



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Capacitación y desempeño laboral de los vendedores de la Empresa British  
American Tobacco, Tarapoto 2018

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Bachiller en Administración

AUTORAS:

Treicy Inés Ramírez Fonseca (ORCID: 0000-0003-3708-5856)

Lizeth Tatiana Villena Torres (ORCID: 0000-0002-6833-5873)

ASESOR:

MBA. Jardiel Paredes del Águila (ORCID: 0000-0001-5461-0929)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TARAPOTO – PERÚ

2019

## **Dedicatoria**

A nuestros queridos padres, por motivarnos en todo momento a seguir creciendo profesionalmente día tras día, y sobre todo a DIOS por bendecirnos con salud, bienestar, fortaleza para vencer las adversidades que durante este camino recorrido hemos tenido.

**Treicy Ramirez**

A nuestros queridos padres y a mi querido hijo, por incentivarnos cada momento a seguir adelante en nuestros estudios del día a día, y sobre todo a DIOS por bendecirnos y brindarnos salud, bienestar, fortaleza para vencer las adversidades que durante este camino recorrido hemos tenido.

**Lizeth Villena**

## **Agradecimiento**

Esta investigación es el fruto del esfuerzo conjunto de los que formamos el grupo de trabajo. Por esto agradecemos a Dios y familiares, a nuestro querido asesor MBA. Jardiel Paredes Del Águila por la ayuda incondicional, todos los conocimientos brindados y su valioso tiempo compartido con nosotros, finalmente un entero agradecimiento a la prestigiosa Universidad Cesar Vallejo la cual abrió sus puertas a jóvenes como nosotros preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas.

**Treicy Ramirez**

Este proyecto de investigación es el resultado del esfuerzo conjunto de los que formamos el grupo de trabajo. Por esto agradecemos infinitamente a Dios y familiares, a nuestro querido asesor MBA. Jardiel Paredes Del Águila por el apoyo incondicional, todos los conocimientos brindados y su valioso tiempo compartido con nosotros, finalmente un entero agradecimiento a la prestigiosa Universidad Cesar Vallejo la cual abrió sus puertas a jóvenes como nosotros preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas.

**Lizeth Villena**

## Página del jurado



### ACTA DE APROBACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Jurado encargado de evaluar el trabajo de investigación presentada por don (a) RAMIREZ FONSECA TREICY INES cuyo título es: "Capacitación y desempeño laboral de los vendedores de la Empresa British American Tobacco, Tarapoto 2018",

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **15, QUINCE.**

Tarapoto, 10 de Agosto de 2019

  
Lic. Robin A. Díaz Saavedra  
MARKETING N. INTERNACIONALES  
REG. INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA  
.....  
PRESIDENTE

  
Mtro. Freddy Herrera Rengifo  
Lic. en Administración  
RUC-CLAD N° 87136  
SECRETARIO

  
MBA JARDIEL PAREDES DEL AGUILA  
Reg. CLAD N° 04472  
.....  
VOCAL



## Página del jurado



### ACTA DE APROBACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Jurado encargado de evaluar el trabajo de investigación presentada por don (a) **VILLENA TORRES LIZETH TATIANA** cuyo título es: "Capacitación y desempeño laboral de los vendedores de la Empresa British American Tobacco, Tarapoto 2018".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **16, Dieciseis**

Tarapoto, 10 de Agosto de 2019




Lic. Robin A. Díaz Saavedra  
MARKETING Y INTERNACIONALES  
INVESTIGACIÓN Y DECISION UNIVERSITARIA

PRESIDENTE



Mtro. Freddy Herrera Rangel  
Lic. en Administración  
REG. CLAD N° 07136



MRA. JARDIEL PAREDES DEL AGUILA  
Reg. CLAD N° 06472

VOCAL



## Declaratoria de autenticidad

Nosotras, **TREICY INES RAMIREZ FONSECA**, identificada con DNI N° 73182900 y **LIZETH TATIANA VILLENA TORRES**, identificada con DNI N° 45907680, estudiantes de la escuela académico profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo, con el trabajo de investigación titulada: **“Capacitación y desempeño laboral de los vendedores de la empresa British American Tobacco, Tarapoto 2018”**;

Declaro bajo juramento que:

El trabajo de investigación es de nuestra autoría


Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

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), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar 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.

Tarapoto, 15 de Junio del 2019



Treicy Ines Ramirez Fonseca  
DNI: 73182900



Lizeth Tatiana Villena Torres  
DNI: 45907680

# Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	vi
Índice.....	vii
Índice de Tablas .....	viii
Índice de figuras .....	ix
Resumen.....	x
Abstract .....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO.....	15
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
2.2. Población, muestra y muestreo.....	16
2.3. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	17
2.4. Procedimiento .....	18
2.5. Método de análisis de datos .....	19
2.6. Aspectos éticos.....	19
III. RESULTADOS.....	20
IV. DISCUSIÓN.....	23
V. CONCLUSIONES .....	25
VI.- RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS .....	27
ANEXOS.....	31
Operacionalización de las variables .....	32
cuestionario de instrumentos.....	33
Carta de Aceptación .....	40
Acta de Aprobación de Originalidad .....	41
Reporte de Turniting .....	42
Autorización de Publicación en Repositorio.....	43
Versión Final de Investigación.....	44

## Índice de Tablas

Tabla 1. Estadística de fiabilidad – Variable 1: Capacitación.....	18
Tabla 2. Estadística de fiabilidad – Variable 2: Desempeño Laboral .....	18
Tabla 3. Relación entre la capacitación y el desempeño laboral .....	22



## Índice de figuras

Figura 1. Nivel de capacitación a los vendedores .....	20
Figura 2. Nivel del desempeño laboral.....	21

## Resumen

La investigación titula “Capacitación y desempeño laboral de los vendedores de la Empresa British American Tobacco, Tarapoto 2018”, tiene como objetivo, establecer la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral en la Empresa British American Tobacco, Tarapoto 2018, para lo cual se trabajó bajo un diseño de tipo básico, de nivel relacional de corte transversal en una muestra de 18 vendedores, así mismo se empleó como instrumentos de recolección de datos el cuestionario. La teoría relacionada está basada en los modelos de evaluación tanto de la capacitación como del desempeño laboral de Donald Kirkpatrick y Chiavenato (2011), respectivamente. De acuerdo a los resultados obtenidos, se estableció que existe una relación directa moderada entre la capacitación y el desempeño laboral en la Empresa British American Tobacco, Tarapoto 2018, de acuerdo al estadístico de rho al 0.624, con un valor de significancia de 0.006, la cual es menor a 0.05, aceptando la hipótesis planteada. Según lo mencionado, la investigación recomienda programar talleres de capacitación laboral, con la finalidad de elevar el nivel de competencias de sus colaboradores, así como mejorar el compromiso con la organización.

**Palabras claves:** Capacitación, desempeño laboral y administración de recursos humanos.

## **Abstract**

The research entitled "Training and job performance of the vendors of the British American Tobacco Company, Tarapoto 2018", aims to establish the relationship between training and job performance in the British American Tobacco Company, Tarapoto 2018, for which was worked under a basic type design, relational level of cross section in a sample of 18 vendors, likewise the questionnaire was used as data collection instruments. The related theory is based on the evaluation models of both the training and work performance of Donald Kirkpatrick and Chiavenato (2011), respectively. According to the results obtained, it was established that there is a moderate direct relationship between training and job performance in the British American Tobacco Company, Tarapoto 2018, according to the 0.624 rho statistic, with a significance value of 0.006, the which is less than 0.05, accepting the hypothesis. As mentioned, the research recommends to schedule job training workshops, in order to raise the level of skills of its employees, as well as improve the commitment to the organization.

**Keywords:** Training, job performance and human resources management

## I. INTRODUCCIÓN

Los cigarrillos son uno de los productos de mayor comercialización en el mercado negro debido a los altos márgenes de beneficio, la relativa facilidad de la producción y movimiento del producto y las bajas tasas de detección y sanciones.

Al 2018, Asia lideraba las ventas en el rubro del tabaco a escala global, es decir de los 3.3 millones de hectáreas dedicadas al cultivo de tabaco, el 63% se encuentra en el suelo asiático, dejando de lado a África con el 17% y a América con el 16% y sólo con el 4% a Europa, considerando que España es el tercer productor de tabaco a nivel mundial. Philip Morris, detalla que prácticamente el 99 % de las fábricas de labores de tabaco en el mundo se localiza en el continente asiático. De los 6 billones de cigarrillos que se producen anualmente en el mundo, el 38 % sale de China, en contraste con el 22 % que se reparten EE.UU. y la UE. Según la OMS (Organización Mundial de la Salud), afirma que el mundo existe alrededor de 1,100 millones de fumadores y seis de cada DÍez se encuentran en Asia. Ahora la clave para el continente asiático es marcar de acuerdo a procesos tecnológicos el nivel de producción, pues se ha tomado a Japón como un campo de prueba, con el propósito de incrementar la producción innovadora y superar lo niveles de mercado que existen actualmente (Walton, 2018).

