



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**LA CAPACITACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA MEJORA CONTINUA
EN LA EMPRESA LITARO S.R.L, LOS OLIVOS 2017.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

TAIRO ASIS, ANA MARIA

ASESOR:

DR. DAVILA ARENAZA, VICTOR DEMETRIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA - PERÚ

2017

Página Del Jurado



Dr. Dávila Arenaza, Víctor Demetrio

Presidente



Dr. Díaz Saucedo Antonio

Secretario



Dr. Fernández Saucedo Narciso

Vocal

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación en primer lugar a Dios quien me dio la fuerza necesaria para seguir adelante a pesar de las adversidades, por darme la salud, la vida y a mis seres queridos cerca de mí. A mis padres, quienes cumplieron también un papel importante para llegar hasta aquí, encaminándome siempre por el buen camino, lleno de valores y principios, a quienes estaré siempre agradecida.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por permitirme hacer posible esta investigación, por su protección de cada día y su bendición. A mis asesores y jurado, quienes me brindaron su apoyo en conocimiento y motivación para hacer posible tal investigación. A mis amigos, por su apoyo incondicional.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Tairo Asis, Ana Maria con DNI N° 47544921, 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, Diciembre del 2017



Tairo Asis, Ana Maria

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La capacitación y su relación con la mejora continua en la empresa LITARO S.R.L, Los Olivos 2017”, 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.

Tairo Asis, Ana Maria

INDICE

Página del Jurado	¡Error! Marcador no definido.
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	¡Error! Marcador no definido.
PRESENTACIÓN	vi
INDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos.....	2
1.3. Teorías relacionadas al tema	6
1.4. Formulación del problema.....	9
1.5. Justificación del estudio.....	9
1.6. Hipótesis	10
1.7. Objetivos	10
II. MÉTODO.....	12
2.1. Diseño de Investigación	12
2.2. Variables, Operacionalización de variables	13
2.3 Población, muestra y muestreo	21
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	21
2.5 Métodos de análisis de datos.....	23
2.6 Aspectos éticos	24
III. RESULTADOS.....	25
3.1 Análisis Descriptivos de los Resultados.....	25
IV. DISCUSIÓN	34
V. CONCLUSIONES	40
VI. RECOMENDACIONES.....	41
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42
ANEXOS.....	45

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalizacion de las Variables	20
Tabla 2. Resumen de procesamiento de casos	23
Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad	23
Tabla 4. Criterios de confiabilidad	23
Tabla 5. Dimensión Transmision nde Informacion	25
Tabla 6. Dimensión Habilidades	25
Tabla 7. Dimensión Actitudes	25
Tabla 8. Dimensión Alta Dirección	26
Tabla 9. Dimensión Eficiencia	26
Tabla 10. Dimensión Interes por el Cliente.	26
Tabla 11. Prueba de Normalidad.	27
Tabla 12. Escala de Coeficiente de Correlación.	28
Tabla 13. Pruebas de Correlaciones	29
Tabla 14. Pruebas de Correlaciones.	30
Tabla 15. Pruebas de Correlaciones	31
Tabla 16. Pruebas de Correlaciones	32

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la capacitación y la mejora continua en la empresa LITARO S.R.L, Los Olivos, 2017. La población estuvo conformada por 75 trabajadores de la empresa mencionada, usando para el muestreo el método no probabilístico de tipo censal, ya que la población y la muestra fueron iguales. Los datos fueron recogidos mediante la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario de 20 preguntas. Asimismo, los datos fueron procesados utilizando la estadística descriptiva e inferencial con el apoyo del programa estadístico SPSS. Lográndose como resultado que existe correlación positiva considerable con $R=0.880$ entre las variables capacitación y mejora continua.

Palabras clave: Capacitación y Mejora continua.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between training and continuous improvement in the company LITARO SRL, Los Olivos, 2017. The population consisted of 75 workers of the aforementioned company, using for sampling the non-probabilistic method of type census, since the population and sample were equal. The data was collected using the survey technique, using as a tool a questionnaire of 20 questions. Likewise, the data were processed using descriptive and inferential statistics with the support of the statistical program SPSS. Achieving as a result there is considerable positive correlation with $R = 0.880$ between the training and continuous improvement variables.

Key words: Training and continuous improvement.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En el mundo, las empresas viven el fenómeno de la globalización, que ha influido en la administración del capital humano de las organizaciones. Con dicho propósito se han utilizado diferentes estrategias para capitalizar el potencial humano; entre otros se han implementado las capacitaciones, los mismos que han contribuido en el cambio positivo de las organizaciones.

A nivel nacional la capacitación es una herramienta que permitirá la búsqueda de un mejoramiento continuo de las empresas, sean grandes o pequeñas, ya que en la actualidad son muy pocas empresas que brindan una capacitación constante a su personal debido a distintos factores que guardan relación con una gestión de procesos, es por ello que estos grupos, ponen poco o nada el interés por el desarrollo profesional y/o técnico de sus colaboradores, a las pequeñas y medianas empresas.

La empresa LITARO S.R.L que tiene 17 años en el mercado, en los últimos 3 años ha ido presentado un déficit en la calidad de los servicios que ofrece. Asimismo dentro de la empresa ha ido aumentando el ausentismo por el desarrollo de los servicios, ya que no conocen el desarrollo del servicio en una forma efectiva. Es por ello que se han ido aplicado capacitaciones anuales frente a este déficit de procesos como forma de un perfeccionamiento técnico, en la transmisión de información que se le imparte al personal, en el desarrollo de habilidades y actitudes. Debido a una inadecuada gestión por parte de la alta dirección, bajo nivel de eficiencia y poco interés por el cliente externo; por lo que es necesario el mejoramiento continuo.

El propósito de mi investigación, fue determinar la relación de la capacitación con la mejora continua de la empresa LITARO S.R.L de Los Olivos, 2017. Dentro de los cuales, se pudo determinar como la transmisión de información, el desarrollo de habilidades, actitudes y conceptos, se relacionan con la mejora continua en los procesos dentro de una empresa.

Se observó en el contexto específico de la investigación la inadecuada transmisión de información de las capacitaciones ofrecidas al capital humano, insuficiente desarrollo de habilidades, e inadecuado desarrollo de actitudes, escasa eficiencia en el proceso administrativo y operativo de la empresa, y el bajo interés por el cliente.

Por consiguiente el tema de Investigación elegido fue referido a la problemática en “La capacitación y su relación con la mejora continua en la empresa LITARO S.R.L, Los Olivos 2017”.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Internacionales

Fuentes (2013). En su tesis de licenciatura “Círculos de Calidad una Herramienta para la mejora continua en la empresa de servicio de cable en el Municipio de San Pedro Sacatepéquez Departamento de San Marcos 2013”.

El autor tuvo como objetivo general determinar de qué manera influye la utilización de los círculos de calidad en la mejora continua en las empresas de cable en el municipio de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos, 2013.

El tipo de investigación es de tipo aplicada con diseño experimental longitudinal ya que hubo dos etapas en la encuesta, etapa inicial y final siendo la cantidad de encuestados diferente en ambos casos. Como conclusión principal, se verificó que la utilización de los círculos de calidad logra una mejora continua en los procesos y servicios en las empresas de servicio de cable en el municipio de San Pedro Sacatepéquez departamento de San Marcos, 2013; teniendo una resolución de conflicto, nuevas estrategias, un cambio de actitud positiva y mejorando el nivel de servicio de la empresa.

Moreira (2013) en su tesis de magistratura “Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio”

La presente investigación. Tuvo como problemática la falta de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad indicada, que ha llevado como consecuencia ofrecer un servicio deficiente a los clientes. El objetivo general planteado fue diagnosticar las necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil. La investigación fue hipotético-deductivo, de tipo aplicada, y con una muestra de 131 trabajadores. Se pudo concluir que es de suma importancia la capacitación profesional para los trabajadores que laboran en la Universidad, ya que esta debe ser orientada a alcanzar una mejora continua realizando un trabajo con eficiencia y que los usuarios puedan percibir un servicio de calidad por parte del personal. Para esta investigación se analizó a las variables capacitación profesional y calidad de servicio. Se usó la modalidad de proyecto de intervención, el tipo de investigación es descriptivo. Finalmente, se concluyó que el 95% de la población que se encuestó de la Universidad Cristiana Latinoamericana están de acuerdo que la formación influye en la calidad de servicio.

Pérez y Sabia (2013). En su investigación; “Influencia de la Capacitación Laboral y la Evaluación de Desempeño en el Clima Organizacional de Hoteles 4 estrellas de Mar de Plata” informe final del trabajo de investigación correspondiente al requisito curricular conforme OSC N° 143/89.

Los autores analizaron las influencias de las prácticas de recursos humanos en el clima organizacional de hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Mar de Plata. Cuyo objetivo general fue reconocer la realidad actual y determinar cómo influye la capacitación laboral y la evaluación del desempeño en el clima organizacional de los hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Mar de Plata. La metodología que se usó para la investigación fue de diseño exploratorio transversal; se utilizó una metodología cualitativa y cuantitativa, entrevistando a 50 personas en su totalidad, siendo este su muestra; en el cual están incluidos personales del área de Recursos Humanos, jefes de personal y otros. Analizando los resultados

obtenidos en la recolección de datos, los autores concluyeron en que las buenas prácticas de recursos humanos repercutirán siempre de alguna manera en un clima organizacional positivo o viceversa.

1.2.2. Nacionales

Mayuri (2008). En su tesis de doctorado “Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de La Nación – FEBAN, Lima 2006”

El investigador tuvo como objetivo general determinar y evaluar la relación entre un Programa de Capacitación Empresarial con el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación. La investigación es de tipo básica-aplicada de nivel descriptivo correlacional, con diseño experimental. La población estuvo conformada por 100 trabajadores, de los cuales se tomó una muestra de 80 trabajadores; utilizando la encuesta para la recolección de datos. Se obtuvo como resultado principal, afirmando el 95% de los encuestados, que un Programa de Capacitación Empresarial se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Fondo de Empleados del Banco de la Nación durante el 2006. Se recomendó incluir en las capacitaciones, un trabajo de investigación donde se aplique los conocimientos en la realidad de la empresa.

