo el de determinar las características que posee la gestión de calidad y la capacitación de las Mypes rubro restaurantes de la Av. principal de Santa Margarita, para poder recabar la información se encuestó a los 5 propietarios de los restaurantes establecidos en dicha avenida, encontrándose como resultados que un total de 86% refiere tener dificultades en la organización de su empresa, un 100% realiza un programa de capacitación a través de lluvia de ideas para mejorar en su establecimiento, pero un 57% afirma que no conoce técnicas de cálculo para mejorar e interpretar resultados actuales. Por ello se concluye que los empleados son de vital importancia en la productividad de la

empresa, y si se les tiene capacitados y organizados, llevará a que se sientan motivados y puedan sentirse parte de la organización. La presente investigación es importante porque se puede hacer un estudio involucrando a los dueños de las empresas, y buscar información desde otro enfoque en la investigación.

2.1.2. Talento Humano

Gallegos (2018) gestó una investigación titulada “Estrategia de gestión de talento humano en el hotel mansión santa Isabella en la ciudad de Riobamba”, trabajo presentado para la Universidad Regional Autónoma de los Andes. En dicho estudio se empleó una metodología cuali – cuantitativa; la población está conformada por los 13 trabajadores del hotel “Mansión Santa Isabella” de la ciudad de Riobamba. El estudio tiene como objetivo general “Diseñar una estrategia táctica para mejorar la de gestión de Talento Humano en el hotel “Mansión Santa Isabella” de la ciudad de Riobamba”. Como conclusiones se obtuvo que la gestión en el talento humano hace los esfuerzos necesarios para regular cada proceso, considerando una base de reclutamiento y un proceso de selección de nuevos talentos, evaluando el desempeño de los colaboradores de la empresa, que dan origen a la capacitación de los mismos para mejorar las distintas áreas de la empresa.

Espinoza (2019) en su investigación titulada “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en el grifo Pastor de la ciudad de Huánuco, 2018”, desarrollada en la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, metodológicamente esta investigación es del tipo cuantitativa con diseño correlacional, para ello se utilizó una encuesta aplicando un cuestionario para medir

el uso de estrategias en el desarrollo del talento humano de los colaboradores de la empresa. Entre las principales conclusiones se pudo observar que los colaboradores de la empresa al sentir que se pueden realizar profesionalmente en la empresa y con un ambiente laboral agradable, mejoran su productividad y se les puede instruir sobre las metas que persigue la empresa en su crecimiento. El 56% de los colaboradores afirman que la empresa les ayuda a crecer profesionalmente o se encuentran capacitados en las diferentes áreas de la empresa. Esta investigación trabajó el desarrollo de competencias del talento humano, y se enfocó en como esas pueden contribuir a un mejor desarrollo profesional de los colaboradores de la empresa, es lo mismo que la presente investigación espera concretar con su desarrollo.

Pillaca (2018) en su investigación “Gestión del Talento humano y calidad del servicio en restaurantes del distrito de Ayacucho, 2018” desarrollada por la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, cuyo objetivo fue describir las características que muestran las variables de Gestión del Talento Humano y la Calidad de servicio, para ello se encuestó a 43 empleados de los restaurantes de Ayacucho, utilizando un cuestionario de 20 preguntas; como resultados se obtuvo que el 37% de las empresas aun recluta personal porque no tienen empleados estables sino que en muchos casos tienen empleados que están por temporadas, el 67% desarrolla sus remuneraciones de acuerdo a la actividad que realizan, de igual forma con respecto a los usuarios se estableció que un 42% considera importante generar credibilidad en los clientes, en cuanto a las conclusiones se puede visualizar que es importante en las empresas tener una visión clara que ayude con los objetivos

de la empresa, así se puede desarrollar un plan de mejora y un plan de capacitación en el desarrollo de nuevas habilidades y en el fortalecimiento de las que ya poseen. Esta investigación desarrolla un panorama donde es factible trabajar los procesos de la gestión del talento humano y la calidad que se brinda en el servicio a los clientes.

Flores (2020) en su investigación denominada “La Gestión de Recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tecnocar EIRL, Huánuco, 2020” cuyo objetivo fue de identificar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral, esta investigación se realizó con un cuestionario como encuesta a 10 colaboradores de la empresa, dicho cuestionario constaba de 12 preguntas, definidas en las dimensiones que se estudiaron. Con respecto a los resultados se obtuvo que si hay una relación directa entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral esto se evidenció en la correlación de Pearson obtenida durante el desarrollo de la interpretación de datos, con un valor de 0,82. A través de esta investigación se puede obtener que hay un varios enfoques para poder desarrollar una investigación y en este caso se puede observar que el enfoque se dio desde el punto de vista de la relación entre las variables, que permite buscar las dimensiones correctas para su estudio.

Córdova (2022) en su investigación titulada “Gestión de Calidad basada en el talento humano en las Mypes rubro restaurante del exterior del mercado de Morropón, 2022” desarrollada por la universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, esta investigación fue del tipo cuantitativa, nivel descriptivo, se tuvo como muestra a 11 trabajadores para la variable del talento humano, se aplicó una

encuesta con 18 preguntas que recaban información para la variable, entre las principales conclusiones se tiene que el 94% de los encuestados manifiesta que las Mypes dan facilidades para desarrollarse profesionalmente desarrollando sus habilidades en áreas afines a sus fortalezas. Por ello se busca que los empleados estén en los puestos correctos para un mejor desarrollo profesional. Esta investigación ayuda en el trabajo que se desarrolla porque estudia a una de las variables que se tiene como objeto de estudio y porque nos da una claridad sobre los procesos que se deben seguir para el mejor desarrollo del talento en las empresas.

Chinga (2020) en su investigación titulada “Caracterización de la competitividad y el talento humano en las Mypes rubro Boutique de ropa para damas en la galería central, Piura, año 2018”, desarrollada por la universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en Piura. Esta investigación tuvo objetivo identificar las características de la competitividad y el talento humano. Para esta investigación metodológicamente es del tipo cuantitativa y de diseño descriptivo no experimental, se utilizó una muestra de 08 trabajadores a los cuales se les aplicó una encuesta distribuida en un cuestionario, como conclusiones se tuvieron entre las principales que se debe detectar las áreas en las cuales se necesita capacitar a los colaboradores de las empresas y de esta manera aplicar técnicas que ayuden correctamente a mejorar las habilidades de los mismos. Esta investigación ayuda al presente estudio porque ayuda a visualizar las características y los campos en los cuales se debe enfocar el estudio de la variable talento humano.

Garcés (2020) en su investigación denominada “Gestión del talento humano y desempeño laboral del Colegio de Ingenieros del Perú Consejo departamental Piura, 2020”, desarrollada por la universidad César Vallejo, cuyo objetivo fue el de encontrar la relación que existe entre el Talento humano y el desempeño laboral de los empleados del colegio de ingenieros en la sede Piura, para ello se realizó una investigación del tipo correlacional, obteniéndose los siguientes resultados: el 69% afirma que hay una buena gestión del talento humano, un 78% afirma que existe un correcto desempeño de funciones de los empleados, también se observó que un 70% afirma que como se maneja la gestión del talento humano influye en el comportamiento de los empleados y un 76% afirma que hay una relación directa entre la gestión del talento humano con el desempeño laboral, lo que estadísticamente es correcto por la correlación de Pearson que muestra un valor de 0.77. esta investigación nos ayuda a poder entender que hay factores que influyen en el normal desarrollo de las actividades de una empresa, como el comportamiento o el normal desarrollo de las actividades individuales.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Fundamentos De La Capacitación

Es oportuno comprender a través de la presente investigación la importancia del término capacitación, teniendo en consideración este ítem es necesario abordar la diversidad del tópico y resaltar definiciones que conlleven al entendimiento de la palabra desde el punto de vista de autores calificados en materia empresarial.

Con respecto a la capacitación del personal, se debe comprometer a la empresa como organización de capacitar a su personal, de manera constante y eficaz, que permita que el colaborador proyecte mejoras, conozca nuevas estrategias y sepa tomar decisiones correctas en bien de la empresa. Díaz (2017) señala que la capacitación es dar buena información a los colaboradores de actividades que deben ser diseñadas por gerencia y que son reales y de alcance a la necesidad y habilidades de cada colaborador, dichos procesos al estar sistematizados generan un camino que sirve de guía en los procesos de trabajos en equipo, fortalecerán habilidades y técnicas y la parte teórica que se verá potenciada por el desempeño y la productividad de cada equipo en beneficio de las mismas.

En la sociedad actual, la capacitación es considerada como una forma extraescolar de aprendizaje, necesaria para el desarrollo de cuadros de personal calificado e indispensable para responder a los requerimientos del avance tecnológico y elevar la productividad en cualquier organización. Una empresa que lleva a cabo acciones de capacitación en base a situaciones reales orientadas hacia la renovación de los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador, no solamente va a mejorar el ambiente laboral, sino que además obtendrá un capital humano más competente.

2.2.1.1. Definición

Chiavenato (2016), planteó que la capacitación tiene como propósito no solo transmitir conocimientos y actitudes, sino que debe organizarse un plan que sea guía para solucionar las dificultades que se presenten en las empresas, llevando así a una buena toma de decisiones en beneficio de la organización. Para ello es necesario fortalecer actitudes optimizando recursos y mejora personal.

Según Dessler (2015) definió que: “la capacitación se basa en otorgar las habilidades necesarias y el desarrollo de su puesto al personal nuevo, a través de un programa de inducción”. (p.120). Es decir, la capacitación es un método a través del cual se logra mejorar las actitudes, conductas y destrezas de los colaboradores para un buen desempeño en sus lugares de trabajo y lograr las metas de la organización.

La capacitación es un proceso a través del cual se adquieren, actualizan y desarrollan conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño de una función laboral o conjunto de ellas. (Chiavenato, 2016)

2.2.1.2. Necesidades De Capacitación

Guglielmetti (2018), explica que ante las insuficientes capacidades de los colaboradores o la falta de dirección o la insuficiencia de los recursos, llevan que la organización deba preocuparse por la capacitación, ya que de esta manera las actitudes y habilidades de los colaboradores se verán reforzados para mejorar de manera correcta en las funciones de cada puesto. De igual forma, que para poder desarrollar actividades de capacitación se debe realizar un análisis preciso y con anterioridad de manera minuciosa del desempeño que tienen los colaboradores en la organización, así se pueden establecer metas para un determinado periodo de gestión.

Camacho (2015) remarca que la observación y detección de las necesidades que se poseen de capacitación ayuda y contribuye en la mejora del desempeño y fortalece las habilidades de los colaboradores, por ello es necesario la creación de planes de capacitación que fortalezcan no solo conocimientos sino también habilidades y actitudes que fortalezcan la gestión de la empresa en la sociedad.

De igual manera, Flores (2009) explica que ante la falta de conocimientos o escasez de los mismos, y no solo de ellos sino también de las habilidades blandas, de las destrezas y ciertas cualidades que son necesarias en la buena dirección de la empresa, se debe elaborar un plan de capacitación para cada área de la organización.

“La evaluación de necesidades permite establecer un diagnóstico de los problemas actuales y de los desafíos futuros que es necesario enfrentar mediante el desarrollo a largo plazo. Los cambios en el ambiente externo, pueden convertirse en fuentes de nuevos desafíos; enfrentarlos de manera efectiva, hace posible las necesidades de capacitación”. En ocasiones un cambio en la estrategia en la organización puede crear una necesidad de capacitación. El lanzamiento de nuevos productos o servicios, generalmente requiere el aprendizaje de nuevos procedimientos. Lo mismo sucede frente al proceso de globalización de la empresa. La capacitación también puede utilizarse cuando se detectan problemas de alto nivel de desperdicio, tasas inaceptables de accidentes laborales, niveles bajos de motivación, etc. (Gestiopolis, 2017)

Como manifiesta Dueñas (2016) la detección de necesidades de capacitación, consiste en desarrollar un estudio de la problemática identificada en el análisis situacional, que abarque cada nivel de ocupación laboral, para ubicar los problemas que serán resueltos con capacitación y los que requerirán de una atención distinta por parte de la empresa. Mediante la elaboración y desarrollo de planes y programas de formación integral, se buscará la solución de los primeros, dirigiendo el estudio al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Determinar si las dificultades se localizan en los trabajadores o en la organización, con el propósito de identificar al personal que requiere capacitación.
- Identificar las áreas prioritarias de atención.
- Reconocer en el personal las carencias de conocimiento y habilidades, o bien la falta de un reforzamiento de sus actitudes, que repercuten en el desempeño laboral.
- Definir necesidades de capacitación, tanto presentes como futuras, éstas últimas atendiendo posibles cambios en la empresa.

2.2.1.2.1. Diagnóstico De Necesidades De Capacitación

“El Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) es el proceso de investigación sistemático, dinámico, flexible y participativo que orienta la estructuración y desarrollo de planes y programas para el establecimiento y fortalecimientos de conocimientos, habilidades o actitudes en los participantes de una empresa o institución, a fin de contribuir en el logro de los objetivos de esta”. (Dueñas, 2016)

Como indica el autor antes mencionado existen los siguientes niveles de necesidades: (a) Nivel Organizacional: Área específica localizada en ámbito de la empresa, en la que se llegan a presentar problemas, carencias o limitaciones que impiden el logro de los objetivos y políticas del centro de trabajo en su conjunto.

- (b) Nivel Individual: Se refiere a las deficiencias y limitaciones observadas en el trabajador, que le impiden un desarrollo adecuado en la ocupación laboral.

2.2.1.3. Dimensiones de la Capacitación

2.2.1.3.1. Características de la Capacitación

Para determinar las características de la capacitación y que estas sean de calidad, es necesario enfocarse en el bienestar no solo de la empresa, sino del colaborador, pero sobre todo en el cliente, por ello se puede establecer como características de la capacitación a las siguientes:

1. organizar de manera correcta y concreta un programa con una estructura de temas, tiempos definidos para cada parte del proceso y metas a las cuales se debe llegar, lo que permitirá tener una organización detallada de las capacitaciones a seguir.
2. Identificar las necesidades del grupo de colaboradores en relación a los objetivos que persigue la empresa, esto permite establecer métodos y programas que ayuden implementar propuestas de mejora para un mejor desarrollo de nuevas habilidades a trabajar.
3. Establecer instrumentos de medición para cada etapa de las capacitaciones, es importante generar una cultura de evaluación de las capacitaciones que estamos realizando, así no se pierde la meta y se trazan objetivos en el lineamiento del mismo.
4. En cada área de la empresa siempre se debe fomentar el trabajo en equipo y el desarrollo de nuevos líderes para la empresa, los mismos, que ayudan a establecer las obligaciones de materia administrativa y a enfocarse en el objetivo que la empresa persigue.
5. Implementar actividades de creatividad y dinamismo, para ellos se debe hacer uso de nuevas habilidades, y gestionar nuevas oportunidades de capacitación no solo interna sino externa, esto lleva a tener mejores oportunidades y pensar de manera rápida en diferentes escenarios en los que se encuentre la empresa.

6. Reforzamiento y seguimiento de lo aprendido, el famoso feedback se debe implementar en las capacitaciones de los colaboradores, porque así se asegura de que la capacitación no esté vacía, sino que persigue una meta a cumplir.

2.2.1.3.2. Medios y Frecuencia de la Capacitación

Etapa del proceso capacitador en la que se lleva a la práctica del programa de capacitación.

En una empresa, ejecutar acciones de capacitación significa realizar el proceso de formación de su personal. Robbins (2017) comenta que los medios de capacitación se refieren a las técnicas, instrumentos y metodologías que coadyuvan al cumplimiento de las actividades y objetivos de la capacitación.

Para el éxito en el desarrollo del programa de capacitación, es importante la consideración de las siguientes técnicas.

1. Elegir Opciones de Capacitación

Grupal: Actividad en la que se reúne a un determinado número de participantes, para alcanzar un objetivo común con la capacitación.

Individual: Cuando la capacitación se dirige a una sola persona, para transmitirle un conocimiento específico bajo condiciones particulares en horario y lugar físico.

A Distancia: Autoadministrable, es decir que el aprendizaje tiene una orientación autodidacta, con la oportunidad para el trabajador, de superarse técnica y profesionalmente sin restricciones de horario y tiempos fijos y sin un instructor presente.

