



**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE  
MENDOZA DE AMAZONAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN LABORAL EN EL  
CONOCIMIENTO CORPORATIVO DEL HOSPITAL  
REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA DE LA PROVINCIA  
DE CHACHAPOYAS, REGIÓN AMAZONAS – 2019”**

**Autor : Bach. Renzo Guillermo Ruiz Barrantes**

**Asesor : Mg. Manuel Antonio Morante Dávila**

**Reg. (.....)**

**CHACHAPOYAS-PERÚ**

**2020**



**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE  
MENDOZA DE AMAZONAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN LABORAL EN EL  
CONOCIMIENTO CORPORATIVO DEL HOSPITAL  
REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA DE LA PROVINCIA  
DE CHACHAPOYAS, REGIÓN AMAZONAS – 2019”**

**Autor : Bach. Renzo Guillermo Ruiz Barrantes**

**Asesor : Mg. Manuel Antonio Morante Dávila**

**Reg. (.....)**

**CHACHAPOYAS-PERÚ**

**2020**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación se lo dedico principalmente a DIOS, por haberme dado la vida, por ser mi inspirador y darme fuerzas para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mi madre, mi compañera de la vida en cada una de mis batallas, la mujer más hermosa y valiente, Catalina Barrantes Hurtado, quien con su amor, cariño, asesoramiento y apoyo incondicional durante toda la trayectoria de mi vida, compartiendo tristezas, fracasos, buenos momentos y alegrías, ayudándome a salir adelante sin bajar la guardia en situaciones difíciles, siendo mi madre el mayor motivo de mi felicidad e inspiración. Gracias por inculcar en mí el ejemplo de dedicación, esfuerzo y superación.

A mi hermanito del alma y de mi corazón, Héctor Nilson Ruiz Barrantes, a mi abuelita Angelica Hurtado Díaz y a mis sobrinitas Angelica y Yosari, por estar siempre acompañándome y cuidándome cuando mamá trabajaba desde que yo era muy niño, por su apoyo moral a lo largo de esta etapa de mi vida de superación que he emprendido, depositando su entera confianza en cada reto que debía y debo alcanzar, mi hermano es una de las personas más importantes de mi vida y mi ejemplo a seguir.

A mi tío Armando Barrantes Hurtado y mi primo Daniel Barrantes Guerrero, que aunque ahora ya no están físicamente con nosotros, han estado cuidándome y guiándome en todo desde el cielo, siempre serán mis más grandes inspiraciones para luchar y hacer realidad cada uno de mis sueños y metas, le agradezco mucho por su lucha incansable de unir a toda la familia y por enseñarme que de pequeños comienzos, surgen grandes cosas.

A mis profesores y todas las personas, que me han apoyado y que han hecho que esta Investigación se realice con éxito, siendo mis guías en todo mi proceso de formación Universitaria, al abrirme las puertas de su confianza, amistad y compartir sus conocimientos.

**Renzo Guillermo Ruiz Barrantes**

## **AGRADECIMIENTO**

Muy infinitamente agradezco a DIOS, por su amor y haberme conducido por el camino del bien, por todas las bendiciones derramadas en mi familia, por darme la inteligencia, fuerza y sabiduría, pero sobre todo agradezco que DIOS le de salud a mi madrecita, hermanito, mi abuelita, toda mi familia y amigos.

A mi madrecita y hermanito de mi corazón en acto de reconocimiento por su esfuerzo y compromiso con mi vida y con mis objetivos, porque basado en su apoyo incondicional y ejemplo he logrado superar y alcanzar mis metas que he planeado, todo ello gracias a que depositaron en mí su confianza y amor, que hoy por hoy han hecho posible llegar a donde estoy ahora.

A mi estimado y gran amigo, mi asesor de tesis, Mg. Manuel Antonio Morante Dávila, por su lucha incansable y por el apoyo incondicional a este proceso que sencillo no ha sido, pero que gracias a su valiosa guía, asesoramiento, a sus ganas de transmitirme sus conocimientos y dedicación, he logrado metas importantes como culminar el desarrollo de mi investigación satisfactoriamente y hacer realidad esta tesis.

A mi alma mater, la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas por brindarme la oportunidad y abrirme sus puertas de su casa de estudios durante 5 años y cumplir con uno de mis sueños más anhelados, ser profesional, así mismo, a la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, en especial al Programa Académico de Administración de Empresas, que por intermedio de los docentes, nos inculcaron las herramientas necesarias y conocimientos para llegar a ser Administrador de Empresas.

A mis amigos y personal administrativo y asistencial del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas por su amabilidad y disponibilidad, con ello poder realizar esta investigación y cumplir con los objetivos de esta investigación.

Mis amigos, con los que compartí momentos, conocimientos y experiencias durante nuestra formación universitaria, impulsándonos mutuamente para alcanzar nuestros objetivos.

**Renzo Guillermo Ruiz Barrantes**

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO  
RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**

**DR. POLICARPIO CHAUCA VALQUI  
RECTOR**

**DR. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLÓN  
VICERRECTOR ACADÉMICO**

**DRA. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN  
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

**Mg. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ  
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

## VISTO BUENO DEL ASESOR

Yo, Manuel Antonio Morante Dávila con DNI N° 16718481 con domicilio en el Jr. Triunfo N° 541 Chachapoyas - Amazonas, Profesor Asociado a Tiempo Completo en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, dejo constancia de estar asesorando al Bachiller en Administración de Empresas; Renzo Guillermo Ruiz Barrantes, en la Tesis intitulada EL IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN LABORAL EN EL CONOCIMIENTO CORPORATIVO DEL HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA DE LA PROVINCIA DE CHACHAPOYAS, REGIÓN AMAZONAS - 2019.

El docente que suscribe en cumplimiento del artículo 23 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (RCG. N° 022-2006-UNAT-A-CG), da **Visto Bueno** al Informe Final de la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones para su posterior sustentación.

Por lo indicado doy fe y visto bueno.

Chachapoyas, Julio del 2020



---

**Mg. MANUEL ANTONIO MORANTE DÁVILA**  
**ASESOR**

**JURADO EVALUADOR**



---

**DR. CALOS ALBERTO HINOJOSA SALAZAR**  
**PRESIDENTE**



---

**Mg. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ**  
**SECRETARIO**



---

**Mg. MIULLER RAÚL MUÑOZ ZUMAETA**  
**VOCAL**



**ANEXO 3-K**

**DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO DE TESIS  
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL**

Yo RENZO GUILLERMO RUIZ BARRANTES  
Identificado con DNI N° 72392592 Estudiante( )/Egresado (X) de la Escuela Profesional de  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la Facultad de:  
CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

**DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:**

1. Soy autor de la Tesis titulada: “IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN LABORAL EN EL CONOCIMIENTO CORPORATIVO DEL HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA DE LA PROVINCIA DE CHACHAPOYAS, REGIÓN AMAZONAS-2019”



que presento para obtener el Título Profesional de: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

- 2. La Tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, y para su realización se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- 3. La Tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
- 4. La Tesis presentada no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 5. La información presentada es real y no ha sido falsificada, ni duplicada, ni copiada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la Tesis para obtener el Título Profesional, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNTRM en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la Tesis.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que la Tesis para obtener el Título Profesional haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.

Chachapoyas, 14 de JULIO de 2020

Firma del(a) tesista



**ANEXO 3-N**

**ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS  
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL**

En la ciudad de Chachapoyas, el día 11 de Septiembre del año 2020, siendo las 14:00 horas, el aspirante Renzo Guillermo Ruiz Barrantes defiende en sesión pública la Tesis titulada:

**"IMPACTO DE LA CAPACITACION LABORAL EN EL CONOCIMIENTO CORPORATIVO DEL HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA DE LA PROVINCIA DE CHACHAPOYAS, REGION AMAZONAS – 2019"**

para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administracion de Empresas a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente : Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar

Secretario : MsC. Ricardo Rafael Alva Cruz

Vocal : Mg. Muller Raul Muñoz Zumaeta

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y método, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto, a fin de que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado (  )

Desaprobado (  )

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 15:22 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

SECRETARIO

VOCAL

PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS .....	v
VISTO BUENO DEL ASESOR.....	vi
JURADO EVALUADOR.....	vii
DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO .....	viii
ACTA DE EVALUACIÓN Y SUSTENTACIÓN DE TESIS.....	ix
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xiv
RESUMEN .....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
I. INTRODUCCIÓN.....	18
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	32
III. RESULTADOS .....	35
3.1 En relación a las preguntas seleccionadas que midieron la variable Capacitación Laboral. ....	35
3.2 En relación a las preguntas seleccionadas que midieron el Conocimiento Corporativo. ....	45
IV. DISCUSIÓN .....	57
V. CONCLUSIONES.....	61

VI. RECOMENDACIONES.....	63
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	64
ANEXOS .....	67
ANEXO: 01 CUESTIONARIO SOBRE LA CAPACITACIÓN LABORAL .....	68
ANEXO: 02 CUESTIONARIO SOBRE EL CONOCIMIENTO CORPORATIVO.....	70
ANEXO: 03 VARIABLE: CAPACITACIÓN LABORA.....	72
ANEXO: 04 VARIABLE: CONOCIMIENTO CORPORATIVO.....	80
ANEXO: 05 AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR ENCUESTA.....	88
ANEXO: 06 VALIDACIÓN DE ENCUESTA N° 01 .....	89
ANEXO: 07 VALIDACIÓN DE ENCUESTA N° 02.....	91
ANEXO: 08. VALIDACIÓN DE ENCUESTA N° 03.....	93
ANEXO: 09 PANEL FOTOGRÁFICO.....	95

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: ¿Recibió capacitación que le permitió integrarse a su ambiente de trabajo, en particular?.....	35
Tabla 2: ¿El Hospital le brindó capacitación orientada a prever los cambios que se producen en la Gestión Institucional?.....	36
Tabla 3: ¿Recibió capacitación cómo resultado de la evaluación de desempeño efectuado a su persona?.....	37
Tabla 4: ¿Las capacitaciones lo ayudaron a integrarse a su puesto, a su grupo, a su Jefe y a la Institución, en general? .....	38
Tabla 5: ¿Recibió capacitaciones que le permitieron realizar acciones encaminadas a desarrollar actividades y mejorar sus actitudes?.....	39
Tabla 6: ¿Recibió capacitaciones que proporcionaron conocimientos y experiencias derivados de recientes avances científico – tecnológicos? .....	40
Tabla 7: ¿Obtuvo alguna capacitación cuyo propósito fue completar, ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias a fin de potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesionales, directivas o de gestión? .....	41
Tabla 8: ¿La capacitación recibida permitió reforzar los conocimientos o habilidades demandados por su puesto y que se requiere alcanzar por el nivel que este exige? .....	42
Tabla 9: ¿Recibió capacitación cuyo objeto fue ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación?.....	43
Tabla 10: ¿La capacitación recibida tuvo por objeto preparar cuadros ocupacionales para el desempeño de tareas de mayor exigencia y responsabilidad dentro de la Institución? .....	44

Tabla 11: ¿Considera usted, que la mayoría de trabajadores se sienten ligados emocionalmente con la Institución?.....	45
Tabla 12: ¿Mi labor en esta Institución es importante por lo que no me incomoda permanecer mucho tiempo en mi trabajo?.....	46
Tabla 13: ¿Los colaboradores en esta Institución poseen elevadas cualidades personales?.	47
Tabla 14: ¿Creo que me falta tener los valores y objetivos que la Institución exige a sus colaboradores? .....	48
Tabla 15: ¿Están los valores de la Institución alineados con los que usted considera importantes en su vida?.....	49
Tabla 16: ¿Qué tanto recomiendas a tu Institución como un buen lugar para trabajar? .....	50
Tabla 17: ¿Sientes que tu Organización te alienta para opinar y aportar ideas?.....	51
Tabla 18: ¿Cómo calificas si la Organización favorece el que pongas en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo? .....	52
Tabla 19: ¿Consideras que tienes libertad para decidir cómo realizar tu trabajo?.....	53
Tabla 20: ¿Cree usted que la los trabajadores de la institución pueden tomar decisiones de manera autónoma? .....	54
Tabla 21: ¿Cree usted que el personal de la institución es capaz de solucionar problemas sin la necesidad de la ayuda de un superior? .....	55

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: ¿Recibió capacitación que le permitió integrarse a su ambiente de trabajo, en particular?.....	35
Figura 2: ¿El Hospital le brindó capacitación orientada a prever los cambios que se producen en la Gestión Institucional?.....	36
Figura 3: ¿Recibió capacitación cómo resultado de la evaluación de desempeño efectuado a su persona?.....	37
Figura 4: ¿Las capacitaciones lo ayudaron a integrarse a su puesto, a su grupo, a su Jefe y a la Institución, en general? .....	38
Figura 5: ¿Recibió capacitaciones que le permitieron realizar acciones encaminadas a desarrollar actividades y mejorar sus actitudes?.....	39
Figura 6: ¿Recibió capacitaciones que proporcionaron conocimientos y experiencias derivados de recientes avances científico – tecnológicos? .....	40
Figura 7: ¿Obtuvo alguna capacitación cuyo propósito fue completar, ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias a fin de potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesionales, directivas o de gestión? .....	41
Figura 8: ¿La capacitación recibida permitió reforzar los conocimientos o habilidades demandados por su puesto y que se requiere alcanzar por el nivel que este exige? .....	42
Figura 9: ¿Recibió capacitación cuyo objeto fue ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación?.....	43
Figura 10: ¿La capacitación recibida tuvo por objeto preparar cuadros ocupacionales para el desempeño de tareas de mayor exigencia y responsabilidad dentro de la Institución?.....	44

Figura 11: ¿Considera usted, que la mayoría de trabajadores se sienten ligados emocionalmente con la Institución?.....	45
Figura 12: ¿Mi labor en esta Institución es importante por lo que no me incomoda permanecer mucho tiempo en mi trabajo? .....	46
Figura 13: ¿Los colaboradores en esta Institución poseen elevadas cualidades personales?47	
Figura 14: ¿Creo que me falta tener los valores y objetivos que la Institución exige a sus colaboradores? .....	48
Figura 15: ¿Están los valores de la Institución alineados con los que usted considera importantes en su vida?.....	49
Figura 16: ¿Qué tanto recomiendas a tu Institución como un buen lugar para trabajar?.....	50
Figura 17: ¿Sientes que tu Organización te alienta para opinar y aportar ideas? .....	51
Figura 18: ¿Cómo calificas si la Organización favorece el que pongas en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo? .....	52
Figura 19: ¿Consideras que tienes libertad para decidir cómo realizar tu trabajo? .....	53
Figura 20: ¿Cree usted que la los trabajadores de la institución pueden tomar decisiones de manera autónoma? .....	54
Figura 21: ¿Cree usted que el personal de la institución es capaz de solucionar problemas sin la necesidad de la ayuda de un superior? .....	55

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación: Impacto de la capacitación laboral en el conocimiento corporativo del Hospital Regional Virgen de Fátima de la provincia de Chachapoyas, región Amazonas – 2019, tuvo como objetivo general determinar los impactos generados por la Capacitación Laboral en el Conocimiento Corporativo seguido por el personal administrativo y asistencial; partió de la hipótesis que la capacitación servirá para que todos los colaboradores cuenten con las competencias específicas y genéricas necesarias para desempeñarse de manera eficiente dentro de la institución, fortaleciendo el conocimiento corporativo. Para tal fin se utilizó como instrumento de medición, el formato de encuesta, que estuvo estructurado por dos variables: la capacitación laboral y el conocimiento corporativo, regido por la Escala de Likert. La investigación es del tipo descriptiva de diseño no experimental. La población de estudio está constituida por los 470 colaboradores que laboran en la institución. La muestra estará constituida por 212 colaboradores, al aplicarse los cuestionarios se demostró que el 41% opinaron que si recibieron capacitación, lo que evidencia que si se brinda capacitación para ampliar conocimientos y tener un mejor desempeño.

De esta manera se concluye que los cuatro tipos de capacitaciones desarrolladas por el personal administrativo y asistencial, como son: el primero capacitación en fortalecimiento de habilidades gerenciales, el segundo en gestión de procesos y mejora continua, el tercero en seguridad y salud ocupacional, el cuarto en la continuidad y la mejora del servicio; tienen un impacto positivo en el conocimiento corporativo del hospital regional virgen de Fátima de Chachapoyas.

**Palabras claves: Influencia- capacitación laboral- conocimiento corporativo.**

## **ABSTRACT**

The present research work: Impact of job training on corporate knowledge of the Virgen of Fátima Regional Hospital in the province of Chachapoyas, Amazonas region - 2019, had as a general objective to determine the impacts generated by Job Training on Corporate Knowledge followed by the administrative and assistance staff; It started from the hypothesis that the training will serve so that all collaborators have the specific and generic competences necessary to perform efficiently within the institution, strengthening corporate knowledge. For this purpose, the survey format was used as a measurement instrument, which was structured by two variables: job training and corporate knowledge, governed by the Likert Scale. The research is of the descriptive type of non-experimental design. The study population is made up of 470 collaborators who work at the institution. The sample will be made up of 212 collaborators, when applying the questionnaires it was shown that 41% believed that they received training, which shows that if training is provided to expand knowledge and have a better performance.

In this way, it is concluded that the four types of training developed by administrative and healthcare personnel, such as: the first training in strengthening managerial skills, the second in process management and continuous improvement, the third in occupational health and safety, the fourth in the continuity and improvement of the service; have a positive impact on corporate knowledge of the Virgen of Fátima Regional Hospital of Chachapoyas.

**Keywords:** Influence- job training- corporate knowledge.

## I. INTRODUCCIÓN

**Barrios, Y. (2012).** En algunas organizaciones hay quienes consideran que la capacitación es un gasto innecesario y no una inversión que beneficiará tanto a la empresa como a sus colaboradores. Incluso teniendo a los mejores egresados de las mejores universidades como profesionales a cargo de la compañía, la capacitación debe ser un proceso continuo porque la realidad, la tecnología y los conocimientos no cesan de cambiar y de desarrollarse. Nada es estático en este mundo. Un profesional o un técnico requerirán actualizaciones en forma periódica porque de lo contrario llegará un momento en que se desfazarán y lejos de aportar a la organización harán que esta pierda competitividad y productividad. La capacitación es una de las inversiones más rentables que puede realizar una empresa. Una planificación adecuada del componente humano en una organización requiere de una política de capacitación permanente. Los jefes deben ser los primeros interesados en su propia formación y los primeros responsables en capacitar al personal a su cargo. Así, los equipos de trabajo mejorarán su desempeño. En una capacitación se delinear programas para transmitir la información relacionada a las actividades de cada organización. Mediante el contenido de éstos, los colaboradores tienen la oportunidad aprender cosas nuevas, actualizar sus conocimientos, relacionarse con otras personas, en otras palabras, satisfacen sus propias necesidades, mediante técnicas y métodos nuevos que ayudan a aumentar sus competencias, para desempeñarse con éxito en su puesto, permitiendo a su vez a las organizaciones alcanzar sus metas

**Rangel, L. (2019),** La preparación del personal debe ser coherente y en correspondencia a determinadas necesidades que van desde lo individual hasta la social, pasando el contexto organizacional; tiene un carácter procesal, responde a métodos adecuados, programas elaborados, definidos y diferentes en correspondencia con las necesidades. Estos aspectos se trabajan con acierto por parte del personal especializado. Se puede decir que existen avances en el trabajo desde la actualización anual de la determinación de las necesidades de capacitación, su evaluación y la elaboración de los planes de preparación individual. La actualidad exige que se preparen las personas para formar capital humano. No se puede ser reactivo, hay que ser pre activo e invertir en

capacitación para el crecimiento del conocimiento, de los resultados y el desarrollo humano y de las organizaciones; lo que exige evaluar su efectividad.

Durante, los últimos años, ha crecido sustancialmente el reconocimiento sobre la importancia del conocimiento en la gestión de las organizaciones. Ello ha generado que dicho activo adquiera un lugar especial entre los directivos y en la organización, otro tanto ha sucedido con los resultados del registro, control y medición del capital humano. El capital humano constituye en la actualidad uno de los factores determinantes para la obtención de valor agregado. Este valor se potencia cuando el conocimiento se coloca en función del logro de los objetivos de la organización. El capital humano depende en gran medida de la capacidad de las organizaciones para desarrollar y aprovechar el conocimiento. En las organizaciones, el conocimiento presenta una función primaria, éste puede considerarse el activo fundamental para su desempeño. Su importancia radica en su capacidad de crear valor agregado; el conocimiento está implícito en todos los procesos del sistema. Su valor se materializa en los beneficios que aporta a las organizaciones y su éxito.

