



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN

“CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
COLABORADORES DEL ÁREA DE OPERACIONES DE LA
EMPRESA SATELCOMPERU ATE -2018”

**TESIS PARA LA OPTENCION EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

AUTOR:

GISELA A. DURAND URETA

ASESOR:

MBA. EDER QUISPE QUIÑONES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

2018-I

PÁGINA DEL JURADO

.....
Dr. Javier Navarro
Presidente

.....
Mg. Edgar Cervantes Secretario

.....
MBA. Eder Quispe Quiñones
Vocal

DEDICATORIA

A Dios por permitirme cumplir mis metas, por su compañía y protección,

A mi padre por ser mi guía mi ejemplo por su apoyo y confianza incondicional

A mi madre que desde el cielo guía mis pasos.

A mis hermanos que a pesar de nuestras diferencias nunca dejaron de apoyarme.

A todas las personas que sufre de alguna discapacidad y a pesar de ello no tienen limitaciones por que la discapacidad no es una incapacidad.

Gisela A. Durand Ureta.

AGRADECIMIENTO

A mi padre y hermanos por su apoyo y confianza incondicional en el trayecto de mi carrera

A mis docentes por su dedicación y paciencia que me acompañaron durante estos 5 años en especial al MBA. Eder Quispe quien me brindo su enseñanza y amistad.

A todos los amigos y personas que fueron parte de esta etapa tan linda por su apoyo sus enseñanzas y consejos.

DECLARACION DE AUTENCIDAD

Yo, Gisela A. Durand Ureta estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 47130693 con la tesis titulada

“Capacitación y desempeño Laboral de los Trabajadores del área de Operaciones de la empresa” SatelcomPerú Ate -2018” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Ate, 13 de julio del 2018

PRESENTACION

Señores miembros del jurado:

En cumpliendo del reglamento de grados y títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cesar Vallejo, me es grato presentar ante el jurado evaluador, la comunidad universitaria y científica el siguiente trabajo de investigación

“Capacitación y desempeño Laboral de los Trabajadores del área de Operaciones de la empresa” Satelcomperu Ate -2018” la misma que someto a vuestra juicio crítico para su evaluación y aprobación para la obtención del título profesional de Administración de Empresas.

La autora.

INDICE

PÁGINA DEL JURADO	iii
DEDICATORIA.	iv
AGRADECIMIENTO	v
DECLARATORIA DE	vi
AUTENTICIDAD	vii
PRESENTACIÓN.	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I.INTRODUCCION	
1.1 Realidad Problemática	7
1.2 Trabajos previos	10
1.3Teorias relacionadas	9
1.4.Formulacion del Problema	2
1.5 Justificación del estudio	20
1.6 Hipótesis	20
1.7 .Objetivos	20
II. METODO	
2.1 Diseño de investigación	23
2.2 Variables, operacionalización	24
2.3. Población y muestra	25
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	25
2.5 Métodos de análisis de datos	26
III.RESULTADOS	
3.1 Análisis descriptivos	28
3.2Análisis de fiabilidad	28
3.3Análisis inferencial	29

3.4 Prueba de normalidad	35
3.5 Correlación de la hipótesis general	35
3.6 Correlación de hipótesis específica 1	36
3.7 Correlación de hipótesis específica 2	37
3.8 Correlación de hipótesis específica 3	38
IV DISCUSION	40
V. CONCLUSIONES	44
VI. RECOMENDACIONES	47
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	49
VIII. ANEXOS	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla de Operacionalización N°1 capacitación

Tabla de Operacionalización N°2 desempeño

Tabla de Estadístico N°3 de fiabilidad

Tabla de Análisis de fiabilidad N°4 alfa de cronbach

Tabla de frecuencia N°5 variable 1 capacitación

Tabla de frecuencia N°6 desempeño laboral

Tabla de frecuencia N° transmisión de información

Tabla de frecuencia N°7 desarrollo de habilidad

Tabla de frecuencia N° 8 desarrollo de actitud

Tabla cruzada N° 9 capacitación y desempeño laboral

Tabla cruzada N° 10 transmisión de información y desempeño laboral

Tabla cruzada N° 11 desarrollo de habilidad desempeño laboral

Tabla cruzada N°12 desarrollo de actitud y desempeño laboral

Tabla N° 13 prueba de normalidad

Tabla correlación N° 14 capacitación y desempeño laboral

Tabla correlación N° 15 transmisión de información y desempeño laboral

Tabla correlación N°16 desarrollo de habilidad desempeño laboral
Tabla correlación N° 17 desarrollo de actitud y desempeño laboral RESUMEN

RESUMEN

La siguiente investigación se desarrolló orientada a describir y buscar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral dentro de la empresa SatelcomPerú Ate – 2018 el estudio es de diseño no experimental tipo transversal de enfoque cuantitativo, para el desarrollo de la investigación se contó con un total de 10 colaboradores, el estudio se enfocó al área de operaciones para la recolección de datos se elaboró un instrumento documentario con escala Likert, esto en base a nuestra operacionalización de variables. Se aplicó la técnica de la encuesta lo cual se obtuvo los siguientes resultados para a prueba de fiabilidad se utilizó el alfa de cronbach con el siguiente resultado 0,896 proporcionando así a la investigación un alto grado de fiabilidad. asimismo a través de las tablas descriptivas se obtuvo en la variable capacitación el 40% del total indica que la capacitación es regular en cuestión a tiempo, métodos aplicados y temas impartidas para la variable desempeño el 60% de los encuestados considera que su desempeño es muy alto después de la capacitación de igual forma para la prueba de normalidad se consideró shapiro- wilk donde con un resultado de 0.025 se afirmó que la distribución de la muestra no es normal dando paso así a utilizar el estadígrafo Rho de spearman para el análisis de las variables llegando a la siguientes resultados para la variable de capacitación y desempeño laboral se obtuvo un valor de significancia 0,009 confirmando así la correlación existente entre ambas variables asimismo el $Rho= 0,768$ confirma que la correlación entre ambas variables es moderada de igual forma se analizaron las dimensión transmisión de información y desempeño laboral se obtuvo un valor de significancia 0,027 confirmando así la correlación existente entre transmisión de información y variable desempeño laboral asimismo el $Rho=0,692$ confirma que la correlación entre ambas variables es moderada, de igual forma el desarrollo de habilidades y desempeño laboral se obtuvo un valor de significancia 0,445 confirmando así que no existente correlación entre desarrollo de habilidades y desempeño laboral finalmente el desarrollo de actitudes y desempeño laboral se obtuvo un valor de significancia 0,487 confirmando así que no existente correlación entre desarrollo de actitudes y desempeño laboral.

ABSTRACT

The following research was developed to describe and search the relationship between training and work performance within the company SatelcomPerú Ate - 2018 the study is non-experimental design cross-sectional type of quantitative approach, for the development of research was counted on a total of 10 collaborators, the study focused on the area of operations for data collection, a documentary instrument with a liker scale was elaborated, this based on our operationalization of variables. The survey technique was applied, which yielded the following results. To test the reliability, the cronbach alpha was used with the following result 0.896, thus providing the research with a high degree of reliability. also through the descriptive tables was obtained in the training variable 40% of the total indicates that the training is regular in question in time, applied methods and topics taught for the performance variable 60% of respondents believe that their performance is very After the training, in the same way, for the normality test, the shapiro-wilk test was performed, with a result of 0.025, it was affirmed that the distribution of the sample is not normal, giving way to use the spearman's Rho statistic for the analysis of the variables arriving at the following results for the training and labor performance variable, a significance value of 0.009 was obtained, thus confirming the existing correlation between both variables; $Rho = 0.768$ confirms that the correlation between both variables is moderate. transmission of information and work performance a significant value was obtained ia 0.027, thus confirming the correlation between the transmission of information and the labor performance variable, and $Rho = 0.692$ confirms that the correlation between both variables is moderate, as well as the development of skills and work performance, a value of significance of 0.445 was obtained, confirming that no existing correlation between skill development and work performance finely the development of attitudes and work performance was obtained a significance value of 0.487 confirming that there is no correlation between the development of attitudes and work performance.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

“Actualmente el mundo de los negocios se encuentra ante un escenario cambiante y apasionante donde cada día aparecen reglas y oportunidades novedosas”. Según La Nación, (2017), además la globalización es un factor que exige a las empresas mantenerse en una capacitación constante en general. Si bien es cierto que “El escenario actual es incierto, cada día aparecen oportunidades y reglas nuevas modelos de negocios originales que llevan a pensar que lo de ayer es necesario refundarlo” La Nación (2017), es por eso que se considera importante la capacitación dentro de la organización este permite actualizar, mejorar y dinamizar sus procesos con el fin de maximizar resultados. De

Desde un punto de vista económico la capacitación permitirá a la organización generar ahorros desde diversos puntos (reducción tiempo, disminución de mermas), así mismo los cambios afectan de forma general a toda la organización, esto claro siempre y cuando este bien direccionada y enfocada de acuerdo a la necesidad de cada área de la organización. Si bien es cierto la capacitación no resuelve todos los problemas se considera este como parte de un proceso que deben ir alineadas de acuerdo a las metas de la organización. No obstante, es necesario la aplicación en simultaneo la gestión de desempeño dentro de cada función, que permite conocer que tan bueno es la capacitación empleada para que el colaborador y desarrolle de forma eficiente y eficaz su desempeño dentro de su puesto, a su vez permitirá conocer cuáles son los puntos que hay que mejorar. De acuerdo la revista Rankmi

Jack Welch, presidente por 20 años y CEO de General Electrics, es conocido por ser uno de los creadores de los sistemas de desempeño de los años 90', y durante ese tiempo, muchas otras compañías siguieron su ejemplo y aplicaron sistemas similares dentro de sus organizaciones. Sin embargo, 30 años después de su inicio, GE admitió que ese sistema ya no estaba funcionando bien y era necesario dar un nuevo enfoque.

En la actualidad el talento es considerado como el activo fundamental a gestionar para las organizaciones en efecto esto permitirá no solo mantenerse acorde a las necesidades también adelantarse a los acontecimientos. De acuerdo con el diario Dinero gestión

“[...] en las últimas 3 décadas casi todas las empresas de cierto tamaño, han introducido en sus organizaciones modelos de gestión por competencias que permitieron introducir un nuevo lenguaje el desempeño humano”. A partir de esto se han introducido diversos modelos que plantean el desarrollo del colaborador impulsar nuevos comportamientos que la empresa crea necesario. En conclusión, la empresa debe cuidar a su talento y preocuparse por incrementar su desempeño, permitiéndole el crecimiento personal alineadas a las estrategias de la organización.

