

**UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**



TESIS

**“CAPACITACIÓN Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO EN LA GERENCIA DE
FISCALIZACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL OSIPTEL, AÑO 2017”**

PRESENTADO POR:

CASTILLÓN FAJARDO NATALIA SOLEDAD

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE INVERSIÓN PÚBLICA**

LIMA – PERÚ

2018



DEDICATORIA

Esta tesis va dedicada a mi familia, en especial a mis padres y hermana por apoyarme en todo momento, por la paciencia que han tenido y por motivarme a seguir adelante en los momentos difíciles.

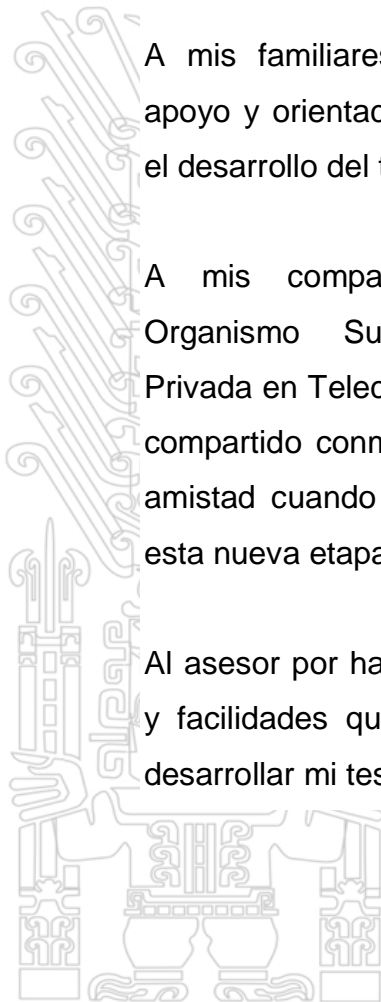
AGRADECIMIENTOS

A Dios por ser mi fuerza.

A mis familiares y amigas (os) por el apoyo y orientación que me brindaron en el desarrollo del trabajo de investigación.

A mis compañeros de trabajo del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones por haber compartido conmigo sus conocimientos y amistad cuando requerí de su ayuda en esta nueva etapa de mi vida profesional.

Al asesor por haberme brindado el apoyo y facilidades que me fue otorgada para desarrollar mi tesis.

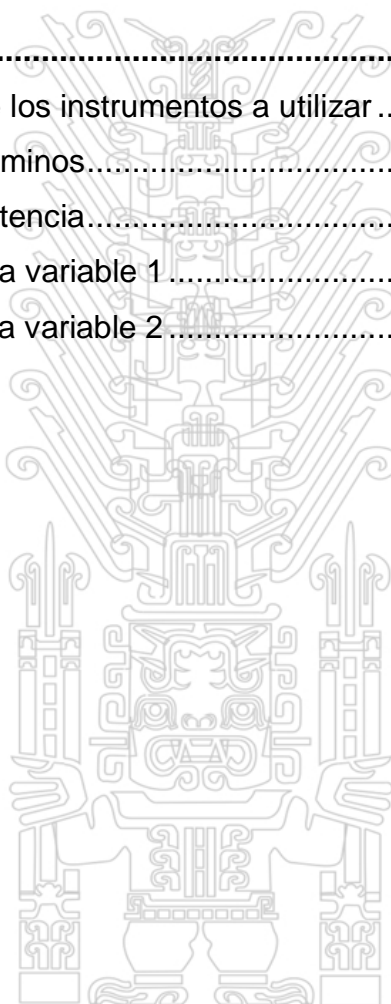


ÍNDICE

RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCION	10
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1 Antecedentes	12
1.1.1 Antecedentes Internacionales.....	12
1.1.2 Antecedentes Nacionales	15
1.2 Planteamiento del problema.....	18
1.2.1 Problema General.....	20
1.2.2 Problemas Específicos	21
1.3 Objetivos.....	21
1.3.1 Objetivo general.....	21
1.3.2 Objetivos Específicos.....	21
1.4 Justificación	22
1.5 Alcances y Limitaciones.....	22
1.5.1 Alcances	22
1.5.2 Limitaciones.....	22
1.6. Definición de Variables	23
1.6.1 Variable 1 Capacitación	23
1.6.2 Variable 2 Mejoramiento continuo.....	23
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	24
2.1. Teorías generales relacionadas al tema.....	24
2.1.1 Antecedentes históricos de la capacitación.....	24
2.1.2 Diagnóstico de necesidades de capacitación.....	25
2.1.3 Tipos de análisis de un diagnóstico de necesidades de capacitación	25
2.1.4 Factores que afectan la capacitación y desarrollo.....	27

2.2. Bases teóricas especializadas sobre el tema	27
2.2.1 Bases teóricas de la Variable 1: Capacitación	27
2.2.2 Bases teóricas de la Variable 2: Mejoramiento continuo	32
2.3 Hipótesis	37
2.3.1 Hipótesis General	37
2.3.2 Hipótesis Específicas	37
CAPÍTULO III METODO	38
3.1 Tipo de investigación	38
3.2 Diseño de Prueba de Hipótesis	38
3.3 Variables	38
3.3.1 Operacionalización de la Variable 1: Capacitación	38
3.3.2 Operacionalización de la variable 2: Mejoramiento continuo	39
3.4 Población y Muestra	40
3.4.1 Población	40
3.4.2 Muestra	40
3.5 Técnicas de investigación	41
3.6 Instrumentos de recolección de datos	41
CAPITULO IV. PRESENTACION DE RESULTADOS	43
4.1 Contrastación de Hipótesis	43
4.1.1 Correlaciones no parametricas de la Hipótesis General	43
4.1.2 Correlaciones no parametricas de la Hipótesis especifica 1	44
4.1.3 Correlaciones no parametricas de la Hipótesis especifica 2	45
4.1.4 Correlaciones no parametricas de la Hipótesis especifica 3	46
4.2 Análisis Descriptivo	47
4.3 Tabla de frecuencias	48

CAPITULO V DISCUSION DE RESULTADOS	53
CONCLUSIONES	55
RECOMENDACIONES	56
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	57
ANEXOS	61
Anexo 1: Ficha técnica de los instrumentos a utilizar	62
Anexo 2: Definición de términos.....	63
Anexo 3: Matriz de consistencia.....	64
Anexo 4: Instrumento de la variable 1	65
Anexo 5: Instrumento de la variable 2	66



LISTADO DE TABLAS

Tabla 1.....	39
Tabla 2.....	40
Tabla 3.....	42
Tabla 4.....	42
Tabla 5.....	43
Tabla 6.....	44
Tabla 7.....	45
Tabla 8.....	46
Tabla 9.....	47
Tabla 10.....	47
Tabla 11.....	48
Tabla 12.....	49
Tabla 13.....	50
Tabla 14.....	51
Tabla 15.....	52

LISTADO DE FIGURAS

Figura 1. Interpretación de la cuarta vía hipótesis general	51
Figura 2. Interpretación de la cuarta vía hipótesis específica 1	52
Figura 3. Interpretación de la cuarta vía hipótesis específica 2	54
Figura 4. Interpretación de la cuarta vía hipótesis específica 2	55
Figura 5 Frecuencia de la Variable 1 Capacitación	48
Figura 6 Frecuencia de la dimensión Desarrollo de habilidades.....	49
Figura 7 Frecuencia de la dimensión Desarrollo de aptitudes	50
Figura 8 Frecuencia de la dimensión desarrollo de conceptos	51
Figura 9 Frecuencia de la variable 2 Mejoramiento continuo.....	52

RESUMEN

La presente tesis denominada la “Capacitación y el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017” busca Determinar la relación entre la capacitación y el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017, que tuvo como hipótesis científica: La capacitación se relaciona significativamente con el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017.

Con relación a ello, la metodología se enmarcó en el tipo de investigación básica, a un nivel correlacional y diseño no experimental transversal. La muestra está conformada por 67 colaboradores de la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL. Como instrumento de recolección de datos se ha utilizado la encuesta, formulada de dos maneras y pasado por los filtros correspondientes, cada una conteniendo 12 ítems y 5 alternativas de respuestas. Los resultados obtenidos de la investigación se realizaron mediante el análisis descriptivo de las variables y el análisis inferencial, es así que para conocer el nivel de correlación mediante la prueba de Rho de Spearman se ido contestando los problemas presentados, verificando el cumplimiento de los objetivos y rechazando la hipótesis nula.

Los resultados obtenidos en esta tesis demuestran que existe una correlación alta de 0.900 entre las variables de capacitación y mejoramiento continuo.

Palabras claves: Capacitación, Mejoramiento continuo.

ABSTRACT

The present thesis entitled "Training and continuous improvement in OSIPTEL's Supervision and Supervision Management, 2017" seeks to determine the relationship between training and continuous improvement in OSIPTEL's Supervision and Supervision Management, in 2017, which As a scientific hypothesis: Training is significantly related to the continuous improvement in OSIPTEL's Supervision and Supervision Management, in 2017.

In relation to this, the methodology was framed in the type of basic research, at a correlational level and non-experimental transversal design. The sample is made up of 67 employees of the OSIPTEL Supervision and Supervision Department. As an instrument of data collection, the survey was used, formulated in two ways and passed through the corresponding filters, each containing 12 items and 5 alternative responses. The results obtained from the research were performed through the descriptive analysis of the variables and the inferential analysis, so that to know the level of correlation using the Spearman Rho test, the problems presented were verified, verifying compliance with The objectives and rejecting the null hypothesis.

The results obtained in this thesis show that there is a high correlation of 0.900 between training variables and continuous improvement.

Key words: Training, Continuous improvement.

INTRODUCCIÓN

Actualmente el crecimiento económico es favorable para nuestro país, en relación al Estado este crecimiento, en muchos casos, no va acompañado con el desarrollo de las capacidades de sus servidores y funcionarios Públicos.

El proceso de Modernización de la Gestión Pública en nuestro país ha sido uno de los enfoques más importantes para las entidades públicas, ya que este proceso consiste en promover una Administración Pública eficiente y eficaz, enfocada a resultados, rendición de cuentas a la ciudadanía e impulsa las reformas con miras a fortalecer la imagen de cada una de ellas.

En ese sentido, fortalece el servicio civil y la mejora continua de la Administración Pública.

Con relación a ello, para impulsar las reformas en cuanto al servicio civil la entidad encargada de implementar las normas y lineamientos que busca mejorar el desempeño de los servidores es la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), donde las entidades públicas mediante la Oficina de Recursos Humanos deben seguir la gestión del sistema administrativo, no dejando de lado el objetivo de su entidad.

Al respecto, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) en este proceso, ha establecido directivas, planes y lineamientos para el desarrollo de las capacitaciones en el colaborador, a fin de fortalecer las competencias y capacidades para contribuir con la mejora de la calidad de los servicios que se brindan a los usuarios.

Si bien, una de las herramientas que ayuda a facilitar al colaborador a adquirir conocimientos y habilidades para mejorar su desempeño laboral, está referido a la capacitación, que ayuda a aumentar sus capacidades y ampliar su nivel de conocimiento para mejorar su rendimiento y desempeño en sus labores que realizan.

Con relación a ello, el OSIPTEL ha determinado como objetivo establecer las actividades para la planificación, ejecución y evolución de la capacitación del colaborador de la entidad. Así el mejoramiento continuo sería constante para optimizar el desempeño de la entidad orientado a la calidad y productividad, que todavía no se llega a capacitar en su totalidad.

