

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

---



**ARTICULO CIENTÍFICA**

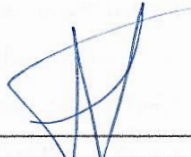
**LA CAPACITACIÓN DE PERSONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA CLÍNICA  
PUNO SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA PERIODO 2017.**

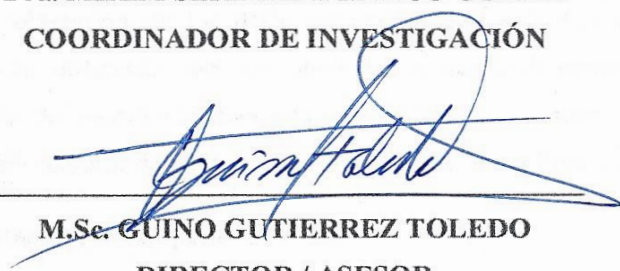
**AUTOR:**

**Bach. RINA CLARET SURCO CRUZ**

**FECHA DE SUSTENTACIÓN: 27 DE DICIEMBRE DEL 2017**

**APROBADO POR:**

  
\_\_\_\_\_  
**Dra. MIRIM SEREZADE HANCO GOMEZ**  
**COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN**

  
\_\_\_\_\_  
**M.Sc. GUINO GUTIERREZ TOLEDO**  
**DIRECTOR / ASESOR**

**PUNO – PERÚ**

**2017**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**LA CAPACITACIÓN DE PERSONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA CLÍNICA  
PUNO SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA PERIODO 2017.**

THE TRAINING OF PERSONNEL AND THE LABOR PERFORMANCE IN THE PUNO  
CLINIC LIMITED LIABILITY COMPANY PERIOD 2017.

**RINA CLARET SURCO CRUZ**

[rinaclaretsurco@gmail.com](mailto:rinaclaretsurco@gmail.com)

**RESUMEN**

El propósito del presente trabajo de investigación titulado “la capacitación de personal y el desempeño laboral en la Clínica Puno Sociedad de Responsabilidad Limitada periodo 2017”, surge motivado e interesado en determinar el nivel de capacitación y Analizar cuáles son los factores que ayudan en el buen desempeño laboral para posteriormente dar algunos Proponer lineamientos que se puedan aplicar en las capacitaciones el objetivo Proponer lineamientos que contribuya a mejorar con el desarrollo adecuado de la capacitación con la finalidad de incrementar el desempeño laboral de los trabajadores, en base a la determinación de los factores de si contribuye la capacitación de personal en el desempeño laboral de los trabajadores de la clínica puno. La metodología utilizada es el método científico inductivo, debe contener una serie de preguntas o ítems respecto a una o más variables a medir, el diseño es una investigación no experimental de diseño transversal o transaccional, ya que la obtención de los datos se realizó una sola vez después de todas las capacitaciones, las técnicas utilizadas son: La observación se fundamenta en la búsqueda del realismo y la interpretación del medio y la Encuesta que tendrá. Las cuestiones aplicadas evalúan la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Clínica Puno concluyéndose:

**Palabras clave: Capacitación, desempeño laboral.**

**ABSTRACT**

The purpose of this research work entitled "staff training and work performance in the Clinic Puno Limited Liability Society period 2017", is motivated and interested in determining the level of training and analyze what are the factors that help in the good job performance to later give some Propose

guidelines that can be applied in the training the objective Propose guidelines that contribute to improve with the proper development of training in order to increase the work performance of workers, based on the determination of the factors of whether the training of personnel in the work performance of the workers of the puno clinic contributes. The methodology used is the inductive scientific method, it must contain a series of questions or items with respect to one or more variables to measure, the design is a non-experimental research of transversal or transactional design, since the data was obtained by only one After all the trainings, the techniques used are: The observation is based on the search for realism and the interpretation of the environment and the Survey that will be 14 The questions applied evaluate the training and work performance of the employees of the Puno Clinic, concluding:

**Keywords: Training, job performance.**

## **INTRODUCCIÓN**

Los escenarios económicos mundiales actuales, se caracterizan por sus constantes cambios, por su dinamismo constante, por su competitividad en donde las organizaciones desarrollan un rol significativo, que demanda a la gerencia estar atenta con respecto, He observado que muchas empresas que capacitan a su gente, no saben por qué ni para qué lo hacen y simplemente lo hacen porque así lo indican las normas de la empresa, por modas, caprichos o por copiar a sus competidores. La capacitación debería tener un análisis previo para evaluar en qué parte de la organización es necesario mejorar o resolver un problema, o simplemente actualizar la información de todos los días. Esto lo debe analizar la persona encargada de diseñar o seleccionar un programa de capacitación. Primero cabe destacar que es necesario asegurarse que lo que se enseñe sea realmente una necesidad de la organización, luego que lo que se enseña sea aprendido, que lo aprendido sea trasladado a la tarea y finalmente que lo trasladado a la tarea se sostenga en el tiempo.