2. Elegir Modalidades de Capacitación

Curso.- Forma de capacitar dirigida al desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes, que permite combinar teoría y práctica en un tiempo mínimo recomendable de 20 horas.

Seminario.- Modalidad encaminada a la investigación o estudio específico en grupos, en los que básicamente se maneja la discusión y el análisis de los temas.

Conferencia.- Recomendable para hacerle llegar a un auditorio, la información sobre temas o tópicos novedosos.

Taller.- Manera práctica de capacitar, en la que los conocimientos adquiridos se aplican inmediatamente en ejercicios concretos. Sugerida para desarrollar habilidades y actitudes de los capacitados.

Plática.- Conversación informal en la que se intercambia información específica. Esta modalidad se efectúa de manera rápida sin que se requiera de un tiempo y espacio determinados.

3. Organizar el Evento de Capacitación Selección de Participantes.- Considerar el número de capacitados, la edad, escolaridad, ocupación que desempeña y horarios de trabajo. Logística del Evento.- Primeramente reconsiderar los objetivos del evento, para establecer fechas de su realización; preparación de materiales didácticos y constancias de participación, etc., así como revisar las condiciones físicas del lugar en que se llevará a cabo el evento.
4. Realizar los Eventos de Capacitación Es propiamente el ejercicio del proceso de instrucción, en el que se desempeñan los instructores, con la participación activa de los capacitados y en su caso con la intervención de los coordinadores del evento. En la ejecución del evento es recomendable llevar un registro de los participantes

y control de su asistencia. Al término de la capacitación se deberán medir los resultados finales del evento para valorar el grado de cumplimiento de sus objetivos.

2.2.2. Fundamentos Del Talento Humano

Las personas dependen de las organizaciones en que trabajan para alcanzar sus objetivos personales e individuales. Crecer en la vida y tener éxito casi siempre significa crecer dentro de las organizaciones. Por otra parte. Las organizaciones dependen directa e irremediamente de las personas, para operar, producir bienes y servicios, atender a los clientes, competir en los mercados y alcanzar objetivos generales y estratégicos.

“La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.

2.2.2.1. Definición

“La Gestión del Talento Humano es una función administrativa dedicada a la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración de los empleados. En cierto sentido, todos los gerentes son gerentes de personas porque están involucrados en actividades como reclutamiento, entrevistas, selección y entrenamiento.” (Chiavenato, 2016)

“Desde la perspectiva organizacional, la gestión del talento se basa en la legitimización de que la potencialidad humana se puede relacionar con los procesos productivos eficientes, eficaces y efectivos. De esta manera, el papel que se le pide a la gerencia, además de desempeñar lo que clásicamente ha realizado (lo cual se asocia a la dirección, la toma de decisiones, la gestión, etc.), es que adquiera también conocimientos que le permitan detectar, apoyar, impulsar, poner a prueba e incentivar el talento de sus colaboradores y el suyo propio; todo esto como una nueva alternativa de cambio organizacional”. (Tejada, 2016)

“La gestión del talento humano es un área importante y predominante en cualquier organización. A su vez es contingente y situacional, ya que depende de varios aspectos de una organización, tales como la cultura organizacional, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes”.

(Chiavenato, 2017)

Como manifiesta el autor antes mencionado “La administración de talento humano es el área que construye talentos por medio de un conjunto integrado de procesos, y que cuida al capital humano de las organizaciones, dado que es el elemento fundamental de su capital intelectual y la base de su éxito.” La administración de talento humano es el conjunto integral de actividades de especialistas y administradores- como integrar, organizar, recompensar, desarrollar, retener, y evaluar a las personas- que tiene por objeto proporcionar habilidades y competitividad a la organización

2.2.2.2. Objetivos De La Gestión Del Talento Humano

“Las personas constituyen el principal activo de la organización y de ahí la necesidad de que las empresas sean más conscientes de sus trabajadores y les presten más atención. Las organizaciones con éxito se han dado cuenta de que solo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el rendimiento sobre las inversiones de todos sus grupos de interés, principalmente en los empleados. Entonces, cuando una organización se orienta hacia las personas, su filosofía global y su cultura organizacional reflejarán esa creencia.” (Chiavenato, 2017)

Las personas aumentan o reducen las fortalezas y las debilidades de una organización, a partir de cómo sean tratadas. Pueden ser fuente de éxito y también y también de problemas. Es mejor tratarlas como fuente de éxito. Para alcanzar los objetivos de la administración de recursos humanos es necesario tratarlas como elementos básicos para la eficacia de la organización.

“Los objetivos de la gestión del talento humano son múltiples; ésta debe, entre otras cosas, contribuir a la eficacia de la organización. Es así que Chiavenato (2016) plasma los siguientes objetivos:

1. Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión: no se puede imaginar la función de RH sin conocer los negocios de una organización. Cada negocio tiene diferentes implicaciones para la ARH, cuyo principal objetivo es ayudar a la organización a alcanzar sus metas y objetivos, y a realizar su misión.
2. Proporcionar competitividad a la organización: esto significa saber emplear

las habilidades y la capacidad de la fuerza laboral.

3. Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados: Dar reconocimiento a las personas y no solo el dinero constituye el elemento básico de la motivación humana. Para mejorar el desempeño, las personas deben percibir justicia en las recompensas que reciben. Recompensar los buenos resultados y no recompensar a las personas que no tienen un buen desempeño, los objetivos deben ser claros, así como el método para medirlos.

4. Permitir el aumento de la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo: los empleados no satisfechos no necesariamente son los más productivos, pero los empleados insatisfechos tienden a desligarse de la empresa, se ausentan con frecuencia y producen artículos de peor calidad. El hecho de sentirse felices en la organización y satisfechos en el trabajo determina en gran medida el éxito organizacional.

5. Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo: Calidad de vida en el trabajo (CVT) es un concepto que se refiere a los aspectos de la experiencia de trabajo, como estilo de gerencia, libertad y autonomía para tomar decisiones, ambiente de trabajo agradable, seguridad en el empleo, horas adecuadas de trabajo y tareas dignificativas, con el objetivo de convertir la empresa en un lugar atractivo y deseable.

6. Administrar el cambio: En las últimas décadas hubo un período turbulento de cambios sociales, tecnológicos, económicos, culturales y políticos. Estos cambios y tendencias traen nuevas tendencias traen nuevos enfoques más flexibles y ágiles, que se deben utilizar para garantizar la supervivencia de las organizaciones.

7. Establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables: tanto las personas como las organizaciones deben seguir patrones éticos y de responsabilidad social. La responsabilidad social no solo es una exigencia para las organizaciones sino también, y en especial para las personas que trabajan allí.”

(Chiavenato, 2016)

“Las personas constituyen el principal activo de la organización. Las organizaciones exitosas perciben que solo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el retorno sobre las inversiones de todos los socios, en especial de los empleados. La gestión del talento humano en las organizaciones es la función que permite la colaboración eficaz de las personas (empleados, funcionarios, recursos humanos o cualquier denominación utilizada) para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales. Las personas pueden aumentar o disminuir las fortalezas y debilidades de una organización dependiendo de la manera como se trate. (Chiavenato, 2016)

2.2.2.3. Dimensiones De La Gestión Del Talento Humano

2.2.2.3.1. Características De La Gestión Del Talento Humano

Contratar talentos y de nivel competitivo para las empresas es una tarea a veces difícil por el error de tener a alguien que no cumpla con las expectativas de la empresa y que sea un gasto grande para la organización. Para ello se conoce que un talento debe poseer ciertas características que se deben evaluar en la fase de reclutamiento, entre ellas, el conocimiento, sabiduría, creatividad, compromiso y autoridad, estas características se van desarrollando a medida que el talento a conseguido pasar por fases académicas o por la

experiencia necesaria en otras empresas de valor en el mercado. En algunos casos contratar un talento suele estar en la misma organización pero en otra área de la empresa, por ello se debe implementar líneas de carrera, que busque comprometer y retener a estos valores en la organización.

2.2.2.3.2. Reclutamiento y estrategias de selección en la Gestión Del Talento

Humano

Tener una buena selección del personal no es una tarea fácil como parece, se debe implementar ciertas estrategias que ayuden a conseguir un buen talento para el puesto vacante, para ello es importante poseer estrategias y una planificación de selección de personal, es importante que las empresas tengan un área encargada de la selección del personal, pero como es el caso de muchas empresas donde no se cuenta con esta área es recomendable usar una agencia de reclutamiento de personal.

Se debe tener en cuenta que las etapas o fases van de acuerdo al reclutamiento o selección del personal, en primera instancia se debe enfocar en el reclutamiento donde no se hace uso de la selección, sino que es una etapa de evaluación para ver si se cumple con los requisitos que el puesto vacante demanda. Para tener un control de las fases se debe tener en cuenta los siguientes aspectos, análisis de la necesidad del puesto, la fase de reclutamiento, selección de acuerdo a las evaluaciones previas, y la incorporación de acuerdo a la selección del personal.

2.3. Hipótesis

La investigación será de tipo descriptiva; por lo cual no se formularon hipótesis porque su alcance no implica una influencia o causalidad. (Hernández, Fernández y Baptista, 2016).

Como manifiesta Arias (2012), la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento.

III. METODOLOGIA

3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo cuantitativa, ya que se examinan los datos de manera científica, en forma numérica con ayuda de la estadística. Recoge y analiza datos sobre las variables y estudia las propiedades y fenómenos de la situación problemática de manera objetiva, así los resultados se pueden generalizar. (Hernández, Fernández, y Baptista ,2016)

La investigación tendrá un nivel descriptivo, ya que se pretende describir las características de la capacitación y talento humano en las MYPE del rubro clínicas médicas de la provincia de Sechura - Piura. Para Hernández, Fernández, y Baptista (2016) las investigaciones descriptivas, describen cualidades internas y externas, propiedades de hechos y fenómenos de la realidad.

El diseño de la investigación será no experimental porque se realiza sin manipular las variables, es decir se observa los fenómenos tal y como están en su ambiente natural para poder analizarlos. No se modificarán los resultados obtenidos mediante la recolección de datos (Hernández, Fernández, y Baptista, 2016).

También será transversal, ya que la recolección de los datos y la aplicación de los instrumentos que se usarán como medio de recolección de información se realizará en un solo momento el propósito es describir las variables y analizar su incidencia en su contexto dado. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2016)

3.2. Población y muestra

La presente investigación se realizará en el contexto del sector de las MYPE rubro clínicas médicas, considerando a 04 microempresas que se describen a continuación:

Tabla 1: Unidades Económicas

RAZON SOCIAL	RUC	TRABAJADORES
Centro integral Servicios Médicos Bayóvar S.A.C	20526000901	21
Centro Médico de Salud Ocupacional Desierto de Sechura S.A.C	20525956068	18
Consultorio Médico Dr. Bernabé	10036990789	10
Consultorio Médico Dr. Salazar	10028536572	7

Fuente: Propietarios de las MYPES

Elaboración propia

Para el recojo de información de las variables Capacitación y Talento Humano, estará conformada por los trabajadores, de esta manera estadísticamente se considera una población finita, Según Hernández, Fernández y Baptista (2016) para poblaciones menores a 50 individuos se considera $N = n$. Por ende, se considera 56 colaboradores para ambos casos.

- Criterio de inclusión: al personal de sexo masculino o femenino, mayores de 18 años, con una antigüedad laboral mayor a 1 año.
- Criterio de exclusión: Se excluye a los trabajadores de campaña médicas, ya que son eventuales.

3.3. Variables. Definición y operacionalización

Variab les	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías o valoración
CAPACITACIÓN	<p>La dimensión “características” se medirá con sus indicadores cantidad de trabajadores, actividades en las MYPE, manejo de recursos, necesidades de capacitación y requerimiento de capacitación con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario de escala nominal y ordinal, aplicada a los trabajadores de las MYPE.</p> <p>La dimensión “medios” se medirá a través de los indicadores capacitación recibida, instrumentos empleados, y técnicas utilizadas con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario de escala nominal, aplicada a los trabajadores de las MYPE.</p> <p>La dimensión “frecuencia” se medirá por medio de los indicadores frecuencia de capacitaciones, procesos de inducción y retroalimentación</p>	Características	Cantidad de trabajadores	Escala nominal	Si No
			Actividades en la MYPE		
			Manejo de recursos		
			Necesidad de capacitación		
		Medios	Requerimiento de capacitación		
			Capacitación recibida		
			Instrumentos empleados		
		Frecuencia	Técnicas utilizadas		
			Frecuencia de capacitaciones		
		Procesos de inducción			

Variable	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala de medición
GESTIÓN TALENTO HUMANO	Se medirá a través de los procesos de gestión y el valor agregado, mediante la técnica de la encuesta, a través del cuestionario aplicado a los trabajadores de la MYPE	Características	Procesos de gestión de talento humano Valor agregado	Nominal	Si No
	Se medirá a través de la admisión de personas y la aplicación de personas, mediante la técnica de la encuesta, a través del cuestionario aplicado a los trabajadores de la MYPE	Reclutamiento	Admisión de personas Aplicación de personas		
	Se medirá a través de la compensación de personas, el desarrollo de personas y el ambiente laboral, mediante la técnica de la encuesta, a través del cuestionario	Estrategias	Compensación de personas Desarrollo de personas Ambiente laboral		

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de información

Con los que respecta a las técnicas e instrumentos de recolección de datos, para la presente investigación se empleará el método de la encuesta, dicha herramienta permitirá adquirir información de primera mano mediante la implementación de un cuestionario previamente planificado; los datos a recolectar se obtendrán realizando un conglomerado de interrogantes organizadas que tendrán como sujeto de aplicación la muestra de estudio definida en la investigación.

Encuestas: La elaboración de la encuesta pretende establecer las características de la capacitación y talento humano en las MYPE del rubro clínicas médicas de la provincia de Sechura - Piura.

Encuesta es una herramienta que cuando es elaborada, diseñada y aplicada científica y rigurosamente permite obtener información relevante sobre qué está pasando con la población. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2016)

Cuestionario: Las encuestas serán aplicadas a 52 trabajadores para obtener información sobre las variables capacitación y talento humano, y sus respectivos indicadores propuestos

El Cuestionario es "un medio útil y eficaz para recoger información en un tiempo relativamente breve". En su construcción pueden considerarse preguntas cerradas, abiertas o mixtas. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2016)

Ficha técnica del instrumento:

Nombre: cuestionario para medir la variable capacitación y talento humano

Autor: Pazo Yesquen Milagros Elena

Lugar de aplicación: interiores de las clínicas de la provincia de Sechura -Piura

Forma de aplicación: Individual

Duración de la aplicación: 5-10 minutos

Descripción del instrumento: el instrumento es un cuestionario de 10 preguntas para los trabajadores, presenta una escala nominal.

Validación: El cuestionario se validó utilizando juicio de expertos. La constancia de validación del instrumento figura en la sección de anexos.

3.5. Método de análisis de datos

Para el recojo de información y datos, se ha establecido una secuencia de pasos que han garantizado un adecuado desarrollo de la investigación, los pasos que se han tenido en consideración para realizar el presente estudio se detallan a continuación:

1. Se contactó con los representantes de las MYPES dedicadas al rubro clínicas médicas con la finalidad que se autorice el trabajo con los trabajadores durante el día estipulado por el investigador, para ello se brindó una carta de presentación que garantice la formalidad de la investigación.
2. Se aplicó la encuesta el día viernes 6 de junio del 2018 a los trabajadores de las MYPES que hayan aceptado ser encuestados.
3. Después de aplicado el cuestionario y haber obtenido los datos necesarios, se procedió a tabular y graficar dicha información de acuerdo a cada variable y sus respectivas dimensiones para procesar de manera organizada los resultados de la muestra en estudio. Mediante la estadística descriptiva, se calcularán las frecuencias para posteriormente llevar las cifras a niveles porcentuales empleando el manejo del sistema Windows 7, versión de Microsoft Windows, que conlleva al

manejo de la aplicación de hojas de cálculo, comúnmente conocido como Excel, que forma parte de la suite de oficina de Microsoft Office.