Con ello se evidencia que la producción de cigarrillos va en aumento, sin embargo, a pesar de las restricciones que se implementan a esta producción, tal es el caso en la California se está prohibiendo el consumo de cigarrillos con filtro, así como los cigarrillos electrónicos de un solo uso, debido a sus efectos negativos para el medio ambiente. La venta de cigarrillo en los Estados Unidos ha descendido en cuatro semanas anteriores en un 6%, en los primeros meses del año 2019. Por ello la mayoría de las compañías tabacaleras del mundo pierden alrededor de 4% en la bolsa de valores (Martinez, 2019)

La regulación en la industria tabacalera continúa en alza. Esto da a entender que con el pago del tiempo esto puede traer consigo desenlaces no deseadas, tales como la prohibición de exhibición de producto al consumidor y el incremento repentino de impuestos pueden distorsionar la competencia entre las compañías de tabaco y, en algunos casos permite que los consumidores opten por obtener productos más

baratos, de menor calidad e incluso comercializados ilegalmente. La regulación basada en evidencia científica es importante en la industria del tabaco y, cuando se desarrolla entre todas las partes involucradas, puede ayudar a asegurar un mercado ordenado, que sirva a los intereses de los consumidores y del estado.

Por otro lado, la importancia de las capacitaciones en la producción de las empresas, sobre todo las agrícolas se reflejan con mayor interés en sus resultados, pues en diversos países de Latinoamérica se están implementando talleres de capacitación denominado “Fortalecimiento de Acciones Agro Educativas”, con el apoyo y la asistencia del Ministerio de Producción, con la finalidad de mejorar el entorno social, educativo, cuidado asistencial y del medio ambiente. Según, José Garay, representante del sector productivo del Ministerio del Agro, se espera brindar oportunidades a los productores en base a la información técnica, mediante modalidades rotatorias en su producción de acuerdo al sector al que se dedican (Misiones Online, 2019).

A nivel nacional, existen restricciones que están afectando a los negocios, es lo que advirtió la Asociación de Bodegueros del Perú (ABP), donde afirma que existe un proyecto de ley que está regulando la publicidad del tabaco afectando a 500 mil negocios a nivel nacional. Por ello el gremio alertó que la restricción de la publicidad incrementaría el mercado informal, y con esa medida se perdería los ingresos generados por el producto (Ruiz, 2019).

Por otro lado el sistema de capacitaciones que manejan diversas empresas no están obteniendo los resultados esperados, lo cual preocupa en gran medida a los ejecutivos, quienes apuestan en las competencias de sus empleados, por ello como un claro ejemplo de mejora un convenio entre la Alianza Cacao Perú y la Municipalidad de Tocache, se viene trabajando en iniciativas tecnológicas, en donde trabajen equipos técnicos, con la finalidad de difundir las buenas prácticas en el desarrollo productivo de sus empresas. El equipo técnico difunde la importancia de las capacitaciones entre los inversionistas mediante el método del costo beneficio. (InfoRegión, 2019).

En el Perú, la empresa British American Tobacco (BAT), la cual maneja un portafolio de siete marcas de cigarrillos en la región, los cuales son: Lucky Strike, Pall Mall, Hamilton, Winston, ShuangXi, Nacional, Inca y Premier actualmente planea aumentar en más de 41 por ciento este año la exportación de hojas secas de tabaco producidas en el país para abastecer a su planta de producción en Chile, debido a que el producto peruano le genera una mayor rentabilidad en sus operaciones. El gerente de Asuntos Corporativos y Legales de BAT Perú, Rafael Munte, indicó que en el 2008 Perú exportó 1.77 millones de kilos de hojas secas de tabaco y se prevé que este año alcance los 2.5 millones (Andina, 2019).

En la selva peruana, la empresa British American Tobacco (BAT) en Tarapoto donde tiene como finalidad extender su marca disponen de un equipo de vendedores a lo largo de la ciudad de Tarapoto, en donde se observa que, dichos productos son de rotación alta y por lo tanto son de venta rápida, por ello la empresa orienta sus esfuerzos a generar mayores ingresos en base a la actitud, conocimiento y competencia de los vendedores la cual se evidencian de acuerdo a su desempeño en el trabajo, quien con la finalidad de generar vendedores más competentes dispone de capacitaciones periódicas para tal fin, como son, conocer más la marca, su reconocimiento y trayectoria, incrementar sus habilidades para las ventas, motivación para el mejor desarrollo de su trabajo; sin embargo, la empresa en los últimos años de ejercicio, evidencia que el nivel productivo ya no es continuo y ello le está generando menores beneficios económicos, ello podría deberse a que los trabajadores no se sienten comprometidos con los planes de la empresa, a pesar de las capacitaciones recibidas, pues no se preocupan por aplicar lo informado, con el tiempo los vendedores se han convertido en tomadores de pedidos y están dejando de lado la atención adecuada al cliente, se empieza a notar un comportamiento que no muestra su compromiso con su trabajo y en función al cumplimiento de metas de ventas también se está notando algunos problemas en los equipos de trabajo.

Se han identificado los siguientes **trabajos previos** que evidencian la relación entre las capacitaciones dentro de una empresa y su desempeño laboral, según el contexto en el que se desarrollan, teniendo en cuenta para el estudio el nivel internacional, nacional y local.

Rifo (2017) en su investigación titulada: *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. (Tesis de grado), Universidad de Concepción, Escuela de Ciencia y Tecnología, Los Ángeles, Chile. Concluyó que: La investigación se encargó de medir el impacto de la capacitación laboral en la productividad laboral de la empresa chilena al año 2015, para ello se utilizó como herramienta de recolección de datos a la encuesta. Se analizó a 8 empresas, utilizando la metodología Propensity Score Matching (PSM), identificando el tratamiento para la capacitación laboral y el departamento de innovación y desarrollo, en la cual los resultados indicaron una deficiencia en la productividad laboral. Los resultados obtenidos, mostraron que existe una diferencia entre la productividad laboral en aquellas empresas que realizaron las capacitaciones y las que no lo hicieron, siendo una diferencia significativa. Mediante la aplicación del Modelo Probit para la capacitación, se estimó la probabilidad de que una empresa capacitada tenga diferentes resultados con una empresa que no considere a la capacitación, obteniendo que las empresas las empresas que realizaron la capacitación mejoran su productividad en 2.74% respecto a las que no se encuentran capacitadas.

Rojas (2018) en su investigación titulada: *Capacitación y desempeño laboral en el área operativa de Tenería San Miguel* (Tesis de Grado), Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, Quetzaltenango, México. Concluyó que: Existe una relación directa entre las capacitaciones y el desempeño laboral en los empleados de la empresa, pues se evidencia que en la realización de sus actividades han logrado el éxito de la organización. Para la comprobación del éxito se emplearon cuestionarios, en una escala de Likert, donde se encuestó a los colaboradores de la organización y se evidencia que el 95% de los encuestados respondieron que la capacitación tiene un impacto positivo y es fundamental para realizar sus metas. La investigación se desarrolló en una muestra de 36 colaboradores, de acuerdo a los parámetros de un estudio descriptivo.

Moreno y Ramírez (2016) en su investigación titulada: *El desarrollo del personal y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del FONDECYT*. (Tesis

de Grado), Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias económicas, Lima, Perú. Concluyó que:

Determinar la influencia del desarrollo personal en el desempeño laboral de los trabajadores del FONDECYT, Lima 2016, en base a una investigación de nivel relacional y de enfoque cuantitativo. La población estuvo considerada por 105 trabajadores entre ellos dieciocho trabajadores del régimen setecientos veinte ocho y ochenta y siete colaboradores del CAS del FONDECYT. Los instrumentos utilizados fueron los cuestionarios para ambas variables. En cuanto a sus resultados se determina que el setenta y cinco por ciento de los colaboradores de la organización, mencionan que es sumamente el poseer un grado de instrucción, así mismo, el 53% respondieron la necesidad de tener un cargo jefatural con estudios de post grado, el 50.6% consideran importante el aprendizaje integral para la mejora del desempeño. De acuerdo a las conclusiones se acepta la hipótesis en la que se plantea que la primera variable guarda una relación muy significativa con el desempeño de los trabajadores en la empresa de estudio de los cuales la prueba estadística a utilizada reporto un coeficiente de 0.497.

