



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“NIVEL DE CAPACITACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA LÍDERES EN SERVICIOS
SAC, FRANQUICIA (MOVISTAR), INDEPENDENCIA, 2017”**

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

AUTOR:

POLANCO VALDERRAMA, NILS JAMER

ASESOR:

Dr. DÍAZ SAUCEDO, ANTONIO

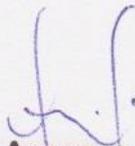
LINEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2017

Jurado



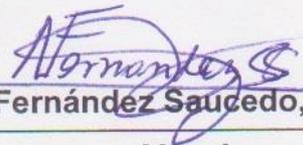
Dr. Dávila Arenaza, Víctor

Presidente



Dr. Díaz Saucedo, Antonio

Secretario



Dr. Fernández Saucedo, Narciso

Vocal

Dedicatorias

A DIOS, por bendecirme siempre, a mis mamitas lindas María Maguiña, Nancy Valderrama por sus consejos y/o apoyo a mi Padre Damaso Valderrama que desde el cielo me cubre de bendición y a toda mi familia por su apoyo incondicional.

Agradecimiento

En primer lugar agradecer a DIOS, a mis mamitas y a toda mi familia que me apoyo para poder superar esta etapa de mi vida, a los docentes de la UCV por su apoyo, a mis jefes inmediatos de la empresa por brindarme las herramientas necesarias para poder desarrollar el actual trabajo.

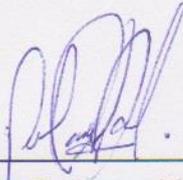
Declaración de Autenticidad

Yo, Nils Jamer Polanco Valderrama con DNI N° 46896362, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar 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 omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 10 Abril del 2017.



Nils Jamer Polanco Valderrama

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: **“Nivel de capacitación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Líderes en Servicios SAC, franquicia (movistar), independencia, 2017”**, 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.

Nils Jamer Polanco Valderrama

ÍNDICE

Carátula

Páginas Preliminares

Página del Jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de Autenticidad	V
Presentación	VI
Índice	VII
Resumen	IX
Anstract	IX

I. Introducción	1
1.1. Realidad Problemática	1
1.2. Trabajos previos	2
1.2.1. Ámbito nacional	2
1.2.2. Ámbito Internacional	4
1.3. Teorías relacionadas al tema	5
1.4. Formulación del problema	11
1.4.1. Problemas generales	11
1.4.2. Problemas específicos	11
1.5. Justificación del estudio	11
1.6. Hipótesis	12
1.6.1. Hipótesis general	12
1.6.2. Hipótesis específicos	12
1.7. Objetivos	12
1.7.1. Objetivos generales	12
1.7.2. Objetivos específicos	12
II. Método	13
2.1. Diseño de investigación	13
2.2. Variables, operacionalización	13

2.3. Población, muestra	14
2.3.1 Población	15
2.3.2 Muestra	15
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	15
2.4.1 Técnica	15
2.4.2 Instrumento	15
2.4.3 Validez	16
2.4.4 Confiabilidad	16
2.5 Métodos de análisis de datos	17
2.6 Aspectos éticos	18
III Resultados	18
3.1. El análisis descriptivo de los resultados	18
3.2. Prueba de Hipótesis	20
3.2.1. Normalidad de la muestra	20
3.2.2. Análisis de tipo de investigación	21
3.2.3. Prueba de hipótesis general	22
3.2.4. Prueba de hipótesis específica	23
IV Discusión de resultados	26
4.1. Discusión por objetivos	26
4.2. Discusión por metodología	26
4.3. Discusión por resultados	27
4.4. Discusión por conclusiones	27
V Conclusión	27
5.1. Conclusiones de objetivo general	27
5.2. Conclusiones de objetivo específico 1	27
5.3. Conclusiones de objetivo específico 2	28
5.4. Conclusiones de objetivo específico 3	28
VI Recomendaciones	28
Referencias	30
Anexos	32

RESUMEN

La investigación titulada “Nivel de capacitación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Líderes en Servicios SAC, franquicia (movistar), independencia, 2017”. Tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral. El estudio de la investigación es de tipo aplicada con el diseño descriptivo correlacional – no experimental, la población del estudio conformado por 30 trabajadores, así mismo para la muestra dentro del área Post venta (Atención al Cliente). Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, instrumento cuestionario. Para el análisis de datos se aplicó el método hipotético deductivo, con el apoyo de la estadística y el programa SPSS 20. Se obtuvo los resultados que evidenciaron la relación significativa entre ambas variables, según la correlación $r= 0.464$ con un $p= 0.010$ ($p < 0.05$). Se concluyó que existe relación significativa entre las variables nivel de capacitación y desempeño laboral.

Palabras claves: Nivel de capacitación, Desempeño laboral, Habilidades, Métodos de evaluación.

ABSTRACT

The research entitled “Level of training and its relation to the work performance in the company Lideres en Servicios SAC, franchise (Movistar), Independencia, 2017”. It’s general objective was to determine the relationship that exists between the level of training and job performance. The study of the research is of applied type with descriptive correlational – non-experimental, design the population of the study, made up of 30 workers, also for the sample within the post-sale area (customer service). Data collection was performed using the survey technique, questionnaire instrument. For the data analysis the deductive hypothetical method was applied, with the support of statistics and the SPSS program 23. We obtained the results that evidenced the significant relationship between both variables, according to the correlation $r=0.464$ with a $p=0.010$ ($p<0.05$) it was concluded that there is a significant relationship between the variables level of training and work performance.

Keywords: Level of training, Job performance, Abilities, Evaluation methods.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática:

A Nivel internacional la gestión del talento humano es el empuje que se da a las empresas, para poder mejorar el servicio de calidad en sus clientes tanto en la atención como en las ventas de sus productos; por consiguiente, siempre buscando que exceda las expectativas en los clientes; pero muchas veces esto no sucede ya que la poca de capacitación afecta el desempeño laboral del personal y/o colaboradores, de tal manera se crea un malestar por el servicio brindado en nuestros clientes, en consecuencia se genera pérdida de clientes por un mal asesoramiento por parte de nuestros colaboradores; generando no cubrir toda sus necesidades que el cliente solicita.

Por otro lado a nivel nacional se refleja que muchas empresas de servicios, no toman interés en capacitar a su personal, creando un desempeño laboral desfavorable para la empresa hacia sus clientes; en donde la falta de interés y compromiso que se debe poner en las actividades a realizar, debería de cambiar para tener mejores resultados exitosos en un corto o mediano plazo; en consecuencia a esta inconveniente se genera un desempeño desfavorable por parte de nuestro colaboradores dado que no están cubriendo las expectativas requeridas por el puesto; como lograr llegar a sus cuotas y/o objetivos que se le indican.

En relación con la empresa Líderes en servicios S.A.C.; Franquicia (Movistar), ubicado en el distrito de independencia (Av. Alfredo Mendiola N° 3698 int. Lcal.204 – C.C. Mega Plaza), podemos identificar que existe una falta de capacitación en el personal, generando un malestar en nuestros clientes por parte de los asesores que son los encargados de brindar un servicio de calidad a los clientes; en el área Post Venta; la poca capacitación en el manejo de los sistemas del grupo Telefónica S.A.A. genera que el NDS (Nivel de servicio) se vea perjudicado a cierre de mes; por consiguiente el personal no brinda una buena información debida al cliente; en consecuencia no tiene un buen desempeño en el puesto de trabajo; ya que al no

estar bien capacitado tiene que estar preguntando a sus compañeros de trabajo para que le puedan ayudar en su atención generando que sus compañeros también se demoren en su labor dado que están brindando apoyo; de esta manera creando un malestar en el cliente, ya que tiene que esperar más del tiempo debido por una consulta o querer generar una compra.