4. Una vez elaborada la matriz de datos y gráficos correspondientes se realizó el análisis y la interpretación de los datos obtenidos por medio del cuestionario que previamente ha sido validado con la táctica de juicio en manos de expertos. En tal sentido, se sometió al juicio de profesionales quienes verificaron y evaluaron la coherencia, congruencia, precisión, etc. del instrumento de acuerdo a una constancia de validación.
5. Se preparó los resultados para presentarlos.

3.5 Aspectos éticos

En la presente investigación basan sus principios éticos en el código de ética de la universidad los Ángeles de Chimbote, por ello hace referencia a los siguientes principios éticos:

1. La protección de la persona, porque se preocupa por el bienestar y la seguridad de cada participante en la investigación, de igual manera, a la libre disposición de cada participante en la investigación, ya que se permitió entregar la información requerida de cada participante y a su libre participación, por voluntad propia.
2. Libre participación y derecho de estar informado, porque permite que los involucrado en la investigación sea por voluntad propia, considerando el hecho de estar informado sobre los alcances de la misma.
3. Beneficencia, no maleficencia, porque la investigación no permite indagar sobre la intimidad de los clientes, sino sobre la apreciación que determina una MyPe en particular, para beneficio de la misma.
4. Justicia, porque, se trata a todos los investigados por igualdad, en forma equitativa, tanto para pedir información como para brindar la misma acerca de los resultados que conlleva.

5. Integridad científica, porque se busca armonizar la investigación no solo en el ámbito de producir resultados, sino también de ser de ayuda a la MyPe que se ha seleccionado.

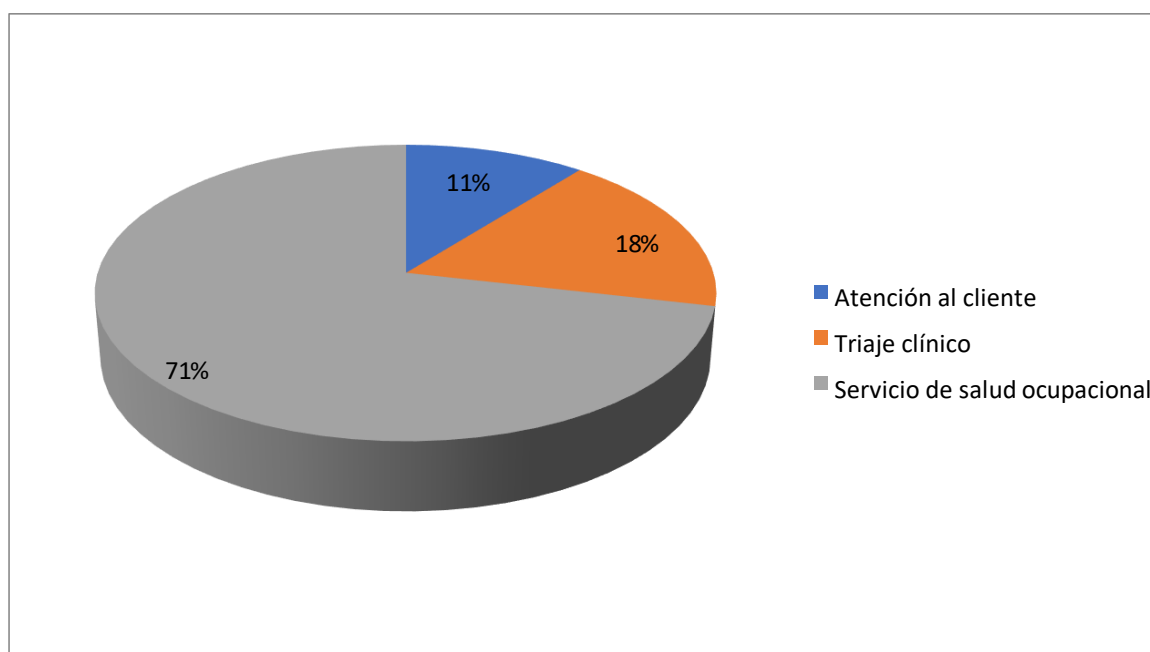
IV. RESULTADOS

Tabla 2: Actividades que se realizan en la clínica

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Atención al cliente	6	10.71%
Triaje clínico	10	17.86%
Servicio de salud ocupacional	40	71.43%
TOTAL	56	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro clínicas médicas, año 2018. Elaboración propia.

Figura 1: Actividades que se realizan en la clínica



INTERPRETACIÓN: en la tabla 2 y figura N°1, del total de colaboradores (56) que equivalen al 100% se puede observar que el 71.43 % de trabajadores encuestados de las MYPE rubro clínicas médicas de Sechura-Piura, año 2018, expresan que realizan actividades de servicio de salud ocupacional.

Tabla 3: Conocimiento de los procesos de su puesto

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	50	89.29%
No	6	10.71%
TOTAL	56	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro clínicas médicas, año 2018. Elaboración propia.

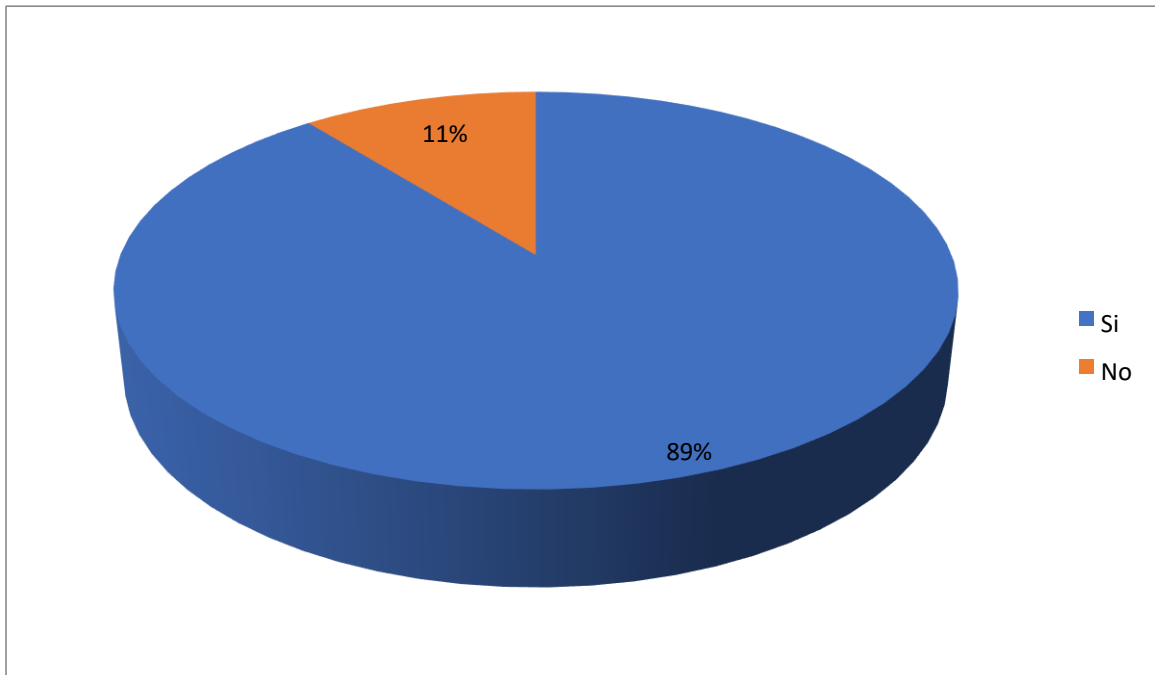


Figura 2: Conocimiento de los procesos de su puesto

INTERPRETACIÓN: en la tabla 3 y figura N°2, del total de colaboradores (56) que equivalen al 100% se puede observar que el 89.29 % de trabajadores encuestados de las MYPE rubro clínicas médicas de Sechura-Piura, año 2018, expresan que si conocen los procesos dentro de su puesto.

Tabla 4: Los colaboradores cuentan con los recursos necesarios para su buen desempeño

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	55	98.21%
No	1	1.79%
TOTAL	56	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro clínicas médicas, año 2018. Elaboración propia.

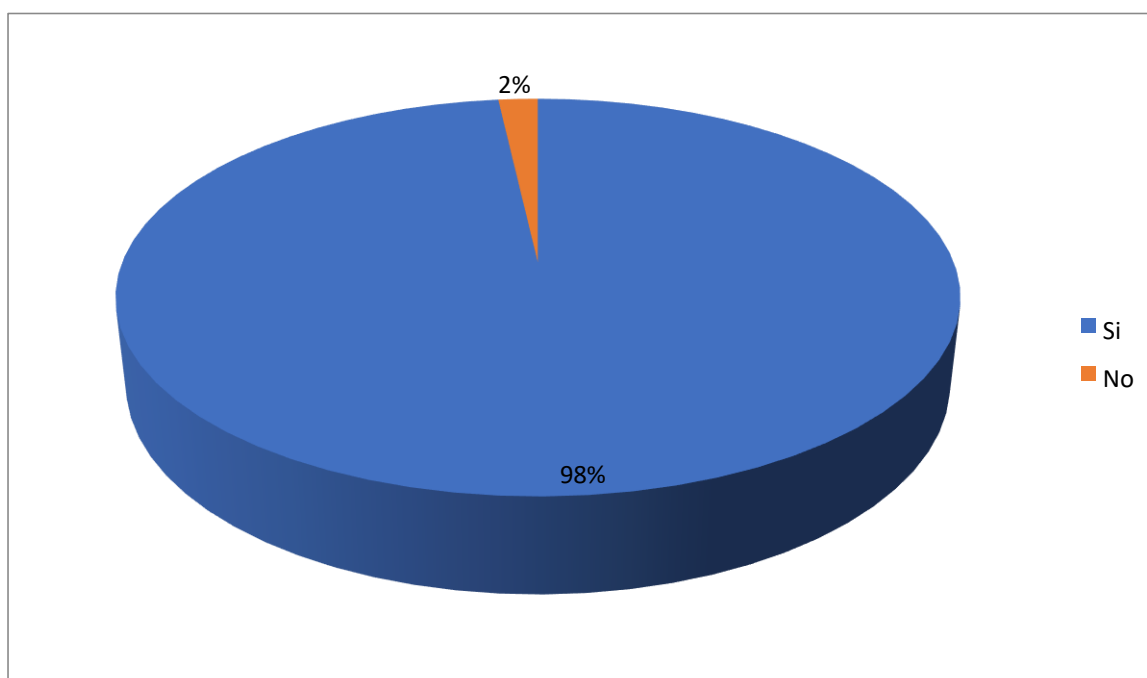


Figura 3: Los colaboradores cuentan con los recursos necesarios para su buen desempeño

INTERPRETACIÓN: en la tabla 4 y figura N°3, del total de colaboradores (56) que equivalen al 100% se puede observar que el 98.21 % de trabajadores encuestados de las MYPE rubro clínicas médicas de Sechura-Piura, año 2018, expresan que dentro de las instalaciones si cuentan con los recursos necesarios para desempeñarse adecuadamente.

Tabla 5: Eficiencia de los recursos que brinda la clínica

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	55	98.21%
No	1	1.79%
TOTAL	56	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro clínicas médicas, año 2018. Elaboración propia.

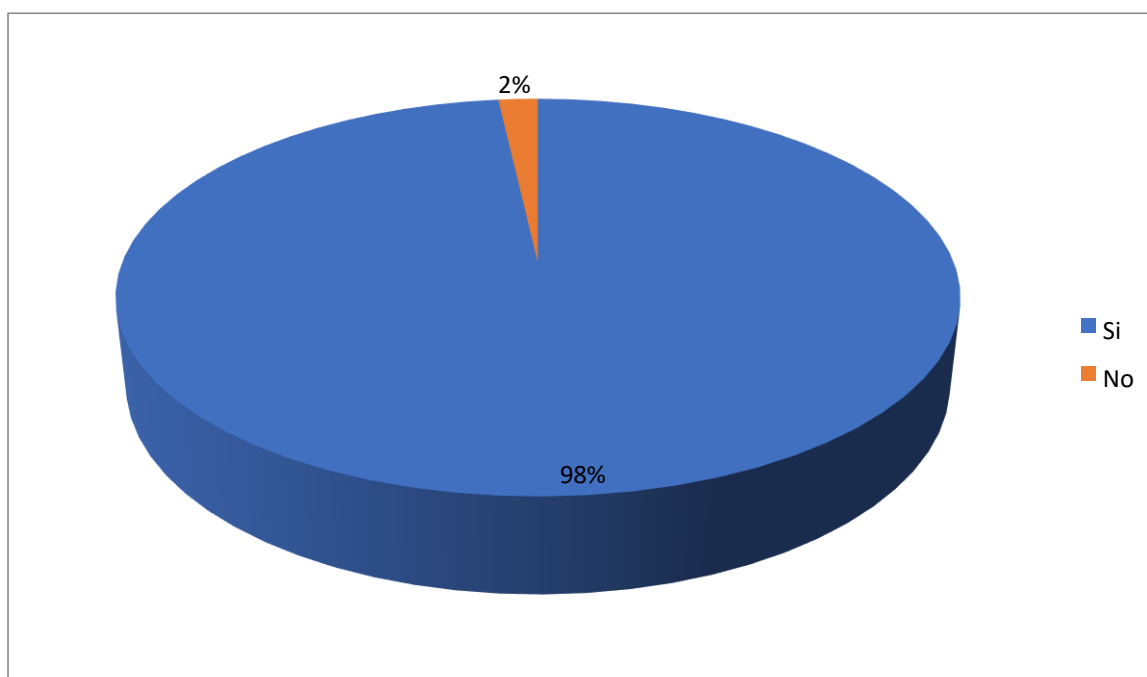


Figura 4: eficiencia de los recursos que brinda la clínica

INTERPRETACIÓN: en la tabla 5 y figura N°4, del total de colaboradores (56) que equivalen al 100% se puede observar que el 98.21 % de trabajadores encuestados de las MYPE rubro clínicas médicas de Sechura-Piura, año 2018, expresan que si se utilizan eficientemente los recursos que le brinda la clínica.

Tabla 6: Necesidad de capacitación

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	54	94.63%
No	2	3.57%
TOTAL	56	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro clínicas médicas, año 2018. Elaboración propia.

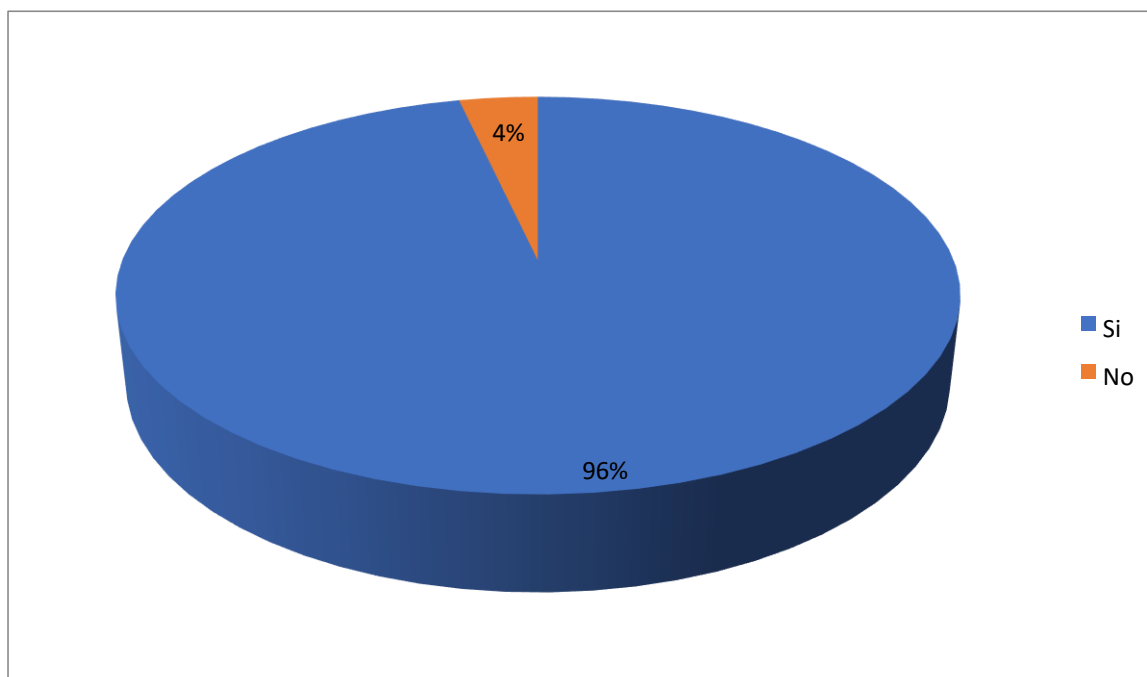


Figura 5: Necesidad de capacitación

INTERPRETACIÓN: en la tabla 6 y figura N°5, del total de colaboradores (56) que equivalen al 100% se puede observar que el 94.63 % de trabajadores encuestados de las MYPE rubro clínicas médicas de Sechura-Piura, año 2018, expresan que si es necesario capacitarse.