En el Perú los problemas que presentan las organizaciones es que ven obligadas a disminuir costo y precio generándose un problema para conservar el liderazgo en el mercado de igual forma la urgencia es latente en aprovechar oportunidades de negocio que abren paso al cambio tecnológico. Por otro lado, el deterioro de la lealtad y compromiso del personal, hace que la organización se dificulte enfrentar a los nuevos rivales profesionalmente la necesidad de capacitación es evidente. De acuerdo al diario Gestión “[...]es notorio cuando las personas están dando vueltas sin saber realmente cómo hacer sus labores o tienen fallas, entre otros problemas, y eso es algo que los jefes no se dan cuenta y piensan que las personas están bien entrenadas[...]”. Por lo tanto, una forma de evitar eso es el monitoreo continuo, la incorporación de un plan de capacitación bien direccionado alineados a los objetivos de la organización. Así mismo el diario Gestión indica que el objetivo de la organización permitirá mejorar el desempeño del colaborado y una mala capacitación de trabajadores podría generar pérdidas de hasta 70% para las empresas, según una medición de la Sociedad Americana para el Control de la Calidad.

A diferencia de algunos años atrás la inversión de las empresas peruanas se ha ido fortaleciendo en el transcurso de los años mejorando el desempeño y buscando mayor productividad el fortalecimiento del área de recurso humano y buscar la diferenciación unas tras otras. De acuerdo con el diario Gestión para el año 2017 se pronosticó una inversión de hasta US\$ 100,000 anuales destinadas a gestión humana esto equivale al 57% de empresas en el Perú.

Por lo tanto, el capital humano es la base fundamental en la organización, el éxito en gran parte se debe a un personal capacitado y esto le permite llevar un buen clima laboral manteniendo buena relación entre colaborador y empleador

Además la problemática respecto al desempeño de los colaboradores, si bien es cierto más del 57% de empresas consideran que capacitar a un personal no es un gasto es una inversión, todavía resta el 43% de organizaciones a las que se le tienen que incentivar, acompañar con charlas informativas para que ese micro o pequeño empresario que considera que la hacer considera que tener un personal actualizado podrá aportar más a la empresa y de igual forma conocer cómo se desarrolla el desempeño del colaborador permitirá tomar mejores decisiones y plantear nuevas estrategias.

La empresa SatelcomPeru S.A dedicada a brindar servicios de monitoreo satelital (GPS), los colaboradores están en constante cambio debido a que el servicio de GPS está ligada a la tecnología y su cambio es constante a pesar que este sea el principal foco de las dificultades, la organización enfoca sus recursos más en otras áreas como marketing, si bien es cierto el equipamiento en cuanto a máquinas son los de alta gama sin embargo el desempeño de los colaboradores muchas veces se ve dificultado por los cambios constante y el poco conocimiento que tienen ellos como la manipulación de nuevas tecnologías. Ocasionando que el servicio brindado sea pésimo asimismo genera pérdidas por una mala manipulación de equipo la tensión que se genera entre colaborador y empresa no es la mejor esto también influye.

Por lo tanto, la empresa debe tener que enfocar sus recursos en la capacitación de su colaborador de esta forma se podrá mejorar el sistema operativo de la organización simplificar procesos tiempos así mismo concretar la eficacia y eficiencia para brindar un buen servicio, una evaluación constantemente al empleado e implementar cambios que lo ayuden a incorporar nuevos conocimientos permitirá mejorar el desempeño del colaborador.

Por lo que se planteó verificar a relación que existe entre las 2 variables capacitación y desempeño laboral llevando a cabo el análisis de la empresa y conocer, así cómo influyen sus resultados.

1.2 Trabajos Previos

Internacional

Carrera (2010) En su tesis “Correlación entre las competencias evaluadas en el assessment Center Sociopsicodramatico y el desempeño laboral”– Tesis para optar la

titulación en Administración Universidad Católica de la ciudad de Andrés Bello, Caracas, Venezuela. El tipo de estudio aplicado estudio correlacional de tipo transaccional. Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el nivel de presencia de las competencias evaluadas en un grupo de individuos a través de la técnica de Assessment Center 16 con una muestra de 162 trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario con una asimismo, el estadístico de prueba fue el coeficiente de correlación de Spearman; obteniendo los siguientes resultados de 0,500 presenta una correlación significativa el investigador acepta la hipótesis planteada, la cual sostiene que las competencias medidas a través de la técnica de Assessment Center Sociopsicodramatico, tendrán una mayor vinculación con el Desempeño

El siguiente estudio aporta a la investigación el respaldo de las hipótesis planteadas, de cómo el desempeño se relaciona moderada esto permite al estudio resaltar los aportes para continuar con la investigación.

Días (2011) En su tesis “Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la comisión Federal de Electricidad de la zona de Montemorelos – Linares Nuevo León”. Tesis para optar el grado de Maestría en Administración, Universidad de Montemorelos – Nuevo León México”. el tipo de estudio aplicado es descriptivo correlacionar Esta investigación tuvo como objetivo conocer si la autoevaluación del nivel de capacitación influye en la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares, Nuevo León de acuerdo a la investigación se llega a la siguiente conclusión. De acuerdo a los resultados del análisis estadístico que se aplicó a la muestra se puede concluir la existencia de una influencia lineal positiva y significativa. Por lo tanto, a mayor nivel de capacitación, el nivel de autoevaluación desempeño laboral será mayor. Mejorando de esta forma sus habilidades y reforzando con los nuevos conocimientos.

El siguiente estudio aporta a la investigación el respaldo de las hipótesis planteadas, que la capacitación permite desarrollar y mejorara las habilidades y actitudes y como mantiene la relación el desempeño que se puede ver reflejados atreves de las evaluaciones de desempeño.

Gaytán (2013). “Capacitación y satisfacción laboral en empleados de Línea”. Tesis para obtener el título de Licenciado en Psicología de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo de México; estableció como objetivo de demostrar que la capacitación es un medio para fomentar la satisfacción laboral de los empleados. La metodología de la investigación se apoya en el enfoque cuantitativo, dándole importancia al conteo y valor numérico de las respuestas obtenidas en los instrumentos aplicados. El diseño de la investigación es correlacional. Tomo como muestra a 75 empleados, a quienes le aplico una encuesta en la escala de Likert. Llego a los siguientes resultados: que existe un vínculo importante y digno de utilizar entre la capacitación y la satisfacción laboral, pues la primera es generadora de acercamiento entre jefes y subordinados, entre compañeros y entre empleado e institución. Lo cual infiere necesariamente involucrar al empleado para que viva estos aspectos como parte de su vida y aprenda a relacionarse con ellos de una manera más productiva y por lo tanto logre la satisfacción laboral.

Cruz (2008). En su tesis: “Autopercepción de la capacitación y el desempeño laboral de los empleados del hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León. Para optar el grado de maestría en Administración, universidad de Montemorelos”. El objetivo principal de la investigación es conocer el grado de relación que existe estudio es conocer el nivel de capacitación y desempeño laboral. Con una población de 109 trabajadores no aplico muestreo se trabajó con el total de la población, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario. Asimismo, el estadístico de regresión contribuye en el nivel de capacitación y desempeño laboral de los trabajadores de los cuales 71.3% son mujeres y el 28.7 hombres, y entre ellos no existió diferencia significativa respecto de este.

Nacional

Días (2017) En su tesis “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos en una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017”. Tesis para optar el título profesional en Administración, Universidad San Ignacio de Loyola –Lima Perú”. El tipo de estudio aplicado es descriptivo correlacionar no experimental la siguiente investigación tuvo como objetivo conocer el grado de relación entre las 2 variables se contó con 280 trabajadores como población se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio simple estratificado con una muestra de 162 trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el

cuestionario con una escala Likert. Asimismo, el estadístico de prueba fue el Rho de Spearman obteniendo los siguientes resultados Rho es de 0,941 presenta una correlación significativa es de 0,004 que al ser menor de 0,05 se interpreta el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la alterna. De acuerdo a la investigación se llega a la siguiente conclusión para Días (2017) “la existencia de una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, con esto se afirma que mientras mejor sea la percepción del clima organizacional mejor será el desempeño”.

Por ello esta tesis contribuye con la investigación, confirmando la relación significativa existente entre las 2 variables permitiendo. Así al investigador continuar con el desarrollo del objetivo planteado teniendo como respaldo los resultados obtenidos resista para así comprobar como la capacitación se relaciona con el desempeño laboral.

De la Cruz y Huamán (2016) En su tesis “Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de huancavelica-2015”. Tesis para obtener la especialización en Administración, Universidad Nacional de Huancavelica –Huancavelica Perú. El objetivo principal de la investigación es determinar el grado de relación que existe con el clima organizacional y el desempeño. El diseño de investigación no experimental transaccional - descriptivo correlacional. Con una población de 32 trabajadores no aplico muestreo se trabajó con el total de la población, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario. Asimismo, el estadístico de prueba fue el Rho de Spearman obteniendo los siguientes resultados Rho es de 0,71 presenta una correlación media, el valor sigma es de 0,0 que al ser menor de 0,05 se interpreta el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la alterna. De acuerdo a la investigación se llega a la siguiente conclusión que “el clima organizacional tiene una relación, significativa con el desempeño en el personal del programa nacional CUNA MÁS”.

La siguiente investigación aporta a la investigación confirman la fiabilidad con margen de error ($\text{sig} = 0,00$) permite confirmar que el resultado es 100% confiable de tal forma la relación que guardan ambas variables serán significativas para que el investigador busque determinar que la capacitación y el desempeño laboral mantienen una relación.

Pezo (2017) En su tesis “capacitación y desempeño laboral de los trabajadores de la producción de la empresa Chalicen S.A.C San Juan de Lurigancho”-2017. Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración, Universidad Cesar Vallejo –

Esta investigación tuvo como objetivo conocer el grado de relación entre las 2 variables el diseño de estudio no experimental transversal el nivel de la investigación es descriptivo correlacional. Con una población de 40 trabajadores no aplico muestreo se trabajó con el total de la población, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario con una escala Likert. Asimismo, el estadístico de prueba fue el Rho de spearman obteniendo los siguientes resultados Rho es de 0,731 presenta una correlación moderada, el valor sigma es de 0,000 que al ser menor de 0,05 se interpreta el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la alterna. De acuerdo a la investigación se llega a la siguiente conclusión que la relación entre “la capacitación y desempeño laboral de los trabajadores de producción de la empresa Chalicen S.A.C.” tiene una relación moderada entre sí.