**Probst, Raub, y Romhardt, (2011)**, destacan la creciente importancia del conocimiento para la competitividad de las organizaciones y orienta su desarrollo a la generación de nuevas habilidades, productos, ideas y procesos más eficaces. Del mismo modo, señalan que el desarrollo del conocimiento es un pilar que complementa la adquisición del conocimiento mismo. También abarca todas las actividades administrativas orientadas conscientemente a producir capacidades que todavía no están presentes en la organización y que además pueden no estar tampoco fuera de esta. El conocimiento organizacional no sólo se encuentra en las mentes de los colaboradores sino, también se puede encontrar alojado en documentos, tanto en formato impreso como en formato digital, en computadoras, discos o CD.

Además como plantean **Davenport y Prusak, (2001)**, con frecuencia el comportamiento organizacional no sólo se arraiga en documentos o bases de datos, sino también en las rutinas, procesos, prácticas y normas institucionales. Incluso, hasta el que se encuentra alojado en las mentes de sus recursos humanos, se considera un bien propio de la organización. El conocimiento a diferencia de la información implica a análisis, valoración e inteligencia, es propio de los seres humanos, pero a pesar de crearse por los seres humanos no es necesariamente un bien exclusivo del individuo creador.

Para **Nonaka y Takeuchi, (2008)**, la “creación del conocimiento organizacional debe entenderse como la capacidad orgánica para generar nuevos conocimientos, diseminarlas entre los miembros de una organización y materializarlos en productos, servicios y sistemas.”

En la actualidad el personal administrativo de diferentes áreas y asistencial, que laboran en el Hospital Regional Virgen de Fátima de la provincia de Chachapoyas, región Amazonas, tiene que resistir grandes desafíos en lo que involucra su desempeño laboral relacionados con los nuevos procesos de cambios que está enfocada en metodologías obsoletas, los resultados de capacitación son mínimas para el personal administrativos y asistencial, que para ser capacitado se necesita de presupuesto, lo cual es una inversión para obtener una calidad en recursos humanos la misma que es limitante que muchas veces es recortadas dicho presupuesto para priorizar otras actividades de la institución.

El objetivo planteado en la presente investigación buscó determinar los impactos generados por la capacitación laboral en el conocimiento corporativo seguido por el personal administrativo y asistencial del Hospital Regional Virgen de Fátima de la Provincia de Chachapoyas, Región Amazonas. Identificar el tipo de Capacitación Laboral recibida por el Personal Administrativo y Asistencial del Hospital Regional Virgen de Fátima; razón por la cual se trazaron los siguientes objetivos específicos: determinar las estrategias de capacitación implementadas por el Hospital Regional Virgen de Fátima, en relación a sus políticas y objetivos estratégicos; analizar las estrategias de capacitación implementadas por el Hospital Regional Virgen de Fátima, en relación a sus políticas y objetivos estratégicos y determinar el tipo de conocimiento corporativo generado por el Hospital Regional Virgen de Fátima.

En ese sentido se formuló el siguiente problema ¿Cuál es el impacto de la capacitación laboral del personal administrativo y asistencial en el Hospital Regional Virgen de Fátima de la Provincia de Chachapoyas, Región Amazonas – 2019?; asimismo se planteó como hipótesis que la capacitación servirá para que todos los colaboradores del Hospital Regional Virgen de Fátima cuenten con las competencias específicas y genéricas necesarias para desempeñarse de manera eficiente dentro de la institución, fortaleciendo el conocimiento corporativo.

**Gambetta, M. (2015), en su tesis “Estrategias de capacitación desarrolladas en un entorno corporativo estatal en Uruguay”,** propuso como problema ¿Las estrategias de capacitación corporativa desarrolladas en la empresa eran capaces de lograr un cambio comportamental en sus integrantes que ayudara a conformar tanto aprendizajes significativos individuales como aprendizaje organizacional?; asimismo el objetivo general propuesto fue analizar y caracterizar las estrategias de capacitación laboral desarrolladas en una empresa estatal en Uruguay tomando en cuenta el cambio comportamental de los sujetos participantes de la misma; la investigación realizada produjo hallazgos al focalizarse en el análisis de las prácticas de enseñanza desarrolladas en el entorno de una empresa pública Uruguaya, considerando el marco de la capacitación profesional desde la perspectiva de la educación no formal. Estos hallazgos permitieron comprender de mejor manera los objetivos de la capacitación realizada en la empresa, el nivel de alineación de los cursos ofrecidos con las estrategias corporativas en proceso y los resultados producidos como consecuencia de la realización de programas de capacitación internos. Si bien la casi totalidad de los participantes de cursos encuestados consideraron que de alguna forma compartieron los logros de los programas de capacitación, no existirían en general mecanismos formales para compartir los conocimientos adquiridos (marco teórico: gestión del conocimiento. Sacchi, 2009). De esta forma, podría pensarse que la empresa no promovería la gestión del conocimiento adquirido por el personal capacitado. La investigación realizada parecería demostrar que los recursos invertidos en la capacitación corporativa en la empresa objeto de estudio no serían del todo aprovechados. Si evaluamos el aprendizaje logrado no solo mediante métodos objetivos relacionados con el dominio de los contenidos del aprendizaje sino también sobre la base de los resultados de la empresa, veremos que los mecanismos que la organización utiliza para evaluar sus distintas propuestas de capacitación cubrirían solamente los niveles 1 y 2 del modelo de Kirkpatrick (1998), es decir, la reacción y el aprendizaje de los participantes.

**Rojas, S. (2018), en su tesis “Capacitación y desempeño laboral”, para obtener el título para obtener el título de Psicología Industrial, en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala;** señala como objetivo general el determinar la relación de la capacitación con el desempeño laboral; las variables planteadas son la capacitación y desempeño laboral; la población está conformada por 36 colaboradores de Tenería San Miguel de Quetzaltenango de su personal operativo, los cuales son mayormente

hombres comprendidos entre las edades de 30 a 50 años de diferentes estratos sociales y múltiples grados académicos; se utilizó como instrumento de recolección de datos, una encuesta, la cual tiene como objetivo, determinar la necesidad de capacitación dentro de las actividades del personal, y así poder determinar si se conseguiría un mayor y mejor desempeño en la empresa tenería San Miguel en la ciudad de Quetzaltenango. Este estudio es de tipo cuantitativo de diseño descriptivo Achaerandio (2010) se refiere a la investigación tipo descriptiva en la cual se interpretan y se estudian los fenómenos que afectan a un individuo o situación, para su desempeño requiere una completa interpretación, tabulado de datos y discusión de resultados. La investigación descriptiva es ampliamente utilizada en las investigaciones de tipo social ya que se ajusta perfectamente al estudio de comunidades, actividades o actitudes. 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 identificó que los elementos de capacitación no llenan las necesidades de la organización por lo que no se han obtenido nuevos resultados positivos para la organización provenientes de la capacitación y la medición del desempeño; asimismo 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. No se cuenta con un plan de capacitación adecuado para la organización, en donde se propongan fechas, temas, metodología y participantes para las diferentes capacitaciones así como los encargados de transmitir los conocimientos en los temas de crecimiento personal y de los temas técnico-profesionales.

**Sandoval, Morales, y Bascur, (2017), en su tesis “Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas” para obtener el grado de Licenciado en Ciencias de la Administración de Empresas, de la Universidad de Concepción, Chile.** Establece como objetivo general el evaluar el impacto de la capacitación en la productividad laboral de las empresas chilenas; la presente investigación midió el impacto de la capacitación en la productividad laboral de las empresas chilenas durante el año 2015. Para ello, se utilizó la cuarta encuesta longitudinal a empresas (ELE4), de la cual se consideró una muestra de 8.084 empresas. Se utilizó la metodología Propensity Score Matching (PSM), Nearest Neighbor

Matching (NNM) y Coarsened Exact Matching (CEM), utilizando como variable de resultado la productividad laboral, variable de tratamiento la capacitación laboral y variables explicativas el tamaño, capital extranjero, I+D, departamento de I+D, personal calificado de I+D, maquinaria & equipo, educación, propiedad privada, propiedad extranjera, exportación y salario. Los resultados indicaron que existe una diferencia entre la productividad laboral de aquellas empresas que realizaron capacitación y las que no lo hicieron, sin embargo, tal diferencia no fue significativa.

**Mayurí, (2008), en su tesis “Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de La Nación - FEBAN, Lima 2006”, para obtener el Grado Académico de Doctor en Educación, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.** Formula el problema ¿De qué manera un Programa de Capacitación Empresarial se relaciona con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006?; del mismo modo el objetivo general es determinar y evaluar de qué manera un Programa de Capacitación Empresarial se relaciona con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006; la hipótesis planteada es que un Programa de Capacitación Empresarial se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006; los resultados indican que como el valor  $p = 0.000 < 0.05$ , podemos afirmar con un 95% que un Programa de Capacitación Empresarial se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006. #- Como el valor  $p = 0.000 < 0.05$ , podemos afirmar con un 95% que un Programa de Capacitación Empresarial dirigido al Grupo A se relaciona con el Desempeño Laboral del Grupo Control de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006. \$- Como el valor  $p = 0.000 < 0.05$ , podemos afirmar con un 95% Un Programa de Capacitación Empresarial dirigido al Grupo B se relaciona con el Desempeño Laboral del Grupo Control de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006 %- Como el valor  $p = 0.000 < 0.05$ , podemos afirmar con un 95% que un Programa de Capacitación Empresarial dirigido al Grupo C se relaciona con el Desempeño Laboral del Grupo Control de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006. &- Como resultado del trabajo de investigación se ha demostrado con el diseño de 4 grupos que los cursos de capacitación mejoran el

desempeño laboral de los participantes de manera significativa '- Los participantes del curso de capacitación consideran que una mejor medición de los resultados de esta capacitación es el promedio de notas final que releja el conocimiento y practica de los conocimientos alcanzados.

**Aguilar y Marlo, (2016), en su tesis “Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional de Lambayeque 2015”, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración Pública, de la Universidad Señor de Sipán, Perú.** Establece como objetivo general el diseño de un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque 2015. El tipo de investigación fue Aplicada y Descriptivo Propositivo; y su diseño fue transversal no experimental; el tamaño de la población es de 946 y de la muestra es de 141 trabajadores del HRL la cual se les aplico un instrumento de 22 ítems. Como resultados se obtuvo que el 45,4% de los encuestados indicó que sí se ejecutó un plan de capacitación en el HRL; mientras que a 54,6% de los encuestados indicó que no se ejecutó. Así como el 12,1% de los encuestados opina que el área de recursos humanos del hospital siempre evaluó los requisitos para los puestos que solicita; mientras que el 56,0% de los encuestados opinó que nunca. En conclusión, se identificó un alto porcentaje con respecto a falta de conocimiento de la existencia de un plan de capacitación, lo cual generó un bajo rendimiento laboral y una debilidad para el HRL; por no tener bien definidas las funciones de su talento humano. Palabras Claves: Plan de capacitación, Desempeño Laboral.

**Parra Penagos y Rodriguez Fonseca, (2015),** El entrenamiento es conocido como el proceso mediante el cual se le proporcionan medios a los empleados de la empresa para adquirir y desarrollar de forma más rápida conocimientos y habilidades; de esta manera trae consigo múltiples beneficios como preparar el personal para que pueda ejecutar de forma inmediata diferentes tareas. Se debe brindar a las personas en proporciones necesarias y enfatizar en los puntos específicos y necesarios para que el individuo pueda desempeñar eficazmente su labor en el puesto de trabajo. El entrenamiento es un proceso en el que se perfeccionan las técnicas necesarias en el puesto de trabajo esto es después de haber tenido una inducción adecuada. “Las empresas que poseen sistemas de gestión de calidad realizan un mayor esfuerzo en la formación de sus empleados”

**Danvila y Sastre, (2007)**, El objetivo del entrenamiento es la preparación de las personas en actividades específicas de su trabajo en la organización; también permite que el trabajador después de haber sido vinculado a la empresa pueda actualizar sus conocimientos. Por otro lado, el desarrollo del personal hace referencia a la parte educativa que es recibida por una persona con el fin de crecer intelectual y profesionalmente para mejorar la efectividad en el cargo que desempeña y para obtener más posibilidad de aspirar y escalar a los diferentes niveles.

**Rodríguez, Ramírez, y Díaz, (2008)**, plantean que a partir de la década de los 50 los japoneses empezaron a trabajar basados en la calidad, lo que formó una cadena donde la calidad generó una reducción de costos, eficiencia en la utilización de los recursos; posteriormente la mejora de la productividad, lo que generó la necesidad de entrenar y capacitar al personal para que realicen sus funciones bien desde el comienzo; es decir, evitar el aprendizaje empírico. Por tal razón, el desarrollo se debe hacer al alinear los intereses individuales con los organizacionales, con base en los objetivos estratégicos de la organización y las falencias de los individuos. Finalmente, la capacitación es el proceso en el que una empresa busca que sus empleados obtengan habilidades y destrezas necesarias para el desempeño en el cargo donde se impulsa el aprendizaje de sus colaboradores, a diferencia del entrenamiento que se imparte en conceptos específicos, herramientas y técnicas para las personas dentro de la organización, y así mejorar y medir actuación de procesos a lo largo de la empresa. La capacitación se da por los cambios provocados en el sector externo y que afectan directamente el interior de la empresa y que surge como consecuencia de la necesidad de preparar a sus trabajadores y adaptarse lo más rápido posible a los cambios sin perder de vista los objetivos, la misión y la visión de la organización. La capacitación está interconectada con los subsistemas organizacionales, la falta de esta puede afectar al subsistema técnico, por lo que el subsistema administrativo debe diseñar programas en distintos niveles del subsistema estructural, pero que los individuos, subsistema psicosocial, son los que van a intervenir en el proceso de enseñanza-aprendizaje, al influir en el subsistema de metas y valores. Dicho proceso genera unos cambios en el comportamiento organizacional, por lo que el proceso de causalidad es objeto de atención para revelar las oportunidades de mejora con el fin de favorecer constantemente el aprendizaje de la organización. **Kast y Rosenzweig, (2012)**.

Para Emerson Sifuentes Torero, director académico de SGS Academy, menciona que hay cinco tipos de capacitaciones que toda empresa debe ofrecer a sus colaboradores; el fin es que los colaboradores contribuyan a la empresa con los conocimientos logrados, el primer tipo de capacitación es realizarlas para fortalecer las habilidades gerenciales, esta es una de las capacitaciones más importantes ya que tiene por objetivo mejorar el trabajo en equipo "hay muchos colaboradores que tienen sus fortalezas identificadas y competencias desarrolladas pero buscan incrementar su conocimiento. Estas capacitaciones se enmarcan en habilidades blandas; por ejemplo, quieren ser mejores comunicadores y negociadores o aprender cómo identificar a su personal de alto rendimiento para formar equipos", (Sifuentes, 2019); el segundo tipo tiene que ver con la gestión de procesos y mejora continua "toda organización tiene procesos de operaciones, entonces, tener colaboradores capacitados para incrementar y mejorar los procesos en distintas áreas y organización es fundamental para cualquier organización que quiere prevalecer en el tiempo"; el tercer tipo está referido a la seguridad y salud ocupacional, "pues los índices de siniestralidad se ha incrementado, y ni siquiera la parte industrial sino la administrativa, los colaboradores deberían estar capacitados en temas de ergonomía, en temas de oficina e industriales se debe crear una cultura de prevención laboral"; un cuarto tipo de capacitación tiene que ver con la gestión ambiental "toda empresa impacta en el medio ambiente, por ello la empresa necesita colaboradores especializados en estos temas, si la empresa quiere permanecer en el tiempo y mejorar sus procesos de cara a sus clientes tiene que pensar y evaluar cómo sus procesos impactan en el ambiente" y el quinto tipo está referido a la continuidad de negocios, las empresas deben asegurar que sus cadenas de suministro continúen operando bajo cualquier circunstancia. Las organizaciones si quieren ser sostenibles en el tiempo es necesario contar con colaboradores capacitados; son diversas áreas de la empresa que de alguna manera tienen que garantizar que sus operaciones sigan", concluye el director académico de SGS Academy". **Sifuentes Torero, (2019).**

Finalmente nos quedamos con que la capacitación es un proceso a corto plazo, implementado para modificar los comportamientos de los colaboradores, garantizar la adquisición de habilidades y el conocimiento de reglas y conceptos importantes para la realización de las tareas exigidas por el trabajo. En la mayoría de las empresas, se aplica solo a la llegada de nuevos empleados, para que aprendan sus funciones y comprendan la cultura de la empresa. Sin embargo, es fundamental expandir la práctica para otros

momentos dentro de la organización. Así, los empleados estarán siempre actualizados y preparados para hacerle frente a los desafíos en el ambiente de trabajo

El know how es una percepción muy genérica que comprende varias partes de lo que involucra un activo poderoso en una empresa. Tiene una concordancia directa con la innovación y la experiencia y, si lo traducimos textualmente del inglés, significaría “saber hacer”, refiriéndose al conjunto de habilidades, capacidades y conocimientos que tanto una organización como un individuo tienen en cuanto a un campo específico o una tarea en particular. Este conjunto de capacidades, como es lógico, dan valor a la empresa ya que esta irá por delante de sus competidoras en el mercado. Este concepto, aunque se puede referir a una diversidad de capacidades y habilidades, se centra bastante más en aquellos servicios que cuentan con un fuerte elemento tecnológico y conocimientos en tecnología, I+D y procesos de ese sector. Logrando desarrollar un proceso a la perfección y el conocimiento en el mismo, se obtiene la exclusividad de tal procedimiento y se mantiene la propiedad industrial sobre el mismo. Esto le otorga más valía a este producto o proceso. Para que sea algo novedoso y que pueda generar lucro, este proceso o producto tendrá que ser especial y único. Cuanto mejor sean los recursos de una empresa (como pueden ser los trabajadores, la gente con talento, el conocimiento bajo las patentes) y más preparación y dominio se tenga sobre ellos, la empresa tendrá una serie de ventajas como: la producción aumentará y los tiempos en producción se reducen, lo que se traduce en una eficiencia en el trabajo y menos gasto generado; el know how puede ser tratado como conocimientos secretos, un *as bajo la manga* que muchas empresas se guardan y que a la larga es lo que las posiciona mejor y que eleva sus ingresos; el saber hacer es la llave para el éxito de cualquier negocio de hoy en día, y ser el mejor en ese saber hacer, multiplica las posibilidades; el contrato más eficiente a realizar es el contrato de franquicia y esto es debido, en gran parte, por la experiencia de años que lleva en el mercado, es decir, por su know how y garantiza la supervivencia de la organización a medio y a largo plazo. Para que este activo esté actuando al 100 % y colabore en el posicionamiento de un negocio, debe cumplir unos requisitos importantes: debe estar escrito en manuales, aunque esto no ocurra muy a menudo, es importante para que cuando sea necesario y nuevos empleados deban usarlo, puedan entenderlo y ponerlo en práctica, por lo tanto, dentro de los contratos hay que describirlo de manera que se comprenda; en cuanto se obtiene ese activo en el ámbito de la tecnología o en I+D, se tiende a anotar solamente el éxito, sin embargo, es muy

importante incluir los fracasos que se han tenido en el proceso de investigación, esto ayuda para transmitir un aprendizaje de conductas también; es importante que se haga por uno mismo y no se encomiende a otros, esto es lógico, porque desde el inicio se va alcanzando una experiencia que concluye en el know how; también es importante que uno mismo lo actualice y lo renueve, como se trata de conocimientos, habilidades y tecnologías, todo este tipo de elementos deben estar en constante aprendizaje y actualización, siempre hay algo nuevo que aprender, un programa que actualizar al momento, una habilidad que mejora. De ese modo se va perfeccionando, introduciendo reformas e innovaciones que puedan venir de nuevas mentes incluso; se debe hacer funcional, ya que esta es una de las características de este conjunto de elementos, por lo tanto, tiene que ser práctico, beneficioso y muy útil, aplicable al desarrollo del negocio. Y esta aplicación debería traer beneficios; otro punto importante es realizar varias pruebas y ensayos de ese conocimiento o experiencia, no solo por tener evidencias de que funciona y será práctico y útil para la organización, sino que hay que garantizar la seguridad apropiada de tal elemento. Por ejemplo, en los casos de empresas de cosmética que estén desarrollando innovaciones para el cuidado de la piel: antes de sacar alguna novedad, debe estar aprobada y segura; para alcanzar el éxito con el know how, este tiene que ser original y específico, lo que le llevará a ser más complicado de imitar. En la actualidad, son muchas las organizaciones que tienen muy claro que el know how, entendiéndose como conocimientos, procedimientos de trabajo, valores, experiencias, es un valor diferencial dentro del mercado, y este elemento lo posee en su gran mayoría el capital humano, o sea, todas aquellas personas que trabajan en un negocio y que pueden aportar ese know how. El conocimiento se encuentra en las personas, pero también en los productos y en los procesos. Preservar ese know how corporativo va a fomentar el crecimiento de la organización y a mantenerse en el mercado. Por lo tanto, es fundamental lograr un nivel de comunicación, difusión y de formación del talento óptimo, para que este conocimiento sea aún más desarrollado, se promueva y sea usado por todos para un objetivo común. Por ello, los programas de enseñanza o cursos para empleados o trabajadores con un talento en concreto dentro de la empresa. Existen tres claves esenciales por las que es importante la gestión del conocimiento que lleve al éxito del negocio, facilita el proceso de toma de decisiones, los datos y la información ofrecen a la compañía algo sumamente importante de lo que pueden sacar decisiones mejor hechas y que les proporcionará una ventaja respecto a las demás y comparte la información, también

ayuda a que todos puedan llegar a una decisión mejor tomada y que tenga más posibilidades de ser la adecuada; estimula los cambios culturales y la innovación, gracias a una gestión adecuada del conocimiento, los empleados podrán conocer más hacia dónde se desea ir y cómo se puede conseguir. Se cuenta con un equipo muy preparado, que puede trabajar eficientemente en el mismo tiempo o en menos horas y que también estará motivado, ya que se está contando con tal equipo de empleados para una tarea esencial. Controlando el conocimiento organizacional se estimula los cambios culturales y la innovación, ya que apuesta por la libertad de ideas; además, se desea conocer las opciones y opiniones de todo el equipo, ya que es gracias a estos que se puede obtener el know how., desde un diálogo abierto, usando brainstorming y cualquier otra herramienta que apruebe que todo el equipo colabore, ofrece una ventaja muy positiva para el negocio. La gestión del conocimiento se ha logrado a través de mucho tiempo de evaluaciones propias y de aprendizaje. Lo que quiere decir que se ha logrado una óptima administración del know how corporativo, a través de los errores, del aprendizaje, de los éxitos y, sobre todo, de la unidad de la organización. Después de realizar cualquier actividad, es importante identificar todo esto y averiguar maneras para mejorar en cualquier campo para la siguiente vez. Ya son varias las grandes organizaciones que buscan herramientas o programas específicos que gestionen el conocimiento corporativo mediante cursos de formación, talleres, cursos online, newsletters, gracias a redes o a la página web de la compañía.”