La presente tesis de investigación trata sobre la relación entre la capacitación y el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017, el cual ha sido estructurado en cinco capítulos.



La Tesista

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes

1.1.1 Antecedentes Internacionales

Según Cerrud (2011) en su tesis titulada *Desarrollo de programa de capacitación en Gerencia pública para funcionarios de mandos medios e intermedios del Ministerio de Obras Públicas, Región Metropolitana Áreas de Panamá, este y oeste*, la tesis tuvo como objetivo general determinar el impacto que tiene el desarrollo de un programa en Gerencia Pública que capacite a funcionarios de jerarquía mandos medios e intermedios del Ministerio de Obras Públicas de la Región Metropolitana que fortalezcan las destrezas y habilidades de una buena gestión competitiva para mejorar la calidad del servicio público que se brinda al usuario en su atención con eficiencia y eficacia. La tesis concluyó que de los 25 funcionarios entrevistados como Jefes 9 de estos no participaron en el Programa Escuela de Líderes solo 2 Jefes lo hicieron, cuyas causas de inasistencia comprenden poco tiempo disponible y poca información respecto al programa, acudieron además 5 Subjefes, 6 Supervisores Administrativos y 3 Asistentes Administrativos.

A su vez Pacheco (2013) en su tesis titulada *Evaluación del Desempeño al Talento Humano de la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A. de la Ciudad de Loja, período 2011*, la tesis tuvo como objetivo general determinar como la evaluación del desempeño influye en el talento humano de la empresa Eléctrica Regional del Sur S.A. de la Ciudad de Loja, Período 2011. La metodología que se utilizó para la ejecución de la evaluación del desempeño al talento

siguiente: método científico, inductivo, deductivo, analítico, sintético, matemático y estadístico; que permitieron recopilar información relevante de la situación actual de la institución. La tesis concluyó que la falta de capacitación del personal de acuerdo a los cargos que desempeñan no permite medir el grado de eficiencia, eficacia y economía de las personas en el desempeño de sus puestos de trabajo y por ende mejorar la atención al público en general, también se determinó que en la empresa Eléctrica Regional del Sur S.A.

De igual modo Medina (2014) en su tesis titulada *Diseño del plan de capacitación en base al modelo de retorno de inversión – ROI – para la planta central del Ministerio de Defensa Nacional, correspondiente al periodo fiscal 2013*, la tesis tuvo como objetivo general diseñar un Plan de Capacitación para el personal que labora en la Planta Central del Ministerio Nacional de Defensa, en base al modelo de retorno a la inversión, ROI. La tesis concluyó que en el aspecto metodológico planteado y ejecutado en el desarrollo de esta tesis, facilitó la identificación y detección estratégica de necesidades de capacitación, en cada unidad administrativa y por persona que conforma el Ministerio de Defensa Nacional, el definir la pertinencia en los diferentes niveles de necesidades de capacitación y niveles de evaluación de programas de capacitación, facilitó la comprensión y colaboración de los diferentes miembros de la institución, quienes apoyaron la aprobación del Plan de Capacitación y la ejecución de los programas de capacitación, porque conocían la importancia que tenían los mismos en el desarrollo y la gestión institucional a través de su personal.

A su vez Pesantez (2014) en su tesis titulada *El proceso de reclutamiento y selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del GADMP Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Pujili*, la tesis tuvo como

objetivo general determinar el proceso de reclutamiento y selección del personal y su incidencia en el desempeño laboral de los funcionarios del área administrativa del GADMP Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Pujilí. La población de estudio en esta investigación abarcó el universo total de los funcionarios que se desempeñan en el GADMP Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Pujilí, por lo que no existe la necesidad de obtener una muestra de estudio. Identificando una población total de 92 funcionarios, quienes permitieron el logro de los objetivos planteados en la investigación. La información necesaria se recopiló a través de los cuestionarios aplicados directamente a los funcionarios que laboran en el GADMP Gobierno Descentralizado del municipio de Pujilí durante los meses de diciembre 2013 y enero 2014. La tesis concluyó que se ha identificado a través de la comparación y análisis de los resultados que los funcionarios de la Institución, consideran que el desempeño laboral del personal depende del nivel de conocimientos y competencias que posee de acuerdo al puesto que desempeña, y esto debería ser analizado previo a su contratación, por otro lado, se comprueba a través de la entrevista directa, un alto porcentaje de funcionarios que no desempeñan funciones de acuerdo a su conocimiento y competencias profesionales lo que impide un desempeño laboral eficiente y alcance de objetivos esperados.

De igual modo Meléndez (2015) en su tesis titulada *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013-2014*, la tesis tuvo como objetivo general determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores de la Subsecretaría General Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas. El presente estudio corresponde a una investigación de tipo explicativo, el buscar el porqué de una situación

estableciendo relaciones de causa y efecto entre el clima laboral y el desempeño de los funcionarios y funcionarias en la organización, por lo que se tratará también de un diseño descriptivo que permitirá identificar las relaciones existentes entre variables. El tamaño de la muestra será por conveniencia, es decir se considerará a 30 colaboradores de la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas y, a fin de determinar la validez de los instrumentos, se los someterá una prueba piloto a 10 colaboradores de la institución y así sacar tal valor. La tesis concluyó que, en cuanto al conocimiento sea direccionalidad de clima organizacional y desempeño laboral se ven correlacionados de forma positiva pero no significativa por la credibilidad y de forma negativa por la camaradería, el desempeño laboral es fundamental para el desarrollo de las actividades, sin embargo el cumplimiento posee un valor moderado.

1.1.2 Antecedentes Nacionales

Algunos antecedentes nacionales como Pineda (2011) en su tesis titulada *La capacitación del personal profesional permanente de la Comisión de Presupuesto y Cuenta General de la República del Congreso de la República, y su influencia en la optimización del presupuesto público en la fase de aprobación*, la tesis tuvo como objetivo general determinar en qué medida la capacitación del personal profesional de la Comisión de Presupuesto influye en la optimización del presupuesto público en la fase de aprobación. La población con la cual se trabajó está constituida por todos los asesores de la Comisión de Presupuesto y Cuenta General de la República del Congreso de la República del Perú, periodo legislativo 2010-2011, que fueron 53 profesionales, por lo que se consideró una muestra discriminatória. Los instrumentos de recolección de datos fueron las encuestas y la entrevista. La información obtenida por las técnicas citadas se ordenaron, clasificaron, resumieron, presentaron

y graficaron en función a los objetivos de la investigación. La tesis concluyó que la capacitación en gestión presupuestaria influye en un 57.3% sobre la optimización de la fase de aprobación del presupuesto público del Congreso de la República al 95% de confianza, por lo que se podría afirmar que la capacitación del personal profesional de la Comisión de Presupuesto y Cuenta General influye directamente en la optimización del presupuesto público en la fase de aprobación.

Para Alva (2014) en su tesis titulada *Las tecnologías de información y comunicación como instrumentos eficaces en la capacitación del personal: el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE)*, la tesis tuvo como objetivo general demostrar de qué manera las tecnologías de información y comunicación influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE), utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo básico, y diseños no experimental y transversal. La muestra se determinó la muestra en 30 trabajadores, que fueron encuestados de manera aleatoria. La técnica que se utilizó es el de la Encuesta, y el Instrumento el Cuestionario, validados por juicio de expertos. El procesamiento y lectura de los datos se realizaron utilizando el Software SPSS Versión 20. La tesis concluyó que las tecnologías de información y comunicación influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE), con un Nivel de Alta Influencia, esto se explica, pues los trabajadores de la ONPE, hacen uso de las TIC como medio de especialización y como desarrollo profesional, para lo cual se informan y acceden a diversas fuentes para mejorar sus prácticas y facilitar el intercambio de experiencias que contribuyen a conseguir mejores procesos en la Oficina Nacional de Procesos Electorales.

En relación a Begazo De Bedoya (2016) en su tesis titulada *La capacitación y su influencia en el desempeño laboral del personal de la Procuraduría Pública del RENIEC*, la tesis tuvo como objetivo general evaluar de qué manera la capacitación influye en el desempeño laboral del personal de la Procuraduría Pública del RENIEC, la metodología tuvo el enfoque cuantitativo, de tipo básico y de diseño no experimental de corte transversal, la población de estudio fue de 100 profesionales que laboran en la Procuraduría Pública del RENIEC en el año 2015, y la muestra de estudio se determinó en 49 profesionales.

En lo que le toca a Pineda (2017) en su tesis titulada *La capacitación del personal profesional permanente de la comisión de presupuesto y cuenta general de la república, del congreso de la república y su influencia en el desempeño laboral, año 2014*, la metodología tuvo el enfoque cuantitativo, de tipo básico y de diseño no experimental de corte transversal, la población de estudio fue de 10 profesionales, como conclusión existe una correlación alta de 0.918 entre las variables capacitación y desempeño laboral. Se recomienda la implementación de la evaluación del desempeño basado en la teoría de Chiavenato (2011) conllevando a un procedimiento estimulando las cualidades, actitudes y aptitudes del personal, representando un proceso indispensable en la actividad administrativa, hacia la mejora del desempeño laboral.

1.2 Descripción del problema

Actualmente el sector de telecomunicaciones ha sido uno de los más dinámicos en las últimas décadas a nivel mundial, de acuerdo a lo señalado por Katz y Arhus, a finales de 2001, 933 millones de personas utilizaban ya la telefonía móvil, motivo por el cual en ese año el segmento de la telefonía móvil superaba no sólo al total de usuarios de telefonía fija, sino que por primera vez el número total de teléfonos móviles era mayor que el de receptores de televisión.

El Perú no ha sido ajeno a dicho crecimiento importante en el sector; en lo que a telefonía móvil se refiere, ha ido ganando mayor posicionamiento en los usuarios. Asimismo, el internet se ha convertido en una de las herramientas básicas para los usuarios.

La presencia de más empresas operadoras ha generado que aumente la cantidad de usuarios, desatando la competencia entre ellas, ofreciendo una variedad de promociones y planes en los diferentes servicios de telecomunicaciones. No obstante, con este aumento, aún las empresas operadoras presentan problemas de calidad del servicio tales como interrupciones, congestión, problemas con los saldos prepagos, etc.

Cabe precisar que, el OSIPTEL, durante la implementación de algunas normas aprobadas en años anteriores y actualmente, ha influido directamente en el desarrollo de la prestación del servicio que brindan estas empresas, entre ellas mejorar la calidad del servicio, agilizar los trámites y el usuario reciba un buen servicio.

Es importante resaltar que, con la aprobación del proyecto de “Mejoramiento de la capacidad fiscalizadora y supervisora del OSIPTEL” se adquirieron equipos de medición de la calidad móvil y velocidad de internet, así como medios de transporte, a fin de medir el desempeño de los cuatro operadores, en llamadas, mensajes de texto e Internet y de obtener mejores resultados en el proceso de supervisión de los servicios que brindan estas empresas a nivel nacional.

Con relación a ello, la etapa de supervisión que realiza el OSIPTEL se da a través de la Gerencia de Fiscalización y Supervisión, quien es la encargada de ejecutar las acciones de supervisión a las empresas operadoras que brindan el servicio.

En ese sentido, con la nueva implementación de las normas, la aprobación del proyecto y el ingreso de nuevas las empresas operadoras ha generado un aumento de trabajo para los colaboradores de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, por lo que se requiere que tengan claro el objeto y la aplicación de estas normas, para ello se necesita que sean más competitivos en el lugar que van a realizar sus funciones, para que la calidad del servicio del colaborador sea eficiente.