Pérez (2014). En su tesis de licenciatura “Capacitación del personal y productividad en ventas de corporación Lindley S.A Cercado de Lima 2014”.

La autora tuvo como objetivo general conocer si existe relación entre las variables de capacitación laboral y la productividad en las ventas de la Corporación Lindley. El método que se utilizó fue hipotético-deductivo, con diseño no experimental, transversal, descriptivo – correlacional. Se encuestó a una muestra de 70 de trabajadores, con la técnica de la encuesta a través de un cuestionario como instrumento.

En conclusión, se determinó que existe una relación significativa entre las variables de capacitación y la productividad en las ventas de la Corporación Lindley, Cercado de Lima, 2014.

Rodríguez (2014) en su tesis de licenciatura “Nivel de mejora continua del CETPRO Benjamín Glecio Matos “Gamor”, Distrito de Cercado de Lima, 2014”.

El autor en su investigación analiza el nivel de la mejora continua en el CETPRO, mostrando la situación actual del mismo; proponiendo como objetivo general, determinar el nivel de la mejora continua del CETPRO Benjamín Glecio Matos “Gamor” del distrito de Cercado de Lima, 2014.

La metodología que se empleó para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al enfoque cuantitativo, siendo el tipo de investigación básica de nivel descriptivo no experimental de corte transversal. Se tomó una muestra conformada por 200 alumnos del CETPRO, sobre los cuales se aplicó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Como conclusión relevante, se obtuvo de los resultados estadísticos, que el nivel de mejora continua del CETPRO “Gamor” se encuentra en un nivel medio con un 84.5 %, siendo de alta confiabilidad el instrumento utilizado.

Suarez y Montes (2015). En su tesis de magistratura “Capacitación continua y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Nacional de Tesoro Público Ministerio de Economía y Finanzas, 2014”.

Los investigadores analizan el nivel de capacitación que se otorga a los trabajadores relacionándolo con el desempeño laboral que se percibe en la Dirección Nacional de Tesoro Público Ministerio de Economía y Finanzas.

Los autores tuvieron como objetivo principal determinar la relación entre la capacitación continua y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Nacional de Tesoro Público Ministerio de Economía y Finanzas. Se encuestó a 66 trabajadores. Para dicha investigación se usó la

metodología con enfoque cuantitativo, básica - correlacional. Finalmente se concluyó que existe una relación significativa entre las dos variables.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Teorías Científicas relacionadas al tema

Para la presente investigación se estudió las siguientes teorías científicas relacionadas con el tema de investigación:

Teoría de la Motivación Humana de A. Maslow (1943)

En esta teoría, Abraham Maslow estudia a la motivación humana definiéndola como constante, infinita, fluctuante y compleja. Maslow diferencia cinco categorías de necesidades a cuya satisfacción nos vemos abocados; y la jerarquiza de mayor a menor urgencia, siendo las últimas las más elevadas e implican un mayor desarrollo personal.

Maslow afirma que tenemos una tendencia innata hacia la autorrealización: la motivación innata de todo ser humano para realizar su potencial utilizando sus aptitudes y capacidades. Por lo tanto, para llegar a la autorrealización, debemos satisfacer necesidades inferiores para ir subiendo de nivel en la Pirámide de Maslow.

En palabras de Maslow "Un hombre tiene que ser lo que puede ser". Esta es la necesidad de autorrealización, de convertir en realidad nuestras posibilidades de aprovechar por completo nuestra potencialidad

Asimismo, al analizar la variable capacitación en base a la teoría de Maslow, se puede inferir que la capacitación es parte de la motivación humana, ubicándose en las necesidades de la autorrealización de la Pirámide de Maslow, siendo un punto clave para una lograr un alto nivel de motivación tanto laboral como personal.

Teoría X/Y de D. Mac Gregor (1960)

Las teorías "X" e "Y" están relacionadas con el ámbito de la gestión de los recursos humanos y las organizaciones empresariales y también se encuentran, fundamentalmente, relacionadas con el comportamiento humano en estos sectores. Antes de conocer el concepto, las características y los fundamentos de estas teorías, es conveniente saber más sobre su

autor, Douglas McGregor, un importante economista y respetable profesor de la Escuela de Gestión de Relaciones Humanas de Estados Unidos.

La primera postura afirma que el hombre normal ve el trabajo como una obligación y siempre intentará huir del cumplimiento de sus objetivos. Por eso, las personas necesitan ser obligadas, castigadas o amenazadas para que puedan realizar sus funciones y cumplir las metas establecidas. Para que un trabajo se haga bien, es preciso adoptar esta postura. Es necesario que el empleado tenga una figura, un líder a quien respetar, obedecer y temer, ya que este es incapaz de asumir responsabilidades y prefiere obedecer órdenes. McGregor denominó este tipo de postura como Teoría X.

La segunda postura se basa en la creatividad y el poder de la imaginación y del pensamiento de la gran mayoría de los empleados. El trabajo, para ellos, es algo motivador e inherente a su vida, como los simples actos de salir, jugar y disfrutar. El trabajo no es considerado un peso y tampoco es considerado una obligación. Se trata de un momento de producir y complementar la organización corporativa. El funcionario, en esta segunda postura, puede aportar ideas y expresar su comportamiento sin haber cohibición, ya que los administradores y funcionarios tienen objetivos en común que se basan en el crecimiento y rendimiento profesional. Este tipo de postura tiene características que corresponden a la Teoría X.

1.3.2 Variable “X”: CAPACITACION

Según Chiavenato, sostiene que:

La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, [...] La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relacionados al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias (2011, p. 322).

Para Gonzales y Patiño, sustentan que:

La capacitación está orientado hacia el perfeccionamiento técnico del colaborador para que éste se desenvuelva eficientemente en las funciones que le han sido asignadas, produciendo resultados de calidad,

brindando excelentes servicios a sus clientes, previniendo y dando solución anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización (2011, p. 21).

Siliceo sostiene que:

[...] La capacitación consiste en una actividad planificada y fundamentada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador.[...] Para que el objetivo general de una empresa se logre plenamente, es la necesaria la función de capacitación que colabora aportando a la empresa en personal debidamente adiestrado, capacitado y desarrollo (2013, p. 25).

1.3.3 Variable “Y”: MEJORA CONTINUA

Según González indica que:

El proceso de Mejora Continua busca alcanzar la excelencia en todos los campos: las capacidades del personal, la eficiencia en el uso de los recursos, las relaciones con los clientes y entre los miembros de la organización, y todo otro aspecto que pueda mejorarse en una organización y que pueda traducirse como una mejora de la calidad del producto o servicio ofrecido (2012, párr. 1)

Según Fuentes sostiene lo siguiente:

La mejora continua es consecuencia de una forma ordenada de administrar y mejorar los procesos, identificando causas y restricciones, estableciendo nuevas ideas y proyectos de mejora, llevando acabo planes, estudiando de los resultados obtenidos y estandarizando los efectos positivos para proyectar y controlar el nuevo nivel de desempeño (2013, p.36).

Bonilla, Díaz, Kleeberg, Noriega definen que:

La mejora continua (Kaizen) es una filosofía japonesa que abarca todas las actividades del negocio, se le conceptualiza también como una estrategia de mejoramiento permanente; puede ser considerada como la llave del éxito competitivo japonés. La mejora puede referirse a los costos, el cumplimiento de las estrategias, la seguridad y la salud ocupacional, el desarrollo de trabajadores, los proveedores, los productos, etcétera (2010, p. 37).

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General

¿Cómo se relaciona la capacitación con la mejora continua en la empresa LITARO S.R. L., Los Olivos 2017?

1.4.2. Problemas Específicos

¿Cómo se relaciona la transmisión de información con la mejora continua de la empresa LITARO S.R. L., Los Olivos 2017?

¿Cómo se relaciona las habilidades con la mejora continua de la empresa LITARO S.R. L., Los Olivos 2017?

¿Cómo se relaciona las actitudes con la mejora continua de la empresa LITARO S.R. L., Los Olivos 2017?

1.5. Justificación del estudio

El tema de investigación es actual, por lo tanto se justificó la realización del trabajo definiéndose de la siguiente manera:

1.5.1. Justificación teórica

El presente estudio servirá como medio informativo para usuarios en lo relacionado a las variables la capacitación y la mejora continua, ya que contará con diversos puntos de vista con respecto al tema que pueden servir de apoyo para investigaciones futuras.

1.5.2. Justificación práctica:

La investigación servirá como material de consulta y apoyo a la empresa Lítaro SR.L. El estudio también podrá ser utilizado por el público usuario, personas interesadas en el tema y entidades que busquen soluciones de la variable capacitación y su influencia en la mejora continua.

La finalidad de esta investigación fue implementar una solución a la problemática de la capacitación y su relación con en la mejora continua,

sometido a la evaluación de las autoridades, y público en general. El estudio dará a conocer de qué manera se relaciona la capacitación y la mejora continua en la empresa LITARO S.R.L. Los Olivos, 2017.

1.5.3. Justificación metodológica:

El tipo de investigación que utilizó en el presente estudio fue descriptiva correlacional, ya que se midió el grado de relación existente entre la variable independiente capacitación y la variable dependiente mejora continua, presentó un diseño no experimental, ya que no hubo manipulación de las variables de la investigación, y transversal, ya que solo se usó el instrumento de investigación por única vez.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

La capacitación tiene relación con la mejora continua en la empresa LITARO S.R.L, Los Olivos 2017.

1.6.2. Hipótesis Específicos

La transmisión de información tiene relación con la mejora continua de la empresa LITARO S.R. L., Los Olivos 2017.

Las habilidades tienen relación con la mejora continua de la empresa LITARO S.R. L., Los Olivos 2017.