Por lo tanto, el aporte a la investigación es confirmar la relación que existe entre las 2 variables asimismo el valor sigma de 0,00 determina que la investigación no cuenta con margen de error sirve para el investigador tomar como referencia los métodos y técnica aplicada en dicha tesis.

Montoya (2016)"El proceso de capacitación y su impacto en el desempeño laboral en la universidad nacional Agraria de la Selva"-2016. Tesis para optar el título de licenciado en Administración, Universidad Nacional Agraria de la Selva – Tingo María Perú. Esta investigación tuvo como objetivo determinar los principales factores del proceso de capacitación que influyen en el desempeño laboral en la universidad Nacional Agraria de la Selva. El diseño de estudio no experimental transversal el nivel de la investigación es descriptivo correlacional. la recolección de datos se realizó en el periodo de (abril- mayo del 2016) a 123 trabajadores no aplico muestreo se trabajó con el total de la población , la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario, asimismo el estadístico de prueba fue el Rho de spearman obteniendo los siguientes resultados Rho es de 0,76 presenta una correlación significativa, el valor sigma es de 0,000 que al ser menor de 0,05 se interpreta el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la alterna.

El aporte que da para el investigador es la confiabilidad del estudio con un resultado del valor sigma de 0,00, por lo tanto, las teorías y métodos empleados en todo el desarrollo de la investigación serán como referencia para el investigador para poder determinar la relacione entre la capacitación y el desempeño laboral.

Vásquez (2017) en su investigación “Plan de Capacitación y el Desempeño Laboral en la Empresa Serpetbol Perú S.A.C. – San Borja 2016” el presente se realizó para obtener el grado de licenciado en administración se planteó el trabajo con el objetivo buscar la relacionante el plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa”. así mismo la investigadora se direcciono a identificar la relación entre las necesidades del colaborador y el desempeño, la relación de la ejecución y la evolución de la capacitación, el tipo de estudio que se empleó diseño analítico de tipo descriptiva correlacionar. El método empleado es la encuesta mediante el cuestionario aplicando a la escala Likert para esta investigación se contó con una población de 36 trabajadores donde la muestra es el total para tener mayor fiabilidad en dicha investigación.

Dentro de la investigación para Vásquez (2017) “cuyos resultados se demuestran en la correlación de hipótesis general, al observar la correlación de Pearson 0,796 se aprecia un nivel de correlación fuerte, una significatividad de 0,000 con la cual se acepta la hipótesis alterna, es decir, el Plan de Capacitación si se relaciona significativamente con el desempeño laboral de la empresa Serpetbol Perú S.A.C”.

Esta investigación aporta a la tesis una la fiabilidad con el nivel de correlación alcanzado en su estudio de 0,796. Que permite así continuar con la investigación para comprobar en el estudio la aceptación de la hipótesis alterna Existe relaciona entre la capacitación y el desempeño laboral

1.3 Teorías Relacionadas al Tema

Variable 1

1.3.1 Capacitación

La capacitación permite el desarrollo de habilidades así mismo adoptar las destrezas esto le permite al colaborador desarrollar conocimientos ya establecidos para desenvolverse en un ambiente de trabajo más cómodo. Las acciones que inicie estarán direccionadas a un solo objetivo lograr la misión de la empresa la cual debe ajustarse a la misión personal. Para (Chiavenato,2011) la capacitación es el proceso de aprendizaje corto, que se da de manera sistemática donde el individuo va adquiriendo conocimientos desarrollando habilidades y competencias en función a objetivos definidos. De acuerdo con, Werther y Davis (2007) La capacitación esta basa en el desarrollo de habilidades

técnicas, operativas y administrativas, que permite mejorar el desempeño de los trabajadores así mismo preparándolo para futuras responsabilidades.

"La habilidad human más importante no será ya saber hacer, sino el saber saber "(como se cita en universidad mar de plata, 2005, p.134).

Podemos. Coincidir. Qué. El desarrollar una. Adecuada capacitación permite. Desarrollar las habilidades del colaborador esto a su vez le permite llevar acabo un buen desempeño. Dentro del área. Que le corresponde evitando. Así futuras eventualidades.

Por lo tanto, podemos afirmar que la capacitación permite al colaborador ir adquiriendo más conocimiento que le permite abarcar más dentro de la organización y le permita desarrollarse no solo en lo laboran más bien en el ámbito personal.

La capacitación Necesaria se realiza de acuerdo con un diagnóstico de necesidades de sus puestos de trabajo y de la organización orienta sobre las políticas y procedimientos de la compañía. Toda capacitación deriva de una necesidad o actualización dentro de la organización estas están ligadas bajo las políticas y procedimiento de la organización, si bien es cierto involucra una serie de cambios, pero esto está alineado bajo los procesos ya establecidos a menos que se realiza una reingeniería ya el cambio se realizaría al 100% Según (Werther y Davis, 2007, p.252).

De acuerdo con el teórico el establecimiento de toda capacitación parte de una necesidad. De la organización. El conocer. Cuáles son los puntos más críticos nos indica que capacitar es proporcionar a los colaboradores los conocimientos y habilidades requeridas para desempeñar su función ya sean nuevos o antiguos Según (Dessler, 2009, p.292).

De acuerdo con el teórico Robbins y DeCenzo (2009) “la capacitación de los empleados es una experiencia de aprendizaje porque pretende producir cambios relativamente permanentes en los empleados, de modo que mejore su capacidad para desempeñar el trabajo [...] implica cambiar habilidades, los conocimientos o el comportamiento” (p.170).

Munch (2007) “La capacitación se refiere a la adquisición de conocimientos y competencias en el trabajo, y se enfoca a mandos intermedios y ejecutivos. El desarrollo como su nombre lo indica, se da en nivel ejecutivo y directivo, y sirve para el

perfeccionamiento de potencialidades y adquisiciones de nuevas habilidades” (p.178). De acuerdo con el teórico, la capacitación abarca todos los niveles de la organización desde la actividad compleja a la más sencilla. Procurando corregir y mejora las habilidades y conocimiento.

Dimensiones Capacitación según Chiavenato.

1.3.2 Transmisión de Información

La capacitación cumple una secuencia programada de hechos que se pueden evidenciar, mediante un proceso continuo renovable cada vez que se pueda repetir. Según Chiavenato (2011). Así mismo la información impartida dentro del proceso de capacitación es de general relacionada al puesto de trabajo o (información respecto a la empresa, producto, políticas etc.) de acuerdo con Chiavenato (2011).

Según, Werther y Davis (2007) es necesario antes evaluar las necesidades y los objetivos así mismo establecer la relación de la capacitación del contenido con los objetivos, la persona a cargo de la función (capacitador) evaluara las necesidades del colaborador y la empresa a fin de cumplir los objetivos de su labor.

1.3.3 Desarrollo de Habilidades.

De acuerdo con Chiavenato(2011) el teórico indica que consiste en brindar conocimiento directamente relacionadas con el desempeño del puesto operacional de trabajo, prediciendo posibles funciones futuras , Así mismo el teórico indica que una vez realizado el diagnóstico de la capacitación se prosigue con la reestructuración es decir poder seleccionar cuáles serán los medios y que tratamiento se realizara para solucionar las dificultades detectadas en el diagnóstico es decir elaboración de la programación en base a las necesidades. De acuerdo con el teórico el desarrollo de habilidades se dará en función a las necesidades de que pueda presentar la organización a lo largo de su gestión estas pretendiendo cubrir posibles eventualidades.

Para Dessler (2009) “La capacitación se enfocaba sobre todo en la enseñanza de habilidades técnicas, como entrenar a empleados de ensamblaje para soldar cables. En la actualidad, ya no sólo nos concentramos en los objetivos tradicionales de la capacitación. Nos sentamos con la gerencia y le ayudamos identificar las metas y los objetivos

estratégicos” (p.294). Dichos objetivos de la capacitación serán establecidos de acuerdo a la necesidad de los colaboradores, de ingreso reciente o antiguos.

Así mismo resalta (Dessler, 2009) considera que el más usado es el método coaching. Donde el veterano de la organización o un supervisor con los estudios necesarios o años de experiencia capacite al colaborador en el puesto de trabajo para desarrollar sus funciones de una manera correcta con esto busca minimizar los errores así mismo esta técnica es aplicada en puestos de alta gerencia buscando desarrollar a los futuros ejecutivos de la compañía.

1.3.4 Desarrollo de Actitudes

De acuerdo con el teórico

Consiste en la modificación de actitudes negativas de los trabajadores para convertirlas en otras más favorables, como aumentar la motivación y el desarrollo la sensibilidad del personal de gerencia y de supervisión en cuanto a los sentimientos y las relaciones de las personas. Puede implicar la adquisición de nuevos hábitos y actitudes, sobre toda la relación con clientes o usuarios (Chiavenato, 2011, p.323).

De acuerdo con el teórico desarrollar las actitudes en el colaborador consiste en mejorar el ánimo la perspectiva que él tiene frente a su labor así mismo mejorando la relación dentro de la organización y clientes a través de nuevos hábitos y actitudes de acuerdo a lo que se requiera.

Según Maldonado (2017) “La actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores del trabajador desarrolla [...] las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto de trabajo como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser” (p.52). Podemos coincidir con el teórico de que la actitud está basada en la creencia y valores que posee y desarrolla a través de la capacitación.

Universidad mar de plata (2015) “examinar las causas que justifican la brecha entre el comportamiento deseado y el real [...] diferenciar entre el comportamiento emergente de comunicaciones defectuosas, y el origen por la ignorancia por el saber y/o el ser (actitud o disposición de ánimo ante el escenario laboral cotidiano o predecible)” (p.56). Se

coincide que las acusas que determinen la actitud ante el trabajo serán diversas que de tal forma esto se verá reflejado ante la actividad que realiza ya se buena o mala.

Indicadores de Capacitación según Chiavenato.