En resumen la poca capacitación que los colaboradores genera debidamente un mal desempeño por parte del personal en la atención al cliente; en mención a esta problemática no se puede llegar a los cumplimientos de objetivos que tiene la Franquicia (Movistar), tanto en las ventas, NDS, renovaciones, Fidelización al cliente y clientes atendidos mensualmente.

1.2 Trabajos Previos:

1.2.1 Ámbito Nacional

Mayuri (2006), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima; en la obtención del grado de Doctorado en educación con la tesis; Capacitación empresarial y desempeño laboral en el fondo de empleados del banco de la Nación – FEBAN, Lima 2006; Como objetivo buscó un método de Capacitación empresarial que se conecte con el desempeño laboral de los colaboradores del fondo de empleados del Banco de la Nación

La indagación consiste en la metodología Científica al desarrollar cuestionamientos, fijar objetivo, hipotéticamente un estudio para el proyecto, monitoreando y determinando su rendimiento; de esta manera se desea obtener una herramienta de acopio de antecedentes que ayude encontrar la asesoría necesaria, a través del reconocimiento de las variables a calcular.

De este informe se considera el planteamiento de la solución obtenida en la determinación del desarrollo de formación, es el promedio de notas, en la cual se adiciona una misión de búsqueda aplicando estos conocimientos a la realidad del negocio.

Baquerizo (2015), Universidad Peruana Unión - Lurigancho, Lima; En la obtención de Tesis para el grado de Licenciatura en Administración con la tesis; Evaluación de 360 grados del desempeño laboral, en los trabajadores del área de operaciones de la clínica Good Hope, Miraflores, 2015: Esta investigación busca como influye la variable independiente en los trabajadores.

La investigación es cuantitativo con una magnitud descriptivo, ya que mide las variables de estudio y adapta la comparación estadístico descriptivo, es decir detalla en qué cantidad se adapta los componentes de las variables.

Se concluye en la evaluación de 360 grados del desempeño laboral en los trabajadores del área de operaciones de la clínica Good Hope, los ejecutivos aplican alto desempeño laboral para el 71% de los jefes. Para el 36% de los ejecutivos el desempeño laboral también es alto. Un 54% de colaboradores perciben el desempeño laboral medio en los ejecutivos.

Martell; Sánchez (2013), Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, en la obtención del grado de Licenciado en Administración con la tesis; Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del Gimnasio “Sport Club” de la ciudad de Trujillo, 2013; Como objetivo buscan Demostrar que el desempeño laboral del personal operativo del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo mejore con la implementación de un plan de capacitación

En este estudio se utiliza la técnica de la encuesta a los clientes, ya que son ellos los que perciben del trabajo de los colaboradores. Mientras tanto, hay el interés por parte de los colaboradores al obtener capacitación, por medio de una encuesta.

En conclusión, impacta el entorno económico, al modernizar la satisfacción del consumidor con el desempeño de los colaboradores y la lealtad con la organización, del mismo modo hay impacto en el desarrollo personal de cada colaborador.

1.2.2 Ámbito Internacional

Alonso; Matta (2011), Universidad del valle, Colombia; en la obtención del grado de título en administración de empresas con el tema; Impacto de la capacitación en los niveles de satisfacción laboral, aprendizaje, desempeño laboral y desarrollo de carrera individual en el personal nacional (NRS) de las áreas de investigación del centro internacional de agricultura tropical CIAT – año 2010; Tubo como objetivo medir el impacto de la capacitación en los niveles de satisfacción laboral, aprendizaje, desempeño y desarrollo de carrera individual en el personal nacional (NRS) de las áreas de investigación del centro internacional de agricultura tropical-CIAT- año 2010.

Este estudio tiene un enfoque cuali-cuantitativo; en su primera parte involucra un estudio tanto exploratorio como de tipo descriptivo, dado que permite medir de forma independiente las variables; En la segunda parte respecta a un estudio de tipo correlacional, permite correlacionar dos o más variables a estudiar, en un contexto particular como lo es la Capacitación, respondiendo al objetivo general y a los objetivos específicos, además se plantea una hipótesis de investigación correlacional, cuyo objetivo es determinar la correlación entre dos o más variables

La conclusión nos facilita la difusión de tareas, que nos permitirá reconocer la escasez del colaborador y evaluar el impacto de la Capacitación en los colaboradores, identificando con claridad la escasez de capacitación con un estudio en el corto y mediano plazo.

Días, (2011), Universidad de Montemorelos, México; en la obtención del grado de maestría en Administración con el tema Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la comisión federal de electricidad de la zona Montemorelos – linares nuevo León; Este estudio nos ayuda saber si la autoevaluación del nivel de Capacitación colabora con nivel de desempeño laboral de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares.

Tipo de investigación se clasifica como descriptiva, correlacional, explicativa, cuantitativa, de campo y transversal; es descriptiva porque se midió la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los empleados; es correlacional

porque permitió medir la probable relación de la autoevaluación del nivel de capacitación y la autoevaluación del nivel de desempeño laboral y es explicativa dado que permitió determinar si la autoevaluación del nivel de capacitación influye en la autoevaluación del desempeño de los empleados.

Se concluye que hay una influencia positiva y significativa, que teniendo mayor capacitación, mayor apreciación de mejora en el desempeño laboral abra.

Roncancio; Pregonero, (2013), Pontificia Universidad Javeriana, Colombia; en la obtención de Licenciadas en Administración de empresas con el tema Capacitación en relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa CELPRO S.A.A; Este estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la capacitación que reciben los trabajadores de CELPRO S.A.S. del área productiva y los resultados de la evaluación de su desempeño laboral.

Tipo de investigación según los autores es correlacional, ya que le permitió determinar que tanto se relaciona el nivel de capacitación con la evaluación del desempeño de los trabajadores.

Se concluye que los resultados estadísticos de la investigación dan respuesta a la pregunta problema y se encuentra una relación positiva y significativa en la influencia entre la capacitación y el desempeño laboral, esto representa que a mayor nivel de capacitación mayor es el nivel de desempeño laboral.

1.3 Teorías relacionadas al Tema

Definición de Capacitación

Según Siliceo (2006), Manifiesta que la capacitación debe apoyarse en una tarea planificada, basándose en la carencia real de una organización; enfocado hacia la sustitución en los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador. (Pag.25).

Según Chiavenato (2007), manifiesta que la capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la

organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. (Pag.386)

Actitudes en la capacitación

Según Robbins (2005), define que:

Son el reflejo de la forma que siente cada persona al realizar algo, y conectado las actitudes en el área de trabajo; es decir son evaluaciones, favorables o desfavorables en concordancia con objetos, personas o hechos que indique la forma o manera de pensar. (Pag. 180).

De esta manera la satisfacción en el puesto es el comportamiento de la persona frente a su área de trabajo; considerando su desempeño algo importante para su autoestima; compromiso organizacional y logrando este los objetivos de la empresa.

Habilidades en la capacitación

Según Robbins (2005), manifiesta que, Robert Katz descubrió en su estudio que el administrador necesita tres capacidades básicas que son las capacidades técnicas, trato personal y las conceptuales. (Pag.12).

