



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA
DESARROLLAR COMPETENCIAS DE LOS COLABORADORES DEL
ÁREA DE PRODUCCIÓN DE UNA EMPRESA RETAIL DE LA REGIÓN
LAMBAYEQUE.

PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER

EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

AUTORES

ALDANA BENAVENTE JOSE CARLOS

CHIRRE VARGAS CARMEN ROSA

ASESOR

MBA Ing. CHRISTIAN ABRAHAM DIOS CASTILLO

CHICLAYO – PERÚ

2015

DEDICATORIA

*A mi padre y mi madre y a mis hijos
con gratitud y amor por el apoyo
constante que siempre me brindan.*

José y Carmen

AGRADECIMIENTO

Deseamos manifestar nuestro agradecimiento a todos los profesores de Post Grado de la Universidad César Vallejo, mención en Administración de Negocios, que hicieron posible la culminación satisfactoria de nuestros estudios.

Manifestamos nuestro agradecimiento especial a nuestro Asesor MBA Ing. CHRISTIAN ABRAHAM DIOS CASTILLO quien con su paciencia, su atenta y cuidadosa orientación, su actitud motivadora y crítica, sus consejos oportunos, su disposición permanente y apoyo, contribuyó a la culminación satisfactoria de la presente investigación.

PRESENTACIÓN

Señores del Jurado.

El presente informe de investigación corresponde a la tesis intitulada: "Propuesta de un Plan de Capacitación para desarrollar competencias de los colaboradores del área de producción de una empresa Retail de la región Lambayeque.", con el objetivo de obtener el grado académico de magister en Administración de Negocios - MBA.

El trabajo de investigación es significativo pues tiene como objetivo, proponer un Plan de Capacitación para desarrollar competencias de los colaboradores del área de producción de una empresa Retail de la Región Lambayeque.

Del mismo modo, es la pretensión que al concluir el presente estudio y de acuerdo a los procedimientos estipulados en el reglamento para elaboración y sustentación de tesis de nuestra casa superior de estudios, pueda optar el grado académico de Magister en Gestión Pública.

Señores miembros del jurado espero su evaluación y que la misma merezca su aprobación.

Los autores.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN	iv
ÍNDICE	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN.....	ix
CAPÍTULO I:	10
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1. Planteamiento del problema.....	11
1.1.1. A nivel internacional:	11
1.1.2. A nivel nacional.....	12
1.1.3. A nivel regional.....	13
1.1.4. A nivel institucional.....	14
1.2. Formulación del problema.....	15
1.3. Justificación.....	15
1.4. Limitaciones.....	16
1.5. Antecedentes.....	16
1.5.1. A nivel internacional.-.....	16
1.5.2. A nivel nacional.-	19
1.6. Objetivos.....	20
1.6.1. General.....	20
1.6.2. Específicos.....	21
CAPÍTULO II	22
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	23
2.1. Plan de Capacitación	23
2.1.1. Concepto.-	23
2.1.2. Características.-.....	25
2.1.3. Modelos.-	25
2.2. Desarrollo de Competencias	27
2.2.1. Concepto.-	27

2.2.2.	Características	30
2.2.3.	Factores influyentes	31
CAPÍTULO III		37
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		38
3.1.	Hipótesis:	38
3.2.	Variables	38
3.2.1.	Definición Conceptual	38
3.2.2.	Definición Operacional.....	39
3.3.	Metodología.....	42
3.3.1.	Tipo de Estudio.....	42
3.3.2.	Diseño.....	42
3.4.	Población y muestra.-	43
3.5.	Método de Investigación.-	43
3.6.	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.-	44
3.6.1.	Técnicas de gabinete.....	44
3.6.2.	Técnicas de trabajo de campo	45
3.7.	Métodos de análisis de datos.-	45
CAPÍTULO IV.....		46
4.	CAPÍTULO IV:.....	47
4.1	RESULTADOS:.....	47
4.2	DISCUSIÓN:	54
CONCLUSIONES.....		59
SUGERENCIAS.....		62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		63
ANEXO 01.-Plan de Capacitación		65
ANEXO 02.- Ficha de evaluación por juicio de experto		73
ANEXO 03.- Ficha de evaluación de Instrumento de Recolección de Datos		77
ANEXO 04.- Instrumento de recolección de datos.		112

RESUMEN

La presente investigación intitulada: "Propuesta de un Plan de Capacitación para desarrollar competencias de los colaboradores del área de producción de una empresa Retail de la Región Lambayeque.", se estructura definiendo las características técnicas de la estrategia integral que permita proponer un Plan de Capacitación para desarrollar competencias de los colaboradores del área de producción de una empresa Retail de la Región Lambayeque. La variable dependiente corresponde a las competencias devenidas en comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo. Los resultados muestran que la productividad se encuentra en un nivel regular. Asimismo el nivel de la productividad con respecto al año 2014 está presentando una reducción en las áreas de Platos y Panadería. Con respecto a Pastelería y Carnes, la productividad en el año 2015 ha sido la misma en función al 2014. Asimismo, se concluye que la mayor parte de los colaboradores se encuentran satisfechos (77%). Sin embargo, es necesario implementar acciones de mejora; ya que puede influir en el grado de conformidad de la persona respecto a su trabajo. Finalmente, se recomienda Aprobar la ejecución del Plan de Capacitación, debido a que permitirá desarrollar de manera significativa las Competencias de los colaboradores del área de Producción de la empresa.

Palabras clave: Plan de Capacitación, competencias, área de producción.

ABSTRACT

This research entitled ". Proposal for a training plan to develop skills of employees in the production area of a company Retail Lambayeque region" is structured defining the technical characteristics of the comprehensive strategy to propose a training plan to develop skills of employees in the production area of a company Retail Lambayeque Region. The dependent variable is devenidas skills in behaviors that generate successful performance in a job. The results show that the productivity is at a regular level. Furthermore, the productivity level for the year 2014 is presenting a reduction in the areas of food and bakery. Regarding the pastry and meat productivity in 2015 was the same in function 2014. Also, it is concluded that the majority of employees are satisfied (77%). However, it is necessary to implement improvement actions; because it can influence the degree of conformity of the person about their work. Finally, it is recommended approve the execution of the training plan, because it would allow significantly develop the skills of employees from the Production Company.

Keywords: Training Plan, skills, production area.