Las actitudes tienen relación con la mejora continua de la empresa LITARO S.R. L., Los Olivos 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación de la capacitación con la mejora continua de la empresa LITARO S.R. L., Los Olivos 2017.

1.7.2. Objetivos Específicos

Determinar la relación de la transmisión de información con la mejora continua de la empresa LITARO S.R. L., Los Olivos 2017.

Determinar la relación de las habilidades con la mejora continua de la empresa LITARO S.R. L., Los Olivos 2017.

Determinar la relación de las actitudes con la mejora continua de la empresa LITARO S.R. L., Los Olivos 2017.

II. MÉTODO

En la investigación se utilizó el método hipotético-deductivo, ya que el estudio va de lo general a lo específico.

Según Bernal (2010). “El método hipotético–deductivo consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 60).

2.1. Diseño de Investigación

El diseño de investigación es No Experimental - Transversal ya que:

Según Carrasco (2005) define que “Un diseño no experimental, son aquellos cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupos de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (p. 71).

Además de ello es transversal, según Carrasco (2005): “Este diseño se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado del tiempo” (p. 72).

2.1.1. Enfoque

El enfoque de investigación fue cuantitativa ya que:

Para Sampieri, Fernández y Baptista (2014), “Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p.152).

2.1.2. Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo aplicada.

Carrasco (2005, p.43): “Es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el causal de conocimiento científico existentes acerca de la realidad. Su objeto de

estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos”.

La investigación aplicada pretende dar información útil para crear alternativas de soluciones a un problema general en un determinado tiempo.

2.1.3. Nivel de Investigación

La presente investigación es de nivel Descriptivo – correlacional; ya que:

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006). “La investigación descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis” (p.102).

Según Hernández (2004): “La investigación correlacional mide el grado de relación que existe entre dos o más variables, en un contexto en particular” (p.24).

2.2. Variables, Operacionalización de variables

En el presente trabajo de investigación se encuentran dos variables, la variable independiente y la variable dependiente,

Variable “X”: Capacitación

Variable “Y”: Mejora continua

2.2.1. Definición de variables

Variable “X”: CAPACITACIÓN

Definición teórica:

Chiavenato (2011), la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, [...] La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relacionados al

trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias (p. 322).

Definición de las Dimensiones

Dimensión 1: Transmisión de información

Chiavenato define que:

El contenido es el elemento esencial de muchos programas de capacitación. El reto está en repartir la información como un conjunto de conocimientos entre los educandos. Normalmente, la información es general, de preferencia sobre el trabajo, como información respecto de la empresa, sus productos y servicios, su organización, políticas, reglas y reglamentos, etcétera. También puede cubrir la transmisión de nuevos conocimientos (2011, p. 323).

Indicadores:

Metodología

Mendoza (2011) “El uso adecuado de los métodos permitirá contar con recursos humanos calificados y brindara a quienes los empleen la satisfacción de contribuir al desarrollo profesional y humano del personal” (p. 36).

Contenido

Luiz (2001) “La determinación de contenidos para la capacitación en gestión empresarial de las empresas de pequeños productores rurales debe hacerse en función de factores internos y externos a la organización” (p. 284).

Evaluación

Siliceo (2013) “El tema de la evaluación es muy discutido; enjuiciar o evaluar es algo tan subjetivo que es difícil precisarlo. Definimos evaluación como la forma en que se puede medir la eficacia y resultados de un programa educativo y de la labor de un instructor, para obtener la

información que permita mejorar habilidades y corregir eventuales errores” (p.150).

Retroalimentación

Olmos (2016) “La retroalimentación es información que recibimos acerca de cuán bien lo estamos haciendo. Nos ayuda a mantenernos en el camino elegido y a lograr progresos en relación a nuestra meta” (párr. 1).

Dimensión 2: Habilidades.

Dentro de esta dimensión, según el autor Chiavenato (2011) plantea lo siguiente:

“[...] Las habilidades, destrezas y conocimientos directamente relacionados con el desempeño del puesto presente o de posibles funciones futuras. Se trata de una capacitación orientada directamente hacia las tareas y operaciones que se realizarán” (p. 323).

Resolución de conflictos

Mondy y Noe (2005) “La capacitación en resolución de conflictos se centra en el desarrollo de las habilidades de comunicación necesarias para resolver la interrupción de las relaciones” (p. 223).

Competencias

Alles (2005) “Las competencias son, en definitiva, características fundamentales del hombre e indican “formas de comportamiento o de pensar que generalizan diferentes situaciones y duran por un largo periodo de tiempo” (p. 22).

Dimensión 3: Actitudes

Chiavenato (2011) sustenta lo siguiente:

[...] La modificación de actitudes negativas de los trabajadores para convertirlas en otras más favorables, como aumentar la motivación o desarrollar la sensibilidad del personal de gerencia y de supervisión en

cuanto los sentimientos y las reacciones de las personas. Puede implicar la adquisición de nuevos hábitos y actitudes, sobre todo en la relación con los clientes o usuarios (como la capacitación de vendedores, cajeros, etc.) o técnicas de ventas (p. 323).

Indicadores:

Motivación

Urcola (2011) sostiene que:

La motivación es una tensión interior que pone en movimiento al individuo, es una fuerza fundamentalmente interna que se manifiesta a través de la conducta con la finalidad de lograr un objetivo, es un mecanismo que impulsa a un sujeto a conseguir aquello que le hace falta para establecer su equilibrio (p. 56).

Sensibilización

Siliceo (2013) “El manejo de sensibilización en la empresa está basado en la teoría de que un ejecutivo será más eficaz en la motivación y dirección de otros y en su trabajo y el trabajo a través de otros, por medio de una mayor sensibilidad respecto de las relaciones humanas” (p. 134)

Iniciativa

Nelson (2001) “Tomar iniciativa es el ingrediente clave para hacer mejoras en el trabajo, afrontar los cambios y dar a los clientes un servicio que sobrepase sus expectativas” (p. 1).

Variable “Y”: MEJORA CONTINUA

Definición Teórica:

González (2012) define que:

El proceso de Mejora Continua busca alcanzar la excelencia en todos los campos: las capacidades del personal, la eficiencia en el uso de los recursos, las relaciones con los clientes y entre los miembros de la organización, y todo otro aspecto que pueda mejorarse en una

organización y que pueda traducirse como una mejora de la calidad del producto o servicio ofrecido (párr. 1).

Definición de las Dimensiones:

Dimensión 1: Alta Dirección

Alvarado, A. (2012) “El primer eslabón hacia la mejora continua lo constituye la dirección, la cual debe estar consciente y comprometida con las acciones que generen mejora a todos los niveles de la organización” (p. 120)

Indicadores:

Toma de decisiones:

Alvarado, A. (2012) “En el ambiente organizacional [...] a diario se toman decisiones, por lo que es importante para el administrador saber cuál es el proceso para elegir la mejor alternativa y disminuir en lo posible la incertidumbre al momento de tomar decisiones” (p. 90).

Comunicación:

Alvarado, A. (2012) sostiene que:

La comunicación tiene un papel vital dentro de las organizaciones, pues a través de ella se siguen o se reportan ordenes, se transmiten ideas, etc. La información que fluye en una organización a través de la comunicación es muy variada y rica; todos los tipos de interacción tienen que ver con algún tipo de comunicación (p.101).

Liderazgo:

Alvarado, A. (2012) sustenta que:

En la etapa de dirección el liderazgo constituye un elemento de suma importancia. En las organizaciones se requiere de personas que ocupen los niveles directivos para conducir a los subordinados al logro de los objetos, sin embargo, las personas que ostentan la autoridad no siempre son líderes. (p. 104).

Dimensión 2: Eficiencia

Díez, F. (2007) sustenta que:

Se considera que una organización es eficiente cuando cumple los objetivos marcados utilizando el menor número de recursos, o lo que es lo mismo, cuando une al mismo tiempo eficacia junto a eficiencia [...]. Se es eficiente cuando se alcanza los objetivos esperados con el mínimo gasto posible de recursos (p. 1).

Indicadores:

Calidad

Nava (2005) sostiene que:

La calidad constituye el conjunto de cualidades que representan a una persona o cosa; es un juicio de valor subjetivo que describe cualidades intrínsecas de un elemento, aunque suele decirse que es un concepto moderno, el hombre siempre ha tenido un concepto intuitivo de la calidad en razón de la búsqueda y el afán de perfeccionamiento como constantes del hombre a través de la historia (p. 15).

Recursos

Leiceaga y Hernández (2009) “La gestión eficiente de los recursos disponibles permite a la empresa la consecución de beneficios. La mayor y menor eficiencia en su gestión permitirá a la empresa obtener mayores o menores beneficios” (p, 106).

Dimensión 3: INTERÉS POR EL CLIENTE EXTERNO

Ahoy (2010) “Tener éxito en el cliente, [...] es el nivel más alto de cubrir los deseos, necesidades o requisitos del cliente. El nuevo paradigma de la clase mundial para medir la competitividad de las compañías es el enfoque al cliente” (p. 135).

Indicadores:

Satisfacción del cliente:

Ahoy (2010) “Estar a la altura de las expectativas del cliente es un paradigma donde se logra el “momento de la verdad”. Aquí es cuando la

organización comienza a comprender el “qué”, “por qué” y “como” (p.137).

Deleite del cliente:

Ahoy (2010)

Superar las expectativas del cliente. Un paradigma en el que el “momento de magia” (MOM) ocurre con tanta frecuencia como parte de la cultura de la organización. Ésta es la zona donde los individuos de la organización ofrecen bienes, productos y servicios más allá de las expectativas para el deleite del cliente (p.137).

Éxito con el cliente:

Ahoy (2010) “Superar las expectativas del cliente y deleitarlo es el éxito con el cliente logrado a través de una actitud de un plus más. En esta etapa la organización ha logrado el último pináculo del éxito, está avanzado a la grandeza con resultados extraordinarios” (p.137).

