



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
CONDUCTORES EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES URBANO
LÍNEA 4 S.A., SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2016”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

FLORENTINA MARÍA ORTEGA RAMÍREZ

ASESOR:

DOCTOR DELGADO ARENAS RAÚL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2016

PÀGINA DEL JURADO

.....
PRESIDENTE

.....
SECRETARIO

.....
VOCAL

DEDICATORIA:

Este trabajo está dedicado a mi Familia que son los seres que más amo y quienes estuvieron apoyándome, gracias por su paciencia y por acompañarme en este proceso.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme rodeado de personas tan maravillosas y a los docentes de la Universidad Cesar Vallejo, por su compromiso y apoyo para obtener el éxito profesional.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Florentina María Ortega Ramírez con DNI N° 76503258, 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 Profesional 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, Noviembre del 2016.

Florentina María Ortega Ramírez

DNI N° 76503258

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Capacitación y Desempeño Laboral de los Conductores en la Empresa de Transportes Urbano Línea 4 S.A., San Juan de Lurigancho, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en administración.

Florentina María Ortega Ramírez

Índice

Página del Jurado.....	II
Dedicatoria.....	III
Agradecimiento.....	IV
Declaratoria de autenticidad.....	V
Presentación.....	VI
Resumen.....	X
Abstract.....	XI
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Realidad Problemática.....	1
1.2 Trabajos previos.....	4
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	9
1.4 Formulación del Problema.....	12
1.5 Justificación del estudio.....	13
1.6 Hipótesis.....	14
1.7 Objetivos.....	16
II. MÉTODO.....	17
2.1 Diseño de Investigación.....	18
2.2 Variables, Operacionalización.....	19
2.3 Población y muestra.....	23
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiabilidad.....	24
2.5 Métodos de análisis de datos.....	26
2.6 Aspectos éticos.....	27
III. RESULTADOS.....	28
IV. DISCUSIÓN.....	36
V. CONCLUSIONES.....	40

VI. RECOMENDACIONES	42
VII. REFERENCIAS	44
ANEXOS	46
• Instrumentos.....	47
• Matriz de consistencia.....	49
• Validación de los instrumentos.....	50
• Base de datos (CD).....	52

Índice de Tablas

N° 1 Tablas de la validez de contenido a través del juicio de expertos.....	25
N° 2 Tablas de ALFA DE CRONBACH	26
N° 3 Gráfico De Barras N°1 y N°2.....	29
N° 4 Tablas cruzadas de las variables Capacitación y desempeño laboral.....	30
N° 5 Tablas cruzadas de la dimensión Conocimiento y la variable desempeño laboral.....	31
N° 6 Tablas cruzadas de la dimensión Habilidades y competencias con la variable desempeño laboral.....	32
N° 7 Tablas cruzadas de la dimensión Actitudes y la variable desempeño laboral.....	33
N° 8 Tablas cruzadas de la dimensión Valores y la variable desempeño laboral.....	34

RESUMEN

El presente trabajo de investigación es de tipo aplicado de nivel descriptivo-correlacional, con un enfoque cuantitativo y no experimental de tipo transversal, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre el capacitación y el desempeño laboral de los conductores en la empresa de transportes urbano línea 4 S.A San Juan de Lurigancho, 2016. Se utilizaron las teorías de Silíceo, A. para la variable Capacitación y Snell, S. y Bohlander, G., para la variable desempeño laboral. La muestra estuvo conformada por 92 conductores a quienes se les aplicó un cuestionario de preguntas por cada una de las variables de estudio. Los datos recolectados fueron procesados y analizados empleando el software SPSS versión 20. En la primera Variable de la Capacitación existe una deficiencia en un 70.7%, observándose que el desempeño laboral es deficiente en un 89.1%.A través de la prueba de hipótesis se probó, con un nivel de significancia de 0.000%, es decir que existe una relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral de los conductores en la empresa de transportes urbano línea 4 S.A San Juan de Lurigancho, 2016. En conclusión se ha determinado que existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los conductores en la empresa de transportes urbano línea 4 S.A San Juan de Lurigancho, 2016; siendo el coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.743** y un Sig. (Bilateral) de 0.000.

Palabras clave: Capacitación, Desempeño Laboral, Conocimiento, Habilidades y Actitudes.

ABSTRACT

The present research work is applied at a descriptive-correlational level, with a quantitative and non-experimental cross-sectional approach, whose objective is to determine the relationship between training and job performance of drivers in the urban transport company Line 4 SA San Juan de Lurigancho, 2016. We used the theories of Silíceo, A. for the variable Training and Snell, S. and Bohlander, G., for the variable labor performance. The sample consisted of 92 drivers who were asked a questionnaire for each of the study variables. The data collected were processed and analyzed using the software SPSS version 20. In the first Training Variable there is a deficiency of 70.7%, observing that the work performance is deficient in 89.1%. Through the hypothesis test was tested , With a significance level of 0.000%, meaning that there is a significant relationship between training and job performance of drivers in urban transport company line 4 SA San Juan de Lurigancho, 2016. In conclusion, it has been determined that there is a relationship between the training and the job performance of the drivers in the urban transport company line 4 S.A San Juan de Lurigancho, 2016; Being the Spearman Rho correlation coefficient equal to 0.743 ** and a Sig. (bilateral) of 0.000.

Key words: Training, Work performance, Knowledge, Skills and Attitudes.