



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“Capacitación y desempeño laboral en la empresa REDCOTEA
S.A.C., Independencia”.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Rodriguez Llanos, Nathaly Sylene

ASESOR:

Mg. Candia Menor, Marco Antonio

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

LIMA-PERÚ

2017

PAGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Nathaly Sylene Rodriguez Llanos cuyo título es: "Capacitación y desempeño laboral en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (número) Catorce(letras).


Trujillo (o Filial) 05 de diciembre del 2017



.....
PRESIDENTE



.....
SECRETARIO



.....
VOCAL

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi madre ya que es un gran apoyo en este proceso porque me alienta a seguir adelante, crecer como persona y profesionalmente.

Agradecimiento

Agradezco a mi asesor de tesis por su esfuerzo y dedicación, por orientarme con sus conocimientos y motivación esto me ha ayudado a mi formación como investigadora.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Rodriguez Llanos Nathaly Sylene, con DNI N° 72534814 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 Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, 16 de Diciembre del 2017



Rodriguez Llanos Nathaly Sylene

DNI: 72534814

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **“Capacitación y desempeño laboral en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia”**, y comprende los capítulos de Introducción, metodología, resultados, conclusiones y recomendaciones. El objetivo de la referida tesis fue determinar la relación que existe entre capacitación y desempeño laboral en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia., 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.

Atte



Rodriguez Llanos Nathaly Sylene

Índice

	Página
PAGINAS PRELIMINARES	ii
Página del Jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento.....	v
Declaratoria de Autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
Índice de tablas.....	x
RESUMEN	
ABSTRACT	
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad Problemática	15
1.2. Trabajos Previos	17
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	21
1.4. Formulación del problema.....	27
1.5. Justificación del estudio	28
1.6. Hipótesis	29
1.7. Objetivo.....	30
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación.....	34
2.2. Variables, Operacionalización	35
2.3. Población y Muestra	39
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	39
2.5. Métodos de análisis de datos	45
2.6. Aspectos éticos	45
III. RESULTADOS	47
IV. DISCUSIÓN	52
V. CONCLUSIÓN	57
VI. RECOMENDACIONES	59
VII. REFERENCIAS	61
ANEXOS	65
Anexo 1: Instrumento de recolección de datos de la variable capacitación	66

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos de la variable desempeño laboral	68
Anexo 3: Validación de los instrumentos de la variable capacitación	70
Anexo 4: Validación de los instrumentos de la variable desempeño laboral	80
Anexo 5: Matriz de Consistencia	89
Anexo 6: Matriz operacional de las variables capacitación y desempeño laboral	91
Anexo 7: Tabla de especificaciones de la variable capacitación	93
Anexo 8: Tabla de especificación de la variable desempeño laboral.....	95
Anexo 9: Matriz de evidencias internas para la discusión	97
Anexo 10: Matriz de evidencias externas para la discusión.....	98
Anexo 11: Constancia.....	99
Anexo 12: Estadísticas de total de elemento.....	100
Anexo 13: Base de datos de las variables	101
Anexo 14: Acta de aprobación de Originalidad de tesis	103
Anexo 15: Evaluación de la similitud del instrumento con turnitin	104
Anexo 16: Autorización de publicación de tesis	105
Anexo 17: Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	106

Índice de tablas

TABLA N°01: Operacionalización de la variable capacitación y desempeño laboral....	36
TABLA N°02: Validación por juicio de expertos primera variable capacitación.....	40
TABLA N°03: Validación por juicio de expertos segunda variable desempeño laboral.....	40
TABLA N°04: Experto de validación de los cuestionarios Capacitación y Desempeño laboral.....	41
TABLA N°05: Resultados del análisis de confiabilidad: Alfa de Cronbach de la variable capacitación.....	42
TABLA N°06: Resultados del análisis de confiabilidad: Alfa de Cronbach de la variable desempeño laboral.....	43
TABLA N°07: Rangos de los Coeficiente de Confiabilidad: Alfa de Cronbach.....	43
TABLA N°08: Distribución de frecuencia para capacitación y desempeño laboral.....	46
TABLA N°09: Distribución de frecuencia para conocimientos y desempeño laboral....	47
TABLA N°10: Distribución de frecuencia para habilidades y desempeño laboral.....	49
TABLA N°11: Distribución de frecuencia para evaluación y desempeño laboral.....	50

RESUMEN

En la presente investigación “Capacitación y desempeño laboral en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia”, se analizó detalladamente a cada una de las variables y de igual forma a cada una de sus dimensiones específicas. De modo que, se planteó como el objetivo general; determinar la relación que existe entre capacitación y desempeño laboral en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia. La muestra del estudio estuvo conformada por 35 trabajadores de la empresa; el mismo que representa la población; los datos fueron recogidos y procesados en un solo momento de tiempo. El resultado final que se obtuvo mediante el tratamiento de los datos estadísticos luego del contraste de la hipótesis general, dio evidencias suficientes para aceptar la hipótesis de investigación, es decir que existe relación entre la capacitación y desempeño laboral de la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia. Se puede indicar que cuando la capacitación es muy bueno, el desempeño laboral es muy bueno con un 40%. Por otro lado cuando la capacitación es bueno, el desempeño laboral es bueno con un 5.7%., dando un índice de correlación significativo de 0.588, el cual fue obtenido mediante la prueba de correlación para datos paramétricos Rho de Spearman; toda vez que el p valor o nivel de significancia es menor que 0.05, en el presente caso el p valor o nivel de significancia resulto 0.000, por último se llegó a la conclusión que evidentemente existe una correlación moderado entre ambas variables.

Palabras Clave: Capacitación, Desempeño Laboral, Conocimientos y Habilidades.

ABSTRACT

In the present investigation "Training and labor performance in the company REDCOTEA S.A.C., Independencia", each of the variables was analyzed in detail and in the same way to each of its specific dimensions. So, it was proposed as the general objective; determine the relationship that exists between training and work performance in the company REDCOTEA S.A.C., Independencia. The sample of the study consisted of 35 workers of the company; the same one that represents the population; the data was collected and processed in a single moment of time. The final result obtained through the treatment of the statistical data after the contrast of the general hypothesis, gave sufficient evidence to accept the research hypothesis, that is to say that there is a relationship between the training and labor performance of the company REDCOTEA S.A.C., Independencia. It can be indicated that when the training is very good, the work performance is very good with 40%. On the other hand, when the training is good, the work performance is good with 5.7%, giving a significant correlation index of 0.588, which was obtained by means of the correlation test for Spearman's Rho parametric data; since the p value or level of significance is less than 0.05, in the present case the p value or level of significance was 0.000, finally it was concluded that there is evidently a moderate correlation between both variables.

Keywords: Training, Work Performance, Knowledge and Skills

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Hoy en día la capacitación y el desempeño laboral, viene a ser de suma importancia para el crecimiento en la producción de las empresas, ya que la capacitación es obtención de elementos técnicos, teóricos y prácticos que contribuyen al desempeño laboral.

Para el ámbito internacional, las empresas que forman parte de la Red de distribuidores autorizados han estado bajo el modelo mexicano, que tiene como enfoque basado en la mejora continua de la capacitación y el desempeño laboral ya que resulta básico para los objetivos de estas empresas.

En cada país las empresas tienen planes de capacitación de acuerdo a las necesidades de los trabajadores, de esta forma, se aseguran que su personal cuente con los conocimientos adecuados para atender los requerimientos de sus clientes. Esto requiere que las empresas estén aptas al cambio y en el progreso del desempeño laboral. Según la empresa America Movil en su informe de sustentabilidad 2015, informa que en México la empresa América Movil S.A.C., se invirtió un promedio de 33 horas de capacitación por empleado, durante ese periodo ofrecieron más de 120 temas diferentes, los cursos fueron: cursos de liderazgo, comunicación, negociación, gestión de proyectos, desempeño laboral, ventas, desarrollo personal y profesional.

A nivel nacional, diversas empresas que forman parte de la Red de distribuidores autorizados tales como ColinaNet, Movistar, Bitel y Entel. Este proceso de capacitación y desempeño laboral ha ido evolucionando de a pocos, ya que todavía preexiste una baja capacitación en el trabajo manual, lo cual esto no accede a impulsar el rendimiento y cambios dentro de las empresas peruanas; estos son las problemáticas que se dieron en las empresas que forman parte de la Red de distribuidores autorizados. En el Perú, cuatro de cada cinco empresas medianas y grandes, invierten en la capacitación laboral de los colaboradores jóvenes. Si bien esta cifra podría graficar la relevancia que ha alcanzado el desarrollo del personal, aún los montos de inversión destinados a este fin son muy bajos y a la fecha, son pocas las empresas decididas a invertir de forma sostenida en este concepto. En el

Perú estamos todavía en camino hacia ello, estamos a niveles, en promedio de 1% del total del costo laboral de una empresa.

A nivel local, este problema se presentó de manera aguda, como es el caso de la empresa REDCOTEA S.A.C., ubicada en Independencia es un distribuidor autorizado de Claro, dedicada a brindar servicios, venta de productos y atención al cliente, se les brinda información necesaria de los servicios y/o productos que requieren, donde se puede evidenciar de acuerdo al informe interno del 2017 que existe poca capacitación de parte de la empresa a sus trabajadores y con ello hace que el desempeño laboral de los trabajadores no sea productivo en la empresa REDCOTEA S.A.C., el personal carece de conocimientos, habilidades para brindar la información necesaria de los productos o servicios que brindan a los clientes, al realizar una evaluación se pudo evidenciar a través del diario Peru21 (2017) donde se informó que ante la falta de capacitación al personal no hay buen desempeño laboral, ya que los trabajadores no saben brindar una buena información del producto o servicio por ello la empresa tendrá pérdidas, ya que el desempeño laboral es importante para poder terminar con las funciones u objetivos que tiene el departamento.

El personal necesita ser capacitado para tener conocimiento y descubrir más habilidades para el bien de ellos ya que pondrá en práctica todo lo aprendido de sus capacitaciones y la empresa tenga buenos resultados, también el trabajador pueda alcanzar los resultados que espera de su desempeño laboral.

Finalmente, revelado la problemática se propone realizar una investigación de nivel descriptivo correlacional que mida las variables capacitación y desempeño laboral en el departamento de ventas de la empresa REDCOTEA S.A.C., para así fijar la relación que existe entre ambas variables, por lo tanto, utilizaremos los cuestionarios como instrumento para la recolección de datos de las variables en la empresa. Con ello indagar estrategias para brindar capacitaciones al personal y de esta manera puedan lograr un buen desempeño laboral, desarrollo de habilidades, conocimientos e incrementar su producción.

1.2. Trabajos Previos

Posteriormente de haber investigado de diversas fuentes tanto internacionales como nacionales de los temas sobre capacitación y desempeño laboral dentro de una empresa, se logró seleccionar trabajos previos que facilitan importantes aportes para una superioridad precisión de sustentar esta investigación.

Internacionales

Días, R. (2011). En su tesis "*Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores de la comisión federal de electricidad de la zona Montemorelos – Linares Nuevo León*". Universidad Montemorelos de México – país México, obtuvo el grado académico de Magister en administración. Tuvo como objetivo general determinar si la autoevaluación de nivel de capacitación influye en la autoevaluación de nivel de desempeño laboral de los empleados de la CFE zona Montemorelos – Linares, para lo cual tuvo como base teórica a Chiavenato y García. El diseño de investigación fue no experimental de corte transversal; de tipo aplicada y de nivel descriptivo correlacional. Su población estuvo compuesta por 141 trabajadores, teniendo como muestra a 113 de ellos. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se concluye que existe una relación positiva y significativa entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la comisión federal de electricidad de la zona Montemorelos – Linares Nuevo León; lo cual fue confirmado con la relación de Pearson es de 0.693 y una Sig. (Bilateral): 0.000 obtenido en el estudio.