2.2.2. Operacionalización de las variables

Tabla 1. TITULO: “La capacitación y su relación con la mejora continua en la empresa LITARO S.R.L, Los Olivos 2017.”

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE X: CAPACITACIÓN	Chiavenato (2011), la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, [...] La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relacionados al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias (p. 322).	Se mide a través de un cuestionario que cuenta con 12 ítems en el cual se tiene en cuenta los indicadores para la realización de ello.	Transmisión de información	Metodología	1	ORDINAL
				Contenido	2	
				Evaluación	3 - 4	
				Retroalimentación	5	
			Habilidades	Solución de conflictos	6	
				Competencias	7 – 8	
			Actitudes	Motivación	9	
				Sensibilidad valores	y 10	
				Iniciativa	11 – 12	
				Toma de decisiones	de 13	
VARIABLE Y: MEJORA CONTINUA	González (2012) El proceso de Mejora Continua busca alcanzar la excelencia en todos los campos: las capacidades del personal, la eficiencia en el uso de los recursos, las relaciones con los clientes y entre los miembros de la organización, y todo otro aspecto que pueda mejorarse en una organización y que pueda traducirse como una mejora de la calidad del producto o servicio ofrecido (párr. 1).	Se mide a través de un cuestionario que cuenta con 8 ítems en el cual se tiene en cuenta los indicadores para la realización de ello.	Alta dirección	Liderazgo	14	
				Comunicación	15	
			Eficiencia	Calidad	16	
				Recursos	17	
			Interés por el cliente	Satisfacción del cliente	18	
				Deleite del Cliente	19	
				Éxito con el cliente	20	

Fuente: *Elaboración propia.*

2.3 Población, muestra y muestreo

2.3.1 Población:

La población objeto de estudio es de 75 personas ligadas directamente al estudio y que colaboran directamente en la empresa LITARO S. R. L, en el cual están incluidos los directivos y todos los demás colaboradores en la empresa mencionada.

Según Carrasco (2005): Población “Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p.236).

2.3.2 Muestra

La muestra estuvo conformada por la totalidad de la población de los trabajadores de la empresa LITARO S.R.L, del distrito de Los Olivos, 2017, es decir se considera censal de tipo no probabilístico

Para Sampieri, Fernández & Baptista (2014) “Las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización. Se utilizan en diversas investigaciones cuantitativas y cualitativas” (pag.189).

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

2.4.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para fines de la investigación la técnica usada fue la encuesta, como explica:

Carrasco (2005), “La encuesta es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene” (p.314).

2.4.2 Instrumento

Se utilizó el Cuestionario como instrumento de recolección de datos:

Con respecto al instrumento, Fernández, Hernández y Baptista (2006) explican que un instrumento de medición: “es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente.” (p. 276).

Para la presente investigación se utilizó como instrumento el cuestionario, el cual constó de 20 preguntas, constituida por 12 preguntas para la variable x: capacitación, y 8 preguntas para la variable y: mejora continua, donde nos permitió analizar la relación existente entre las mismas.

Validez

El instrumento que se utilizó para aquella investigación ha sido sometido a juicio de expertos, de la Escuela de Administración de Universidad Cesar Vallejo los cuales son:

VALIDADOR	GRADO	RESULTADO
Arce Álvarez, Edwin	Doctor	Aplicable
Rosales Domínguez. Edith Geobana	Doctor	Aplicable
Casma Zarate, Carlos	Doctor	Aplicable

Fuente: Elaboracion propia

Según Fernández, Hernández y Baptista (2006) el juicio de expertos: “En ciertos estudios es necesaria la opinión de individuos expertos en un tema” (p.566).

Confiabilidad

El grado de confiabilidad del instrumento se analizó por el método del Alfa de Crombach, dicho instrumento estuvo compuesto por 20 preguntas, siendo los datos aplicados a través de una prueba piloto a 35 colaboradores de la empresa LITARO S.R.L. Asimismo, los resultados

fueron ingresados al programa estadístico Spss. para obtener los siguientes resultados.

Tabla 2. Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	35	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	35	100,0

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

Tabla 3. Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,886	27

Los resultados indican que el instrumento es confiable, con un resultado de 0.886, indica una fuerte confiabilidad por encontrarse entre el rango de 0,80 a 1,00, según los criterios de confiabilidad.

Tabla 4. Criterios de confiabilidad

COEFICIENTE	RELACIÓN
0,00 a +/-0,20	Muy baja
0,20 a 0,40	Baja
0,40 a 0,60	Regular
0,60 a 0,80	Aceptable
0,80 a 1,00	Elevada

Fuente: Hernández (2006, p. 289)

2.5 Métodos de análisis de datos

Se ha utilizado el Método Estadístico para la presente investigación.

- a. **Estadística Descriptiva:** el cual incluye: tablas de frecuencias para observar el comportamiento de ambas variables y las dimensiones en estudio: crecimiento económico, generación de empleo y reducción de la pobreza; y el Alfa de Cronbach, para determinar la fiabilidad del instrumento aplicado.

b. Estadística Inferencial: el cual incluye: la contratación de hipótesis que se usa para determinar el grado de relación que existe entre las variables y las dimensiones en estudio; tipo de prueba de correlación de hipótesis se usará Spearman de acuerdo a los resultados obtenidos se determinará si se acepta o rechaza la hipótesis nula

2.6 Aspectos éticos

Los datos obtenidos de las encuestas serán verídicos y válidos, los cuales le darán confiabilidad a la información y a los resultados de la investigación. El desarrollo de la investigación se efectuara dentro del marco legal correspondiente.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis Descriptivos de los Resultados

Tabla 05. Transmisión de información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	39	52,0	52,0	52,0
En desacuerdo	15	20,0	20,0	72,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	8,0	8,0	80,0
De acuerdo	4	5,3	5,3	85,3
Totalmente de acuerdo	11	14,7	14,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Interpretación y comentario:

En la Tabla 05, se observa que un 72% que representan a 54 trabajadores consideran estar en desacuerdo que la transmisión de información son óptimos en la empresa; por otro lado, solo el 20 % que representa a 15 trabajadores consideran estar de acuerdo que la transmisión de información son óptimos en la empresa, y en tanto el 8% manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo frente a la dimensión de transmisión de información.

Tabla 06. Habilidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	17	22,7	22,7	22,7
En desacuerdo	34	45,3	45,3	68,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	10,7	10,7	78,7
De acuerdo	3	4,0	4,0	82,7
Totalmente de acuerdo	13	17,3	17,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Interpretación y comentario:

En la Tabla 06, se observa que un 68% que representan a 51 trabajadores consideran estar en desacuerdo que se cuente con un buen desarrollo de habilidades en la empresa; por otro lado, solo el 21,3 % que representa a 16 trabajadores consideran estar de acuerdo que se cuente con un buen desarrollo de habilidades en la empresa, y en tanto el 10,7% manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo frente a la dimensión de habilidades.

Tabla 07. Actitudes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	36	48,0	48,0	48,0
En desacuerdo	12	16,0	16,0	64,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	6,7	6,7	70,7
De acuerdo	17	22,7	22,7	93,3
Totalmente de acuerdo	5	6,7	6,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia.*

Interpretación y comentario:

En la Tabla 07, se observa que un 64% que representan a 48 trabajadores consideran estar en desacuerdo que se cuente con un buen desarrollo de actitudes en la empresa; por otro lado, solo el 29,4 % consideran estar de acuerdo que se cuente con un buen desarrollo de actitudes en la empresa, y en tanto el 6,7% manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo frente a la dimensión de actitudes.

Tabla 08. Alta dirección

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	28	37,3	37,3	37,3
En desacuerdo	20	26,7	26,7	64,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	16,0	16,0	80,0
De acuerdo	9	12,0	12,0	92,0
Totalmente de acuerdo	6	8,0	8,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y comentario:

En la Tabla 08, se observa que un 64% que representan a 48 trabajadores consideran estar en desacuerdo en que se cuente con una buena gestión de la Alta Dirección en la empresa; por otro lado, solo el 20 % que representa a 15 trabajadores consideran estar totalmente en desacuerdo que se cuente con una buena gestión de la Alta Dirección en la empresa, y en tanto el 16% manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo frente a la dimensión de la Alta Dirección.

Tabla 09. Eficiencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	22	29,3	29,3	29,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	20,0	20,0	49,3
De acuerdo	30	40,0	40,0	89,3
Totalmente de acuerdo	8	10,7	10,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y comentario:

En la Tabla 09, se observa que un 50,7% que representan a 38 trabajadores consideran estar de acuerdo en que se cuente con un buen nivel de eficiencia en la empresa; por otro lado, solo el 29,3 % que representa a 22 trabajadores consideran estar totalmente en desacuerdo que se cuente con un buen nivel de eficiencia en la empresa, y en tanto el 20% manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo frente a la dimensión de Eficiencia.

Tabla 10. Interés por el cliente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	44	58,7	58,7	58,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	21,3	21,3	80,0
Totalmente de acuerdo	15	20,0	20,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y comentario:

En la Tabla 10, se observa que un 58,7% que representan a 44 trabajadores consideran estar totalmente en desacuerdo que se perciba un alto interés por el cliente; por otro lado, solo el 20 % que representa a 15 trabajadores consideran estar totalmente de acuerdo que se perciba un alto interés por el cliente, y en tanto el 16% manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo frente a la dimensión de interés por el cliente.

3.2 Prueba de Normalidad

Este cálculo se realizó por medio de la prueba de Kolmogorov – Smirnov siendo mi población censal de 75 trabajadores mayor a 50 ($p > 50$), quien evalúa si las dos distribuciones son normales.

H₀. No existe distribución normal en la prueba del kolmogorov

H₁. Si existe distribución normal en la prueba del kolmogorov

Tabla 11. Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CAPACITACION	,175	75	,000	,949	75	,000
MEJORA CONTINUA	,162	75	,000	,956	75	,000

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Cómo podemos observar, según la prueba estadística de Kolmogorov – Smirnov la Distribución de los datos recolectados No es Normal, por lo que se obtuvo la significancia de 0.00 para CAPACITACION - MEJORA CONTINUA, siendo menor al valor del Alfa de 0.05 ($0,000 < 0,05$); en consecuencia se usará para la prueba de Hipótesis el estadístico no paramétrico de Spearman para hacer la contrastación de hipótesis.