La clínica Puno es una Instituto Médico Especializado Puno, es una Organización Civil de Capital y Recursos Humanos Puneños. Profesionales Médicos Especialistas de amplia trayectoria y Experiencia que con el afán de ofrecer Servicios de Salud, Educación e Investigación a la población puneña.

Para cumplir el direccionamiento de la institución se realizó el trabajo de investigación titulado “la capacitación de personal y el desempeño laboral en la Clínica Puno sociedad de responsabilidad limitada periodo 2017”, la investigación consta de cinco capítulos tales como:

**Mayuri (2006)** en su tesis “Capacitación empresarial y desempeño laboral en el fondo de empleados del banco de la nación - feban, lima 2006” desarrollado en la universidad Nacional mayor se san marcos - Lima en sus conclusiones expone lo siguiente.

Como el valor  $p = 0.000 < 0.05$ , podemos afirmar con un 95% que un Programa de Capacitación Empresarial dirigido 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 práctica de los conocimientos alcanzados.

**(Alvarado, Gonzales, López, Pérez, 2002)** en su tesis “La capacitación y su incidencia en el desempeño laboral de empleados de instituciones públicas y privadas; y propuesta de un manual de capacitación” desarrollado en la universidad de el salvador en sus conclusiones expone los siguiente.

El éxito de la capacitación, se debió a que los responsables de capacitación junto con los facilitadores ajustaron los objetivos y contenidos del evento a las necesidades de capacitación de la población beneficiada; los participantes llenaron el perfil requerido por la empresa en cuanto a la disposición al evento, además se cumplieron los objetivos y contenidos previstos en la programación; los recursos didácticos y facilitadores fueron idóneos, la preparación del local fue la adecuada, y se generó la cohesión del grupo participante.

Las instituciones públicas y privadas se basan en un diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC), para identificar las áreas en que el empleado necesita mejorar, lo que significa que estas acciones son debidamente planificadas y programadas. Se encontró que ambos sectores se interesan cada vez más en que las condiciones físicas y ambientales para desarrollar los eventos de capacitación reúnan los requisitos mínimos aceptables. La capacitación brindada por el sector público y privado es una estrategia para proporcionarle al trabajador nuevos conocimientos, reforzarlos y desarrollar habilidades y destrezas en sus puestos de trabajo.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

La presente investigación es de enfoque cuantitativo porque se utilizara la recolección de datos para probar la hipótesis, en base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento; al mismo tiempo es secuencial y probatorio según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010). El presente trabajo de investigación es de carácter

descriptivo. (Hernández Samperio, 2010). El instrumento básico utilizado en la investigación por encuesta es el cuestionario, que es un documento que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta (casas, 2003). La muestra elegida para la presente investigación es no probabilístico (muestra intencional) ya que ha sido elegida de manera intencional o arbitraria que está conformado por 26 trabajadores que laboran en la clínica puno. La población a investigar fue el 100 % del personal q labora en la clínica puno.

## RESULTADOS

**TABLA N° 1. DESEMPEÑO LABORAL**

| <b>CUADRO 1</b>  | <b>¿Cómo califica usted la actitud de sus compañeros de trabajo de la Clínica Puno? (PG 1)</b> | <b>¿Cómo califica usted la distribución del espacio físico, (PG 2)</b> | <b>¿Cómo calificas en su desempeño laboral a tus compañeros de trabajo después de recibir las capacitaciones?(PG 13)</b> |
|------------------|--|--|--|
| <b>Excelente</b> | 26.92%   | 28.00%   | 30.77%   |
| <b>Bueno</b>     | 50.00%   | 52.00%   | 50.00%   |
| <b>Regular</b>   | 23.08%   | 20.00%   | 19.23%   |
| <b>Malo</b>      | 0.00%  | 0.00%  | 0.00%  |
| <b>TOTAL</b>     | <b>100.00%</b>   | <b>100.00%</b>   | <b>100.00%</b>   |

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la clínica puno 2017.