Tabla 7: Rubros donde se debe capacitar al personal

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Atención al cliente	6	10.71%
Triaje clínico	15	26.79%
Servicio de salud ocupacional	35	62.50%
TOTAL	56	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro clínicas médicas, año 2018. Elaboración propia.

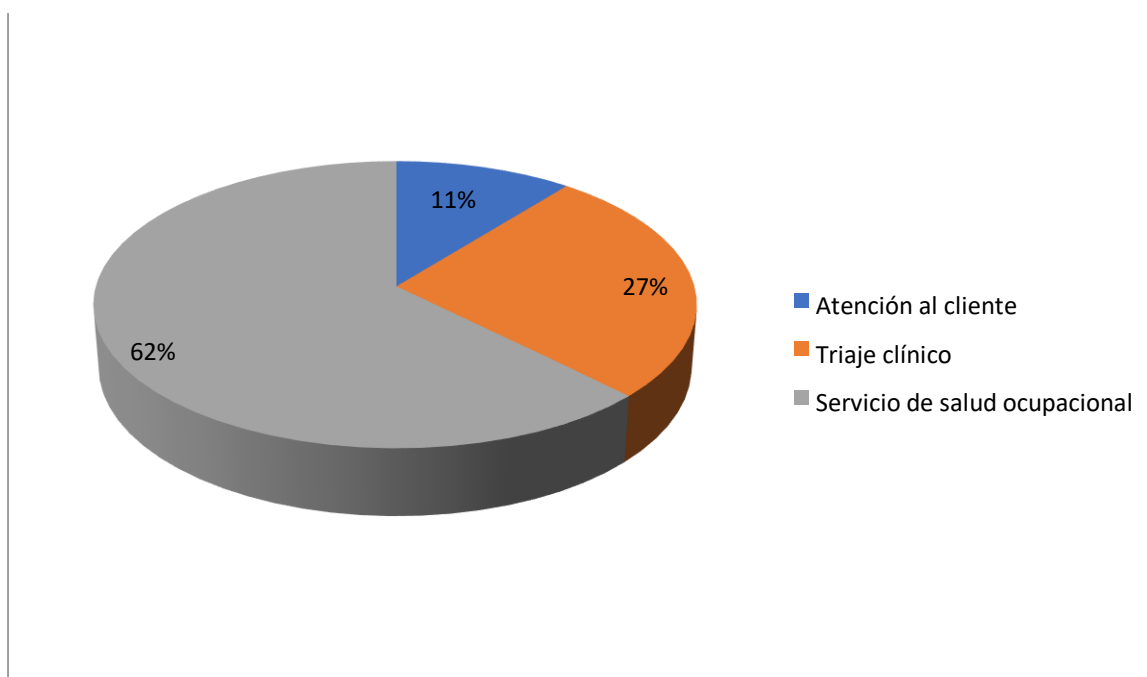


Figura 6: Rubros donde se debe capacitar al personal

INTERPRETACIÓN: en la tabla 7 y figura N°6, del total de colaboradores (56) que equivalen al 100% se puede observar que el 62.50% de trabajadores encuestados de las MYPE rubro clínicas médicas de Sechura-Piura, año 2018, expresan que necesitan capacitarse en servicio de salud ocupacional.

Tabla 8: Retroalimentación de los jefes al desempeño de un empleado

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	45	80.36%
No	11	19.64%
TOTAL	56	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro clínicas médicas, año 2018. Elaboración propia.

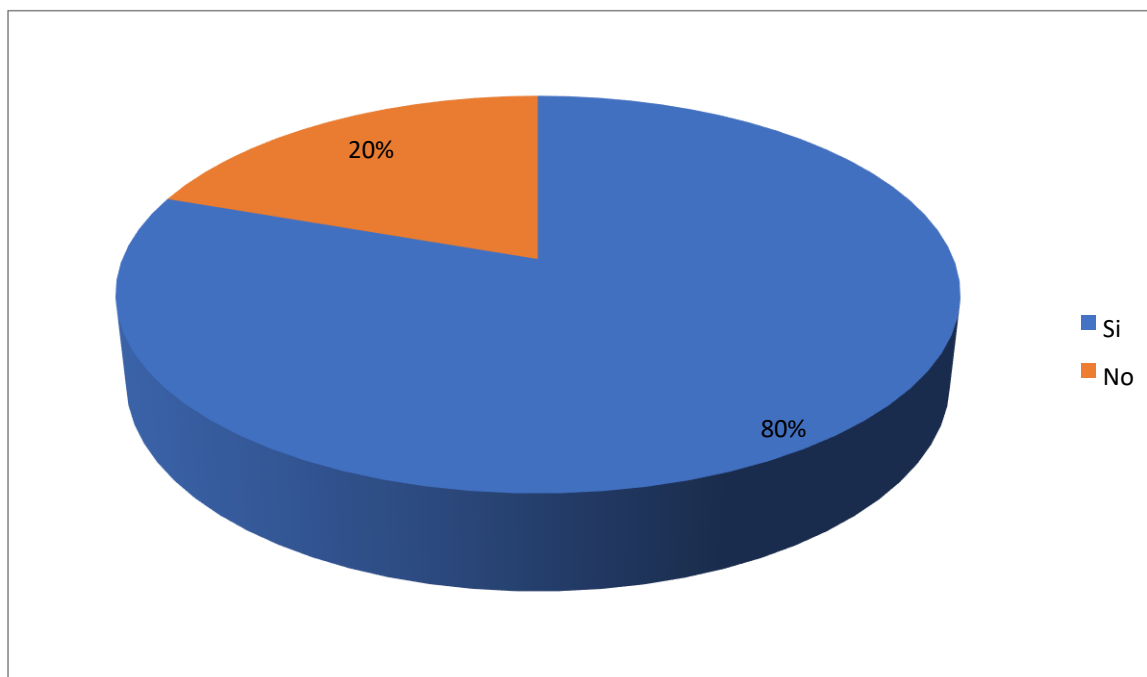


Figura 7: Retroalimentación de los jefes al desempeño de un empleado

INTERPRETACIÓN: en la tabla 8 y figura N°7, del total de colaboradores (56) que equivalen al 100% se puede observar que el 80.36 % de trabajadores encuestados de las MYPE rubro clínicas médicas de Sechura-Piura, año 2018, expresan que sus jefes inmediatos si realizan retroalimentación sobre su desempeño laboral.

Tabla 9: Recepción de capacitaciones en el último año

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	47	83.93%
No	9	16.07%
TOTAL	56	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro clínicas médicas, año 2018. Elaboración propia.

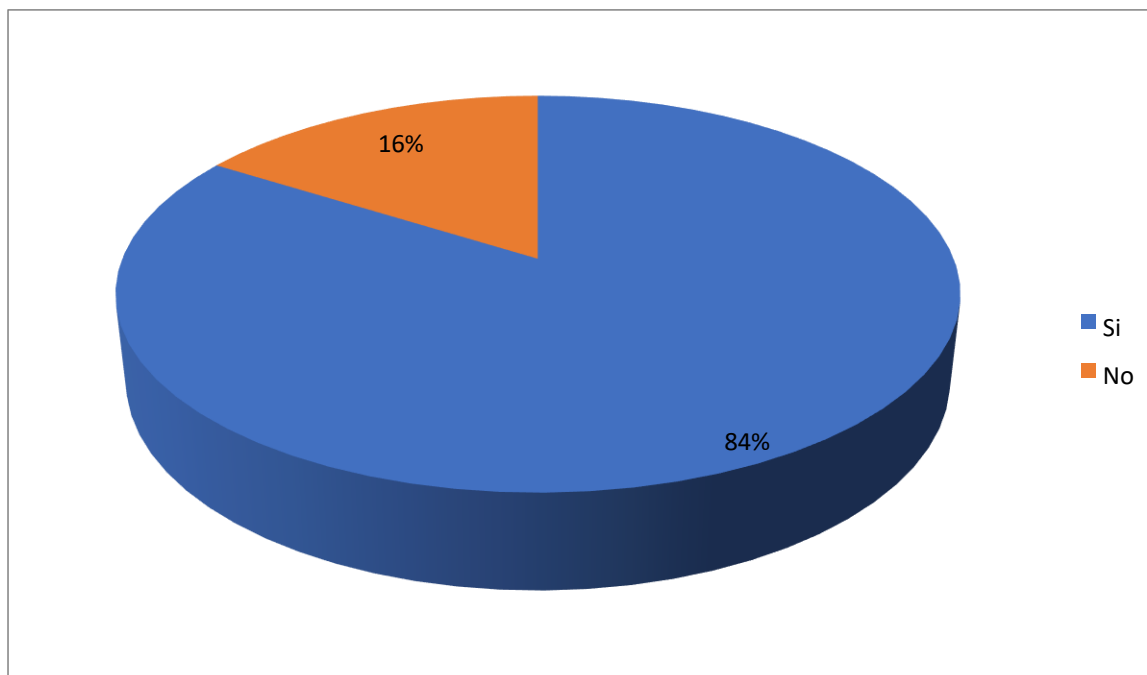


Figura 8: Recepción de capacitaciones en el último año

INTERPRETACIÓN: en la tabla 9 y figura N°8, del total de colaboradores (56) que equivalen al 100% se puede observar que el 83.93 % de trabajadores encuestados de las MYPE rubro clínicas médicas de Sechura-Piura, año 2018, expresan que si han recibido capacitaciones en los últimos años.

Tabla 10: Métodos empleados en las capacitaciones

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Conferencias	37	66.07%
Seminarios	19	33.93%
TOTAL	56	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro clínicas médicas, año 2018. Elaboración propia.

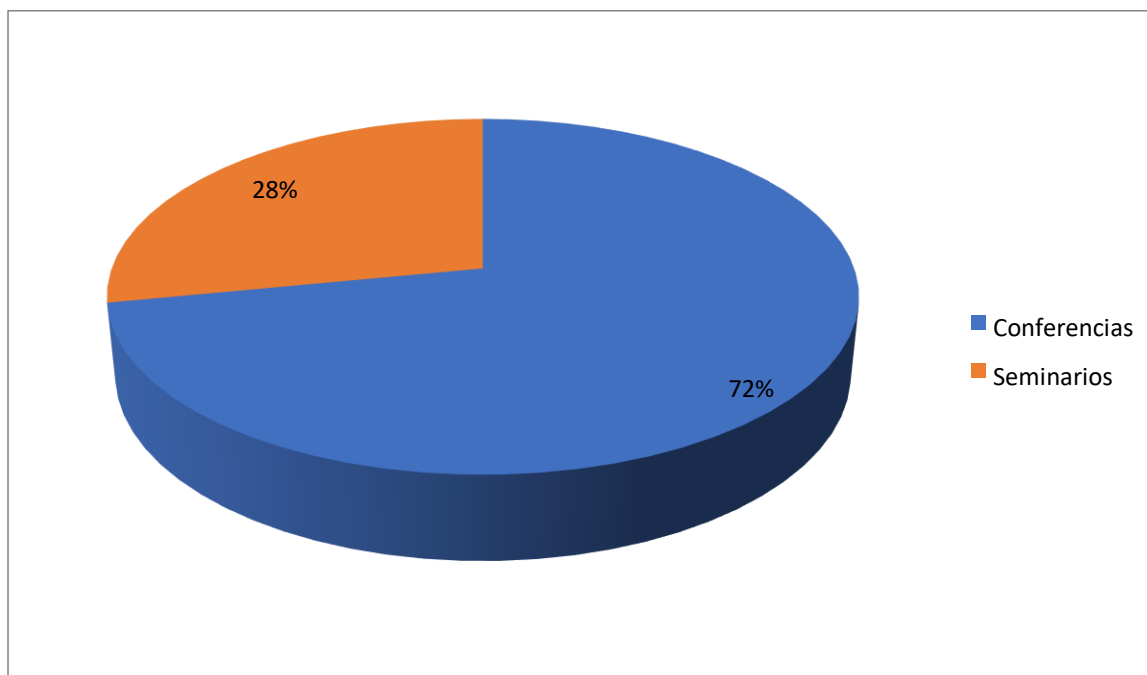


Figura 9: Métodos empleados en las capacitaciones

INTERPRETACIÓN: en la tabla 10 y figura N°9, del total de colaboradores (56) que equivalen al 100% se puede observar que el 66.07 % de trabajadores encuestados de las MYPE rubro clínicas médicas de Sechura-Piura, año 2018, expresan que el método que se utilizó para su respectiva capacitación fue por medio de conferencias.

Tabla 11: Técnicas utilizadas en su capacitación

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
charlas de motivación	41	73.21%
otros	15	26.79%
TOTAL	56	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro clínicas médicas, año 2018. Elaboración propia.

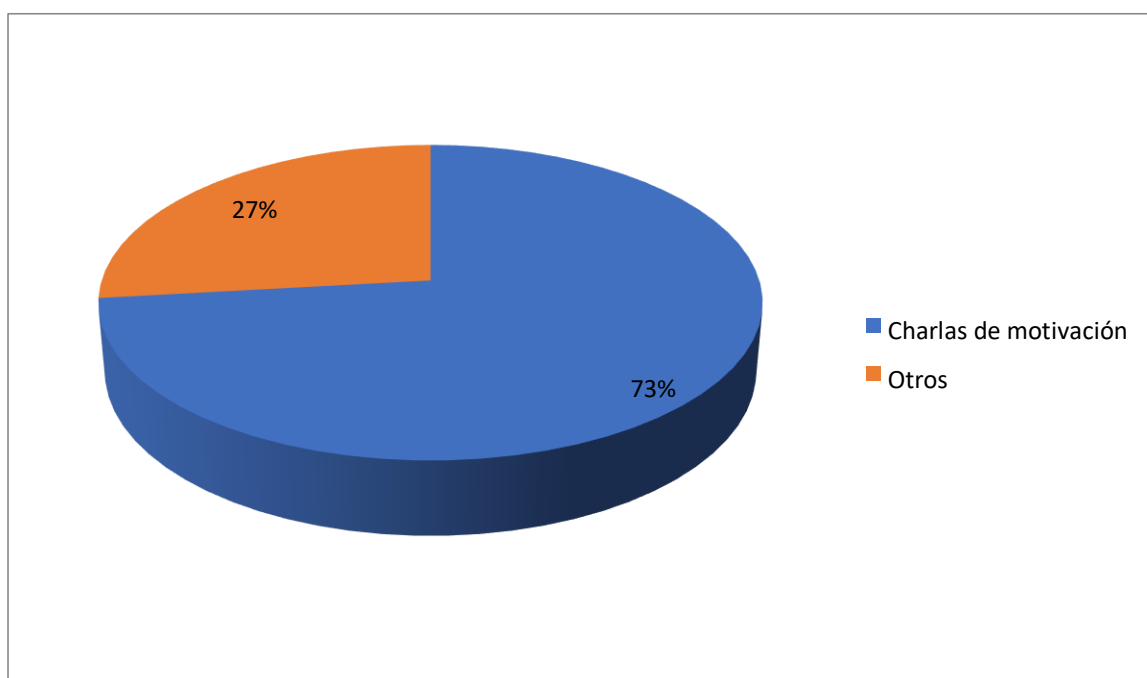


Figura 10: Técnicas utilizadas en su capacitación

INTERPRETACIÓN: en la tabla 11 y figura N°10, del total de colaboradores (56) que equivalen al 100% se puede observar que el 73.21 % de trabajadores encuestados de las MYPE rubro clínicas médicas de Sechura-Piura, año 2018, expresan que las técnicas que se utilizaron en su capacitación el método que se utilizó para su respectiva capacitación fue por medio de charlas de motivación.