La investigación aportó a los antecedentes ya que trabajo con las variables capacitación y desempeño laboral, aspecto que están directamente relacionados a la presente tesis, el resultado obtenido en esta tesis es muy importante porque da a conocer que existe una relación positiva y significativa entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores. Por ello si el trabajador recibe capacitación esto ayudara a mejorar su desempeño laboral.

Roncancio, L. & Pregonero, M. (2013). En su tesis "*Capacitación en relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa CELPRO S.A.S*". Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, país Colombia. Obtuvo el grado académico de Administradora de empresas; el cual tuvo como objetivo determinar

la relación que puede darse entre la capacitación que reciben los empleados de CELPRO S.A.S del área productiva y los resultados de la evaluación de su desempeño laboral. La investigación se apoyó en la teoría de Rodríguez (2006) para la variable capacitación y en García y Ruiz (2012) para la variable desempeño laboral. El diseño de investigación corresponde al no experimental de corte transversal; de tipo aplicada y de nivel descriptivo correlacional. Su población estuvo compuesta por 200 trabajadores, teniendo como muestra 135 trabajadores, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Concluye con que la obtención de la relación de Pearson es de 0.578 y una Sig. (Bilateral): 0.000 significativa de 0.000 entre la variable capacitación y desempeño laboral, afirmando así que existe una relación positiva entre ambas variables.

La investigación aportó a los antecedentes ya que trabajo con las variables capacitación y desempeño laboral, aspectos que están directamente relacionados a la presente tesis, existe relación entre la capacitación y los resultados de la evaluación de su desempeño laboral, ambas variables son muy importantes porque nos permite conocer el nivel de los trabajadores evaluándolos constantemente para obtener los resultados de su capacidad y desempeño.

Ramírez, A (2014). En su tesis *“Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la universidad Lindia”*. Universidad Montemorelos – México. Tesis para obtener el título profesional de licenciado en Administración. Tuvo como objetivo es dar respuesta si la capacitación laboral, edad del empleado y la antigüedad en el trabajo ¿son predictorias del desempeño laboral de los empleados de la universidad Linda Vista?, esta investigación se apoya de los autores Jackson y Schuler que manifiestan que las organizaciones no capacitan a sus colaboradores solo por el puro placer de realizarlo, más bien lo hacen porque los colaboradores tienen una ventaja competitiva que aumenta la productividad cuando se labora con inteligencia, la capacitación como estrategia se utiliza en una organización para competir en el mercado. Metodología de tipo descriptiva, correlacional, corte transversal, con enfoque cuantitativo, la población estuvo compuesta por 137 trabajadores de lo cual la muestra fue de 106. El resultado que se obtuvo fue que ambas variables tienen relación, con un coeficiente de la relación de Pearson es de 0.546 con un nivel de significancia de 0.000.

La investigación aporó a los antecedentes; ya que las empresas capacitan a sus trabajadores con la finalidad que sean más competitivos y aumenten la productividad, no solo buscan el beneficio de la empresa sino que también se preocupan por el aprendizaje y desempeño de sus colaboradores.

Nacionales

Montes, L (2012). En su tesis *“Eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre el desempeño laboral de los trabajadores de una organización de servicios telefónicos”*. Universidad Nacional de Trujillo - Perú. Obtuvo su título en Administración de empresa. Tuvo como objetivo general es comprobar si diferentes sistemas de enseñanzas, tanto presencial como no presencial determinaban diferencias significativas en cuanto al desempeño laboral en un grupo de empleados dedicados a la atención al cliente en la empresa telefónica, para lo cual tuvo como base teórica a Gore y Tiffin Este estudio fue de tipo descriptivo correlacional de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 200 personas. En los resultados se comprobó que existían diferencias significativas entre los cuatro sistemas de capacitación siendo el de mejor rendimiento el sistema presencial con un promedio de 16.52, y el menos eficaz el de audio conferencia con 10.98.

Esta tesis brindo un aporte a esta investigación en la utilización de los cuatro sistemas de capacitación para obtener un mejor rendimiento en el personal y la mejora del servicio para los clientes, de esta forma el personal podrá mejorar en su desempeño laboral y facilitar mejor la información teniendo capacitaciones.

Yachachin, Y. (2015). En su tesis *“Capacitación y desempeño laboral del personal del área de ventas en la empresa CURTIS&CO S.A.C - SJL”*. Universidad Cesar Vallejo Lima - Perú. Obtuvo el grado académico de licenciada en Administración. El objetivo general fue establecer la relación entre la capacitación y el desempeño laboral del personal del área de ventas en la empresa CURTIS&CO S.A.C – SJL, 2015. La investigación se apoyó en la teoría de Chiavenato (2011) para la variable capacitación laboral y en Louffat (2012) para su variable desempeño laboral. El diseño de investigación corresponde al no experimental de corte transversal; de tipo aplicada y de nivel descriptivo correlacional, su población estuvo compuesta por 40 trabajadores, aplicando la técnica del censo, se utilizó la técnica

de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se concluyó, afirmando la relación entre la capacitación y el desempeño laboral, debido a que el resultado obtenido como el valor de significancia es de 0.000 y el índice de correlación es de 0.715, por lo que existe una relación significativa entre las variables principales de estudio.

Esta tesis brindo un aporte a esta investigación, los resultados obtenidos a través de la investigación nos demuestran la buena relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral, ya que la empresa les brinda capacitación a los trabajadores del área de ventas esto les ayuda a obtener un buen desempeño en su área de trabajo, también depende del interés del trabajador que le pone a sus actividades en su centro laboral.

Condori, K. (2015). En su tesis *“Capacitación y desempeño laboral del personal del área técnica de la empresa H&D SAC en el distrito de surco, periodo 2015”*. Universidad Cesar Vallejo – Perú. Obtuvo el grado académico de licenciada en Administración. Tuvo como objetivo general determinar cuál es la relación entre la capacitación y desempeño laboral en el área técnica en la empresa H&D CONTROL SAC en el distrito de surco, periodo 2015. La investigación se apoyó en la teoría de Guglielmetti (1996) para la variable capacitación y en Robbins y Judge (2013) para la variable desempeño laboral. El diseño investigación corresponde al no experimental de corte transversal; de tipo aplicada y de nivel descriptivo correlacional, la población estuvo compuesto por 30 trabajadores y no se contó con una muestra ya que la población es pequeña, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se concluyó afirmando que existe una correlación significativa entre las dos variables capacitación y desempeño laboral debido a que existe una correlación de 0.855 con una significancia de 0.000, con respecto al análisis de necesidades, indican que cuando es bueno en un 83.3% el desempeño es regular en un 46.7% con un Rho: 0819 y su Sig. (bilateral): 0.000.

Esta tesis brindo un aporte a esta investigación, se llega a la conclusión una vez más que existe relación significativa entre las dos variables capacitación y desempeño laboral, ya que la empresa les brindo capacitación a sus empleados para ampliar sus conocimientos y habilidades de esta manera se obtendrá un buen desempeño en su centro laboral.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Variable 1. Capacitación

La presente investigación tomo como teórico lo sostenido por:

Según Silicio, A. (2006), sostiene “que la capacitación es una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio” (p.25).

Para que los objetivos de la empresa se cumplan, es necesaria la capacitación constante de los colaboradores, de tal manera se satisfacen las necesidades actuales de la empresa y se prevén las necesidades futuras de la misma, las empresas deben tener una constante adaptación al medio competitivo de hoy en día, para ello están obligados a encontrar mecanismos innovadores que desarrollen a la misma; por lo tanto se requiere de la capacitación como elemento cultural de la empresa y así lograr un mejoramiento y desarrollo constante y solido de la empresa.

Para ello el autor muestra 3 dimensiones:

Conocimientos: es el conjunto de información almacenada de experiencia o de aprendizajes como conferencias con participación, lecturas, etc., se subdivide en información, experiencia y aprendizaje.

Habilidades: es un nivel de competencia de una persona para cumplir con una meta específica, capaz de solucionar problemas y tener voluntad, las cuales posibilitan la aplicación productiva o creadora de los conocimientos, se subdivide en conocimiento, solución de problemas y voluntad.

Evaluación: es la forma en que se puede medir los resultados de un programa educativo y de la labor de un instructor, de esta manera se sabrá el desempeño y reacción alcanzado de cada participante, se subdivide en reacción, desempeño y resultado.

Para Bohlander, G. y Snell, S. (2008), sostiene que “la capacitación, como un proceso de transmisión de conocimientos e información, es un proceso cíclico, la cual está compuesta por cuatro dimensiones” (p.296).

Por lo tanto la capacitación es fundamental ya que es la función educativa por la cual se satisfacen las necesidades presentes y prevén necesidades futuras proporcionando las habilidades necesarias a los colaboradores para desempeñar bien su trabajo y de esta manera la empresa obtenga buenos resultado.

Para lo cual nos presenta las siguientes dimensiones:

Evaluación de las necesidades: El personal que trabaja en el área de Recursos Humanos debe estar alerta a los tipos de capacitación requeridos, dónde y quiénes los necesitan, para obtener conocimientos, descubrir habilidades y capacidades. Una señal de que los empleados necesitan capacitación, es que no logren los objetivos de productividad de manera constante; asimismo, se podría detectar una inadecuada capacitación cuando las empresas reciben demasiadas quejas y/o reclamos de los clientes. Para que la capacitación se de en el momento oportuno y que se enfoque en los asuntos prioritarios, los gerentes deben enfocar la evaluación de necesidades de manera sistemática.

Diseño de capacitación: Posteriormente que se ha determinado las necesidades de capacitación al personal, se debe diseñar el tipo de ambiente de aprendizaje necesario para su fortalecimiento. Depende mucho de la capacidad de las organizaciones para que los programas de capacitación sean un éxito

Implementación: Al elegir los métodos de la instrucción que nos dirigimos hacia la implementación de un programa de capacitación. Al elegir entre varios métodos de capacitación, debemos establecer cuáles son los idóneos para las habilidades, capacidades y conocimientos que se deben aprender, implementar conferencias, sesiones en aula, así mismo, si la capacitación implica sobre todo comportamiento, se trabajaría mejor con otros métodos, como la capacitación en el puesto o la capacitación por computadora o la simulación.

Evaluación: Para establecer su efectividad toda capacitación debe ser evaluada, para ello existe una gran variedad de métodos para determinar hasta qué grado los programas de capacitación influyen en el comportamiento en el trabajo, mejoran el aprendizaje y repercuten en el desempeño final de la organización. Las organizaciones pocas veces evalúan de manera adecuada sus programas de capacitación, en muchos sentidos eso va más allá de una gerencia deficiente; es una mala práctica de negocios.

Para Mondy, R y Noe, R. (2005), definen la capacitación “como un programa diseñado para permitir a los aprendices adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para sus empleos actuales” (p.202).

Por lo tanto podemos observar que para los autores la capacitación es importante ya que de esta manera los trabajadores obtendrán nuevos conocimientos y habilidades para mejorar el desempeño y la calidad de vida en el trabajo.

Para ello el autor muestra 3 dimensiones:

Ética: Es ideología pura con la única visión de legitimar lo que hay, los seres humanos no necesitan una moral para ver transformado su mundo, necesitan que se transformen las condiciones de la humanidad en que vive la mayoría, víctima de desigualdad y la injusticia.