Las Habilidades Técnicas

Según Robbins (2005), indica que esta capacidad es la más importante en la jerarquía inferior de la administración, pues los directivos tratan directamente con los colaboradores que realizan la labor de la organización. (Pag.12).

Las habilidades de trato personal

Según Robbins (2005), indica que:

Es la manera de trabajar en armonía con sus compañeros de trabajo. Los administradores tratan directo con las personas, estas capacidades son elementales, los que poseen dicha capacidad saben cómo motivar al personal, logrando cumplir todos sus objetivos. (Pag.12).

Las Habilidades conceptuales

Según Robbins (2005), indica que la capacidad de los administradores contempla a la empresa en su totalidad, comprenden las relaciones entre sus unidades y ven el lugar que ocupa en el entorno general. (Pag.12).

Ésta habilidad es importante en los niveles administrativos superiores; también se ha detallado las capacidades en la importancia que abarca los aspectos conceptuales de comunicación, eficacia y trato personal.

Capacitación: Responsabilidades y propósitos (Conocimiento)

Según Siliceo (2004) manifiesta que:

El conocimiento es evidentemente más eficaz para traducir, modernizar y perdurar la cultura, de trabajo y la productividad en la organización de tal forma se constituye una de las responsabilidades esenciales en la organización (Pag.26).

Cultura de Capacitación

Según Siliceo (2004), manifiesta que:

El directorio, trabaje el liderato junto con los directores de área que tienen autoridad y toman decisiones; por tanto permitirá crear una mejor cultura en la capacitación que se acomode al mandato legal y constitucional. (Pag.59).

Definición de Desempeño Laboral

Según Werther y Davis (2008) manifiesta que:

Una gran cantidad de trabajadores tratan de llegar a una realimentación para que puedan cumplir sus objetivos, y así poder evaluar el desempeño de cada colaborador. Cuando el desempeño es menor al indicador estipulado, el jefe debe emprender una acción de mejora. (Pag.302).

Según Chiavenato (2007) manifiesta que:

Desempeño, se trata del comportamiento del evaluado encaminado a alcanzar efectivamente los objetivos formulados. El aspecto principal del sistema reside en este punto. El desempeño constituye la estrategia individual para alcanzar los objetivos pretendidos. (Pag.245)

Mientras tanto Robbins y Coulter (2014) indica que las últimas investigaciones a las empresas no cuentan con un buen sistema de evaluación de desempeño, por con siguiente desconocen el rendimiento eficaz del personal” (p. 395).

Evaluación del Desempeño Laboral

Según Stoner (2009), manifiesta que:

No siempre resulta enjuiciar el desempeño de un trabajador, de forma provechosa sin causarle dolor, y traducir la información del desempeño pasado a mejoras futuras. Por consiguiente, una buena labor encomendada consiste en describir una remuneración

adecuada que puede ser mediante un proceso de evaluación informal o evaluación formal. (Pag.433).

Evaluación Informal

Según Stoner (2009) indica que:

Es una herramienta que permite verificar sobre el desempeño de los colaboradores. La evaluación informal se puede realizar día a día. El jefe indica de manera espontánea, si su labor estuvo bien o mal ejecutada; los trabajadores deben percibir la evaluación informal, no sólo como una situación casual, sino como una actividad importante, una parte integral de la cultura de la empresa. (Pag.433 - 434).

Evaluación Formal

Según Stoner (2009) manifiesta que:

La evaluación es semestral o anual, en la cual cuenta con cuatro objetivos básicos.

- 1) Autorizar que los trabajadores deban saber de manera formal, su avance o productividad.
- 2) Reconocer a los trabajadores que tienen derecho a aumentos.
- 3) Detectar a los trabajadores que requieran de mayor capacitación.
- 4) Determinar a los candidatos para ascensos.

Los administradores de muchas empresas no identifican esta diferencia ya que creen que la persona que tienen el talento y la aptitud para actuar bien en un trabajo, instantáneamente actuará bien en otro puesto o con mayor responsabilidad.

Métodos de evaluación

Según Werther y Davis (2008) definen que:

Se enfoca en el desempeño venidero mediante la evaluación potencial del colaborador o el establecimiento de objetivos de desempeño. Pueden considerarse cinco técnicas básicas: Autoevaluación, Administración por objetivos, Evaluaciones psicológicas, Métodos de los centros de evaluación, Métodos de escalas graficas o por conceptos, Sistemas de evaluación 360° (p. 322-323).

Administración por objetivos

Según Werther y Davis (2008) definen que: “El método de la administración por objetivos radica en habilitar los objetivos a partir de la alta gerencia y hacia los niveles inferiores de la empresa” (p.324).

Evaluación 360°

Según Werther y Davis (2008) manifiesta que:

“El método de evaluación de recupero y la solución participan las personas que tiene contacto de trabajo con el evaluado, incorporando a los compañeros de trabajo, además de los jefes”. (p.325).

Realimentación

Según Werther y Davis (2008) define que:

La técnica de evaluación es de bajo nivel y es frecuente en las empresas, habrá varios de los colaboradores apartados de los planes de la organización; ya que será alto el porcentaje de dificultad del personal, y bajo la frecuencia el nivel de eficacia en toda la organización. Los niveles altos de desempeño en los trabajadores que no se desenvuelven bien pueden evidenciar fallas en varias facetas de la administración de recursos del capital humano (p.335).

1.4 Formulación del Problema

1.4.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Líderes en Servicios SAC, franquicia (Movistar), Independencia, 2017?

1.4.2 Problemas Específicos

¿Cuál es la relación entre conocimiento y el desempeño laboral en la empresa Líderes en servicios SAC, franquicia (Movistar), Independencia, 2017?

¿Cuál es la relación entre las habilidades y desempeño laboral en la empresa Líderes en servicios SAC, franquicia (Movistar), Independencia, 2017?

¿Cuál es la relación entre las actitudes y desempeño laboral en la empresa Líderes en servicios SAC, franquicia (Movistar), Independencia, 2017?

1.5 Justificación al Estudio

El actual estudio se enfocó en estudiar el nivel de capacitación y la relación con el desempeño laboral en el distrito de Independencia; ya que debido a la poca productividad que tienen los colaboradores, se ha evidenciado el poco desempeño laboral afectando los objetivos de la franquicia (Movistar); así el presente trabajo permitió mostrar e indicar los motivos del bajo rendimiento que tienen para que ayude a realizar cambios en beneficio de la empresa.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Existe relación entre el Nivel de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Líderes en servicios SAC, franquicia (Movistar), Independencia, 2017.

1.6.2 Hipótesis específicos

Existe relación entre el conocimiento y el desempeño laboral en la empresa Líderes en servicios SAC, franquicia (Movistar), Independencia, 2017.

Existe relación entre las habilidades y el desempeño laboral en la empresa Líderes en servicios SAC, franquicia (Movistar), Independencia, 2017.

Existe relación entre las actitudes y el desempeño laboral en la empresa Líderes en servicios SAC, franquicia (Movistar), Independencia, 2017.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivos Generales

Determinar la relación entre el Nivel de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Líderes en Servicios SAC, franquicia (Movistar), Independencia, 2017

1.7.2 Objetivo Específico

Determinar la relación entre el conocimiento y el desempeño laboral en la empresa Líderes en servicios SAC, franquicia (Movistar), Independencia, 2017.

Determinar la relación entre las habilidades y el desempeño laboral en la empresa Líderes en Servicios SAC, franquicia (Movistar), Independencia, 2017.