Cruz y Sánchez (2016) en su investigación titulada: *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal de la empresa publicidad y servicios generales BOGA SA que labora en el Campus UPAO de la ciudad de Trujillo en el año 2016*. (Tesis de Grado), Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias Económicas, Trujillo, Perú. Concluyó que:

El implementar un plan de capacitación otorga como resultados un mayor rendimiento, según lo dispuesto por el investigador el desempeño antes de elaborar esta capacitación se mostró una baja eficiencia en sus funciones de los cuales fueron originados por que no existe compañerismo, esto asume que la comunicación solo comprendía cuando alguien necesitaba ayuda solo de momento. Asimismo, según la intervención de ciento treinta y tres trabajadores que en este caso fueron la muestra (unidad de análisis), evidenciaron cambios significativos con sus compañeros de trabajo después de ser partícipe de estas actividades de los cuales el 85% mostraron mejores resultados a partir de que cada uno aumento sus conocimientos y de las cuales se reflejaron en sus acciones.



Hidalgo (2018) en su investigación titulada: *El clima laboral y su relación con el Desempeño laboral de los colaboradores de la Farmacia San José EIRL, Tarapoto 2015*. (Tesis de Grado), Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas, Tarapoto, Perú. Concluyó que:

Su objetivo es determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Farmacia San José EIRL, Tarapoto-2015, en un diseño de investigación de nivel correlacional, de corte transversal, en una muestra de 15 colaboradores. En la investigación se pudo concluir que después de aplicar la correlación de Spearman se identifica una relación directa débil, pues se obtuvo un  $r = 0.260$ , por ello se acepta que el clima laboral influye de manera positiva en el desempeño laboral. En la investigación se recomienda otorgar las herramientas necesarias a los colaboradores para optimizar los tiempos en el desarrollo de sus actividades, así como brindar oportunidades en la formación profesional para así mejora la visión de los colaboradores, debido a que en la investigación se obtuvo en la encuesta que del total de colaboradores encuestados el 67% manifiesta sentir que el desarrollo de sus actividades, lo realiza en un ambiente bueno, siendo una oportunidad para la organización de seguir mejorando, y permitir que sus colaboradores mantengan la disponibilidad laboral, mediante capacitaciones constantes.

Angulo y García (2017) en su tesis titulada: *El modelo Kaisen y su influencia en el Desempeño Laboral de la Cooperativa Agraria Allima Cacao SAC en el Distrito de Chazuta, año 2015*". (Tesis de Grado), Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, Facultad de Ciencias Económicas, Tarapoto, Perú. Concluyó que:

Se tiene como objetivo, determinar la influencia del modelo Kaisen en el desempeño laboral de la Cooperativa Agraria "Allima Cacao SAC" en el Distrito de Chazuta, año 2015, para ello se recolectó información mediante encuestas, aplicado a 25 trabajadores que fueron la muestra en la investigación. Su metodología de investigación persigue el tipo aplicativo, en un nivel de investigación descriptivo correlacional. De los valores obtenidos, se tiene una correlación de Spearman de 0.586 entre las variables en estudio, lo cual indica una influencia positiva moderada, con un valor de significancia de 0.002, la cual se encontró por debajo de 0.05, aceptando la hipótesis alterna, llegando a la conclusión principal que el Modelo Kaisen influye de manera positiva en el desempeño laboral de la

Cooperativa Agraria “Allima Cacao SAC, en el distrito de Chazuta, al 2015. Asimismo, esta investigación será de aporte para el estudio que se viene realizando ya que a través de este modelo se llegó a mejorar el rendimiento de cada colaborador siendo este uno de los objetivos más importantes que se busca contrastar.

De acuerdo a las **teorías relacionadas al tema** que sustentan el desarrollo de las variables en estudio, se plantea lo siguiente:

**La capacitación** en el personal se encuentra enmarcada en la teoría de los procesos de la administración de recursos humanos, pues para Gonzáles, Olivares, Gonzáles, y Ramos (2014) establece que el proceso de la enseñanza - aprendizaje dentro de una organización surge a partir de las capacitaciones, con ello surge la mejora del clima laboral y la adquisición de nuevas habilidades personales que se idnetifican en las capacitaciones (p.106)

Según Gonzáles at el, (2014), estable que el proceso de la captación se origina con el diagnostico de las necesidades al fomentar en el personal, las habilidades que necesitan para ejecutar sus actividades de manera eficiente.

La capacitación es reconocido como un proceso que tiene como resultados el resolver un objetivo que por lo generar no se llegó a alcanzar en su momento. Asimismo, esto este realizada según la necesidad de cada persona de las cuales puede ser brindada de forma presencial o virtual. En este caso la persona responsables quien reúne los conocimientos necesario para dar inicio tiene como tarea en que toda individuo que forme parte este pueda manifiestarlo en el lugar que llegue a encontrarse. Sin embargo, este proceso demanda de tiempo que asume programación que de falta una actividades recurre a reprogramarlo hasta tener todo en claro buscando de esta forma un mayor rendimiento” (Chiavenato, 2011, p.321)

Flores (2014) afirma que la capacitación es una función estratégica que asume la organización, respaldado en un proceso, donde el trabajador desarrolla nuevas habilidades y responsabilidades, desarrollo del conocimiento, mejorando la actitud personal (p. 74)

Este proceso se estructura en etapas, iniciando en el análisis de las necesidades, en la que se identifican las habilidades, conocimientos, y actitudes que determinan el desempeño laboral. Se establecen objetivos, de acuerdo al programa de la capacitación, así como se ajustan los niveles de formación educativa en el personal. Posteriormente se realiza el diseño de la instrucción en la que se reúnen los objetivos, métodos, recursos. Se organiza el programa, asegurando los materiales necesarios para su realización. El tercer paso es la validación, en donde se realizan y validan los puntos finales, antes de su aplicación. En la etapa de la aplicación, se pone en marcha del programa de capacitación en base a la estructura establecida. Y por último la evaluación y seguimiento, se realiza la evaluación del programa en base a la redacción, aprendizaje, comportamiento y los resultados obtenidos (p.108)

Según Flores (2014), existen tres niveles en la formación de las personas que se diferencian del tipo de capacidades que puedan desarrollar en el trabajo, estos son: El adiestramiento, la capacitación y el desarrollo.

Se menciona que la capacitación y el desarrollo permiten que una persona pueda realizar sus funciones de una manera más eficiente, según el puesto asignado. Por ello el proceso antes mencionado, brinda conocer y diagnosticar la evolución del personal en la situación en la que se encuentre.

Según dispuesto por el autor Chiavenato (2011, p.321) Incluye los siguientes formas de cambio de la conducta en el trabajador, se basa en la transmisión de la información, de acuerdo a la distribución de la información, que permite enriquecer a los involucrados. Ello permite difundir el conocimiento mediante el desarrollo de programas, productos y servicios. Por otro lado el desarrollo de habilidades, para lograrlo se necesita orientar a la capacitación con la finalidad de identificar las destrezas y conocimientos relacionado con el desempeño laboral. En el siguiente punto es el desarrollo o modificación de actitudes, la cual busca generalmente modificar actitudes negativas en los trabajadores, como aumentar la motivación personal y desarrollar la sensibilidad. Esto puede involucrar la adquisición de nuevos hábitos y actitudes, que mejoran las relaciones laborales y con los clientes, y por último algunos aspectos que guardan relación con el comportamiento de individuo, asimismo estos puntos pueden verse influenciado por la capacitaciones pueden percibir en un tiempo determinado de las cuales se ven reflejado a través de

sus competencias siendo estos uno de los facilitares en mejorar la situación actual en que se encuentra una organización.

La evaluación de la formación del empleado, permite que los servicios de capacitación, organicen sus tareas y se reconozca la contribución empresarial. La función de información a los involucrados de las actividades realizadas permite la retroalimentación, para Sánchez (2013, p. 91) establece que la evaluación tiene beneficios como mejorar diferentes aspectos del proceso de capacitación, así como las condiciones, materiales, instrucción, entre otros. Tomar decisiones acerca del proceso a continuar en base a actividades, como el replanteo, mejoras, cancelaciones. Involucrar a los tomadores de decisión a mantenerse dentro de la organización. Elaborar un informe de resultados sobre los servicios que se brindan. Realizar planteamientos para la nueva formación al futuro. Detectar nuevas competencias encontradas en los empleados. Comprobar si el proceso de capacitación cumple el rol sugerido. Identificar las fortalezas y las debilidades en el proceso y por último determinar el costo/ beneficio ante las diferentes acciones programadas.