Existen tres claves fundamentales por las que es importante la gestión del conocimiento que lleve al éxito del negocio, facilita el proceso de toma de decisiones, los datos y la información ofrecen a la compañía algo sumamente importante de lo que pueden sacar decisiones mejor hechas y que les proporcionará una ventaja respecto a las demás. Compartir la información, también ayuda a que todos puedan llegar a una decisión mejor tomada y que tenga más posibilidades de ser la adecuada; estimula los cambios culturales y la innovación, gracias a una gestión adecuada del conocimiento, los empleados podrán conocer más hacia dónde se desea ir y cómo se puede conseguir. Se cuenta con un equipo muy preparado, que puede trabajar eficientemente en el mismo tiempo o en menos horas y que también estará motivado, ya que se está contando con tal equipo de empleados para una tarea esencial. Controlando el conocimiento organizacional se estimula los cambios culturales y la innovación, ya que apuesta por la libertad de ideas; además, se desea conocer las opciones y opiniones de todo el equipo, ya que es gracias a estos que se puede obtener el know how. Desde un diálogo abierto,

usando brainstorming y cualquier otra herramienta que apruebe que todo el equipo colabore, ofrece una ventaja muy positiva para el negocio. La gestión del conocimiento se ha logrado a través de mucho tiempo de evaluaciones propias y de aprendizaje. Lo que quiere decir que se ha logrado una óptima administración del know how corporativo, a través de los errores, del aprendizaje, de los éxitos y, sobre todo, de la unidad de la organización. Después de realizar cualquier actividad, es importante identificar todo esto y averiguar maneras para mejorar en cualquier campo para la siguiente vez. Por esto, se entiende que los empleados de una organización, llamado capital humano, son la base del know how y también los que pueden crear más fortaleza en ese activo, gracias a su formación, a sus capacidades y a sus experiencias. La gestión del personal con habilidades, talento y conocimientos lleva a una disciplina muy bien diseñada e integrada en los recursos humanos, donde enseñándoles y dándoles la práctica necesaria, pueden trabajar a un nivel excelente y quedarse finalmente en la institución, para gestionar el personal y el conocimiento de los mismos es necesario contar con unos principios: Planificar bien a quién se le va a dar unos cursos o talleres y quiénes lo van a saber aprovechar y aumentar su know how; controlar los productos y procesos que estén bajo licencias y patentes que pertenezcan a la empresa y que gracias al personal que trabaja, los que aportan sus habilidades y experiencias y, también, gracias a la organización, que posee su propia experiencia y know how, se crea un activo que resulta más valioso de lo que era por separado, y el cual hay que gestionar y saber usar. Como se puede ver, el know how es un conjunto de elementos adquiridos por largo tiempo y que de manera continuada se deberá ir actualizando y mejorando; ese know how llega en gran parte de los empleados y el personal que trabaja dentro de la organización y, de tal manera, es difundido entre todos para un objetivo común y corporativo, esa gestión del conocimiento es llevada por los responsables, tratando de dar una comunicación abierta y que todos aporten sus habilidades e ideas de las cuales se pueda obtener datos y, a la larga, información que proporcione un beneficio para la empresa. En ese orden de ideas el conocimiento siempre ha sido un importante impulsor de la evolución., la información y los datos siempre han existido en las empresas, pero este conocimiento nunca se entendió como un capital intelectual activo de las instituciones. Pero eso está cambiando. La gestión del conocimiento corporativo se ha convertido en una ventaja competitiva entre las empresas de todos los nichos de mercado y de todos los tamaños. Sin embargo, para introducir el concepto de gestión del conocimiento en las empresas, es esencial un cambio de mentalidad, para que los

gerentes creen entornos favorables para la formación de una red de intercambio. En ese orden de ideas la gestión del conocimiento un conjunto de metodologías y estrategias cuyo objetivo es gestionar el conocimiento humano disponible en su institución y transformarlo en una ventaja competitiva. El concepto base es que el conocimiento está en la cabeza de sus colaboradores, es por eso que le pertenece a la empresa. Gracias a esto, son creados mecanismos de intercambio y difusión del conocimiento dentro de la institución. El conocimiento obtenido en este proceso debe formalizarse, almacenarse y utilizarse en una oportunidad adecuada, con el objetivo de mejorar los procesos internos de la institución. El primer paso para implementar la gestión del conocimiento en una institución es encuestar el capital intelectual existente. Esto significa que es necesario identificar el conocimiento que los empleados ya tienen y que son fundamentales para la empresa entonces, es necesario transformar este conocimiento en procesos para que, con el tiempo, la empresa dependa cada vez menos de las habilidades individuales de cada empleado.

Este proceso también es importante para identificar las habilidades y competencias que la empresa necesita desarrollar.

El Tipo de investigación de acuerdo al objetivo formulado es básica; de acuerdo a los datos empleados es cuantitativa, de acuerdo a los conocimientos que se tienen sobre el objeto de estudio es Descriptiva y de acuerdo al grado de manipulación de las variables es no experimental.

El desarrollo de la presente investigación, tiene relevancia porque permitió evaluar el impacto de la capacitación laboral en el conocimiento corporativo y se puede colegir que el Hospital desarrolla las siguientes estrategias de capacitación: determina el enfoque de las capacitaciones a realizar teniendo en cuenta los perfiles de los colaboradores a fin de desarrollar las competencias duras y blandas de tal forma que le faciliten el ajuste persona-puesto; asimismo con las capacitaciones se pretende dotar de los recursos necesarios para que el potencial de talento humano se convierta en resultados esperados desarrollando conocimiento, tecnología y delegación efectiva; del mismo modo se espera que las capacitaciones moldeen los estilos de liderazgo de acuerdo con la situación y el colaborador y finalmente se busca alinear los valores de las personas con los del Hospital.

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

La población está conformada por todos los colaboradores de las oficinas y servicios de la parte Administrativa y Asistencial del Hospital Regional Virgen de Fátima de la Provincia de Chachapoyas, que son en número de 470 personas.

Para calcular la muestra se aplicó el muestreo probabilístico (aleatorio simple para estimar tamaños de muestra proporcional) empleando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

Z = 1.96 para un nivel de confianza del 95%

p = Variable positiva (trabajadores capacitados)

q = Variable negativa (trabajadores no capacitados)

N = Tamaño de la Población

E = Margen de error (0.05)

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot 470}{(0.05)^2 \cdot (470 - 1) + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

$$n = 212$$

Se aplicara el muestreo proporcional. El registro del personal administrativo como asistencial que labora en el Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas en relación a una muestra de 212 colaboradores.

Los métodos que se utilizarán en esta investigación son:

**Método inductivo:**

Las encuestas permitirán que las características particulares de las capacitaciones en el personal del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, se puedan constatar con la teoría administrativa.

**Método descriptivo:**

Se describirá las principales características que se identifican en la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital.

**Método cualitativo:**

Este método será aplicado para plasmar algunos datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos (encuesta). Teniendo en cuenta que el método cualitativo se aplica para suministrar datos descriptivos.

**Método cuantitativo:**

Método a utilizar para obtener, investigar, y comprobar información de datos numéricos que provean los instrumentos después de ser aplicados.

**Método analítico:**

Este método nos permitirá analizar la información obtenida, procesarla, tabularla, plasmarla en figuras estadísticas, tablas para posteriormente interpretarla.

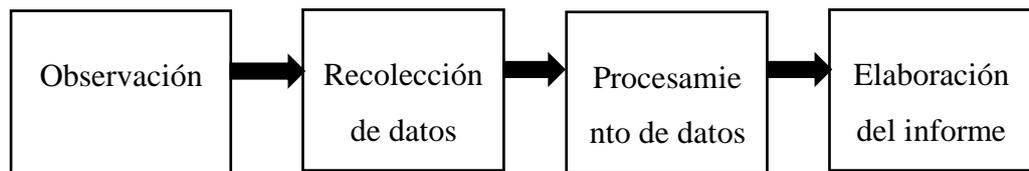
**Técnica**

Para efectos de la presente investigación se hizo uso de la técnica de la encuesta.

**Instrumento**

El instrumento utilizado fue el cuestionario, la cual fue aplicada a los colaboradores del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, con la finalidad de poder realizar el diagnóstico relacionado a la Capacitación Laboral y el Conocimiento Corporativo.

## **Análisis de datos**



### **Observación:**

Se realizará la observación al plan de capacitación aprobada por el Hospital Regional Virgen de Fátima.

### **Recolección de datos:**

Para obtener información veraz y confiable se realizará encuestas tanto a los trabajadores como a los directivos del Hospital.

### **Procesamiento de datos:**

Para el procesamiento de la información obtenida se trabajará con SPSS y EXCEL.

Después de realizar el análisis y obtener los resultados de toda la información recolectada, se procederá a elaborar el impacto que genera la Capacitación Laboral en el Conocimiento Corporativo del Hospital Regional Virgen de Fátima.

Para realizar el procesamiento de la información obtenida a través de las diferentes herramientas utilizadas, se realizará a través del SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) y Excel, los cuales nos facilitarán para crear un archivo de datos en una forma estructurada y también organizar una base de datos, realizando así diferentes operaciones, y de esa manera obtener información sistematizada del trabajo de campo ejecutado.

### III. RESULTADOS

Después de la aplicación y tabulación de los cuestionarios, que midieron la Capacitación Laboral y el Conocimiento Corporativo de 212 colaboradores Administrativos y Asistenciales del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas como muestra seleccionada, se obtuvieron los siguientes resultados:

#### 3.1 *En relación a las preguntas seleccionadas que midieron la variable Capacitación Laboral.*

**Tabla 1: ¿Recibió capacitación que le permitió integrarse a su ambiente de trabajo, en particular?**

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	47	22%
En desacuerdo	33	16%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	38	18%
De acuerdo	74	35%
Totalmente de acuerdo	20	9%
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada por la investigador 2019.



**Fuente:** Encuesta realizada por la investigador 2019.

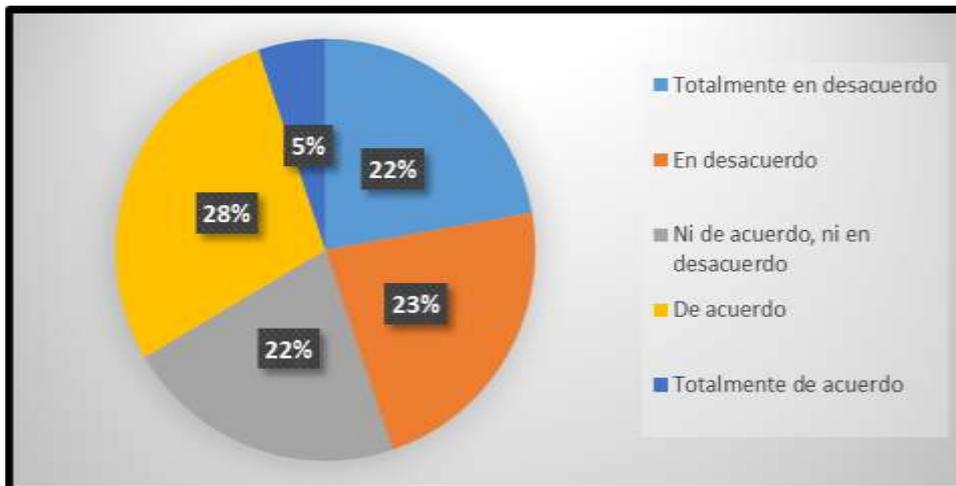
**Figura 1: ¿Recibió capacitación que le permitió integrarse a su ambiente de trabajo, en particular?**

En la figura 01 se observa que 47 personas que representan el 22 % consideran que están **Totalmente en desacuerdo** precisando que no recibieron capacitaciones que le permitieron integrarse a su ambiente de trabajo, en particular; 33 personas que representan el 16 % manifiestan que están **En desacuerdo**, 74 personas que representan el 35 % manifiestan que están **De acuerdo** y por ultimo 20 personas que representan el 9 % manifiestan que están **Totalmente de acuerdo**. Lo que demuestra que recibir Capacitación influye para poder integrarse a su ambiente de trabajo, en particular.

**Tabla 2: ¿El Hospital le brindó capacitación orientada a prever los cambios que se producen en la Gestión Institucional?**

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	47	22%
En desacuerdo	48	23%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	46	22%
De acuerdo	60	28%
Totalmente de acuerdo	11	5%
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada por la investigador 2019.



**Fuente:** Encuesta realizada por la investigador 2019.

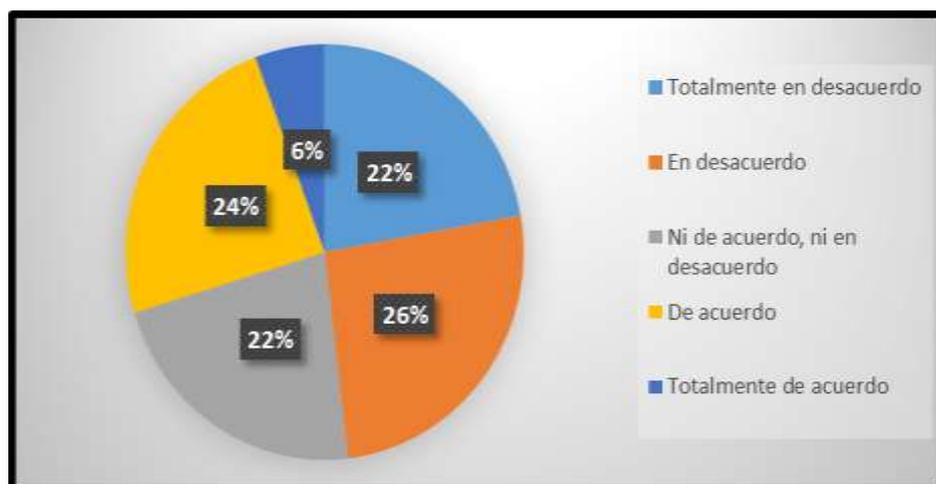
**Figura 2: ¿El Hospital le brindó capacitación orientada a prever los cambios que se producen en la Gestión Institucional?**

En la figura 02 del total de encuestados se observa que 47 personas que representan el 22 % consideran que están **totalmente en desacuerdo** precisando que el Hospital no les brindó capacitaciones orientada a prever los cambios que se producen en la Gestión Institucional, 48 personas que representan el 23 % manifiestan que están **en desacuerdo**, 46 personas que representan el 22 % manifiestan que están **ni de acuerdo, ni en desacuerdo**, 60 personas que representan el 28 % manifiestan que están **de acuerdo** y por ultimo 11 personas que representan el 5 % manifiestan que están **totalmente de acuerdo**; resultados que al analizarlos se resume que los colaboradores del Hospital sienten la necesidad de recibir capacitación orientada a prever los cambios que se producen en la Gestión Institucional.

**Tabla 3: ¿Recibió capacitación cómo resultado de la evaluación de desempeño efectuado a su persona?**

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	47	22%
En desacuerdo	55	26%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	47	22%
De acuerdo	51	24%
Totalmente de acuerdo	12	6%
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada por la investigador 2019.



**Fuente:** Encuesta realizada por la investigador 2019.

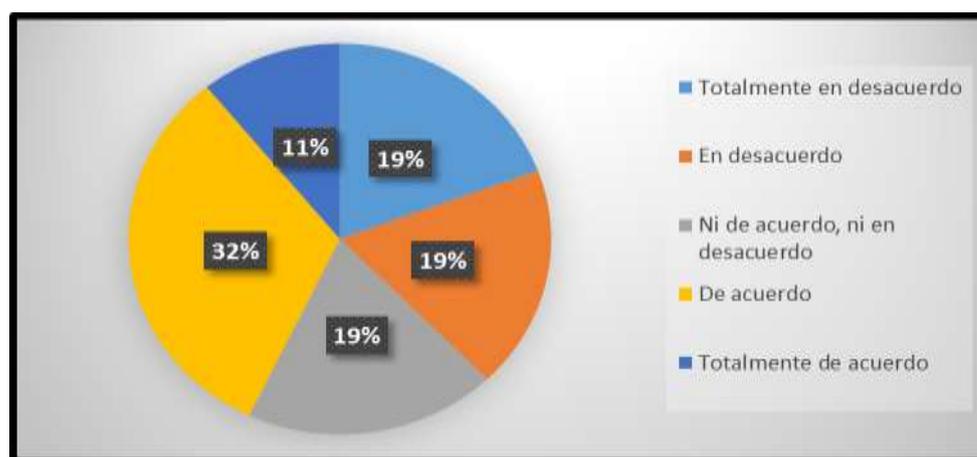
**Figura 3: ¿Recibió capacitación cómo resultado de la evaluación de desempeño efectuado a su persona?**

En la figura 03 del global de encuestados se observa que 47 personas que representan el 22 % consideran que están **Totalmente en desacuerdo** precisando que el Hospital no les brindo capacitaciones cómo resultado de la evaluación de desempeño efectuado a su persona, 55 personas que representan el 26 % manifiestan que están **En divergencia**, 47 personas que representan el 22 % manifiestan que están **Ni de acuerdo, ni en desacuerdo**, 51 personas que representan el 24 % manifiestan que están **De acuerdo** y por ultimo 12 personas que representan el 6 % manifiestan que están **Totalmente de acuerdo**; resultados que al analizarlos se resume que los colaboradores mayormente sienten la necesidad de recibir capacitación como resultado de la estimación de desempeño efectuado a su persona.

**Tabla 4: ¿Las capacitaciones lo ayudaron a integrarse a su puesto, a su grupo, a su Jefe y a la Institución, en general?**

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	41	19%
En desacuerdo	39	19%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	41	19%
De acuerdo	68	32%
Totalmente de acuerdo	23	11%
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta realizada por la investigador 2019.