Proceso de capacitación para Chiavenato (2011) “en términos amplios implica un proceso de 4 etapas detección, programa, implantación y ejecución del programa de capacitación y evaluación de resultados” (p.324). De acuerdo con el teórico es importante conocer cuál es el proceso de ejecución de la capacitación y las etapas para así determinar paso a paso lo que se debe realizar. Necesidades de capacitación para Chiavenato (2011) “la capacitación está hecha a la medida, de acuerdo con las necesidades de la organización. Conforme la organización crece sus necesidades cambian y por consiguiente las capacitaciones tendrá que atender las nuevas exigencias” (p.326). De acuerdo el teórico una capacitación bien direccionada permite que todas las Necesidades puedan ser cubiertas.

Conocimientos adquiridos para Chiavenato (2011) “la capacitación supone una relación de instrucción y aprendizaje [...] por lo tanto el aprendizaje es lo instruido que el individuo incorpora a su conducta” (p.334). Toda capacitación tiene un fin de aprendizaje y este debe ser incorporado dentro de la conducta del individuo ya sea en lo laboral o personal.

Aplicación de conociendo adquirido para Chiavenato (2011) “verificar si los resultados de la capacitación tienen relación con la consecuencia de las metas de la empresa” (p.3335). Es necesario que los resultados, así como la capacitación estén direccionadas hacia las metas de la organización.

Conducta para Chiavenato (2011) “[...] adoptan nuevas actitudes que transforman su comportamiento los cambios conductuales pueden observarse desde una perspectiva de 360° [...] si no ocurre cambios conductuales la capacitación no está funcionando, o bien el programa de capacitación no resuelve el problema” (p.336). Si bien es cierto la planeación de una capacitación esta adecuada de acuerdo a las necesidades de la organización, esta debe reflejar el cambio en el colaborador.

Relación con los clientes para Chiavenato (2011) “[...] alcanzar los resultados que afecten al negocio en términos de calidad, productividad, calidad, costos, reducción de tiempos, servicio al cliente y clima laboral” (p.326). De acuerdo con el teórico los resultados deben verse reflejados no solo en el aprendizaje, así mismo se debe evidenciar en aspectos generales de la organización y más si es un trato directo con el cliente.

Dimensiones Capacitación según Werther y Davis

La Adquisición de habilidades según Werther y Davis (2009) es “el desarrollo de habilidades técnicas, operativas y administrativas para todos los niveles de la organización auxilia a los miembros de la organización para desempeñar su trabajo actual” (p.252).

El Incremento de aptitud Según (Werther y Davis, 2009) el incremento entre la aptitud individual y las necesidades de la organización no siempre será iguales, es por eso que la capacitación y la orientación permiten al colaborador ajustarse de acuerdo al puesto disponible.

Indicadores Capacitación según Werther y Davis

Pasos de la capacitación Según (Werther y Davis, 2009) el paso para desarrollar la capacitación inicia por la evaluación de necesidades, objetivos de la capacitación y desarrollo, contenido del programa, programa real, aptitudes, conocimiento, habilidades y evaluación.

Evaluar las necesidades según werther y Davis (2009) “para sacar provecho de la capacitación los especialistas y recursos humanos deben evaluar las necesidades, los objetivos, el contenido y los principios de aprendizaje que se relaciona con la capacitación” (p.255). De acuerdo con el teórico es necesario conocer cuáles son las necesidades del puesto, para así direccionar de forma correcta la capacitación.

Principio de aprendizaje según Werther y Davis (2009) “[...] en primer lugar procura que alcance un nivel satisfactorio de desempeño [...] en segundo lugar procura que alcance en el menor tiempo posible, aunque la tasa de aprendizaje depende de factores individuales [...]” (p.255). Coincidimos con el teórico, que el aprendizaje se verá reflejado en el desempeño así mismo en cuanto tiempo se consiguió esto y como se logró si fue de forma grupal o individual.

Dimensiones Capacitación según Robbins y DeCenzo

Cambio de habilidades para Robbins y DeCenzo (2009) llevar una experiencia de aprendizaje para producir cambios en el empleado que sean relativamente cambiantes.

Cambio de conocimiento para modificar lo que ya conocen (Robbins y DeCenzo, 2009)
Cambio de actitudes o comportamiento para (Robbins y DeCenzo, 2009) modificar su forma de trabajo actitudes, ante sus compañeros de trabajo, jefes y ante la empresa en general.

Indicadores Capacitación según Robbins y DeCenzo

Cantidad de desperdicios o rechazos para (Robbins y DeCenzo, 2009) que puedan realizarse antes y después de la capacitación

Costo de capacitación para (Robbins y DeCenzo, 2009) la organización en general designa un presupuesto al área de capacitación de acuerdo a la necesidad detectada

Métodos de capacitación para (Robbins y DeCenzo, 2009) la facilidad con lo que puedan adaptarse a la metodología de llevar la capacitación.

Variable 2

1.3.5 Administración de Desempeño de los empleados

Chiavenato (2011) “el desempeño individual o departamental es bueno debido a que los métodos y procedimientos son racionales. Las cosas están bien hechas, realizadas de la mejor manera, al menor costo en el menor tiempo y con el menor esfuerzo” (p.339). De acuerdo con el teórico consiste en buscar un buen desempeño a través de métodos y procedimientos que buscan minimizar costos y alcanzar resultados en el menor tiempo posible

Dessler (2009) “proceso que consolida el establecimiento de metas, la evaluación del desempeño y el desarrollo de un solo sistema común, el cual tiene el objetivo de asegurarse de que el desempeño del empleado respalde las metas estratégicas del empleado” (p.336). Coincidimos con el teórico que la administración del desempeño laboral consiste en procesos que esta entrelazada a través de un sistema común con un solo objetivo que el desenvolvimiento del colaborador respalde las metas de la organización.

Según el teórico Robbins y Coulter (2005) el desempeño laboral se define en cuanto a las calificaciones del desempeño de los empleados, el nivel de competencias en la

capacitación y datos personales como el nivel salarial” (p.352). De acuerdo con el teórico podemos afirmar que mejorar el desempeño no solo consta de forma individual es necesario desarrollar un buen trabajo en equipo así desarrollar habilidades de forma conjunta incentivando un trabajo en equipo.

Robbins y DeCenzo (2005) “es importante que los gerentes consigan que sus empleados alcancen los niveles de desempeño óptimos para la organización [...] en las organizaciones el medio formal para evaluar el trabajo de los empleados es mediante un proceso de evaluación de sistemático del desempeño” (p.171). Coincidimos con el teórico cuando afirma que es importante alcanzar buenos niveles de desempeño que permita optimizar el desarrollo de la organización.

Así mismo los teóricos indican Mondy y Noe (2005) “el proceso de establecer parámetros del desempeño y evaluarlo con el propósito de tomar decisiones objetivas acerca de los recursos humanos y presentar documentos que fundamente las acciones tocantes al personal” (p.171). De acuerdo con el teórico esto nos permite obtener data y de acuerdo a los resultados las decisiones que se tomen serán más objetivas.

Dimensiones Desempeño Laboral Robbins y Coulter

1.3.6 Evaluación de Desempeño

Para los teóricos (Robbins y DeCenzo, 2009) La evaluación de desempeño a los empleados es de acuerdo al grado (como se desarrolla en su área de trabajo) de su desempeño están sujetas a criterios que ya son establecidos, mediante instrumento de medición no absolutos.

Para (Robbins y Coulter,2005) la evaluación de los empleados forma parte de un sistema de gestión del desempeño de los empleados, la evaluación permite establecer normas para llevar una adecuada administración, como parte fundamental de este sistema los resultados del mismo permite a RR. HH tomar decisiones subjetivas de acuerdo a los resultados. Así mismo proporcionar documentación que apoye esas decisiones.

La evaluación de desempeño consiste en el procedimiento que incluya los estándares laborales, así mismo la evaluación real del colaborador en relación a los estándares con el fin de motivarlos o superar algunas deficiencias y mantener su buen desempeño. De igual

forma este incluye diversos formularios de medición, sin embargo, estos solo son parte del proceso de evaluación. Según Dessler (2009).

Según, Werther y Davis (2007). La evaluación de desempeño permite conocer el rendimiento del colaborador a través de procesos y su contribución dentro de la organización así mismo estos resultados permiten justificar su permanencia dentro de la organización.

Según Mondy y Noe (2005) “La evaluación de desempeño es un sistema de revisión y evaluación del desempeño laboral individual o de equipos [...] sin importar el énfasis, una evaluación eficaz evalúa los logros e inicia planes de desarrollo metas y objetivos” (P.253). De acuerdo con el teórico la evaluación de desempeño consiste en la revisión minuciosa ya sea de forma grupal o individual con el fin de resaltar los logros que están direccionadas a las metas y objetivos de la organización.

Según el teórico

El interés en particular no está en el desempeño en general sino, específicamente, en el desempeño en un puesto, es decir en el comportamiento de la persona que lo ocupa. Este desempeño es situacional. Varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionales que influyen mucho en el (Chiavenato, 2011, p.202).

Se coincide con el teórico cuando afirma que la evaluación se dará de forma situacional dependiendo del colaborador, el puesto que ocupa y las condiciones que influyen en el mismo.

Indicadores Evaluación de Desempeño según Robbins y Coulter

Normas establecidas de acuerdo con Robbins y Coulter 2005 indica que la evaluación permite establecer normas de acuerdo al proceso de evolución, esto a su vez permite contrastar con el de los empleados (Robbins y Coulter, 2005, p.296).

Base de datos de acuerdo con Robbins y Coulter (2005) afirma que la evaluación de desempeño proporciona documentación que sirve para las futuras tomas de decisiones

Indicadores Evaluación de Desempeño según Robbins y DeCenzo

Establecer parámetros según (Robbins y DeCenzo, 2005) afirman que la evaluación es un proceso que permite establecer parámetros para la estimación.

Así mismo (Robbins y DeCenzo, 2005) resaltan que los resultados de la evaluación proporcionan data para la toma de decisiones objetivas.

Indicadores Evaluación de Desempeño según Dessler

Margen de dificultad en el desempeño de acuerdo con (Dessler,2009) la evaluación de desempeño permite al colaborador y jefe a disminuir y corregir los defectos. Así reforzar las fortalezas que le permite realizar correctamente su labor.

Factores condicionales según (Dessler, 2009) desde un punto de vista práctico, la mayoría de los patrones aún basan sus decisiones de pagos y ascensos en las evaluaciones de sus empleados.