Determinar la relación entre las actitudes y el desempeño laboral en la empresa Líderes en Servicios SAC, franquicia (Movistar), Independencia, 2017.

II MÉTODO

2.1 Diseño de la investigación

Este estudio se utilizó el nivel descriptivo correlacional de diseño no experimental, porque trabaja sobre las realidades del hecho; es decir no se manipularon las variables. Por con siguiente es transversal, porque se realizó la recolección de datos en un solo momento aplicando el cuestionario.

2.2 Variables, Operacionalización

Variable: Nivel de Capacitación

Según Siliceo (2006), Manifiesta que la capacitación debe apoyarse en una tarea planificada, basándose en la carencia real de una organización; enfocado hacia la sustitución en los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador. (Pag.25).

Variable: Desempeño Laboral

Según Werther y Davis (2008) manifiesta que:

Una gran cantidad de trabajadores tratan de llegar a una realimentación para que puedan cumplir sus objetivos, y así poder evaluar el desempeño de cada colaborador. Cuando el desempeño es menor al indicador estipulado, el jefe debe emprender una acción de mejora. (p. 302).

2.2.3 Operacionalidad de la variable

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Instrumento	Escala de Medición
Nivel de Capacitación	Conocimiento	Eficaz	1,2	Cuestionario Tipo: Likert	Ordinal
		Productividad	3,4		
	Habilidades	Habilidades conceptuales	5,6		
		Trato al personal	7		
	Actitudes	Satisfacción en el puesto	8		
		Compromiso organizacional	9,10		
Desempeño Laboral	Evaluación de desempeño	Evaluación Informal	11,12	Cuestionario Tipo: Likert	Ordinal
		Evaluación Formal	13		
	Métodos de evaluación	Administración por objetivos	14		
		Evaluación 360°	15,16		
	Realimentación	Desempeño de Bajo nivel	17,18		
		Desempeño de Alto nivel	19,20		

Fuente: Elaboración propia

2.3 Población, muestra y muestro

2.3.1 Población

En el estudio realizado la población estuvo conformada por 30 colaboradores de la empresa líderes en servicios SAC del área post venta, en el distrito de independencia del año 2017.

2.3.2 Muestra

La muestra es censal, por tanto la muestra es igual a la población, conformada por los 30 trabajadores de la empresa líderes en servicios SAC del año 2017.

2.3.3 Muestreo

Según Parra (2003), un muestreo No Probabilístico corresponde a procedimientos de selección de muestras en donde intervienen factores distintos al azar.

2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnica

La Técnica utilizada es la encuesta.

Debido a la accesibilidad de aplicación y practicidad al momento de procesar la información se optó por aplicar la técnica de la encuesta

2.4.2 Instrumento

En este trabajo se usó el cuestionario como instrumento en el cual consta de 20 preguntas y se elabora de manea coherente en función a los indicadores y dimensiones obtenidos en la operacionalización de las variables.

2.4.3 Validez

La herramienta empleada para el estudio ha sido sometida a juicio de expertos en la cual pedimos la opinión de docentes de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, como son:

Dra. Alama Sono, Esterfilia

Dr. Costilla Castillo, Pedro

Dr. Fernández Saucedo, Narciso

2.4.4 Confiabilidad

La confiabilidad se ejecutó por el método de Alfa de Cronbach, incorporando los resultados de la encuesta, al sistema estadístico SPSS 20, mediante la prueba piloto realizada a 10 colaboradores de la organización “Líderes en Servicios SAC”.

Tabla 1: Estandarización de coeficientes

COEFICIENTES DE ALPHA DE CRONBACH	
0,53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 a 0,59	Baja confiabilidad
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Perfecta confiabilidad

Fuente: Hernández (2006, p.206)

Tabla 2 Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.
Estadísticos de fiabilidad

Tabla 3

Alfa de Cronbach	N de elementos
,819	20

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El resultado obtenido indica que es confiable ya que salió con 0.819 en tanto el nivel de fiabilidad del instrumento y de los ítems es alto.

2.5 Métodos de análisis de datos

Para la presente investigación se utilizó el método estadístico, así mismo, los datos se presentaron de acuerdo al análisis descriptivo correlacional que sirven para presentar el comportamiento de cada variable.

Análisis Descriptivo Correlacional: se utilizó para observar el comportamiento de ambas variables, entre los cálculos estadísticos que se realizaron tenemos los totales por Dimensiones y Categorías, las cuales serán presentadas mediante tablas con sus respectivas figuras e interpretaciones.

Análisis ligado a la hipótesis: Para contrastar las hipótesis se ha utilizado el método deductivo, de acuerdo a los resultados de la investigación se vio la distribución de los datos y la relación que existen entre las dos variables. Por ello, primero se determinará si la presente investigación tiene una distribución normal o no, ya que ello nos dará a conocer qué tipo de prueba de correlación de hipótesis se usará y es así que se podrá determinar, mediante dichos resultados, si se acepta o rechaza la hipótesis nula o alterna. La información que se obtuvo se procesará en el paquete estadístico para Ciencias Sociales IBM SPSS versión 20; este paquete almacenará los datos, y se proporcionará la información relevante para efectos de estudio. A su vez, se usó el programa Microsoft Office Excel 2010.

2.6 Aspectos Éticos

Yo, Nils Polanco Valderrama me comprometo a realizar un uso confiable respecto a la información brindada por parte de la empresa y manteniendo en reserva la identidad de los individuos que son partícipes del estudio a realizar.

III Resultado

3.1. El análisis descriptivo de los resultados

Tabla 4 DIMENSIÓN DE CONOCIMIENTO (agrupado) : V1

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	17	56,7	56,7	56,7
Válidos SIEMPRE	13	43,3	43,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El 56,7% de la tabla 4 se observa que contestó A VECES que prefieren el conocimiento, mientras que el 43,3% de encuestados prefieren SIEMPRE el conocimiento.

Tabla 5 DIMENSIÓN DE HABILIDADES (agrupado) : V1

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	22	73,3	73,3	73,3
Válidos SIEMPRE	8	26,7	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El 73,3% de la tabla 5 se observa que contestó A VECES que prefieren las habilidades, mientras que el 26,7% de encuestados prefieren SIEMPRE la habilidades.

Tabla 6 DIMENSIÓN DE ACTITUDES (agrupado) : V1

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	16	53,3	53,3	53,3
Válidos SIEMPRE	14	46,7	46,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El 53,3% de la tabla 6 se observa que contesto A VECES que prefieren las actitudes, mientras que el 46,7% de encuestados prefieren SIEMPRE las actitudes.

Tabla 7 DIMENSIÓN EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO (agrupado) : V2

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	11	36,7	36,7	36,7
Válidos SIEMPRE	19	63,3	63,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El 36,7% de la tabla 7 se observa que contesto A VECES que prefieren la evaluación de desempeño, mientras que el 63,3% de encuestados prefieren SIEMPRE la evaluación de desempeño.

Tabla 8 DIMENSIÓN METODO DE EVALUACION (agrupado) : V2

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	14	46,7	46,7	46,7
Válidos SIEMPRE	16	53,3	53,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El 46,7% de la tabla 8 se observa que contesto A VECES que prefieren el método de evaluación, mientras que el 53,3% de encuestados prefieren SIEMPRE el método de evaluación.

Tabla 9 DIMENSIÓN DE REALIMENTACIÓN (agrupado): V2

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	18	60,0	60,0	60,0
Válidos SIEMPRE	12	40,0	40,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El 60,0% de la tabla 9 se observa que contesto A VECES que prefieren la realimentación, mientras que el 40,0% de encuestados prefieren SIEMPRE la realimentación.