3.3 Contrastación de Hipótesis

Para interpretar el coeficiente de correlación se utilizó la siguiente escala, nos servirá para ver el nivel de relación entre las variables.

Tabla 12. Escala de Coeficiente de Correlación

-1.00	=	Correlación negativa perfecta
-0.90	=	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	=	Correlación negativa muy considerable.
-0.50	=	Correlación negativa media.
-0.25	=	Correlación negativa débil.
-0.10	=	Correlación negativa muy débil.
0.00	=	No existe relación alguna entre las variables.
+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 Bautista (2014, P.305).

Ho: $R = 0$; V1 no tiene relación con V2

H1: $R \neq 0$; V1 tiene relación con V2

3.3.1 Prueba de Hipótesis General de Spearman

HG: La capacitación tiene relación con la mejora continua en la empresa LITARO S.R.L, Los Olivos 2017.

Hipótesis Nula (Ho)

R=0 Ho: La capacitación no tiene relación con la mejora continua en la empresa LITARO S.R.L, Los Olivos 2017.

Hipótesis Alterna (H1)

R>0 H1: La capacitación si tiene relación con la mejora continua en la empresa LITARO S.R.L, Los Olivos 2017.

Asumimos que el nivel del confianza = 95%; $Z= 1.96$

Margen de error = Al 5% (0,05)

Regla de decisión:

Si el Sig. Encontrada < Sig. Trabajada, se rechaza la hipótesis nula (Ho), y se acepta H1.

Si el Sig. Encontrada > Sig. Trabajada, se acepta la hipótesis nula (Ho).

Tabla 13. Correlación - Hipótesis General

		CAPACITACIÓN (agrupado)	MEJORA CONTINUA (agrupado)
Rho de Spearman	CAPACITACION (agrupado)	Coeficiente de correlación 1.000	.880
		Sig. (bilateral)	.000
		N	75
	MEJORA CONTINUA (agrupado)	Coeficiente de correlación .880	1.000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	75

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0.880 puntos por lo que se determina que existe correlación positiva considerable entre la capacitación y la mejora continua. Esto quiere decir que cuanto mayor sea el nivel de capacitación mayor será el grado de mejora continua en la empresa Litro SRL.

De acuerdo a los resultados de la correlación Spearman donde se evidencia, que el nivel de significancia encontrada es 0,00 siendo menor que la significancia del trabajo ($p < 0,05$). Por lo que se opta por rechazar la Hipótesis Nula (**H₀**) y se acepta la Hipótesis Alterna (**H₁**).

3.3.2 Prueba de Hipótesis Específicas

a) Hipótesis específica 1

Para la prueba de hipótesis específica 1 se utilizó la Prueba de Spearman, en la cual veremos su nivel de correlación en la Tabla 14.

HG: La transmisión de información tiene relación con la mejora continua de la empresa LITARO S.R. L., Los Olivos 2017.

R=0 H₀: La transmisión de información no tiene relación con la mejora continua en la empresa LITARO S.R.L, Los Olivos 2017.

R>0 H1: La transmisión de información si tiene relación con la mejora continua en la empresa LITARO S.R.L, Los Olivos 2017.

Asumimos que el nivel del confianza = 95%; Z= 1.96

Margen de error = Al 5% (0,05)

Regla de decisión:

Si el Sig. Encontrada < Sig. Trabajada, se rechaza la hipótesis nula (Ho), y se acepta H1.

Si el Sig. Encontrada > Sig. Trabajada, se acepta la hipótesis nula (Ho).

Tabla 14. Correlación - Hipótesis Especifico 1

		Transmisión de información (agrupado)	MEJORA CONTINUA (agrupado)
Rho de	Transmisión de información (agrupado)	Coeficiente de correlación	.803
		Sig. (bilateral)	.000
		N	75
Spearman	MEJORA CONTINUA (agrupado)	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	75

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0.803 puntos por lo que se determina que existe correlación positiva considerable entre la transmisión de información y la mejora continua. Esto quiere decir que cuanto mayor sea el nivel de transmisión de información mayor será el grado de mejora continua en la empresa Litara SRL. De acuerdo a los resultados de la correlación Spearman donde se evidencia, que el nivel de significancia encontrada es 0,00 siendo menor que la significancia del trabajo ($p < 0,05$). Por lo que se opta por rechazar la Hipótesis Nula (**Ho**) y se acepta la Hipótesis Alterna (**H1**).

b) Hipótesis específica 2:

Para la prueba de hipótesis específica 1 se utilizó la Prueba de Spearman, en la cual veremos su nivel de correlación en la Tabla 15.

HG: Las habilidades tienen relación con la mejora continua de la empresa LITARO S.R. L., Los Olivos 2017.

R=0 Ho: Las habilidades no tienen relación con la mejora continua en la empresa LITARO S.R.L, Los Olivos 2017.

R>0 H1: Las habilidades si tienen relación con la mejora continua en la empresa LITARO S.R.L, Los Olivos 2017.

Asumimos que el nivel del confianza = 95%; $Z= 1.96$

Margen de error = Al 5% (0,05)

Regla de decisión:

Si el Sig. Encontrada < Sig. Trabajada, se rechaza la hipótesis nula (Ho), y se acepta H1.

Si el Sig. Encontrada > Sig. Trabajada, se acepta la hipótesis nula (Ho).

Tabla 15. Correlación - Hipótesis Especifico 2

		Habilidades (agrupado)	MEJORA CONTINUA (agrupado)
Rho	Habilidades (agrupado)	1.000	.893
		Sig. (bilateral)	.000
Spearman	N	75	75
	MEJORA CONTINUA (agrupado)	.893	1.000
		Sig. (bilateral)	.000
	N	75	75

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0.893 puntos por lo que se determina que existe correlación positiva considerable entre las habilidades y la mejora continua. Esto quiere decir que cuanto

mayor sea el nivel de las habilidades mayor será el grado de mejora continua en la empresa Litaro SRL.

De acuerdo a los resultados de la correlación Spearman donde se evidencia, que el nivel de significancia encontrada es 0,00 siendo menor que la significancia del trabajo ($p < 0,05$). Por lo que se opta por rechazar la Hipótesis Nula (**H₀**) y se acepta la Hipótesis Alterna (**H₁**).

c) Hipótesis específica 3:

Para la prueba de hipótesis específica 1 se utilizó por defecto la Prueba de Spearman, en la cual veremos su nivel de correlación en la Tabla 16.

HG: Las actitudes tienen relación con la mejora continua de la empresa LITARO S.R. L., Los Olivos 2017.

R=0 H₀: Las actitudes no tienen relación con la mejora continua en la empresa LITARO S.R.L, Los Olivos 2017.

R>0 H₁: Las actitudes si tienen relación con la mejora continua en la empresa LITARO S.R.L, Los Olivos 2017.

Asumimos que el nivel del confianza = 95%; $Z = 1.96$

Margen de error = Al 5% (0,05)

Regla de decisión:

Si el Sig. Encontrada < Sig. Trabajada, se rechaza la hipótesis nula (H₀), y se acepta H₁.

Si el Sig. Encontrada > Sig. Trabajada, se acepta la hipótesis nula (H₀).

Tabla 16 . Correlación - Hipótesis Especifico 3

			ACTITUDES(agrupado)	MEJORA CONTINUA (agrupado)
Rho de Spearman	ACTITUDES (agrupado)	Coefficiente de correlación	1.000	.855
		Sig. (bilateral)	.	.000
	MEJORA CONTINUA (agrupado)	N	75	75
		Coefficiente de correlación	.855	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	75	75

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0.855 puntos por lo que se determina que existe correlación positiva considerable entre las actitudes y la mejora continua. Esto quiere decir que cuanto mayor sea el nivel de las actitudes mayor será el grado de mejora continua en la empresa LITARO S.R.L.

De acuerdo a los resultados de la correlación Spearman donde se evidencia, que el nivel de significancia encontrada es 0,00 siendo menor que la significancia del trabajo ($p < 0,05$). Por lo que se opta por rechazar la Hipótesis Nula (**H₀**) y se acepta la Hipótesis Alterna (**H₁**).

IV. DISCUSIÓN

4.1 Objetivo general:

La investigación de tesis tuvo como objetivo general determinar la relación de la capacitación con la mejora continua de la empresa LITARO S.R.L., Los Olivos 2017. De acuerdo a los resultados, se ha determinado que existe relación positiva considerable $R=0.880$ entre las variables, mediante la prueba de R de Spearman, y por una significancia menor a 0.05, cómo se relacionan ambas variables.

Dichos resultados de la tesis de estudio tienen concordancia con la teoría científica de la Motivación humana de Maslow (1943) donde considera a la autorrealización parte de la motivación de una persona para poder actuar eficientemente, siendo parte de la motivación, la capacitación, el cual permite que el ser humano pueda desarrollar y potenciar sus habilidades, actitudes y capacidades. Además la teoría de Mc Gregor, la cual sostiene un enfoque centrado en el comportamiento de una persona en base a las fuerzas que lo rodean en su entorno, planteando el autor la Teoría X y la Teoría Y. Aquellas teorías conforman dos supuestos sobre la naturaleza de la gente, es decir, son formas de concebir el comportamiento humano, adaptadas por los directivos; es decir una persona que recibe capacitación, será en cierta parte una persona, lo cual este responderá con un desempeño laboral positivo para la organización para el cual trabaje, lográndose calidad, eficiencia, etc. enfocado a una mejora continua en dicha organización.

Así mismo, el resultado tiene similitud y coincidencia con el trabajo de investigación de Moreira (2013) en su tesis de magistratura titulado “Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio”, sustentado en la Universidad de Guayaquil, cuyo objetivo general fue diagnosticar las necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil.