Elaboración: propia

Ítem N° 1. Actitud de sus compañeros de trabajo en la Clínica Puno es excelente ya que son 7 los colaboradores que lo manifiestan; dando un promedio del 27% total de los encuestados, 13 colaboradores lo califican como bueno la actitud de sus compañeros representando en un 50%, 6 colaboradores lo califican como regular la actitud de sus compañeros representado en un 23%, y malo lo califican 0 colaboradores reflejado en un 0%.

Ítem N° 2. Nos muestra en base a sus resultados obtenidos, 7 son los colaboradores manifiestan que es excelente la distribución del espacio físico de la clínica esto se ve reflejado reflejado en un 28%, 13 colaboradores manifiestan que es bueno la distribución del espacio físico de la clínica esto se reflejado en un 52%; 5 colaboradores manifiestan que es regular la distribución del espacio físico de la clínica reflejado en un 20%; 0 colaboradores manifiestan que es regular la distribución del espacio físico de la clínica reflejado en un 0%.

Ítem N° 13. Nos muestra en base a sus resultados obtenidos, de las encuestas los colaboradores sostuvieron: 8 colaboradores indican que desempeño laboral de sus compañeros de trabajo es excelente después de recibir las capacitaciones esto se ve reflejado en un 30% de los encuestados, 13

colaboradores indican que desempeño laboral de sus compañeros de trabajo es bueno después de recibir las capacitaciones esto se ve reflejado en un 50% de los encuestados, 5 colaboradores indican que desempeño laboral de sus compañeros de trabajo es regular después de recibir las capacitaciones esto se ve reflejado en un 15% de los encuestados, 0 colaboradores indican que desempeño laboral de sus compañeros de trabajo es malo después de recibir las capacitaciones esto se ve reflejado en un 0% de los encuestados.

**TABLA N° 2. CAPACITACIONES DEL PERSONAL**

| <b>CUADRO 2</b>   | <b>SIEMPRE</b> | <b>A VECES</b> | <b>NUNCA</b> | <b>TOTAL</b>   |
|---|----------------|----------------|--------------|----------------|
| ¿La Clínica Puno programa capacitaciones para su personal regularmente? (PG 3)  | 46.15%         | 50.00%         | 3.85%        | <b>100.00%</b> |
| ¿Valoras personalmente las capacitaciones que recibes en la Clínica Puno? (PG 5)  | 69.23%         | 23.08%         | 7.69%        | <b>100.00%</b> |
| ¿Mejora la capacitación el desempeño de sus funciones en el área de trabajo? (PG 6)                                       | 65.38%         | 23.08%         | 11.54%       | <b>100.00%</b> |
| . ¿Considera que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para su desarrollo personal? (PG 8)             | 73.08%         | 26.92%         | 0.00%        | <b>100.00%</b> |
| ¿Considera que los contenidos de la última capacitación estaban acordes a las necesidades de su puesto de trabajo? (PG 9) | 50.00%         | 42.31%         | 7.69%        | <b>100.00%</b> |
| ¿Tú desempeño laboral en la empresa depende de las capacitaciones que le brindan? (PG 10)                                 | 23.08%         | 61.54%         | 15.38%       | <b>100.00%</b> |
| ¿Son capacitados vía online? (PG 14)  | 0.00%          | 11.54%         | 88.46%       | <b>100.00%</b> |

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la clínica puno 2017.

Elaboración: propia

Ítem N° 3. Nos muestra en base a sus resultados obtenidos, 12 son los colaboradores sostuvieron que siempre programa capacitaciones para su personal esto se refleja en un 46%; 13 son los colaboradores sostuvieron que a veces programan capacitaciones para su personal esto se refleja en un 58%; 1 colaborador sostuvo que nunca programan capacitaciones que se ve reflejado en un 3%.