Servicio al cliente: Es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. Se deduce que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa.

Resolución de conflictos: Es el conjunto de conocimientos y habilidades para comprender e intervenir en la resolución pacífica y no violenta de los conflictos.

Corrección: Son los resultados de corregir, ratificar o revertir un fallo o un error, también es el proceso de control y modificación que una persona con autoridad realiza sobre una evaluación o un texto.

Variable 2. Desempeño Laboral

Para Murphy citado por Salgado, J y Cabal, Á. (2011), define que el desempeño laboral “es la relación entre la conducta laboral y el rendimiento o el logro de resultados en la que la persona trabaja, y estaría dimensionado por el desempeño de tarea, contextual y organizacional” (p.77).

De acorde a lo sostenido por el autor, el desempeño laboral tiene una relación directa con la conducta y el rendimiento para poder realizar un trabajo en la cual se pondrá a prueba el desempeño, con el fin de obtener resultados, es importante destacar la influencia de las inteligencias múltiples para conocer que capacidades son ostensibles de aplicar teniendo en cuenta la potencialidad del talento humano y su nivel de eficacia en la obtención de objetivos institucionales.

Para lo cual nos presenta las siguientes dimensiones:

Desempeño de tarea: se encuentra determinado por la capacidad de toma de decisiones que todo trabajador ejerce en su puesto de labores, la capacidad de organización y planificación, lo que supone un adecuado comportamiento organizacional referido a la planificación estratégica de acciones a cumplir, ser proactivo para tener la capacidad de resolución de problemas, es decir, la inteligencia emocional y pensamiento lógico para resolver nuevas situaciones planteando alternativas viables de solución, los conocimientos técnicos y su incidencia en la productividad, lo que requiere una constante capacitación y actualización de diversos saberes temáticos, se subdivide en toma de decisiones, proactividad y productividad.

Desempeño Contextual: es lo que está inmerso en el ámbito administrativo en el cual se realizan funciones ligadas al compromiso institucional, la colaboración con las diversas áreas de la empresa y la continua transmisión de conocimientos hacia los integrantes del grupo en cual se lidera en base a objetivos factibles de alcanzarse con eficiencia y cooperación se subdivide en liderazgo, eficiencia y cooperación.

Desempeño Organizacional: Lo cual responde a una realidad objetiva de los medios y recursos empleados en la cadena administrativa de valor en la empresa, la eficiencia y la racionalización de los recursos deberá estar presente en cada parte del proceso, como el rendimiento y responsabilidad laboral esto determinará el éxito

o fracaso de la gestión, se subdivide en rendimiento laboral, responsabilidad laboral y eficiencia del tiempo.

Según Fernández, E. (2010), dice que el desempeño:

Es una conducta y se puede observar lo que hacen las personas. Se puede medir el desempeño siendo cuantificador esta conducta y evaluar el desempeño del trabajador consiste en asignar un juicio al valor o la calidad de lo cuantificado, de la misma manera señala que la evaluación del desempeño es un proceso estructurado que consiste en: establecer objetivos y estándares del desempeño, medir dichos estándares contra el desempeño, y por último proporcionar retroalimentación a los trabajadores (p.50).

Al realizar una evaluación para medir el desempeño, a través de los estándares indicados, el resultado en este caso cuantificado nos servirá para realizar una retroalimentación a los trabajadores, en caso lo amerite. A la vez también reubicar a los trabajadores según sus capacidades y/o habilidades, este proceso nos ayuda a ver cuán productivo es el empleado y en qué área se puede desempeñar mejor, al realizar una evaluación para medir.

Para ello el autor menciona las siguientes dimensiones:

Facultad: poder para tomar decisiones en la empresa, enriqueciendo las funciones de los trabajadores, adoptando responsabilidades cada vez mayores que pueden influenciar en el desarrollo de la empresa, y son los líderes y jefes quienes deben mantener una autoridad mostrando respeto y valorando a sus subordinados, como liderar de la mejor forma para ello se deben tomar en consideración la opiniones de los trabajadores y poder resolver problemas críticos en la empresa.

Habilidades personales: relacionado a la solución analítica y creativa respecto a los problemas, así como el manejo del estrés emocional y la comunicación, son las características que deben tener los trabajadores para entender y cumplir las expectativas de la empresa siempre con una iniciativa para proponer sugerencias y realizar las actividades en el tiempo acordado y es la empresa quien debe mantener

una empatía con los trabajadores ante sus decisiones de solución para el éxito de la misma.

Motivación: Utilizado por las empresas para mantener los estímulos positivos de los trabajadores y se logra un alto rendimiento en las actividades tomando en consideración elementos como la edad, el nivel social y cultural. Además la motivación puede ayudar a que se cumplan las metas de la empresa siempre con el compromiso del trabajador ya que en el mejor escenario los altos niveles jerárquicos toman en consideración sus ideales para mejorar los procesos productivos y administrativos, esto influye para que el trabajador se siente auto realizado, ya que la empresa lo capacita de buena manera.

Según Robbins, S y Coulter, M. (2013), indican que:

El desempeño es el resultado o desenlace final de una actividad siendo eficiente o eficazmente como sea posible. A los gerentes les importa el desempeño laboral, es decir, es la suma de resultados acumulados de todas estas actividades laborales dentro de la empresa, los gerentes necesitan saber cuáles son los factores que contribuyen al desempeño laboral para enfrentar el problema de un desempeño mediocre y que su organización, grupo o unidad de trabajo llegue a alcanzar los altos niveles de desempeño (p. 160).

Para que una empresa logre los niveles más altos de desempeño, en su plan de trabajo debe considerar la evaluación por desempeño de sus colaboradores; de esta manera estarán informados del nivel de sus colaboradores y realizarán cursos de capacitación y /o actualización si el caso lo requiere para lograr el objetivo.

Las dimensiones que proponen Robbins y Coulter para el desempeño laboral son las siguientes:

Eficacia organizacional: es cuan apropiado son los objetivos y que tan bien se están cumpliendo para llegar a la meta. Con ellos se puede guiar mejor el trabajo y coordinar mejor las actividades de los colaboradores.

Asistencia y puntualidad: es el cumplimiento de las horas laborales al asistir a su puesto de trabajo de forma puntual tanto en la entrada como salida que se establece en la empresa. De parte del trabajador es el compromiso que le pone para presentar los resultados de su puesto en el trabajo.

Capacitaciones: se debe capacitar a los empleados respectos a las políticas y la forma de trabajo para evitar la deficiencia y poder lograr que se pueda trabajar de una forma eficiente y eficaz.

Trabajo en equipo: es la suma de acciones, habilidades individuales para conseguir los objetivos que son compartidos en la organización, siendo muy asertiva para la organización para alcanzar las metas establecidas.

Calidad en el trabajo: es el conjunto de características o requisitos de un producto o servicio que son determinados por la empresa en un tiempo establecido para satisfacer a los clientes y alcanzar las metas y objetivos establecidos.

1.4. Formulación del problema

Problema General

¿Qué relación existe entre capacitación y desempeño laboral en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia, 2017?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre conocimientos y desempeño laboral en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia, 2017?

¿Qué relación existe entre habilidades y desempeño laboral en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia, 2017?

¿Qué relación existe entre evaluación y desempeño laboral en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia, 2017?

1.5. Justificación del estudio

Según Gómez, M. (2006), sostiene “todo trabajo o proyecto de investigación, obligatoriamente requiere ser justificado, es decir, debe explicarse porque se realiza. Responder a las preguntas por que se investiga, constituye en esencia la justificación del estudio investigado” (p.100). Al responder esta pregunta encontramos que existen muchas y fundamentadas razones, que argumenten y sustentan la realización del trabajo de investigación.

Fue importante está presente investigación radica en determinar qué factores se están utilizando de manera incorrecta en la capacitación y desempeño laboral, provocando el bajo rendimiento del trabajador y de la empresa.

Esta investigación se realizó con el propósito de aplicar correctamente estrategias que nos ayuden a contribuir con el desarrollo de la ciencia, aportando diferentes ideas, pensamientos al mundo empresarial; por consiguiente, se benefició la sociedad y el rubro empresarial nacional.

De tal manera, para lograr dicho propósito se realizó capacitaciones constantemente y evaluar el desempeño laboral de cada trabajador.

La justificación de este trabajo de investigación fue dividida en cuatro aspectos que son sumamente importantes.

Justificación teórica

En la actualidad apreciamos que la capacitación del personal para las organizaciones es de suma importancia porque involucra el desarrollo de habilidades y conocimientos de los trabajadores, ya que el aprendizaje puede influir en el entrenamiento y en el mejoramiento de sus competencias laborales y el desempeño global de la organización, lo importante es descubrir cuáles son las necesidades de capacitación que necesita el personal.

La presente investigación determinara la relación de la capacitación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa REDCOTEA S.A.C.

Justificación Metodológica

Desde el punto de vista metodológico la investigación se justifica, porque se emplearon métodos de medición conformado por entrevistas y encuestas que demuestran con rigurosidad su validez y confiabilidad antes de aplicarlo en el trabajo de campo.

Justificación práctica

Este presente trabajo ayudo a identificar como se viene desarrollando la capacitación y desempeño laboral de la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia. Su importancia radica en la capacitación y desempeño, para la empresa y trabajador ya que busca generar resultados y conclusiones que permitan conocer cómo influye las capacitaciones en el personal y los resultados que se logran obtener en el desempeño laboral, no solo para la empresa sino también para otras empresas que están en crecimiento.

Esta investigación apporto información y nuevos conocimientos para la empresa y así cumplir con lo requerido.

Justificación Social

Las relaciones interpersonales influyen en muchas áreas en el trabajo como el clima laboral, productividad, desempeño laboral, trabajo en equipo, entre otros, con ellos se puede mejorar la relación en el grupo y mejorar la institución. Para el jefe el recurso más importante y valioso son las personas a su cargo, esto se enfoca mucho en los supervisores de la empresa REDCOTEA S.A.C., para dirigir a los trabajadores a mejorar su eficiencia y eficacia a través del desempeño laboral; sino también a través de los conocimientos que comparten sobre lo aprendido en su trabajo; llegando a un equilibrio para mejorar el servicio que otorga la empresa REDCOTEA S.A.C., sus clientes y futuros clientes.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General

Existe relación entre capacitación y desempeño laboral de la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia, 2017.

Hipótesis Específico

Existe relación entre conocimientos y desempeño laboral en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia, 2017.

Existe relación entre las habilidades y el desempeño laboral en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia, 2017.

Existe relación entre evaluación y desempeño laboral en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia, 2017.

1.7. Objetivo

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre capacitación y desempeño laboral en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia, 2017.

Objetivo Específicos

Determina la relación que existe entre conocimientos y desempeño laboral en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia, 2017.

Determinar la relación que existe entre habilidades y desempeño laboral en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia, 2017.

Determinar la relación que existe entre evaluación y desempeño laboral en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia, 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

La presente investigación se desarrolló por medio de diseños lo cual nos ayuda a concretar de manera más clara nuestra investigación no experimental, Descriptiva correlacional y transversal.

No Experimental:

Hernández, S., Fernández, C y Baptista, P. (2010), los autores señalan que “son estudios que son realizados sin la manipulación deliberada o excesiva de las variables que estamos estudiando” (p.151).

Se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables.

Transversal:

Hernández, S., Fernández, C y Baptista, P. (2010), sostiene que “son los que se encargan de recolectar datos en un momento único, describe variables en ese mismo momento o en un momento dado” (p.151).