**Fuente:** Encuesta realizada por la investigador 2019.

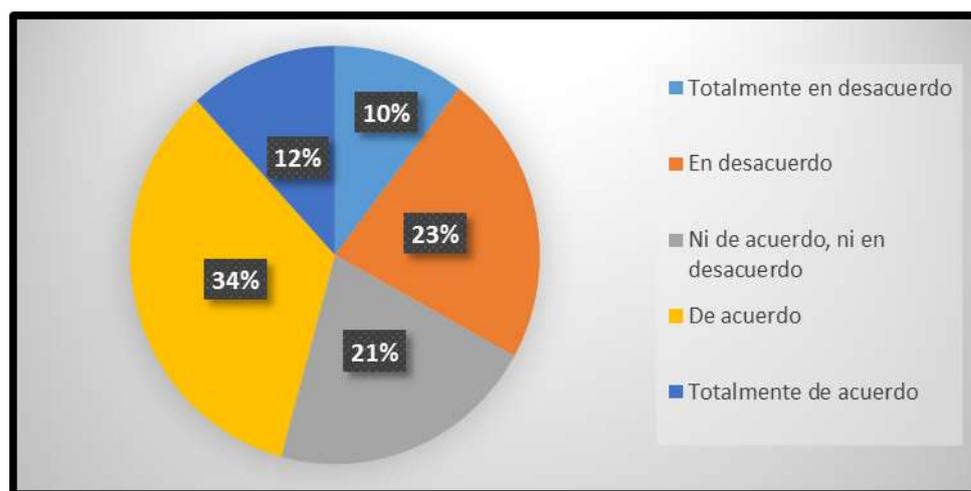
**Figura 4: ¿Las capacitaciones lo ayudaron a integrarse a su puesto, a su grupo, a su Jefe y a la Institución, en general?**

En la figura 04 del global de encuestados se observa que 41 personas que representan el 19 % consideran que están **Totalmente en divergencia** precisando que las capacitaciones no lo ayudaron a agregarse a su puesto, a su agrupación, a su Jefe y a la Institución, en general, 39 personas que representan el 19 % manifiestan que están **En desacuerdo**, 41 personas que representan el 19 % manifiestan que están **Ni de acuerdo, ni en desacuerdo**, 68 personas que representan el 32 % manifiestan que están **De acuerdo** y por ultimo 23 personas que representan el 11 % manifiestan que están **Totalmente de acuerdo**; resultados que demuestran que para los colaboradores del Hospital, las capacitaciones lo ayudaron a agregarse a su puesto, a su agrupación, a su Jefe y a la Institución, en general.

**Tabla 5: ¿Recibió capacitaciones que le permitieron realizar acciones encaminadas a desarrollar actividades y mejorar sus actitudes?**

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	22	10%
En desacuerdo	48	23%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	45	21%
De acuerdo	72	34%
Totalmente de acuerdo	25	12%
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta realizada por la investigador 2019.



**Fuente:** Encuesta realizada por la investigador 2019.

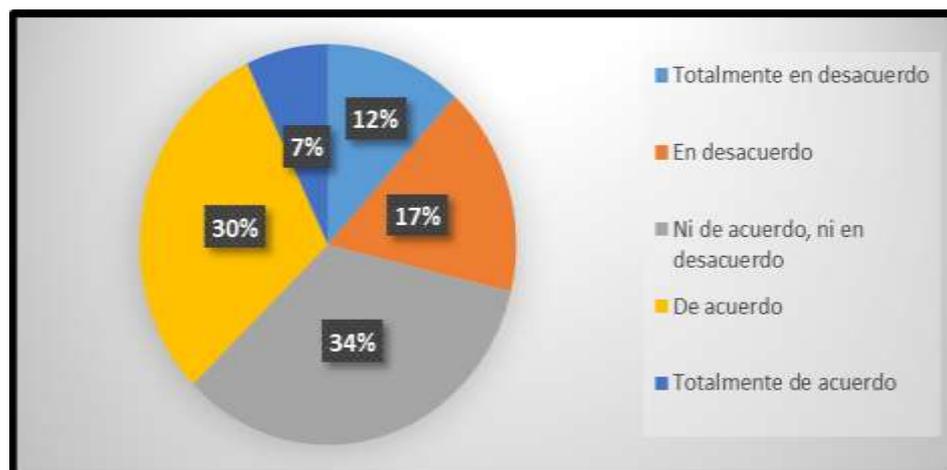
**Figura 5: ¿Recibió capacitaciones que le permitieron realizar acciones encaminadas a desarrollar actividades y mejorar sus actitudes?**

En la figura 05 del total de encuestados se observa que 22 personas que representan el 10 % consideran que están **Totalmente en desacuerdo** precisando que no recibieron capacitaciones que les permitieron realizar acciones encaminadas a desarrollar actividades y mejorar sus actitudes, 48 personas que representan el 23 % manifiestan que están **En desacuerdo**, 45 personas que representan el 21 % manifiestan que están **Ni de acuerdo, ni en desacuerdo**, 72 personas que representan el 34 % manifiestan que están **De acuerdo** y por ultimo 25 personas que representan el 12 % manifiestan que están **Totalmente de acuerdo**; resultados que demuestran que los colaboradores si recibieron capacitaciones que le permitieron realizar acciones encaminadas a actividades y mejorar sus actitudes.

**Tabla 6: ¿Recibió capacitaciones que proporcionaron conocimientos y experiencias derivados de recientes avances científico – tecnológicos?**

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	25	12%
En desacuerdo	36	17%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	72	34%
De acuerdo	64	30%
Totalmente de acuerdo	15	7%
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada por la investigador 2019.



**Fuente:** Encuesta realizada por la investigador 2019.

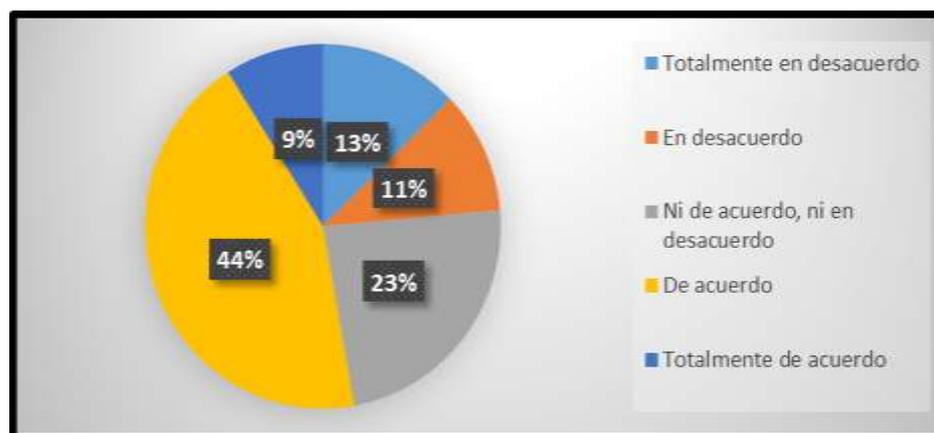
**Figura 6: ¿Recibió capacitaciones que proporcionaron conocimientos y experiencias derivados de recientes avances científico – tecnológicos?**

En la figura 06 del total de encuestados se observa que 25 personas que representan el 12 % consideran que están **Totalmente en desacuerdo** precisando que no recibieron capacitaciones que proporcionaron conocimientos y experiencias derivados de recientes avances científico – tecnológicos, 36 personas que representan el 17 % manifiestan que están **En desacuerdo**, 72 personas que representan el 34 % manifiestan que están **Ni de acuerdo, ni en desacuerdo**, 64 personas que representan el 30 % manifiestan que están **De acuerdo** y por ultimo 15 personas que representan el 7 % manifiestan que están **Totalmente de acuerdo**; resultados que demuestran que los colaboradores si recibieron capacitaciones que proporcionan conocimientos Científico – Tecnológicos.

**Tabla 7: ¿Obtuvo alguna capacitación cuyo propósito fue completar, ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias a fin de potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesionales, directivas o de gestión?**

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	27	13%
En desacuerdo	23	11%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	50	24%
De acuerdo	93	44%
Totalmente de acuerdo	19	9%
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada por la investigador 2019.



**Fuente:** Encuesta realizada por la investigador 2019.

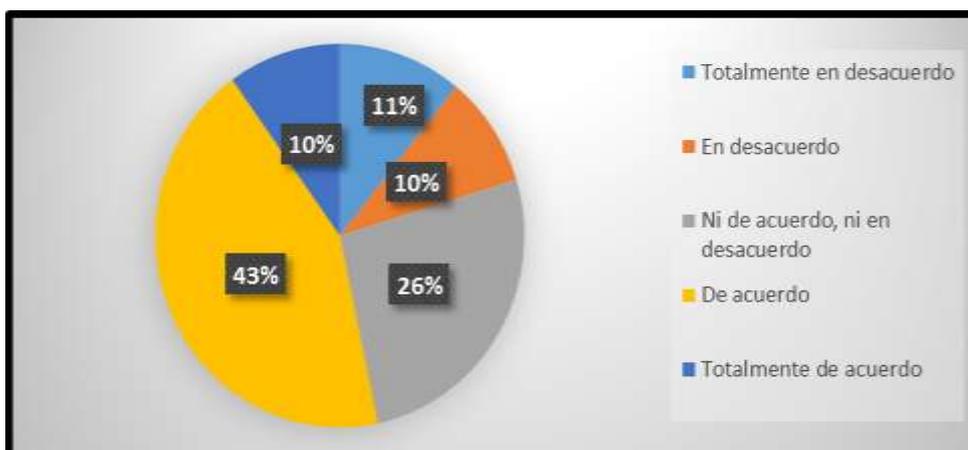
**Figura 7: ¿Obtuvo alguna capacitación cuyo propósito fue completar, ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias a fin de potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesionales, directivas o de gestión?**

En la figura 07 del total de encuestados se observa que 27 personas que representan el 13% consideran que están **Totalmente en desacuerdo** precisando que no obtuvieron capacitaciones para ampliar sus conocimientos a fin de potenciar el desempeño de funciones de gestión, 23 personas que representan el 11% manifiestan que están **En desacuerdo**, 50 personas que representan el 24% manifiestan que están **Ni de acuerdo, ni en desacuerdo**, 93 personas que representan el 44 % manifiestan que están **De acuerdo** y por ultimo 19 personas que representan el 9% manifiestan que están **Totalmente de acuerdo**; resultados que demuestran que los colaboradores si recibieron capacitaciones para ampliar sus conocimientos a fin de potenciar el desempeño de funciones de gestión.

**Tabla 8: ¿La capacitación recibida permitió reforzar los conocimientos o habilidades demandados por su puesto y que se requiere alcanzar por el nivel que este exige?**

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	23	11%
En desacuerdo	20	9%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	56	26%
De acuerdo	92	43%
Totalmente de acuerdo	21	10%
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta realizada por la investigador 2019.



Fuente: Encuesta realizada por la investigador 2019.

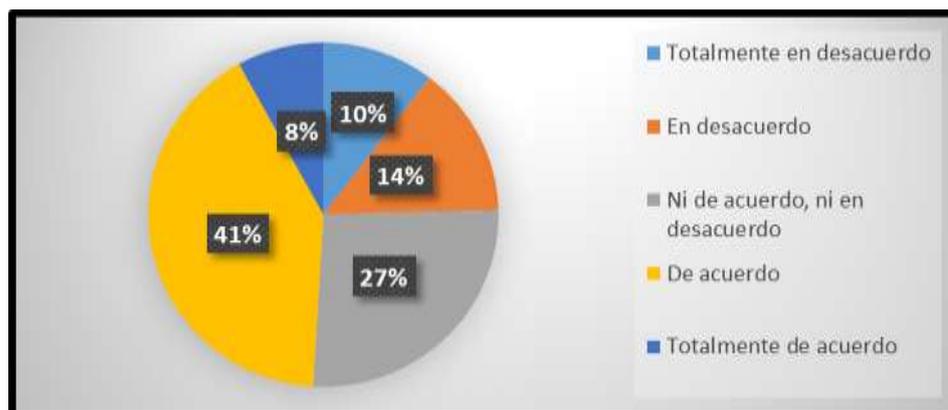
**Figura 8: ¿La capacitación recibida permitió reforzar los conocimientos o habilidades demandados por su puesto y que se requiere alcanzar por el nivel que este exige?**

En la figura 08 del total de encuestados se observa que 23 personas que representan el 11% consideran que están **Totalmente en desacuerdo** precisando que no obtuvieron capacitaciones que se requiere alcanzar por el nivel que este exige, 20 personas que representan el 9% manifiestan que están **En desacuerdo**, 56 personas que representan el 26% manifiestan que están **Ni de acuerdo, ni en desacuerdo**, 92 personas que representan el 43 % manifiestan que están **De acuerdo** y por ultimo 21 personas que representan el 10% manifiestan que están **Totalmente de acuerdo**; resultados que demuestran que los colaboradores afirman que las capacitaciones recibidas permitieron reforzar las habilidades demandadas por su puesto y que se requiere alcanzar por el nivel que este exige.

**Tabla 9: ¿Recibió capacitación cuyo objeto fue ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación?**

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	22	10%
En desacuerdo	30	14%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	56	26%
De acuerdo	87	41%
Totalmente de acuerdo	17	8%
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada por la investigador 2019.



**Fuente:** Encuesta realizada por la investigador 2019.

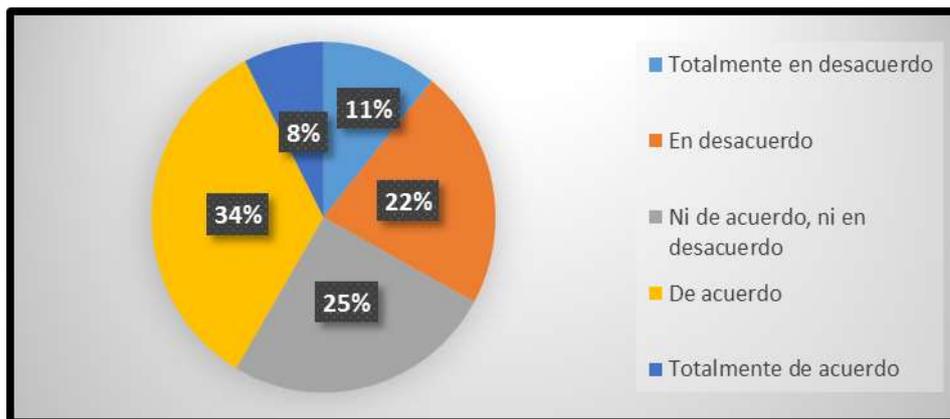
**Figura 9: ¿Recibió capacitación cuyo objeto fue ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación?**

En la figura 09 del total de encuestados se observa que 22 personas que representan el 10% consideran que están **Totalmente en desacuerdo** precisando que no recibieron capacitación cuyo objeto fue ampliar conocimientos con relación al mejor desempeño, 30 personas que representan el 14% manifiestan que están **En desacuerdo**, 56 personas que representan el 26% manifiestan que están **Ni de acuerdo, ni en desacuerdo**, 87 personas que representan el 41% manifiestan que están **De acuerdo** y por ultimo 17 personas que representan el 8% manifiestan que están **Totalmente de acuerdo**; resultados que demuestran que los colaboradores afirman que recibieron capacitación cuyo objeto fue perfeccionar habilidades con relación a las exigencias y mejor desempeño en la ocupación.

**Tabla 10: ¿La capacitación recibida tuvo por objeto preparar cuadros ocupacionales para el desempeño de tareas de mayor exigencia y responsabilidad dentro de la Institución?**

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	23	11%
En desacuerdo	47	22%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	54	25%
De acuerdo	72	34%
Totalmente de acuerdo	16	8%
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada por la investigador 2019.



**Fuente:** Encuesta realizada por la investigador 2019.

**Figura 10: ¿La capacitación recibida tuvo por objeto preparar cuadros ocupacionales para el desempeño de tareas de mayor exigencia y responsabilidad dentro de la Institución?**

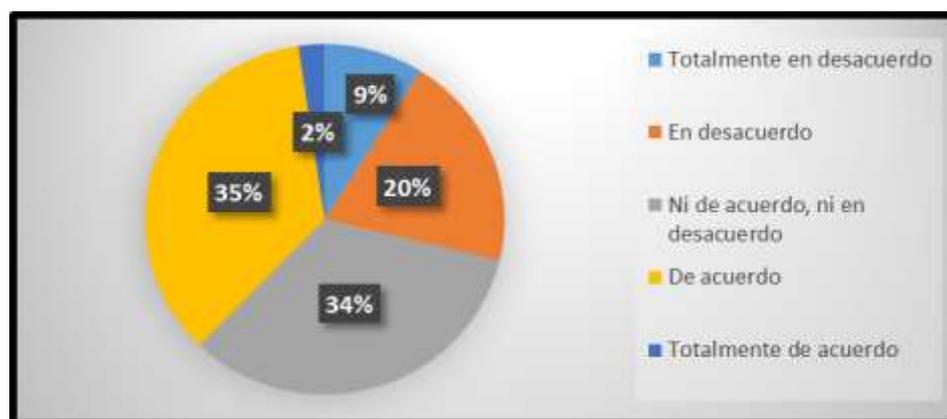
En la figura 10 del total de encuestados se observa que 23 personas que representan el 11% consideran que están **Totalmente en desacuerdo** precisando que no recibió capacitación que tuvo por objeto preparar cuadros ocupacionales para mayor responsabilidad en la Institución, 47 personas que representan el 22% manifiestan que están **En desacuerdo**, 54 personas que representan el 25% manifiestan que están **Ni de acuerdo, ni en desacuerdo**, 72 personas que representan el 34% manifiestan que están **De acuerdo** y por ultimo 16 personas que representan el 8% manifiestan que están **Totalmente de acuerdo**; resultados que demuestran que los colaboradores recibieron capacitaciones que tuvo por objeto preparar cuadros ocupacionales para el desempeño de tareas de exigencia en la Institución.

### 3.2 En relación a las preguntas seleccionadas que midieron el Conocimiento Corporativo.

**Tabla 11: ¿Considera usted, que la mayoría de trabajadores se sienten ligados emocionalmente con la Institución?**

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	19	9 %
En desacuerdo	42	20 %
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	71	34 %
De acuerdo	75	35 %
Totalmente de acuerdo	5	2 %
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta realizada por la investigador 2019.



**Fuente:** Encuesta realizada por la investigador 2019.

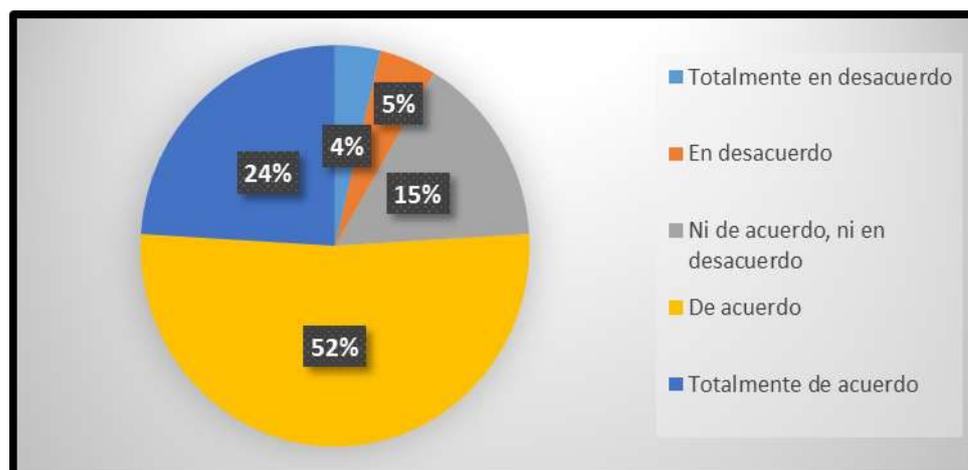
**Figura 11: ¿Considera usted, que la mayoría de trabajadores se sienten ligados emocionalmente con la Institución?**

En la figura 11 del total de encuestados se observa que 19 personas que representan el 9% consideran que están **Totalmente en desacuerdo** considerando que los colaboradores no se sienten ligados emocionalmente con la Institución, 42 personas que representan el 20% manifiestan que están **En desacuerdo**, 71 personas que representan el 34% manifiestan que están **Ni de acuerdo, ni en desacuerdo**, 75 personas que representan el 35% manifiestan que están **De acuerdo** y por ultimo 5 personas que representan el 2% manifiestan que están **Totalmente de acuerdo**; resultados que al analizarlos se resume que los colaboradores mayormente se sienten ligados emocionalmente con la Institución.