Por otro lado, existen casos en los que el colaborador no puede asistir a los cursos que organiza la institución por estar supervisando las empresas en Lima, o en algunas ocasiones se encuentra de comisión en provincias, o atendiendo los asuntos que son propios del cargo que ocupan o asuntos externos que son ajenos a las funciones asignadas lo que hacen que dejen de lado las funciones, este tipo de situaciones repercute en el que el colaborador no participe en estos cursos de capacitación.

En particular, la capacitación constituye una herramienta valiosa, que otorga oportunidades para el desarrollo del colaborador proporcionándoles nuevos conocimientos y habilidades, cambios positivos en los procedimientos habituales enfocados a la competitividad. Esta herramienta es muy útil porque sirve para fortalecer la mejora continua de los trabajadores en la entidad.

En consecuencia, una capacitación debe tener un soporte para lograr el mejor desempeño del colaborador en sus funciones, esto se logra a través del compromiso que todos miembros de la entidad tiene. Asimismo es necesario tener un diagnóstico en el cual se establecen los aspectos esenciales que requiere el colaborador para su posterior refuerzo, a fin de contribuir con los objetivos generales y el mejoramiento continuo de la entidad.

Por lo tanto, la investigación pretende detectar los puntos en los que se requiere planificar el proceso de capacitación a corto, mediano y largo plazo en base a las dimensiones propuestas como: Desarrollo, habilidades, aptitudes y conceptos; de acuerdo a las prioridades y necesidades que los colaboradores presenten, utilizando los recursos de manera efectiva para el mejoramiento continuo de la entidad.

Por lo expuesto, se requiere investigar a los colaboradores de la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017, en cuanto a la relación de la capacitación hacia el mejoramiento continuo, que se formula mediante el siguiente problema general.

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la relación entre la capacitación y el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017?

1.2.2 Problemas Específicos

1.2.2.1 Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre el desarrollo de habilidades y el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017?

1.2.2.2 Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre el desarrollo de aptitudes y el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017?

1.2.2.3 Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre el desarrollo de conceptos y el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017?

1.3 Objetivo

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la capacitación y el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017.

1.3.2 Objetivos Específicos

1.3.2.1 Objetivo específico 1

Establecer la relación entre el desarrollo de habilidades y el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017.

1.3.2.2 Objetivo específico 2

Determinar la relación entre el desarrollo de aptitudes y el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017.

1.3.2.3 Objetivo específico 3

Establecer la relación entre el desarrollo de conceptos y el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017.

1.4 Justificación

La tesis se justifica porque el instrumento de medición será un aporte para otras tesis de similar problemática.

1.5 Alcances y Limitaciones

1.5.1 Alcances

La tesis se desarrolló en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL en el año 2017.

1.5.2 Limitaciones

Una de las limitaciones más importantes que se considera son la información en bibliotecas, es casi nula o texto a consultar.

Asimismo, el tiempo que disponen los colaboradores para el llenado del cuestionario debido a que algunos de ellos se encuentran supervisando las empresas operadoras en los Lima y provincia.

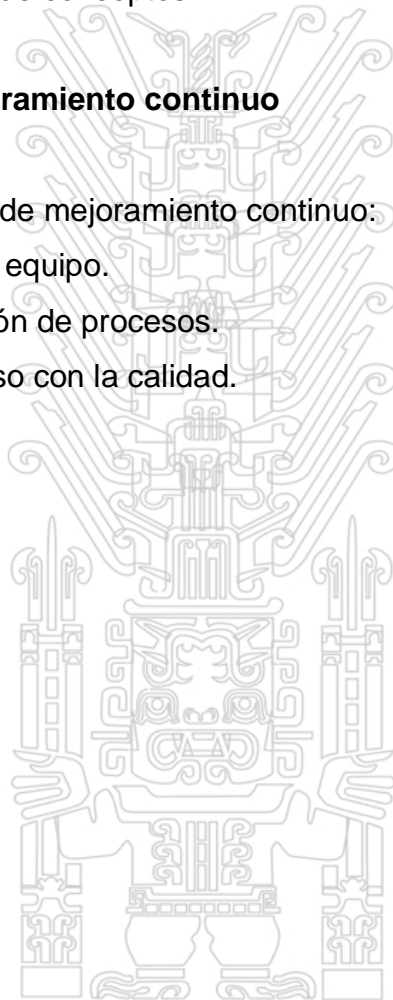
1.6 Definición de Variables

1.6.1 Variable 1 Capacitación

- Dimensiones de capacitación:
 - Desarrollo de habilidades.
 - Desarrollo de aptitudes.
 - Desarrollo de conceptos.

1.6.2 Variable 2 Mejoramiento continuo

- Dimensiones de mejoramiento continuo:
 - Trabajo en equipo.
 - Optimización de procesos.
 - Compromiso con la calidad.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Teorías generales relacionadas al tema

2.1.1 Antecedentes históricos de la capacitación

Según (Rodríguez, 1999, p. 240) en las civilizaciones antiguas como Egipto y Babilonia, la capacitación era organizada para mantener una cantidad adecuada de artesanos. Las Leyes del Código de Hammurabi hacían referencia a la petición para que los artesanos enseñaran sus artes y oficios a los jóvenes. En el siglo XII, con la creación de los gremios de artesanos, estos supervisan y aseguran la destreza y la capacitación de cada uno de los recién integrados, supervisando la calidad, las herramientas y los métodos de trabajo.

La revolución industrial que se produjo en Europa a fines del siglo XVIII, provocó grandes cambios en el ámbito comercial y en las estructuras sociales. Sus características esenciales: *el paso de la capacidad y la energía humana del hombre a la máquina.* (p. 241)

En Norteamérica la capacitación se introdujo en Inglaterra durante el siglo XVII, y jugó un papel menos importante que en Europa, esto se debió principalmente a que gran número de trabajadores eran expertos venían entre los inmigrantes. (p. 241)

En la década de los noventa, la capacitación jugará un papel muy importante, ya que por la dinámica de las empresas, se intensificará su actividad, haciéndose necesarios programas formales y sistemas de capacitación. (p. 242)

2.1.2 Diagnóstico de necesidades de capacitación

Según (Chiavenato, 2000, p. 567) indico que *El diagnóstico de necesidades de capacitación, es un proceso que comprende la descomposición del cargo en sus partes constitutivas, para la verificación de habilidades, conocimientos y cualidades personales o responsabilidades exigidas a la persona en el desempeño de sus funciones.* En otras palabras, es la diferencia entre los requisitos exigidos por el cargo y las habilidades actuales del ocupante del cargo.

Acerca de (Pinto, 2000, p. 116) lo define de la siguiente forma *Es una investigación sistemática, dinámica y flexible, orientada a conocer las carencias que manifiesta un trabajador y que le impiden desempeñar satisfactoriamente las funciones propias de su puesto.*

El mismo autor en la (Pág. 113) indico que *El diagnóstico de las necesidades de capacitación es la parte medular del proceso de capacitación. Esto nos permite conocer las necesidades de aprendizaje existentes en una empresa a fin de establecer tanto los objetivos como los contenidos de un plan de capacitación.*

Sobre (Werther & Davis, 2000, p. 245) mencionaron que el costo de la capacitación y el desarrollo es sumamente alto cuando se considera en términos globales y de su efecto sobre los presupuestos de los diferentes departamentos de una empresa. La evaluación de necesidades permite establecer un diagnóstico de los problemas actuales y de los desafíos ambientales que es necesario enfrentar mediante el desarrollo a largo plazo.

2.1.3 Tipos de análisis de un diagnóstico de necesidades de capacitación

Según (Chiavenato, 2000, p. 564) indico que para realizar un diagnóstico preliminar de lo que debe hacerse en relación a un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, puede efectuarse en tres niveles de análisis, los cuales se describen a continuación:

- a. **Análisis de la organización:** Implica el estudio de la institución básicamente la misión, objetivos, recursos, la distribución de estos recursos para la consecución de los objetivos, pero también abarca el estudio del ambiente socioeconómico y tecnológico en el cual está situada la organización. Como sistema abierto, el sistema de entrenamiento no se mantiene aislado del contexto organizacional que lo rodea ni de los objetivos empresariales que definen su dirección. En consecuencia, los objetivos del entrenamiento deben estar bastante ligados a las necesidades de la organización. A medida que la organización crece, sus necesidades cambian y por lo tanto, el entrenamiento deberá responder a las nuevas necesidades.
- b. **Análisis de los recursos humanos:** Verifica si son suficientes, cuantitativamente y cualitativamente, para llevar a cabo las actividades actuales y futuras de la organización. Básicamente analiza la fuerza laboral, por ejemplo, el funcionamiento organizacional presupone que los empleados poseen habilidades, los conocimientos y las actitudes deseado por la organización.

- c. **Análisis de las operaciones y tareas:** Este análisis se realiza en base a los requisitos que el cargo exige a su ocupante, el análisis de los cargos sirve para determinar los tipos de habilidades, conocimientos, actitudes y comportamientos, y las características de personalidad exigidas para el desempeño de los cargos.

2.1.4 Factores que afectan la capacitación y desarrollo

Según (Mondy & Noe, 2005, p. 204) indica que los factores más notables que afectan la capacitación y desarrollo son:

- a. Cambios en la estructura de la organización, por fusiones, rápido crecimiento, recortes de personal.
- b. Cambios en la tecnología y la necesidad de trabajadores mejor calificados.
- c. Cambios en el nivel escolar de los empleados, algunos con un nivel escolar más alto.
- d. Cambios en los recursos humanos, creando una fuerza laboral diversa integrada por muchos grupos.

2.2 Bases teóricas especializadas sobre el tema

2.2.1 Bases teóricas de la Variable 1: Capacitación

2.2.1.1 Definición de Capacitación

La variable 1 se fundamenta con la teoría del autor nacional (Ibáñez, 2011, p. 211) quien definió la capacitación como *el proceso educativo de corto plazo en que se hace uso de un conjunto de técnicas debidamente preestructuradas dentro de un procedimiento planeado, sistemático y organizado*. Todo este plan va dirigido al personal seleccionado para que se capacite y adquiera nuevos conocimientos o profundice y amplíe los propios, cambie de actitud y desarrolle sus

habilidades y competencias, adaptándose a la cultura organizacional y de acuerdo a las exigencias del puesto que desempeñe a su vez la capacitación sirve como base para el desarrollo personal del trabajador y lo ayuda a mejorar su desempeño actual.

Según (Chiavenato, 2000, p. 557) la capacitación es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de sus objetivos definidos.

La capacitación para (Siliceo, 2004, p. 43) consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador.

Para (Mondy y Noé, 2005, p. 202) la capacitación son actividades diseñadas para impartir a los empleados los conocimientos y habilidades necesarios para sus empleos actuales, mientras que desarrollo implica un aprendizaje que va más allá del trabajo diario porque posee un enfoque a largo plazo.

En cuanto a (Chiavenato, 2007, p. 385) definió la capacitación, como la educación profesional para la adaptación de la persona a un puesto o función. Sus objetivos están ubicados en el corto plazo, son restringidos e inmediatos, y buscan proporcionar al hombre los elementos esenciales para el ejercicio de un puesto, preparándoles adecuadamente para él. Se imparte en las empresas o en organizaciones especializadas en capacitación.