En el presente caso para medir la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la institución materia de estudio.

Descriptiva:

Hernández, S., Fernández, C y Baptista, P. (2010), dicen “busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (p.152).

El tipo de estudio es descriptivo porque describe tendencias de un grupo o población y mide o recoge información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, en el presente caso sobre el estudio de la capacitación y desempeño laboral de la empresa REDCOTEA S.A.C.

Correlacional:

Hernández, S. et al. (2006), dicen que el tipo de investigación correlacional tiene como “propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables” (p. 69).

Para la investigación presenta, es correlacional porque está interesada en incrementar los conocimientos de las variables sujetas de estudio asimismo porque se busca determinar el grado de relación existente entre la capacitación y el desempeño laboral.

Los estudios correlacionales se realizan en ambientes naturales como laboratorios, donde los resultados no deben tener la relación causa-efecto, porque no se demuestra cuál de estas ocurre en primer o segundo lugar, además que se pueden manipular las variables.

2.2. Variables, Operacionalización

Para Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, P. (2010), sostiene “que una variable es una propiedad que varía y cuya variación está en modificación para poder medirse u observarse” (p.160).

El presente trabajo, las variables son descompuestas por dimensiones e indicadores que permiten la observación directa y la medición.

Variable Independiente: Capacitación

Según Silicio, A. (2006), sostiene “que la capacitación es una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio, lo cual nos presenta las siguientes dimensiones: conocimientos, habilidades y evaluación” (p. 25).

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

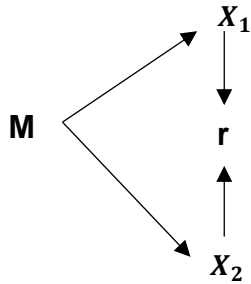
Para Murphy citado por Salgado, J y Cabal, Á. (2011), define “que el desempeño laboral es la relación entre la conducta laboral y el rendimiento o el logro de resultados, y estaría dimensionado por el desempeño de tarea, contextual y organizacional” (p.77).

Cuadro de Operacionalización

Para Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, P. (2010), indica la operacionalidad “es un conjunto de procesos y actividades que se desarrolla para medir una variable donde nos posibilitara la información por ambas variables” (p.161).

Descriptiva Correlacional

Diseño



Leyenda:

M: la muestra se realizó en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia.

X₁: Variable 1 – Capacitación

X₂: Variable 2 – Desempeño Laboral

r: Relación

La operacionalización de una variable, por lo general, se representa en un cuadro.

Desempeño Laboral	<p>Para Murphy citado por Salgado, J y Cabal, A. (2011): “El desempeño laboral es la relación entre la conducta laboral y el rendimiento o el logro de resultados, y estaría dimensionado por desempeño de tarea, contextual y organizacional” (p.77).</p>	<p>Esta variable fue medida con 3 dimensiones y 9 indicadores a través de la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario con escala de Likert. Son las etapas que comprenden el desempeño de tarea, desempeño contextual y desempeño organizacional.</p>	Desempeño de tarea	Desempeño contextual	Desempeño organizacional	Toma de decisiones	Proactividad	Productividad	Liderazgo	Eficiencia	Cooperación	Rendimiento Laboral	Responsabilidad Laboral	Eficiencia del tiempo	<p>La escala ordinal de Likert, con las siguientes alternativas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre
--------------------------	--	--	--------------------	----------------------	--------------------------	--------------------	--------------	---------------	-----------	------------	-------------	---------------------	-------------------------	-----------------------	---

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Población y Muestra

Población

Según Tamayo, T y Tamayo, M. (1997), la población se define “como la totalidad del fenómeno a estudiar donde la unidad de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p.114).

Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

La población que se tomará en la presente investigación estará constituida de 35 trabajadores de la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia.

Censo

Según Malhotra. (1997), “el censo comprende el conteo completo de los objetos de una población y elementos de estudio” (p.359).

Teniendo una población reducida y menor de 100 se consideró el censo como método para la recolección de datos.

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

Técnicas

Según Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, P. (2014), sostiene “que la escala está compuesta por ítems que se ve reflejado por afirmaciones, en donde el elegido podrá optar por una de los cinco puntos de las escalas, donde para cada punto se le asigna una nota final” (p. 119).

Se utilizará la técnica de la Encuesta en la investigación.

De tal manera que, en el cuestionario existe 5 opciones de respuesta para cada afirmación o preguntas.

1) NUNCA 2) CASI NUNCA 3) A VECES 4) CASI SIEMPRE 5) SIEMPRE

Instrumentos de recolección de datos:

Según Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, P. (2010), sostiene que el cuestionario “consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se les administra. Es decir, se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico” (p.158).

Se utilizó como instrumento, el cuestionario.

Para el desarrollo de la investigación se realizó una constancia de autorización por el Gerente General de la empresa de la tienda REDCOTEA S.A.C., Independencia, a fin de obtener la autorización respectiva. Luego se realizó la encuesta a los trabajadores de la empresa REDCOTEA S.A.C., se hizo censo.

Luego se procedió a la realización de la encuesta en diferentes horarios de atención en REDCOTEA S.A.C., Independencia. El proceso se ejecutó en 90 días llevándose a cabo en el mismo establecimiento, por último se aplicara el cuestionario.

Validez

Según Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, P. (2014), la validez “se refiere a una categoría en que la herramienta mide realmente a la variable que pretende medir” (p.120).

La validez el instrumento se desarrolló a través del juicio de expertos, en un formulario preparado con el apoyo del área de investigación de la casa de estudios.

Se midió a través del análisis de cada pregunta del instrumento, verificándose mediante el criterio del experto en un cuestionario de validación cualitativa aspectos como: claridad, objetividad, actualidad, suficiencia, intencionalidad, organización, consistencia, coherencia, metodología y pertinencia.

Tabla 2

Validación por juicio de expertos primera variable capacitación

VARIABLE- CAPACITACIÓN							
	EXPERTO N°1	EXPERTO N°2	EXPERTO N°3	EXPERTO N°4	EXPERTO N°5		
CLARIDAD	70%	78%	80%	70%	76%		374%
OBJETIVIDAD	70%	78%	80%	70%	76%		374%
PERTINENCIA	70%	76%	80%	70%	76%		372%
ACTUALIDAD	70%	76%	80%	70%	76%		372%
ORGANIZACIÓN	70%	78%	80%	70%	76%		374%
SUFICIENCIA	70%	78%	80%	70%	76%		374%
INTENCIONALIDAD	70%	76%	80%	70%	76%		372%
CONSISTENCIA	70%	78%	80%	70%	76%		374%
COHERENCIA	70%	76%	80%	70%	76%		372%
METODOLOGIA	70%	76%	80%	70%	76%		372%
						TOTAL	3730%

Fuente: Elaboración Propia

Formula de coeficiente de validación

$$CV = \frac{3730}{10 * 5} \%$$

$$CV = 74.6\%$$

Tabla 3

Validación por juicio de expertos segunda variable desempeño laboral

VARIABLE- DESEMPEÑO LABORAL							
	EXPERTO N°1	EXPERTO N°2	EXPERTO N°3	EXPERTO N°4	EXPERTO N°5		
CLARIDAD	70%	76%	80%	75%	75%		376%
OBJETIVIDAD	70%	76%	80%	75%	75%		376%
PERTINENCIA	70%	78%	80%	75%	75%		378%
ACTUALIDAD	70%	78%	80%	75%	75%		378%
ORGANIZACIÓN	70%	78%	80%	75%	75%		378%
SUFICIENCIA	70%	78%	80%	75%	75%		378%
INTENCIONALIDAD	70%	76%	80%	75%	75%		376%
CONSISTENCIA	70%	76%	80%	75%	75%		376%
COHERENCIA	70%	78%	80%	75%	75%		378%
METODOLOGIA	70%	77%	80%	75%	75%		377%
						TOTAL	3771%

Fuente: Elaboración Propia

Formula de coeficiente de validación

$$CV = \frac{3771}{10 * 5} \%$$

$$CV = 75.42\%$$

Tabla 4

Experto de validación de los cuestionarios Capacitación y desempeño laboral

Experto N°1	Mg. Suasnabar Ugarte Federico A.
Experto N°2	Mg. Romero Pacora, Jesús
Experto N°3	Mg. Cifuentes La Rosa Cesar
Experto N°4	Mg. Salas Quintos, Oscar
Experto N°5	Mg. Graus Cortez, Lupe Esther

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

Según Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, P. (2014), sostiene “que es un mecanismo de medición da conocer al grado en que se debe poner varias veces al mismo individuo donde se realiza resultados idénticos” (p.121).

La presente investigación, la confiabilidad se obtuvo mediante el programa SPSS, con el cual se dio el Alfa de Cronbach, que trata de un índice de consistencia interna que toma valores entre 0.8 y 1; esto sirvió para corroborar si el instrumento en evaluación recopila información defectuosa que lleva a conclusiones erróneas o si es un instrumento fiable que realiza mediciones consistentes.

Variable 1: Capacitación

En la variable 1 se empleó la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach para lo cual se empleó la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

S_i^2 : La suma de varianzas de cada ítem.

S_T^2 : La varianza del total de filas (puntaje total de los jueces).

K: El número de preguntas o ítems.

Tabla 5

Resultados del análisis de confiabilidad: Alfa de Cronbach de la variable Capacitación.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	30

Nota: Software SPSS Versión 24.0

De acuerdo a la tabla 5, la fiabilidad de la variable capacitación nos arroja un resultado de 0,920 y según el parámetro de Hernández, Fernández y Baptista, (2010), este resultado es de muy alta confiabilidad.

Variable 2: Desempeño Laboral

En la variable 2 se empleó la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach para lo cual se empleó la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

S_i^2 : La suma de varianzas de cada ítem

S_r^2 : La varianza del total de filas (puntaje total de los jueces)

K: El número de preguntas o ítems.

Tabla 6

Resultados del análisis de confiabilidad: Alfa de Cronbach de la variable desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	30

Nota: Software SPSS Versión 24.0

De acuerdo a la tabla 6, la fiabilidad de la variable desempeño laboral nos arroja un resultado de 0,978 y según el parámetro de Hernández, Fernández y Baptista, (2010), este resultado es de muy alta confiabilidad.

Tabla 7

Rangos de los Coeficiente de confiabilidad: Alfa de Cronbach

COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD	
Rangos	Interpretación
0.81 a 1.00	Muy alta confiabilidad
0.61 a 0.80	Alta confiabilidad
0.41 a 0.60	Moderada confiabilidad
0.21 a 0.40	Baja confiabilidad
0.01 a 0.21	Muy baja confiabilidad

Nota: Hernández, Fernández y Baptista (2010)

En la tabla 7 se indica los rangos y el nivel de confiabilidad según el coeficiente Alfa de Cronbach.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para realizar el análisis de los datos de cada una de las variables se ha empleado el paquete estadístico SPSS versión 24. Asimismo, se utilizó SPSS con el propósito de realizar los gráficos y porcentajes en las tablas de frecuencias, también presentar su distribución y figuras. Además se procede analizar el coeficiente de correlación de Spearman, donde se prueba la hipótesis de manera que se conozca si existe relación entre las variables: Capacitación y desempeño laboral. Asimismo se elaborará las tablas cruzadas bivariadas, para efectuar un análisis descriptivo, con la finalidad de explicar los resultados de manera analítica.