Por otro lado, Sánchez (2013) identifica a los siguientes métodos para la evaluación de la formación del personal dentro de la organización:

En este apartado se ilustra el aporte teórico de Parquer siendo este uno de los referentes que brinda mayores alcances con respecto al formación y desempeño, el cual divide a los estudios en cuatro grupos: desempeño del individuo, desempeño del grupo, satisfacción del participante, conocimiento obtenido por el participante. El enfoque de R. Stake, conocido como la evaluación a la técnica que promueve que cada individuo mantenga una intervención abierta y sensible de acuerdo a los puntos de vista de otros. El enfoque de Bell System, el cual es una herramienta que utiliza tres niveles: resultados de la reacción, resultados de la capacitación y resultados de la aplicación, por último, el enfoque de Donald Kirkpatrick, con el cual se maneja cuatro niveles de medición para la recolección de los datos, los cuales son: reacción, aprendizaje, evaluación de la transferencia:

En cuanto al nivel de **reacción**, se menciona que para que traduzca en aprendizaje es necesario que los participantes reaccionen de manera satisfactoria en términos de interés, atención y motivación. Pues el **interés** es el grado de utilidad que dispone los participantes para lograr el aprendizaje, la **atención** mide el grado de voluntad de la actividad mental para fijarse en un determinado estímulo, y en cuanto a la **motivación**, se encarga de medir el nivel de ánimo que le ponga el participante al desarrollo de las actividades. Esta evaluación se encarga de recopilar las diversas opiniones que tengan los participantes, a partir de los cuales se pueden desarrollar e implementar mejoras.

La evaluación del **aprendizaje**, se encarga de medir el grado de las técnicas, modelos, principios y **habilidades adquiridos** por los participantes, luego la evaluación de la transferencia, mide el cambio conductual, el grado en el cual las habilidades, conductas y **el conocimiento** son aprendidos de acuerdo al desarrollo de las capacitaciones, por ello se pretende evaluar el grado de mejoramiento, posterior a las capacitaciones otorgadas.

Respecto a la segunda variable, **desempeño laboral**, se basa en la evaluación del desempeño de las personas en la temática de los recursos humanos, en la cual los directivos manejan el análisis de la evaluación o de la gestión de las personas sustentado en instrumentos de gestión del personal, teniendo como objetivo al desarrollo personal y profesional de los colaboradores, en una mejora continua de los resultados en la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos.

De forma sintética la evaluación del desempeño laboral es necesaria por cuanto permite tomar decisiones respecto a las ofertas laborales y sus remuneraciones, así como reunir la evaluación mediante los jefes sobre el comportamiento de los empleados dentro de sus organizaciones (Alles, 2015, p.315).

Según Gonzales y Olivares (2014) el objetivo de la evaluación del desempeño laboral es una descripción exacta y confiable de la manera en la que un empleado asume el puesto de trabajo, por ello, los sistemas de evaluación deben estar relacionados de forma directa con el puesto. Es necesario que existan niveles de

medición verificables que permitan calificar los elementos de importancia. Se entiende que la evaluación es la práctica de la medición de las competencias, cuando es comprendida tanto por los ejecutivos como por los empleados dentro de la organización (p. 153)

Según Chiavenato (2011), los beneficios de la evaluación del desempeño laboral se dan siempre que exista en la organización la coordinación y la planeación en el corto, mediano y largo plazo, en los cuales se mantiene vinculados, tanto a gerentes, colaboradores y la comunidad. El gerente como administrador percibe como beneficios obtener los estándares de medición con respecto al personal que labora en la organización, se permite una comunicación directa en la cual se percibe el clima laboral en el que se desarrollan. En cuanto a los beneficios al personal, se basa en el conocimiento de las reglas de juego, y conocer las expectativas en cuanto a su desempeño laboral y realizar una autoevaluación en cuanto a su desarrollo. Los beneficios para la organización se basan en el conocimiento general del desempeño del potencial humano, para la toma de decisiones y de esta manera generar un mayor dinamismo en cuanto a los ascensos, sistemas remunerativos, transferencias, entre otro (p. 201)

La forma de medición del desempeño laboral, según Chiavenato (2011, p. 211) se realiza en las siguientes dimensiones, según el método de elección forzada, el cual parte de un equipo de trabajo, en la cual se evidencia interacción entre sus elementos, por ello es una herramienta para poder medir en rendimiento laboral que lo cual se orienta de acuerdo a los siguientes patrones:

**Relaciones interpersonales**, los cuales se miden en base a las necesidades de los individuos, mediante la comunicación dentro de un grupo de personas las cuales conviven con la finalidad de buscar el desarrollo laboral. Por ello se mide las relaciones interpersonales en base al **trabajo en equipo**, el cual se representa por la pertenencia al grupo. Una organización se adapta más rápido en base al ambiente en el que se desenvuelven pues permiten identificarse y reconocer los estímulos, dentro del equipo. El trabajo en equipo necesita de la formación y capacitación continua que provea a sus organizadores la calidad del desempeño laboral.

**Atención al cliente**, el cual es el conjunto de actividades desarrolladas por la organización encaminadas a orientarse al mercado, con la finalidad de satisfacer al cliente, logrando cubrir sus expectativas. Los indicadores principales para medir la atención al cliente, parte de la **empatía** y la disponibilidad que brinda el personal al servicio que presta. La empatía es la habilidad para atender las necesidades del cliente y solucionar los problemas o dificultades colocándose en la posición de la persona o cliente afectado. En cuanto a la **disponibilidad**, se basa en la accesibilidad que mantiene el personal, con la finalidad de satisfacer las necesidades del cliente.

**Actitud y dedicación al trabajo**, compuesto por el empeño puesto por el personal con iniciativas de mejora en cuanto al servicio que brinda en base al compromiso y comportamiento. El **compromiso** se mide de acuerdo a la responsabilidad que pone el personal en cumplir con el servicio y el **comportamiento**, se mide en base a la manera de comportarse en un determinado contexto.

Con la finalidad de delimitar a la investigación en base a las actividades a cumplir de acuerdo a la metodología de investigación propuesto se determinan los problemas, objetivos e hipótesis.

Como **problema general** se plantea ¿Qué relación existe entre la capacitación y el desempeño laboral en la Empresa British American Tobacco, Tarapoto 2018?

**Objetivos específicos** los siguientes

¿Cuál es el nivel de capacitación que se les brinda a los vendedores de la Empresa British American Tabocco, Tarapoto 2018?

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los vendedores de la Empresa British American Tobacco, Tarapoto 2018?

En base a las preguntas planteadas se detallan los siguientes **objetivos**:

**Objetivo general:** Establecer la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral en la Empresa British American Tobacco, Tarapoto 2018.

**Objetivos específicos:**

Determinar el nivel de capacitación que se les brinda a los vendedores de la Empresa British American Tobacco, Tarapoto 2018.

Identificar el nivel de desempeño laboral que mantienen los vendedores de la Empresa British American Tobacco, Tarapoto 2018.

Como posibles respuestas a lo planteado se detallan las hipótesis

**Hipótesis general:** La capacitación y el desempeño laboral en la Empresa British American Tobacco, Tarapoto 2018, tienen una relación significativa.

**Hipótesis específicas:**

El nivel de capacitación que se les brinda a los vendedores de la Empresa British American Tobacco, Tarapoto 2018, es baja.

El nivel de desempeño laboral que mantienen los vendedores de la Empresa British American Tobacco, Tarapoto 2018, es baja.

La presente investigación se justifica teóricamente, en cuanto a la búsqueda de conocimiento en la que se muestre la importancia que tiene la capacitación en el desempeño laboral del personal en la organización, para lo cual se realiza un análisis relacional en base a la sustentación de teorías que permiten fundamentar el desarrollo de la investigación como es el Método Reforzado de Chiavenato para la evaluación del desempeño laboral y el enfoque de Donald Kirk Patrick, el cual permite identificar los puntos claves de evaluación después de aplicar las capacitaciones al personal.

Desde el punto de vista práctico, se ha elaborado un cuestionario por cada variable en estudio en base a ítems de acuerdo al número de dimensiones y con ello determinar la opinión con la que cuenta el personal en cuanto al nivel de capacitación en la organización y cómo esta se refleja en el desempeño laboral.

De acuerdo al aspecto metodológico, el estudio se detalla como un análisis relacional entre la capacitación y el desempeño laboral, así mismo se hace uso de cuestionarios como instrumento estadístico en un momento determinado.



En lo social, el estudio busca servir como una información válida y confiable para las diversas investigaciones que se realizarán a futuro.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **2.1.1. Tipo de investigación**

La investigación se realiza bajo los parámetros de una investigación básica según establece pues su naturaleza se basa en iniciar su procedimiento a través del constructo de una base teórica, misma que será de suma importancia para poder ampliar conocimientos. Asimismo, a través de este punto también permitió conocer las causas por las cuales la empresa viene presentando problemas con respecto al desempeño laboral siendo este uno de los objetivos que buscó en la presente (Ñaupas, Novoa, y Villagómez, 2014, p. 91)

El alcance de la investigación corresponde a los estudios correlacionales, Asimismo esto da entender que se busca identificar en que medida la primera y segunda variables se relacionan, sin embargo antes de llegar a esto punto se proceso a aplicación de los instrumentos de los cuales con la data que se genero se procesaron a fin de llegar a lo descrito en líneas arriba, además es buena aclarar que los resultados fueron presentados a través de tablas permitiendo generar el análisis e interpretación respectiva. Además cada variable fue medida de manera independiente según su contexto en que se encontró (Ander, 2011, p. 42).