1.3.7 Métodos de la evaluación de desempeño.

De acuerdo al teórico los métodos con los que se evalúan a los empleados están regidos bajo parámetros establecidos de acuerdo a su desempeño, así mismo las comparaciones multipersonales nos permites contrastar el desempeño unos con otros, el teórico concluye que los instrumentos de medición relativos no absolutos (Robbins y DeCenzo, 2005).

Consideran 7 métodos importantes del desempeño describiendo las ventajas y desventajas, se parte desde el más sencillo ensayos críticos y direccionado más a las habilidades, incidentes críticos método vasado en los comportamiento periodo largo, escala de clasificación grafica ventaja porque requiere menos tiempo, bars usado exclusivamente para una función o labor en específico complejo y tiempo extenso, las comparaciones multipersonales busca la comparación de empleados complejo de uso en número altos de trabajadores, Apo método orientado a los resultados con tiempo prolongado de emplear y finalmente la evaluación de 360 grados caracterizado por su minuciosidad y los tiempos de empleo (Robbins y Coulter,2005).

Señala (Dessler, 2009) que el instrumento de medición (el método empleado) por lo que el gerente deberá ser formal tener claro que se desea medir (en términos de desempeño calidad, la cantidad, la rapidez en el trabajo, en cuanto a cómo hacerlo se tomará a criterio o al que mejor se adecue a la necesidad los diversos métodos de medición.

Indicadores Métodos de la evaluación de desempeño según Robbins y Coulter

Métodos empleados en la evaluación) de acuerdo con el autor describe la complejidad de cada una, así mismo las ventajas y desventajas al emplearlo, plantea siete métodos más importantes según (Robbins y Coulter 2005, p.296).

Indicadores Métodos de la evaluación de desempeño según Robbins y DeCenzo

Métodos empleados en la evaluación según de acuerdo con el autor describe la complejidad de cada una, así mismo las ventajas y desventajas al emplearlo (Robbins y DeCenzo, 2005, p.172).

Medidas tocantes al personal es necesario fundamentar las medidas como medirlo y cuáles son las técnicas específicas para (Robbins y DeCenzo, 2005, p.172).

Indicadores Métodos de la evaluación de desempeño según Dessler

Criterios de medición según (Dessler, 2009) el teórico afirma que existen diversos criterios de medición que se emplearan de acuerdo a la actividad y que información se desea conseguir, los términos de dimensiones genéricas y el desarrollo de competencia.

Métodos empleados en la evaluación según (Dessler,2009) existen diversos métodos para la evaluación de desempeño como escalas gráficas, método de clasificación alterna y la APO, que se elegirá de acuerdo a la actividad con la ayuda de herramientas predeterminadas y formal.

1.4 Formulación del Problema

1.4.1 Problema General.

¿Qué relación existe entre la capacitación y desempeño laboral en los Colaboradores del área de operaciones de la empresa satelcomperu ate -2018?

1.4.2 Problemas Específicos.

¿Qué relación existe entre transmisión de información y desempeño laboral en los colaboradores del área de operaciones de la empresa SatelcomPerú S.A Ate-2018?

¿Qué relación existe entre desarrollo de habilidades y desempeño laboral en los colaboradores del área de operaciones de la empresa SatelcomPeru S.A Ate-2018?

¿Qué relación existe entre desarrollo de actitudes y desempeño laboral en los colaboradores del área de operaciones de la empresa SatelcomPeru S A Ate-2018?

1.5 Justificación del Estudio

1.5.1 Justificación Teórica

La presente investigación tiene el fin de puntualizar una serie de teorías que se toman como referencia el valor de la capacitación y el desempeño laboral dentro de la gestión administrativa. Y como estas determinan la importancia de llevar acabado la capacitación dentro de la organización permite mejorar los procesos y desempeño del colaborador.

1.5.2 Justificación Legal

Según Decreto Legislativo N° 728, la capacitación y productividad el empleador está obligado a proporcionar a trabajador capacitaciones en el trabajo con el objetivo que mejore su productividad. Así mismo el empleador y los sindicatos de los trabajadores podrán establecer programas de capacitación de común acuerdo.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

Existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores del área de operaciones de la empresa SatelcomPeru S.A Ate-2018.

1.6.2 Hipótesis Específico

Existe relación entre transmisión de información y el desempeño laboral en los colaboradores del área de operaciones de la empresa SatelcomPeru S.A Ate-2018.

Existe relación entre desarrollo de habilidades y el desempeño laboral en los colaboradores del área de operaciones de la empresa SatelcomPeru S.A Ate-2018.

Existe relación entre desarrollo de actitudes y el desempeño laboral en los colaboradores del área de operaciones de la empresa SatelcomPeru S.A Ate-2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Determinar la relación entre capacitación y el desempeño laboral en los colaboradores del área de operaciones de la empresa SatelcomPeru S.A Ate - 2018.

1.7.2 Objetivos Específicos

Determinar la relación entre transmisión de información y el desempeño laboral en los colaboradores del área de operaciones de la empresa SatelcomPeru S.A Ate-2018

Determinar la relación entre desarrollo de habilidades y el desempeño laboral en los colaboradores del área de operaciones de la empresa SatelcomPeru S.A Ate-2018

Determinar la relación entre desarrollo de actitudes y el desempeño laboral en los colaboradores del área de operaciones de la empresa SatelcomPeru S.A Ate-2018

II.MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación

Según Hernández R. (2011) “Una investigación no experimental, son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p.78)

El investigador considero para este estudio el diseño no experimental debido que no se realizará ninguna manipulación de las variables solo será observado en su mismo estado dentro de la empresa SatelcomPeru.

De igual forma el estudio será de corte transversal debido que la recolección de datos se realizara en un solo tiempo de acuerdo al tema los teóricos indican que Según

Hernández, Fernández y Baptista (2010) “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación (p.151)”

Final mente el nivel de investigación será descriptivo correlacional ya que describe y estudia la relación entre las 2 variables de acuerdo a Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno" (p.76). Asimismo, los mismos teóricos resaltan que la

“Investigación correlacional Asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población" (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.76).

2.2 Operacionalización de las Variable

Variable de capacitación

Tabla N° 1 de Operacionalización de variable capacitación

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice
Capacitación.	Para Chiavenato (2011) la capacitación es el proceso de aprendizaje corto, que se da de manera sistemática donde el individuo va adquiriendo conocimientos desarrollando habilidades y competencias en función a objetivos definidos	se medirá con 2 dimensiones, se utilizará la técnica de la encuesta y para la recolección de datos es utilizara como instrumento cuestionario con escala de medida tipo Likert	Transmisión de información	proceso de capacitación	1,2	1nunca 2casi nunca 3aveces 4casi siempre 5siempre
			desarrollo de habilidades	periodo de capacitación	3,4	
				conocimientos adquiridos	5,6	
			desarrollo de actitudes	aplicación de conocimiento en el área	7,8	
	conducta	9,10	relación con los clientes	11,12		

Fuente: Elaboración del autor

Variable desempeño laboral

Tabla N° 2 de Operacionalización de variable desempeño laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice
Desempeño laboral	Robbins y Coulter (2005) el desempeño laboral se define en cuanto a las calificaciones del desempeño de los empleados, el nivel de competencias en la capacitación y datos personales como el nivel salarial” (p.352).	se medirá con dos dimensiones, se utilizará la técnica de la encuesta y para la recolección de datos es utilizara como instrumento cuestionario con escala de medida tipo Likert	evaluación desempeño	margen de dificultad en el desempeño	13,14	1nunca 2casi nunca 3aveces 4casi siempre 5siempre
				factores condicionales	15,16	
			métodos de evaluación desempeño	actividad que se desarrolla	17,18	
				criterios de medición	19,20	

Fuente: Elaboración del autor

2.3 Población Y Muestra

Población

Según Hernández R. (2011) "población "se puede definir como un conjunto de unidades o ítems que comparten algunas notas o peculiaridades que se desean estudiar. Esta información puede darse en medidas o datos porcentuales" (p.172).

El investigador considero a todos los trabajadores del área operativa que cumpla funciones similares que consta de 10 colaboradores

Censo

Debido a la cantidad cuantificable (finita) de la población a la que se va dirigir la investigación se procede a se considera a toda la población para el estudio para mayor fiabilidad que consta de 10 trabajadores. De acuerdo a los teóricos Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) "al aplicar el censo debemos incluir en el estudio a todos los casos del universo o la población. [...] estudios motivacionales en empresas suelen abarcar a todos sus empleados para determinar los parámetros de la misma." (p.172)

Unidad de análisis:

Se considera como unidad de análisis el trabajador en área operativa.

Criterios de inclusión:

Los trabajadores de otras áreas.

Criterios de exclusión:

Personal externo, con modalidad de locación de servicio

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta de respuesta cerrada

Instrumento: Cuestionario tipo Likert

Según Hernández R. (2011) "Conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías"

(p.245) por lo tanto nuestro instrumento será de formato de un típico elemento de Likert con 5 niveles de respuesta sería:

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

La escala de Likert es un método de escala bipolar que mide tanto el grado positivo como neutral y negativo de cada enunciado.

Validez

La validez del instrumento se realizo

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “Con respecto a la validez de contenido, [...] se consulta a investigadores familiarizados con la variable para ver si el universo es verdaderamente exhaustivo. Se seleccionan los ítems bajo una cuidadosa evaluación, uno por uno. Y si la variable está compuesta por diversas dimensiones (p.209)” por lo tanto el la valides del instrumento se realizará por las expertas dentro de la institución que estén relacionados al tema.

Confiabilidad

Para la prueba de confiabilidad se realizará atreves del el alfa de cronbach

2.5 Métodos De Análisis De Datos

Análisis descriptivos,

Para hallar las tablas y graficas descriptivas se utilizó el Software SPSS

Análisis inferencial:

Para la prueba de hipótesis se empleará el estadístico Rho spearman utilizó el Software SPSS 21.