2.6. Aspectos éticos

Esta investigación se realizó bajo la propiedad intelectual de los autores consultados, tanto en lo metodológico como en lo teórico, evitando manifestación de plagio y garantizando confianza y objetividad de los resultados obtenidos.

Empleando correctamente según la normativa vigente, las citas y referencias bibliográficas que sirvieron para el desarrollo de la investigación.

III. RESULTADOS

Descripción

En este capítulo se describen los resultados obtenidos de la investigación haciendo uso de las dimensiones, indicadores mencionados en secciones anteriores.

Tabla 8

Distribución de frecuencia para Capacitación y Desempeño Laboral

Capacitación	Desempeño laboral					Rho de Spearman
	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	TOTAL	
REGULAR	0.0%	0.0%	2.9%	11.4%	14.3%	Rho = 0.588** Sig. (bilateral) = 0.000
BUENO	2.9%	8.6%	5.7%	17.1%	34.3%	
MUY BUENO	0.0%	0.0%	11.4%	40.0%	51.4%	
TOTAL	2.9%	8.6%	20.0%	68.6%	100%	

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 08, se puede afirmar que la capacitación es muy bueno en un 51.4% y que el desempeño laboral es muy bueno con un 68.6%.

No obstante, el objetivo general de la investigación Determinar la relación que existe entre capacitación y desempeño laboral en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia; mediante los resultados se puede indicar que cuando la capacitación es muy bueno, el desempeño laboral es muy bueno con un 40.0%. Por otro lado cuando la capacitación es bueno, el desempeño laboral es bueno con un 5.7%. Finalmente cuando la capacitación es regular, el desempeño laboral es regular en un 0.0%.

Por otro lado, en cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadístico, mediante la prueba Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.588^{**}$ y una Sig. Bilateral = 0.000, y considerando la variación del coeficiente de correlación positivo, de 0 a 1 en una escala de cuatro categorías: escasa o nula (0.00 a 0.25),

débil (0.26 a 0.50), Moderada (0.51 a 0.75) y fuerte o perfecta (0.76 a 1.00); la calificación demuestra que existe una correlación moderado entre ambas variables.

Tabla 9

Distribución de frecuencia para conocimientos y desempeño laboral

Conocimientos	Desempeño laboral				TOTAL	Rho de Spearman
	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO		
MALO	0.0%	0.0%	2.9%	0.0%	2.9%	Rho = 0.581** Sig. (bilateral) = 0.000
REGULAR	0.0%	5.7%	0.0%	17.1%	22.9%	
BUENO	0.0%	2.9%	5.7%	22.9%	31.4%	
MUY BUENO	2.9%	0.0%	11.4%	28.6%	42.9%	
TOTAL	2.9%	8.6%	20.0%	68.6%	100%	

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 09, se puede afirmar que el conocimiento es muy bueno en un 42.9% y que el desempeño laboral es muy bueno con un 68.6%.

No obstante, el objetivo específico de la investigación era determina la relación que existe entre conocimientos y desempeño laboral en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia; mediante los resultados se puede indicar que cuando el conocimientos es muy bueno, el desempeño laboral también es muy bueno en un 28.6%. Además, cuando el conocimiento es bueno, el desempeño laboral es bueno en un 5.7%. Por otro lado cuando el conocimiento es regular, el desempeño laboral es regular 5.7%. Finalmente cuando el conocimiento es malo, el desempeño laboral es malo en un 0.0%.

Por otro lado, en cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadístico, mediante la prueba Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.581^{**}$ y una Sig. Bilateral = 0.000, y considerando la variación del coeficiente de correlación positivo, de 0 a 1 en una escala de cuatro categorías: escasa o nula (0.00

a 0.25), débil (0.26 a 0.50), Moderada (0.51 a 0.75) y fuerte o perfecta (0.76 a 1.00); la calificación demuestra que existe una correlación moderado entre los conocimientos y desempeño laboral.

Tabla 10

Distribución de frecuencia para Habilidades y desempeño laboral

Habilidades	Desempeño laboral					Rho de Spearman
	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	TOTAL	
MALO	0.0%	0.0%	0.0%	2.9%	2.9%	Rho = 0.513** Sig. (bilateral) = 0.000)
REGULAR	0.0%	0.0%	5.7%	5.7%	11.4%	
BUENO	2.9%	2.9%	2.9%	14.3%	22.9%	
MUY BUENO	0.0%	5.7%	11.4%	45.7%	62.9%	
TOTAL	2.9%	8.6%	20.0%	68.6%	100%	

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 10, se puede afirmar que las habilidades es muy bueno en un 62.9% y que el desempeño laboral es bueno con un 68.6%.

No obstante, el objetivo específico de la investigación era determinar la relación que existe entre habilidades y desempeño laboral en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia; mediante los resultados se puede indicar que cuando las habilidades es muy bueno, el desempeño laboral también es muy bueno en un 45.7%. Además, cuando las habilidades es bueno, el desempeño laboral es bueno en un 2.9%. Por otro lado cuando las habilidades es regular, el desempeño laboral es regular 0.0%. Finalmente cuando las habilidades es malo, el desempeño laboral es malo en un 0.0%.

Por otro lado, en cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadístico, mediante la prueba Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.513^{**}$ y una Sig. Bilateral = 0.000, y considerando la variación del coeficiente de correlación

positivo, de 0 a 1 en una escala de cuatro categorías; la calificación demuestra que existe una correlación moderada entre las habilidades y desempeño laboral.

Tabla 11

Distribución de frecuencia Evaluación y desempeño laboral

Evaluación	Desempeño laboral				TOTAL	Rho de Spearman
	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO		
MALO	0.0%	0.0%	0.0%	5.7%	5.7%	Rho = 0.386** Sig. (bilateral) = 0.000)
REGULAR	1.3%	0.0%	2.9%	5.7%	8.6%	
BUENO	0.0%	5.7%	5.7%	17.1%	28.6%	
MUY BUENO	2.9%	2.9%	11.4%	40.0%	57.1%	
TOTAL	2.9%	8.6%	20.0%	68.6%	100%	

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 11, se puede afirmar que la evaluación es muy bueno en un 57.1% y que el desempeño laboral es muy bueno con un 68.6%.

No obstante, el objetivo específico de la investigación era Determinar la relación que existe entre evaluación y desempeño laboral en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia; mediante los resultados se puede indicar que cuando la evaluación es muy bueno, el desempeño laboral también es muy bueno en un 40.0%. Además, cuando la evaluación es bueno, el desempeño laboral es bueno en un 5.7%. Por otro lado cuando la evaluación es regular, el desempeño laboral es regular 0.0%. Finalmente cuando la evaluación es malo, el desempeño laboral es malo en un 0.0%.

Por otro lado, en cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadístico, mediante la prueba Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = 0.386^{**}$ y una Sig. Bilateral = 0.000, y considerando la variación del coeficiente de correlación positivo, de 0 a 1 en una escala de cuatro categorías; la calificación demuestra que existe una correlación débil entre la evaluación y desempeño laboral.

IV. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como objetivo general de la investigación era determinar la relación que existe entre capacitación y desempeño laboral en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia. Del mismo modo se busca determinar la relación entre cada una de las dimensiones de la variable capacitación (conocimientos, habilidades y evaluación), con la variable desempeño laboral.

La investigación es que se circunscribe a los trabajadores en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia., por lo cual los resultados solo podrán ser inferidos a solo el grupo de trabajadores. Además es muy necesario recordar que en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia., dedicada a brindar servicios, venta de productos y atención al cliente, se les brinda información necesaria de los servicios o productos que requieren, la cual tiene como uno de sus objetivos institucionales, mantener y recuperar a los consumidores, de tal sentido se están utilizando herramientas que incrementen el número de clientes.

Los cuestionarios que fueron utilizados han sido preparados para la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia., y luego se validó por 5 expertos de la Universidad Cesar Vallejo con una calificación del 74.6% y 75.42% y luego de una prueba piloto se calcula la confiabilidad con una alfa de Crobach de 0.920 para el cuestionario de Capacitación y 0.978 para el cuestionario de desempeño laboral.

Los resultados nos muestran que los trabajadores de la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia., califican Capacitación como muy bueno en un 51.4% pero por otra parte se tiene un grupo que lo califica como regular, situación que debe ser tomada en cuenta por los directivos de la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia. Por otro lado se tiene que estos mismos trabajadores indican que es muy bueno el desempeño laboral de la empresa REDCOTEA S.A.C., en un 68.6%.

Pero si examinamos la relación que tienen las dos variables se observa que el mayor porcentaje de los datos se concentra en la diagonal principal de los resultados de la tabla cruzada, donde los trabajadores que consideran que la capacitación es muy bueno con un 40.0%. La lectura de estos resultados nos permite afirmar que existe una relación lineal directa entre dos variables; resultado que es corroborado con la prueba estadística de correlación Rho de Spearman ($Rho=0.588$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$), que nos permite afirmar de que existe una relación lineal directa entre estas dos variables capacitación y desempeño laboral. Estos resultados

son menores que los obtenidos por Roncancio y Pregonero (2013) ($Rho=0.578$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)); que demuestra que existe relación entre capacitación en relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa CELPRO S.A.S”. Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá y bastante similar al obtenido por Diaz (2011) ($Rho= 0.693$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)); demostrando que existe una relación entre capacitación y desempeño laboral de los trabajadores de la comisión federal de electricidad de la zona de Montemorelos – Linares Nuevo León”. Universidad Montemorelos de México – país México. Por otro lado los resultados obtenidos de Ramírez, (2014) ($Rho= 0.421$, Sig. (Bilateral) = 0.001; ($p \leq 0.05$)); que demuestra que existe capacitación y desempeño laboral de los empleados de la universidad Lindia. Por otro lado los resultados tenemos de Montes, (2012) ($Rho= 0.815$. Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)); que demuestra que existe eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre el desempeño laboral de los trabajadores de una organización de servicios telefónicos”. Universidad Nacional de Trujillo – Perú y también obtenidos por Yachachin (2015) ($Rho= 0.715$, Sig. (Bilateral) =0.000; ($p \leq 0.05$), demostrando que existe relación entre capacitación y desempeño laboral del personal del área de ventas en la empresa CURTIS&CO S.A.C – SJL. Por último Condori K (2015) (Rho de Spearman $Rho=0.819$, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)). Demostrando que existe relación entre Capacitación y desempeño laboral del personal del área técnica de la empresa H&D SAC en el distrito de surco, periodo 2015”. Universidad Cesar Vallejo – Perú. Estos resultados nos muestran que si existe relación entre capacitación y desempeño laboral en diferentes tipos de empresas, como son las empresas consideradas para estos resultados.

Detallando los resultados de las dimensiones de capacitación en forma independiente se observa que habilidades es lo que califican y reciben con 62.9% de muy bueno, seguido de la dimensión de evaluación con 57.1% de muy bueno; en el otro extremo se encuentra los conocimientos que solo tiene un 42.9% de bueno; sin embargo todas las dimensiones están en la altura de la variable capacitación que tiene un 51.4% de muy bueno. Por lo tanto los directivos en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia., deberán mejorar su indicado de conocimientos sobre todo el cumplimiento de las soluciones prometidas por parte del personal en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia.

Estos resultados de la tabla cruzada, son coincidentes con lo obtenido en la interrelación de las dos variables y la de las dimensiones de capacitación con la variable desempeño laboral donde se tiene que cuando los trabajadores consideran que capacitación es bueno, entonces para los trabajadores es bueno en un 34.3%; la mayor correspondencia tiene conocimientos con el desempeño laboral, que cuando los trabajadores consideran que el conocimiento es bueno en un 31.4% y para los trabajadores evaluación es bueno en un 28.6%. la dimensión habilidades relacionada con desempeño laboral es la que tiene un menor porcentaje para cuando los trabajadores consideran que la capacitación es regular, entonces para los trabajadores es regular en un 14.3%.