Para (Stoner, Freeman & Gilbert, 2009, p. 413) la capacitación busca aumentar las capacidades de los empleados, a efecto de incrementar la efectividad de la organización, sirve también para mejorar las habilidades del trabajo actual.

Para (Chiavenato, 2011, p. 322) capacitación es la educación profesional para la adaptación de la persona a un puesto o función, sus objetivos se dirigen a corto plazo, son restringidos e inmediatos y buscan proporcionar los elementos esenciales para el ejercicio de un puesto.

2.2.1.2 Objetivos de la capacitación

Los principales objetivos de la capacitación para (Ibáñez, 2011, p. 212) son:

- a. Cambiar la actitud del trabajador, para crear un clima laboral satisfactorio o para aumentar su motivación y volverlo más receptivo con la empresa.
- b. Otorgar oportunidades para el desarrollo individual del trabajador.
- c. Preparar al trabajador en nuevos conocimientos y habilidades necesarios en la realización de las tareas del puesto.

2.2.1.3 Importancia de la capacitación

La Importancia de la capacitación según (Ibáñez, 2011, p. 211) son las siguientes:

- a. Ayuda al trabajador a adquirir y ampliar su nivel de conocimientos, para bien de su rendimiento y desempeño en sus labores actuales.
- b. El trabajador se siente motivado para incrementar su competitividad y busca desarrollar más habilidades.

- c. Genera cambio de actitud en el trabajador, con lo que se logra su estabilidad emocional.
- d. Sirve para evitar la obsolescencia mental y organizacional, evita el continuo control y permite estar preparado frente a los cambios tecnológicos.

Según (Pinto, 2000, p. 19) la importancia de la capacitación, está en que las organizaciones contarán con personal efectivo para desempeñarse en su trabajo, ya que la preocupación de cualquier empresario es el crecimiento y consolidación de su negocio o, por lo menos, su supervivencia.

2.2.1.4 Contenido de la Capacitación

El contenido de la capacitación empresarial según (Ibáñez, 2011, p. 211) puede producir cuatro tipos de cambios de la conducta, como son a continuación:

- a. Transmisión de la comunicación: aumento del conocimiento de las personas, es informar sobre la organización, sus clientes, sus productos y servicios, políticas y directrices, reglas y reglamento.
- b. Desarrollo de habilidades: mejora de las habilidades y destrezas, es habilitar a las personas para la realización y la operación de las tareas, el manejo de equipo, maquinas y herramientas.
- c. Desarrollo de aptitudes: desarrollo o modificación de conductas, es cambiar actitudes negativas por actitudes favorables, adquirir conciencia de las revelaciones y mejorar la sensibilidad hacia las personas.

- d. Desarrollo de conceptos: elevación del nivel de abstracción, es desarrollar ideas y conceptos para ayudar a las personas a pensar en términos globales y estratégicos.

2.2.1.5 Ventajas de la Capacitación

Las ventajas de la capacitación para (Ibáñez, 2010, pp. 488-489) son:

- Para el trabajador
 - Promueve el autodesarrollo y mejoramiento profesional permanente.
 - Fomenta la eficacia, por lo que la productividad del empleado aumentará.
 - Incrementará el nivel de satisfacción con el puesto.
 - Fomenta las actitudes positivas que propicien una realización personal constante y un mayor compromiso empresarial y social.
 - A mayor calificación del personal corresponde a un mayor nivel de productividad y también un mayor nivel de ingresos del trabajador.
 - Aquel que se capacita no queda rápidamente obsoleto, ni marginado del mercado laboral.
 - Elimina los temores a la competencia a la ignorancia individual.
 - Da mayor seguridad y confianza.
 - Ayuda a la orientación de nuevos empleados.
 - Proporciona una buena atmósfera para el aprendizaje.
 - Alienta la cohesión e integración de los grupos.

- Para la empresa

- Con una capacitación, la empresa mejora sus niveles de rendimiento económico, y eso se aprecia: aumento del índice de productividad.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
- La empresa no es universal, los que van a ejecutar trabajos profesionales y especializados deben contar con el conocimiento necesario antes de ingresar a una organización.
- La capacidad siempre reporta un beneficio, razón por la que el costo que implica la capacitación.
- La capacitación debe responder a las necesidades prioritarias a las nuevas políticas y estrategias. (p.489)
- Para resolver problemas que pueden suscitarse en las diferentes áreas de la empresa, es decir, agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas. (p.489)
- La capacitación del empleado ayuda a la empresa a sus necesidades futuras de personal, así mismo mejora el conocimiento del puesto en todos los niveles. (p.489)
- Promueve la comunicación en toda la organización, así como ayuda a mejorar las relaciones de jefes-subordinados. (p.489)
- Convierte a la empresa en un ambiente de mejor calidad para trabajar y vivir en ella. (p.489)

2.2.2 Bases teóricas de la Variable 2: Mejoramiento continuo

2.2.2.1 Definición de mejoramiento continuo

La presente investigación en la variable 2 denominado mejoramiento continuo se fundamenta teóricamente con los autores (Vargas y Aldana de Vega, 2011, p. 141) quienes definieron como la unión de todas las direcciones de una

entidad el cual generara compromiso a toda la entidad, teniendo como herramientas de gestión dónde estamos y donde queremos llegar como entidad, y de esa forma brindar planes de mejora y ejecutarlos.

Para (Malagón, Galán & Pontón, 2006, p. 83) es importante que el mejoramiento continuo sea un proceso dinámico y constante en todas las áreas de una entidad desde las acciones de lo menor y mayor para así fortalecer la competencia individual y general orientada a la atención de calidad.

Según (Sosa, 2013, p. 26) la mejora continua se aplica a los procesos y a los productos todo depende de la prioridad de la organización, si la empresa está vendiendo bien pero no tiene utilidades aceptables, su prioridad puede ser mejorar los procesos haciéndolos en menos tiempo, con menos recursos, mas económicos, pero si lo que le interesa es incrementar sus ventas, sus esfuerzos de mejora continua deberían ir encaminados al producto, buscando la manera de darles un valor agregado.

Los Programas de Mejora Continua según Ortega y Suarez (2009) tienen como bases indicadores de cuidado, donde sus resultados son reconocidos y utilizados de guía en todo ámbito laboral.

La mejora continua para (Gutiérrez, 2014, p. 64) es el trabajo constante hacia la optimización del desempeño de la entidad orientado a la calidad, productividad y competitividad.

Para (Gonzales & Arciniegas, 2016, p.108) el mejoramiento continuo más que una técnica consiste en la filosofía de aplicar acciones pequeñas permanentemente con el fin de hacer los procesos y actividades de la empresa cada vez más eficientes y efectivos, así como realizar pequeñas mejoras en los productos o en la prestación de servicio, según sea el tipo de empresa, para el logro del objetivo primordial de toda organización como es la satisfacción de las necesidades, deseos y expectativas del cliente.

2.2.2.2 Componentes del mejoramiento continuo

Según (Vargas y Aldana de Vega, 2011, p. 141) el mejoramiento continuo tiene los siguientes componentes:

- Trabajo en equipo: viene a ser que los trabajadores unan esfuerzos, conocimientos, habilidades hacia un mismo objetivo.
- Liderazgo participativo: una entidad tiene que contar con direcciones que generen confianza, empatía, comunicación hacia los trabajadores para que brinden lo mejor de sí porque nada se consigue con autoritarismo.
- Optimización de procesos: los procesos en una entidad no deben ser estáticos deben estar siempre evaluados en forma constante de acuerdo con la demanda y expectativa del usuario.
- Compromiso con la calidad, el servicio y la productividad: viene a ser que cada trabajador se comprometa como profesional a brindar su mejor desempeño basado en eficacia y eficiencia orientado a la calidad.

2.2.2.3 Objetivos del mejoramiento continuo

El objetivo central del mejoramiento continuo según (Vargas y Aldana de Vega, 2011, p. 141) está asociado con la mejora de procesos y entender que busca el usuario.

De igual modo (Vargas y Aldana de Vega, 2011, pp. 141-142) indicaron que todo objetivo de mejora continua en el servicio es una práctica constante y compartir valores y metas.

En relación a (Gutiérrez, 2014, p. 64) señala que la mejora continua se aumenta la probabilidad de atender con calidad al usuario.

2.2.2.4 Trabajo en equipo en el mejoramiento continuo

De acuerdo a (Blas, 2014, p. 109) en un trabajo en equipo se interactúa principalmente para compartir información y tomar decisiones a fin de ayudar a cada miembro a desarrollarse dentro de su área de responsabilidad, cuando se trabaja en equipo no se tiene la necesidad ni la oportunidad de desempeñarse en un trabajo colectivo que requiere de un esfuerzo conjunto.

Según (Sosa, 2013, p. 143) trabajo en equipo vienen a ser un grupo de compañeros que se reúnen en un aula para detectar, analizar y resolver problemas de sus áreas de trabajo y/o abordar proyectos de mejora, y que desarrollan un comportamiento de apoyo y ayuda mutuos, y en general observan las siguientes conductas:

- a. Trabajan para un objetivo común.
- b. Tienen compromiso con los resultados.
- c. Crean un ambiente de confianza.
- d. Actúan con honestidad.
- e. Participan activamente.
- f. Totalmente integrados.

2.2.2.5 Compromiso con la calidad en el mejoramiento continuo

Según (Hellriegel & Slocum, 2009, p. 57) el compromiso es la fortaleza de la participación de un empleado en la organización y la forma en que se identifica con ella.

De acuerdo a (Chiavenato, 2015, p. 31) Compromiso con la calidad en el trabajo se genera por la idoneidad de las tareas, la cultura y el clima organizacional lo cual motiva la satisfacción laboral.

2.2.2.6 Eficiencia en el mejoramiento continuo

En relación a (Robbins & Coulter, 2010, p. 7) indicaron que la eficiencia es hacer bien las cosas o lograr los mejores resultados a partir de la menor cantidad de recursos y eficacia es hacer las cosas correctas o realizar actividades de tal forma que se logren los objetivos de la organización.

Sobre (Bernal & Sierra, 2013, p 17) la eficiencia es la capacidad de las personas y de las organizaciones de obtener los máximos resultados con la mínima cantidad de insumos es decir que la eficiencia se refiere al uso óptimo de recursos.

Según (Gutiérrez, 2014, p. 20) la eficiencia es la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

2.3 Hipótesis

2.3.1 Hipótesis General

La capacitación se relaciona significativamente con el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017.

2.3.2 Hipótesis Específicas

2.3.2.1 Hipótesis específica 1

El desarrollo de habilidades se relaciona significativamente con el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017.

2.3.2.2 Hipótesis específica 2

El desarrollo de aptitudes se relaciona significativamente con el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017.

2.3.2.3 Hipótesis específica 3

El desarrollo de conceptos se relaciona significativamente con el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017.

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1 Tipo de investigación

Según (Carrasco, 2006, p. 43), (Sánchez, 2010, p. 53), (Vara-Horna, 2012, p. 202) y (Sánchez y Pongo, 2014, p. 66) la presente tesis es de tipo básico porque del conocimiento ya expuesto se pretende aportar nuevos conocimientos actualizados a la fecha.

3.2 Diseño de Prueba de Hipótesis

Según Sánchez (2011) la prueba de hipótesis inicia primero con el ingreso de información al SPSS versión 24, se selecciona opción correlaciones, el resultado dará la correlación general y parciales y el valor p, que finalmente será el que determine si es H_0 o H_a .