3.2. Prueba de las Hipótesis

3.2.1 Normalidad de la Muestra

HO: La muestra es Normal

H1: La muestra no es normal

Nivel de Sig. α : 0.05

Nivel de aceptación: 95%

Regla de Decisión:

Si

a) Sig.e < Sig.i entonces se rechaza la Ho

b) Sig,e > Sig.i entonces aceptamos Ho

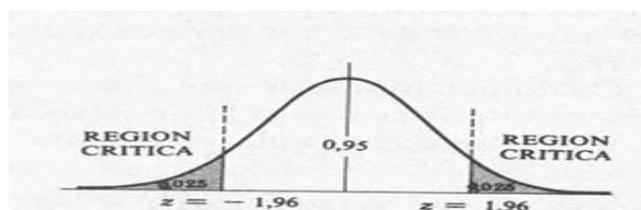


Tabla 10

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1: NIVEL DE CAPACITACION (agrupado)	,389	30	,000	,624	30	,000
V2: DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)	,354	30	,000	,637	30	,000

Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Observando el cuadro de normalidad, mi muestra es de 30; esta es menor que 50 por lo tanto, se escogió Shapiro-Wilk por el tamaño de la muestra. Se observa que la **Sig.e** es $0.00 < 0.05$ que es mi **Sig.i**; entonces rechazamos la **H₀**, por lo tanto la **muestra no es normal**.

3.2.2 Análisis de tipo de investigación

Investigación Paramétricas (Condiciones)

- a) Cuando la variable es cuantitativa (numérica)
- b) Muestra sea normal
- c) Las varianzas de las variables sean iguales.

Una investigación no es paramétrica cuando no se cumple una de las condiciones dadas; así la investigación que estoy desarrollando como la muestra no es normal, la investigación es no paramétrica. Esto implica que para la prueba de Hipótesis debemos escoger un estadístico no paramétrico; en este caso será Spermán (tipo de cuestionario “Likert”).

Tabla 11 Rango de Relación

Correlación	Interpretación
-1,00	Correlación negativa perfecta
-0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,75	Correlación negativa considerable
-0,50	Correlación negativa media
-0,25	Correlación negativa débil
-0,10	Correlación negativa muy débil
-0,00	No existe correlación
+0,10	Correlación positiva muy débil
+0,25	Correlación positiva débil
+0,50	Correlación positiva media
+0,75	Correlación positiva considerable
+0,90	Correlación positiva muy fuerte
+1,00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.305)

3.2.3 Prueba de hipótesis general

He: Existe relación entre el Nivel de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Líderes en Servicios SAC, franquicia (Movistar), Independencia, 2017.

Ho: No existe relación entre el Nivel de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Líderes en Servicios SAC, franquicia (Movistar), Independencia, 2017.

H1: Si existe relación entre el Nivel de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Líderes en Servicios SAC, franquicia (Movistar), Independencia, 2017.

Tabla 12 Correlaciones

		V1: NIVEL DE CAPACITACION N (agrupado)	V2: DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)
Rho de Spearman	V1: NIVEL DE CAPACITACION (agrupado)	1,000	,464**
		Coeficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	,010
		N	30
	V2: DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)	,464**	1,000
		Coeficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	,010
		N	30

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 12, encontramos el valor Rho de Spearman de 0.464, el mismo que ubicado en la tabla 11 de pag. 21 se encuentra en el rango de ser una correlación positiva débil; así mismo en la misma tabla la Sig.(e) es 0.010 que es < a 0.050, entonces por la regla de decisión se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y se acepta como verdadera la Hipótesis (1). De esta manera se aprobó la hipótesis general: **Existe relación entre el Nivel de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Líderes en Servicios SAC, franquicia (Movistar), Independencia, 2017.**

3.2.4 Prueba de hipótesis específicas

Prueba de hipótesis específica 1

He: Existe relación entre el conocimiento y el desempeño laboral en la empresa Líderes en servicios SAC, franquicia (Movistar), Independencia, 2017.

Ho: No existe relación entre el conocimiento y el desempeño laboral en la empresa Líderes en servicios SAC, franquicia (Movistar), Independencia, 2017.

H1: Si existe relación entre el conocimiento y el desempeño laboral en la empresa Líderes en servicios SAC, franquicia (Movistar), Independencia, 2017.

Tabla 13 Correlaciones

			CONOCIMIENTO (agrupado)	V2: DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)
Rho de Spearman	CONOCIMIENTO (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	-,009
		Sig. (bilateral)	.	,962
	N		30	30
	V2: DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)	Coefficiente de correlación	-,009	1,000
Sig. (bilateral)		,962	.	
N		30	30	

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 13, encontramos el valor Rho de Spearman de -0.009, el mismo que ubicado en la tabla 11 de pag. 21 se encuentra en el rango de que no existe correlación; así mismo en la misma tabla la Sig.(e) es 0.962 que es > a 0.050, entonces por la regla de decisión se aprueba la Hipótesis Nula (Ho). De esta manera no se aprobaría la hipótesis específica (1): **No existe relación entre el conocimiento y el desempeño laboral en la empresa Líderes en servicios SAC, franquicia (Movistar), Independencia, 2017.**

Prueba de hipótesis específica 2

He: Existe relación entre las habilidades y el desempeño laboral en la empresa Líderes en Servicios SAC, franquicia (Movistar), Independencia, 2017.

Ho: No existe relación entre las habilidades y el desempeño laboral en la empresa Líderes en Servicios SAC, franquicia (Movistar), Independencia, 2017.

H1: Si existe relación entre las habilidades y el desempeño laboral en la empresa Líderes en Servicios SAC, franquicia (Movistar), Independencia, 2017.

Tabla 14 Correlaciones

		HABILIDAD (agrupado)	V2: DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)
Rho de Spearman	HABILIDADES (agrupado)	1,000	,342
		Coeficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	,064
		N	30
	V2: DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)	,342	1,000
		Coeficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	,064
		N	30

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 14, encontramos el valor Rho de Spearman de 0.342, el mismo que ubicado en la tabla 11 de pag. 21 se encuentra en el rango de ser una correlación positiva débil; así mismo en la misma tabla la Sig.(e) es 0.064 que es $>$ a 0.050, entonces por la regla de decisión se aprueba la Hipótesis Nula (Ho). De esta manera no se aprobaría la hipótesis específica (1): **No existe relación entre las habilidades y el desempeño laboral en la empresa Líderes en Servicios SAC, franquicia (Movistar), Independencia, 2017.**

Prueba de hipótesis específica 3

He: Existe relación entre las actitudes y el desempeño laboral en la empresa Líderes en Servicios SAC, franquicia (Movistar), Independencia, 2017.

Ho: No existe relación entre las actitudes y el desempeño laboral en la empresa Líderes en Servicios SAC, franquicia (Movistar), Independencia, 2017.

H1: Si existe relación entre las actitudes y el desempeño laboral en la empresa Líderes en Servicios SAC, franquicia (Movistar), Independencia, 2017.