V. CONCLUSIÓN

Dado los resultados de esta presente investigación, en base a la información recopilada en los trabajadores en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia., se obtienen las siguientes conclusiones:

El estudio de investigación presente ha determinado que existe una correlación moderada $Rho = 0.588^{**}$ Sig. (Bilateral) = 0.000) entre las variables **Capacitación** y **desempeño laboral**. Esto se basa en que Desempeño Laboral es percibida como Bueno en un 68.6% de los trabajadores y el 51.4% manifiesta que la **Capacitación** también es muy Bueno.

Se identificó que existe una correlación altamente significativa $Rho = 0.581^{**}$ Sig. (Bilateral) = 0.000) entre la dimensión Conocimientos y la variable **desempeño laboral**. Esto se basa en los resultados que tiene en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia., es considerada como muy bueno en un 42.9% de los trabajadores y el 68.6% manifiesta que **desempeño laboral** también es muy bueno.

Se definió que existe una correlación moderada $Rho = 0.513^{**}$ Sig. (Bilateral) = 0.001) entre la dimensión Habilidades y la variable **desempeño laboral**. Estos resultados se justifican en que el Habilidades es un factor importante para la vista de los trabajadores es calificada como muy bueno en un 62.9% y el 68.6% manifiesta que **desempeño laboral** es muy bueno.

Se identificó que existe una correlación altamente significativa $Rho = 0.386^{**}$ Sig. (Bilateral) = 0.000) entre la dimensión Evaluación y la variable **desempeño laboral**. Esto se basa en los resultados que tiene en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia., es considerada como muy bueno en un 57.1% de los trabajadores y el 68.6% manifiesta que **desempeño laboral** también es muy bueno.

VI. RECOMENDACIONES

En consideración a los resultados se sugiere que la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia., modifique su Capacitación, dejando de lado la Capacitación tradicional y convertirlo en un Capacitación moderna donde de mejoras de estas dimensiones.

Se recomienda mejorar en el momento de brindar nuevos conocimientos ya que se considera más importante, esto beneficiaría mucho a la empresa y tener mayores conocimiento en base a la información almacenada de experiencia o de aprendizajes como conferencias con participación, lecturas, etc.

Se sugiere dar mayor valoración a los colaboradores, brindarles mayores conocimientos para que se enfrenten a solucionar problemas y que tenga voluntad en hacerlo, de acuerdo a las oportunidades con la que cuentan para tomar decisiones a llegar a tener nivel de competencia de una persona para cumplir con una meta específica, capaz de solucionar problemas y tener voluntad en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia.

Se recomienda generar más Evaluación, teniendo muy en cuenta las reacciones, el desempeño y ver los resultados de cada trabajador y que permitan tener mas percepción del grado de claridad, es la forma en que se puede medir los resultados de un programa educativo y de la labor del instructor, de esta manera se sabrá el desempeño y reacción alcanzado de cada participante, en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia.

VII. REFERENCIAS

América Movil. (2015). Informe de Sustentabilidad. Recuperado de:
<http://www.americamovil.com/sites/default/files/2016-09/AMX-IS-2015-espanol.pdf>.

Bohlander, G y Snell, S. (2008). 14ª. ed., Administración de recursos humanos: Thomson Editores S.A. de C.V.

Condori, K. (2015). Capacitación y desempeño laboral del personal del área técnica de la empresa H&D SAC en el distrito de surco, periodo 2015. (Tesis para el grado académico de licenciada en Administración). Universidad Cesar Vallejo – Perú.

Días, R. (2011). Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores de la comisión federal de electricidad de la zona Montemorelos-Linares Nuevo León. México. Recuperado de:
<http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/jspui/bitstream/123456789/1/tesis%20Raimundo%20Dias%20Chimba.pdf>.

El diario el Comercio, junio 2014, ¿Cuánto invierten las empresas locales en capacitación laboral?; Recuperad de:
<http://elcomercio.pe/economia/ejecutivos/invierten-empresas-locales-capacitacion-laboral-325817>.

Fernández, E. (2010). Administración de empresas: Un enfoque interdisciplinar. España: Editorial S.A. Ediciones Paraninfo.

Gómez, M. (2006). Introducción a la metodología de la investigación científica. Cordoba: Editorial Brujas.

Hernández, S., Fernández, C., Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. Cuarta edición México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A., de C.V.

Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. Quinta edición México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.

- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Sexta edición México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Malhotra, N.K. (1997). Investigación de Mercados. Un Enfoque Práctico, 2ª. ed., México: Prentice-Hall.
- Maza, K. (25 de setiembre del 2017). Medición en la Capacitación en la empresa REDCOTE S.A., Perú. p.10. Lima.
- Mondy, R. y Noe, R. (2005). Administración de recursos humanos. México: Pearson.
- Montes, L. (2012). Eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre el desempeño laboral de los trabajadores de una organización de servicios telefónicos. (Tesis para el título profesional de Administración de Empresas). Universidad Nacional de Trujillo – Perú.
- Ramirez, A. (2014). Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la universidad Lindia México. Recuperado de: <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/375/Capacitacion%20y%20Desempe%C3%B1o%20laboral%20Antonio%20Ramirez%20Amado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robbins, S y Coulter, M. (2013). Administración. Sexta edición. México: Pearson.
- Roncancio, L. & Pregonero, M. (2013). Capacitación en relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa CELPRO S.A.S. Colombia. Recuperado de: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/10753/RoncancioQuinteroLeidyViviana2013.pdf?sequence=1>
- Salgado, J y Cabal, Á. (2011). Evaluación del desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las propiedades psicométricas. Revista de Psicología del trabajo y de las Organizaciones. Vol. 27 (2), p.75-79.

Silicio, A. (2006). Capacitación y desarrollo de Personal. México, D.F.: Editorial Limusa, S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores.

Tamayo, T y Tamayo, M. (1997). El proceso de la Investigación Científica. Editorial Limusa S.A. México.

Yachachin, Y. (2015). Capacitación y desempeño laboral del personal del área de ventas en la empresa CURTIS&CO S.A.C. – SJL. (Tesis para el título profesional de Administración) Universidad Cesar Vallejo Lima – Perú.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento de recolección de datos de la variable capacitación



CUESTIONARIO SOBRE CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA REDCOTEA S.A.C., INDEPENDENCIA.

Este cuestionario se realiza con el objetivo de conocer su valiosa opinión sobre capacitación. La presente encuesta esta anónima, solicito responda todas las preguntas con sinceridad.

INSTRUCCIONES

A continuación, se le presenta una serie de preguntas con las cuales deberá responder, marcando un (X) la respuesta que considere correcta.

SIEMPRE	5
CASI SIEMPRE	4
A VECES	3
CASI NUNCA	2
NUNCA	1

CAPACITACIÓN							
DIMENSIÓN	ITEMS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CONOCIMIENTOS	INFORMACIÓN						
	1	¿Considera que en la capacitación se le brinda la información necesaria de los temas?					
	2	¿Está de acuerdo con la información que se le brinda en las capacitaciones?					
	3	¿Considera que pone en práctica la información que se le brinda en la capacitación?					
	4	¿Considera que la información brindada en la capacitación tiene relevancia para el desempeño de su trabajo?					
	EXPERIENCIA						
	5	¿Considera que contaba con experiencia en los temas brindados en la capacitación?					
	6	¿Considera que los capacitadores tenían la experiencia necesaria sobre los temas expuestos?					
	7	¿Considera favorable la experiencia vivida durante las capacitaciones?					
	8	¿Considera que la empresa le brinda una experiencia única con las dinámicas que hacen en las capacitaciones?					
	APRENDIZAJE						
	9	¿Considera que existe un aprendizaje institucional generado por la capacitación?					
10	¿Considera que el proceso de aprendizaje a través del método de clases por videoconferencia es adecuado?						
11	¿Considera que pone en práctica lo aprendido en su centro laboral?						
12	¿Considera que la empresa se preocupa por su aprendizaje que le lleva a desempeñar mejor sus funciones y lograr un progreso laboral?						
HABILIDADES	CONOCIMIENTO						
13	¿Considera que la empresa identifica las necesidades de tu área, en cuanto al conocimiento del negocio, que permitirán establecer capacitaciones adecuadas que contribuirán a un mejor desempeño?						

	14	¿Considera que la empresa te brinda capacitaciones que te permiten adquirir el conocimiento del puesto en el cual trabajas y la cual te permitirán desarrollar tus habilidades?								
	15	¿Consideras que tienes conocimiento de los objetivos y finalidad de la capacitación que acaba de recibir?								
SOLUCIÓN DE PROBLEMAS										
	16	¿Consideras que te sientes preparado para poder solucionar un problema en ausencia de tu encargado inmediato?								
	17	¿Considera que la solución de problemas es potestad solo de las jefaturas?								
	18	¿Considera que soluciona rápidamente cualquier problema que se le presente en las capacitaciones?								
VOLUNTAD										
	19	¿Considera que muestra interés y voluntad para ejecutar sus funciones?								
	20	¿Considera que los trabajadores tienen voluntad para aprender si se involucran en las capacitaciones?								
	21	¿Considera que tiene voluntad para trabajar en equipo?								
EVALUACIÓN	REACCIÓN									
	22	¿Considera que la reacción de los colaboradores después de la capacitación es totalmente proactiva?								
	23	¿Considera que la reacción de los capacitadores es buena al saber que todos salieron con buenos resultados después de la capacitación?								
	24	¿Considera que la reacción de los trabajadores es buena al saber que tendrán capacitaciones?								
	DESEMPEÑO									
	25	¿Considera que incrementa el desempeño laboral en el personal capacitado cuando esta ha sido eficiente?								
	26	¿Considera que aumenta la eficiencia y eficacia en el desempeño del personal capacitado?								
	27	¿Considera que los trabajadores capacitados podrán desempeñarse bien en sus puestos y ser competitivos cuando tengan la oportunidad de ascender de nivel?								
	RESULTADO									
	28	¿Considera que la capacitación influye en los colaboradores cuando su desempeño laboral tiene mejores resultados?								
29	¿Considera que la capacitación influye en los resultados como el aumento de las utilidades de la organización?									
30	¿Se siente satisfecho con los resultados obtenidos?									

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos de la variable desempeño laboral



CUESTIONARIO SOBRE CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA REDCOTE S.A.C, INDEPENDENCIA.

Este cuestionario se realiza con el objetivo de conocer su valiosa opinión sobre desempeño laboral. La presente encuesta es anónima, solicito responda todas las preguntas con sinceridad.

INSTRUCCIONES

A continuación, se le presenta una serie de preguntas con las cuales deberá responder, marcando un (X) la respuesta que considere correcta.