Tabla 12: Los colaboradores recibieron orientaciones para adecuarse a su puesto de trabajo.

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	56	100.00%
No	0	0.00%
TOTAL	56	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro clínicas médicas, año 2018. Elaboración propia.

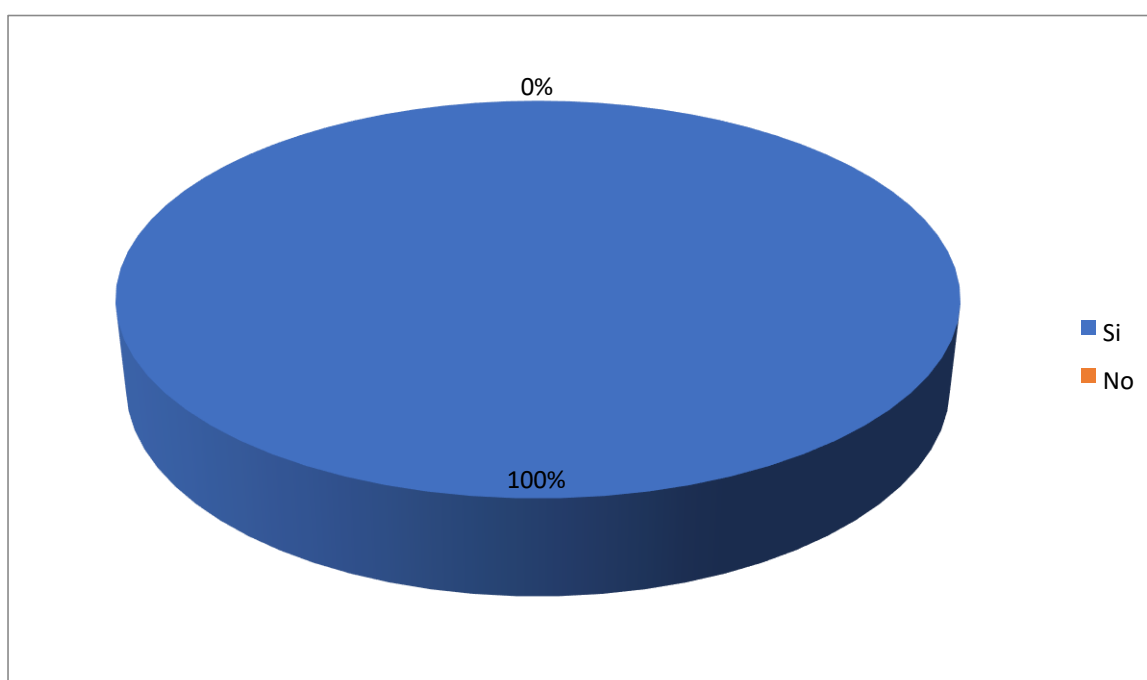


Figura 11: Los colaboradores recibieron orientaciones para adecuarse a su puesto de trabajo.

INTERPRETACIÓN: en la tabla 12 y figura N°11, del total de colaboradores (56) que equivalen al 100% se puede observar que el 100 % de trabajadores encuestados de las MYPE rubro clínicas médicas de Sechura-Piura, año 2018, expresan que cuando ingresó a trabajar si le brindaron la respectiva orientación para adecuarse al puesto.

Tabla 13: Evaluación al inicio de su trabajo

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	48	85.71%
No	8	14.29%
TOTAL	56	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro clínicas médicas, año 2018. Elaboración propia.

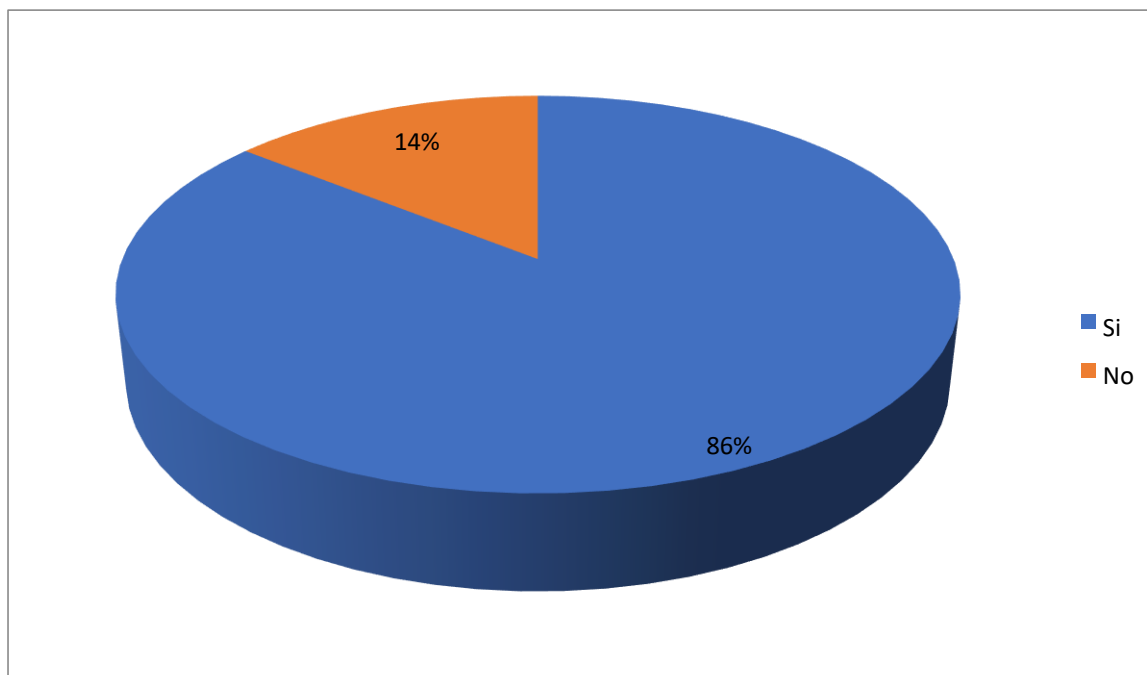


Figura 12: Evaluación al inicio de su trabajo

INTERPRETACIÓN: en la tabla 13 y figura N°12, del total de colaboradores (56) que equivalen al 100% se puede observar que el 85.71% de trabajadores encuestados de las MYPE rubro clínicas médicas de Sechura-Piura, año 2018, expresan que si lo evaluaron al ingresar a trabajar.

Tabla 14: Aplicación de test al momento de ingresar a trabajar

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	48	85.71%
No	8	14.29%
TOTAL	56	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro clínicas médicas, año 2018. Elaboración propia

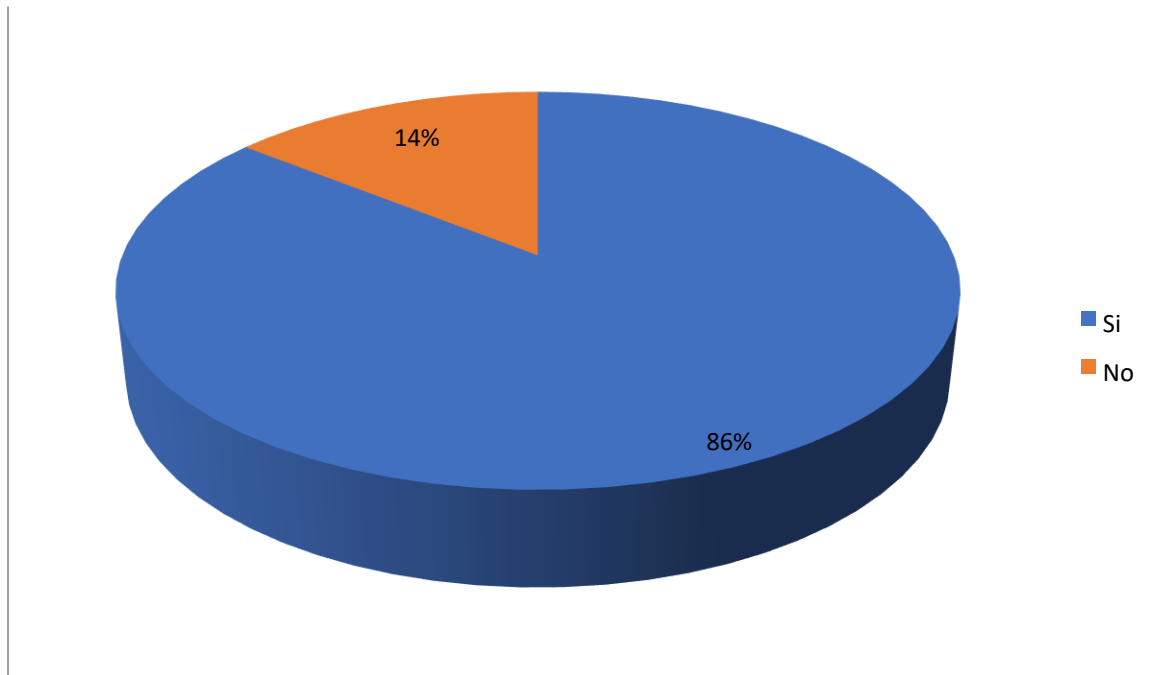


Figura 13: Aplicación de test al momento de ingresar a trabajar

INTERPRETACIÓN: en la tabla 14 y figura N°13 del total de colaboradores (56) que equivalen al 100% se puede observar que el 85.71% de trabajadores encuestados de las MYPE rubro clínicas médicas de Sechura-Piura, año 2018, expresan que si le tomaron algún test al momento de ingresar a trabajar.

Tabla 15: Aplicación de entrevista o examen médico o psicológico

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	48	85.71%
No	8	14.29%
TOTAL	56	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro clínicas médicas, año 2018. Elaboración propia

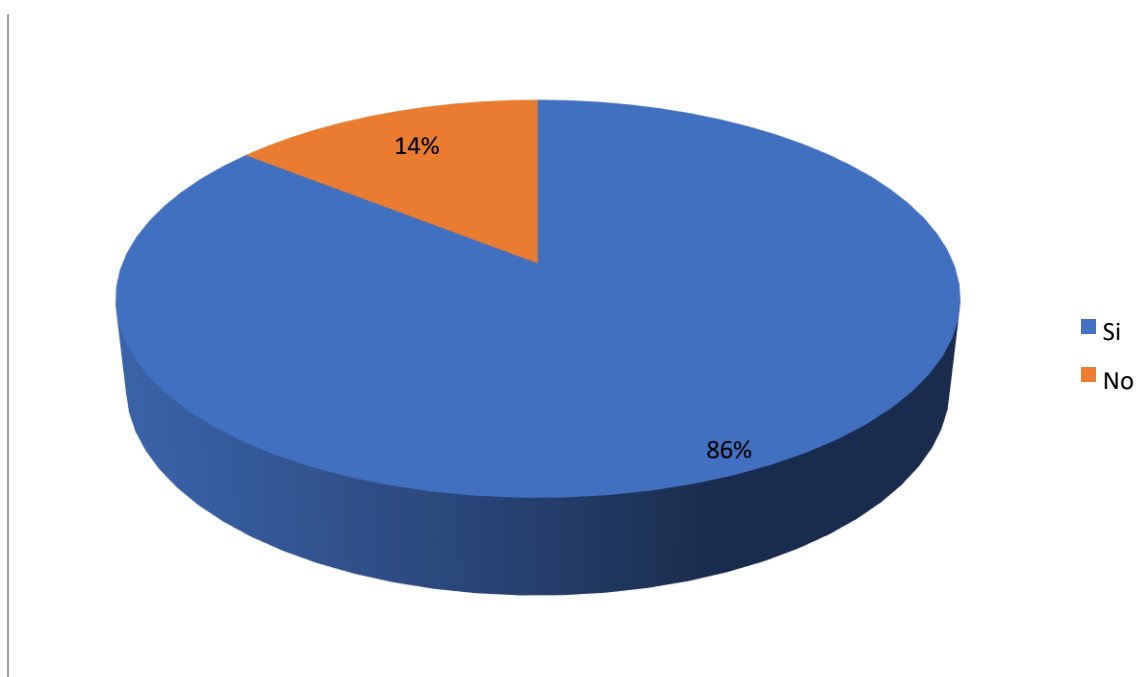


Figura 14: Aplicación de entrevista o examen médico o psicológico

INTERPRETACIÓN: en la tabla 15 y figura N°14 del total de colaboradores (56) que equivalen al 100% se puede observar que el 85.71% de trabajadores encuestados de las MYPE rubro clínicas médicas de Sechura-Piura, año 2018, expresan que si le realizaron alguna entrevista o examen médico o psicológico.

Tabla 16: Uso de experiencia para posicionarse en el puesto de trabajo

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	46	82.14%
No	10	17.86%
TOTAL	56	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro clínicas médicas, año 2018. Elaboración propia

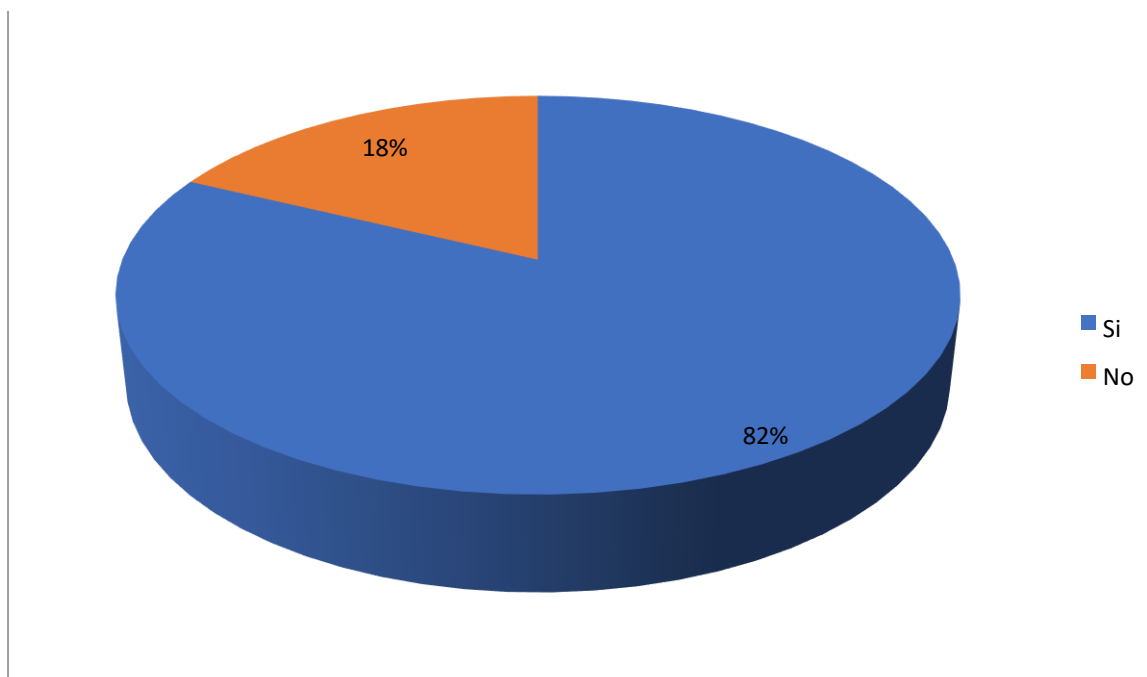


Figura 15: Uso de experiencia para posicionarse en el puesto de trabajo

INTERPRETACIÓN: en la tabla 16 y figura N°15 del total de colaboradores (56) que equivalen al 100% se puede observar que el 82.14% de trabajadores encuestados de las MYPE rubro clínicas médicas de Sechura-Piura, año 2018, expresan que para posicionarse en su puesto de trabajo se tomó en cuenta su experiencia.

Tabla 17: Uso de habilidades, destrezas y conocimientos para posicionarse en el puesto de trabajo.