Tabla 15 Correlaciones

		ACTITUDES (agrupado)	V2: DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)
Rho de Spearman	ACTITUDES (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,598**
		N	.
	V2: DESEMPEÑO LABORAL (agrupado)	Coeficiente de correlación	30
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 15, encontramos el valor Rho de Spearman de 0.598, el mismo que ubicado en la tabla 11 de pag. 21 se encuentra en el rango de ser una correlación positiva media; así mismo en la misma tabla la Sig.(e) es 0.000 que es < a 0.050, entonces por la regla de decisión se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y se acepta como verdadera la Hipótesis (1). De esta manera se aprobado la hipótesis específica 3: **Existe relación entre las actitudes y el desempeño laboral en la empresa Líderes en Servicios SAC, franquicia (Movistar), Independencia, 2017.**

IV Discusión de Resultados

4.1 Discusión por objetivos:

El objetivo principal de esta investigación fue determinar la relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral en la empresa líderes en servicios SAC, franquicia (Movistar), independencia, 2017.

A demás este estudio tiene una semejanza con la investigación realizada por MAYURI (2006), de su tesis Capacitación empresarial y desempeño laboral en el fondo de empleados del bando de la nación – FEBAN, lima 2006; ya que se busca determinar la relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral; pero no tiene coherencia con la investigación realizado por Alonso, Matta (2011), de su tesis Impacto de la capacitación en los niveles de satisfacción laboral, aprendizaje, desempeño laboral y desarrollo de carrera individual en el personal nacional (NRS) de las áreas de investigación del centro internacional de agricultura tropical CIAT – año 2010.

4.2 Discusión por metodología

En el presente estudio se utilizó el diseño descriptivo correlacional no experimental, porque trabaja sobre las realidades del hecho; es decir no se manipularon las variables. Por con siguiente es transversal, porque se realizó la recolección de datos en un solo momento aplicando el cuestionario.

A demás este estudio tiene una semejanza con la investigación realizada por Roncancio y Pregonero (2013), de su tesis Capacitación en relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa CELPRO S.A.S; ya que el tipo de investigación es correlacional no experimental; de igual manera tiene una semejanza en su tesis de Días (2011), Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la comisión federal de electricidad de la zona Montemorelos – linares nuevo León; ya que el tipo de investigación se clasifica como descriptiva , correlacional.

4.3 Discusión por resultados

Los resultados de LEAL (2011), de su tesis impacto de la capacitación en los niveles de satisfacción laboral, aprendizaje, desempeño laboral y desarrollo de carrera individual en el personal nacional (NRS) de las áreas de investigación del centro internacional de agricultura tropical CIAT – año 2010 llego a probarse satisfactoriamente su hipótesis de igual manera en mi trabajo de investigación.

4.4 Discusión por conclusiones

Se cumplió en determinar que si existe la relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Líderes en servicios SAC, franquicia (Movistar), Independencia, 2017.; con un rango de correlación positiva débil; de esta manera RONCACIO; PREGONERO, (2013), de su tesis Capacitación en relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa CELPRO S.A.S. también concluyo que existe una relación positiva entre la capacitación y el desempeño laboral.

V conclusiones

En la presente investigación se pudo llegar a las siguientes conclusiones.

5.1 Conclusión de objetivo general

Se determinó que existe una relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral. Por consiguiente determinamos que teniendo un buen nivel de capacitación repercute significativamente en el desempeño laboral, ya que para fidelizar al cliente deben ser claros, precisos al momento de la atención brindada.

5.2 Conclusión de objetivo específico 1

Se determinó que no existe una relación entre el conocimiento y el desempeño laboral. Por consiguiente determinamos que al no adquirir mayores conocimientos repercutiría en el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Líderes en Servicios SAC.

5.3 Conclusión de objetivo específico 2

Se determinó que no existe una relación entre las habilidades y el desempeño laboral. Por consiguiente determinamos que al no mejorar las habilidades repercutiría en el desempeño laboral de los trabajadores con la atención al cliente.

5.4 Conclusión de objetivo específico 3

Se determinó que existe una relación entre las actitudes y el desempeño laboral. Por consiguiente determinamos que teniendo una buena actitud, repercute significativamente en el desempeño laboral, logrando clientes satisfechos.

6 Recomendaciones

Luego del análisis profundo de los resultados de la presente investigación se propusieron algunas recomendaciones para la mejora de la empresa.

6.1 Recomendación por objetivo general

Como primera recomendación de acuerdo a los resultados que hemos obtenido de acuerdo a la relación entre el nivel de capacitación y desempeño laboral, por lo que podemos decir es que la organización debería tener más en cuenta el nivel de capacitación hacia sus colaboradores ya que mejoraría el desempeño laboral de cada uno de ellos; sin embargo no olvidar que son la imagen de la organización y que mucho va depender de sus colaboradores para que haya mayor rentabilidad para la empresa.

6.2 Recomendación por objetivo específico 1

Como segunda recomendación de acuerdo a los resultados que hemos obtenido en la cual no hay relación entre el conocimiento y desempeño laboral, por lo que podemos decir es que la organización debería tener más en cuenta que sus colaboradores puedan adquirir mayor conocimiento acerca de sus funciones en la

cual se desempeñan para así mejore el desempeño laboral; logrando satisfacer a los clientes.

6.3 Recomendación por objetivo específico 2

Como tercera recomendación de acuerdo a los resultados que hemos obtenido en la cual no hay relación entre las habilidades y el desempeño laboral, por lo que podemos decir es que la organización debería tener más en cuenta como pueden mejorar sus habilidades sus colaboradores para que mejore el desempeño laboral y así sus clientes no puedan salir insatisfechos en la atención brindada por parte de sus colaboradores.

6.4 Recomendación por objetivo específico 3

Como cuarta recomendación de acuerdo a los resultados que hemos obtenido de acuerdo a la relación entre la actitud y desempeño laboral, por lo que podemos decir es que la organización debería tener en cuenta que tan comprometido está el colaborador con la empresa ya que teniendo un trabajador con buena actitud podrá realizar bien su trabajo en la atención al cliente, creando un buen ambiente y desempeño laboral obteniendo como resultados clientes satisfechos.

Referencias Bibliográficas

Robbins & Coulter (2014). *Administración*, (12ª ed). México: Pearson.

Wherter. B, W y Davis, K (2008). *Administración de Recursos Humanos - el Capital humano de las empresas*. (6ª ed). México: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA.

Malhotra (2008), *investigación de mercados* (5ta ed.). México: estado de México

Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento humano*. (3a ed). México: MCGRAW-HILL.

Huamanchumo y Rodriguez (2015). *Metodología de la investigación en las organizaciones*. Lima: Biblioteca nacional del Perú.

Siliceo (2004). *Capacitación y desarrollo de personal*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=CJhlsrSulMUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Stoner (2009). *Administración* (8va ed.). México: Pearson.

Lima, Perú; año 2008; fue su tesis para ser Doctor en Educación; Mayurí, Jorge. Capacitación empresarial y desempeño laboral en el fondo de empleados del bando de la nación – FEBAN, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Lima, Perú; año 2015; fue su tesis para ser Licenciada en Administración; Baquerizo, Lucero. Evaluación de 360 grados del desempeño laboral en los trabajadores del área de operaciones de la Clínica Good Hope. Universidad Peruana Unión.

Trujillo, Perú; año 2013, fue su tesis para ser Licenciado en Administración; Beбето, Martell y Sánchez, Alicia. Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los

trabajadores operativos del Gimnasio “Sport Club”. Universidad Privada Antenor Orrego.

Palmira, Colombia; año 2011, fue su tesis para el título de Administración de empresas; Alonso, Lina y Matta, Maria. Impacto de la capacitación en los niveles de satisfacción laboral, aprendizaje, desempeño laboral y desarrollo de carrera individual en el personal nacional (NRS) de las áreas de investigación del centro internacional de agricultura tropical CIAT. Universidad del Valle.