3.3 Variables

3.3.1 Operacionalización de la Variable 1: Capacitación

3.3.1.1 Definición conceptual de la variable 1: Capacitación

La capacitación es el proceso educativo a corto plazo que hace uso de un conjunto de técnicas debidamente pre estructuradas dentro de un procedimiento planeado, sistemático y organizado.

3.3.1.2 Definición operacional de la variable 1: Capacitación

La definición operacional de la capacitación se define por las dimensiones que son el desarrollo de habilidades, desarrollo de aptitudes y desarrollo de conceptos según Ibáñez (2011).

Tabla 1

Operacionalización de la variable 1

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala
Desarrollo de habilidades	Preparación del personal	1,2	Ordinal
	Manejo de equipos de trabajo	3,4	
Desarrollo de aptitudes	Mejor actitud hacia compañeros	5, 6	
	Mejor empatía hacia compañeros	7, 8	
Desarrollo de conceptos	Desarrollo de ideas	9, 10	
	Desarrollo de nuevas estrategias	11, 12	

3.3.2 Operacionalización de la variable 2: Mejoramiento continuo

3.3.2.1 Definición conceptual de la variable 2: Mejoramiento continuo

El mejoramiento continuo viene a ser la unión de todas las direcciones de una entidad, el cual va generar el compromiso de toda la entidad, teniendo como herramienta de gestión dónde estamos y dónde queremos llegar como entidad, y de esa forma brindar planes de mejora y llevarlos a cabo.

3.3.2.2 Definición operativa de la variable 2: Mejoramiento continuo

Se define operativamente según las dimensiones, trabajo en equipo, optimización de procesos y compromiso con la calidad según (Vargas y Aldana de Vega, 2011, p. 141)

Tabla 2

Operacionalización de la variable 2

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala
Variable 2: Mejoramiento continuo	Trabajo en equipo	Metas.	1,2	Ordinal
		Objetivos.	3,4	
	Optimización de procesos	Infraestructura.	5, 6	
		Expectativas del usuario	7, 8	
		Compromiso con la calidad	Eficiencia. Eficacia.	

3.4 Población y Muestra

3.4.1 Población

Para (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 175) y (Sánchez y Pongo, 2014, p. 91) mencionaron que la población es el grupo de personas el cual está relacionado las variables de investigación.

La población de la presente investigación estará conformada por la totalidad de la Gerencia de Fiscalización y Supervisión, que colaboran en el OSIPTEL, siendo un total de 81 colaboradores, datos obtenidos de la Oficina de Recursos Humanos del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

3.4.2 Muestra

Sobre (Hernández et al. 2014, p. 174) dentro de la población de estudio se selecciona la muestra de estudio.

La muestra de estudio se determinó en 67 colaboradores de la Gerencia de Fiscalización y Supervisión, que colaboran en el OSIPTEL, la muestra se obtuvo de los autores Atkins y Colton referenciado por Sánchez (2010).

$$n = \frac{N (Z^2) (P) (Q)}{(N-1) e^2 + (Z^2) (P) (Q)}$$

Reemplazando datos se tiene:

$$n = \frac{N (Z^2) (P) (Q)}{(N-1) e^2 + (Z^2) (P) (Q)}$$

$$n = \frac{81(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{80(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{77.79}{1.16} = 67.06$$

Dónde:

$$n = 67 \text{ colaboradores}$$

3.5 Técnicas de investigación

Según (Valderrama, 2014, p. 194) se utilizara como técnicas la encuesta y la ficha de observación.

3.6 Instrumentos de recolección de datos

Para (Ortiz y García, 2000, p. 133) se utilizara la encuesta como instrumento de medición.

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento según (Valderrama, 2014, p. 215) se aplica a la base de datos de la encuesta para probar la fiabilidad de seguir aplicando el instrumento y que brinde resultados fehacientes.

A continuación los resultados de la confiabilidad aplicando el Alfa de Cronbach:

Tabla 3

Confiabilidad del instrumento de la variable 1

Alfa de Cronbach	N de elementos
,773	12

Tabla 4

Confiabilidad del instrumento de la variable 2

Alfa de Cronbach	N de elementos
,886	12

3.7 Procesamiento y análisis de datos

En el procesamiento de datos se utilizó el SPSS versión 24, para hallar la confiabilidad, la correlación de Rho de Spearman, de acuerdo a (Martínez, 2012, p. 328) trabajo con un 5% de significancia.

Se aplicó la Prueba de Kolgomorov-Smirnov según (De la Garza, Morales y Gonzales, 2013, pp. 135-141) por tener una muestra mayor a 50 personas.

CAPITULO IV

PRESENTACION DE RESULTADOS

4.1 Contrastación de Hipótesis

4.1.1 Hipótesis General

Ho: $r_{XY} = 0$

Hipótesis nula

La capacitación no se relaciona significativamente con el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017.

Ha: $r_{XY} \neq 0$

Hipótesis alternativa

La capacitación se relaciona significativamente con el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017.

Tabla 5
Correlación no paramétrica de la Hipótesis General

			Capacitación (agrupado)	Mejoramiento continuo (agrupado)
Rho de Spearman	Capacitación (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,900
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67
	Mejoramiento continuo (agrupado)	Coeficiente de correlación	,900	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

Se tiene un valor p de 0.00 entonces: La capacitación se relaciona significativamente con el mejoramiento continuo en la Gerencia de

Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017.

4.1.2 Hipótesis específica 1

Ho: $r_{XY} = 0$

Hipótesis nula

El desarrollo de habilidades no se relaciona significativamente con el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017.

Ha: $r_{XY} \neq 0$

Hipótesis alternativa

El desarrollo de habilidades se relaciona significativamente con el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017.

Tabla 6
Correlación no paramétrica de la Hipótesis Específica 1

			Desarrollo habilidades (agrupado)	Mejoramiento continuo (agrupado)
Rho de Spearman	Desarrollo habilidades (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,830
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67
	Mejoramiento continuo (agrupado)	Coeficiente de correlación	,830	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

Se tiene un valor p de 0.00 entonces: El desarrollo de habilidades se relaciona significativamente con el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017.

4.1.3 Hipótesis específica 2

Ho: $r_{XY} = 0$

Hipótesis nula

El desarrollo de aptitudes no se relaciona significativamente con el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017.

Ha: $r_{XY} \neq 0$

Hipótesis alternativa

El desarrollo de aptitudes se relaciona significativamente con el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017.

Tabla 7
Correlación no paramétrica de la Hipótesis Específica 2

			Desarrollo aptitudes (agrupado)	Mejoramiento continuo (agrupado)
Rho de Spearman	Desarrollo aptitudes (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,755
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67
	Mejoramiento continuo (agrupado)	Coeficiente de correlación	,755	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

Se tiene un valor p de 0.00 entonces: El desarrollo de aptitudes se relaciona significativamente con el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017.

4.1.4 Hipótesis específica 3

Ho: $r_{XY} = 0$

Hipótesis nula

El desarrollo de conceptos no se relaciona significativamente con el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017.

Ha: $r_{XY} \neq 0$

Hipótesis alternativa

El desarrollo de conceptos se relaciona significativamente con el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017.

Tabla 8
Correlación no paramétrica de la Hipótesis Específica 3

			Desarrollo conceptos (agrupado)	Mejoramiento continuo (agrupado)
Rho de Spearman	Desarrollo conceptos (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,787
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67
	Mejoramiento continuo (agrupado)	Coeficiente de correlación	,787**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

Se tiene un valor p de 0.00 entonces: El desarrollo de conceptos se relaciona significativamente con el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017.

4.2 Análisis Descriptivo

Tabla 9

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	67	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	67	100,0

Se puede apreciar que las 67 encuestas aplicadas fueron consideradas el 100%.

Tabla 3

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

		Capacitación (agrupado)	Mejoramiento continuo (agrupado)	Desarrollo habilidades (agrupado)	Desarrollo aptitudes (agrupado)	Desarrollo conceptos (agrupado)
N		67	67	67	67	67
Parámetros normales ^{a,b}	Media	3,69	3,04	3,46	3,25	3,22
	Desviación estándar	1,317	1,451	1,385	1,223	1,555
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,244	,148	,233	,164	,217
	Positivo	,159	,137	,134	,149	,133
	Negativo	-,244	-,148	-,233	-,164	-,217
Estadístico de prueba		,244	,148	,233	,164	,217
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,001 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

Se puede observar en la tabla 11 que el valor p es 0.00 entonces se utilizará la estadística no paramétrica es decir correlación de Spearman.

4.3 Tabla de frecuencias

Tabla 4

Frecuencia de la Variable 1 Capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	4	6,0	6,0	6,0
	De acuerdo	11	16,4	16,4	22,4
	Indeciso	14	20,9	20,9	43,3
	En desacuerdo	11	16,4	16,4	59,7
	Totalmente en desacuerdo	27	40,3	40,3	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

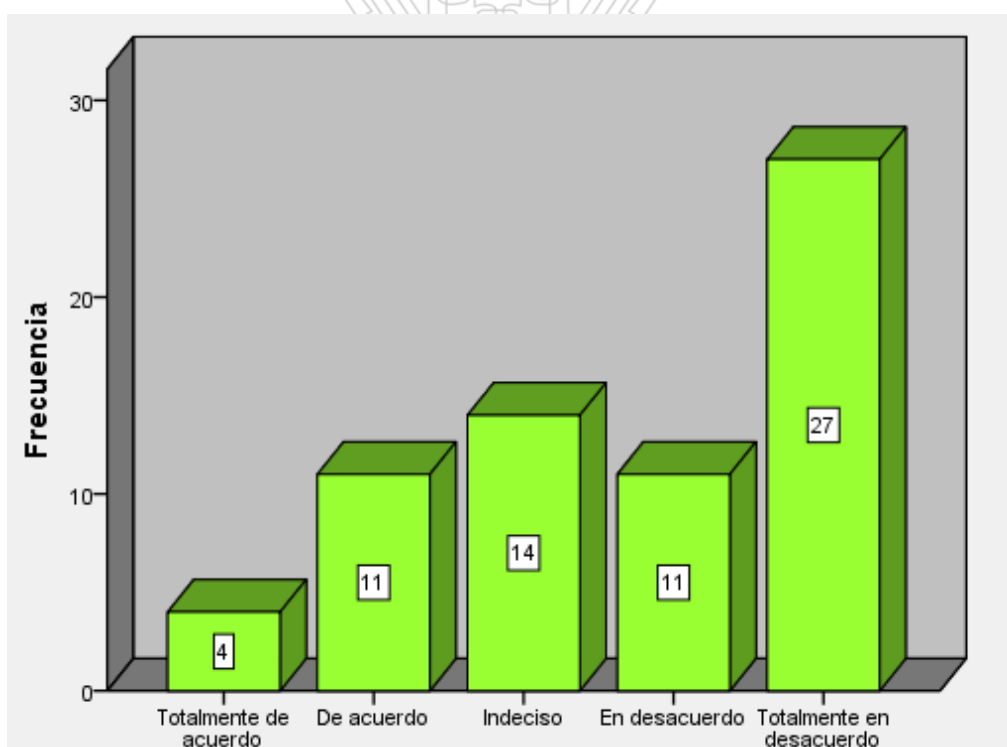


Figura 1 Frecuencia de la Variable 1 Capacitación

Se aprecia un 40.3% (27) totalmente en desacuerdo que la capacitación que se practica no tiene los temas que requiere el área para mejorar sus funciones.