Ítem. N° 5. Nos muestra en base a sus resultados obtenidos, de la encuesta los colaboradores sostuvieron que: 18 colaboradores siempre valoran la capacitación que les brinda la Clínica Puno esto

se refleja en un 69%, 6 colaboradores A veces valoran la capacitación que les brinda la Clínica Puno esto se refleja en un 23%, 2 colaboradores indicaron que nunca valoran la capacitación que les brinda la Clínica Puno esto se refleja en un 8%

Ítem N°6. Nos muestra en base a sus resultados obtenidos, de la encuesta los colaboradores sostuvieron que: 17 colaboradores indican que la capacitación siempre mejora su desempeño esto se refleja en un 65% de los encuestados, 6 colaboradores indican que la capacitación a veces mejora su desempeño laboral esto se refleja en un 23% de los encuestados, 3 colaboradores que la capacitación nunca mejora su desempeño esto se refleja en un 12% de los encuestados.

Ítem N 8. Nos muestra en base a sus resultados obtenidos, de las encuestas los colaboradores sostuvieron: 19 colaboradores consideran que las capacitaciones siempre son necesarios para su desarrollo personal esto se ve reflejado en un 73% de los encuestados, 7 consideran que las capacitaciones a veces son necesarios para su desarrollo personal esto se ve reflejado en un 27% de los encuestados, 0 colaboradores consideran que las capacitaciones nunca son necesarias para su desarrollo personal esto se ve reflejado en un 0% de los encuestados.

Ítem N 9. Nos muestra en base a sus resultados obtenidos, de las encuestas los colaboradores sostuvieron: 13 colaboradores consideran que los contenidos de la última capacitación siempre estaban acorde de las necesidades del trabajador esto de ve reflejado en un 50% de los encuestados, 11 colaboradores consideran que los contenidos de la última capacitación a veces estaban acorde de las necesidades del trabajador esto de ve reflejado en un 42% de los encuestados, 2 colaboradores consideran que los contenidos de la última capacitación nunca estaban acorde de las necesidades del trabajador esto de ve reflejado en un 8% de los encuestados.

Ítem N° 10. Nos muestra en base a sus resultados obtenidos, de las encuestas los colaboradores sostuvieron: 6 personas indican su desempeño laboral en la empresa siempre depende de las capacitaciones que le brindan esto se ve reflejado en un 23% de los encuestados, 16 personas indican su desempeño laboral en la empresa a Veces depende de las capacitaciones que le brindan esto se ve reflejado en un 61% de los encuestados, 4 personas indican su desempeño laboral en la empresa nunca depende de las capacitaciones que le brindan esto se ve reflejado en un 15% de los encuestados.

Ítem N 14. Nos muestra en base a sus resultados obtenidos, de las encuestas los colaboradores sostuvieron: 0 colaboradores indican que siempre son capacitados vía online esto se ve reflejado en un 0% de los encuestados, 3 colaboradores indican que a veces reciben capacitaciones vía online esto



se ve reflejado en un 12% de los encuestados, 23 colaboradores indican que nunca son capacitados vía online esto se ve reflejado en un 88% de los encuestados.

**TABLA N° 3: Hace cuánto tiempo recibió la última capacitación**

| N4              | Cantidad de Colaboradores | %              |
|-----------------|---------------------------|----------------|
| a) 1 mes        | 17                        | 65.38%         |
| b) 3 meses      | 3                         | 11.54%         |
| c) 6 meses      | 3                         | 11.54%         |
| d) más de 1 año | 3                         | 11.54%         |
| <b>Total</b>    | <b>26</b>                 | <b>100.00%</b> |

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la clínica puno 2017.  
Elaboración: propia

Nos muestra en base a sus resultados obtenidos, la muestra los colaboradores sostuvieron que: 17 colaboradores sostuvieron que: 17 colaboradores indican que la capacitación siempre mejora su desempeño esto se refleja en un 65% de los encuestados, 6 colaboradores indican que la capacitación a veces mejora su desempeño laboral esto se refleja en un 23% de los encuestados, 3 colaboradores que la capacitación nunca mejora su desempeño esto se refleja en un 12% de los encuestados. res manifiestan que hace 1 mes recibieron su última capacitación esto se refleja en un 65%, 3 colaboradores manifiestan que hace 3 meses recibieron su última capacitación esto se refleja en un 11%, 3 colaboradores manifiestan que hace 6 meses recibieron su última capacitación esto se refleja en un 11%, 3 colaboradores manifiestan que hace 1 año recibieron su última capacitación esto se refleja en un 11%.