III. RESULTADOS

Análisis descriptivos

Variables Capacitación y desempeño laboral

Tabla N° 3 Estadísticas *de fiabilidad*

		Estadísticos	
		Capacitación	Desempeño laboral
N	Válidos	10	10
	Perdidos	0	0
Media		46,40	33,10
Mediana		47,00	33,50
Moda		35 ^a	28 ^a
Desv. típ.		7,560	3,381
Varianza		57,156	11,433
Rango		21	10
Mínimo		35	28
Máximo		56	38
Suma		464	331

a. Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

Fuente: *Elaboración del autor*

Interpretación:

De acuerdo a los resultados la variable capacitación y desempeño laboral de una total de 10 encuestados se aprecia que la dispersión en cuanto a la media es distinta lo mismo con la desviación estándar para cada variable, esto permite evidenciar que la distribución entre las 2 variables no es normal

Análisis de fiabilidad

Tabla N° 4 *Estadísticas de fiabilidad*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	5

Fuente: *Elaboración del autor*

De acuerdo al coeficiente de alfa de cronbach indica que mientras más se aproxime a 1 más será el grado de confiabilidad, de acuerdo a los resultados con un valor de 0,896 en una escala de 5 se llegó a la siguiente conclusión que el instrumento empleado mantiene un alto grado de confiabilidad, de esta forma se valida su uso en el proceso de la investigación.

Tablas de frecuencia

Variable 1

Tabla N° 5 Frecuencia Capacitación

		Frecuencia			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	REGULAR	2	20,0	20,0	20,0
	ALTO	4	40,0	40,0	60,0
	MUY ALTO	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración del autor*

Interpretación:

De acuerdo a los resultados de un total de encuestados de 10 colaboradores se obtuvo el siguiente resultado donde el 20 % del total indica que la capacitación que se da en la empresa SatelcomPerú - Ate es regular en cuestión a tiempo, métodos aplicados y temas impartidos, asimismo se tiene al 40% de los encuestados donde indican que la capacitación que se da dentro de la empresa es muy alta es decir manifiestan su satisfacción del tiempo y de qué forma se lleva a cabo.

Variable 2

Tabla N° 6 Frecuencia desempeño

		Frecuen cia	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	ALTO	4	40,0	40,0	40,0
Válid os	MUY ALTO	6 10	60,0 100,0	60,0 100,0	100,0
	Total				

Fuente: *Elaboración del autor*

Interpretación:

De acuerdo a los resultados de un total de encuestados de 10 colaboradores se obtuvo el siguiente resultado donde el 40 % del total indica que su desempeño es alto en las tareas que lleva a cabo en la empresa SatelcomPerú – Ate, asimismo se tiene al 60% de los encuestados donde considera que su desempeño es muy alto des pues de la capacitación.

Dimensión 1

Tabla N° 7 Frecuencia Transmisión de información

		Frecuen cia	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	BAJO	7	70,0	70,0	70,0
Válidos	REGUL AR	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración del autor*

Interpretación:

De acuerdo a los resultados de un total de encuestados de 10 colaboradores se obtuvo el siguiente resultado donde el 70 % del total indica que la forma como se lleva a cabo la transmisión de información durante la capacitación en la empresa SatelcomPerú - Ate es

bajo en cuestión a información que se da y el personal a cargo de los temas impartidas, asimismo se tiene al 30% de los encuestados donde indican que la transmisión de información que se da dentro de la empresa es regular.

Dimensión 2

Tabla N° 8 Frecuencia desarrollo de habilidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	REGULAR	2	20,0	20,0	20,0
Válidos	ALTO	4	40,0	40,0	60,0
os	MUY ALTO	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración del autor*

Interpretación:

De acuerdo a los resultados de un total de encuestados de 10 colaboradores se obtuvo el siguiente resultado donde el 20 % del total indica que la forma como se lleva a cabo el desarrollo de habilidad durante la capacitación en la empresa SatelcomPerú - Ate es regular en cuestión a material que se emplea y dinámicas que se aplique, asimismo se tiene al 80% de los encuestados donde indican que el desarrollo de habilidad que se da dentro de la empresa alto y muy alto.

Dimensión

Tabla N° 9 Frecuencia desarrollo de actitudes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	REGULAR	3	30,0	30,0	30,0
Válidos	ALTO	3	30,0	30,0	60,0
	MUY ALTO	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración del autor*

Interpretación:

De acuerdo a los resultados de un total de encuestados de 10 colaboradores se obtuvo el siguiente resultado donde el 30 % del total indica que la forma como se lleva a cabo el desarrollo de actitudes durante la capacitación en la empresa SatelcomPerú - Ate es regular en cuestión motivación y seguridad, asimismo se tiene al 30% de los encuestados que lo considera como alto y un 40% como muy alto.

Tablas cruzadas

Variables Capacitación y desempeño laboral

Tabla N° 11 *Contingencia capacitación y desempeño laboral*

		Tabla de contingencia Capacitación (agrupado) * Desempeño laboral			
		Desempeño laboral (agrupado)		Total	
		ALTO	MUY		
Capacitación (agrupado)	REGULAR	Recuento	2	0	2
		% dentro	100,00%	0,00%	100,00%
	ALTO	Recuento	1	3	4
		% dentro	25,00%	75,00%	100,00%
	MUY ALTO	Recuento	1	3	4
		% dentro	25,00%	75,00%	100,00%
Total	Recuento	4	6	10	
	% dentro	40,00%	60,00%	100,00%	

Fuente: *elaboración del autor*

Interpretación:

De acuerdo a los resultados de un total de 10 encuestados se pudo confirmar que el 6 colaborador equivale al 60% consideran que la capacitación mantiene una relación alta con su desempeño.

Dimensión 1: Transmisión de información y desempeño laboral

Tabla N° 12 Contingencia transmisión de información y desempeño laboral

			Desempeño laboral		Total
			(agrupado)		
			ALTO	MUY	
Transmisión de información (agrupado)	BAJO	Recuento	4	3	7
		% dentro	57,10%	42,90%	100,00%
	REGULAR	Recuento	0	3	3
		% dentro	0,00%	100,00%	100,00%
Total		Recuento	4	6	10
		% dentro	40,00%	60,00%	100,00%

Fuente: elaboración del autor

Interpretación:

De acuerdo a los resultados de un total de 10 encuestados se pudo confirmar que el 6 colaborador equivale al 60% consideran que el método que se aplica para la transmisión de información mantiene una relación regular y con su desempeño. Y 4 que equivale a un 57% indican que esta relación es baja.

Dimensión 2: Desarrollo de habilidad y desempeño laboral

Tabla N° 13 de Contingencia desarrollo de habilidades y desempeño laboral

			Desempeño laboral		Total
			(agrupado)		
			ALTO	MUY	
desarrollo de habilidades (agrupado)	REGULAR	Recuento	2	1	3
		% dentro de	25,00%	75,00%	100,00%
	ALTO	Recuento	1	2	3
		% dentro de	25,00%	75,00%	100,00%
	MUY ALTO	Recuento	1	3	4
		% dentro de	25,00%	75,00%	100,00%
Total		Recuento	4	6	10
		% dentro	40,00%	60,00%	100,00%

Fuente: elaboración del autor

Interpretación:

De acuerdo a los resultados de un total de 10 encuestados se pudo confirmar que 2 colaborador equivale al 25% consideran que la el desarrollo de habilidades que se aplica durante la capacitación mantiene una relación regular y con su desempeño. Y 4 que equivale a un 40% indican que esta relación muy alta.

Dimensión 3: Transmisión de actitud y desempeño laboral

Tabla N° 13 de Contingencia desarrollo de actitudes y desempeño laboral

			Desempeño laboral		Total
			(agrupado)		
			ALTO	MUY	
desarrollo de actitudes (agrupado)	REGULAR	Recuento	2	1	3
		% dentro de	66,70%	33,30%	100,00%
	ALTO	Recuento	1	2	3
		% dentro de	33,30%	66,70%	100,00%
	MUY ALTO	Recuento	1	3	4
		% dentro de	25,00%	75,00%	100,00%
Total		Recuento	4	6	10
		% dentro	40,00%	60,00%	100,00%

Fuente: elaboración del autor

Interpretación:

De acuerdo a los resultados de un total de 10 encuestados se pudo confirmar que el 2 colaborador equivale al 66.70% consideran que desarrollo de actitudes que se aplica durante la capacitación mantiene una relación regular y con su desempeño.

Prueba de normalidad

H0: la posición estadística de la muestra es normal

H1: la posición estadística de la muestra no es normal

Margen de sig. De error es de 0.05 Donde:

Sig. $e < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la H0

Sig. $e > 0.05 \rightarrow$ se acepta H0

Tabla N° 14 Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Capacitación (agrupado)	,820	10	,025
Desempeño laboral (agrupado)	,640	10	,000

Fuente: *Elaboración del autor*

Interpretación:

Concerniente a la prueba de normalidad se sabe que cuando la población es menor a 50 se considera el estadístico shapiro-wilk. Por lo tanto, se aprecia una variabilidad entre ambas y el resultado para el variable desempeño, Sig.e 0.000 y capacitación Sig.e 0.025 es menor a 0.05 definiendo así que la posición estadística de la muestra no es normal.

Correlación de la hipótesis general

HG: Existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores del área operativa de la empresa SatelcomPeru Ate-2018.

H0: no existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores del área operativa de la empresa SatelcomPeru Ate-2018

H1: si existe relaciona entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores del área operativa de la empresa SatelcomPeru Ate-2018

Valor significancia: $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/- 1.96$) Criterios: $p < \alpha$ se rechaza h_0 $p > \alpha$ se rechaza h_1

Donde p es igual al valor de significancia (sig.)

Tabla N° 15 *Correlación capacitación y desempeño laboral*

Correlaciones				
			Capacitación (Agrupada)	Desempeño laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Capacitación (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,768**
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	10	10
	Desempeño laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,768**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	10	10

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: *Elaboración del autor*

Interpretación:

Según los resultados de la tabla, con una población de 10 colaboradores, el investigador obtuvo el siguiente resultado donde el valor de significancia fue de 0,009 que es menor a $p = 0,05$ de esta forma se comprueba la correlación existente entre ambas variables aceptando la hipótesis alterna y rechazando la nula, asimismo se obtuvo el coeficiente de correlación de spearman $Rho = 0,768$ confirmando así que la correlación entre ambas variables es moderada. Concluyendo que Existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores del área operativa de la empresa SATELCOMPERU Ate-2018.

Correlación de hipótesis específica 1

Existe relación entre transmisión de información y el desempeño laboral de los trabajadores del área operativa de la empresa SatelcomPeru Ate-2018.

H0: no existe relación entre transmisión de información y el desempeño laboral de los trabajadores del área operativa de la empresa SatelcomPeru Ate-2018.

H1: existe relación entre transmisión de información y el desempeño laboral de los trabajadores del área operativa de la empresa SatelcomPeru Ate-2018.