Tabla 5

Frecuencia de la dimensión Desarrollo de habilidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	9	13,4	13,4	13,4
	De acuerdo	9	13,4	13,4	26,9
	Indeciso	10	14,9	14,9	41,8
	En desacuerdo	20	29,9	29,9	71,6
	Totalmente en desacuerdo	19	28,4	28,4	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

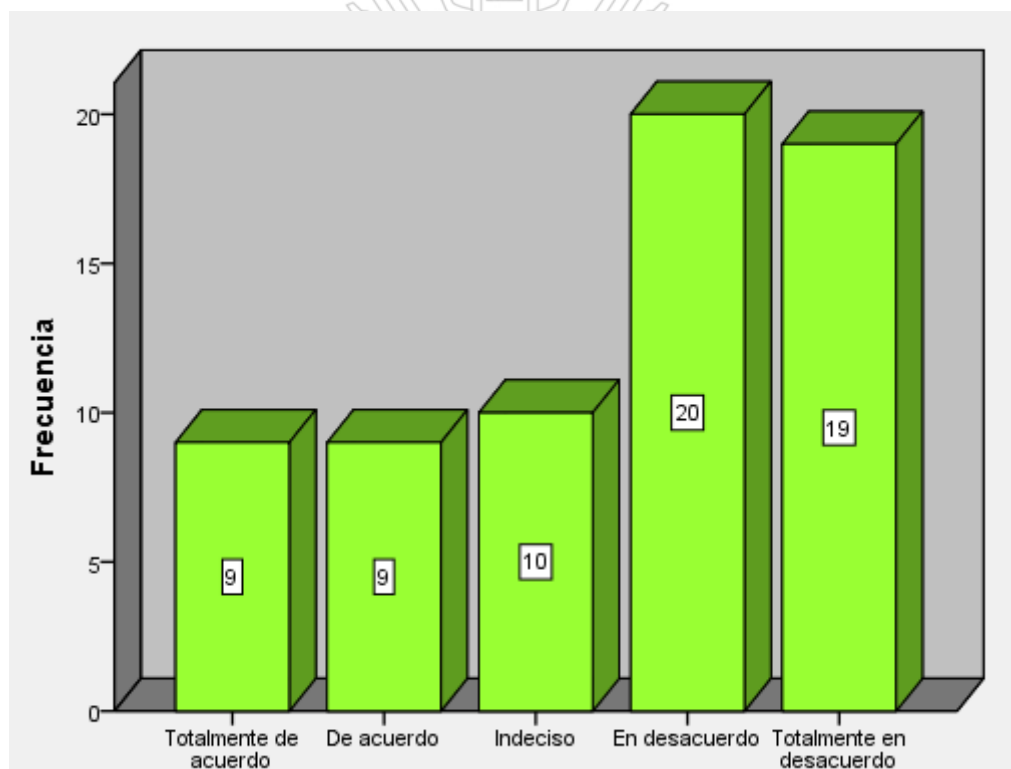


Figura 2 Frecuencia de la dimensión Desarrollo de habilidades

Se observó un 28.4% (19) totalmente en desacuerdo que las personas no consideran que mejoró sus habilidades en el área.

Tabla 6

Frecuencia de la dimensión Desarrollo de aptitudes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	7	10,4	10,4	10,4
	De acuerdo	10	14,9	14,9	25,4
	Indeciso	21	31,3	31,3	56,7
	En desacuerdo	17	25,4	25,4	82,1
	Totalmente en desacuerdo	12	17,9	17,9	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

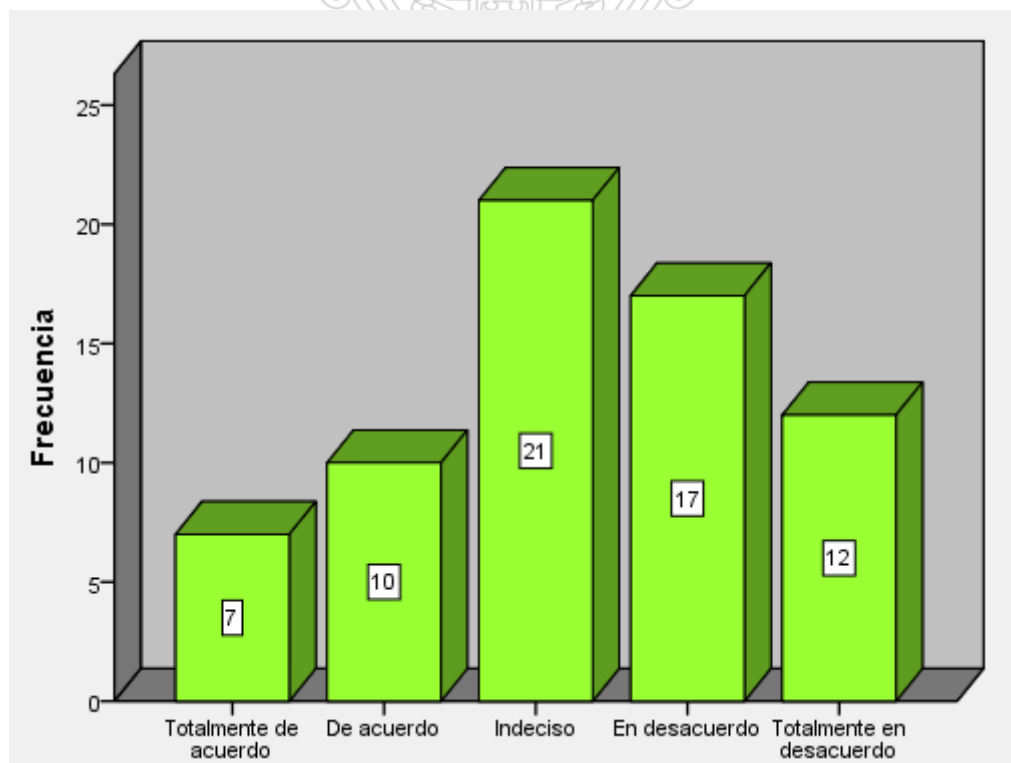


Figura 3 Frecuencia de la dimensión Desarrollo de aptitudes

Se observó un 17.9% (12) totalmente en desacuerdo que las personas no consideran que mejoró sus actitudes en el área.

Tabla 7

Frecuencia de la dimensión desarrollo de conceptos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	14	20,9	20,9	20,9
	De acuerdo	9	13,4	13,4	34,3
	Indeciso	15	22,4	22,4	56,7
	En desacuerdo	6	9,0	9,0	65,7
	Totalmente en desacuerdo	23	34,3	34,3	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

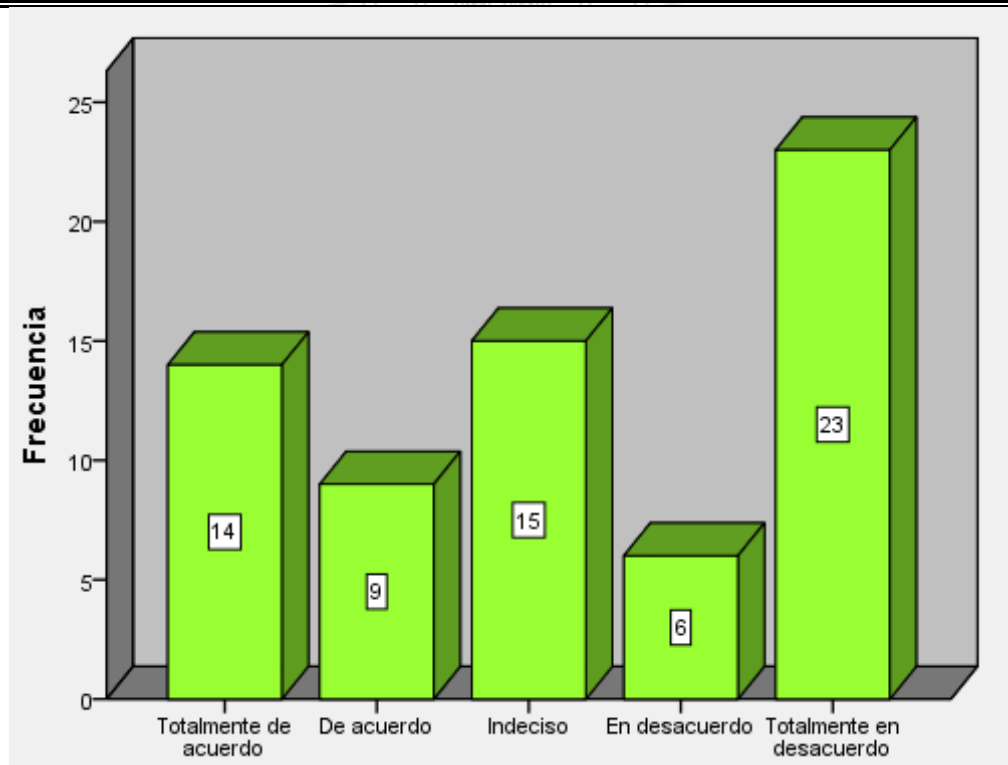


Figura 4 Frecuencia de la dimensión desarrollo de conceptos

Se observó un 34.3% (23) totalmente en desacuerdo que las personas no consideran que mejoró sus conceptos en el área.

Tabla 8

Frecuencia de la variable 2 Mejoramiento continuo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	14	20,9	20,9	20,9
	De acuerdo	11	16,4	16,4	37,3
	Indeciso	15	22,4	22,4	59,7
	En desacuerdo	12	17,9	17,9	77,6
	Totalmente en desacuerdo	15	22,4	22,4	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

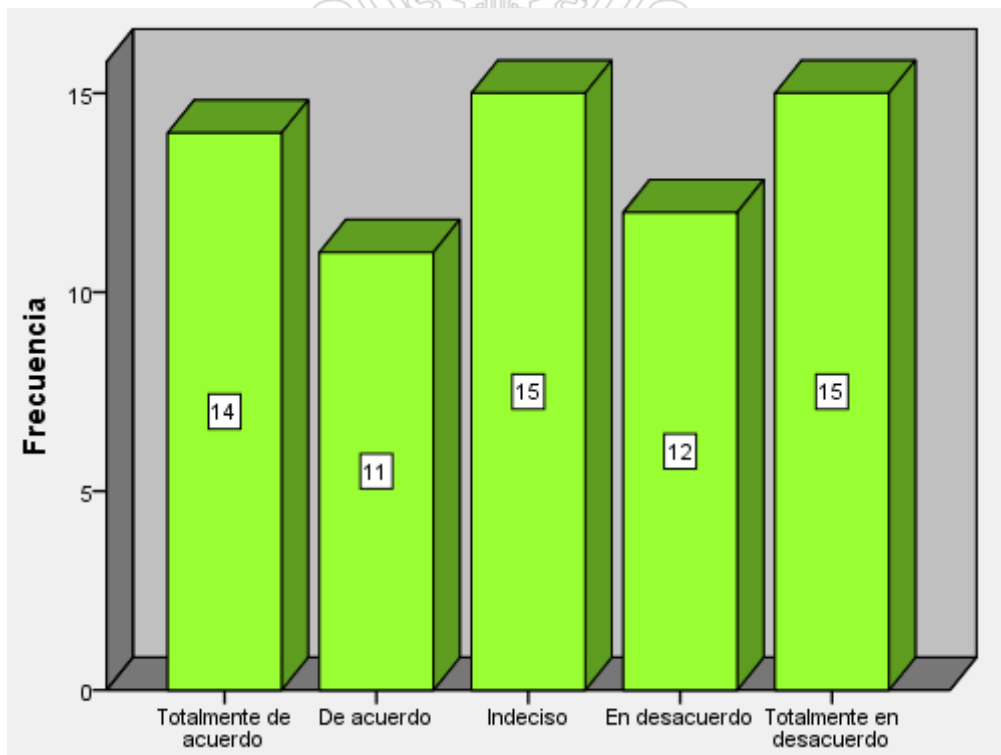


Figura 5 Frecuencia de la variable 2 Mejoramiento continuo

Se observó un 22,4% (15) totalmente en desacuerdo que las personas no tienen conocimiento de las fortalezas del mejoramiento continuo.