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	53	89.29%
No	3	10.71%
TOTAL	56	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro clínicas médicas, año 2018. Elaboración propia

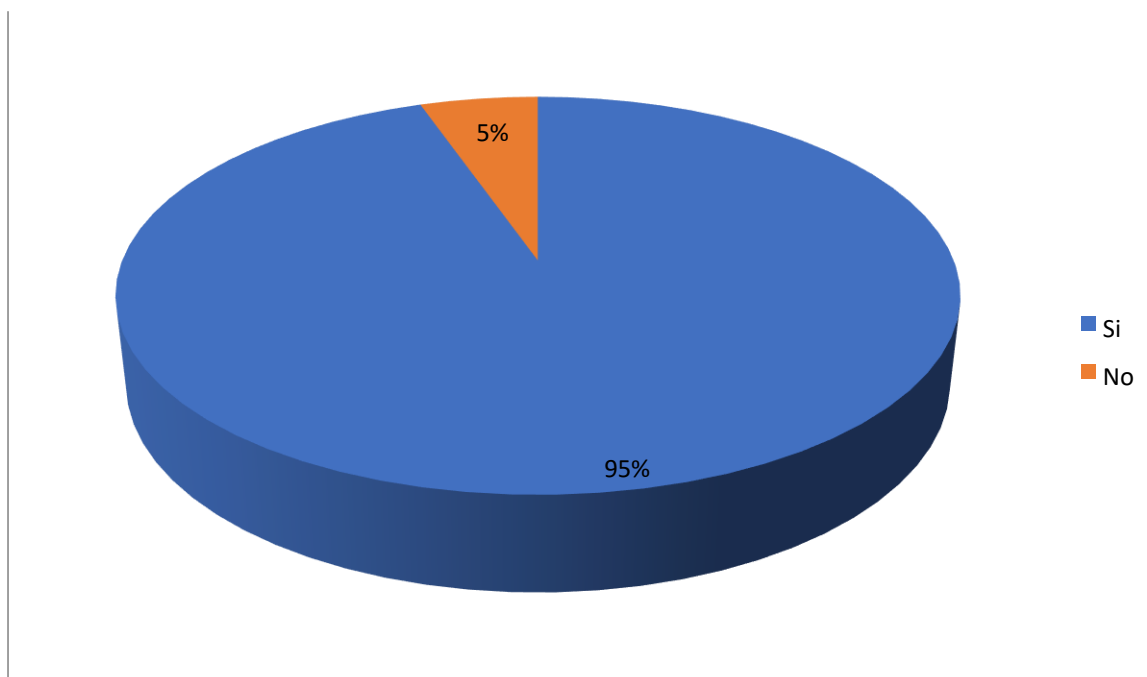


Figura 16: Uso de habilidades, destrezas y conocimientos para posicionarse en el puesto de trabajo.

INTERPRETACIÓN: en la tabla 17 y figura N°16 del total de colaboradores (56) que equivalen al 100% se puede observar que el 89.29% de trabajadores encuestados de las MYPE rubro clínicas médicas de Sechura-Piura, año 2018, expresan que si se tomaron en cuenta las habilidades, destrezas y conocimientos para colocarlo en el puesto.

Tabla 18: Remuneración en la clínica de acorde al mercado

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	46	82.14%
No	10	17.86%
TOTAL	56	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro clínicas médicas, año 2018. Elaboración propia

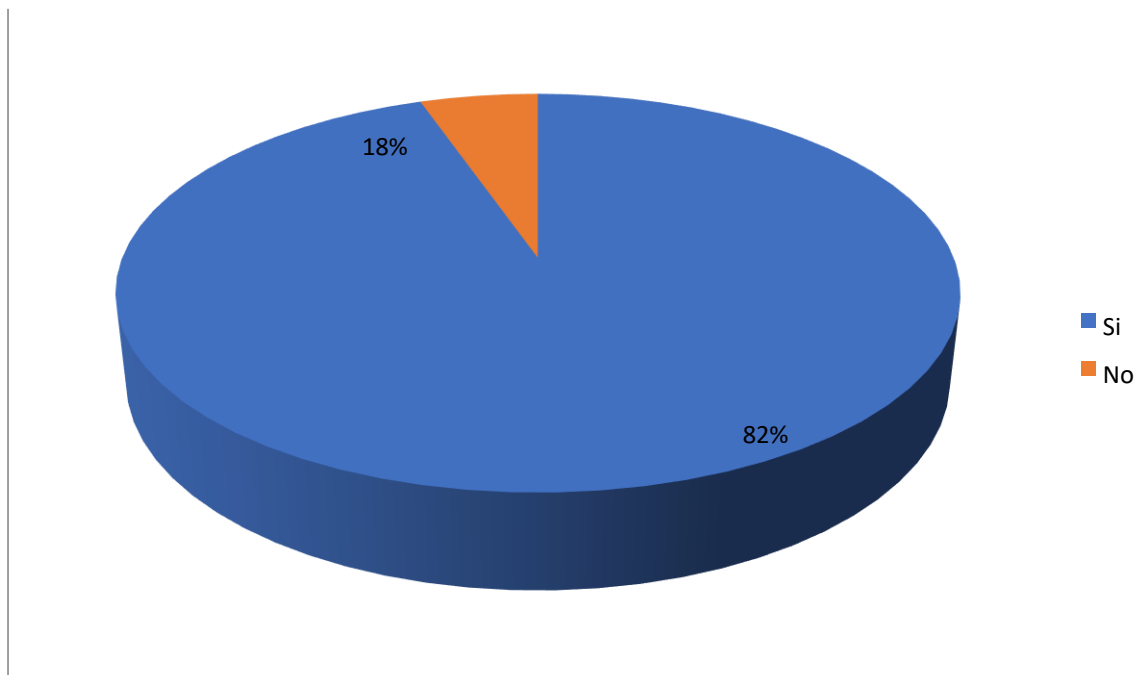


Figura 17: Remuneración en la clínica de acorde al mercado

INTERPRETACIÓN: en la tabla 18 y figura N°17 del total de colaboradores (56) que equivalen al 100% se puede observar que el 82.14% de trabajadores encuestados de las MYPE rubro clínicas médicas de Sechura-Piura, año 2018, expresan que considera que la remuneración en la clínica es la adecuada.

Tabla 19: Preocupación de su centro de trabajo en su desarrollo personal y profesional

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	52	92.86%
No	4	7.14%
TOTAL	56	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro clínicas médicas, año 2018. Elaboración propia

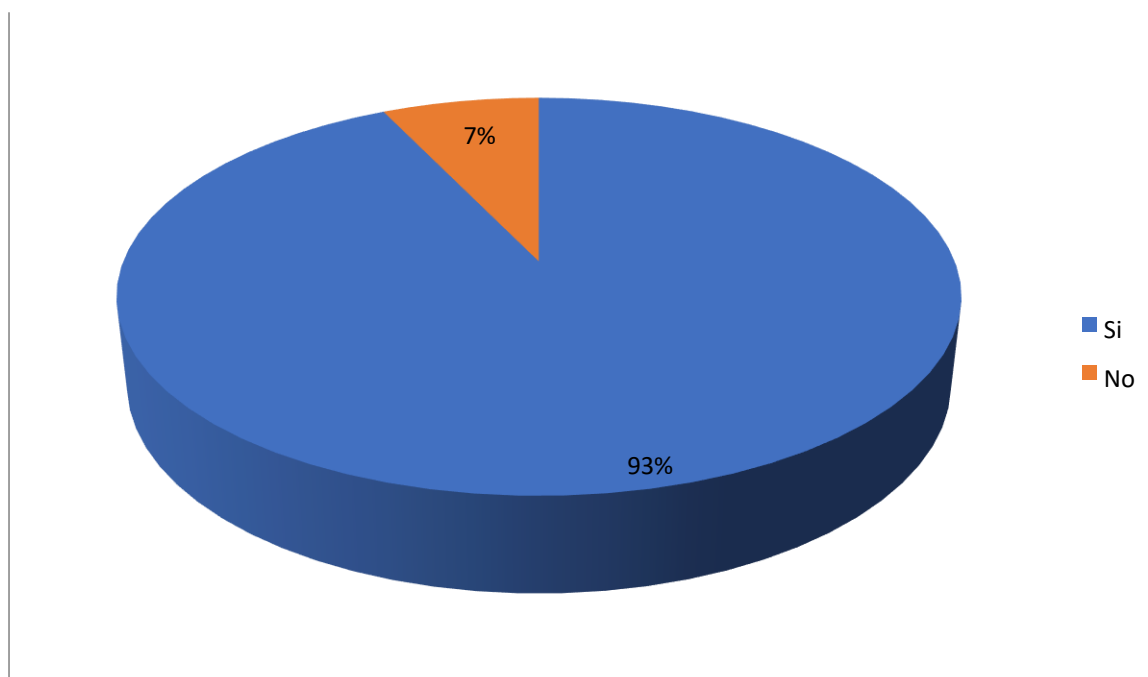


Figura 18: Preocupación de su centro de trabajo en su desarrollo personal y profesional

INTERPRETACIÓN: en la tabla 19 y figura N°18 del total de colaboradores (56) que equivalen al 100% se puede observar que el 92.86% de trabajadores encuestados de las MYPE rubro clínicas médicas de Sechura-Piura, año 2018, expresan que la clínica si se preocupa por el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores.

Tabla 20: Ambiente de trabajo es agradable

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	43	76.79%
No	13	23.21%
TOTAL	56	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro clínicas médicas, año 2018. Elaboración propia

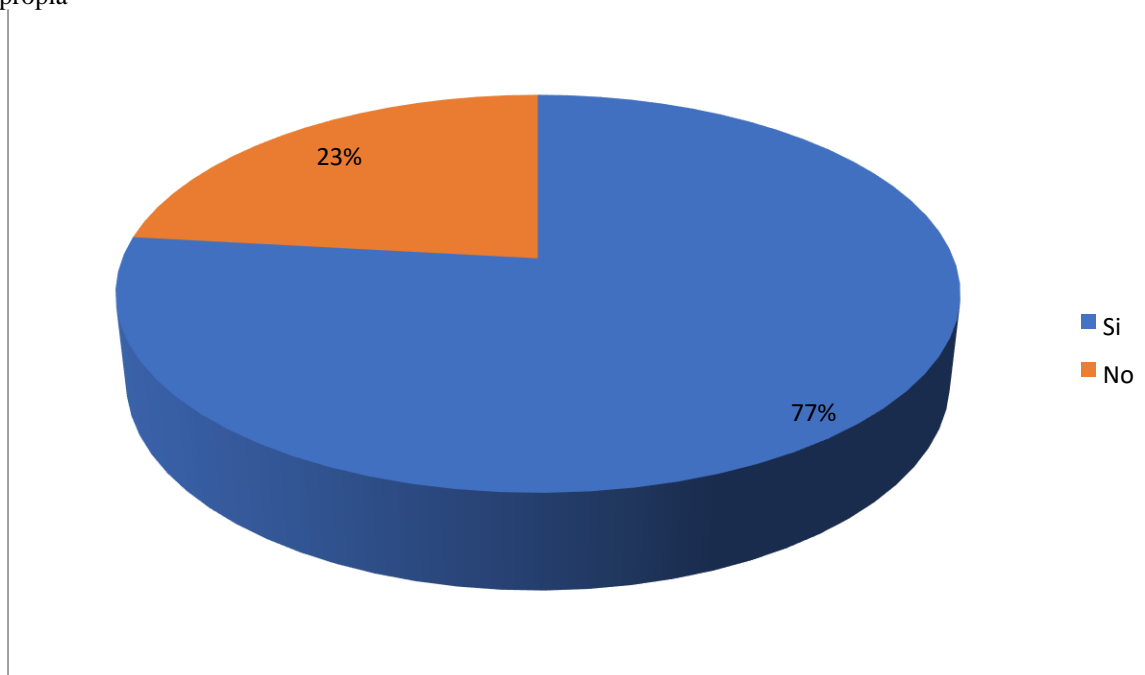


Figura 19: Ambiente de trabajo es agradable

INTERPRETACIÓN: en la tabla 20 y figura N°19 del total de colaboradores (56) que equivalen al 100% se puede observar que el 76.79% de trabajadores encuestados de las MYPE rubro clínicas médicas de Sechura-Piura, año 2018, expresan que el ambiente de trabajo si es agradable.

Tabla 21: Identificación del colaborador con la Mype.

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	47	83.93%
No	9	16.07%
TOTAL	56	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro clínicas médicas, año 2018. Elaboración propia

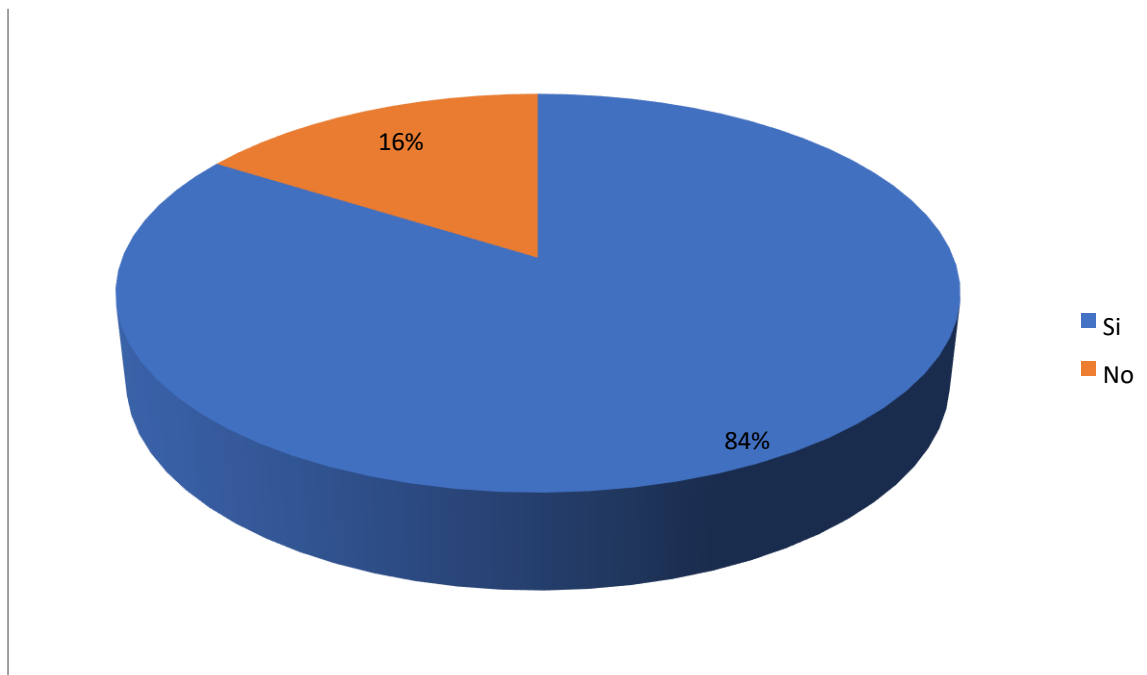


Figura 20: Identificación del colaborador con la Mype.

INTERPRETACIÓN: en la tabla 21 y figura N°20 del total de colaboradores (56) que equivalen al 100% se puede observar que el 83.93 % de trabajadores encuestados de las MYPE rubro clínicas médicas de Sechura-Piura, año 2018, expresan que si se sienten identificados con la MYPE.