Montemorelos, México; año 2011, fue en su tesis para el grado de maestría en Administración; Días, Raimundo. Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la comisión federal de electricidad de la zona Montemorelos – Linares nuevo león. Universidad Montemorelos.

Bogotá, Colombia; año 2013, fue en tesis para el grado de licenciadas en Administración de empresas; Roncancio, Leidy y Pregonero, María. Capacitación en relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa CELPRO S.A.S.

Anexos

ANEXO

Anexo 01: Cuestionario de nivel de capacitación y desempeño laboral.

CUESTIONARIO

INSTRUCCIÓN

Por favor marque con una X en el recuadro en blanco, que le corresponde a cada afirmación y en la alternativa que elija.

1. Nunca 2. A Veces 3. Siempre

N°		1	2	3
1	La capacitación recibida le permite adquirir nuevos conocimientos			
2	Consideras que las capacitaciones te permite desempeñarte con mayor eficacia			
3	La capacitación le permite mejorar su productividad en las ventas			
4	Tu jefe te ayuda a mejorar en tu productividad			
5	La capacitación le permite desarrollar habilidades para poder trabajar en equipo			
6	La capacitación te ayuda a mejorar tus habilidades dentro de la organización			
7	Su jefe le ayuda a resolver procesos complicados			
8	Te sientes cómodo en tu puesto de trabajo			
9	Cumples las funciones asignadas por tu jefe			
10	Te sientes identificado con la organización			
11	Usted, llega puntual a su centro de trabajo			
12	Usted, evita conflictos dentro de la organización			
13	Usted, se adapta con facilidad a su equipo de trabajo			
14	Utiliza los recursos necesarios para desarrollar su trabajo			
15	Consideras que tu desempeño es evaluado constantemente			
16	Las actividades que realiza conducen al cumplimiento de los objetivos de la organización			
17	Usted, actúa con rapidez ante una solicitud de un cliente.			
18	Usted es cuidadoso con sus herramientas de trabajo (Usuarios)			
19	Considera usted que brinda un valor agregado dentro de la organización			
20	Usted, consulta alguna duda de sus funciones			

Muchas gracias por su colaboración.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: NIVEL DE CAPACITACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias ⁴
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Conocimientos							
1	¿La capacitación obtenida le permite adquirir nuevos conocimientos?	✓		✓		✓		
2	¿Consideras que las capacitaciones le permite mayor eficacia en el desempeño de sus funciones?	✓		✓		✓		
3	¿La capacitación le permite mejorar su productividad en las ventas?	✓		✓		✓		
	Habilidades							
4	¿La capacitación le permite desarrollar habilidades para poder trabajar en equipo?	✓		✓		✓		
5	¿La capacitación te ayuda mejorar tus habilidades dentro de la organización?	✓		✓		✓		
6	¿Tu jefe te ayuda a obtener mayor conocimiento?	✓		✓		✓		
7	¿Usted cree que su jefe pueda ayudarlo en resolver alguna inquietud dentro de sus labores?	✓		✓		✓		
	Actitudes							
8	¿Te sientes cómodo en tu puesto de trabajo?	✓		✓		✓		
9	¿Cumples a tiempo todas tus funciones, que la organización te asigna?	✓		✓		✓		
10	¿Te sientes identificado con la organización?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Esterfilia Alama Sono DNI: 06770732

Especialidad del validador: Docente universitario - Investigador

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...22 de Nov... del 2016

Firma del Experto Informante.
 Esterfilia Alama Sono
 Doctora en Educación
 Asesora en Investigación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Evaluación de Desempeño							
1	¿Usted es puntual al llegar a su centro de labores?	✓		✓		✓		
2	¿Usted, evita conflictos dentro de la organización?	✓		✓		✓		
3	¿Usted se adapta con facilidad a su equipo de trabajo?	✓		✓		✓		
4	¿Utiliza los recursos necesarios para desarrollar su trabajo?	✓		✓		✓		
	Métodos de Evaluación							
5	¿Cumple con las funciones encomendadas previsto por la organización?	✓		✓		✓		
6	¿Las actividades que realiza con lleva al cumplimiento de los objetivos de la organización?	✓		✓		✓		
7	¿Las áreas de la organización son evaluadas?	✓		✓		✓		
8	¿La organización tiene control de las actividades que se realiza en cada área?	✓		✓		✓		
	Realimentación							
9	¿Cree usted que brinda un valor agregado dentro de la organización?	✓		✓		✓		
10	¿Usted realiza consulta previa frente a alguna duda de sus funciones?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable 10 Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: NARCISO FERNANDEZ SAUCEDO DNI: 09044632

Especialidad del validador: ESTADÍSTICA

.....16.....de.....11.....del 2016.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: NIVEL DE CAPACITACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Conocimientos							
1	¿La capacitación obtenida le permite adquirir nuevos conocimientos?	✓		✓		✓		
2	¿Consideras que las capacitaciones le permite mayor eficacia en el desempeño de sus funciones?	✓		✓		✓		
3	¿La capacitación le permite mejorar su productividad en las ventas?	✓		✓		✓		
	Habilidades							
4	¿La capacitación le permite desarrollar habilidades para poder trabajar en equipo?	✓		✓		✓		
5	¿La capacitación te ayuda mejorar tus habilidades dentro de la organización?	✓		✓		✓		
6	¿Tu jefe te ayuda a obtener mayor conocimiento?	✓		✓		✓		
7	¿Usted cree que su jefe pueda ayudarlo en resolver alguna inquietud dentro de sus labores?	✓		✓		✓		
	Actitudes							
8	¿Te sientes cómodo en tu puesto de trabajo?	✓		✓		✓		
9	¿Cumples a tiempo todas tus funciones, que la organización te asigna?	✓		✓		✓		
10	¿Te sientes identificado con la organización?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: COSMIUS COSMIUS PEDRO DNI: 09925834

Especialidad del validador: DR. EN ADMINISTRACIÓN

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...16 de 11 del 2016

Firma del Experto Informante.

Matriz de Consistencia

PROBLEMAS (General)	OBJETIVOS (General)	HIPOTESIS (General).
¿Cuál es la relación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Líderes en Servicios SAC, franquicia (Movistar), Independencia, 2017?	Determinar la relación entre el Nivel de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Líderes en Servicios SAC, franquicia (Movistar), Independencia, 2017	Existe relación entre el Nivel de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Líderes en servicios SAC, franquicia (Movistar), Independencia, 2017.
PROBLEMAS (Especifico)	OBJETIVOS (Especifico)	HIPOTESIS (Especifico).
¿Cuál es la relación entre conocimiento y el desempeño laboral en la empresa Líderes en servicios SAC, franquicia (Movistar), Independencia, 2017?	Determinar la relación entre el conocimiento y el desempeño laboral en la empresa Líderes en servicios SAC, franquicia (Movistar), Independencia, 2017.	Existe relación entre el conocimiento y el desempeño laboral en la empresa Líderes en servicios SAC, franquicia (Movistar), Independencia, 2017.
¿Cuál es la relación entre las habilidades y desempeño laboral en la empresa Líderes en servicios SAC, franquicia (Movistar), Independencia, 2017?	Determinar la relación entre las habilidades y el desempeño laboral en la empresa Líderes en Servicios SAC, franquicia (Movistar), Independencia, 2017.	Existe relación entre las habilidades y el desempeño laboral en la empresa Líderes en servicios SAC, franquicia (Movistar), Independencia, 2017.
¿Cuál es la relación entre las actitudes y desempeño laboral en la empresa Líderes en servicios SAC, franquicia (Movistar), Independencia, 2017?	Determinar la relación entre las actitudes y el desempeño laboral en la empresa Líderes en Servicios SAC, franquicia (Movistar), Independencia, 2017.	Existe relación entre las actitudes y el desempeño laboral en la empresa Líderes en servicios SAC, franquicia (Movistar), Independencia, 2017.