SIEMPRE	5
CASI SIEMPRE	4
A VECES	3
CASI NUNCA	2
NUNCA	1

DESEMPEÑO LABORAL								
DIMENSIÓN	ITEMS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
DESEMPEÑO DE TAREA	TOMA DE DECISIONES							
	1	¿Participa en la toma de decisiones de la empresa?						
	2	¿Toma decisiones en los trabajos o actividades que desempeña?						
	3	¿Considera que necesita un tiempo adecuado para tomar sus decisiones?						
	4	¿Le interesa dar su punto de vista en la toma de decisiones relacionadas con su área?						
	PROACTIVIDAD							
	5	¿Se considera una persona proactiva?						
	6	¿Se considera una persona proactiva para asumir responsabilidades y lograr cumplir metas y objetivos?						
	7	¿Se considera una persona proactiva que gestiona positivamente las emociones en el centro laboral?						
	PRODUCTIVIDAD							
8	¿Considera que cumple con la productividad que se requiere por la empresa?							
9	¿Considera que en su centro de trabajo es propicio el desarrollo de otras capacidades para mejorar la calidad de los productos y/o servicios?							
10	¿Considera que la empresa innova en sus procesos de producción?							
DESEMPEÑO CONTEXTUAL	LIDERAZGO							
	11	¿Considera que los líderes y supervisores reconocen los logros de sus trabajadores que tienen a su cargo?						
	12	¿Considera que los líderes muestran interés por el desarrollo de sus trabajadores?						
	13	¿Considera que los líderes se encargan de comunicar al gerente o jefe de cualquier inconveniente?						
	EFICIENCIA							
14	¿Considera que cumple eficientemente sus funciones en su área de trabajo?							
15	¿Considera que la eficiencia en su centro laboral es buena?							

	16	¿Se considera eficiente al realizar actividades de otras áreas de trabajo?							
COOPERACIÓN									
	17	¿Considera que en su centro de labores se realiza el trabajo cooperativo?							
	18	¿Consideras que al trabajar en cooperación hace que aumente la producción?							
DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	RENDIMIENTO LABORAL								
	19	Considera que en su centro laboral se tiene en cuenta el rendimiento laboral para los ascensos?							
	20	¿Considera que en su centro laboral se realiza una evaluación para saber el rendimiento laboral?							
	21	¿Considera que en su centro de trabajo utilizan diversas técnicas para medir el rendimiento laboral?							
	22	¿Considera que en su centro de trabajo se realiza programas de entrenamiento cuando el resultado de una evaluación de rendimiento laboral es deficiente?							
	RESPONSABILIDAD LABORAL								
	23	¿Consideras que cumples con responsabilidad de llegar puntual al trabajo?							
	24	¿Consideras que en tu centro de trabajo cumples con tu responsabilidad?							
	25	¿Considera que cumple con responsabilidad el horario de trabajo?							
	26	¿Considera que asume más responsabilidades en su centro de trabajo?							
	EFICIENCIA DEL TIEMPO								
	27	¿Considera que programa con eficiencia su tiempo?							
	28	¿Considera que la eficiencia del tiempo influye en la productividad?							
	29	¿Considera que organiza eficientemente su tiempo para llegar puntual a su centro de trabajo?							
30	¿Considera que se programa con eficiencia de tiempo las reuniones de trabajo?								

Anexo 3: Validación de los instrumentos de la variable capacitación



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. SUSANA UGANTE, FERNANDO A.
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC - UCV
 I.3. Especialidad del experto: FINANZAS - PLYGLOS
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Capacitación
 I.5. Autor del instrumento: Nathaly Sylene Rodriguez Llanos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					70	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

12					
13					
14					
15	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO				
16					
17		/			
18		/			
19		/			
20		/			
21		/			
22		/			
23		/			
24		/			
25		/			
26		/			
27		/			
28		/			
29		/			
30		/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

ninguno

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

70%

San Juan de Lurigancho, 21 de 9 del 2017

[Handwritten Signature]

Firma de experto informante
DNI: 8901841

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

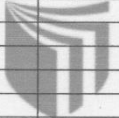
- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Roncho Paez, Jesús
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTE/UCV
 I.3. Especialidad del experto: TEMÁTICO
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Capacitación
 I.5. Autor del instrumento: Nathaly Sylene Rodriguez Llanos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				78%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				78%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				76%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				76%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				78%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				78%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				76%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				78%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				76%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				76%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					78%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

12		UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13					
14					
15					
16					
17					
18	/				
19	/				
20	/				
21	/				
22	/				
23	/				
24	/				
25	/				
26	/				
27	/				
28	/				
29	/				
30					

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

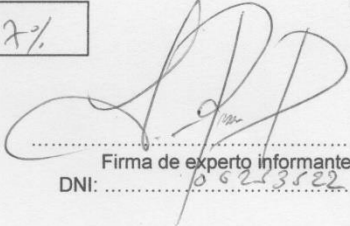
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

San Juan de Lurigancho, 29 de 9 del 2017

77%



Firma de experto informante
 DNI: 0623522

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Cajuste La Rosa Cesos
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Secretaría Académica EP Administración
 I.3. Especialidad del experto: Enfermería MBP
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Capacitación
 I.5. Autor del instrumento: Nathaly Sylene Rodriguez Llanos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				

12	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80%

San Juan de Lurigancho, 29 de 9 del 2017



Firma de experto informante
 DNI: 09574167

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: SALAS QUINTOS, OSCAR
 I.2. Cargo e Institución donde labora: UCV
 I.3. Especialidad del experto: METODOLOGO
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Capacitación
 I.5. Autor del instrumento: Nathaly Sylene Rodriguez Llanos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				α	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....					
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					
PROMEDIO DE VALORACIÓN					70	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	α			
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				

12	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

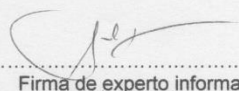
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

..... El instrumento es aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

70

San Juan de Lurigancho, 23 de 09 del 2017



 Firma de experto informante
 DNI: 7080282

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Juan Carlos Lupe Estua
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente
 I.3. Especialidad del experto: Gestión y Capacitación
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Capacitación
 I.5. Autor del instrumento: Nathaly Sylene Rodriguez Llanos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				76%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				76%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				76%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				76%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				76%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				76%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				76%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				76%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				76%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				76%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17		✓		
18		✓		
19		✓		
20		✓		
21		✓		
22		✓		
23		✓		
24		✓		
25		✓		
26		✓		
27		✓		
28	✓			
29	✓			
30	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

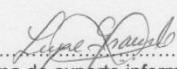
.....

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:


76%

San Juan de Lurigancho, 23 de 09 del 2017



 Firma de experto informante
 DNI: 02539368.....

Anexo 4: Validación de los instrumentos de la variable desempeño laboral



**UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO**

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Sebastián Ugarte, Foronjón A.

I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC - UCV

I.3. Especialidad del experto: FINANZAS - PROYECTOS

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Desempeño Laboral

I.5. Autor del instrumento: Nathaly Sylene Rodriguez Llanos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					/	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				



III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Definir.

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

70%

San Juan de Lurigancho, 21 de 9 del 2017

[Handwritten Signature]

Firma de experto informante

DNI: 0908477

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Romero Pizarra, Jesús
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DCI/UCV
 I.3. Especialidad del experto: TEMÁTICO
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Desempeño Laboral
 I.5. Autor del instrumento: Nathaly Sylene Rodríguez Llanos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				76%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				78%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				78%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				78%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				78%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				78%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				78%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				76%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				76%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				78%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					77%	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

12	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17		/		
18		/		
19		/		
20		/		
21		/		
22		/		
23		/		
24		/		
25		/		
26		/		
27		/		
28	/			
29	/			
30	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

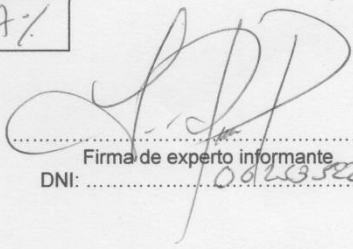
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

77%

San Juan de Lurigancho, 29 de set. del 2017



Firma de experto informante
 DNI: 70220322

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Pepe L. José Ceros
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Coordinador/Acceso EP Adm. Financ.
 I.3. Especialidad del experto: Economista - MBP
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Desempeño Laboral
 I.5. Autor del instrumento: Nathaly Sylene Rodríguez Llanos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				

12	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

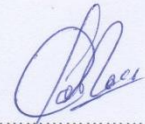
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80%

San Juan de Lurigancho, 29 de 9 del 2017



Firma de experto informante
 DNI: 05574167

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg.: SALAS & QUINTOS, OSCAR
- I.2. Cargo e Institución donde labora: UCV
- I.3. Especialidad del experto: METODOLOGO
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Desempeño Laboral
- I.5. Autor del instrumento: Nathaly Sylene Rodriguez Llanos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....					
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				

12	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

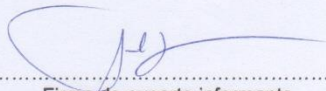
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

..... El instrument es aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

75

San Juan de Lurigancho, 23 de 09 del 2017



Firma de experto informante
DNI: 1.0.1.0.7.8.2

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Sra. Cortez Lupe Esther
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente
 I.3. Especialidad del experto: Gestión y Planificación
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Desempeño Laboral
 I.5. Autor del instrumento: Nathaly Sylene Rodriguez Llanos

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12		✓			
13		✓			
14		✓			
15		✓			
16		✓			
17		✓			
18		✓			
19		✓			
20		✓			
21		✓			
22		✓			
23		✓			
24		✓			
25		✓			
26		✓			
27		✓			
28		✓			
29		✓			
30		✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

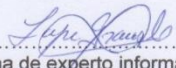
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

75%

San Juan de Lurigancho, 23 de 09 del 2017



 Firma de experto informante
 DNI: 07539368

S.A.C., Independencia, 2017?	REDCOTEA S.A.C., Independencia, 2017.	S.A.C., Independencia, 2017.	relación entre la conducta laboral y el rendimiento o el logro de resultados, y estaría dimensionado por el desempeño de tarea, contextual y organizacional” (p.77).	encuesta y como instrumento el cuestionario con escala de Likert. Son las etapas que comprenden el desempeño de tarea, desempeño contextual y desempeño organizacional	Desempeño Contextual	Productividad
¿Qué relación existe entre habilidades y desempeño laboral en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia, 2017?	Determinar la relación que existe entre habilidades y desempeño laboral en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia, 2017.	Existe relación entre habilidades y desempeño laboral en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia 2017.				Liderazgo
¿Qué relación existe entre evaluación y desempeño laboral en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia, 2017?	Determinar la relación que existe entre evaluación y desempeño laboral en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia, 2017.	Existe relación entre evaluación y desempeño laboral en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia, 2017.			Desempeño Organizacional	Eficiencia
						Cooperación
						Rendimiento Laboral
						Responsabilidad Laboral
						Eficiencia del tiempo

FUENTE: Elaboración Propia

Desempeño Laboral	Para Murphy citado por Salgado, J y Cabal, A. (2011): “El desempeño laboral es la relación entre la conducta laboral y el rendimiento o el logro de resultados, y estaría dimensionado por el desempeño de tarea, contextual y organizacional” (p.77).	Esta variable fue medida con 3 dimensiones y 9 indicadores a través de la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario con escala de Likert. Son las etapas que comprenden el desempeño de tarea, desempeño contextual y desempeño organizacional.	Desempeño de tarea	Toma de decisiones	La escala ordinal de Likert, con las siguientes alternativas: 6) Nunca 7) Casi nunca 8) A veces 9) Casi siempre 10) Siempre
				Proactividad	
				Productividad	
			Desempeño contextual	Liderazgo	
				Eficiencia	
				Cooperación	
			Desempeño organizacional	Rendimiento Laboral	
				Responsabilidad Laboral	
				Eficiencia del tiempo	