**TABLA N° 4: Qué incentivos ha recibido de la Clínica Puno al ser capacitado**

| N° 7                   | Cantidad de Colaboradores | %              |
|------------------------|---------------------------|----------------|
| a) Aumento de sueldo   | 0                         | 0.00%          |
| b) Acenso              | 1                         | 3.85%          |
| c) Rotación de puestos | 0                         | 0.00%          |
| d) Ninguno             | 25                        | 96.15%         |
| <b>Total</b>           | <b>26</b>                 | <b>100.00%</b> |

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la clínica puno 2017.  
Elaboración: propia

Nos muestra en base a sus resultados obtenidos, de la encuesta los colaboradores sostuvieron: 0 personas sostienen que reciben aumento de sueldo esto se refleja en un 0% del personal, 1 persona sostiene recibe como incentivo acenso esto se refleja en un 3.85% de los encuestados, 0 personas



sostienen que recibe como incentivo rotación de puesto esto se refleja en un 0% del personal, 25 personas sostienen que no reciben ningún incentivo esto se refleja en un 96.15% del personal encuestado.

**TABLA N° 5: Dónde recibió la última capacitación**

| <b>N° 11</b>                                  | <b>Cantidad de Colaboradores</b> | <b>%</b>       |
|---|----------------------------------|----------------|
| <b>a) En los ambientes de la Clínica Puno</b> | 25                               | 96.15%         |
| <b>b) Fuera de la Clínica Puno</b>            | 1                                | 3.85%          |
| <b>Total</b>                                  | <b>26</b>                        | <b>100.00%</b> |

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la clínica puno 2017.  
Elaboración: propia

11: Nos muestra en base a sus resultados obtenidos, de las encuestas los colaboradores sostuvieron: 25 colaboradores indican que recibieron su última capacitación dentro de los ambientes de la clínica puno esto se refleja en un 96% de los encuestados, 1 colaborador sostuvo que recibió su última capacitación fuera de los ambientes de la clínica puno esto se ve reflejado en un 3% de los encuestados.

**TABLA N° 6: El local en que se le brindo la última capacitación reunió las mejores condiciones de ventilación, iluminación, acústica, espacio y aseo**

| <b>N° 12</b> | <b>Cantidad de Colaboradores</b> | <b>%</b>       |
|--------------|----------------------------------|----------------|
| <b>a) si</b> | 17                               | 65.38%         |
| <b>b) No</b> | 9                                | 34.62%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>26</b>                        | <b>100.00%</b> |

Fuente: Encuesta dirigida a los trabajadores de la clínica puno 2017.  
Elaboración: propia

Nos muestra en base a sus resultados obtenidos, de las encuestas los colaboradores sostuvieron: 17 personas indican que el local en que se le brindo la última capacitación si reunió las mejores condiciones de ventilación, iluminación, acústica, espacio y aseo y esto se ve reflejado en un 65% de los encuestados, 9 personas indican que el local en que se le brindo la última capacitación no reunió

las mejores condiciones de ventilación, iluminación, acústica, espacio y aseo y esto se ve reflejado en un 43% de los encuestados.

## **DISCUSIÓN**

Según Dessler Gary, (2011), La capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo el entrenamiento.

En razón al primer objetivo específico Determinar el proceso de capacitación de los trabajadores de la clínica puno S.R.L.t.d.a. periodo 2017. Los resultados Ítem N 9. Nos muestra en base a sus resultados obtenidos, de las encuestas los colaboradores sostuvieron: colaboradores consideran que los contenidos de la última capacitación siempre estaban acorde de las necesidades del trabajador esto de ve reflejado en un 50% de los encuestados, y otros colaboradores consideran que los contenidos de la última capacitación a veces estaban acorde de las necesidades del trabajador esto de ve reflejado en un 42% de los encuestados. Entonces el encargado de la capacitación si está viendo el proceso de capacitación adecuado para la clínica. Según Alvarado, Gonzales, López, Pérez (2002) en su tesis “La capacitación y su incidencia en el desempeño laboral de empleados de instituciones públicas y privadas; y propuesta de un manual de capacitación” desarrollado en la universidad de el salvador en sus conclusiones expone los siguiente. Las instituciones públicas y privadas se basan en un diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC), para identificar las áreas en que el empleado necesita mejorar, lo que significa que estas acciones son debidamente planificadas y programadas.