CAPITULO V

DISCUSION DE RESULTADOS

- **Primera discusión**

Se comparó los resultados con la tesis internacional de Medina (2014) quien concluyó que en el aspecto metodológico planteado y ejecutado en el desarrollo de esta tesis, facilitó la identificación y detección estratégica de necesidades de capacitación, en cada unidad administrativa y cada persona que conforma el Ministerio de Defensa Nacional, el definir la pertinencia en los diferentes niveles de necesidades de capacitación y niveles de evaluación de programas de capacitación, facilitó la comprensión y colaboración de los diferentes miembros de la institución, quienes apoyaron la aprobación del Plan de Capacitación y la ejecución de los programas de capacitación, porque conocían la importancia que tenían los mismos en el desarrollo y la gestión institucional a través de su personal. También se coincide con la tesis nacional de Pineda (2017) quien tuvo como conclusión la existencia de una correlación alta de 0.918 entre las variables de capacitación y desempeño laboral recomendando la implementación de la evaluación del desempeño basado en la teoría de Chiavenato (2011) estimulando las cualidades, actitudes y aptitudes del personal.

- **Segunda discusión**

Se comparó los resultados con la investigación internacional de Pesantez (2014) quien concluyó que se ha identificado a través de la comparación y análisis de los resultados que los funcionarios de la Institución, consideran que el desempeño laboral del personal depende del nivel de conocimientos y competencias que posee de acuerdo al puesto que desempeña, y esto debería ser analizado previo a su contratación, por otro lado, se comprueba que a través de la entrevista directa, un alto porcentaje de funcionarios que

profesionales lo que impide un desempeño laboral eficiente y alcance de objetivos esperados, además el bajo desempeño laboral de los funcionarios se debe a tres causales específicas, la utilización de un proceso de reclutamiento y selección de personal tradicional, la poca capacitación inmediata a la contratación del personal nuevo y en especial el deficiente clima laboral existente en la Institución.

- **Tercera discusión**

Se comparó los resultados con la investigación nacional Alva (2014) quien concluyó que las tecnologías de información y comunicación influyen como instrumentos eficaces en la capacitación del personal, para el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE), con un Nivel de Alta Influencia, esto se explica, pues los trabajadores de la ONPE, hacen uso de las TIC como medio de especialización y como desarrollo profesional, para lo cual se informan y acceden a diversas fuentes para mejorar sus prácticas y facilitar el intercambio de experiencias que contribuyen a conseguir mejores procesos en dicha Oficina.

- **Cuarta discusión**

Se comparó los resultados con la investigación internacional de Pacheco (2013) quien concluyó que la falta de capacitación del personal de acuerdo a los cargos que desempeñan no permite medir el grado de eficiencia, eficacia y economía de las personas en el desempeño de sus puestos de trabajo y por ende mejorar la atención al público en general, también se determinó que en la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A., no se ha realizado evaluaciones de desempeño al personal para conocer su rendimiento en cuanto a las funciones que realizan, la empresa Eléctrica no cuenta con un reglamento interno y manual de funciones actualizado, que les permita medir y mejorar el grado de cumplimiento de las funciones y actividades del personal y a calificar la conducta, comportamiento, y rendimiento del trabajador en su puesto de trabajo en un período determinado.

CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos al realizar la presente tesis se ha concluido lo siguiente:

Primera. La capacitación se relaciona significativamente con el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017.

Segunda. El desarrollo de habilidades se relaciona significativamente con el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017.

Tercera. El desarrollo de aptitudes se relaciona significativamente con el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017.

Cuarta. El desarrollo de conceptos se relaciona significativamente con el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017.



RECOMENDACIONES

- Primero.** Se recomienda que la entidad realice un diagnóstico en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, para conocer las necesidades y/o sugerencias que manifiesten los colaboradores sobre las capacitaciones que realiza la entidad. Asimismo señalen los motivos que no les permite participar. También se debe desarrollar un programa de capacitación estructurado, a fin que sea evaluado para optimizar el mejoramiento continuo del colaborador.
- Segundo.** Se recomienda fortalecer el desarrollo de las habilidades del colaborador mediante la capacitación para que esté al tanto de las innovaciones tecnológicas, manejo de términos y conceptos actualizados.
- Tercero.** Se recomienda fortalecer el desarrollo de las aptitudes del colaborador mediante la capacitación para brindar oportunidades de desarrollo individual que los ayude a simplificar y modernizar sus funciones que les permita realizar sus funciones y cumplir con objetivos de la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL.
- Cuarto.** Se recomienda fortalecer el desarrollo de conceptos de los colaboradores mediante la capacitación para mejorar el clima laboral y aumentar su motivación, brindándoles procedimientos y técnicas, así como poder decidir y actuar para realizar los cambios que se requieran en su Gerencia, así volverlos más comprometidos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 Alva Arce Rosel César (2014). *Las tecnologías de información y comunicación como instrumentos eficaces en la capacitación del personal: el caso de la oficina nacional de procesos electorales (ONPE)*. Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Administración con Mención en Dirección de Recursos Humanos. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- 2 Begazo De Bedoya Luis Hernando (2016). *La capacitación y su influencia en el desempeño laboral del personal de la procuraduría pública del RENIEC*. Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo.
- 3 Bernal Torres Cesar & Sierra Arango Hernán Darío (2013). *Proceso administrativo*. Segunda edición. Pearson educación de Colombia.
- 4 Blas Jiménez Pedro (2014). *El liderazgo y el éxito empresarial*. Primera edición. Editorial San Marcos.
- 5 Carrasco, A. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Lima. Editorial San Marcos.
- 6 De Cerrud Argelisa (2011). *Desarrollo de programa de capacitación en Gerencia pública para funcionarios de mandos Medios e intermedios del ministerio de obras Públicas, región metropolitana áreas de Panamá, este y oeste*. Tesis para optar por el Título de Maestría en Gerencia Pública. Universidad de Panamá.
- 7 De la Garza, J., Morales, B. y Gonzales, B. (2013). *Análisis estadístico multivariante*. Editorial Mc Graw Hill.
- 8 Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. (5ª.Ed.). Colombia: McGraw-Hill Interamericana, S.A.
- 9 Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: MC Graw Hill.
- 10 Chiavenato, Idalberto (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Novena edición. Editorial Mc Graw Hill.

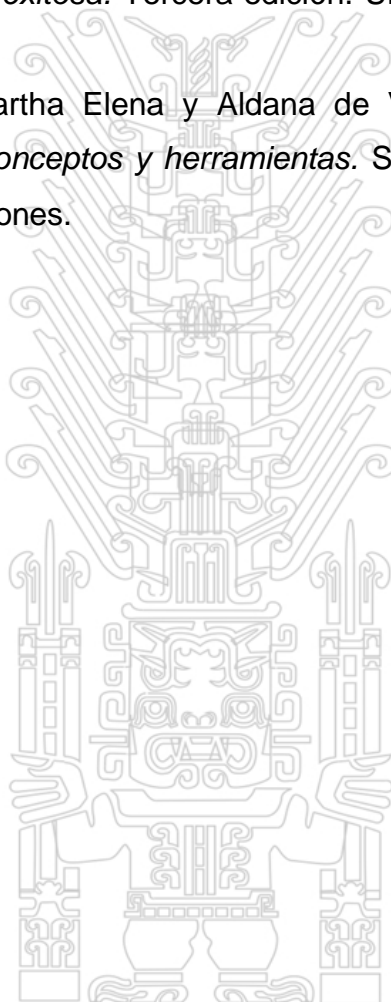
- 11 Chiavenato Idalberto (2015). *Comportamiento organizacional*. Tercera edición. Mc Graw Hill.
- 12 Gonzales Ortiz Oscar & Arciniegas Ortiz Jaime Alfonso (2016). *Sistemas de gestión de calidad*. Primera edición. Ecoe ediciones.
- 13 Gutiérrez Pulido Humberto (2014). *Calidad y productividad*. Cuarta edición. McGraw-Hill.
- 14 Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw-Hill.
- 15 Hellriegel Don & Slocum John (2009). *Comportamiento organizacional*. 12 a. edición. Cengage learning.
- 16 Ibáñez Machicao Mario (2011). *Gestión del talento humano*. Lima.
- 17 Martínez, C. (2012). *Estadística y muestreo*. Décima tercera edición. Ediciones Ecoe.
- 18 Malagón-Londoño Gustavo, Galán Morera Ricardo & Pontón Laverde Gabriel (2006). *Garantía de Calidad*. Segunda edición. Editorial medica Panamericana.
- 19 Medina Proaño Faira (2014). *Diseño del plan de capacitación en base al modelo de retorno de inversión – ROI – para la planta central del ministerio de defensa nacional, correspondiente al periodo fiscal 2013*. Tesis para la obtención del título de Magíster en Dirección Estratégica de Recursos Humanos. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- 20 Meléndez Narvárez Raúl Ramiro (2015). *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del Ministerio de finanzas, en el periodo 2013-2014*. Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar por el Grado de Magister en Gestión del Talento Humano. Universidad Tecnológica Equinoccial.
- 21 Mondy, R. y Noe, R. (2005). *Administración de recursos humanos*. (9ª. Ed.). México: Pearson educación.
- 22 Robbins Stephen & Coulter Mary (2010). *Administración*. Décima edición. Pearson educación.

- 23 Rodríguez, V. J. (1999). *El pensamiento de la administración*. México: Ecasa.
- 24 Ortiz, F. y García, M. (2000). *Metodología de la investigación el proceso y sus técnicas*. Editorial Limusa S.A.
- 25 Pacheco Aguirre Johnny Carmita (2013). *Evaluación del Desempeño al Talento Humano de la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A.* Tesis de Grado. Universidad Nacional de Loja.
- 26 Pineda Larzo Luis Enrique (2011). *La capacitación del personal profesional permanente de la comisión de presupuesto y cuenta general del congreso de la república, y su influencia en la optimización del presupuesto público en la fase de aprobación*. Tesis para optar el grado de maestro en gestión de alta dirección en la Universidad Nacional Federico Villarreal.
- 27 Pineda Larzo Luis Enrique (2017). *La capacitación del personal profesional permanente de la comisión de presupuesto y cuenta general de la república, del congreso de la república, y su influencia en el desempeño laboral, año 2014*. Tesis para optar el grado de doctor en administración en la Universidad Nacional Federico Villarreal.
- 28 Pinto, R. (2000). *Planeación estratégica de capacitación empresarial*. (1º. Ed.). México: Mc Graw-Hill Interamericana, S.A. de C.V.
- 29 Pesantez Herrera Helen Iveth (2014). *El proceso de reclutamiento y selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del GADMP gobierno autónomo descentralizado del municipio de Pujilí*. Tesis para la obtención del Título de Psicóloga Industrial. Universidad Técnica de Ambato.
- 30 Sánchez, S. (2010). *Metodología: El Curso*. CEDEPRIM. Lima, Perú.
- 31 Sánchez, S. y Pongo, O. (2014). *Tendencias Contemporáneas: Metodología y Estadística*. Lima. UNFV.
- 32 Siliceo, A. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal* (Cuarta ed.). México D.F: Editorial Limusa, S.A. de C.V
- 33 Sosa Pulido Demetrio (2013). *Conceptos y herramientas para la mejora continua*. Segunda edición. Limusa.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

UNFV

- 34 Stoner James A. F., Freeman R. Edward & Gilbert Jr. Daniel R. (2009) *Administración*. Octava edición. Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- 35 Valderrama M., Santiago (2014). *Pasos para elaborar Proyectos de Investigación Científica (Cuantitativa, cualitativa y mixta)*. Lima. Editorial San Marcos.
- 36 Vara-Horna, Arístides (2012). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa*. Tercera edición. Universidad de San Martín de Porres.
- 37 Vargas Quiñones Martha Elena y Aldana de Vega Luzangela (2011). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. Segunda Edición. Bogotá, Colombia. Ecoe Ediciones.