Finalmente dicha investigación concluyó que es de suma importancia la capacitación profesional para los trabajadores que laboran en la Universidad, ya que esta debe ser orientada a alcanzar una mejora continua realizando un trabajo

con eficiencia y que los usuarios puedan percibir un servicio de calidad por parte del personal. Para esta investigación se analizó a las variables capacitación profesional y calidad de servicio.

Ante tal comparación, se afirma y se da refuerzo a la postura de la presente investigación indicando que a mayor capacitación se dará por efecto un mejoramiento continuo en una organización.

4.2 Objetivo específico N° 01:

El primer objetivo específico fue determinar la relación de la transmisión de información con la mejora continua de la empresa LITARO S.R. L., Los Olivos 2017. Para lo cual mediante la prueba de $R = 0.803$, demuestra que existe una relación positiva considerable entre la dimensión transmisión de información y la variable mejora continua en la empresa LITARO S.R.L, por cual también se logró corroborar el valor de significancia P valor < 0.05 , lográndose determinar que si existe relación entre la dimensión y la segunda variable.

Dicho valor de resultado tiene coherencia con la teoría de Chiavenato (2011) quien hace referencia sobre la efectividad de una adecuada transmisión de información al momento de captar un nuevo personal para un cargo determinado dentro de una organización. Asimismo el autor considera en su teoría que es un reto lograr transmitir los conocimientos necesarios para que un adecuado desempeño en las funciones del aprendiz, logrando así una mejora continua tanto para el personal, como para la organización.

También existe coherencia con los resultados de los trabajos de investigación científica que forman parte de la presente tesis como trabajos previos realizada por Suarez y Montes (2015), en su tesis titulado “Capacitación continua y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Nacional de Tesoro Público Ministerio de Economía y Finanzas, 2014”.

En la presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la capacitación continua y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Nacional de Tesoro Público Ministerio de Economía y Finanzas. Para alcanzar este objetivo empleo los conceptos propuestos por Varela (2011), el cual

puntualiza que la entrega de nuevos conocimientos al personal y la forma como se da, son necesarios para un mayor crecimiento tanto en la persona que perciba estos conocimientos, como para el área de la empresa; lográndose así una mejora continua organizacional. Finalmente se concluyó que existe una relación significativa entre sus ambas variables.

4.2 Objetivo específico 2:

La investigación de tesis tuvo como objetivo específico 2, determinar la relación de las habilidades con la mejora continua de la empresa LITARO S.R. L., Los Olivos 2017. Después de haber logrado obtener los resultados, se ha determinado que existe correlación positiva considerable entre las habilidades y la mejora continua., por lo cual mediante la prueba de R de Spearman, se logró demostrar con un valor de $R = 0.893$, y por una significancia menor a 0.05, se pudo determinar que existe correlación positiva considerable entre ambas variables.

Dichos resultados de la tesis de estudio tienen concordancia con la teoría de Chiavenato (2011) quien sostiene que el desarrollo de habilidades es parte de la capacitación que cada colaborador de una empresa debe perfeccionar, tanto en la resolución de conflictos, competencias, etc; para poder enfrentar diversas situaciones que se presenten. Asimismo, al perfeccionar las habilidades de un trabajador, traerá muchos beneficios tanto para el trabajador como para la organización. Es por ello que a mayor desarrollo de habilidades habrá un mejoramiento continuo dentro de una organización.

También existe coherencia con los resultados de los trabajos de investigación científica que forman parte de la presente tesis como trabajos previos realizada por Pérez y Sabia (2013) en su investigación titulada “Influencia de la Capacitación Laboral y la Evaluación de Desempeño en el Clima Organizacional de Hoteles 4 estrellas de Mar de Plata” *En la presente investigación tuvo como objetivo general* determinar cómo influye la capacitación laboral y la evaluación del desempeño en el clima organizacional de los hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Mar de Plata.

Donde los autores llegaron a la conclusión de que las buenas prácticas de recursos humanos repercutirán siempre de alguna manera en un clima organizacional positivo o viceversa; poniendo en claro que desarrollar y potenciar las habilidades de un trabajador tanto en la resolución de conflictos como en las competencias que debe poseer un trabajador en una empresa en relación a su puesto laboral, creando así un buen clima organizacional y a su vez una mejora continua para dicha organización.

4.3 Objetivo específico 3:

La investigación de tesis tuvo como objetivo específico 3, determinar la relación de las actitudes con la mejora continua de la empresa LITARO S.R. L., Los Olivos 2017. Después de haber logrado obtener los resultados, se ha determinado que existe correlación positiva considerable entre las habilidades y la mejora continua., por lo cual mediante la prueba de R de Spearman, se logró demostrar con un valor de $R= 0.855$, y por una significancia menor a 0.05, que existe correlación positiva considerable entre ambas variables.

Dichos resultados de la tesis de estudio tienen concordancia con la teoría de Chiavenato (2011) quien define al desarrollo de actitudes como la modificación de actitudes negativas de los trabajadores para convertirlas en otras más favorables, como aumentar la motivación o desarrollar la sensibilidad del personal de gerencia y de supervisión en cuanto los sentimientos y las reacciones de las personas. Asimismo, el autor indica que el desarrollo de actitudes puede implicar la adquisición de nuevos hábitos y actitudes, sobre todo en la relación con los clientes o usuarios (como la capacitación de vendedores, cajeros, etc.) o técnicas de ventas. Es aquí donde se infiere que el desarrollo de actitudes conducirá a un mejoramiento continuo de la organización que lo ponga en práctica.

4.4. De acuerdo a la hipótesis general que tuvo la investigación, La capacitación tiene relación con la mejora continua en la empresa LITARO S.R.L, Los Olivos 2017. según la tabla N°13 en la Prueba de Hipótesis General se pudo se tuvo como resultado una correlación de Spearman de 0.880, lo cual indica que existe una relación positiva considerable entre las variables capacitación y mejora continua en la empresa LITARO S.R.L. Así mismo la significancia hallada de

0,000 es menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05 lo que implica que se debe rechazar la hipótesis H_0 , es decir que se acepta la hipótesis alterna H_1 . Por lo se concluyó de que la capacitación si tiene relación con la mejora continua en la empresa LITARO S.R.L, Los Olivos 2017.

4.5. De acuerdo a la Prueba de hipótesis específica 1, que tuvo la investigación La transmisión de información tiene relación con la mejora continua de la empresa LITARO S.R. L., Los Olivos 2017, según la tabla N°14 en la Prueba de Hipótesis Específica 1 se pudo se tuvo como resultado una correlación de Spearman de 0.803, lo cual indica que existe una relación positiva considerable entre la dimensión transmisión de información y la variable mejora continua en la empresa LITARO S.R.L. Así mismo la significancia hallada de 0,000 es menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05 lo que implica que se debe rechazar la hipótesis H_0 , es decir que se acepta la hipótesis alterna H_1 . Por lo se concluyó de que la la transmisión de información si tiene relación con la mejora continua en la empresa LITARO S.R.L, Los Olivos 2017.

4.6. De acuerdo a la Prueba de hipótesis específica 2, que tuvo la investigación Las habilidades tienen relación con la mejora continua de la empresa LITARO S.R. L., Los Olivos 2017, según la tabla N°15 en la Prueba de Hipótesis Específica 2 se pudo se tuvo como resultado una correlación de Spearman de 0.893, lo cual indica que existe una relación positiva considerable entre la dimensión de las habilidades y la variable mejora continua en la empresa LITARO S.R.L. Así mismo la significancia hallada de 0,000 es menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05 lo que implica que se debe rechazar la hipótesis H_0 , es decir que se acepta la hipótesis alterna H_1 . Por lo se concluyó de que las habilidades si tienen relación con la mejora continua en la empresa LITARO S.R.L, Los Olivos 2017.

4.7. De acuerdo a la Prueba de hipótesis específica 3, que tuvo la investigación Las habilidades tienen relación con la mejora continua de la empresa LITARO S.R. L., Los Olivos 2017; .según la tabla N°16 en la Prueba de Hipótesis Específica 3 se pudo se tuvo como resultado una correlación de Spearman de

0.855, lo cual indica que existe una relación positiva considerable entre la dimensión de las habilidades y la variable mejora continua en la empresa LITARO S.R.L. Así mismo la significancia hallada de 0,000 es menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05 lo que implica que se debe rechazar la hipótesis H_0 , es decir que se acepta la hipótesis alterna H_1 . Por lo se concluyó de que las actitudes si tienen relación con la mejora continua en la empresa LITARO S.R.L, Los Olivos 2017.

V. CONCLUSIONES

- 5.1** Se ha determinado que la capacitación tiene relación positiva considerable $R=0.880$, con la mejora continua en la empresa LITARO S.R.L, Los Olivos 2017.
- 5.2** Se ha determinado que la transmisión de información tiene relación positiva considerable $R=0.803$, con la mejora continua de la empresa LITARO S.R. L., Los Olivos 2017.
- 5.3** Se ha determinado las habilidades tienen relación positiva considerable $R=893$, con la mejora continua de la empresa LITARO S.R. L., Los Olivos 2017.
- 5.4** Se ha determinado las actitudes tienen relación positiva considerable $R=855$, con la mejora continua de la empresa LITARO S.R. L., Los Olivos 2017.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1** Identificar las necesidades reales de la empresa para establecer un programa de capacitación que cumpla con los objetivos esperados y no sea meramente un trámite para cumplir con un proceso si no que realmente cubra las necesidades de la empresa e influya directamente en el mejoramiento continuo en la empresa.
- 6.2** Transmitir de una forma didáctica el desarrollo del programa de capacitación, otorgándole al aprendiz información que realmente pueda aplicarla en sus actividades y funciones laborales.
- 6.3** Se recomienda evaluar las competencias de los trabajadores, mostrar atención e interés por potenciar las habilidades y destrezas de los mismos, y así poder reforzar y motivar en su desarrollo personal e incrementar su eficiencia en la empresa.
- 6.4** Se recomienda promover reuniones de integración, para que el colaborador pueda acoplarse con mayor efectividad y rapidez en su entorno laboral, generando un buen clima laboral y creando actitudes positivas en el empleado; como por ejemplo, iniciativa, proactividad, etc.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bernal C. (2010). Metodología de la investigación. Bogotá. Pearson Educación de Colombia Ltda

Carrasco S. (2005). Metodología de Investigación Científica. Lima, Perú. Editorial San Marcos.