**Tabla 12: ¿Mi labor en esta Institución es importante por lo que no me incomoda permanecer mucho tiempo en mi trabajo?**

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	8	4%
En desacuerdo	10	5%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	33	15%
De acuerdo	110	52%
Totalmente de acuerdo	51	24%
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada por la investigador 2019.



**Fuente:** Encuesta realizada por la investigador 2019.

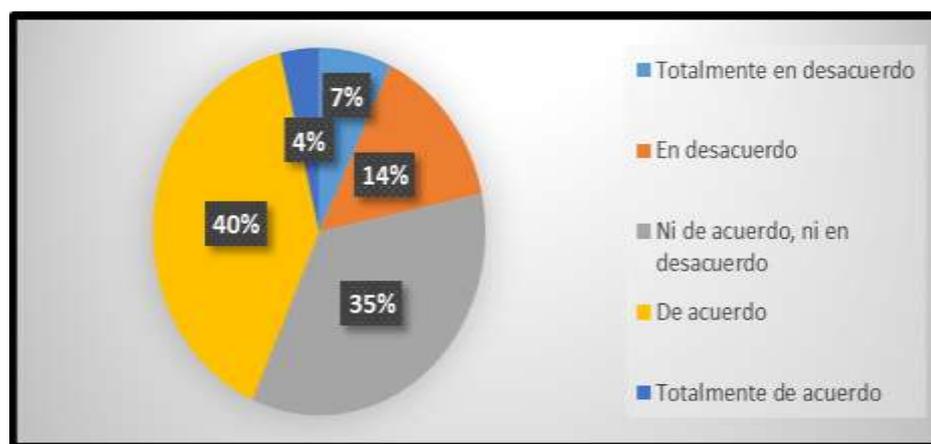
**Figura 12: ¿Mi labor en esta Institución es importante por lo que no me incomoda permanecer mucho tiempo en mi trabajo?**

En la figura 12 del total de encuestados se observa que 8 personas que representan el 4% consideran que están **Totalmente en desacuerdo** considerando que su labor en esta Institución no es importante por lo que no se incomoda permanecer mucho tiempo en su trabajo, 10 personas que representan el 5% manifiestan que están **En desacuerdo**, 33 personas que representan el 15% manifiestan que están **Ni de acuerdo, ni en desacuerdo**, 110 personas que representan el 52% manifiestan que están **De acuerdo** y por ultimo 51 personas que representan el 24% manifiestan que están **Totalmente de acuerdo**; resultados que demuestran que la labor de los colaboradores en esta Institución es importante.

**Tabla 13: ¿Los colaboradores en esta Institución poseen elevadas cualidades personales?**

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	15	7%
En desacuerdo	31	14%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	74	35%
De acuerdo	84	40%
Totalmente de acuerdo	8	4%
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada por la investigador 2019.



**Fuente:** Encuesta realizada por la investigador 2019.

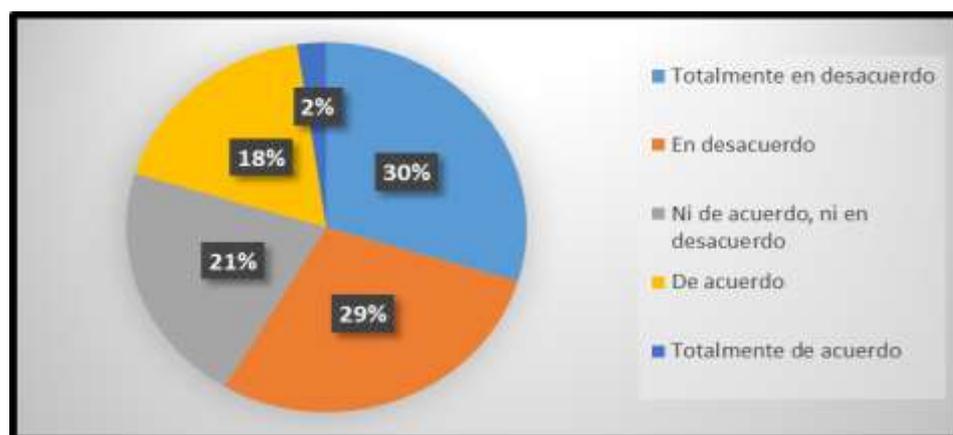
**Figura 13: ¿Los colaboradores en esta Institución poseen elevadas cualidades personales?**

En la figura 13 del total de encuestados se observa que 15 personas que representan el 7% consideran que están **Totalmente en desacuerdo** considerando que los colaboradores en esta Institución no poseen elevadas cualidades personales, 31 personas que representan el 15% manifiestan que están **En desacuerdo**, 74 personas que representan el 35% manifiestan que están **Ni de acuerdo, ni en desacuerdo**, 84 personas que representan el 40% manifiestan que están **De acuerdo** y por ultimo 8 personas que representan el 4% manifiestan que están **Totalmente de acuerdo**; resultados que demuestran que los colaboradores en esta Institución poseen elevadas cualidades personales.

**Tabla 14: ¿Creo que me falta tener los valores y objetivos que la Institución exige a sus colaboradores?**

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	63	30%
En desacuerdo	61	29%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	45	21%
De acuerdo	38	18%
Totalmente de acuerdo	5	2%
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada por la investigador 2019.



**Fuente:** Encuesta realizada por la investigador 2019.

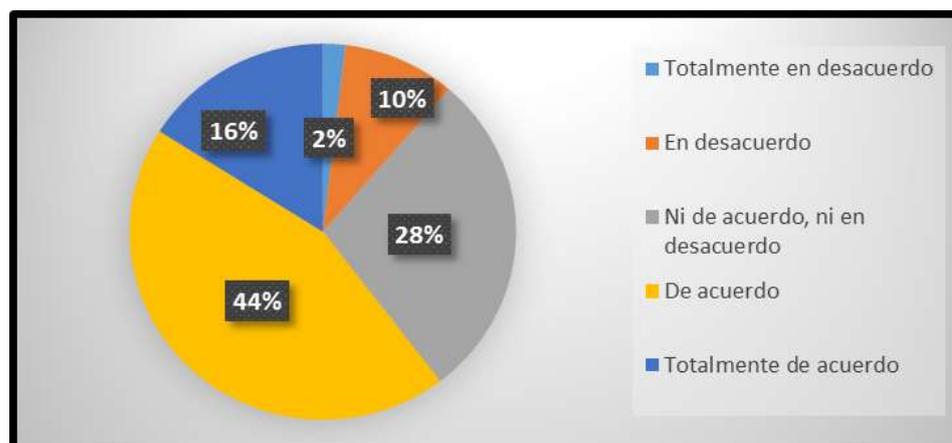
**Figura 14: ¿Creo que me falta tener los valores y objetivos que la Institución exige a sus colaboradores?**

En la figura 14 del total de encuestados se observa que 63 personas que representan el 30% consideran que están **Totalmente en desacuerdo** considerando que no les falta tener los valores y objetivos que la Institución exige a sus colaboradores, 61 personas que representan el 29% manifiestan que están **En desacuerdo**, 45 personas que representan el 21% manifiestan que están **Ni de acuerdo, ni en desacuerdo**, 38 personas que representan el 18% manifiestan que están **De acuerdo** y por ultimo 5 personas que representan el 2% manifiestan que están **Totalmente de acuerdo**; resultados que demuestran que los colaboradores mayormente tienen la certeza de que cumplen con los valores y objetivos que la Institución exige para con sus colaboradores.

**Tabla 15: ¿Están los valores de la Institución alineados con los que usted considera importantes en su vida?**

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	4	2%
En desacuerdo	20	10%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	60	28%
De acuerdo	94	44%
Totalmente de acuerdo	34	16%
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada por la investigador 2019.



**Fuente:** Encuesta realizada por la investigador 2019.

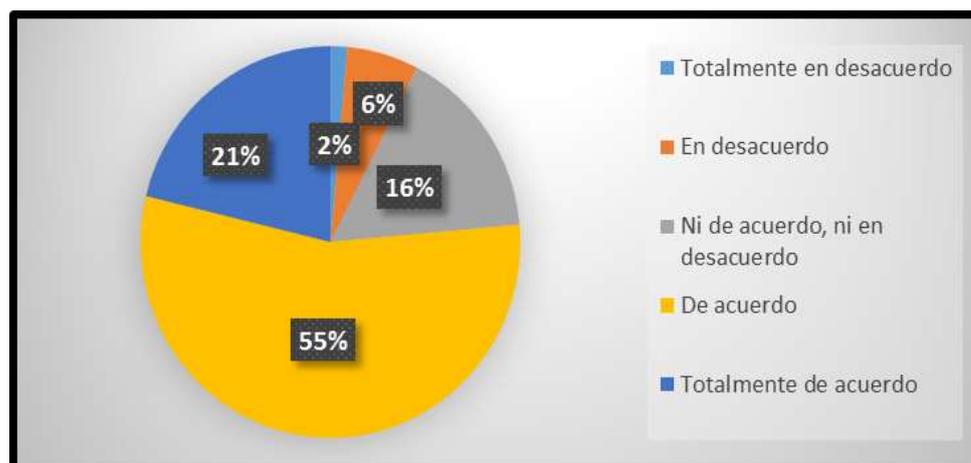
**Figura 15: ¿Están los valores de la Institución alineados con los que usted considera importantes en su vida?**

En la figura 15 del total de encuestados se observa que 4 personas que representan el 2% consideran que están **Totalmente en desacuerdo** precisando que los valores de la Institución no están alineados con los que considera importantes en su vida, 20 personas que representan el 9% manifiestan que están **En desacuerdo**, 60 personas que representan el 28% manifiestan que están **Ni de acuerdo, ni en desacuerdo**, 94 personas que representan el 44% manifiestan que están **De acuerdo** y por ultimo 34 personas que representan el 16% manifiestan que están **Totalmente de acuerdo**; resultados que demuestran que los colaboradores sienten que los valores de la Institución están alineados con los que considera importante en su vida.

**Tabla 16: ¿Qué tanto recomiendas a tu Institución como un buen lugar para trabajar?**

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	3	1%
En desacuerdo	13	6%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	34	16%
De acuerdo	117	55%
Totalmente de acuerdo	45	21%
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada por la investigador 2019.



**Fuente:** Encuesta realizada por la investigador 2019.

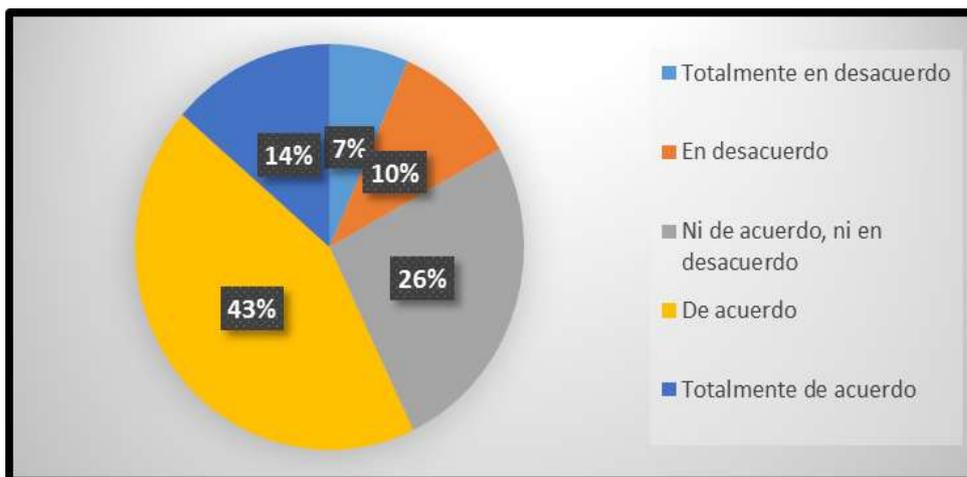
**Figura 16: ¿Qué tanto recomiendas a tu Institución como un buen lugar para trabajar?**

En la figura 16 del total de encuestados se observa que 3 personas que representan el 1% consideran que están **Totalmente en desacuerdo** precisando que no recomiendan a su Institución como un buen lugar para trabajar, 13 personas que representan el 6% manifiestan que están **En desacuerdo**, 34 personas que representan el 16% manifiestan que están **Ni de acuerdo, ni en desacuerdo**, 117 personas que representan el 55% manifiestan que están **De acuerdo** y por ultimo 45 personas que representan el 21% manifiestan que están **Totalmente de acuerdo**; resultados que demuestran que los colaboradores en su mayoría recomiendan a su Institución como un buen lugar para trabajar.

**Tabla 17: ¿Sientes que tu Organización te alienta para opinar y aportar ideas?**

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	14	7%
En desacuerdo	22	10%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	55	26%
De acuerdo	92	43%
Totalmente de acuerdo	29	14%
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada por la investigador 2019.



**Fuente:** Encuesta realizada por la investigador 2019.

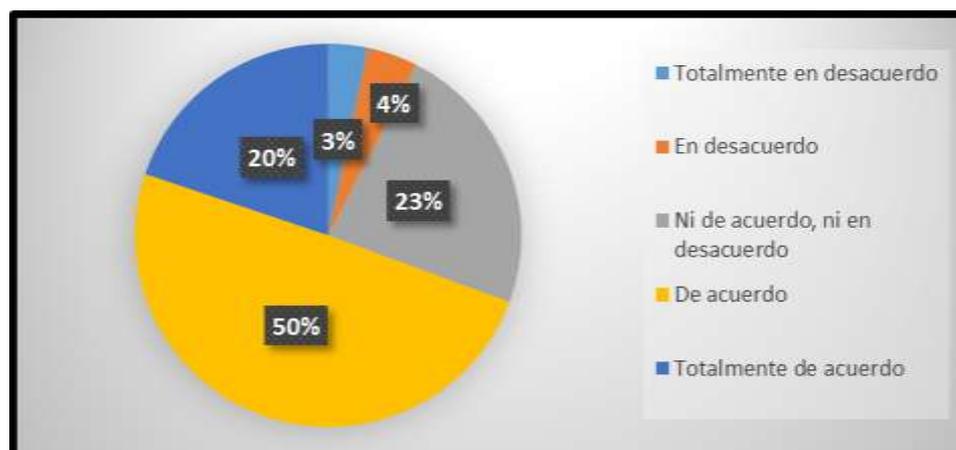
**Figura 17: ¿Sientes que tu Organización te alienta para opinar y aportar ideas?**

En la figura 17 del total de encuestados se observa que 14 personas que representan el 7% consideran que están **Totalmente en desacuerdo** precisando que en la Organización no los alientan para opinar y aportar ideas, 22 personas que representan el 10% manifiestan que están **En desacuerdo**, 55 personas que representan el 26% manifiestan que están **Ni de acuerdo, ni en desacuerdo**, 117 personas que representan el 55% manifiestan que están **De acuerdo** y por ultimo 45 personas que representan el 21% manifiestan que están **Totalmente de acuerdo**; resultados que demuestran que los colaboradores en su mayoría opinan que en la Organización te alientan para opinar y aportar ideas.

**Tabla 18: ¿Cómo calificas si la Organización favorece el que pongas en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo?**

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	7	3%
En desacuerdo	9	4%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	49	23%
De acuerdo	105	50%
Totalmente de acuerdo	42	20%
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada por la investigador 2019.



**Fuente:** Encuesta realizada por la investigador 2019.

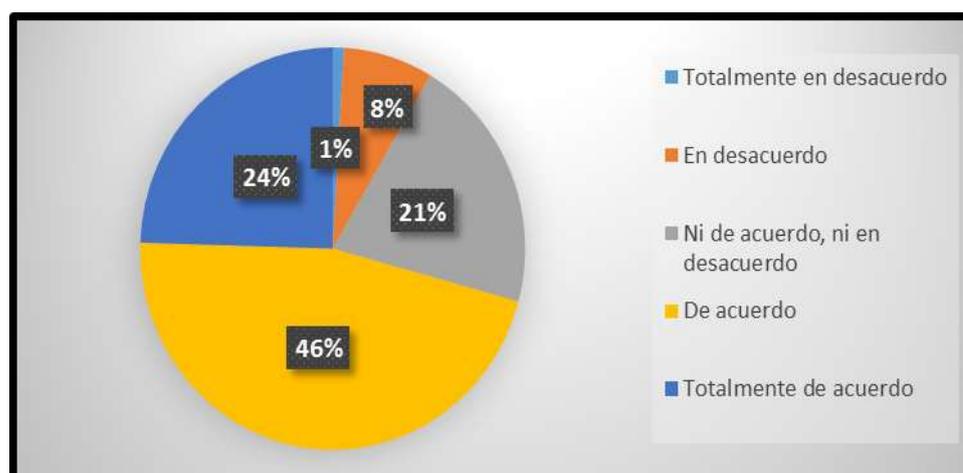
**Figura 18: ¿Cómo calificas si la Organización favorece el que pongas en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo?**

En la figura 18 del total de encuestados se observa que 7 personas que representan el 3% consideran que están **Totalmente en desacuerdo** precisando en que la Organización no favorece el que pongan en práctica sus habilidades y fortalezas para el desempeño de su trabajo, 9 personas que representan el 4% manifiestan que están **En desacuerdo**, 49 personas que representan el 23% manifiestan que están **Ni de acuerdo, ni en desacuerdo**, 105 personas que representan el 50% manifiestan que están **De acuerdo** y por ultimo 42 personas que representan el 20% manifiestan que están **Totalmente de acuerdo**; resultados que demuestran que los colaboradores en su mayoría opinan que la Organización les favorecen el que pongan en práctica sus habilidades y fortalezas.

**Tabla 19: ¿Consideras que tienes libertad para decidir cómo realizar tu trabajo?**

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	2	1%
En desacuerdo	16	8%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	44	21%
De acuerdo	98	46%
Totalmente de acuerdo	52	24%
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada por la investigador 2019.



**Fuente:** Encuesta realizada por la investigador 2019.

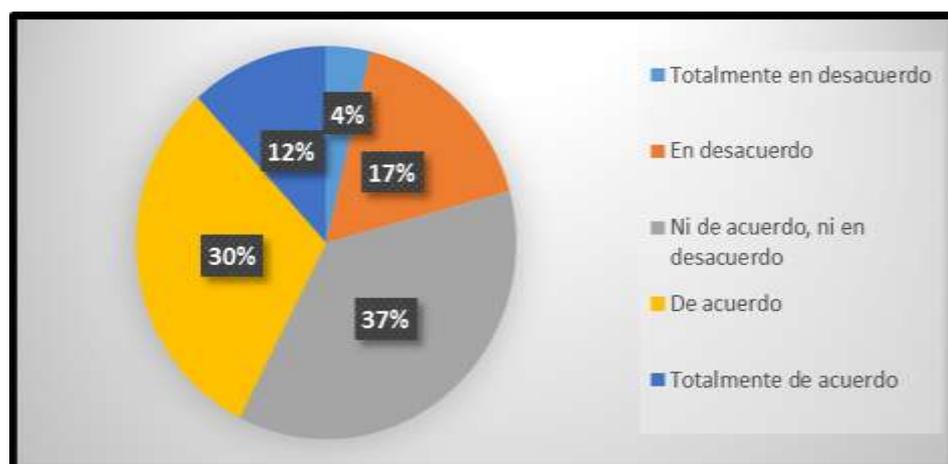
**Figura 19: ¿Consideras que tienes libertad para decidir cómo realizar tu trabajo?**

En la figura 19 del total de encuestados se observa que 2 personas que representan el 1% consideran que están **Totalmente en desacuerdo** precisando que no tienen libertad para decidir cómo realizar su trabajo, 16 personas que representan el 8% manifiestan que están **En desacuerdo**, 44 personas que representan el 21% manifiestan que están **Ni de acuerdo, ni en desacuerdo**, 98 personas que representan el 46% manifiestan que están **De acuerdo** y por último 52 personas que representan el 24% manifiestan que están **Totalmente de acuerdo**; resultados que demuestran que los colaboradores tienen libertad para decidir en la manera de cómo realizar su trabajo.

**Tabla 20: ¿Cree usted que la los trabajadores de la institución pueden tomar decisiones de manera autónoma?**

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	8	4%
En desacuerdo	36	17%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	78	37%
De acuerdo	65	31%
Totalmente de acuerdo	25	12%
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta realizada por la investigador 2019.