Tabla 22: Los objetivos y/o metas de la Mype se hacen con compromiso y responsabilidad

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	56	100.00%
No	0	0.00%
TOTAL	56	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro clínicas médicas, año 2018. Elaboración propia

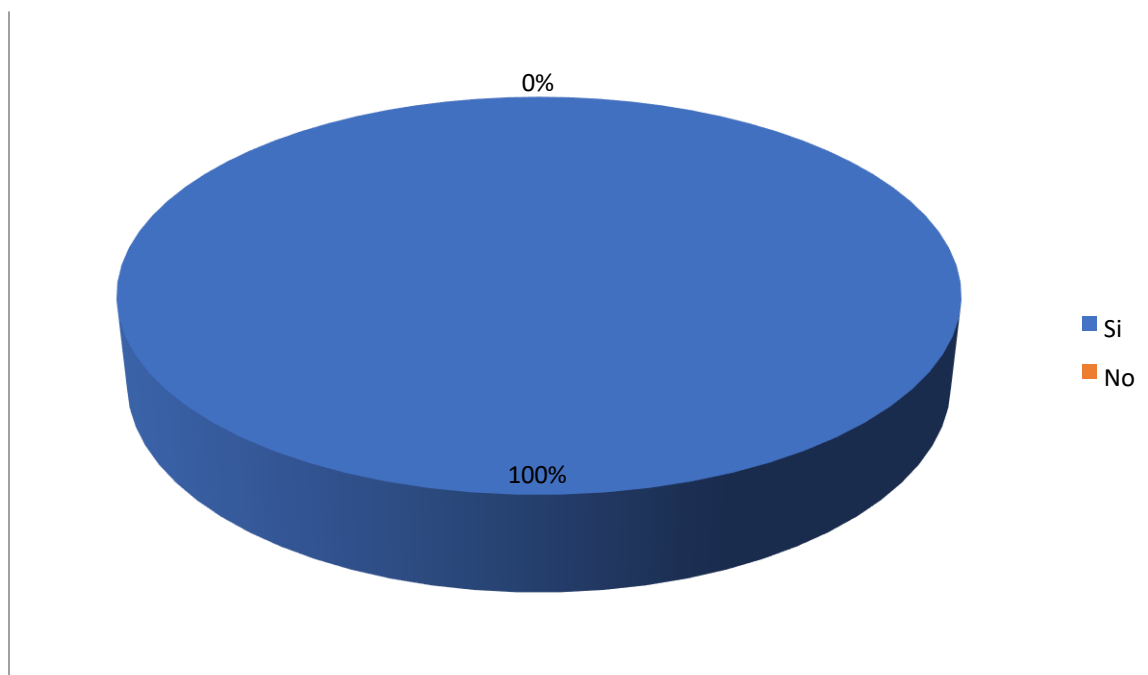


Figura 21: Los objetivos y/o metas de la Mype se hacen con compromiso y responsabilidad

INTERPRETACIÓN: en la tabla 22 y figura N°21 del total de colaboradores (56) que equivalen al 100% se puede observar que el 100% de trabajadores encuestados de las MYPE rubro clínicas médicas de Sechura-Piura, año 2018, expresan que si poseen un compromiso y responsabilidad en el trabajo para el logro de objetivos o metas de la MYPE

DISCUSIÓN

Atendiendo al objetivo específico N°1 “determinar las necesidades de capacitación en las MYPE rubro clínicas médicas de Sechura, Piura año 2018 en la Tabla 4 se observa que el 71.43% de trabajadores realizan actividades de servicio de salud ocupacional; así mismo en la tabla 5 el 89.29% de encuestados si conocen los procesos dentro de su puesto. Los resultados obtenidos son respaldados por Rojas (2018) quien en su investigación se determinó que “el desempeño laboral si mejora con la capacitación ya que por medio de capacitaciones técnicas se ha obtenido mejores resultados, nuevos conocimientos para entregar nuevos y mejores productos, para lograr los resultados de la organización”. Por consiguiente considerando las bases teóricas Dessler (2015) definió que: “la capacitación se basa en otorgar las habilidades necesarias y el desarrollo de su puesto al personal nuevo, a través de un programa de inducción”.

Por consiguiente en la tabla 6 el 98.21% de clientes consultados señalaron que dentro de las instalaciones si cuentan con los recursos necesarios para desempeñarse adecuadamente; en la tabla 7 el 98.21% indicaron que si se utilizan en el establecimiento eficientemente los recursos. En la tabla 8 el 94.63% de trabajadores encuestados expresan que si es necesario capacitarse con la finalidad de estar a la altura de un mercado laboral que cada vez es más competitivo. Los resultados obtenidos son apoyados por Rengifo, (2018) quien en su investigación señala que existe relación positiva baja y significativa entre el proceso de capacitación y la motivación profesional del personal administrativo del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima 2017. Teniendo en cuenta las bases teóricas se acuden a Guglielmetti (2018), quien afirmó que las necesidades de capacitación, responden a la insuficiencia o escasez de conocimientos necesarios, actitudes

y habilidades que una persona debe adquirir para desempeñar adecuadamente las funciones correctas de su puesto.

Teniendo en cuenta el objetivo específico N°2 “identificar los medios de capacitación en las MYPE”, se observa la tabla 9 donde el 94.63% de encuestados expresas que necesitan capacitarse en temas de servicio de salud ocupacional, por consiguiente en la tabla 10 el 80.36% indicaron que sus jefes inmediatos si realizan retroalimentación sobre su desempeño laboral dentro de la MYPE. Los resultados obtenidos son corroborados por Juárez (2016) quien concluyó que los colaboradores necesitan de capacitaciones constantes para obtener conocimientos e información sobre el producto, conocer la metodología para llegar al cliente. Las MYPE necesitan mejorar con respecto a la capacitación, por el desarrollo de los trabajadores, para tener a su personal más comprometido. Haciendo hincapié en las bases teóricas Chiavenato (2016) manifestó que la capacitación es un proceso a través del cual se adquieren, actualizan y desarrollan conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño de una función laboral o conjunto de ellas. Así mismo en la tabla 11 el 83.93% señalan que si han recibido capacitaciones en los últimos años

En la tabla 12 los colaboradores señalan en un 66.07% que la capacitación se realiza por medio de conferencias, y el 34% se realiza mediante seminarios. Resultados que difieren de los de Juárez (2016) quien en su investigación identificó que en las tipos de capacitación las MYPE en cuanto al tipo general que comprende las habilidades de capacitación y aplicación de sistemas los trabajadores poseen habilidades las cuales las MYPE no han podido explotar, dado que la capacitación no es la adecuada y en Tipo Específico los trabajadores conocen el producto, pero no utilizan algún método de trabajo que les permita facilitar la organización de sus productos para poder brindar una

información al cliente clara y concisa. Así mismo Se conoció que en los métodos de capacitación, en Métodos Rotación de Puestos las MYPE no aplican este método, por lo tanto esto genera que los trabajadores se sientan saturados e insatisfechos con puesto de trabajo. Por consiguiente tomando como pilar al autor Robbins (2017) comenta que los medios de capacitación se refieren a las técnicas, instrumentos y metodologías que coadyuvan al cumplimiento de las actividades y objetivos de la capacitación. así mismo en la tabla 13 el 73.21% expresan que la técnica que se utilizó en la capacitación fue mediante charlas de motivación.

En la tabla 14 se observa que el 100% de los colaboradores son orientados o inducidos totalmente para poder realizar sus labores, es decir la totalidad de trabajadores encuestados cuando ingresan a laborar si reciben inducción. Estos resultados difieren de los datos obtenidos por Rojas (2018) quien indicó en su investigación que la periodicidad de las actividades de capacitación no está definida, solamente se recibe una capacitación cuando se encuentra una oportunidad o cuando sucede un evento de emergencia como un accidente o un producto deficiente.

Teniendo en consideración el objetivo específico N°3 “determinar las estrategias de talento humano en las MYPES” se observó en la tabla 15,16 y 17 que el 85.71% de trabajadores encuestados si pasaron por un proceso de evaluación al ingresar a trabajar, mediante la aplicación de un test al momento de su ingreso al trabajo, así como examen médico o psicológico. Estos resultados fueron respaldados por García (2016) quien en su investigación señaló que los procesos de selección son internos y externos y su evaluación es mediante entrevistas, las habilidades actitudes y conocimientos se enfocan al desarrollo de una adecuada atención al cliente. Por su parte Chiavenato (2017) señala que “La

administración de talento humano es el área que construye talentos por medio de un conjunto integrado de procesos, y que cuida al capital humano de las organizaciones, dado que es el elemento fundamental de su capital intelectual y la base de su éxito.” Así mismo en la tabla 18 el 82.14% de encuestados indicaron que si se tuvo en cuenta la experiencia con la que disponía para desempeñarse en el puesto al que postulaba. En la tabla 19 el 89.29% indicaron que si se tomaron en cuenta las habilidades, destrezas y conocimientos para poder ser seleccionado en el puesto de trabajo.

Atendiendo al objetivo específico N°4 “conocer la satisfacción del talento humano en las MYPE En la tabla 20 el 82.14 % de trabajadores encuestados están satisfechos con la remuneración que perciben por parte de la MYPE donde se desempeña. Así mismo en la tabla 21 el 92.86% de encuestados señalaron que la clínica si se preocupa por su desarrollo personal y profesional. En la tabla 22 el 76.79% indicaron que el ambiente de trabajo si es grato y agradable. Teniendo en cuenta las bases teóricas Chiavenato (2017) indicó que “Las personas constituyen el principal activo de la organización y de ahí la necesidad de que las empresas sean más conscientes de sus trabajadores y les presten más atención. Las organizaciones con éxito se han dado cuenta de que solo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el rendimiento sobre las inversiones de todos sus grupos de interés, principalmente en los empleados. Entonces, cuando una organización se orienta hacia las personas, su filosofía global y su cultura organizacional reflejarán esa creencia. Finalmente en la tabla 23 y 24 más del 83.93% de encuestados si se sienten identificados con la MYPE, y desempeñan sus funciones con compromiso y responsabilidad a fin de lograr las metas y objetivos tanto personales como institucionales.

V. CONCLUSIONES

1. Teniendo en consideración el objetivo específico N°1, se determinó que las necesidades de capacitación en las MYPE son de nivel organizacional e individual; es decir existe una insuficiencia de conocimientos, actitudes y habilidades necesarios para un correcto desempeño de funciones dentro de la organización que se ven reflejados en las evaluaciones de desempeño que se realizan en la MYPE.
2. Respondiendo al objetivo específico N°2 se identificó que los medios de capacitación utilizados en la MYPE son mediante la implementación de conferencias y talleres que se brindan de manera conjunta o grupal a los colaboradores de las clínicas médicas en materia de estudio.
3. Atendiendo al objetivo específico N°3, se determinó que las estrategias de talento humano aplicados en las MYPE son bienestar laboral, estabilidad y capacitación permanente; estrategias que han permitido gestar en lo colaboradores un sentimiento de pertenencia con la MYPE que ha conllevado al compromiso y responsabilidad de sus miembros.
4. Teniendo en consideración el objetivo específico N°4, se determinó que la satisfacción del talento humano es buena puesto que la MYPE se preocupa por el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, así como la existencia de un ambiente grato para desempeñar las funciones y por ende hay una identificación del trabajador con la MYPE.
5. Finalmente respondiendo al objetivo general se concluyó que las características de la capacitación y el talento humano en las MYPES rubro clínicas médicas de Sechura, quedan establecidas por las necesidades organizacionales e individuales;

los medios de capacitación de conferencias y talleres; las estrategias de talento humano aplicados en las MYPE son bienestar laboral, estabilidad y capacitación permanente; y una satisfacción buena del talento humano debido a que las MYPES se preocupan por el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores.

VI. RECOMENDACIONES

1. Ejecutar un plan para identificar las necesidades específicas de cada establecimiento, así como la elaboración y desarrollo de planes y programas de formación integral orientado a los colaboradores.
2. Realizar un diagnóstico para detectar las falencias en la organización y así estipular que método es el adecuado para implementar una herramienta de capacitación que se ajuste a las necesidades detectadas.
3. Mantener las buenas prácticas aplicadas en la gestión del talento humano y buscar siempre mejoras para lograr un buen nivel de satisfacción en el 100% de los colaboradores.
4. Evaluar las pequeñas deficiencias en la gestión del talento humano y corregirlas puesto que existe un pequeño porcentaje de colaboradores que no se sienten satisfechos y por ende identificados con la MYPE.
5. Implementar un plan de capacitación y entrenamiento constante con el fin de fortalecer el talento humano y optimizar resultados en las metas organizacionales de las Mypes rubro clínicas médicas de Sechura, Piura.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andina. (2017). *INEI: PBI peruano se expandió 3% en cuarto trimestre de 2016*.
Obtenido de Andina Difusión.: <http://www.andina.com.pe/agencia/noticia-ineipbi-peruano-se-expandio-3-cuarto-trimestre-2016-654470.aspx>
- Aquino, J. A. (12 de Octubre de 2012). *Monografias.com*. Recuperado el 28 de Noviembre de 2015, de Monografias.com:
<http://www.monografias.com/trabajos12/calser/calser.shtml>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2016). *Caracterización del departamento de Piura*.
Obtenido de Estructura productiva:
<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Piura/piura-caracterizacion.pdf>
- CEPAL. (2013). *Cómo mejorar la competitividad de las PYMES en la Unión Europea y América Latina y el Caribe: propuestas de política del sector privado*. Obtenido de <http://www.cepal.org/es/publicaciones/como-mejorar-la-competitividad-delas-pymes-en-la-union-europea-y-america-latina-y-el>
- Cohen, M., & Baralla, G. (2012). *La situación de las PyMEs en América latina*. Obtenido de Ieralpyme.org: http://www.ieralpyme.org/images_db/noticias_archivos/137.pdf
- Collao. (2012). *Boletín Empresarial: OFREZCA UN SERVICIO DE EXCELENCIA*.
Recuperado el 17 de 04 de 2014, de Boletín Empresarial: OFREZCA UN SERVICIO DE EXCELENCIA:
<http://www.aempresarial.com/web/informativo.php?id=369>
- Esteban, I. G. (2005). *“MARKETING DE LOS SERVICIOS” 4ta edición*.
- Ferraro, C. (2011). *Apoyando a las pymes: Políticas de fomento en América Latina y El Caribe*. Obtenido de http://www.elfinancierocr.com/biblioteca/Apoyando-Políticas-America-Latina-Caribe_ELFFIL20130731_0037.pdf
- Ferrero, A. (2015). *Estabilidad política y económica en Perú*. Obtenido de Análisis & Opinión. América Economía.:
<http://www.americaeconomia.com/economiamercados/comercio/estabilidad-politica-y-economica-en-peru>

- Ferreiros, E. (2012). *Boom de la gastronomía estimula formalización de pymes del rubro*. Obtenido de http://www.andina.com.pe/espanol/noticia-boom-degastronomia-estimula-formalizacion-pymes-del-rubro423791.aspx#.U21ptoF5P_M.
- Fonseca, C. (2012). *Impacto de la capacitacion en las Microempresas Industriales de la ciudad de Bogota*. Bogota.
- Galeon. (20 de noviembre de 2015). *Galeon.com*. Recuperado el 28 de Noviembre de 2015, de Galeon.com: <http://viviaangrup.galeon.com/enlaces998821.html>
- Gestión. (2017). *FMI elevó proyección de crecimiento de economía peruana de 4,1% a 4,3% el 2017*. Obtenido de Portada Economía: <http://gestion.pe/economia/fmielevo-proyeccion-crecimiento-economia-peruana-41-43-2017-2180315>
- Helberth. (2006). *Capacitación y desarrollo de personal*. Lima: S/E.
- Hernandez, L. (2012). *Caracterizacion del Financiamiento , la capacitacion y la rentabilidad de las empresas del rubro Pollerias al año 2012*. Lima.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*. Obtenido de Editorial Prentice Hall. Tercera Edicion.
- Herrera, N. E. (17 de febrero de 2015). Problemas y ventajas de su desarrollo de las mypes en el Perú. *Diario el peruano*, pág. 24.
- Jaramillo, O. (2005). *Gestión del talento humano en la micro, pequeña y mediana empresa vinculada al programa Expopyme de la Universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos*. Obtenido de Revista pensamiento y gestión, N° 18 ISSN 1657-6276.
- Jaramillo, O. (2015). *Gestión del talento humano en la micro, pequeña y mediana empresa vinculada al programa Expopyme de la Universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos*. Obtenido de Revista pensamiento y gestión, N° 18 ISSN 1657-6276.