Chiavenato I, (2011) Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. 9na Edición. México D.F. McGraw Hill Interamericana Editores S.A.

Fuentes, N. (2013). Círculos de Calidad una Herramienta para la mejora continua en la empresa de servicio de cable en el Municipio de San Pedro Sacatepéquez Departamento de San Marcos (Tesis para Licenciatura). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Fuentes-Noe.pdf>

Gonzalez, H. (2012). La mejora continua. Diagrama de Pareto. Recuperado de https://calidadgestion.wordpress.com/2012/09/11/mejora_continua-diagrama_de_pareto/

Hernández R., Fernández C., Baptista P. (2006). Metodología de la Investigación. 4ta edición. México. Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A.

Luiz, C. (2001). Desarrollo Empresarial Campesino. Experiencias de capacitación. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=FRxtAAAIAAJ&pg=PA283&pg=PA283&dq=contenidos+de+capacitacion&source=bl&ots=MM5UUAfpxt&sig=8Me67ksrxai4n7IE02BKDuJnqTM&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEw>

[i_k6Cn5PDUAhXKOiYKHV6ID7c4ChDoAQhDMAc#v=onepage&q=contenidos%20de%20capacitacion&f=false](http://k6Cn5PDUAhXKOiYKHV6ID7c4ChDoAQhDMAc#v=onepage&q=contenidos%20de%20capacitacion&f=false)

Mayuri, J. (2008). Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de La Nación – FEBAN, Lima 2006 (Tesis para doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2615/1/Mayuri_bj.pdf

Moreira, R. (2013). Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1666/1/TESIS%20COMPLETA%20ROSA%20AMELIA%20MOREIRA%20ORTEGA.pdf>

Pérez (2014). Capacitación del personal y productividad en ventas de corporación Lindley S.A Cercado de Lima 2014 (Tesis para Licenciatura, Universidad de Cesar Vallejo). (Acceso el 9 de mayo de 2017).

Pérez, M. y Sabia, A. (2013). Influencia de la Capacitación Laboral y la Evaluación de Desempeño en el Clima Organizacional de Hoteles 4 estrellas de Mar de Plata. Recuperado de <http://rpsico.mdp.edu.ar/bitstream/handle/123456789/30/087.pdf?sequence=1>

Rodríguez (2014). Nivel de mejora continua del CETPRO Benjamín Glecio Matos “Gamor”, Distrito de Cercado de Lima, 2014 (Tesis para Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 9 de mayo de 2017).

Siliceo, A. (2013). Capacitación y desarrollo de personal. 4ta Edición. Mexico D.F. Limusa.

Suarez y Montes (2015). Capacitación continua y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Nacional de Tesoro Público Ministerio de Economía y Finanzas, 2014 (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 9 de mayo de 2017).

ANEXOS

CUESTIONARIO PARA ENCUESTAR AL PERSONAL DE LA EMPRESA LITARO SRL

Instrumento de Medición

Mis saludos cordiales Sr. trabajador, el presente cuestionario servirá para elaborar una tesis acerca de **“LA CAPACITACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA LITARO S.R.L, LOS OLIVOS 2017”**.

Quisiera pedirle en forma muy especial su colaboración para que conteste las preguntas, que no le llevará mucho tiempo; cabe precisar que sus respuestas serán confidenciales. Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el Título de Licenciada en administración, pero nunca se comunicarán datos individuales.

Le pido que conteste con la mayor claridad posible respecto al tema, cabe precisar que no hay respuesta correcta ni incorrecta. Muchas gracias por su colaboración.

N°	VARIABLES, DIMENSIONES E ITEMS	5 Totalmente en desacuerdo	4 De acuerdo	3 Ni Acuerdo en de Desacuerdo ni	2 De Acuerdo	1 Totalmente de Acuerdo
VARIABLE I: LA CAPACITACIÓN						
Dimensión: TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN						
1	¿Considera Ud. que la metodología empleada para la capacitación contribuye en la mejora continua de la empresa LITARO S.R.L?					
2	¿Considera Ud. que los contenidos de la capacitación se orientan a las actividades del puesto laboral que desempeña en la empresa?					
3	¿Considera Ud. que el tipo de evaluación son los correctos para medir la mejora continua?					
4	¿Considera Ud. que se realiza un adecuado seguimiento del aprendizaje adquirido por el personal en la capacitación?					
5	¿Considera Ud. que la retroalimentación de la capacitación recibida permite lograr los resultados esperados?					
Dimensión: HABILIDADES						
6	¿Considera Ud. que el personal se encuentra altamente capacitado para solucionar problemas relacionado con sus funciones?					
7	¿Considera Ud. que las competencias de los trabajadores están orientados al puesto laboral dentro de la empresa?					
8	¿Considera Ud. que existe una adecuada gestión para seleccionar el personal de acuerdo a las necesidades del trabajo dentro la empresa?					
Dimensión: ACTITUDES						
9	¿Considera Ud. que existe un alto nivel de motivación dentro de la empresa?					
10	¿Considera Ud. que existe compromiso responsable en el desarrollo de las funciones por parte del personal en la empresa?					
11	¿Considera Ud. que es importante la iniciativa para el cumplimiento de objetivos en la empresa?					
12	¿Considera Ud. conveniente generar propuestas para mejorar el proceso de trabajo?					
VARIABLE II: Mejora Continua						

	Dimensión: ALTA DIRECCIÓN					
13	¿Considera Ud. que los jefes de área toman decisiones e imparten ordenes enfocados al cumplimiento de objetivos en la empresa?					
14	¿Considera Ud. que los directivos disponen de una suficiente capacidad para liderar?					
15	¿Considera Ud. que existe una comunicación positiva entre la alta dirección y su personal a cargo?					
	Dimensión: EFICIENCIA					
16	¿Considera Ud. que la empresa mejora constantemente la calidad del servicio que se le brinda al cliente?					
17	¿Considera Ud. que los recursos destinados para el servicio del cliente son suficientes?					
	Dimensión: INTERÉS POR EL CLIENTE					
18	¿Considera Ud. que existe interés por la satisfacción del cliente en la empresa?					
19	¿Considera Ud. que la empresa logra superar las expectativas de los clientes?					
20	¿Considera Ud. que la empresa logra obtener clientes fieles y que estos mismos recomienden el servicio brindado?					

B) MATRIZ DE CONSISTENCIA

La capacitación y su relación con la mejora continua en la empresa LITARO S.R. L., Los Olivos 2017.

PROBLEMA (General)	OBJETIVO (General)	HIPOTESIS (General).	METODOLOGÍA
¿Cómo se relacionan la capacitación con la mejora continua de la empresa LITARO S.R. L., Los Olivos 2017?	Determinar la relación de la capacitación con la mejora continua de la empresa LITARO S.R. L., Los Olivos 2017.	La capacitación tiene relación con la mejora continua en la empresa LITARO S.R.L, Los Olivos 2017.	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Descriptivo - correlacional</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACION No experimental – transversal</p> <p>POBLACIÓN La investigación consideró a 75 personas ligadas directamente al estudio y que colaboran directamente en la en la empresa LITARO S. R. L.</p> <p>Siendo pequeña la población, el estudio fue censal.</p> <p>TÉCNICAS La técnica a utilizar para recolectar datos fue la encuesta.</p> <p>INSTRUMENTOS Un cuestionario.</p>
PROBLEMAS (Especifico)	OBJETIVOS (Especifico)	HIPOTESIS (Especifico).	
¿Cómo se relaciona la transmisión de información con la mejora continua de la empresa LITARO S.R. L., Los Olivos 2017?	Determinar la relación de la transmisión de información la mejora continua de la empresa LITARO S.R. L., Los Olivos 2017.	La transmisión de información tiene relación con la mejora continua de la empresa LITARO S.R. L., Los Olivos 2017.	
¿Cómo se relaciona las habilidades con la mejora continua de la empresa LITARO S.R. L., Los Olivos 2017?	Determinar la relación de las habilidades con la mejora continua de la empresa LITARO S.R. L., Los Olivos 2017.	Las habilidades tienen relación con la mejora continua de la empresa LITARO S.R. L., Los Olivos 2017.	
¿Cómo se relaciona las actitudes con la mejora continua de la empresa LITARO S.R. L., Los Olivos 2017?	Determinar la relación de las actitudes con la mejora continua de la empresa LITARO S.R. L., Los Olivos 2017.	Las actitudes tienen relación con la mejora continua de la empresa LITARO S.R. L., Los Olivos 2017.	