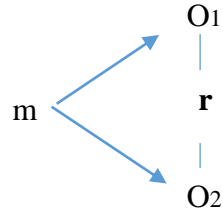
El enfoque de la investigación corresponde al tipo cuantitativo, correspondió de manera práctica el uso de medios estadísticos con una sola finalidad poder contrastar la hipótesis de estudio. Asimismo este proceso se realizó conjuntamente con la aplicación de los instrumentos tomando en cuenta el sistema SPSS. 24 (Ander, 2011, p. 42).

#### **2.1.2. Diseño de Investigación**

El diseño de la investigación se desarrolló bajo el nivel relacional, pues se encarga de medir el grado de asociación o influencia entre las variables en estudio, según establece (Hernandez, Fernandez, y Baptista, 2014, p.88)

El esquema es el siguiente:

El esquema del diseños es el siguiente:



Donde:

m : Vendedores de la empresa

O1: Capacitación

O2: Desempeño laboral

r : Relación

## 2.2. Población, muestra y muestreo

### 2.2.1. Población

La población estuvo conformada por el total de vendedores existentes en la actualidad en la empresa British American Tobacco, Tarapoto, los cuales son 18 vendedores, encargados de las ventas de toda la región San Martín.

### 2.2.2. Muestra

Debido al reducido número de la población, se ha visto conveniente considerar al total de vendedores de la empresa British American Tobacco, Tarapoto, los cuales, corresponden a 18 vendedores.

### 2.2.3. Muestreo

El muestro es por conveniencia, debido a la accesibilidad con la que cuenta el investigador, así como al reducido número de elementos con los que se trabajó, en el recojo de la información.

## **2.3. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.3.1. Técnica**

De acuerdo a las reglas prácticas de la investigación, según detalla Rodríguez (2005, p. 77), se basa en un análisis documental, para la recolección de los datos, es decir de acuerdo a procedimientos útiles con la finalidad de someter a la prueba de hipótesis. La técnica de la recolección de datos es la parte operativa de la investigación, en base a ello se determina en el desarrollo del estudio considerar a la encuesta para ambas variables .

### **2.3.2. Instrumentos**

De acuerdo a la técnica de recolección de datos se considera al cuestionario, como instrumento principal, el cual se encuentra estructurado en base al número de dimensiones por cada variable, para la capacitación, se tiene tres dimensiones en estudio, compuesto por 17 ítems y para el desempeño laboral se ha considerado 12 ítems, en una escala valorativa para las respuestas de cinco niveles, según Likert: Nunca (1), Raras veces (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) y siempre (5)

### **2.3.3. Validez**

La validez de los instrumentos en la recolección de datos, se determina en base al juicio de expertos en el tema, los cuales se encargan de dar su juicio en base a criterios de validez.

El jurado validador son los siguientes:

- Lic. Adm. Mg. Jardiel Paredes del Aguila.
- Lic. Adm. Mtro. Karla Patricia Martell Alfaro.

### **2.3.4. Confiabilidad**

La presente estuvo sustentada de manera práctica por los instrumentos, para ello seguidamente se hizo uso de estadísticos en la presente

investigación; de los cuales a partir de ello se presentaron los resultados obtenidos, para lo cual se consideró a la determinación de la Prueba de Alfa de Cronbach, pues esta prueba se encarga de medir la fiabilidad en una escala de medida de acuerdo a los resultados según las variables en estudio.

**Tabla 1.**  
Estadística de fiabilidad – Variable 1: Capacitación

Alfa de Cronbach	N de elementos
,770	18

**Tabla 2.**  
Estadístico de fiabilidad – Variable 2: desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	18

De acuerdo a los datos obtenidos por cada variable en estudio, se determina, en base al alfa de Cronbach, que para ambas se encuentran por encima de 0.07. Se muestra en la tabla 1 de la variable Capacitación que mantiene un valor de 0, 770 y según la tabla 2 para la variable del Desempeño Laboral se identificó un valor de 0, 879 representando un índice de confiabilidad alta entre ambas variables para una muestra de 18 vendedores de la empresa British American Tobacco, Tarapoto.

#### **2.4. Procedimiento**

Se procede a tabular los datos arrojados según el tipo de cuestionario por variable en estudio.

Se procede a realizar las tabulaciones con la finalidad de obtener el resumen de la información según las dimensiones establecidas.

Con la ayuda del Programa Estadístico SPSS 24, se determina el grado de confiabilidad y con el índice de correlación de Spearman se mide el grado de relación de las dimensiones, apoyados en el nivel de significancia.

Con la herramienta Excel, se logra realizar los gráficos correspondientes a cada objetivo planteado, con la finalidad de poder interpretar dicha información y contrastar las hipótesis planteadas.

Los participantes han sido orientados en cuanto al manejo de los cuestionarios y el tiempo que los llevará responder, así mismo se les explicó la finalidad de dicho propósito y los mecanismos de protección de la información brindada, mediante el consentimiento informado.

## **2.5. Método de análisis de datos**

Con respecto al método, esto dio inicio de manera práctica con la aplicación de los instrumentos que en este caso correspondió a un cuestionario, asimismo una vez resuelto estos puntos se tomó en cuenta el uso de medios estadístico tal como el Sistema SPSS. 24 y como complementos Microsoft Excel. De esta manera una vez resuelto esto, se trasladó la data conjuntamente con las tablas de frecuencia y figuras que dio lugar al análisis e interpretación correspondiente, para ello se clasificaron a las variables tanto independiente como dependiente y como último la prueba de correlación.

## **2.6. Aspectos éticos**

En el proceso de la investigación se ha tenido en cuenta criterios de respeto al encuestado en cuanto a la disposición de sus tiempos y espacios, así mismo de acuerdo a los datos brindados se ha tomado en cuenta el criterio de anonimato, de acuerdo a lo estipulado, antes de realizar la encuesta, según la variable en estudio.

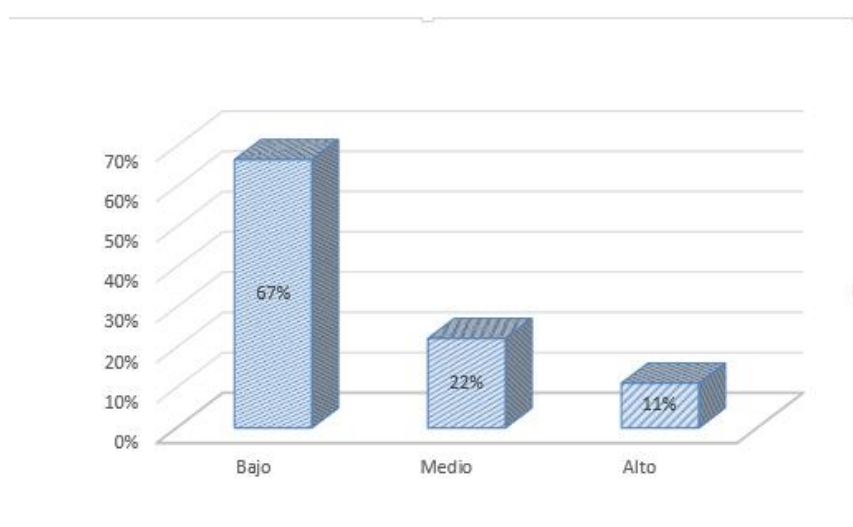
Se ha considerado el criterio de transparencia de acuerdo a los datos obtenidos, para poder tener resultados fiables y poder realizar las recomendaciones pertinentes, dada la naturaleza de la investigación

### III. RESULTADOS

A continuación, se detalla los resultados en base a los objetivos establecidos en la presente investigación:

**Determinar el nivel de capacitación que se les brinda a los vendedores de la Empresa British American Tobacco, Tarapoto 2018.**

**Figura 1.** Nivel de capacitación a los vendedores



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los vendedores de la empresa British American Tobacco,