- Jiménez, E. (2016). *¿Medidas tributarias a favor de las mypes?* Obtenido de Diario Gestión: <http://sim.macroconsult.pe/medidas-tributarias-a-favor-de-las-mype/>
- La República. (2016). *Perú con menor inflación y mayor crecimiento el 2017*. Obtenido de Edición Impresa: <http://larepublica.pe/impresa/economia/823583-peru-conmenor-inflacion-y-mayor-crecimiento-el-2017>
- Luna, D. (2012). *El servicio al cliente de las MYPEs de manufactura en la ciudad de Chiclayo*. Chiclayo.
- Mi empresa propia. (2016). *Promulgan Ley N° 30056 que modifica la actual Ley MYPE y otras normas para micro y pequeñas empresas*. Obtenido de Escuela de emprendedores: <http://mep.pe/promulgan-ley-no-30056-que-modifica-la-actualley-mype-y-otras-normas-para-las-micro-y-pequenas-empresas/>
- Ortiz, H. (2011). *Sistemas de Gestión de Calidad: Historia y Definición*. Obtenido de Sistemas y Calidad Total.com: <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidadtotal/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-%E2%94%82-historia-y-definicion/>
- Panizo. (2014). *Competitividad, Formalización y desarrollo de la MYPE*. Lima: <http://peru21.pe/economia/cambios-ley-mype-permitira-que-170-mil-empresas-se-formalicen-2014-2139763>.
- Perú21. (2016). *PPK afirma que la revolución del crédito impulsará el crecimiento del Perú*. Obtenido de <http://peru21.pe/economia/ppk-afirma-que-revolucion-creditoimpulsara-crecimiento-peru-2257705>
- Porter, M. (2001). *Estrategia competitiva: Técnicas para analizar las industrias y la competencia*. Buenos Aires, Argentina: Mc Graw Hill.
- Saavedra, M., & Hernández, Y. (2008). *Caracterización e importancia de las MIPYMES en Latinoamérica*. Obtenido de Actualidad contable Faces N° 17.

- Tueros, M. (2009). *Relevancia de las Mipymes en América Latina, en Crisis Internacional y Políticas para las Mipymes, EUROsocialAl Empleo, Organización Internacional.*
- Vara Horna, A. A. (2010). *¿CÓMO HACER UNA TESIS EN CIENCIAS EMPRESARIALES?* Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Weinberger, K. (2009). *Estrategia: Para lograr y mantener la competitividad de la empresa.* . Lima: Nathan Associates Inc 1era Edición.
- Yamakawa, Castillo, D., Baldeón, Espinoza, Granda, & Vega. (octubre de 2010). *Modelo tecnológico de integración de servicios para la mype peruana.* Recuperado el 20 de abril de 2014, de Modelo tecnológico de integración de servicios para la mype peruana:
<http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2010/10/20/libro%20mype%201.pdf>

Anexo 01 Matriz de consistencia

Título: Caracterización De La Capacitación Y El Talento Humano En Las Mype Rubro Clínicas Médicas De La Provincia De Sechura - Piura, Año 2018

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>¿Cuáles serán las características de la capacitación y el talento humano en las MYPE rubro clínicas médicas de la provincia de Sechura - Piura, año 2018?</p>	<p>Objetivo General: Establecer las características de la capacitación y el talento humano en las MYPE rubro clínicas médicas de la provincia de Sechura - Piura, año 2018</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar las necesidades de capacitación en las MYPE rubro clínicas médicas de la provincia de Sechura - Piura, año 2018. • Identificar los medios de capacitación en las MYPE rubro clínicas médicas de la provincia de Sechura - Piura, año 2018. 	<p>La investigación será de tipo descriptiva; por lo cual no se formularon hipótesis porque su alcance no implica una influencia o causalidad. (Hernández y Fernández y Baptista, 2016).</p>	<p>Variable 1 Capacitación Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Características ✓ Medios ✓ Frecuencia </p> <p>Variable 2 Gestión del Talento Humano Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Características ✓ Reclutamiento ✓ estrategias </p>	<p>Tipo de investigación Descriptiva</p> <p>Nivel de investigación Cuantitativa</p> <p>Diseño de investigación No experimental, transversal</p> <p>Población y muestra 56 colaboradores de clínicas de Sechura</p> <p>Técnica e instrumento Encuesta: cuestionario</p>



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

Estimado colaborador, el presente cuestionario, tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado caracterización de la capacitación y el talento humano en las MYPE rubro clínicas médicas de la provincia de Sechura - Piura, año 2018

La información que usted proporcionará será utilizada con fines académicos y de investigación; por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Se agradece su valioso tiempo y apoyo brindado.

I. VARIABLE CAPACITACIÓN

1. ¿Qué actividades realiza en la clínica? Atención al cliente () Triage clínico ()
2. ¿Conoce los procesos de su Puesto? Si () No ()
3. ¿Cuenta con los recursos necesarios para desempeñarse adecuadamente? Si () No ()
4. ¿Utiliza eficientemente los recursos que le brinda la clínica? Si () No ()
5. ¿Usted considera que necesita capacitarse? Si () No ()
6. ¿En qué necesita capacitarse?

Si () No ()

7. ¿Los jefes le retroalimentan sobre su desempeño? Si () No ()

8. ¿Usted ha recibido capacitaciones, en el último año? Si () No ()

9. ¿Qué instrumentos se utilizaron en su capacitación?

Conferencias () Seminarios ()

10. ¿Qué técnicas se utilizaron en su capacitación?

Charlas de motivación () Otros ()

11. ¿Cuándo ingreso a trabajar le brindaron alguna orientación para adecuarse al puesto?

Si () No ()

VARIABLE TALENTO HUMANO

1 ¿Lo evaluaron al ingresar a trabajar?

Si () No ()

2 ¿Le tomaron algún test al momento de ingresar a trabajar?

Si () No ()

3 ¿Le realizaron alguna entrevista o examen médico o psicológico?

Si () No ()

4. ¿Para posicionarlo en su puesto de trabajo se tomó en cuenta su experiencia? Si ()
No ()

5 ¿Se tomaron en cuenta sus habilidades, destrezas y conocimientos para colocarlo en el puesto?

Si () No ()

6 ¿Considera que la remuneración en la clínica es la adecuada?

Si () No ()

7 ¿La clínica se preocupa por su desarrollo personal y profesional?

Si () No ()

8 ¿El ambiente de trabajo es agradable?

Si () No ()

9 ¿Se siente identificado con la MYPE?

Si () No ()

10 ¿Posee un compromiso y responsabilidad en el trabajo para el logro de objetivos o metas de la MYPE?

Si () No ()

Anexo 03 Validez del instrumento

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Fernando Suárez Carrasco, identificado con DNI 02616283, con el grado de Magister en Administración

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por la estudiante MILAGROS ELENA PAZO YESQUEN, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y EL TALENTO HUMANO EN LAS MYPE RUBRO CLÍNICAS MÉDICAS DE LA PROVINCIA DE SECHURA, AÑO 2018", que se encuentra realizando,

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.


Lc. Fernando Suárez Carrasco Dr.
CLAD: 05461

Piura, Mayo 2018.

Ítems relacionados con la variable Capacitación	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendenciosa, opoiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI / NO
1. ¿Qué actividades realiza en la clínica?	X			X	X		SI () NO (X)
2. ¿Conoce los procesos de su puesto?	X			X	X		SI () NO (X)
3. ¿Cuenta con los recursos necesarios para desempeñarse adecuadamente?	X			X	X		SI () NO (X)
4. ¿Utiliza eficientemente los recursos que les brinda la clínica?	X			X	X		SI () NO (X)
5. ¿Usted considera que necesita capacitarse?	X			X	X		SI () NO (X)
6. ¿En qué necesita capacitarse?	X			X	X		SI () NO (X)
7. ¿Los jefes le retroalimentan sobre el desempeño?	X			X	X		SI () NO (X)
8. ¿Usted ha recibido capacitaciones, en el último año?	X			X	X		SI () NO (X)
9. ¿Qué instrumentos se utilizaron en su capacitación?	X			X	X		SI () NO (X)
10. ¿Qué técnicas se utilizaron en su capacitación?	X			X	X		SI () NO (X)
11. ¿Cuándo ingreso a trabajar le brindaron alguna orientación para adecuarse al puesto?	X			X	X		SI () NO (X)


 Dr. Armando León Carrasco Jr.
 CIAB-00461

Ítems relacionados con la variable Talento Humano	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, equivocado?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Lo evaluaron al ingresar a trabajar?	X			X		X	SI () NO (X)
2. ¿Le tomaron algún test al momento de ingresar a trabajar?	X			X		X	SI () NO (X)
3. ¿Le realizaron alguna entrevista o examen médico o psicológico?	X			X		X	SI () NO (X)
4. ¿Para posicionarlo en su puesto de trabajo se tomó en cuenta su experiencia?	X			X		X	SI () NO (X)
5. ¿Se tomaron en cuenta sus habilidades, destrezas y conocimientos para colocarlo en el puesto?	X			X		X	SI () NO (X)
6. ¿Considera que la remuneración en la clínica es la adecuada?	X			X		X	SI () NO (X)
7. ¿La clínica se preocupa por su desarrollo personal y profesional?	X			X		X	SI () NO (X)
8. ¿El ambiente de trabajo es agradable?	X			X		X	SI () NO (X)
9. ¿Se siente identificado con la MYPE?	X			X		X	SI () NO (X)
10. ¿Posee un compromiso y responsabilidad en el trabajo para el logro de objetivos o metas de la MYPE?	X			X		X	SI () NO (X)


 Dra. Amanda Alicia Corrojo D.
 CLAD 6493

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, IVAN GUZMAN CASTRO, identificado
con DNI 07727308, con el grado de Magister DOCENCIA
CURRICULO E INVESTIGACION

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: CUESTIONARIO, elaborado por la estudiante MILAGROS ELENA PAZO YESQUEN, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y EL TALENTO HUMANO EN LAS MYPE RUBRO CLÍNICAS MÉDICAS DE LA PROVINCIA DE SECHURA, AÑO 2018", que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.


Ig. IVAN GUZMAN CASTRO
CLAD N° 5107

Piura, Mayo 2018.

Ítems relacionados con la variable Talento Humano	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la relación?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Lo evaluaron al ingresar a trabajar?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
2. ¿Le tomaron algún test al momento de ingresar a trabajar?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
3. ¿Le realizaron alguna entrevista o examen médico o psicológico?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
4. ¿Para posicionarlo en su puesto de trabajo se tomó en cuenta su experiencia?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
5. ¿Se tomaron en cuenta sus habilidades, destrezas y conocimientos para colocarlo en el puesto?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
6. ¿Considera que la remuneración en la clínica es la adecuada?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
7. ¿La clínica se preocupa por su desarrollo personal y profesional?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
8. ¿El ambiente de trabajo es agradable?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
9. ¿Se siente identificado con la MYPE?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
10. ¿Posee un compromiso y responsabilidad en el trabajo para el logro de objetivos o metas de la MYPE?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)


D. RAÚL GUZMÁN CASTRO
 CLAD N° 5187

Ítems relacionados con la variable Talento Humano	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, equívoco?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI / NO
1. ¿Lo evaluaron al ingresar a trabajar?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
2. ¿Le tomaron algún test al momento de ingresar a trabajar?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
3. ¿Le realizaron alguna entrevista o examen médico o psicológico?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
4. ¿Para posicionarlo en su puesto de trabajo se tomó en cuenta su experiencia?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
5. ¿Se tomaron en cuenta sus habilidades, destrezas y conocimientos para colocarlo en el puesto?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
6. ¿Considera que la remuneración en la clínica es la adecuada?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
7. ¿La clínica se preocupa por su desarrollo personal y profesional?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
8. ¿El ambiente de trabajo es agradable?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
9. ¿Se siente identificado con la MYPE?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)
10. ¿Posee un compromiso y responsabilidad en el trabajo para el logro de objetivos o metas de la MYPE?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (<input checked="" type="checkbox"/>)

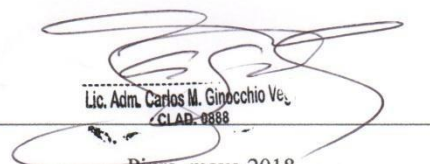

 G. RIVERA GUZMAN CASTRO
 CLAD N° 5187

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN


Yo, Amos Manuel Ginochio Vega, identificado con DNI 02867439, con el grado de Magister en Asu. y Dirección de EMRUS.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: cestronario, elaborado por la estudiante MILAGROS ELENA PAZO YESQUEN, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **“CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y EL TALENTO HUMANO EN LAS MYPE RUBRO CLÍNICAS MÉDICAS DE LA PROVINCIA DE SECHURA, AÑO 2018”**, que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.


Lic. Adm. Carlos M. Ginochio Vega
CLAD-0888
Piura, mayo 2018.

Ítems relacionados con la variable Capacitación	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SI / NO
1. ¿Qué actividades realiza en la clínica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (✓)
2. ¿Conoce los procesos de su puesto?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (✓)
3. ¿Cuenta con los recursos necesarios para desempeñarse adecuadamente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (✓)
4. ¿Utiliza eficientemente los recursos que les brinda la clínica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (✓)
5. ¿Usted considera que necesita capacitarse?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (✓)
6. ¿En qué necesita capacitarse?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (✓)
7. ¿Los jefes le retroalimentan sobre el desempeño?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (✓)
8. ¿Usted ha recibido capacitaciones, en el último año?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (✓)
9. ¿Qué instrumentos se utilizaron en su capacitación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (✓)
10. ¿Qué técnicas se utilizaron en su capacitación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (✓)
11. ¿Cuándo ingreso a trabajar le brindaron alguna orientación para adecuarse al puesto?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO ()


 Lic. Adm. Carlos M. Ginocchio Vega
 CLAD. 0998

Ítems relacionados con la variable Talento Humano	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SI / NO
1. ¿Lo evaluaron al ingresar a trabajar?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (✓)
2. ¿Le tomaron algún test al momento de ingresar a trabajar?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (✓)
3. ¿Le realizaron alguna entrevista o examen médico o psicológico?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (✓)
4. ¿Para posicionarlo en su puesto de trabajo se tomó en cuenta su experiencia?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (✓)
5. ¿Se tomaron en cuenta sus habilidades, destrezas y conocimientos para colocarlo en el puesto?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (✓)
6. ¿Considera que la remuneración en la clínica es la adecuada?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (✓)
7. ¿La clínica se preocupa por su desarrollo personal y profesional?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (✓)
8. ¿El ambiente de trabajo es agradable?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (✓)
9. ¿Se siente identificado con la MYPE?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (✓)
10. ¿Posee un compromiso y responsabilidad en el trabajo para el logro de objetivos o metas de la MYPE?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI () NO (✓)


 Lic. Adm. Carlos M. Ginocchio Veg.
 CLAD. 0888

Anexo 04 Confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,742	21

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos de corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Qué actividades realiza en la clínica?	28,3000	7,344	,217	,680
¿Conoce los procesos de su puesto?	29,4000	7,378	,507	,619
¿Cuenta con los recursos necesarios para desempeñarse adecuadamente?	29,4000	8,044	,258	,688
¿Utiliza eficientemente los recursos que le brinda la clínica?	29,5000	9,167	-,114	,678
¿Usted considera que necesita capacitarse?	29,4000	9,156	-,114	,681
¿En qué necesita capacitarse?	28,3000	7,344	,217	,680
¿Los jefes lo retroalimentan sobre su desempeño?	29,4000	8,267	,180	,608
¿Usted ha recibido capacitaciones en el último año?	29,4000	10,044	-,380	,740
¿Qué instrumentos se utilizaron en su capacitación?	29,5000	9,611	-,260	,709
¿Qué técnicas se utilizaron en su capacitación?	29,5000	8,944	-,038	,661

¿Cuando ingresó a trabajar le brindaron alguna orientación para adecuarse al puesto?	29,5000	7,833	,370	,663
¿Lo evaluaron al ingresar a trabajar?	29,4000	9,156	-,114	,681
¿Le tomaron algún test al momento de ingresar a trabajar?	29,5000	7,167	,644	,689
¿Le realizaron alguna entrevista o examen médico o psicológico?	29,4000	9,600	-,250	,712
¿Para posicionarlo en su puesto de trabajo se tomó en cuenta su experiencia?	29,5000	8,722	,039	,643
¿Se tomaron en cuenta sus habilidades, destrezas y conocimientos para colocarlo en el puesto?	29,5000	7,389	,550	,615
¿Considera que la remuneración de la clínica es la adecuada?	29,1000	9,433	-,202	,697
¿La clínica se preocupa por su desarrollo personal y profesional?	29,5000	8,056	,284	,685
¿El ambiente de trabajo es agradable?	29,5000	8,722	,039	,643
¿Se siente identificado con la Mype?	29,5000	8,056	,284	,685
¿Posee un compromiso y responsabilidad en el trabajo para el logro de objetivos o metas de la Mype?	29,5000	8,944	-,038	,661