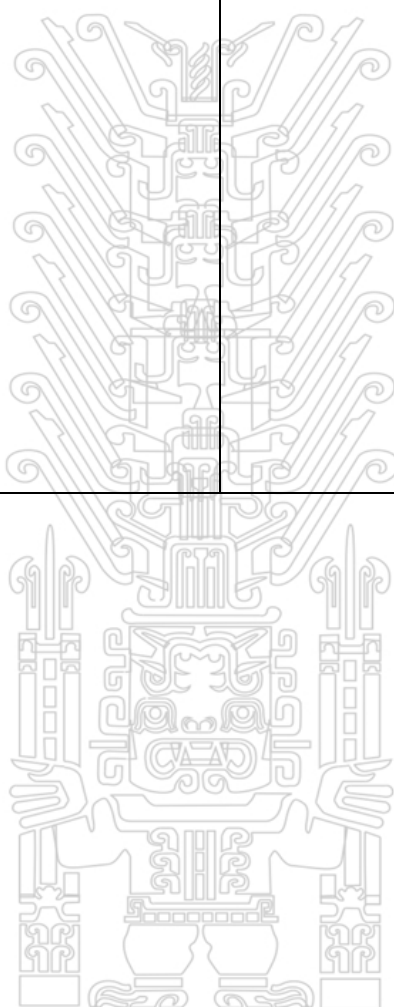




ANEXOS

Anexo 1: Ficha técnica de los instrumentos a utilizar

META	MUESTAR A ENCUESTAR	ITEMS	RESULTADOS DE ENCUESTA



Anexo 2: Definición de términos

- 1 **Capacitación:** Se utiliza como instrumento de gestión en entidades públicas y privadas con el objeto de mejorar las funciones.
- 2 **Comunicación Social:** Es un campo de estudios interdisciplinarios que investiga la información y la expresión, los medios de difusión masivos y las industrias culturales. Sus conceptos teóricos provienen primordialmente de la sociología.
- 3 **Competencia:** Hace referencia a las características diferenciales de una persona devenidas en comportamientos laborales, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo. Un trabajador competente es aquel que obtiene logros o resultados superiores al promedio.
- 4 **Desempeño:** El significado de desempeño ha sido tomado del inglés performance o de perform. Aunque admite también la traducción como rendimiento, será importante conocer que su alcance original tiene que ver directamente con el logro de objetivos (o tareas asignadas).
- 5 **Eficacia:** Es la capacidad de lograr los objetivos.
- 6 **Eficiencia:** Es el uso óptimo de los recursos en el tiempo esperado.
- 7 **Evaluación del Desempeño:** Evaluación del desempeño del trabajador, proceso integrador, procedimiento documentado, competencias laborales, estimulación material y moral.
- 8 **Motivación:** Está constituida por todos los factores que son capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo.

Anexo 3: Matriz de consistencia: Capacitación y el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES																																								
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre la capacitación y el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre el desarrollo de habilidades y el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el desarrollo de aptitudes y el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el desarrollo de conceptos y el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre la capacitación y el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Establecer la relación entre el desarrollo de habilidades y el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017.</p> <p>Determinar la relación entre el desarrollo de aptitudes y el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017.</p> <p>Establecer la relación entre el desarrollo de conceptos y el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La capacitación se relaciona significativamente con el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017.</p> <p>Hipótesis específicos</p> <p>El desarrollo de habilidades se relaciona significativamente con el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017.</p> <p>El desarrollo de aptitudes se relaciona significativamente con el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017.</p> <p>El desarrollo de conceptos se relaciona significativamente con el mejoramiento continuo en la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL, año 2017.</p>	<p>Variable 1: Capacitación</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala de valores</th> <th>Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D1.Desarrollo de habilidades</td> <td>- Preparación del personal. - Manejo de equipos de trabajo</td> <td>1,2 3, 4</td> <td>Ordinal</td> <td rowspan="3">(1)Totalmente de acuerdo. (2)De acuerdo (3) Indeciso (4)En desacuerdo (5)Totalmente en desacuerdo</td> </tr> <tr> <td>D2.Desarrollo de aptitudes</td> <td>- Mejor actitud hacia compañeros. - Mejor empatía hacia compañeros</td> <td>5, 6 7, 8</td> <td>Ordinal</td> </tr> <tr> <td>D3.Desarrollo de conceptos</td> <td>- Desarrollo de ideas - Desarrollo de nuevas estrategias</td> <td>9, 10 11, 12</td> <td>Ordinal</td> </tr> </tbody> </table> <p>Variable 2. Mejoramiento continuo</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala de valores</th> <th>Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D1.Trabajo en equipo</td> <td>- Metas. - Objetivos.</td> <td>1,2 3,4</td> <td>Ordinal</td> <td rowspan="3">(1)Totalmente de acuerdo. (2)De acuerdo (3) Indeciso (4)En desacuerdo (5)Totalmente en desacuerdo</td> </tr> <tr> <td>D2.Optimización de procesos</td> <td>- Infraestructura. - Expectativas de los pacientes</td> <td>5, 6 7, 8</td> <td>Ordinal</td> </tr> <tr> <td>D3.Compromiso con la calidad</td> <td>- Eficiencia. - Eficacia.</td> <td>9, 10 11, 12</td> <td>Ordinal</td> </tr> </tbody> </table>					Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos	D1.Desarrollo de habilidades	- Preparación del personal. - Manejo de equipos de trabajo	1,2 3, 4	Ordinal	(1)Totalmente de acuerdo. (2)De acuerdo (3) Indeciso (4)En desacuerdo (5)Totalmente en desacuerdo	D2.Desarrollo de aptitudes	- Mejor actitud hacia compañeros. - Mejor empatía hacia compañeros	5, 6 7, 8	Ordinal	D3.Desarrollo de conceptos	- Desarrollo de ideas - Desarrollo de nuevas estrategias	9, 10 11, 12	Ordinal	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos	D1.Trabajo en equipo	- Metas. - Objetivos.	1,2 3,4	Ordinal	(1)Totalmente de acuerdo. (2)De acuerdo (3) Indeciso (4)En desacuerdo (5)Totalmente en desacuerdo	D2.Optimización de procesos	- Infraestructura. - Expectativas de los pacientes	5, 6 7, 8	Ordinal	D3.Compromiso con la calidad	- Eficiencia. - Eficacia.	9, 10 11, 12	Ordinal
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos																																							
D1.Desarrollo de habilidades	- Preparación del personal. - Manejo de equipos de trabajo	1,2 3, 4	Ordinal	(1)Totalmente de acuerdo. (2)De acuerdo (3) Indeciso (4)En desacuerdo (5)Totalmente en desacuerdo																																							
D2.Desarrollo de aptitudes	- Mejor actitud hacia compañeros. - Mejor empatía hacia compañeros	5, 6 7, 8	Ordinal																																								
D3.Desarrollo de conceptos	- Desarrollo de ideas - Desarrollo de nuevas estrategias	9, 10 11, 12	Ordinal																																								
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos																																							
D1.Trabajo en equipo	- Metas. - Objetivos.	1,2 3,4	Ordinal	(1)Totalmente de acuerdo. (2)De acuerdo (3) Indeciso (4)En desacuerdo (5)Totalmente en desacuerdo																																							
D2.Optimización de procesos	- Infraestructura. - Expectativas de los pacientes	5, 6 7, 8	Ordinal																																								
D3.Compromiso con la calidad	- Eficiencia. - Eficacia.	9, 10 11, 12	Ordinal																																								
<p>METODOLOGÍA</p> <p>Tipo de investigación: Básico Diseño: No experimental – transversal Alcance: Población: 81 Muestra: 67</p>																																											

Anexo 4: Instrumento de la variable 1

	VARIABLE 1: CAPACITACIÓN	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que la Gerencia de Fiscalización y Supervisión del OSIPTEL se preocupan que el colaborador se prepare profesionalmente?					
2	¿Cree usted que ha aumentado sus habilidades debido a la capacitación que ha recibido por su gerencia?					
3	¿Considera usted que los equipos de trabajo que organiza su gerencia, el colaborador participa de la mejor manera?					
4	Le gusta conformar los equipos de trabajo que son organizados por su gerencia.					
5	Su actitud hacia los colaboradores de su gerencia ¿Es buena?					
6	¿Considera usted que los colaboradores de su gerencia fomentan actitudes positivas?					
7	¿Cree usted que los colaboradores de su gerencia no se involucran en los problemas de trabajo de sus compañeros?					
8	¿Considera usted que no tiene empatía con los compañeros de su gerencia?					
9	Los cursos de capacitación que realiza la Institución lo (a) motivan a desarrollar sus ideas.					
10	¿Considera usted que los cursos de capacitación que se le brinda a su gerencia no son atractivos para el colaborador?					
11	¿Considera usted que los cursos de capacitación impulsan a desarrollar nuevas estrategias al colaborador de su gerencia?					
12	¿Considera usted que los cursos de capacitación no aportan al colaborador incrementar el nivel de satisfacción con el puesto de trabajo que realiza?					

Anexo 5: Instrumento de la variable 2

	VARIABLE 2: MEJORAMIENTO CONTINUO	1	2	3	4	5
01	¿Considera usted que los colaboradores se esfuerzan de manera conjunta por cumplir con los objetivos de la entidad?					
02	¿Cree usted que el trabajo en equipo que realizan colaboradores de su gerencia está cumpliendo con los objetivos?					
03	¿Cree usted que para organizar un trabajo en equipo se realizó una previa coordinación con los colaboradores, a fin que perseguir un solo objetivo?					
04	¿Considera usted que se vienen cumpliendo las metas de su gerencia?					
05	¿Considera usted que tiene ventajas al conocer los procesos de su gerencia?					
06	¿Cree usted que se vienen optimizando los procesos de su gerencia?					
07	¿Considera usted que el colaborador brinda atención inmediata a las necesidades que requiere su gerencia?					
08	¿Considera usted que a veces no cuenta con tiempo suficiente para realizar su trabajo y cumplir con las expectativas de su jefe?					
09	¿Cree usted que su gerencia tiene un cronograma de capacitación?					
10	Usted como colaborador de la gerencia está al día en los temas de Fiscalización y Supervisión que realiza la institución.					
11	¿Es importante el trabajo que realiza el colaborador para cumplir los objetivos de la entidad?					
12	¿Considera usted que el colaborador en su gerencia puede realizar eficientemente sus tareas?					