



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“PROCESO DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL EN EL ÁREA DE
RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA ESTATAL DE
DERECHO PRIVADO SEDAPAL, EL AGUSTINO, 2016”**

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

AUTORA:

HUACHACA MENESES, KATTY ESTHER

ASESOR:

CÁRDENAS CANALES, DANIEL ARMADO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA - PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

Presidente

Secretario

Vocal

DEDICATORIA

Desde el más cálido de mis sentimientos, dedico esta tesis de licenciatura a aquellas personas que estuvieron conmigo brindándome su guía, apoyo y consejos incondicionales para alcanzar mis más preciadas metas, a ustedes mi querida familia.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco el resultado de ésta investigación a todas las personas que de alguna forma son parte de éste trabajo, agradezco a mis padres, tíos, primos y abuelos que siempre estuvieron a mi lado cuidando de mí y alentándome a ser cada día mejor.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Huachaca Meneses, Katty Esther con DNI N° 76742305, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de ciencias empresariales, Escuela de administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, 15 de diciembre del 2016

Huachaca Meneses, Katty Esther.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “PROCESO CAPACITACIÓN DE PERSONAL EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA ESTATAL DE DERECHO PRIVADO SEDAPAL, EL AGUSTINO, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Huachaca Meneses, Katty Esther.

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad Problemática	13
1.2. Trabajos Previos	14
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	20
1.4. Formulación del Problema	26
1.5. Justificación del estudio	27
1.6. Hipótesis	28
1.7. Objetivos	28
II. MÉTODO.....	30
2.1. Diseño de investigación	30
2.1. Variables, Operacionalización.....	31
2.3. Población y muestra.....	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
2.5. Método de análisis de datos.....	36
2.6. Aspectos éticos.....	36
III. RESULTADOS.....	37
IV. DISCUSIÓN	56
V. CONCLUSIONES	59
VI. RECOMENDACIONES	60
VII. REFERENCIAS	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Operacionalización de variable	31
Tabla N° 02: Población.....	33
Tabla N° 03: Ficha técnica	34
Tabla N° 04: Validación del instrumento de recolección de datos.....	34
Tabla N° 05: Resumen de procesamiento de casos – Fiabilidad.....	35
Tabla N° 06: Confiabilidad del cuestionario de proceso de capacitación del personal	35
Tabla N° 07: Indicador 1 Organización.....	37
Tabla N° 08: Indicador 2 Personal.....	38
Tabla N° 09: Indicador 3 Puestos.....	39
Tabla N° 10: Indicador 4 Personal a capacitar	40
Tabla N° 11: Indicador 5 Métodos de capacitación	41
Tabla N° 12: Indicador 6 Contenido de la capacitación	42
Tabla N° 13: Indicador 7 Encargado de la capacitación	43
Tabla N° 14: Indicador 8 Lugar de la capacitación	44
Tabla N° 15: Indicador 9 Horario de capacitación	45
Tabla N° 16: Indicador 10 Metas	46
Tabla N° 17: Indicador 11 Tipos de capacitación	47
Tabla N° 18: Indicador 12 Técnicas de capacitación.....	48
Tabla N° 19: Indicador 13 Reacción del participante.....	49
Tabla N° 20: Indicador 14 Aprendizaje logrado	50
Tabla N° 21: Indicador 15 Desempeño	51
Tabla N° 22: Indicador 16 Resultado.....	52
Tabla N° 22: Indicador 17 Rendimiento de la inversión.....	53
Tabla N° 24: Variable Proceso de Capacitación.....	54

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica N° 01: Indicador 1 Organización	37
Gráfica N° 02: Indicador 2 Personal	38
Gráfica N° 03: Indicador 3 Puestos	39
Gráfica N° 04: Indicador 4 Personal a capacitar.....	40
Gráfica N° 05: Indicador 5 Métodos de capacitación.....	41
Gráfica N° 06: Indicador 6 Contenido de la capacitación	42
Gráfica N° 07: Indicador 7 Encargado de la capacitación	43
Gráfica N° 08: Indicador 8 Lugar de la capacitación	44
Gráfica N° 09: Indicador 9 Horario de capacitación.....	45
Gráfica N° 10: Indicador 10 Metas	46
Gráfica N° 11: Indicador 11 Tipos de capacitación.....	47
Gráfica N° 12: Indicador 12 Técnicas de capacitación	48
Gráfica N° 13: Indicador 13 Reacción del participante	49
Gráfica N° 14: Indicador 14 Aprendizaje logrado	50
Gráfica N° 15: Indicador 15 Desempeño	51
Gráfica N° 16: Indicador 16 Resultado	52
Gráfica N° 16: Indicador 17 Rendimiento de la inversión	53

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo general identificar el proceso de capacitación del personal en el área de recursos humanos de la empresa estatal de derecho privado SEDAPAL, El Agustino, 2016. Para alcanzar este fin nos apoyamos en el modelo de proceso de capacitación propuesto por Chiavenato; la metodología siguió una investigación de diseño no experimental, de corte transversal y de nivel descriptivo. Se efectuó un censo a 65 trabajadores, los cuales conforman el total de la población. Los datos obtenidos por el instrumento de investigación fueron debidamente procesados en el programa estadístico "SPSS Statistics Versión 22", mediante el cual se concluyó que el proceso de capacitación del personal es bueno al 66,2% de aceptación de los trabajadores encuestados; así mismo, las dimensiones: necesidades de capacitación, diseño de la capacitación, ejecución de la capacitación y evaluación de la capacitación son calificadas como buenas fortalezas del el proceso de capacitación del personal superando el 55% de aprobación.

Palabras claves:

Proceso de capacitación, necesidades de capacitación, diseño, ejecución y evaluación.

ABSTRACT

The present thesis had as general objective to identify the process of training of the personnel in the area of human resources of the state company of private law SEDAPAL, The Agustino, 2016. To reach this end we support in the model of process of training proposed by Chiavenato; The methodology followed an investigation of non-experimental design, cross-section and descriptive level. A census was carried out on 65 workers, who make up the total population. The data obtained by the research instrument were duly processed in the statistical program "SPSS Statistics Version 22", which concluded that the training process of the staff is good to the 66.2% acceptance of the workers surveyed; Likewise, the dimensions: training needs, training design, training implementation and training evaluation are rated as good strengths of the staff training process, exceeding 55% of approval.

Keywords:

Training process, training needs, design, implementation and evaluation.