En cuanto al segundo objetivo, Analizar cuáles son los factores que ayudan en el buen desempeño laboral de los trabajadores en la clínica puno S.R.Lt.d.a periodo 2017. Ítem N°6. Nos muestra en base a sus resultados obtenidos, de la encuesta los colaboradores sostuvieron que los colaboradores indican que la capacitación siempre mejora su desempeño esto se refleja en un 65% de los encuestados. Según Mayuri (2006) en su tesis “Capacitación empresarial y desempeño laboral en el fondo de empleados del banco de la nación - feban, lima 2006” desarrollado en la universidad Nacional mayor se san marcos - Lima en sus conclusiones expone lo siguiente. 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 práctica de los conocimientos alcanzados.

En cuanto al objetivo general, Determinar si contribuye la capacitación de personal en el desempeño laboral de los trabajadores de la clínica puno S.R.L.t.d.a periodo 2017. El Item N° 13 Nos muestra en base a sus resultados obtenidos, de las encuestas los colaboradores sostuvieron: los colaboradores

indican que desempeño laboral de sus compañeros de trabajo es excelente después de recibir las capacitaciones esto se ve reflejado en un 30% de los encuestados, y otros colaboradores indican que desempeño laboral de sus compañeros de trabajo es bueno después de recibir las capacitaciones esto se ve reflejado en un 50% de los encuestados, se puede decir q la capacitación si contribuye en el desempeño laboral de los trabajadores de la clinica. Según Alvarado, Gonzales, López, Pérez (2002) en su tesis “La capacitación y su incidencia en el desempeño laboral de empleados de instituciones públicas y privadas; y propuesta de un manual de capacitación” desarrollado en la universidad de el salvador en sus conclusiones expone los siguiente. Se puede afirmar que la capacitación, incide positivamente en el desempeño de los empleados

## **CONCLUSIONES**

El nivel de capacitación de personal es “bueno” La capacitación es una de las funciones clave de la administración y desarrollo del personal en las organizaciones y, por consiguiente, se interesan cada vez más en que las condiciones físicas y ambientales para desarrollar los eventos de capacitación reúnan los requisitos mínimos aceptables. debe operar de manera integrada con el resto de las funciones de este sistema. Lo anterior significa que la administración y el desarrollo del personal debe entenderse como un todo, en que las distintas funciones -incluida la capacitación- interactúan para mejorar el desempeño de las personas y la eficiencia de la organización. Muchos trabajadores aprecian y disfrutan de la responsabilidad y prestigio de capacitar a sus compañeros.

Existe un conjunto de factores básicas que se emplean en la administración y el desarrollo del personal de las organizaciones modernas, factores como el ambiente, los contenidos de los talleres ayudan en el desempeño laboral de los trabajadores de la clínica puno las cuales también pueden ser provechosamente utilizadas para la gestión de la capacitación.

La capacitación y el desempeño laboral son herramientas valiosas y fundamentales para la gestión de las organizaciones por lo tanto de igual manera para la clínica puno La capacitación del personal es de gran importancia dentro de la organización ya que este es el factor principal en el desempeño de los trabajadores, dentro de la empresa y dando una respuesta positiva ante las necesidades de la empresa. Capacitación significa entrenar a la persona de acuerdo al área en la que se encuentre para prepararlo ante cualquier circunstancia que se pueda presentar a la hora de realizar su trabajo, esto nos llevara a crear personas autosuficientes

## **REFERENCIAS**

- Alles, M. (2001) Comportamiento Organizacional, como lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias. Buenos Aires, Iera. Edición granica.
- Arias, L, Heredia, V. (2006). Administración de Recursos Humanos para obtener un alto desempeño. México. Sexta edición. Editorial Trillas.
- Chiavenato I. (2002). Gestión del Talento Humano: Bogotá: Mc Graw Hill.
- Villegas, J. (1997) Administración de Personal, Ediciones Los Heraldos Negros.
- Chiavenato, I.(2009) Comportamiento Organizacional. México, Segunda edición, McGraw-Hill/ Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Hernandez SampieriI, R., Fernandez,, C., & Baptista , P. (2006). Metodología de la Investigación México: McGraw-Hill.
- Volandera G. Snell S. Sherman A. (2001) Administración de Recursos Humanos. Ciudad de México: Thompson learning
- Wherther, W., y Davis, K. (2000). Administración de Personal y Recursos Humanos. (5ta. ed.) México: McGraw Hill.
- Dessler, G. (2001) Administracion de Personal. (8va. Ed.) Mexico: ed. Marisa de Anta.