#### **Interpretación**

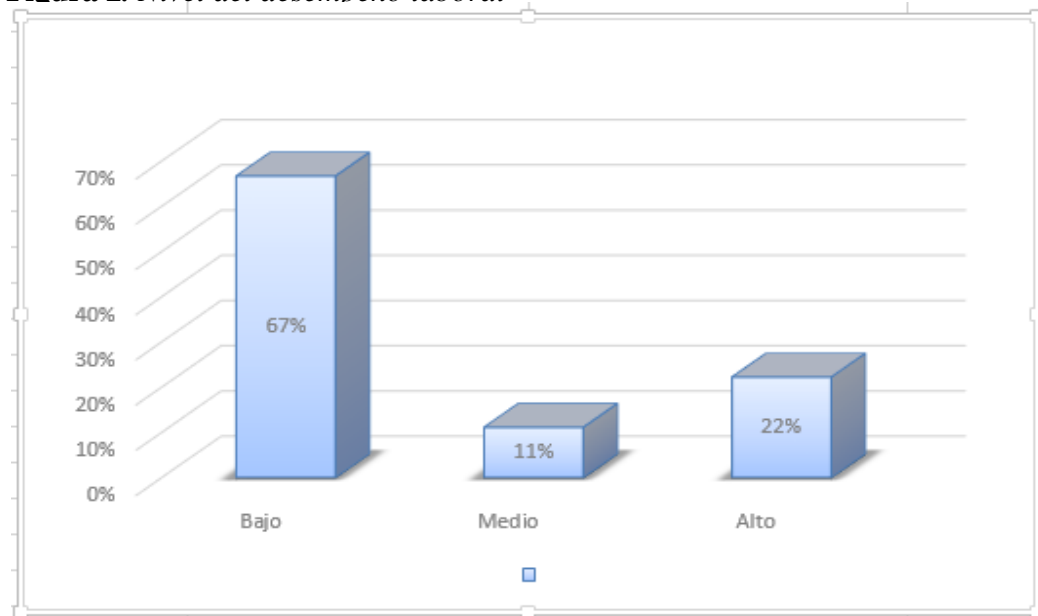
De acuerdo a los resultados obtenidos se establece que, del total de encuestados, el 67% de los encuestados perciben un nivel bajo en el desarrollo de las capacitaciones y sólo el 11% considera que el nivel de las capacitaciones aplicados en la empresa mantiene un nivel alto.

#### **Contrastación de la hipótesis**

De acuerdo a los datos obtenidos, se acepta la hipótesis en la cual se plantea, que el nivel de capacitación que se les brinda a los vendedores de la Empresa British American Tobacco, Tarapoto 2018, es baja.

**Identificar el nivel de desempeño laboral que mantienen los vendedores de la Empresa British American Tobacco, Tarapoto 2018.**

**Figura 2.** Nivel del desempeño laboral



**Fuente:** Cuestionario aplicado a los vendedores de la empresa British American Tobacco

**Interpretación**

Según los resultados obtenidos se establece que, del total de encuestados, el 67% de los encuestados perciben un nivel bajo en el desempeño laboral y sólo el 22% considera que el nivel alto en su desempeño, de acuerdo a la actividad que realizan dentro de la empresa.

**Contrastación de la hipótesis**

Se acepta la hipótesis planteada en la cual se establece que el desempeño laboral en los vendedores es bajo.



**Establecer la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral en la Empresa British American Tobacco, Tarapoto 2018.**

**Tabla 3.**

Relación entre la capacitación y el desempeño laboral

<b>Nivel de correlación</b>		<b>Capacitación</b>	<b>Desempeño</b>	
<b>Rho de Spearman</b>	Capacitación	Coefficiente de correlación	1,000	,573*
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	18	18
	Desempeño	Coefficiente de correlación	,573*	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	18	18

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

*Fuente: Programa SPSS 24 – Cuestionario*

**Interpretación**

De acuerdo a la tabla N° 6 en la cual se mide la relación entre la variable capacitación y el desempeño laboral, se determina que, a un nivel de significancia de 0.013, la cual es menor a 0.05, y con rho de Spearman de 0.573, existe una relación directa moderada entre las variables en estudio.

**Contrastación de la hipótesis**

Se acepta la hipótesis en la que se plantea: La capacitación y el desempeño laboral en la Empresa British American Tobacco, Tarapoto 2018, tienen una relación significativa.

#### **IV. DISCUSIÓN**

La investigación muestra la importancia en la relación de la capacitación y el desempeño laboral en la empresa British American Tobacco, Tarapoto 2018, sustentado en base a la teoría establecida por la administración de recursos de Chiavenato (2011), en la que establece la necesidad de generar la evaluación del desempeño laboral con el propósito de medir las competencias dentro de la organización, así mismo para Flores (2014), identifica a la etapa de la capacitación como un elemento fundamental, en la cual el personal identifica sus habilidades y destrezas para así poder aplicarlo en el ritmo de trabajo que realiza, y de esta manera optimizar recursos y disminuir tiempos.

La Empresa British American Tobacco, Tarapoto, parte de una problemática en la cual busca conocer la incidencia que tiene la capacitación en el desempeño laboral de sus trabajadores, con la finalidad de realizar mejoras en sus procesos y gestión de recursos.

De acuerdo a los resultados obtenido en la investigación y dada la contrastación de las hipótesis planteadas se determina que el nivel de las capacitaciones aplicadas en la empresa enfocadas a los vendedores, no mantienen el nivel deseado, pues los involucrados no se sienten identificados, pues según Cruz y Sánchez (2016), afirma la importancia de mantener un programa de capacitación al personal que logre los objetivos deseados, con la finalidad que el personal sienta el desarrollo de sus competencias.

En cuanto al desempeño laboral, la empresa muestra que el personal siente que no está reflejando lo deseado, pues los resultados muestran mantenerse en un nivel bajo, en cuanto a su desempeño, pues de acuerdo a la aplicación del cuestionario, el personal tiene la opción de autoevaluarse y generar indicadores de desempeño, de acuerdo al método forzado, sustentado por Chiavenato (2011). Según lo establece Rojas (2018), de acuerdo a la investigación, establece la importancia de la capacitación para lograr mejorar el desempeño laboral en la empresa en mención.

La relación entre la reacción y el desempeño laboral, de acuerdo al enfoque aplicado por Donald Kirkpatrick, en la que manifiesta conocer la reacción que mantienen los involucrados, con la cual se identifica, el interés, la actitud y la motivación que reflejan frente al desarrollo del contenido. Al medir el nivel de reacción de los vendedores en la empresa, se determina que no se encuentran familiarizados con el contenido, y esto genera que los resultados en el desempeño laboral no sean los deseados, teniendo en cuenta que la relación es directa moderada.

En cuanto a la relación del aprendizaje con el desempeño laboral, se menciona a Moreno y Ramírez (2016) en donde establecen que el grado de instrucción, la formación profesional, permiten mejorar el desempeño laboral, lo cual se fundamenta en los resultados obtenidos, en la cual se demuestra la relación directa y moderada entre el aprendizaje y el desempeño laboral en la Empresa British America Tabacco, Tarapoto.

La relación entre la transferencia y el desempeño laboral, se refleja de acuerdo al comportamiento que reflejan los involucrados en base a la adquisición de habilidades y técnicas para desempeñar sus actividades, según menciona el enfoque de Donald Kirkpatrick, y lo establecido por Rifo (2017), en donde al medir el nivel de productividad del personal frente a las empresas que capacitan a sus empleados y aquello que no lo hacen, se refleja una variación significativa, por ello la importancia de mantener el reconocimiento de las habilidades, destrezas y competencias en el personal, la cual se verá reflejada en el desempeño laboral.

Por lo mencionado, se determina la importancia de las capacitaciones en el personal para lograr mejorar el desempeño laboral dentro de la organización, pues según la teoría mencionada se considera que mientras se mantenga al personal motivado, con el reconocimiento de sus habilidades, se podrá tomar decisiones adecuadas en cuanto a la colocación del personal en los puestos requeridos.

## V. CONCLUSIONES

Existe una relación directa moderada entre la capacitación y el desempeño laboral, pues se determina que, a un nivel de significancia de 0.013, la cual es menor a 0.05, y con rho de Spearman de 0.573, se acepta la hipótesis planteada.

Se acepta que la empresa mantiene un nivel bajo a la opinión de los vendedores de la empresa en estudio, según lo reflejan los resultados al 67% perciben un nivel bajo en el desarrollo de las capacitaciones y sólo el 11% considera que el nivel de las capacitaciones aplicados en la empresa mantiene un nivel alto.

Se acepta un bajo nivel en el desempeño laboral del personal, pues según los resultados obtenidos se establece que, del total de encuestados, el 67% de los encuestados perciben un nivel bajo en el desempeño laboral y sólo el 22% considera que el nivel alto en su desempeño.

## **VI.- RECOMENDACIONES**

Se recomienda a los ejecutivos de la empresa, aplicar el enfoque de Donald Kirkpatrick, con la finalidad de identificar los puntos claves en las cuales los vendedores aceptan de manera positiva el contenido de las capacitaciones y evitar tiempos de ocio y de recursos, así mismo realizar en la empresa un diagnóstico puntual mediante el diagrama de causa y efecto, con el propósito de identificar los problemas puntuales y sus respectivas causas, para poder implementar un plan de mejora en la que se administre los recursos humanos de manera eficiente.