Datos SPSS 20

Encuesta npp.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
13	P13	Numérico	8	0	Usted, se adap...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Numérico	8	0	Utiliza los recur...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Numérico	8	0	Consideras que...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Numérico	8	0	Las actividades...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Numérico	8	0	Usted, actúa c...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Numérico	8	0	Usted es cuida...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Numérico	8	0	Considera uste...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Numérico	8	0	Usted, consulta...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	V1	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
22	V2	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
23	V_1	Numérico	5	0	V1: NIVEL DE	{1, A VECE...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
24	V_2	Numérico	5	0	V2: DESEMP...	{1, A VECE...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
25	D1	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
26	D_1	Numérico	5	0	CONOCIMIENT...	{1, A VECE...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
27	D2	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
28	D_2	Numérico	5	0	HABILIDAD (ag...	{1, A VECE...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
29	D3	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
30	D_3	Numérico	5	0	ACTITUDES (a...	{1, A VECE...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
31	D4	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
32	D_4	Numérico	5	0	EVALUACIÓN ...	{1, A VECE...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
33	D5	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
34	D_5	Numérico	5	0	METODO DE E...	{1, A VECE...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
35	D6	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
36	D_6	Numérico	5	0	REALIMENTAC...	{1, A VECE...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Encuesta npp.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 36 de 36 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	A Veces	Nunca	Siempre	A Veces	A Veces	A Veces	Nunca	Siempre	Nunca	A Veces	Siempre	A Veces	Nunca	Siempre	Nunca	A Veces
2	A Veces	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	A Veces	Siempre	Siempre	Siempre	A Veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A Veces	A Veces
3	A Veces	A Veces	Nunca	A Veces	Siempre	A Veces	A Veces	A Veces	Siempre	Nunca	A Veces	Siempre	A Veces	Siempre	A Veces	A Veces
4	A Veces	Nunca	Nunca	A Veces	Siempre	A Veces	A Veces	Siempre	Siempre	A Veces	Nunca	A Veces				
5	Siempre	A Veces	Siempre	Siempre	Siempre	A Veces	Siempre	A Veces	Siempre	A Veces	A Veces	A Veces	Siempre	A Veces	Siempre	A Veces
6	A Veces	A Veces	Siempre	A Veces	Siempre	A Veces	A Veces	Siempre	A Veces	A Veces						
7	Siempre	A Veces	Nunca	A Veces	Nunca	A Veces	A Veces	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	A Veces				
8	A Veces	A Veces	Nunca	Siempre	A Veces	A Veces	Siempre	A Veces	Siempre	A Veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A Veces	A Veces
9	A Veces	Siempre	Siempre	Siempre	A Veces	Nunca	A Veces	A Veces	Nunca	A Veces	Siempre	A Veces				
10	Siempre	Siempre	Siempre	A Veces	Nunca	Nunca	A Veces	A Veces	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Nunca	A Veces	A Veces	A Veces
11	A Veces	Siempre	Siempre	A Veces	A Veces	Siempre	A Veces	Siempre	Siempre	Siempre	A Veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A Veces
12	A Veces	Siempre	Siempre	Siempre	A Veces	A Veces	Siempre	A Veces								
13	A Veces	Siempre	Siempre	A Veces	Siempre	A Veces	A Veces	Siempre	Siempre	A Veces	A Veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A Veces
14	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A Veces	Siempre	Siempre	A Veces	A Veces	A Veces						
15	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A Veces	A Veces	Siempre	Siempre	A Veces	Siempre	A Veces	Siempre	Siempre	A Veces	A Veces
16	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A Veces	Siempre	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces						
17	A Veces	A Veces	Siempre	Siempre	A Veces	A Veces	Siempre	A Veces	A Veces	Siempre	A Veces					
18	A Veces	Siempre	A Veces	A Veces	Siempre	A Veces	Siempre	A Veces	Siempre	A Veces	Siempre					
19	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A Veces	Siempre	A Veces	Siempre	A Veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	A Veces
20	A Veces	Siempre	A Veces	Siempre												
21	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A Veces	Siempre								
22	Siempre	A Veces	A Veces	A Veces	Siempre	Nunca	A Veces	Siempre	A Veces	A Veces						
23	Siempre	Siempre	A Veces	Siempre	Siempre	A Veces	A Veces	Siempre	A Veces							

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 27-11-2017
Página : 1 de 2

Yo, Dr. DÍAZ SAUCEDO, ANTONIO, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo de Lima Norte, revisor(a) de la tesis titulada "NIVEL DE CAPACITACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA LÍDERES EN SERVICIOS SAC, FRANQUICIA (MOVISTAR), INDEPENDENCIA, 2017", del estudiante POLANCO VALDERRAMA NILS JAMER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18% 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 la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



Los Olivos, 06 de Julio del 2017.

Firma

DR. DÍAZ SAUCEDO, ANTONIO

DNI: 04162975

ASESOR DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

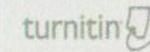
DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINSTRACIÓN

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Originality | GradeMark | PeerMark

Nivel de Capacitación y desempeño laboral

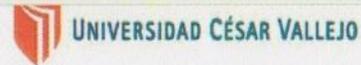
POR NILS JAMER POLANCO VALDERRAMA



18%

SIMILAR

DE 0



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Nivel de capacitación y su relación con el desempeño laboral en la empresa
Líderes en Servicios SAC, franquicia (Movistar), independencia, 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN

AUTOR

POLANCO VALDERRAMA, NILS JAMER

ASESOR

DR. DIAZ SAUCEDO, ANTONIO



Resumen de Coincidencias

- | | | |
|---|---|----|
| 1 | Entregado a Universid...
Trabajo de estudiante | 5% |
| 2 | Entregado a Universid...
Trabajo de estudiante | 2% |
| 3 | alicia.concytec.gob.pe
fuente de Internet | 2% |
| 4 | www.scribd.com
fuente de Internet | 2% |
| 5 | Entregado a Universid...
Trabajo de estudiante | 1% |
| 6 | repositorio.upeu.edu.pe
fuente de Internet | 1% |
| 7 | virtual.urbe.edu
fuente de Internet | 1% |
| 8 | cybertesis.unsm.edu.pe
fuente de Internet | 1% |



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 27-11-2017
Página : 1 de 1

Yo, NILS JAMER POLANCO VALDERRAMA, identificado con DNI N° 46896362, 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 "NIVEL DE CAPACITACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA LÍDERES EN SERVICIOS SAC, FRANQUICIA(MOVISTAR), INDEPENDENCIA, 2017"; 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:



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

FIRMA

DNI: 46896362

FECHA: 17 de Julio del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“NIVEL DE CAPACITACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LA EMPRESA LÍDERES EN SERVICIOS SAC,
FRANQUICIA (MOVISTAR), INDEPENDENCIA, 2017”**

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



AUTOR:

POLANCO VALDERRAMA, NILS JAMER

ASESOR:

Dr. DÍAZ SAUCEDO, ANTONIO

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2017