**Fuente:** Encuesta realizada por la investigador 2019.

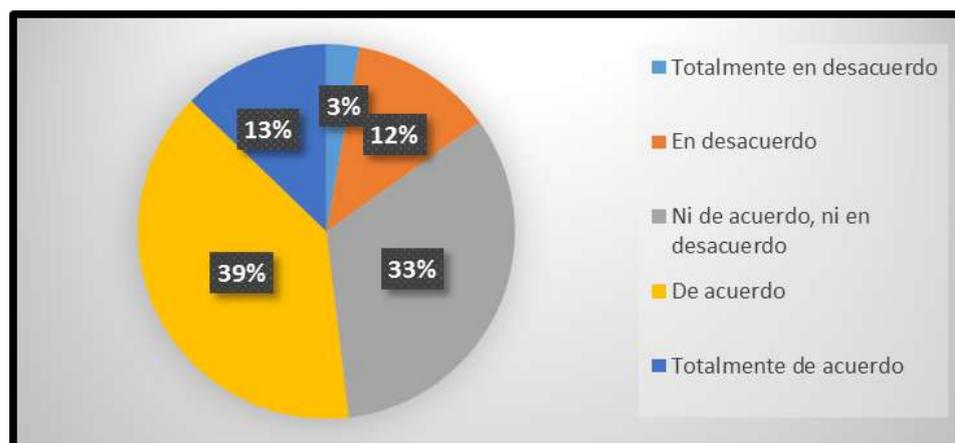
**Figura 20: ¿Cree usted que la los trabajadores de la institución pueden tomar decisiones de manera autónoma?**

En la figura 20 del total de encuestados se observa que 8 personas que representan el 4% consideran que están **Totalmente en desacuerdo** precisando que los colaboradores de la institución no pueden tomar decisiones de manera autónoma, 36 personas que representan el 17% manifiestan que están **En desacuerdo**, 78 personas que representan el 37% manifiestan que están **Ni de acuerdo, ni en desacuerdo**, 65 personas que representan el 31% manifiestan que están **De acuerdo** y por ultimo 25 personas que representan el 12% manifiestan que están **Totalmente de acuerdo**; resultados que demuestran que los colaboradores de la institución pueden tomar decisiones de manera autónoma.

**Tabla 21:** *¿Cree usted que el personal de la institución es capaz de solucionar problemas sin la necesidad de la ayuda de un superior?*

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente en desacuerdo	6	3
En desacuerdo	26	12
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	70	33
De acuerdo	83	39
Totalmente de acuerdo	27	13
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta realizada por la investigador 2019.



**Fuente:** Encuesta realizada por la investigador 2019.

**Figura 21:** *¿Cree usted que el personal de la institución es capaz de solucionar problemas sin la necesidad de la ayuda de un superior?*

En la figura 21 del total de encuestados se observa que 6 personas que representan el 3% consideran que están **Totalmente en desacuerdo** precisando que el personal de la institución no es capaz de solucionar problemas sin la necesidad de la ayuda de un superior, 26 personas que representan el 12% manifiestan que están **En desacuerdo**, 70 personas que representan el 33% manifiestan que están **Ni de acuerdo, ni en desacuerdo**, 83 personas que representan el 39% manifiestan que están **De acuerdo** y por ultimo 27 personas que representan el 13% manifiestan que están **Totalmente de acuerdo**; resultados que demuestran que el personal de la Institución es capaz de solucionar problemas sin la necesidad de la ayuda de un superior.

#### IV. DISCUSIÓN

Los resultados del instrumento aplicado a los colaboradores administrativos y asistenciales del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas determinaron que los impactos generados por la capacitación laboral en el conocimiento corporativo del Hospital Regional “Virgen de Fátima” de Chachapoyas, fueron positivos reflejándose en el fortalecimiento de las competencias específicas y genéricas necesarias para desempeñarse de manera eficiente dentro del hospital.

Gambetta buscaba identificar que estrategias de capacitación desarrollaba una empresa estatal en Uruguay, para lo cual formuló el siguiente problema ¿Las estrategias de capacitación corporativa desarrolladas en la empresa eran capaces de lograr un cambio comportamental en sus integrantes que ayudara a conformar tanto aprendizajes significativos individuales como aprendizaje organizacional? y planteó como objetivo general analizar y caracterizar las estrategias de capacitación laboral desarrolladas en dicha empresa estatal Uruguay, tomando en cuenta el cambio comportamental de los sujetos participantes de la misma. La investigación realizada parecería demostrar que los recursos invertidos en la capacitación corporativa en la empresa objeto de estudio no serían del todo aprovechados; si se evalúa el aprendizaje logrado no solo mediante métodos objetivos relacionados con el dominio de los contenidos del aprendizaje sino también sobre la base de los resultados de la empresa, veremos que los mecanismos que la organización utiliza para evaluar sus distintas propuestas de capacitación cubrirían solamente los niveles 1 y 2 del modelo de Kirkpatrick (1998), es decir, la reacción y el aprendizaje de los participantes. Al igual que en la presente investigación los colaboradores administrativos y asistenciales del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas están enmarcados en la realización de un trabajo formal pertenecientes al régimen laboral (personal nombrados, personal contratado bajo el decreto legislativo N° 276, contrato administrativo de servicios y por la modalidad de locación de servicios), pertenecen a una organización estatal; lográndose determinar que el Hospital para conseguir que las capacitaciones brindadas a sus colaboradores tengan un impacto favorable a utilizado algunas estrategias para identificar el tipo de capacitación a desarrollar, las mismas que consistieron primero en realizar un análisis previo a las necesidades de capacitación, priorizando los objetivos organizacionales, sus recursos,

la localización y la relación de estos con sus objetivos; segundo analizó a su colaborador centrándose sobre el trabajo a realizar en lo referente a su comportamiento, funciones, tareas que debe realizar y en tercer lugar considera su desempeño, la motivación, la destreza, las actitudes y habilidades.

En su tesis “Capacitación y desempeño laboral” “Rojas señala como objetivo general el determinar la relación de la capacitación con el desempeño laboral; las variables planteadas son la capacitación y desempeño laboral; la población está conformada por 36 colaboradores de Tenería San Miguel de Quetzaltenango de su personal operativo, los cuales son mayormente hombres comprendidos entre las edades de 30 a 50 años de diferentes estratos sociales y múltiples grados académicos y 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, 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. En la presente investigación se demostró que si existen impactos generados por la capacitación laboral seguido por los colaboradores y se determinó que dichas capacitaciones lograron fortalecer sus habilidades gerenciales y operativas contribuyendo al mejoramiento del conocimiento corporativo y aumentando la competitividad del Hospital, de manera estratégica, generando nuevos conocimientos a partir de la difusión de dicha información, llevando a la consecución de ventajas competitivas y mejorando el aprendizaje dinámico, la resolución de problemas, la planeación estratégica y la toma de decisiones. En el mundo actual la única constante es el cambio y obtener el beneficio del aprendizaje continuo es una oportunidad para mantener la vigencia laboral y desarrollar e innovar en los procesos de trabajo del hospital.

En su tesis “Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas” Sandoval y otros establecieron como objetivo general el evaluar el impacto de la capacitación en la productividad laboral de las empresas chilenas; la presente investigación midió el impacto de la capacitación en la productividad laboral de las empresas chilenas durante el año 2015. Para ello, se utilizó la cuarta encuesta

longitudinal a empresas (ELE4), de la cual se consideró una muestra de 8.084 empresas. Se utilizó la metodología Propensity Score Matching (PSM), Nearest Neighbor Matching (NNM) y Coarsened Exact Matching (CEM), utilizando como variable de resultado la productividad laboral, variable de tratamiento la capacitación laboral y variables explicativas el tamaño, capital extranjero, I+D, departamento de I+D, personal calificado de I+D, maquinaria & equipo, educación, propiedad privada, propiedad extranjera, exportación y salario. Los resultados indicaron que existe una diferencia entre la productividad laboral de aquellas empresas que realizaron capacitación y las que no lo hicieron, sin embargo, tal diferencia no fue significativa. Para la presente investigación la capacitación en los trabajadores del hospital va a permitir tener una capacidad de respuesta ante los cambios del entorno o de sus requerimientos laborales, incrementando su desempeño dentro de la institución y preparándose para el día a día, lo cual les dará mayor confianza personal al desarrollar otras aptitudes y actitudes; generando una gestión estratégica más eficaz, gracias al conocimiento de las mejores estrategias, técnicas, prácticas y soluciones; aumento de la eficiencia y la productividad con más colaboración y el uso de los procesos más adecuados, incremento del trabajo en equipo, de la innovación y de la búsqueda de soluciones creativas; disminución del desfase del aprendizaje y más obtención de conocimientos de una forma sistemática.

Mayurí en su tesis “Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de La Nación - FEBAN, Lima 2006”, plantea como hipótesis de que un Programa de Capacitación Empresarial se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006; los resultados indican que como el valor  $p = 0.000 < 0.05$ , podemos afirmar con un 95% que un Programa de Capacitación Empresarial se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006; los participantes del curso de capacitación consideran que una mejor medición de los resultados de esta capacitación es el promedio de notas final que releja el conocimiento y practica de los conocimientos alcanzados. Del mismo modo en la presente investigación se determinó que el impacto generado por la capacitación laboral en el conocimiento corporativo del Hospital se ha demostrado en razón que los colaboradores reconocen su visión institucional y han logrado mejorar su desempeño, asimismo existe la preocupación de las autoridades por convertir las capacitaciones en parte de su cultura organizativa y sobre todo que dichas

capacitaciones también se enmarquen en temas relacionados a la atención de los usuarios de los servicios de salud. Se cuenta con un plan de capacitaciones como resultado de las evaluaciones de desempeño previamente realizadas, lo cual habla de un proceso de planificación para aprobar y autorizar las capacitaciones laborales, ello trae como consecuencia de que puedan desarrollar sus actividades y mejorar sus actitudes frente al trabajo a realizar diariamente potenciando el desempeño de sus funciones técnicas, profesionales, directivas o de gestión.

Por otro lado “Aguilar & Marlo, en su tesis “Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional de Lambayeque 2015”, obtuvo como resultados que el 45,4% de los encuestados indicó que sí se ejecutó un plan de capacitación en el HRL; mientras que a 54,6% de los encuestados indicó que no se ejecutó. Así como el 12,1% de los encuestados opina que el área de recursos humanos del hospital siempre evaluó los requisitos para los puestos que solicita; mientras que el 56,0% de los encuestados opinó que nunca. En conclusión, se identificó un alto porcentaje con respecto a falta de conocimiento de la existencia de un plan de capacitación, lo cual generó un bajo rendimiento laboral y una debilidad para el HRL; por no tener bien definidas las funciones de su talento humano. Para la presente investigación se observa que si existe un plan de capacitación y formación para la mejora del colaborador del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas , la misma que define con exactitud las habilidades que desean desarrollar los colaboradores, conocimientos que ayuden al trabajador en su cotidianidad laboral, ayudando a mejorar su desempeño y ofreciéndole la posibilidad de carrera dentro del mismo y que beneficios van a generar estos en el cumplimiento de los objetivos institucionales en base a las necesidades reales del Hospital, logrando generar un conocimiento corporativo que la identifique como Centro de Salud Competitivo; dicho plan de capacitación es de cuatro tipos el primero de ellos busca fortalecer las habilidades gerenciales; el segundo se enfoca en la gestión de procesos y mejora continua; el tercero tiene que ver con temas de seguridad y salud ocupacional y el cuarto referido a la continuidad y mejora del servicio.

## V. CONCLUSIONES

- El impacto generado por la capacitación laboral en el conocimiento corporativo seguido por el Personal Administrativo y Asistencial del Hospital Regional Virgen de Fátima de la Provincia de Chachapoyas, Región Amazonas; se refleja en tres aspectos; a saber el primer aspecto en el proceso administrativo se puede determinar que existen programas de capacitación sobre lo que cada unidad orgánica necesita para poder lograr la visión institucional y una vez realizada esta es evaluada a través de la mejora en el desempeño del colaborador, sirviendo como insumo para elaborar los futuros planes de capacitación; en el segundo aspecto en la unidad de Recursos Humanos, está ayudando a crear un clima laboral favorable pues los colaboradores sienten que el Hospital se preocupa por su desarrollo y sobre todo porque la capacitación se está volviendo parte de su cultura organizativa institucional y en el tercer aspecto en la oficina de Administración la capacitación es importante para complementar los conocimientos técnicos con los del manejo de los usuarios de los servicios de salud.
- El Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, presenta cuatro tipos de capacitación: el primero busca fortalecer las habilidades gerenciales; el segundo se enfoca a la gestión de procesos y mejora continua; el tercero tiene que ver con temas de seguridad y salud ocupacional; el cuarto referido a la continuidad y mejora del servicio.
- De las encuestas se puede colegir que el Hospital desarrolla las siguientes estrategias de capacitación: determina el enfoque de las capacitaciones a realizar teniendo en cuenta los perfiles de los colaboradores a fin de desarrollar las competencias duras y blandas de tal forma que le faciliten el ajuste persona-puesto; asimismo con las capacitaciones se pretende dotar de los recursos necesarios para que el potencial de talento humano se convierta en resultados esperados desarrollando conocimiento, tecnología y delegación efectiva; del mismo modo se espera que las capacitaciones moldeen los estilos de liderazgo de acuerdo con la

situación y el colaborador y finalmente se busca alinear los valores de las personas con los del Hospital.

- Las estrategias de capacitación desarrolladas por el Hospital implican realizar un análisis previo a las necesidades de capacitación; estos análisis se realizan a nivel organizacional orientándose fundamentalmente a determinar los objetivos organizacionales, sus recursos, la localización y la relación de estos con sus objetivos, este análisis se realiza dentro de un marco en el que se puede determinar con claridad las necesidades de la capacitación. Asimismo el análisis a nivel de las funciones; centrándose en el trabajo del individuo, el comportamiento, las funciones, las tareas que debe realizar, no se considera el desempeño, la motivación, la destreza y las habilidades; es decir, se concentra sobre el trabajo a realizar y no sobre el individuo. Finalmente el análisis de las personas; examinando el conocimiento, las actitudes y habilidades del individuo que ocupa el puesto y determina cuál de ellas deba adquirir y qué tipo de modificaciones deba hacerse a su comportamiento.
- El Hospital posee un conocimiento corporativo tácito el mismo que no se encuentra registrado en ningún medio y sólo se obtiene mediante la adquisición de conocimiento de manera práctica y sólo es posible transmitirlo y recibirlo mediante la consulta directa al poseedor de esos conocimientos. Este conocimiento se encuentra en cada colaborador y depende de sus características psicológicas, al igual que sus experiencias laborales en las distintas unidades orgánicas. Asimismo posee un conocimiento corporativo explícito y lo encontramos en lo exteriorizado por el colaborador y lo realiza a través del intercambio de documentos y de base de datos.

## VI. RECOMENDACIONES

- La Oficina de Administración del Hospital Regional Virgen de Fátima debe seguir fortaleciendo los planes de capacitación a favor de los colaboradores administrativos y asistenciales, actualizando los contenidos de los mismos de tal forma que se pueda también enriquecer los aprendizajes a adquirir.
- La Unidad de Recursos Humanos debe realizar evaluaciones con relativa frecuencia para comprobar cuál es el nivel de conocimientos de los colaboradores e identificar potenciales problemas en la realización de sus labores. Para ello, debes distribuir test en línea a todos los colaboradores personalizados según su puesto y sector, y analizar cuáles son los errores que cometen con más frecuencia; es el mejor método para valorar qué puntos hay que mejorar en el proceso de capacitación y cómo sacar el máximo potencial de los trabajadores para desarrollar el talento humano.
- La Unidad de Recursos Humanos debe continuar con el control del progreso de cada colaborador y asegurarse de que todos completan sus cursos de aprendizaje en sus diferentes unidades orgánicas, ello va a permitir economizar esfuerzos y es una forma de tener siempre bajo control el proceso de formación y asegurarse de que todos completan los contenidos de aprendizaje.
- La Dirección Ejecutiva debe fortalecer y cuidar el conocimiento corporativo con los integrantes del Hospital, con la finalidad de mantener la identidad e imagen que se emite de forma homogénea desde la empresa (por cualquier miembro y por cualquier canal). Esto llevará a mantener la buena reputación del Hospital y contribuirá positivamente en el prestigio del mismo. Directamente ayudará en el incremento de confianza que transmitimos y generaremos conocimiento corporativo. Esto permitirá que se puede lograr objetivos marcados con mayor facilidad y que a nivel interno influirá en disponer de un equipo humano con mayor rendimiento.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aamodt, M. G. (2010). *Psicología industrial/organizacional, un enfoque aplicado*. (Sexta edición ed. ed.). México: Cengage learning.
- Aguilar, Z. J., y Marlo, L. O. (2016). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque 2015*. Universidad Señor de Sipán., Lambayaque.
- Arnold, J., y Randall, R. (2012). *Psicología del trabajo, comportamiento humano en el ámbito laboral*. (Quinta edición ed.). México: Pearson educación.
- Barrios, Y. (2012). La importancia de la capacitación. *Feher y Feher*, 1-2. Obtenido de <http://www.pymempresario.com/2012/07/la-importancia-de-la-capacitacion/>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones* (Segunda edición ed.). México: Mc Graw Hill.
- Danvila, I., y Sastre, M. (2007). El papel de la formación del personal en el proceso de implementación de un sistema de calidad total. *Revista contaduría y administración*, 9-20.
- Davenport, T., y Prusak, L. (2001). *Conocimiento en acción: Como las organizaciones manejan lo que saben*. Buenos Aires: Pearson Educación.
- Dessler, G. (2012). *Administración de personal* (Sexta edición ed.). México: Pearson educación.
- Dessler, G., y Valera Juárez, R. (2011). *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano* (Quinta edición ed.). México: Pearson educación.
- Diccionario de la Real Academia Española. (s.f.).
- Gambetta, M. (2015). *Estrategias de capacitación desarrolladas en un entorno corporativo estatal en Uruguay*. Universidad ORT Uruguay, Uruguay.
- Gómez Diaz, D., Pérez de armas, M., y Curbelo Valladares, I. (2005). Gestión del conocimiento y su importancia en las organizaciones. *Ingeniería industrial*, 37-47.

- Hernandez Silva, F. E., y Martí Lahera, Y. (2006). Conocimiento organizacional: la gestión de recursos y el capital humano. *Departamento de bibliotecología y ciencia de la información*, 1-26.
- Kast, F. E., y Rosenzweig, J. E. (2012). *Administración en las organizaciones*. (Segunda edición en español ed. ed.). Segovia: McGRAW-HILL.
- Louffat, E. (2011). *Administración de potencial humano* (Primera edición ed.). Buenos aires, Argentina: Censage learning.
- Mondy, R. W., y Noe, R. M. (2005). *Administración de recursos humanos* (Novena edición ed.). México: Pearson educación.
- Munch Galindo, L. (2007). *Administración: Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. México: Pearson educación.
- Mayurí, B. J. (2008). *Capacitación empresarial y desempeño laboral en el fondo de empleados del Banco de la Nación-FEBAN, Lima 2006*. Universidad Nacional de San Marcos, Lima.
- Mondy, R. W. (2010). *Administración de recursos humanos* (Decimo primera edición ed.). México: Pearson educación.
- Nonaka, I., y Takeuchi, H. (2008). *The Knowledge-Creating Company*. Boston: Harvard Business School Press.
- Ojeda Orta, M. E., Talavera Chávez, R., y Berrelleza Carrillo, M. (2016). La gestión del conocimiento. *Miembro de la cámara nacional de la industria.*, 17-29.
- Parra Penagos, C., y Rodriguez Fonseca, F. (2015). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas. *Revista investigación, desarrollo e innovación.*, 141-143. Obtenido de Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/4602-Texto%20del%20art%C3%ADculo-9950-1-10-20160531%20(2).pdf
- Peluffo , A., M, B., y Catalán Contreras, E. (2002). Introducción a la gestión del conocimiento y su aplicación al sector público. *Santiago, Chile: Naciones unidas- CEPAL- ECLAC.*, 34-45.
- Probst, G., Raub, S., y Romhardt, K. (2011). Administrando el conocimiento. *Los pilares del éxito*, 2-3.

