



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN.**

**ESTUDIO DE LA CAPACITACIÓN EN EL DESARROLLO DEL  
PERSONAL EN EL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA EMPRESA  
PERUFARMA S.A LIMA – PERÚ 2014.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.**

**AUTOR:**

**CUADRA PÉREZ PABLO CÉSAR**

**ASESOR:**

**MG. NEYRA CARBAJAL YRMA**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN  
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

**LIMA– PERÚ**

**2014**

Miembros del Jurado:



Eco. Fanny Zavala Alfaro  
Presidente



Eco. César Cifuentes La Rosa  
Secretario



Mg. Yrma Neira Carbajal  
Vocal

## DEDICATORIA

A Dios, por ser lámpara a mis pies y lumbrera a mi caminar.

A mis padres, Augusto y Paulina por ser motivo de honra.

A Geraldine, mi esposa, compañera, amiga y ayuda idónea.

A mi hijo, Abdiel Benjamín, por ser fuente de inspiración y  
motivación.

## AGRADECIMIENTO

Inicialmente quiero agradecer a la Universidad Cesar Vallejo y profesores que compartieron sus conocimientos para el desarrollo de mis habilidades.

Docente Teresa Gonzales Moncada por su invaluable apoyo y orientación incondicional.

Docente Irma Neyra Carbajal por sus consejos que me instruyo a perfeccionar la investigación y quien me motivo constantemente a no desmayar en este noble trabajo.

Docente Marta Ames Coca quien me transmitió sus conocimientos y señaló las mejoras al trabajo a desarrollar

## DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD

Yo Pablo César Cuadra Pérez con DNI N° 41003938, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Administración, Escuela de Ciencias Empresariales, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 08 de Abril del 2014

Pablo César Cuadra Pérez

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Estudio de la Capacitación en el Desarrollo de Personal en el Área de Créditos de la Empresa Perufarma S.A Lima – Perú 2014 con la finalidad de identificar la capacitación en el desarrollo del personal en el departamento de créditos de la empresa Perufarma S.A Lima - Perú 2014, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Pablo César Cuadra Pérez

## ÍNDICE GENERAL

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	01
1.1 Problema	26
1.1.1. Problema General	26
1.1.1. Problema Específico	26
1.2 Objetivos	27
1.2.1. Objetivo General	27
1.2.2. Objetivo Específico	27
II. MARCO METODOLÓGICO	29
2.2. Operacionalización de Variables	30
2.3. Metodología	31
2.4. Tipos de Estudio	31
2.5. Diseño de Investigación	32
2.6. Población Muestra y Muestreo	33
2.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	34
2.8. Métodos de Análisis de Datos	34
2.9. Aspectos Éticos	36
III. RESULTADOS	36

IV. DISCUSIÓN	44
V. CONCLUSIONES	49
VI. RECOMENDACIONES	52
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54
ANEXOS	57
Anexo 01: Cuestionario	57
Anexo 02: Matriz de Marco Conceptual	60
Anexo 03: Resultados de encuesta	61
Anexo 04: Informe de opinión de expertos	110
ÍNDICE DE TABLA	
Gráfico 01 : La empresa realiza un diagnostico laboral eficiente para organizar capacitaciones idóneas.	37
Gráfico 03: La empresa se interesa por los talleres de capacitación y desarrollo del personal dada las deficiencias que se manifiestan en la organización.	38
Gráfico 07: La empresa cuenta con personal calificado por formación académica.	39
Gráfico 14: La organización genera capacitaciones y dinámicas para mejorar la integración de los colaboradores y así darle sostenimiento a los equipos de trabajo.	40
Gráfico 17: La empresa busca la innovación constante en el desempeño laboral.	41
Gráfico 39: En los contenidos de los programas de capacitación se le entrega información idónea para su mejor desempeño en sus funciones.	42
Gráfico 41: La participación activa de los trabajadores hace que el nivel de aprendizaje sea mayor.	43

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general identificar el estudio de la capacitación en el desarrollo del personal en el departamento de créditos de la empresa Perufarma S.A. Con este propósito se planteó desarrollar las dimensiones que abarcan desde necesidades del personal y de la organización, evaluación de necesidades, objetivo de la capacitación y desarrollo, contenido del programa y principios de aprendizaje, teniendo como soporte teórico al autor Werther, Davis y Guzmán, asimismo se tomaron los aportes del autor Chiavenato, valorando solo aquello que se relacione con las dimensiones, aplicando diferentes tipos de investigación dependiendo de varios criterios, según su finalidad el tipo de investigación es básica (o teórica) ya que consiste en enriquecer el aprendizaje acerca de un concepto o fenómeno de estudios. Según su alcance se puede decir que es descriptiva ya que buscan determinar ciertas propiedades de grupos o individuos, al no haber cambios ni manipulaciones intencionales en las variables se puede afirmar que la investigación es no experimental de corte transversal porque recopila datos en un solo momento dado. La población o universo para la presente investigación es finita, la muestra será no probabilística e intencional censal, el número de muestras tomadas son 13 unidades del área de créditos de la empresa PERUFARMA S.A Jr. Sta. Francisca Romana 1092 – Lima - Perú.

Palabras Claves: Capacitación en el desarrollo del personal, necesidades del personal y de la organización, evaluación de necesidades.

## ABSTRACT

This research has the general objective of the study identify the training staff development in the credit department of the company Perufarma SA For this purpose it was proposed to develop the dimensions ranging from needs of staff and the organization, needs assessment, target training and development, program content and learning principles, having as theoretical support the author Werther, Davis and Guzman, Author contributions also took Chiavenato, valuing only what is related to size, using different types of research depending on several criteria, as its purpose the type of research is basic (or theoretical) and consisting enrich learning about a concept or phenomenon of study. According to reach one can say which is descriptive as they seek to determine certain properties of groups or individuals, having no changes or intentional manipulation variables can say that the research is not experimental cross section for collecting data in a single given time .

The population or universe to the present investigation is finite, the sample is not random and intentional census, the number of samples are 13 units in the area of business credit PERUFARMA Jr. Santa Francesca Romana SA 1092 -. Lima - Peru.

Keywords: Training in staff development, staff needs and organization, needs assessment.