Se recomienda a los ejecutivos de la empresa mantener una comunicación directa y fluida con sus colaboradores con la finalidad de programar talleres de fortalecimiento de capacidades y relaciones personales en donde los involucrados se sientan identificados con la organización, asimismo, se recomienda a los vendedores, involucrarse de manera óptima con la organización con la finalidad de mejorar los resultados económicos. Mantener un clima laboral sólido, de acuerdo a la formación y la actitud predispuesta que reflejen al realizar sus actividades de acuerdo al puesto asignado.

Se recomienda al responsable del área de recursos humanos, plantear de acuerdo a las mejoras que se logre implementar, identificar contenidos puntuales que permitan identificar sus competencias, destrezas y habilidades a favor de colocarlos en los puestos requeridos dentro de la organización, con ello, se recomienda considerar el Modelo forzado, para poder identificar la evaluación del desempeño laboral, asimismo se recomienda a los responsables de la administración de los recursos humanos evaluar a los trabajadores para poder seleccionar temas relacionados a su interés que eleve el nivel de desarrollo personal y profesional, con el propósito de implementarlo en la empresa.

## REFERENCIAS

- Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de los Recursos Humanos* (Primera ed.). Buenos Aires, Argentina: Ediciones Gránica. Recuperado el 31 de mayo de 2019, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=4536605&query=desempe%25C3%25B1o%2Blaboral>
- Andina. (13 de abril de 2019). BAT Perú incrementará en más de 41% envíos de hojas secas de tabaco para abastecer planta en Chile este año. *Andina*, pág. 1. Recuperado el 30 de mayo de 2019, de <https://andina.pe/agencia/noticia-bat-peru-incrementara-mas-41-envios-hojas-secas-tabaco-para-abastecer-planta-chile-este-ano-227774.aspx>
- Angulo, E., & García, K. (2017). *El modelo Kaisen y su influencia en el Desempeño Laboral de la Cooperativa Agraria Allima Cacao SAC en el Distrito de Chazuta, año 2015*. (Tesis de Grado), Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, Facultad de Ciencias Económicas, Tarapoto, Perú. Recuperado el 31 de mayo de 2019, de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/2568/ADMINISTRACION%20-%20Elvith%20Angulo%20y%20Kasandra%20Garcia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de los Recursos Humanos* (Novena ed.). México DF, México: MC Graw Hill. Recuperado el 31 de mayo de 2019
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México DF, México: Mc Graw Hill. Recuperado el 30 de mayo de 2019
- Cruz, A., & Sánchez, L. (2016). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal de la empresa publicidad y servicios generales BOGA SA que labora en el Campus UPAO de la ciudad de Trujillo en el año 2016*. (Tesis de Grado), Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias Económicas, Trujillo, Perú. Recuperado el 30 de mayo de 2019, de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2333/1/RE\\_Admi\\_anghi.crUZ\\_lu](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2333/1/RE_Admi_anghi.crUZ_lu)

is.sanchez\_plan.de.capacitacion.para.mejorar.el.desempe%20o.laboral\_datos.pdf

Flores, R. (2014). *Administración de Recursos Humanos* (Primera ed.). Estado de México, México: Unid Edu. Recuperado el 30 de mayo de 2019, de [https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=5307889&query=capacitaci%20o.laboral\\_datos.pdf](https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=5307889&query=capacitaci%20o.laboral_datos.pdf)

Gonzales, M., & Olivares, S. (2014). *Planeación e integración de los Recursos Humanos* (Primera ed.). San Juan de Tihuaca, México: Grupo Editorial Patria. Recuperado el 31 de mayo de 2019, de [https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3227840&query=desempe%20o.laboral\\_datos.pdf](https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3227840&query=desempe%20o.laboral_datos.pdf)

González, M., Olivares, S., González, N., & Ramos, J. (2014). *Planeación integral de los recursos humanos* (Primera ed.). México: Edición Ebook. Recuperado el 30 de mayo de 2019, de [https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3227840&query=capacitaci%20o.laboral\\_datos.pdf](https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3227840&query=capacitaci%20o.laboral_datos.pdf)

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). Ciudad de México, México: Mc Graw Hill. Recuperado el 31 de mayo de 2019, de <file:///D:/Libros/LIBROS%20DE%20METODOLOGÍA/5.%20Metodologia%20de%20la%20investigacion,%206ta%20Edición%20-%20Roberto%20Hernández%20Sampieri.pdf>

Hidalgo, C. (2018). *El clima laboral y su relación con el Desempeño laboral de los colaboradores de la Farmacia San José EIRL, Tarapoto 2015*. (Tesis de Grado), Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas, Tarapoto, Perú. Recuperado el 31 de mayo de 2019, de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/2662/ADMINISTRACI%C3%93N%20-%20Claudia%20Minelly%20Hidalgo%20Mu%C3%B1oz.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

- InfoRegión. (7 de mayo de 2019). Coordinan acciones en torno al cultivo del cacao. *Info Región*, pág. 1. Obtenido de <http://www.inforegion.pe/259593/coordinan-acciones-en-torno-al-cultivo-del-cacao/>
- Martinez, X. (29 de mayo de 2019). El Tabaco de Britch American es el Favorito del Mercado. *El Economista*, pág. 1. Recuperado el 30 de mayo de 2019, de <https://www.eleconomista.es/mercados-cotizaciones/noticias/9906982/05/19/El-tabaco-de-British-American-es-el-favorito-del-mercado-.html>
- Misiones Online. (4 de mayo de 2019). El Ministerio del Agro y la Producción avanza en la formación y capacitación para el sector. *Agro y Producción*, pág. 1. Obtenido de <https://misionesonline.net/2019/05/04/ministerio-del-agro-la-produccion-avanza-la-formacion-capacitacion-sector/>
- Moreno, L., & Ramirez, K. (2016). *El desarrollo del personal y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del FONDECYT*. (Tesis de Grado), Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Facultad de Ciencias Administrativas y Ciencias económicas, Lima, Perú. Recuperado el 30 de mayo de 2019, de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1310/tesis%20-%20moreno.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Rifo, S. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. (tesis de grado), Universidad de Concepción, Escuela de Ciencia y Tecnología, Los Angeles. Recuperado el 31 de mayo de 2019, de <http://repositorio.udec.cl/bitstream/handle/11594/2495/%C3%81lvarez%20-%20Freire%20-%20Guti%C3%A9rrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodriguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). Tabasco, México: Universidad Juárez. Obtenido de <file:///D:/Libros/LIBROS%20DE%20METODOLOGÍA/6.%20Metodología%20de%20la%20investigación%20-%20Ernesto%20A.%20Rodríguez%20Moguel.pdf>
- Rojas, F. (2018). *Capacitación y desempeño laboral en el área operativa de Teneria San Miguel*. (Tesis de Grado), Universidad Rafael Landivar, Facultad de Humanidades, Quetzaltenango. Recuperado el 30 de mayo de 2019, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>



Ruiz, M. (26 de enero de 2019). Regulación en la publicidad de tabaco podría perjudicar a 500,000 bodegas. *Perú21*, pág. 1. Recuperado el 30 de mayo de 2019, de <https://peru21.pe/economia/regulacion-publicidad-tabaco-perjudicar-500-000-bodegas-455675>

Sánchez, M. (2013). *Gestión de Recursos Humanos* (Primera ed.). Madrid, España: Editorial CEP. Recuperado el 30 de mayo de 2019, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=4499039&query=gesti%25C3%25B3n%2Bde%2Brecursos%2Bhumanos>

Walton, B. (2 de abril de 2018). Asia marca el paso de la industria del tabaco a nivel mundial. *EFE AGro*, pág. 1. Recuperado el 29 de mayo de 2019, de <https://www.efegro.com/noticia/asia-industria-tabaco-mundial/>

# **ANEXOS**

## Operacionalización de las variables

### Variable I: Capacitación

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de instrumento
(X) Capacitación	Proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual, las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos (Chiavenato, 2011, p.321)	Este proceso se estructura en etapas, iniciando en el análisis de las necesidades, en la que se identifican las habilidades, conocimientos, y actitudes Flores (2014, p. 74 )	Reacción	Interés	1-3	Ordinal/Cuestionario
				Atención	4-7	
			Aprendizaje	Motivación	8-10	
				Habilidades adquiridas	11-13	
			Transferencia	Nivel de conocimiento	14-17	

### Variable II: Desempeño laboral

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de instrumento
(Y) Desempeño Laboral	Rendimiento laboral de acuerdo a las responsabilidades que se asumen dentro de un puesto o cargo (Chiavenato, 2011, p.211)	En base a la evaluación del desempeño laboral Gonzales y Olivares (2014, p.153)	Relaciones interpersonales	Trabajo en equipo	1-3	Ordinal/Cuestionario
			Atención al cliente	Empatía	4-5	
				Disponibilidad	6-8	
			Actitud y dedicación al trabajo	Compromiso	9-10	
				Comportamiento	11-12	

## Cuestionario de Instrumentos

### CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE CAPACITACIÓN

Se espera su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario, con la finalidad de medir el nivel de capacitación de los trabajadores en la Empresa British American Tobacco, Tarapoto

Lea usted, con detenimiento y conteste las preguntas marcando con un aspa (X) según la alternativa que crea conveniente, de acuerdo a las cinco escalas.