- Rangel, L. (2019). La capacitación y su importancia en el desarrollo de las organizaciones. *Gestión Empresarial*, 1-2. Obtenido de <https://lindsayrangel.com/la-capacitacion-y-su-importancia-en-el-desarrollo-de-las-organizaciones/>
- Rodríguez, J. M., Ramírez, M. A., y Díaz, V. (2008). Efectos olvidados en las relaciones de causalidad de las acciones del sistema de capacitación en las organizaciones empresariales. *Revista de metodos cuantitativos para la economía y la empresa*, 29-48.
- Rojas, S. F. (2018). *Capacitación y desempeño laboral*. Universidad Rafael Landívar- Facultad de Humanidades, Guatemala.
- Sandoval, B. A., Morales, D. F., y Bascur, B. G. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. Universidad de concepción escuela de ciencias y tecnologías departamento de gestión empresarial., Chile.
- Sifuentes Torero, E. (2019). Cinco capacitaciones que deben recibir los trabajadores en una empresa. *Diario Gestión*, 1-4.
- Spector, P. (2006). *Psicología industrial* (Segunda edición en castellano ed.). Bogotá, Colombia: El manual moderno s.a.

# **ANEXOS**

**ANEXO: 01**

**CUESTIONARIO SOBRE LA CAPACITACIÓN LABORAL**

Señor/señora:

Buen día, el presente cuestionario tiene como propósito de esta investigación, Medir el Impacto de la Capacitación Laboral en el Conocimiento Corporativo del Hospital Regional Virgen de Fátima de la Provincia de Chachapoyas, Región Amazonas - 2019. La información que proporcionen será usada con fines estadísticos, para ello se le solicita responder de la manera más objetiva posible en función a los siguientes valores:

Valor	1	2	3	4	5
Significado	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

**II. Aspectos Demográficos**

**Sexo:** Masculino  Femenino

**Edad:** Entre 20 y 40  años De 41 a más

**Profesión u oficio:** \_\_\_\_\_ **Tiempo de Servicio:** \_\_\_\_\_ Años

**Condición Laboral:** Nombrado Contratado  Otro

**II. Denominación de la Variable**

CAPACITACIÓN LABORAL						
TIPO DE CAPACITACIÓN		1	2	3	4	5
1	¿Recibió capacitación que le permitió integrarse a su ambiente de trabajo, en particular?					
2	¿El Hospital le brindó capacitación orientada a prever los cambios que se producen en la gestión Institucional?					
3	¿Recibió capacitación como resultado de la evaluación de desempeño efectuado a su persona?					

4	¿Las capacitaciones lo ayudaron a integrarse a su puesto, a su grupo, a su Jefe y a la Institución, en general?					
5	¿Las capacitaciones realizadas le dieron la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico?					
6	¿Recibió capacitaciones que le permitieron realizar acciones encaminadas a desarrollar actividades y mejorar sus actitudes?					
<b>MODALIDAD DE CAPACITACIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	¿La capacitación recibida tuvo como propósito impartir conocimientos básicos orientados a proporcionar una visión general y amplia con relación al contexto de desenvolvimiento?					
8	¿Recibió capacitaciones que proporcionaron conocimientos y experiencias derivados de recientes avances científico – tecnológicos?					
9	¿Alguna capacitación recibida se orientó a la profundización y dominio de conocimientos y experiencias o al desarrollo de habilidades, respecto a un área determinada de su actividad?					
10	¿Obtuvo alguna capacitación cuyo propósito fue completar, ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias a fin de potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesionales, directivas o de gestión?					
11	¿La capacitación recibida permitió reforzar los conocimientos o habilidades demandados por su puesto y que se requiere alcanzar por el nivel que este exige?					
<b>NIVELES DE CAPACITACIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
12	¿Recibió capacitación cuyo objeto fue proporcionar información, conocimientos y habilidades esenciales requeridos para el desempeño en la ocupación?					
13	¿Recibió capacitación cuyo objeto fue ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación?					
14	¿La capacitación recibida tuvo por objeto preparar cuadros ocupacionales para el desempeño de tareas de mayor exigencia y responsabilidad dentro de la empresa?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

**ANEXO: 02**

**CUESTIONARIO SOBRE EL CONOCIMIENTO CORPORATIVO**

Señor/señora:

Buen día, el presente cuestionario tiene como propósito de esta investigación, Medir el Impacto de la Capacitación Laboral en el Conocimiento Corporativo del Hospital Regional Virgen de Fátima de la Provincia de Chachapoyas, Región Amazonas - 2019. La información que proporcionen será usada con fines estadísticos, para ello se le solicita responder de la manera más objetiva posible en función a los siguientes valores:

Valor	1	2	3	4	5
Significado	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

**II. Aspectos Demográficos**

**Sexo:** Masculino  Femenino

**Edad:** Entre 20 y 40  años De 41 a más

**Profesión u oficio:** \_\_\_\_\_ **Tiempo de Servicio:** \_\_\_\_\_ Años

**Condición Laboral:** Nombrado  Contratado  Otro

**II. Denominación de la Variable**

CONOCIMIENTO CORPORATIVO						
ORGANIZACIÓN		1	2	3	4	5
15	¿Considera usted, que la mayoría de trabajadores se sienten ligados emocionalmente con la Institución?					
16	¿Estoy en este puesto de trabajo porque no hay oportunidades en otro lugar?					
17	¿Mi interés por la labor que desempeño en esta institución proviene desde antes de ingresar a trabajar aquí?					

18	¿Mi labor en esta Institución es importante por lo que no me incomoda permanecer mucho tiempo en mi trabajo?					
19	¿Los colaboradores en esta Institución poseen elevadas cualidades personales?					
20	¿Incomoda participar en las ceremonias protocolares que organiza la Institución?					
21	¿Creo que me falta tener los valores y objetivos que la Institución exige a sus colaboradores?					
22	¿En mi centro de labores no cumplo los compromisos que establezco?					
23	¿Contesto siempre tan pronto como puedo un documento después de haberlo leído?					
24	¿Desde hace buen tiempo estoy dedicado a conocer la historia, Plan Estratégico y Reglamentos de esta Institución?					
25	¿Están los valores de la Institución alineados con los que usted considera importantes en su vida?					
<b>HABILIDADES</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
26	¿Qué tanto recomiendas a tu Institución como un buen lugar para trabajar?					
27	¿Usted tiene acceso a los recursos, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente?					
28	¿Sientes que puedes compartir con honestidad tus opiniones con tu jefe inmediato?					
29	¿Sientes que tu Organización te alienta para opinar y aportar ideas?					
30	¿Sientes que cuentas con un balance sano entre tu trabajo y tu vida personal?					
31	¿Cómo calificas si la Organización favorece el que pongas en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo?					
32	¿Consideras que tienes libertad para decidir cómo realizar tu trabajo?					
33	¿Cree usted que la los trabajadores de la institución pueden tomar decisiones de manera autónoma?					
34	¿Cree usted que el personal de la institución es capaz de solucionar problemas sin la necesidad de la ayuda de un superior?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

**ANEXO: 03**

**VARIABLE: CAPACITACIÓN LABORAL**

<b>TEMS/ SUJETOS</b>	<b>P1</b>	<b>P2</b>	<b>P3</b>	<b>P4</b>	<b>P5</b>	<b>P6</b>	<b>P7</b>	<b>P8</b>	<b>P9</b>	<b>P10</b>	<b>P11</b>	<b>P12</b>	<b>P13</b>	<b>P14</b>	<b>Calificación</b>	<b>Codif.</b>
<b>01</b>	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	2
<b>02</b>	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	46	3
<b>03</b>	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	2
<b>04</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	2
<b>05</b>	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	43	3
<b>06</b>	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	50	3
<b>07</b>	2	4	2	2	2	4	3	2	2	4	4	4	3	2	40	3
<b>08</b>	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	52	3
<b>09</b>	1	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	27	2
<b>10</b>	5	3	4	4	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	62	4
<b>11</b>	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	2	1	1	2	24	2
<b>12</b>	1	2	2	2	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	51	3
<b>13</b>	1	1	2	2	2	4	3	4	3	3	2	3	4	2	36	2
<b>14</b>	2	2	2	1	1	3	2	2	2	3	2	3	3	2	30	2
<b>15</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	54	3
<b>16</b>	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	32	2
<b>17</b>	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	62	4
<b>18</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	1
<b>19</b>	5	4	2	5	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	52	3
<b>20</b>	5	4	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	63	4
<b>21</b>	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	50	3

<b>22</b>	5	1	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	59	4
<b>23</b>	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	55	3
<b>24</b>	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	67	4
<b>25</b>	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	33	2
<b>26</b>	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	3
<b>27</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	3
<b>28</b>	3	4	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	41	3
<b>29</b>	4	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	44	3
<b>30</b>	4	1	1	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	44	3
<b>31</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	1
<b>32</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	20	1
<b>33</b>	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	60	4
<b>34</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	3
<b>35</b>	1	1	1	1	1	1	5	1	3	3	3	3	3	5	32	2
<b>36</b>	4	2	2	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	2	52	3
<b>37</b>	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	30	2
<b>38</b>	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	4	46	3
<b>39</b>	2	2	5	5	2	4	2	3	3	4	4	3	4	2	45	3
<b>40</b>	4	3	2	2	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	46	3
<b>41</b>	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	54	3
<b>42</b>	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	2	48	3
<b>43</b>	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	17	1
<b>44</b>	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	22	1
<b>45</b>	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	49	3
<b>46</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4
<b>47</b>	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	55	3
<b>48</b>	4	4	4	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	40	3
<b>49</b>	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	32	2

<b>50</b>	4	2	2	4	2	2	4	2	4	2	4	4	2	2	40	3
<b>51</b>	3	2	1	2	1	3	2	3	1	3	1	1	1	1	25	2
<b>52</b>	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	60	4
<b>53</b>	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	46	3
<b>54</b>	4	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	40	3
<b>55</b>	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	49	3
<b>56</b>	3	1	1	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	35	2
<b>57</b>	1	1	1	1	1	4	2	5	5	5	5	5	5	3	44	3
<b>58</b>	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	2
<b>59</b>	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	43	3
<b>60</b>	1	2	1	2	1	4	4	3	3	4	3	3	3	2	36	2
<b>61</b>	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	38	2
<b>62</b>	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	42	3
<b>63</b>	4	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	22	1
<b>64</b>	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	49	3
<b>65</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	1
<b>66</b>	4	4	4	4	1	1	2	2	2	2	2	4	3	2	37	2
<b>67</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	1
<b>68</b>	2	2	2	3	3	3	2	2	2	4	4	2	2	2	35	2
<b>69</b>	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	49	3
<b>70</b>	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	29	2
<b>71</b>	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	38	2
<b>72</b>	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	5	3	3	2	48	3
<b>73</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	68	4
<b>74</b>	1	3	1	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	39	2
<b>75</b>	1	4	2	2	1	2	2	2	4	2	4	2	2	2	32	2
<b>76</b>	1	4	4	3	3	1	3	4	3	2	2	2	2	2	36	2
<b>77</b>	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	46	3

<b>78</b>	5	2	5	5	1	4	2	2	4	4	5	5	4	2	50	3
<b>79</b>	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	4	3	4	5	61	4
<b>80</b>	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	47	3
<b>81</b>	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	47	3
<b>82</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4
<b>83</b>	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	50	3
<b>84</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	2
<b>85</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	3
<b>86</b>	1	1	1	5	5	5	5	1	3	3	3	3	3	3	42	3
<b>87</b>	2	5	4	4	4	4	4	2	1	1	3	3	3	3	43	3
<b>88</b>	2	2	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	41	3
<b>89</b>	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3
<b>90</b>	4	1	1	4	1	3	4	4	3	3	3	3	4	4	42	3
<b>91</b>	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	3	4	1	1	34	2
<b>92</b>	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	52	3
<b>93</b>	2	1	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	3
<b>94</b>	1	3	2	3	1	2	3	1	2	3	3	2	3	3	32	2
<b>95</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	1
<b>96</b>	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	51	3
<b>97</b>	2	1	1	3	2	4	3	2	1	1	1	2	3	1	27	2
<b>98</b>	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	36	2
<b>99</b>	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	3	2	2	4	24	2
<b>100</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4
<b>101</b>	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	35	2
<b>102</b>	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	58	4
<b>103</b>	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	2
<b>104</b>	4	3	2	3	2	2	3	2	4	4	4	2	2	2	39	2
<b>105</b>	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	68	4

<b>106</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	18	1
<b>107</b>	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	47	3
<b>108</b>	4	3	4	4	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	39	2	
<b>109</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4
<b>110</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	1
<b>111</b>	4	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	46	3	
<b>112</b>	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	50	3	
<b>113</b>	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	40	3	
<b>114</b>	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	52	3	
<b>115</b>	4	2	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	48	3	
<b>116</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4	
<b>117</b>	1	1	1	1	1	4	2	4	1	1	1	4	1	1	24	2	
<b>118</b>	3	2	4	2	4	4	3	3	2	1	1	3	2	2	36	2	
<b>119</b>	4	5	5	5	3	2	3	4	3	2	3	4	4	4	51	3	
<b>120</b>	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	35	2	
<b>121</b>	3	3	4	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	47	3	
<b>122</b>	3	3	4	4	1	2	4	3	4	4	3	3	4	1	43	3	
<b>123</b>	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	53	3	
<b>124</b>	2	2	1	2	2	1	2	3	3	4	4	3	4	4	37	2	
<b>125</b>	4	4	1	1	3	3	2	2	3	3	3	1	2	2	34	2	
<b>126</b>	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	46	3	
<b>127</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	1	
<b>128</b>	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	3	3	3	44	3	
<b>129</b>	1	1	1	1	1	4	4	5	5	4	4	4	4	4	43	3	
<b>130</b>	1	1	1	1	1	5	4	4	4	4	4	4	1	4	39	2	
<b>131</b>	1	2	2	1	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	38	2	
<b>132</b>	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69	4	
<b>133</b>	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	65	4	

<b>134</b>	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	47	3
<b>135</b>	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	33	2
<b>136</b>	4	4	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	59	4
<b>137</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4
<b>138</b>	2	2	2	2	2	2	4	1	4	4	4	4	3	2	38	2
<b>139</b>	4	1	2	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	45	3
<b>140</b>	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	66	4
<b>141</b>	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	52	3
<b>142</b>	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	3
<b>143</b>	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	51	3
<b>144</b>	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	50	3
<b>145</b>	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	54	3
<b>146</b>	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	51	3
<b>147</b>	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	39	2
<b>148</b>	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	37	2
<b>149</b>	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	61	4
<b>150</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	2
<b>151</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	1
<b>152</b>	2	3	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	33	2
<b>153</b>	4	2	2	3	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	34	2
<b>154</b>	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	44	3
<b>155</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4
<b>156</b>	2	1	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	3
<b>157</b>	1	3	2	3	1	2	3	1	2	3	3	2	3	3	32	2
<b>158</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	1
<b>159</b>	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	51	3
<b>160</b>	2	1	1	3	2	4	3	2	1	1	1	2	3	1	27	2
<b>161</b>	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	36	2

<b>162</b>	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	3	2	2	4	24	2
<b>163</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4
<b>164</b>	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	35	2
<b>165</b>	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	58	4
<b>166</b>	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	2
<b>167</b>	4	3	2	3	2	2	3	2	4	4	4	2	2	2	39	2
<b>168</b>	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	68	4
<b>169</b>	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	18	1
<b>170</b>	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	47	3
<b>171</b>	4	3	4	4	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	39	2
<b>172</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4
<b>173</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	1
<b>174</b>	4	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	46	3
<b>175</b>	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	50	3
<b>176</b>	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	40	3
<b>177</b>	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	52	3
<b>178</b>	4	2	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	48	3
<b>179</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4
<b>180</b>	1	1	1	1	1	4	2	4	1	1	1	4	1	1	24	2
<b>181</b>	3	2	4	2	4	4	3	3	2	1	1	3	2	2	36	2
<b>182</b>	4	5	5	5	3	2	3	4	3	2	3	4	4	4	51	3
<b>183</b>	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	35	2
<b>184</b>	3	3	4	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	47	3
<b>185</b>	3	3	4	4	1	2	4	3	4	4	3	3	4	1	43	3
<b>186</b>	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	53	3
<b>187</b>	2	2	1	2	2	1	2	3	3	4	4	3	4	4	37	2
<b>188</b>	4	4	1	1	3	3	2	2	3	3	3	1	2	2	34	2
<b>189</b>	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	46	3

<b>190</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	1
<b>191</b>	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	3	3	3	44	3
<b>192</b>	1	1	1	1	1	4	4	5	5	4	4	4	4	4	43	3
<b>193</b>	1	1	1	1	1	5	4	4	4	4	4	4	1	4	39	2
<b>194</b>	1	2	2	1	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	38	2
<b>195</b>	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69	4
<b>196</b>	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	65	4
<b>197</b>	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	47	3
<b>198</b>	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	33	2
<b>199</b>	4	4	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	59	4
<b>200</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4
<b>201</b>	2	2	2	2	2	2	4	1	4	4	4	4	3	2	38	2
<b>202</b>	4	1	2	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	45	3
<b>203</b>	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	66	4
<b>204</b>	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	52	3
<b>205</b>	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	3
<b>206</b>	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	51	3
<b>207</b>	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	50	3
<b>208</b>	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	54	3
<b>209</b>	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	51	3
<b>210</b>	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	39	2
<b>211</b>	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	37	2
<b>212</b>	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	61	4

**ANEXO: 04**

**VARIABLE: CONOCIMIENTO CORPORATIVO**

<b>ITEMS/ SUJETOS</b>	<b>P1</b>	<b>P2</b>	<b>P3</b>	<b>P4</b>	<b>P5</b>	<b>P6</b>	<b>P7</b>	<b>P8</b>	<b>P9</b>	<b>P10</b>	<b>P11</b>	<b>P12</b>	<b>P13</b>	<b>P14</b>	<b>P15</b>	<b>P16</b>	<b>P17</b>	<b>P18</b>	<b>P19</b>	<b>P20</b>	<b>Calificación</b>	<b>Codif.</b>
<b>01</b>	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	66	3
<b>02</b>	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77	4
<b>03</b>	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	80	4
<b>04</b>	4	1	5	5	4	1	1	1	4	4	4	4	3	5	5	3	5	4	4	3	70	4
<b>05</b>	3	1	4	4	3	1	1	1	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	59	3
<b>06</b>	3	1	4	5	3	5	4	2	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	81	4
<b>07</b>	4	3	4	3	4	3	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	69	3
<b>08</b>	3	2	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	66	3
<b>09</b>	3	1	2	3	3	1	2	1	5	4	4	1	4	4	3	3	3	4	2	3	56	3
<b>10</b>	5	1	4	5	4	1	1	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	76	4
<b>11</b>	4	2	3	4	2	2	4	2	1	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	2	58	3
<b>12</b>	3	2	4	5	1	3	1	1	3	5	5	4	4	5	4	3	1	2	1	3	60	3
<b>13</b>	3	3	4	4	3	1	3	1	5	5	5	5	2	5	5	4	4	4	2	5	73	4
<b>14</b>	4	1	3	4	3	1	1	2	3	4	4	3	2	4	5	3	5	3	2	4	61	3
<b>15</b>	2	1	5	5	5	1	1	1	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	78	4
<b>16</b>	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84	4
<b>17</b>	3	1	4	4	4	1	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	73	4
<b>18</b>	2	1	2	1	3	1	3	1	4	4	2	4	2	3	2	3	3	3	2	4	50	3
<b>19</b>	3	1	4	4	4	1	1	1	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	3
<b>20</b>	3	1	5	5	3	3	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	78	4
<b>21</b>	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	90	5
<b>22</b>	4	1	5	5	4	5	1	1	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	83	4

23	2	2	4	4	4	2	2	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	2	2	69	3
24	3	2	4	5	3	2	2	2	5	3	3	4	5	5	5	4	5	5	4	3	74	4
25	3	3	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	67	3
26	3	3	4	2	3	2	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3	4	63	3
27	3	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	58	3
28	3	2	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	2	2	52	3
29	1	2	5	1	1	3	2	1	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	57	3
30	2	2	3	4	2	4	1	2	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	63	3
31	1	1	3	1	1	1	1	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	3
32	3	5	5	5	3	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74	4
33	3	3	4	5	4	2	1	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	54	3
34	1	1	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	2	2	3	2	3	56	3
35	2	3	2	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	73	4
36	2	2	5	5	2	4	2	1	4	4	4	5	5	2	2	5	5	2	2	4	67	3
37	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	1	1	1	1	3	50	3
38	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	1	1	1	1	1	2	49	2
39	2	2	2	3	2	1	1	1	1	3	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	62	3
40	2	2	3	3	3	5	1	1	5	3	2	5	3	3	3	3	3	5	3	3	61	3
41	3	1	5	3	3	5	1	1	5	3	2	5	3	3	3	3	3	5	3	3	63	3
42	2	2	3	4	3	3	3	1	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	62	3
43	2	1	5	5	5	4	4	1	1	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	76	4
44	4	3	3	4	4	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	70	4
45	4	2	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	4
46	2	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	2	62	3
47	4	2	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	71	4
48	1	1	1	5	3	1	1	1	5	1	3	1	3	3	2	3	4	4	1	1	45	2
49	3	2	4	4	3	4	4	2	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	75	4
50	3	2	4	4	3	2	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	68	3