Valor significancia: $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/- 1.96$)

Criterios:

$p < \alpha$ se rechaza H_0 $p > \alpha$ se rechaza H_1

Donde p es igual al valor de significancia (sig.)

Tabla N° 16 Correlación transmisión de información y desempeño laboral

Correlaciones				
		Transmisión de información (Agrupada)		Desempeño laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Transmisión de información (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,692*
		Sig. (bilateral)	.	,027
		N	10	10
	Desempeño laboral (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,692*	1,000
		Sig. (bilateral)	,027	.
		N	10	10

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración del autor

Interpretación:

Según los resultados de la tabla, con una población de 10 colaboradores, el investigador obtuvo el siguiente resultado donde el valor de significancia fue de 0,027 que es menor a 0,05 ($p < \alpha$) de esta forma se comprueba la correlación existente entre ambas variables aceptando la hipótesis alterna y rechazando la nula, asimismo se obtuvo el coeficiente de correlación de spearman $Rho = 0,692$ confirmando así que la correlación entre ambas variables es moderada. Concluyendo así que Existe relación entre transmisión de información y el desempeño laboral de los trabajadores del área operativa de la empresa SatelcomPeru Ate-2018.

Correlación de hipótesis específica 2

Existe relación entre desarrollo de habilidades y el desempeño laboral de los trabajadores del área operativa de la empresa SATELCOMPERU Ate-2018.

H0: no existe relación entre desarrollo de habilidades y el desempeño laboral de los trabajadores del área operativa de la empresa SatelcomPeru Ate-2018.

H1: si existe relación entre transmisión de información y el desempeño laboral de los trabajadores del área operativa de la empresa SatelcomPeru Ate-2018.

Valor significancia: $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/- 1.96$)

Criterios:

$p < \alpha$ se rechaza h_0 $p > \alpha$ se rechaza h_1

Donde p es igual al valor de significancia (sig.)

Tabla N° 17 *Correlación desarrollo de habilidades y desempeño laboral*

Correlaciones			
		desarrollo de habilidades (Agrupada)	Desempeño laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Desarrollo de habilidades (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,445
	Desempeño laboral (Agrupada)	Coefficiente de correlación	-,273
		Sig. (bilateral)	,445
	N		10
	N		10

Fuente: *Elaboración del autor*

Interpretación:

Según los resultados de la tabla, con una población de 10 colaboradores, el investigador obtuvo el siguiente resultado donde el valor de significancia fue de 0,445 que es mayor a 0,05 ($p > \alpha$) de esta forma se comprueba que no existe correlación entre ambas variables aceptando la hipótesis nula y rechazando la alterna, asimismo se obtuvo el coeficiente de correlación de spearman $Rho = -0,273$ confirmando así que la correlación entre ambas variables es imperfecta. Concluyendo así que no existe relación entre desarrollo de habilidades y el desempeño laboral de los trabajadores del área operativa de la empresa SatelcomPeru Ate-2018.

Correlación de hipótesis específica 3

Existe relación entre desarrollo de actitudes y el desempeño laboral de los trabajadores del área operativa de la empresa SatelcomPeru Ate-2018.

H0: no existe relación entre desarrollo de actitudes y el desempeño laboral de los trabajadores del área operativa de la empresa SatelcomPeru Ate-2018.

H1: si existe relación entre desarrollo de actitudes y el desempeño laboral de los trabajadores del área operativa de la empresa SatelcomPeru Ate-2018.

Valor significancia: $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/- 1.96$)

Criterios: $p < \alpha$ se rechaza h_0 $p > \alpha$ se rechaza h_1

Donde p es igual al valor de significancia (sig.)

Tabla N° 18 *Correlación desarrollo de actitudes y desempeño laboral*

Correlaciones				
		Desempeño laboral (Agrupada)		desarrollo de actitudes (Agrupada)
Rho de Spearman	Desempeño laboral (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	-,487
		Sig. (bilateral)	.	,154
		N	10	10
	desarrollo de actitudes (Agrupada)	Coefficiente de correlación	-,487	1,000
		Sig. (bilateral)	,154	.
		N	10	10

Fuente: *Elaboración del autor*

Interpretación:

Según los resultados de la tabla, con una población de 10 colaboradores, el investigador obtuvo el siguiente resultado donde el valor de significancia fue de 0,487 que es mayor a 0,05 ($p > \alpha$) de esta forma se comprueba que no existe correlación entre ambas variables aceptando la hipótesis nula y rechazando la alterna, asimismo se obtuvo el coeficiente de correlación de spearman $Rho = -0,154$ confirmando así que la correlación entre ambas variables es imperfecta. Concluyendo así que no existe relación entre desarrollo de actitudes y el desempeño laboral de los trabajadores del área operativa de la empresa SatelcomPeru Ate-2018.

IV. DISCUSIÓN

En esta investigación se planteó como objetivo general Determinar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores del área operativa dentro de la empresa SatelcomPeru Ate-2018, de acuerdo a los resultados donde $p = 0,009$ y $\rho = 0,768$ por lo que se confirmó que existe una relación moderada entre sí aceptando así la hipótesis alterna, estos resultados guardan relación con lo que sostienen los teóricos Werther y Davis (2007) La capacitación esta basa en el desarrollo de habilidades técnicas, operativas y administrativas, que permite mejorar el desempeño de los trabajadores así mismo preparándolo para futuras responsabilidades de la misma forma los teóricos

Robbins y DeCenzo (2009) “la capacitación de los empleados es una experiencia de aprendizaje porque pretende producir cambios relativamente permanentes en los empleados, de modo que mejore su capacidad para desempeñar el trabajo [...] implica cambiar habilidades, los conocimientos o el comportamiento” (p.170)

Además, Pezo (2017) en su tesis “capacitación y desempeño laboral de los trabajadores de la producción de la empresa Chalicen S.A.C San Juan de Lurigancho”2017.planteo determinar el grado de relación entre las 2 variables teniendo como resultado $\rho=0.731$ y sig. 0.000 aceptando a si la hipótesis alterna planteada y confirmando la relación moderada entre las 2 variables.

Por otro lado, Vásquez (2017) en su investigación “Plan de Capacitación y el Desempeño Laboral en la Empresa Serpetbol Perú S.A.C. – San Borja 2016” el investigador se direcciono a identificar la relación entre las necesidades del colaborador y el desempeño a través de los resultados obtenidos donde el valor Pearson 0,796 se aprecia un nivel de correlación fuerte, una significatividad de 0,000 el investigador confirmo la relación entre las 2 variables

En relación a la hipótesis específica si la transmisión de información está relacionada con el desempeño de los trabajadores del área operativa dentro de la empresa SATELCOMPERU Ate-2018 en base a los resultados del valor de significancia que fue de 0,027 y $\rho= 0,692$ obtenidos durante la investigación se puede señalar que existe relación moderada entre sí, estos resultados coinciden con lo que sostienen el teórico Chiavenato (2011) la capacitación cumple una secuencia programada de hechos que se pueden evidenciar, mediante un proceso continuo renovable cada vez que se pueda repetir. Asimismo, Según resalta los teóricos, Werther y Davis (2007) es necesario antes

evaluar las necesidades y los objetivos así mismo establecer la relación de la capacitación del contenido con los objetivos, la persona a cargo de la función (capacitador) evaluara las necesidades del colaborador y la empresa a fin de cumplir los objetivos de su labor ello es acorde con lo que este estudio se halla.

Asimismo, Vásquez, S (2017) en sus tesis resalta la hipótesis específica donde. La necesidad del colaborador y el desempeño laboral mantienen una correlación moderada está de acuerdo al resultado de Pearson con valor de 0.648 afirmando recalando así el investigador que las necesidades del colaborador influyen en la transmisión de información y está relacionada con el desempeño laboral.

En lo que respecta la relación entre el desarrollo de las habilidades del colaborador y su desempeño dentro de la empresa SatelcomPeru Ate-2018 no se encuentra relación de acuerdo a los resultados de la investigación, sin embargo, de acuerdo al teórico Dessler (2009) “La capacitación se enfocaba sobre todo en la enseñanza de habilidades técnicas, como entrenar a empleados de ensamblaje para soldar cables. En la actualidad, ya no sólo nos concentramos en los objetivos tradicionales de la capacitación. Nos sentamos con la gerencia y le ayudamos identificar las metas y los objetivos estratégicos” (p.294) así también opina Chiavenato (2011) indica que consiste en brindar conocimiento directamente relacionadas con el desempeño del puesto operacional de trabajo, prediciendo posibles funciones futuras. Por otro lado, Pezo, R (2017) en su tesis reafirma en su hipótesis la conducta y el desempeño laboral de acuerdo a la prueba de hipótesis se obtuvo $\rho = 0.546$ con un nivel de significancia de 0.000 confirmando así la relación moderada existente entre si llegando a si a la conclusión que en cuanto el aprendizaje sea bueno el desempeño laboral también.

Finalmente, la relación entre el desarrollo de las actitudes del colaborador y su desempeño dentro de la empresa SatelcomPeru Ate-2018 no se encuentra relación en la investigación, sin embargo, de acuerdo al teórico Chiavenato (2011) desarrollar las actitudes en el colaborador consiste en mejorar el ánimo la perspectiva que él tiene frente a su labor así mismo mejorando la relación dentro de la organización y clientes a través de nuevos hábitos y actitudes de acuerdo a lo que se requiera. Por otro lado, opina Maldonado (2017) Podemos coincidir con el teórico de que la actitud está basada en las creencia y valores que posee y desarrolla a través de la capacitación. Por otro lado, Pezo, R (2017) en su tesis reafirma en su hipótesis aprendizaje y desempeño laboral de acuerdo a la

prueba de hipótesis se obtuvo $\rho = 0.470$ con un nivel de significancia de 0.002 confirmando así la relación débil existente entre si llegando a si a la conclusión que cuando la conducta es deficiente el desempeño laboral también

V. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados de la investigación se llegó a la siguiente conclusión:

La investigación realizada y la aplicación del instrumento estadístico de prueba, se logró comprobar la existencia de una correlación entre las variables, de acuerdo a al resultado de Rho de spearman $Rho = 0,768$ existe una correlación moderada, donde el valor de significancia fue de 0,009 aceptando la hipótesis alterna y rechazando la nula, Concluyendo que la capacitación dentro de la empresa SatelcomPeru del distrito de Ate mantiene una correlación moderada con el desempeño laboral de los trabajadores del área operativa esto durante el periodo de 2018.