Variable 1	Capacitación al personal				
Escala	Nunca (1)	Rara vez (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
<b>Dimensión 1</b>	<b>Reacción</b>				
<b>Indicador</b>	<b>Interés</b>				
1					
2					
3					
<b>Indicador</b>	<b>Atención</b>				
4					
5					
6					
7					
<b>Indicador</b>	<b>Motivación</b>				
8					
9					
10					
<b>Dimensión 2</b>	<b>Aprendizaje</b>				
<b>Indicador</b>	<b>Habilidades adquiridas</b>				
11					
12					
13					
<b>Dimensión 3</b>	<b>Transferencia</b>				
<b>Indicador</b>	<b>Nivel de conocimiento</b>				

14	Los temas a tratar han elevado mi nivel de conocimiento, respecto al trabajo que realizo.					
15	Siento que soy más rápido al realizar mis actividades.					
16	Respondo con mayor eficiencia ante posibles dificultades.					
17	Aplico con facilidad las técnicas desarrolladas en las capacitaciones					

## CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL

Se espera su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario, con la finalidad de medir el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en la Empresa British American Tobacco, Tarapoto

Lea usted, con detenimiento y conteste las preguntas marcando con un aspa (X) según la alternativa que crea conveniente, de acuerdo a las cinco escalas.

Variable 1	Desempeño laboral				
Escala	Nunca (1)	Rara vez (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
<b>Dimensión 1</b>	<b>Relaciones interpersonales</b>				
<b>Indicador</b>	<b>Trabajo en equipo</b>				
1	¿De forma usual desarrolla sus labores conjuntamente con sus compañeros de trabajo?				
2	¿De forma frecuente se integra al grupo trabajo?				
3	¿Trabaja de forma adecuada con los demás?				
<b>Dimensión 2</b>	<b>Atención al cliente o consumidor</b>				
<b>Indicador</b>	<b>Empatía</b>				
4	¿Otorga soluciones inmediatas, al identificar que un compañero de trabajo se encuentre en algún problema?				
5	¿Dispone de la capacidad de resolver problemas dentro de la organización de manera asertiva?				
<b>Indicador</b>	<b>Disponibilidad</b>				
6	¿Cuenta usted como una iniciativa propia al brindar el apoyo a sus compañeros de trabajo?				
7	¿Se siente usted comprometido con el trabajo que viene realizando?				
8	¿Dispone de las capacidades necesarias para brindar ayuda a sus compañeros de trabajo?				
<b>Dimensión 3</b>	<b>Actitud y dedicación en el trabajo</b>				
<b>Indicador</b>	<b>Compromiso</b>				
9	¿Demuestra usted de manera frecuente respeto hacia las políticas que maneja la organización?				
10	¿Respeto los horarios de trabajo considerando el ingreso y salida?				
<b>Indicador</b>	<b>Comportamiento</b>				
11	¿El comportamiento de los trabajadores es el más adecuado dentro de la organización?				
12	¿Considera usted que tu comportamiento permite un desarrollo efectivo de sus funciones?				

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Karla Patricia Martell Alfaro  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Docente especialista  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Lizeth Villena Torres/ Treicy Ramírez

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CAPACITACION en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CAPACITACION.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CAPACITACION.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*Valido para aplicar*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 20 de junio de 2019



Lic. Adm. Mg Karla Patricia Martell Alfaro  
 CLAD N° 07119  
 Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Karla Patricia Martell Alfaro  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Docente especialista  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Lizeth Villena Torres/ Treicy Ramírez

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					5
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>DESEMPEÑO LABORAL</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				4	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>DESEMPEÑO LABORAL</b> .					5
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				4	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					5
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				4	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					5
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>DESEMPEÑO LABORAL</b> .				4	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					5
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					5
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						42

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*Valido para aplicar*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 42

Tarapoto, 20 de junio de 2019



Lic. Adm. Mg. Karla Patricia Martell Alfaro  
 CLAD N° 07119

Sello personal y firma





## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Jardiel Paredes del Águila  
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial de San Martín  
 Especialidad : Magister en Administración de Negocios  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Lizeth Villena Torres/ Treicy Ramirez Fonseca

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CAPACITACION en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CAPACITACION.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CAPACITACION.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*Valido para aplicar*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 20 de JUNIO de 2019

MBA. JARDIEL PAREDES DEL AGUILA  
 Reg. CLAD N° 06472

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Jardiel Paredes del Águila  
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial de San Martín  
 Especialidad : Docente de investigación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Lizeth Villena Torres/ Treicy Ramirez

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>DESEMPEÑO LABORAL</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>DESEMPEÑO LABORAL</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>DESEMPEÑO LABORAL</b> .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*Válido para aplicar*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Tarapoto, 20 de Junio de 2019

MBA. JARDIEL PAREDES DEL ÁGUILA  
 Reg. CLAD N° 06472

Sello personal y firma

## Carta de Aceptación



“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION E IMPUNIDAD”

Tarapoto, 16 de Agosto del 2019

CARTA - N° 0001

Señores

Treicy Ines Ramirez Fonseca  
Lizeth Tatiana Villena Torres

Ciudad.-

Referencia: Solicita autorización para trabajo de investigación: “Capacitación y desempeño laboral de los vendedores de la empresa British American Tobacco, Tarapoto 2018”

Mediante la presente se comunica que, en atención a la solicitud de referencia, autorizamos la toma de datos necesarios para el trabajo de investigación en nuestras instalaciones, para lo cual se debe considerar que toda información recabada debe ser presentada previamente a esta oficina. Tal como es de conocimiento mediante nuestro reglamento toda información perteneciente a la empresa es de carácter confidencial el cual no puede ser usado ni divulgado para fines ajenos a la presente solicitud.

Sin otro particular, me suscribo de usted

Atentamente,

BRITISH AMERICAN TOBACCO

Francis Sánchez Espinoza  
Fecha: 16.08.2019

## Acta de Aprobacion de Originalidad



### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, MBA. JARDIEL PAREDES DEL AGUILA, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, revisor (a) del trabajo de investigación titulada

**“Capacitación y desempeño laboral de los vendedores de la empresa British American Tobacco, Tarapoto 2018”**, de la estudiante Treicy Ines Ramirez Fonseca y Lizeth Tatiana Villena Torre, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender cumple todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 26 de diciembre del 2019.



MBA. JARDIEL PAREDES DEL AGUILA  
Reg. CLAD N° 06472

Firma

MBA. JARDIEL PAREDES DEL AGUILA  
DNI: 01090536

## Reporte de Turnitin



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Capacitación y desempeño laboral de los vendedores de la Empresa British American Tobacco, Tarapoto 2018

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE:

Bachiller en Administración

AUTORAS:

Treicy Inés Ramírez Fonseca (ORCID: 0000-0003-3708-5856)

Lizeth Tatiana Villano Torres (ORCID: 0000-0002-6933-5873)

### Resumen de coincidencias

**27 %**

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

**Coincidencias**

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	14 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
3	www.efeagro.com Fuente de Internet	1 %	>
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
5	www.bat.com.py Fuente de Internet	1 %	>

7 Número de palabras: 7415

Text-only Report | High Resolution **Activado**

Mostrar todo



## Autorización de Publicación en Repositorio




### AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Nosotros, Treicy Ines Ramirez Fonseca, identificado con DNI N° 73182900 y Lizeth Tatiana Villena Torres, identificado con DNI N° 45907680, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo ( x ), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado

**"Capacitación y desempeño laboral de los vendedores de la empresa British American Tobacco, Tarapoto 2018"**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

  
TREICY INES RAMIREZ FONSECA  
DNI: 73182900

  
LIZETH TATIANA VILLENA TORRES  
DNI: 45907680

FECHA: 15 de Agosto del 2019

## Versión Final de Investigación



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

Mg. Julio Alberto Escalante Torres

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Treicy Ines Ramirez Fonseca  
Lizeth Tatiana Villena Torres

INFORME TÍTULADO:

"Capacitación y desempeño laboral de los vendedores de la Empresa  
British American Tobacco, Tarapoto 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Bachiller en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 10 de Agosto de 2019

NOTA O MENCIÓN:

Treicy Ines Ramirez Fonseca	15
Lizeth Tatiana Villena Torres	16