<b>51</b>	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	2	3	62	3
<b>52</b>	4	2	4	4	4	2	2	1	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	3	67	3
<b>53</b>	4	3	5	4	4	2	1	1	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	70	4	
<b>54</b>	2	3	5	5	2	3	3	2	5	3	2	4	5	3	2	5	5	5	2	5	71	4
<b>55</b>	4	4	4	4	4	3	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	81	4
<b>56</b>	4	2	5	4	2	1	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	70	4
<b>57</b>	1	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	1	3	58	3
<b>58</b>	4	5	5	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63	3
<b>59</b>	2	2	4	4	3	3	2	1	3	1	3	5	4	3	3	4	5	5	5	3	65	3
<b>60</b>	3	1	5	4	3	2	1	1	2	3	2	4	2	4	2	4	4	5	5	5	62	3
<b>61</b>	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	2	3	2	3	4	2	3	3	63	3
<b>62</b>	1	1	4	2	3	1	1	2	4	4	1	2	1	3	1	4	1	2	2	2	42	2
<b>63</b>	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	1	1	2	2	2	3	3	60	3
<b>64</b>	1	1	4	5	1	1	1	1	4	1	1	4	5	1	1	4	4	4	1	4	49	2
<b>65</b>	4	1	5	5	3	3	1	1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	66	3
<b>66</b>	3	2	2	4	4	2	2	2	2	3	4	3	2	4	4	4	4	4	2	2	59	3
<b>67</b>	3	1	1	4	4	3	2	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	62	3
<b>68</b>	2	1	4	3	2	3	2	1	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	60	3
<b>69</b>	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	77	4
<b>70</b>	2	2	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	84	4
<b>71</b>	4	2	2	3	3	5	3	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	2	2	76	4
<b>72</b>	1	3	4	3	1	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	2	4	62	3
<b>73</b>	4	1	5	4	3	2	3	1	4	4	3	5	2	4	4	4	5	4	3	3	68	3
<b>74</b>	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	70	4
<b>75</b>	2	2	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	81	4
<b>76</b>	2	2	3	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	81	4
<b>77</b>	4	2	3	3	2	2	2	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	62	3
<b>78</b>	4	2	4	3	3	2	2	2	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	61	3

<b>79</b>	4	2	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59	3
<b>80</b>	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3	2	68	3	
<b>81</b>	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	74	4	
<b>82</b>	3	1	4	3	3	1	1	14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	77	4	
<b>83</b>	2	4	5	5	2	4	4	4	5	2	3	5	4	2	2	3	3	2	5	5	71	4	
<b>84</b>	2	2	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	83	4	
<b>85</b>	3	1	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	76	4	
<b>86</b>	3	2	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59	3	
<b>87</b>	4	3	4	4	4	3	1	1	4	3	4	5	5	4	1	4	3	2	3	1	63	3	
<b>88</b>	3	3	4	1	3	3	1	1	5	3	4	1	4	4	4	4	4	3	4	3	62	3	
<b>89</b>	4	1	4	5	3	2	2	2	4	2	4	4	4	5	4	1	5	4	1	4	65	3	
<b>90</b>	1	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	4	2	4	2	3	3	2	2	2	59	3	
<b>91</b>	3	3	5	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	5	3	1	55	3	
<b>92</b>	2	3	4	3	2	5	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	56	3	
<b>93</b>	3	2	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	66	3	
<b>94</b>	4	1	3	4	3	1	1	1	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	58	3	
<b>95</b>	3	2	4	4	3	2	2	2	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	3	63	3	
<b>96</b>	1	1	5	1	3	2	1	1	2	3	5	4	5	5	4	4	4	2	4	4	61	3	
<b>97</b>	4	3	4	5	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	5	2	4	76	4	
<b>98</b>	2	2	4	5	4	3	1	1	5	4	5	4	4	4	3	5	3	3	3	4	69	3	
<b>99</b>	4	2	5	5	4	1	2	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	84	4	
<b>100</b>	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	61	3	
<b>101</b>	3	2	5	4	3	3	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	74	4	
<b>102</b>	4	5	5	4	5	3	3	2	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	83	4	
<b>103</b>	3	3	4	4	3	1	1	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	64	3	
<b>104</b>	4	4	4	4	4	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	72	4	
<b>105</b>	4	2	4	2	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	64	3	
<b>106</b>	3	2	4	4	1	2	1	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	77	4	

107	4	1	5	5	3	1	1	1	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	75	4
108	4	1	5	5	4	2	1	1	4	3	2	3	4	5	4	4	5	4	2	4	67	3
109	4	1	5	4	4	3	1	1	4	2	2	4	4	5	4	4	3	3	2	2	62	3
110	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	63	3
111	4	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69	3
112	3	2	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	67	3
113	2	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	83	4
114	2	4	5	5	2	4	5	4	4	4	4	4	2	2	1	1	4	2	2	1	62	3
115	4	3	5	4	4	3	2	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	70	4
116	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	5	5	3	3	4	4	4	3	4	74	4
117	4	3	3	4	4	3	2	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	69	3
118	4	3	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	69	3
119	2	1	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	82	4
120	3	2	4	4	4	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	70	4
121	2	1	5	4	4	1	1	1	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	3	71	4
122	2	2	3	2	4	3	4	1	4	2	3	2	3	3	1	2	3	3	3	2	52	3
123	3	1	5	5	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	73	4
124	1	1	5	5	1	1	1	1	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5	4	4	64	3
125	1	1	5	5	2	4	1	1	5	1	1	3	4	4	4	4	5	5	3	2	61	3
126	4	1	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	66	3
127	4	4	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	66	3
128	3	1	2	3	3	1	3	1	3	3	3	3	1	2	1	3	3	3	3	3	48	2
129	4	2	5	4	4	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	80	4
130	3	1	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	80	4
131	3	2	4	4	3	2	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	65	3
132	1	2	5	5	3	3	3	2	5	4	4	5	2	3	3	3	4	5	4	3	69	3
133	4	2	2	4	3	2	2	2	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	73	4
134	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74	4

135	5	2	5	5	2	1	1	1	5	4	4	4	3	3	3	4	5	4	3	3	67	3
136	4	2	5	4	4	1	2	1	4	4	4	3	4	5	5	1	5	5	2	4	69	3
137	5	1	5	5	5	1	1	1	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	79	4
138	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	74	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	4
140	2	1	5	5	4	1	2	2	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	70	4
141	3	3	5	4	3	2	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	78	4
142	2	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	5	78	4
143	4	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	71	4
144	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	55	3
145	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	73	4
146	4	1	4	5	4	2	1	1	5	5	4	5	2	5	4	4	5	4	3	4	72	4
147	4	2	5	4	2	2	1	1	5	3	2	5	3	2	3	4	3	3	4	5	63	3
148	3	3	5	1	1	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	1	2	4	4	52	3
149	4	2	4	5	3	1	1	1	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	65	3
150	1	4	4	3	2	2	2	4	2	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	54	3
151	4	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	3
152	3	3	5	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	5	3	1	55	3
153	2	3	4	3	2	5	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	56	3
154	3	2	4	4	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	66	3
155	4	1	3	4	3	1	1	1	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	58	3
156	3	2	4	4	3	2	2	2	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	3	63	3
157	1	1	5	1	3	2	1	1	2	3	5	4	5	5	4	4	4	2	4	4	61	3
158	4	3	4	5	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	5	2	4	76	4
159	2	2	4	5	4	3	1	1	5	4	5	4	4	4	3	5	3	3	3	4	69	3
160	4	2	5	5	4	1	2	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	84	4
161	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	61	3
162	3	2	5	4	3	3	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	74	4

<b>163</b>	4	5	5	4	5	3	3	2	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	83	4
<b>164</b>	3	3	4	4	3	1	1	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	64	3
<b>165</b>	4	4	4	4	4	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	72	4
<b>166</b>	4	2	4	2	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	64	3
<b>167</b>	3	2	4	4	1	2	1	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	77	4
<b>168</b>	4	1	5	5	3	1	1	1	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	75	4
<b>169</b>	4	1	5	5	4	2	1	1	4	3	2	3	4	5	4	4	5	4	2	4	67	3
<b>170</b>	4	1	5	4	4	3	1	1	4	2	2	4	4	5	4	4	3	3	2	2	62	3
<b>171</b>	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	63	3
<b>172</b>	4	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69	3
<b>173</b>	3	2	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	67	3
<b>174</b>	2	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	83	4
<b>175</b>	2	4	5	5	2	4	5	4	4	4	4	4	2	2	1	1	4	2	2	1	62	3
<b>176</b>	4	3	5	4	4	3	2	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	70	4
<b>177</b>	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	5	5	3	3	4	4	4	3	4	74	4
<b>178</b>	4	3	3	4	4	3	2	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	69	3
<b>179</b>	4	3	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	69	3
<b>180</b>	2	1	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	82	4
<b>181</b>	3	2	4	4	4	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	70	4
<b>182</b>	2	1	5	4	4	1	1	1	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	3	71	4
<b>183</b>	2	2	3	2	4	3	4	1	4	2	3	2	3	3	1	2	3	3	3	2	52	3
<b>184</b>	3	1	5	5	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	73	4
<b>185</b>	1	1	5	5	1	1	1	1	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5	4	4	64	3
<b>186</b>	1	1	5	5	2	4	1	1	5	1	1	3	4	4	4	4	5	5	3	2	61	3
<b>187</b>	4	1	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	66	3
<b>188</b>	4	4	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	66	3
<b>189</b>	3	1	2	3	3	1	3	1	3	3	3	3	1	2	1	3	3	3	3	3	48	2
<b>190</b>	4	2	5	4	4	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	80	4

<b>191</b>	3	1	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	80	4
<b>192</b>	3	2	4	4	3	2	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	65	3
<b>193</b>	1	2	5	5	3	3	3	2	5	4	4	5	2	3	3	3	4	5	4	3	69	3
<b>194</b>	4	2	2	4	3	2	2	2	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	73	4
<b>195</b>	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74	4
<b>196</b>	5	2	5	5	2	1	1	1	5	4	4	4	3	3	3	4	5	4	3	3	67	3
<b>197</b>	4	2	5	4	4	1	2	1	4	4	4	3	4	5	5	1	5	5	2	4	69	3
<b>198</b>	5	1	5	5	5	1	1	1	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	79	4
<b>199</b>	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	74	4
<b>200</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	4
<b>201</b>	2	1	5	5	4	1	2	2	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	70	4
<b>202</b>	3	3	5	4	3	2	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	78	4
<b>203</b>	2	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	5	78	4
<b>204</b>	4	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	71	4
<b>205</b>	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	55	3
<b>206</b>	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	73	4
<b>207</b>	4	1	4	5	4	2	1	1	5	5	4	5	2	5	4	4	5	4	3	4	72	4
<b>208</b>	4	2	5	4	2	2	1	1	5	3	2	5	3	2	3	4	3	3	4	5	63	3
<b>209</b>	3	3	5	1	1	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	1	2	4	4	52	3
<b>210</b>	4	2	4	5	3	1	1	1	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	65	3
<b>211</b>	1	4	4	3	2	2	2	4	2	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	54	3
<b>212</b>	4	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	3

ANEXO: 05

**AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR ENCUESTA**



**GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS**

**Hospital Regional "Virgen de Fátima" Chachapoyas**

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD"

Chachapoyas, 19 de Setiembre 2019.

CARTA N° 274 -2019-G.R.AMAZONAS-DRSA/HRVFCH/DE

Señor:  
**RENZO GUILLERMO RUIZ BARRANTES**  
Bachiller en Administración de Empresas UNTRM.

CIUDAD.-

ASUNTO : AUTORIZA INGRESO PARA REALIZAR ENCUESTA

REF : INFORME S/N  
\*\*\*\*\*

Tengo a bien dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo; asimismo en atención al documento signado en referencia, manifestarle que contando con la opinión favorable de la Dirección Ejecutiva del Hospital Regional "Virgen de Fátima"- Chachapoyas y en Coordinación con la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación, se le comunica que se está **AUTORIZADO** para poder recabar información del Personal Administrativo y Asistencial, de la Investigación que lleva por título "EL IMPACTO DE LA CAPACITACION LABORAL EN EL CONOCIMIENTO CORPORATIVO DEL HOSPITAL REGIONAL "VIRGEN DE FATIMA" DE LA PROVINCIA DE CHACHAPOYAS, REGION AMAZONAS - 2019".



A partir del día 23 de Setiembre del presente año, en horario de oficina (Lunes a Viernes de 8:00 a.m. 1:00 p.m. y 2:30 p.m. a 5:30 p.m.)

Sin otro en particular, me suscribo de usted no sin antes reiterarle los sentimientos de consideración y estima que bien merece.

Atentamente;



GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS  
HOSPITAL REGIONAL "VIRGEN DE FATIMA" CHACHAPOYAS  
*[Signature]*  
**CLAUDIA SOLIMAN PEREZ CABALLERO**  
DIRECTORA EJECUTIVA  
MEDICO ANESTESIOLOGO  
C.O.P. 17655 - RNE 5560

www.regionamazonas.gob.pe | Pje. Daniel Alcides Cantón N° 440  
www.hospitalvirgendefatima.gob.pe | Chachapoyas - Amazonas  
Telf. (041) 477016

**ANEXO: 06**

**VALIDACIÓN DE ENCUESTA N° 01**

**FICHA DE VALIDACION**

TITULO DE LA INVESTIGACION: IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN LABORAL EN EL CONOCIMIENTO CORPORATIVO DEL HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA DE LA PROVINCIA DE CHACHAPOYAS, REGIÓN AMAZONAS – 2019																												
ÍTEMS	CRITERIOS																				JUICIO							
	Coherencia					Pertinencia					Independencia					Impacto					Eliminar	Modificar	Confirmar					
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5								
1				X						X				X					X							X		
2					X					X				X					X									X
3				X						X				X					X									X
4				X						X				X					X								X	
5					X					X				X					X								X	
6				X						X				X					X							X		
7					X					X				X					X						X			
8				X						X				X					X						X			
9				X						X				X					X						X			
10					X					X				X					X					X				
11					X					X				X					X					X				
12				X						X				X					X					X				
13					X					X				X					X					X				
14					X					X				X					X					X				
15					X					X				X					X					X				
16					X					X				X					X					X				
17				X						X				X					X					X				
18				X						X				X					X					X				
19					X					X				X					X					X				
20					X					X				X					X					X				
21				X						X				X					X					X				
22					X					X				X					X					X				
23					X					X				X					X					X				
24				X						X				X					X					X				
25				X						X				X					X					X				
26					X					X				X					X					X				
27					X					X				X					X					X				
28					X					X				X					X					X				
29					X					X				X					X					X				
30					X					X				X					X					X				
31					X					X				X					X					X				
32					X					X				X					X					X				
33				X						X				X					X					X				
34				X						X				X					X					X				

OBSERVACIONES:

LUGAR Y FECHA: Babua 19 - 09 - 2019	
Experto: Jefe de la Oficina de Presupuesto y D.E.	
Identificación: WILLIAM HENRY BANCES MEZA.	
Afiliación: UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURALES	
Título y grado académico: Ingeniero Industrial.	FIRMA

ANEXO: 07

VALIDACIÓN DE ENCUESTA N° 02

FICHA DE VALIDACION

TITULO DE LA INVESTIGACION: IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN LABORAL EN EL CONOCIMIENTO CORPORATIVO DEL HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA DE LA PROVINCIA DE CHACHAPOYAS, REGIÓN AMAZONAS – 2019																									
ÍTEMS	CRITERIOS															JUICIO									
	Coherencia					Pertinencia					Independencia					Impacto					Eliminar	Modificar	Confirmar		
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5					
1			X					X					X					X					X		
2				X				X					X					X							✓
3				X				X					X					X							✓
4			X					X					X					X					X		
5					X				X					X						X					✓
6				X				X					X					X							✓
7				X				X					X					X							✓
8				X				X					X					X							✓
9			X					X					X					X					X		
10			X					X					X					X					X		
11			X					X					X					X					X		
12				X				X					X					X					X		✓
13				X				X					X					X					X		✓
14			X					X					X					X					X		
15			X					X					X					X					X		
16					X				X					X						X					✓
17				X					X					X						X					✓
18				X					X					X						X					✓
19				X					X					X						X					✓
20				X					X					X						X					✓
21				X					X					X						X					✓
22					X				X					X						X					✓
23					X				X					X						X					✓
24					X				X					X						X					✓
25					X				X					X						X					✓
26					X				X					X						X					✓
27					X				X					X						X					✓
28					X				X					X						X					✓
29					X				X					X						X					✓
30					X				X					X						X					✓
31					X				X					X						X					✓
32					X				X					X						X					✓
33				X					X					X						X					✓
34				X					X					X						X					✓

OBSERVACIONES:
Modifican los términos-empresarial/ Empresa por Institucional/ Institución., Las Modalidades de capacitación son: Presencial/ Virtual/ Semi-presencial, emocionalmente por comprometidos, sano por "positivo"

LUGAR Y FECHA:	Chachapoyas, 21 de septiembre de 2019
Experto:	Ana Cecilia Rodríguez Buendía
Identificación:	17544914
Afiliación:	UNTRM
Título y grado académico:	Ingº Computación e Informática
	FIRMA



ANEXO: 08

VALIDACIÓN DE ENCUESTA N° 03

FICHA DE VALIDACION

TITULO DE LA INVESTIGACION: IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN LABORAL EN EL CONOCIMIENTO CORPORATIVO DEL HOSPITAL REGIONAL VIRGEN DE FÁTIMA DE LA PROVINCIA DE CHACHAPOYAS, REGIÓN AMAZONAS - 2019																							
ÍTEMS	CRITERIOS															JUICIO							
	Coherencia					Pertinencia					Independencia					Impacto					Eliminar	Modificar	Confirmar
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
1		X					R				R					X					R		
2		X					R				R					R					R		
3		X					X				R					R					R		
4		X					X				R					R					R		
5		X									R					R					R		
6		X									R					R					R		
7		X									R					R					R		
8		X									R					R					R		
9		X									R					R					R		
10		X									R					R					R		
11		X					R				R					R							X
12		X					X				X					X							X
13		X					X				X					X							X
14		X					X				X					X							X
15		X					X				X					X							X
16		X					X				X					X							X
17		X					X				X					X							X
18		X					X				X					X							X
19		X					X				X					X							X
20		X					X				X					X							X
21		X					X				X					X							X
22		X					X				X					X							X
23		X					X				X					X							X
24		X					X				X					X							X
25		X					X				X					X							X
26		X					X				X					X							X
27		X					X				X					X							X
28		X					X				X					X							X
29		X					X				X					X							X
30		X					X				X					X							X
31		X					X				X					X							X
32		X					X				X					X							X
33		X					X				X					X							X
34		X					X				X					X							X

OBSERVACIONES:

LUGAR Y FECHA: <i>BAGUA, 20.09.19</i>	
Experto: <i>Jenny Cynthia Collares Salas</i>	
Identificación: <i>Jefe de la Oficina de R.R.H.H. de la UNIFSL-0</i>	
Afiliación:	
Título y grado académico: <i>Grado: Bachiller en Turismo y Administración</i> <i>Título: Lic. Turismo y Administración</i>	FIRMA

**ANEXO: 09**

**PANEL FOTOGRÁFICO**



**En la vista: Investigador haciendo la visita respectiva en el Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, para propiciar las coordinaciones para el inicio de la aplicación de encuestas.**



**En la vista: Trabajadores del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, llenando las encuestas de la investigación concerniente a la capacitación laboral.**



**En la vista: Trabajadores del Hospital Regional Virgen de Fátima de Chachapoyas, llenando las encuestas de la investigación concerniente al conocimiento corporativo.**