Fuente:

Elaboración

propia

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS


Título de la investigación: "La capacitación y su relación con la mejora continua en la empresa Lítaro S.R.L. Los Olivos 2017"
Apellidos y nombres del investigador: Taito Asis, Ana María
Apellidos y nombres del experto: EDWIN ARCE ALVAREZ

ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES SUGERENCIAS
CAPACITACION	Transmisión de información	Metodología	¿La metodología empleada para la capacitación contribuye en la mejora continua de la empresa Lítaro S.R.L.?	- Nunca - Casi nunca - Algunas veces - Casi siempre - Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Cree Ud. que los mecanismos aplicados en la metodología de la capacitación ayudan en el cumplimiento de las metas de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Contenidos	¿Los contenidos de la capacitación se orientan a cumplir las actividades del puesto laboral que desempeña en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Los contenidos impartidos en la capacitación abordan las necesidades del puesto laboral que se desempeña en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Evaluación	¿Los instrumentos de evaluación son los correctos para medir la mejora continua?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Se realiza un adecuado seguimiento de evaluación del aprendizaje adquirido por el personal en la capacitación?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Retroalimentación	Resolución de conflictos	Competencias		¿La capacitación recibida permite la retroalimentación de casos en la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	
					¿La retroalimentación permite reducir debilidades y valorar fortalezas de los colaboradores de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Motivación	Sensibilización		¿El personal se encuentra correctamente capacitado para la resolución de conflictos dentro de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	
					¿Se maneja adecuadamente la resolución de conflictos en la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Iniciativa	Toma de decisiones		¿Las competencias están ligadas al puesto laboral que se desempeña dentro de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	
					¿Existe una adecuada gestión de competencias del personal dentro la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	
Alta Dirección	Eficiencia	Satisfacción del cliente	¿Existe un alto nivel de motivación dentro de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Los jefes de área manejan adecuadamente la motivación sobre su personal a cargo en la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Interés por el cliente externo	Éxito con el cliente	¿Existe una adecuada sensibilización por parte del personal en la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Se desarrolla la sensibilización como estrategia de capacitación laboral dentro de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Comunicación	Calidad	¿Considera Ud. que es importante la iniciativa para mejorar el ambiente de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Considera Ud. que puede generar propuestas para mejorar el proceso de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>			
Recursos	Deleite del cliente	¿Los directivos toman decisiones e imparten ordenes al cumplimiento de estrategias en la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>				
		¿La alta dirección dispone de una suficiente capacidad para liderar objetivos estratégicos?	<input checked="" type="checkbox"/>				
MIEJORA CONTINUA	Interés por el cliente externo	Éxito con el cliente	¿Considera Ud. que existe comunicación asertiva entre la alta dirección y el personal a cargo?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿La empresa mejora continuamente la calidad de los servicios de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			
MIEJORA CONTINUA	Interés por el cliente externo	Éxito con el cliente	¿Considera Ud. que los recursos económicos destinados al servicio al cliente son suficientes en la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Considera Ud. que logra satisfacer las expectativas de los clientes?	<input checked="" type="checkbox"/>			
MIEJORA CONTINUA	Interés por el cliente externo	Éxito con el cliente	¿Considera Ud. que se gestiona eficientemente para el deleite del cliente en la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Considera Ud. que se fideliza exitosamente a los clientes en la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto		 Fecha: 22/06/2017					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES solo se proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "La capacitación y su relación con la mejora continua en la empresa Lítaro S.R.L. Los Olivos 2017"
 Apellidos y nombres del investigador: Tairó Asís, Ana María
 Apellidos y nombres del experto: EDITH GEOBANA ROSALES DOMINGUEZ

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	
CAPACITACION	Transmisión de información	Metodología	¿La metodología empleada para la capacitación contribuye en la mejora continua de la empresa Lítaro S.R.L.?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Cree Ud. que los mecanismos aplicados en la metodología de la capacitación ayudan en el cumplimiento de las metas de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Los contenidos de la capacitación se orientan a cumplir las actividades del puesto laboral que desempeña en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Contenidos	¿Los contenidos impartidos en la capacitación abordan las necesidades del puesto laboral que se desempeña en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		¿Los instrumentos de evaluación son los correctos para medir la mejora continua?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		¿Se realiza un adecuado seguimiento de evaluación del aprendizaje adquirido por el personal en la capacitación?		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Evaluación	Retroalimentación	¿La capacitación recibida permite la retroalimentación de casos en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿La retroalimentación permite reducir debilidades y valorar fortalezas de los colaboradores de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿El personal se encuentra correctamente capacitado para la resolución de conflictos dentro de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Se maneja adecuadamente la resolución de conflictos en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Desarrollo de habilidades	Resolución de conflictos	¿Las competencias están ligadas al puesto laboral que se desempeña dentro de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		¿Existe una adecuada gestión de competencias del personal dentro la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>			
Desarrollo de actitudes	Competencias	¿Existe un alto nivel de motivación dentro de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		¿Los jefes de área manejan adecuadamente la motivación sobre su personal a cargo en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Motivación	¿Existe una adecuada sensibilización por parte del personal en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		¿Se desarrolla la sensibilización como estrategia de capacitación laboral dentro de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>			
MEJORA CONTINUA	Alta Dirección	Toma de decisiones	¿Considera Ud. que es importante la iniciativa para mejorar el proceso de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Los directivos toman decisiones e imparten órdenes al cumplimiento de estrategias en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Eficiencia	Liderazgo	¿La alta dirección dispone de una suficiente capacidad para liderar objetivos estratégicos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera Ud. que existe comunicación asertiva entre la alta dirección y el personal a cargo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Interes por el cliente externo	Comunicación	¿La empresa mejora continuamente la calidad de los servicios de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera Ud. que los recursos económicos destinados al servicio al cliente son suficientes en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Satisfacción del cliente	Calidad	¿Considera Ud. que existe interés por la satisfacción del cliente en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿La empresa logra satisfacer las expectativas de los clientes?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Éxito con el cliente	Recursos	¿Considera Ud. que se gestiona eficientemente para el deleite del cliente en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Considera Ud. que se fideliza exitosamente a los clientes en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto							
			Fecha <u>27/06/2017</u>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "La capacitación y su relación con la mejora continua en la empresa Litaro S.R.L., Los Olivos 2017"
 Apellidos y nombres del investigador: Tairó Asís, Ana María
 Apellidos y nombres del experto: Carlos Sama Zarate

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	
CAPACITACION	Transmisión de información	Metodología	¿La metodología empleada para la capacitación contribuye en la mejora continua de la empresa Litaro S.R.L.?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Cree Ud. que los mecanismos aplicados en la metodología de la capacitación ayudan en el cumplimiento de las metas de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Los contenidos de la capacitación se orientan a cumplir las actividades del puesto laboral que desempeña en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Evaluación	Contenidos	¿Los contenidos impartidos en la capacitación abordan las necesidades del puesto laboral que se desempeña en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Los instrumentos de evaluación son los correctos para medir la mejora continua?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Se realiza un adecuado seguimiento de evaluación del aprendizaje adquirido por el personal en la capacitación?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Retroalimentación	Resolución de conflictos	¿La capacitación recibida permite la retroalimentación de casos en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿La retroalimentación permite reducir debilidades y valorar fortalezas de los colaboradores de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿El personal se encuentra correctamente capacitado para la resolución de conflictos dentro de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Desarrollo de habilidades	Competencias	¿Se maneja adecuadamente la resolución de conflictos en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Las competencias están ligadas al puesto laboral que se desempeña dentro de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Existe una adecuada gestión de competencias del personal dentro la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Desarrollo de actitudes	Motivación	¿Existe un alto nivel de motivación dentro de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Los jefes de área manejan adecuadamente la motivación sobre su personal a cargo en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Existe una adecuada sensibilización por parte del personal en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Alta Dirección	Eficiencia	¿Se desarrolla la sensibilización como estrategia de capacitación laboral dentro de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		¿Considera Ud. Que es importante la iniciativa para mejorar el proceso de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		¿Los directivos toman decisiones e imparten ordenes al cumplimiento de estrategias en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>			
Interes por el cliente externo	Satisfacción del cliente	¿La alta dirección dispone de una suficiente capacidad para liderar objetivos estratégicos?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		¿Considera Ud. que existe comunicación asertiva entre la alta dirección y el personal a cargo?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		¿La empresa mejora continuamente la calidad de los servicios de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto	Deleite del cliente	¿Considera Ud. que los recursos económicos destinados al servicio al cliente son suficientes en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		¿La empresa logra satisfacer las expectativas de los clientes?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		¿Considera Ud. que se gestiona eficientemente para el deleite del cliente en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto							
Fecha 27/06/2017							

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Yo, DR. VICTOR DÁVILA ARENAZA, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Lima sede Lima Norte, revisor de la tesis titulada "LA CAPACITACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA LITARO S.R.L, LOS OLIVOS 2017", de la estudiante TAIRO ASIS, ANA MARIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito 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 30 de Noviembre de 2017.



Firma

DR. VICTOR DÁVILA ARENAZA

DNI: 08467692

COORDINADOR DEL AREA DE INVESTIGACIÓN
DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

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



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

LA CAPACITACIÓN Y SU RELACION CON LA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA LITARO S.R.L, LOS OLIVOS 2017.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA
TAIRO ASIS, ANA MARIA

ASESOR:
DR. DAVILA ARENAZA, VICTOR DEMETRIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA - PERÚ
2017



Resumen de coincidencias

20%

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.unjfsc.edu.pe	1%
2	rpsico.mdp.edu.ar	1%
3	temasrecursoshumano...	1%
4	repositorio.uasb.edu.ec	1%
5	repositorio.unan.edu.ni	1%
6	repobib.ubiobio.cl	1%
7	www.biocruces.com	1%
8	alicia.concytec.gob.pe	1%



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)
TAIRO ASIS ANA MARIA
D.N.I. : 47544921
Domicilio : KENNEDY 140 LA LIBERTAD
Teléfono : Fijo : Móvil : 991808521
E-mail : ANITAIROASIS@GMAIL.COM

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:
[X] Tesis de Pregrado
Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela : ADMINISTRACIÓN
Carrera : ADMINISTRACION
Título : LA CAPACITACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA LITARO S.R.L., LOS OLIVOS 2017.
[] Tesis de Post Grado
[] Maestría [] Doctorado
Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:
TAIRO ASIS ANA MARIA
Título de la tesis:
LA CAPACITACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA LITARO S.R.L., LOS OLIVOS 2017
Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,
Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis. [X]
No autorizo a publicar en texto completo mi tesis. []

Firma : [Signature]

Fecha : 18-06-2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**LA CAPACITACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA MEJORA CONTINUA
EN LA EMPRESA LITARO S.R.L, LOS OLIVOS 2017.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

TAIRO ASIS, ANA MARIA

ASESOR:

DR. DÁVILA ARENAZA, VICTOR DEMETRIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



LIMA - PERÚ

2017