Acorde los resultados obtenidos en la primera hipótesis específica, donde el valor de significancia fue de 0,027 confirmando así la correlación existente entre ambas variables aceptando la hipótesis alterna y rechazando la nula, de igual forma se logró mediante spearman con un resultado de $Rho = 0,692$ confirmando que la correlación entre ambas variables es moderada. De tal forma se afirma que transmisión de información que se desarrolla durante el proceso de capacitación dentro de la empresa SatelcomPeru del distrito de Ate mantiene una correlación moderada con el desempeño laboral de los trabajadores del área operativa esto durante el periodo de 2018.

De acuerdo a los resultados que obtuvo el investigador de la segunda hipótesis planteada donde el valor de significancia fue de 0,445 de esta forma se comprueba que no existente correlación entre ambas variables aceptando la hipótesis nula y rechazando la alterna, asimismo se obtuvo el coeficiente de correlación de spearman $Rho = -0,273$ confirmando así que la correlación entre ambas variables es imperfecta. Por lo tanto, se afirma que el desarrollo de habilidades que se emplea durante el proceso de capacitación dentro de la empresa SatelcomPeru del distrito de Ate no mantiene una correlación con el desempeño laboral de los trabajadores del área operativa esto durante el 2018.

Se llegó a la conclusión tras los resultados obtenidos de la investigación de la tercera hipótesis planteada donde el valor de significancia fue de 0,487 de esta forma se comprueba que no existente correlación entre ambas variables aceptando la hipótesis nula y rechazando la alterna, asimismo se obtuvo el coeficiente de correlación de spearman $Rho = -0,154$ confirmando así que la correlación entre ambas variables es imperfecta. Se concluyó que el desarrollo de actitudes que se emplea durante el proceso de capacitación

dentro de la empresa SatelcomPeru del distrito de Ate no mantiene una correlación con el desempeño laboral de los trabajadores del área operativa esto durante el periodo del 2018.

VI. RECOMENDACIONES

Dados los resultados obtenidos en la investigación se recomienda a la empresa SatelcomPeru continuar con el desarrollo de capacitaciones llevada a cabo hasta fecha ya que el spearman $Rho= 0,768$ confirma que existe una correlación moderada, en el desempeño de sus colaboradores asimos adecuando siempre de acurdo a la necesidad del colaborado y direccionarlas a los objetivos de la empresa para así mejorar el desempeño de cada trabajador, de igual forma el considerar el valor sigma 0,009 recordamos a la empresa que la capacitación una solución a los problemas de gestión, el desarrollo de esta solo es parte del proceso para hallar la solución.

Asimismo, se recomienda reforzar los programas establecidos para el desarrollo de la transmisión de información que se emplean durante la capacitación debido que dé a cuero al estudio con un valor de significancia fue de 0,027 ,de esta forma se comprueba la correlación existente , de tal forma la capacitación sería más efectiva si se gestiona nuevos métodos de para llevar mejor la transmisión de información ya que correlación de spearman $Rho= 0,692$ nos indica que existe una correlación moderad con tendencia a ser buena

Finalmente se recomienda modificar los métodos empleados tanto en desarrollo de actitudes y habilidades. De acuerdo a la investigación se obtuvo valor de significancia fue de 0,445 para la dimensión actitudes y de 0,487 para la dimensión habilidades de esta forma se comprueba que no existente correlación por lo tanto, buscar nuevas formas que vayan de la mano con el desempeño del colaborador, permitirá tener mejores resultados.

VII. Referencias bibliográficas

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos el Capital humano de las organizaciones* (9ve.ed). México: McGraw-Hill-Educación.

Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos* (11a. ed). Naucalpan de Juárez: Pearson.

E-learning (2015, noviembre 8). Mala capacitación de trabajadores genera pérdidas de hasta 70% a empresas. Diario Gestión .Recuperado de

<https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/mala-capacitacion-trabajadores-genera-perdidas-70-empresas-97032>

Hernández, R. (2011) *Metodología de la investigación*. México: McGraw-HillEducación

Much, L (2007) *Administración*. México: Pearson Educación de México.

Robbins, S. & Coulter, M. (2005) *Administración* (8ta.ed). México: Pearson Educación de México.

Viguren, J. (2017, enero 8) *capacitación nuevas soluciones para los nuevos problemas*: La Nación. Recuperado de <https://www.lanacion.com.ar/1974056-capacitacion-nuevas-soluciones-para-los-nuevos-problemas>

Werther, B. & Davis, K. (2008) *Administración de Recursos Humano* (6ta.ed). México: McGraw-Hill-Educación.

Robbins, S. & DeCenzo, D. (2009) *Fundamentos de la Administración* (6ta.ed). México: Pearson Educación de México.

Cruz, D. (2008) *Autopercepción de la capacitación y el desempeño laboral de los empleados del hospital La Carlota en Montemorelos, Nuevo León*. (Tesis de maestría). Universidad de Montemorelos México.

- Días, R. (2011) *Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la comisión Federal de Electricidad de la zona de Montemorelos – Linares Nuevo León* (Tesis de maestría). Universidad de Montemorelos, Nuevo León, México.
- De la Cruz y Huamán (2016) *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de huancavelica-2015*. (Tesis para obtener la especialización en Administración). Universidad Nacional de Huancavelica, Perú.
- Fuentes, I. (2012). *Plan de capacitación y el desempeño laboral de personal del Proyecto Especial Chavimochic* (Tesis para optar el título de Licenciado en Administración). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Montoya, G. (2016) *El proceso de capacitación y su impacto en el desempeño laboral en la universidad nacional Agraria de la Selva-2016*. (Tesis de grado). Universidad Nacional Agraria de la Selva, Perú.
- Pezo, R. (2017) *capacitación y desempeño laboral de los trabajadores de la producción de la empresa Chalicen S.A.C San Juan de Lurigancho-2017*. (Tesis de grado). Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú.
- Pastor, A. (2017) *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos en una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*. (Tesis de grado). Universidad San Ignacio de Loyola, lima Perú.
- Umaña, B. (2017). *Plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Serpetbol Perú S.A.C San Borja* (Tesis de grado). Universidad Autónoma del Perú, Perú.

VIII. ANEXO



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Gisela Durand
Título del ejercicio: FINAL DESARROLLO DE TESIS
Título de la entrega: CAPACITACION Y DESEMPEÑO LA..
Nombre del archivo: CAPACITACION_Y_DESEMPE_O_L..
Tamaño del archivo: 55.13K
Total páginas: 35
Total de palabras: 10,265
Total de caracteres: 55,809
Fecha de entrega: 10-jul.-2018 07:51p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 981683667

I. INTRODUCCIÓN

I.1 Realidad Problemática

"Actualmente el mundo de los negocios se encuentra ante un escenario cambiante y apasionante donde cada día aparecen reglas y oportunidades novedosas", según La Nación, (2017), además la globalización es un factor que exige a las empresas mantenerse en una capacitación constante en general. Si bien es cierto que "El escenario actual es incierto, cada día aparecen oportunidades y reglas nuevas modelos de negocios originales que llevan a pensar que lo de ayer es necesario refundarlo" La Nación (2017), es por eso que se considera importante la capacitación dentro de la organización este permite actualizar, mejorar y dinamizar sus procesos con el fin de maximizar resultados.

De acuerdo con BSI indica:

FME Support es la compañía más grande de mejora de rendimiento de flota independiente en el Reino Unido. A partir de que completó la capacitación de Lean Six Sigma con BSI, la compañía ha atesorado muchos beneficios internos y relacionados con el cliente. Más notablemente, han logrado ahorros en costos y en mejoras del flujo de efectivo.

Desde un punto de vista económico la capacitación permitirá a la organización generar ahorros desde diversos puntos (reducción tiempo, disminución de mermas), así mismo los cambios afectan de forma general a toda la organización, esto claro siempre y cuando este bien direccionada y enfocada de acuerdo a la necesidad de cada área de la organización. Si bien es cierto la capacitación no resuelve todos los problemas se considera este como parte de un proceso que deben ir alineadas de acuerdo a las metas de la organización. No obstante, es necesario la aplicación en simultáneo la gestión de desempeño dentro de cada función, que permite conocer que tan bueno es la capacitación empleada para que el colaborador desarrolle de forma eficiente y eficaz su desempeño dentro de su puesto, a su vez permitirá conocer cuales son los puntos que hay que mejorar.


De acuerdo la revista Rankmi

Jack Welch, presidente por 20 años y CEO de General Electric, es conocido por ser uno de los creadores de los sistemas de desempeño de los años 90', y durante ese tiempo, muchas otras compañías siguieron su ejemplo y aplicaron sistemas similares

Página de Inicio de la clase

Esta es la página de inicio de su clase. Para entregar un trabajo, haga clic en el botón de "Entregar" que está a la derecha del nombre del ejercicio. Si el botón de Entregar aparece en gris, no se pueden realizar entregas al ejercicio. Si está permitido entregar trabajos más de una vez, el botón dirá "Entregar de nuevo" después de que usted haya entregado su primer trabajo al ejercicio. Para ver el trabajo que ha entregado, pulse el botón "Ver". Una vez la fecha de publicación del ejercicio ha pasado, usted también podrá ver los comentarios que le han dejado en el trabajo haciendo clic en el botón de "Ver".

Bandeja de entrada del ejercicio: DESARROLLO DE TESIS 2018

	Información	Fechas	Similitud	
AVANCE DE DESARROLLO 1		Comienzo 30-abr.-2018 4:00PM Fecha de entrega 01-may.-2018 11:59PM Publicar 30-abr.-2018 4:00PM	20% 	Enviar Ver 
AVANCE 2 DESARROLLO DE TESIS		Comienzo 15-may.-2018 5:31PM Fecha de entrega 17-may.-2018 11:59PM Publicar 15-may.-2018 6:00PM	23% 	Enviar Ver 
INFORME FINAL DE TESIS		Comienzo 25-jun.-2018 2:29PM Fecha de entrega 02-jul.-2018 11:59PM Publicar 25-jun.-2018 2:40PM	25% 	Enviar Ver 
FINAL DESARROLLO DE TESIS		Comienzo 06-jul.-2018 5:01AM Fecha de entrega 13-jul.-2018 5:00AM Publicar 13-jul.-2018 1:40AM	12% 	Enviar Ver 