FUENTE: Elaboración Propia

Anexo 7: Tabla de especificaciones de la variable capacitación

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	ITEMS	INDICADORES	PREGUNTAS
CAPACITACIÓN	Conocimientos	40%	12	Información	¿Considera que en la capacitación se le brinda la información necesaria de los temas?
					¿Está de acuerdo con la información que se le brinda en las capacitaciones?
					¿Considera que pone en práctica la información que se le brinda en la capacitación?
				Experiencia	¿Considera que la información brindada en la capacitación tiene relevancia para el desempeño de su trabajo?
					¿Considera que contaba con experiencia en los temas brindados en la capacitación?
					¿Considera que los capacitadores tenían la experiencia necesaria sobre los temas expuestos?
	Habilidades	31%	9	Aprendizaje	¿Considera favorable la experiencia vivida durante las capacitaciones?
					¿Considera que la empresa le brinda una experiencia única con las dinámicas que hacen en las capacitaciones?
					¿Considera que existe un aprendizaje institucional generado por la capacitación?
				Conocimiento	¿Considera que el proceso de aprendizaje a través del método de clases por videoconferencia es adecuado?
					¿Considera que pone en práctica lo aprendido en su centro laboral?
					¿Considera que la empresa se preocupa por su aprendizaje que le lleva a desempeñar mejor sus funciones y lograr un progreso laboral?
Solución de problemas	¿Considera que la empresa identifica las necesidades de tu área, en cuanto al conocimiento del negocio, que permitirán establecer capacitaciones adecuadas que contribuirán a un mejor desempeño?				
	¿Considera que la empresa te brinda capacitaciones que te permiten adquirir el conocimiento del puesto en el cual trabajas y la cual te permitirán desarrollar tus habilidades?				
	¿Consideras que tienes conocimiento de los objetivos y finalidad de la capacitación que acaba de recibir?				
Voluntad	¿Consideras que te sientes preparado para poder solucionar un problema en ausencia de tu encargado inmediato?				
	¿Considera que la solución de problemas es potestad solo de las jefaturas?				
					¿Considera que soluciona rápidamente cualquier problema que se le presente en las capacitaciones?
					¿Considera que muestra interés y voluntad para ejecutar sus funciones?
					¿Considera que los trabajadores tienen voluntad para aprender si se involucran en las capacitaciones?

			<p>¿Considera que tiene voluntad para trabajar en equipo?</p> <p>¿Considera que la reacción de los colaboradores después de la capacitación es totalmente proactiva?</p> <p>¿Considera que la reacción de los capacitadores es buena al saber que todos salieron con buenos resultados después de la capacitación?</p> <p>¿Considera que la reacción de los trabajadores es buena al saber que tendrán capacitaciones?</p>
			<p>¿Considera que incrementa el desempeño laboral en el personal capacitado cuando esta ha sido eficiente?</p> <p>¿Considera que aumenta la eficiencia y eficacia en el desempeño del personal capacitado?</p> <p>¿Considera que los trabajadores capacitados podrán desempeñarse bien en sus puestos y ser competitivos cuando tengan la oportunidad de ascender de nivel?</p> <p>¿Considera que la capacitación influye en los colaboradores cuando su desempeño laboral tiene mejores resultados?</p> <p>¿Considera que la capacitación influye en los resultados como el aumento de las utilidades de la organización?</p>
Evaluación	29%	9	<p>Reacción</p> <p>Desempeño</p>
TOTAL	100%	30	<p>Resultado</p> <p>¿Se siente satisfecho con los resultados obtenidos?</p>

FUENTE: Elaboración propia

Anexo 8: Tabla de especificación de la variable desempeño laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	ITEMS	INDICADORES	PREGUNTAS
DESEMPEÑO LABORAL	Desempeño de Tarea	32%	10	Toma de decisiones	<p>¿Participa en la toma de decisiones de la empresa?</p> <p>¿Toma decisiones en los trabajos o actividades que desempeña?</p> <p>¿Considera que necesita un tiempo adecuado para tomar sus decisiones?</p> <p>¿Le interesa dar su punto de vista en la toma de decisiones relacionadas con su área?</p> <p>¿Se considera una persona proactiva?</p> <p>¿Se considera una persona proactiva para asumir responsabilidades y lograr cumplir metas y objetivos?</p>
				Proactividad	<p>¿Se considera una persona proactiva que gestiona positivamente las emociones en el centro laboral?</p> <p>¿Considera que cumple con la productividad que se requiere por la empresa?</p>
				Productividad	<p>¿Considera que en su centro de trabajo es propicio el desarrollo de otras capacidades para mejorar la calidad de los productos y/o servicios?</p> <p>¿Considera que la empresa innova en sus procesos de producción?</p> <p>¿Considera que los líderes y supervisores reconocen los logros de sus trabajadores que tienen a su cargo?</p>
				Liderazgo	<p>¿Considera que los líderes muestran interés por el desarrollo de sus trabajadores?</p> <p>¿Considera que los líderes se encargan de comunicar al gerente o jefe de cualquier inconveniente?</p>
				Desempeño Contextual	<p>¿Considera que cumple eficientemente sus funciones en su área de trabajo?</p>
	Desempeño Organizacional	40%	12	Eficiencia	<p>¿Considera que la eficiencia en su centro laboral es buena?</p> <p>¿Se considera eficiente al realizar actividades de otras áreas de trabajo?</p>
				Cooperación	<p>¿Considera que en su centro de labores se realiza el trabajo cooperativo?</p> <p>¿Consideras que al trabajar en cooperación hace que aumente la producción?</p> <p>¿Considera que en su centro laboral se tiene en cuenta el rendimiento laboral para los ascensos?</p>
				Rendimiento Laboral	<p>¿Considera que en su centro laboral se realiza una evaluación para saber el rendimiento laboral?</p> <p>¿Considera que en su centro de trabajo utilizan diversas técnicas para medir el rendimiento laboral?</p> <p>¿Considera que en su centro de trabajo se realiza programas de entrenamiento cuando el resultado</p>

de una evaluación de rendimiento laboral es deficiente?

¿Consideras que cumples con responsabilidad de llegar puntual al trabajo?

¿Consideras que en tu centro de trabajo cumples con tu responsabilidad?

Responsabilidad Laboral ¿Considera que cumple con responsabilidad el horario de trabajo?

¿Considera que asume más responsabilidades en su centro de trabajo?

¿Considera que programa con eficiencia su tiempo?

¿Considera que la eficiencia del tiempo influye en la productividad?

Eficiencia del Tiempo

¿Considera que organiza eficientemente su tiempo para llegar puntual a su centro de trabajo?

¿Considera que se programa con eficiencia de tiempo las reuniones de trabajo?

TOTAL 100% 30

FUENTE: Elaboración Propia

Variable y/o dimensión	Resultado	
	Solo variable y/o dimensión	Interrelación con variable 2 (Desempeño Laboral)
Capacitación	Muy Bueno 51.4%, 5to/5; Bueno 34.3%, 4to/5; Regular 14.3%, 3ro/5;	Los trabajadores en la empresa REDCOTE S.A.C., Independencia., que consideran que Capacitación es muy Bueno, están muy Bueno en un 40.0% y los trabajadores que consideran que Capacitación es muy bueno, son muy buenos en un 5.7%.
Conocimientos	Muy Bueno 42.9%, 5to/5; Bueno 31.4%, 4to/5; Regular 22.9%, 3ro/5; y Malo 2.9%, 2do/5.	Los trabajadores en la empresa REDCOTE S.A.C., Independencia., que consideran que Capacitación es muy Bueno, están muy Bueno en un 28.6% y los trabajadores que consideran que Capacitación es muy bueno, son muy buenos en un 5.7%.
Habilidades	Muy Bueno 62.9%, 5to/5; Bueno 22.9%, 4to/5; Regular 11.4%, 3ro/5; y Malo 2.9%, 2do/5.	Los trabajadores en la empresa REDCOTE S.A.C., Independencia., que consideran que Capacitación es muy Bueno, están muy Bueno en un 45.7% y los trabajadores que consideran que Capacitación es muy bueno, son muy buenos en un 2.9%.
Evaluación	Muy Bueno 57.1%, 5to/5; Bueno 28.6%, 4to/5; Regular 8.6%, 3ro/5; y Malo 5.7%, 2do/5.	Los trabajadores en la empresa REDCOTE S.A.C., Independencia., que consideran que Capacitación es muy Bueno, están muy Bueno en un 40.0% y los trabajadores que consideran que Capacitación es muy bueno, son muy buenos en un 5.7%.
Desempeño laboral	Muy Bueno 68.6%, 5to/5; Bueno 20.0%, 4to/5; Regular 8.6%, 3ro/5; y Malo 2.9%, 2do/5.	

Anexo 9: Matriz de evidencias internas para la discusión

FUENTE: Elaboración Propia

Anexo 10: Matriz de evidencias externas para la discusión

VARIABLES: CAPACITACION Y DESEMPEÑO LABORAL		
Autor (Año)	Hipótesis	Prueba estadística
Roncancio & Pregonero (2013)	Existe relación entre Capacitación en relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa CELPRO S.A.S". Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá	Rho de Spearman Rho=0.578, Sig. (bilateral) = 0.000; (p ≤ 0.05)
Días, R. (2011).	Existe una relación entre Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores de la comisión federal de electricidad de la zona Montemorelos – Linares Nuevo León". Universidad Montemorelos de México–país México	Rho de Spearman Rho=0.693, Sig. (bilateral) = 0.000; (p ≤ 0.05)
Ramírez, A. (2014)	Existe Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la universidad Lindia,	r de Pearson R=0.421, Sig. (bilateral) = 0.001; (p ≤ 0.05)
Montes, L (2012)	Existe Eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre el desempeño laboral de los trabajadores de una organización de servicios telefónicos". Universidad Nacional de Trujillo – Perú. Existe Eficacia de cuatro sistemas de conocimientos sobre el desempeño laboral de los trabajadores de una organización de servicios telefónicos". Universidad Nacional de Trujillo – Perú. Existe Eficacia de cuatro sistemas de habilidades sobre el desempeño laboral de los trabajadores de una organización de servicios telefónicos". Universidad Nacional de Trujillo – Perú.	Rho de Spearman Rho=0.815, Sig. (bilateral) = 0.000; (p ≤ 0.05) Rho de Spearman Rho=0.640, Sig. (bilateral) = 0.000; (p ≤ 0.05) Rho de Spearman Rho=0.292, Sig. (bilateral) = 0.001; (p ≤ 0.05)
Yachachin, Y. (2015).	Existe relación entre Capacitación y desempeño laboral del personal del área de ventas en la empresa CURTIS&CO S.A.C - SJL Existe relación entre habilidades y desempeño laboral del personal del área de ventas en la empresa CURTIS&CO S.A.C - SJL Existe relación entre conocimientos y desempeño laboral del personal del área de ventas en la empresa CURTIS&CO S.A.C - SJL	Rho de Spearman Rho=0.715, Sig. (bilateral) = 0.000; (p ≤ 0.05) Rho de Spearman Rho=0.417, Sig. (bilateral) = 0.000; (p ≤ 0.05) Rho de Spearman Rho=0.512, Sig. (bilateral) = 0.000; (p ≤ 0.05)
Condori, K. (2015)	Existe relación entre Capacitación y desempeño laboral del personal del área técnica de la empresa H&D SAC en el distrito de surco, periodo 2015". Universidad Cesar Vallejo – Perú.	Rho de Spearman Rho=0.819, Sig. (bilateral) = 0.000; (p ≤ 0.05)

Anexo 11: Constancia



CONSTANCIA

El que suscribe en representación de REDCOTEA S.A.C.
Certifica:

Que la Srta. NATHALY RODRIGUEZ LLANOS, identificada con
el DNI. N° 72534814, la empresa autoriza a la señorita que
realice su investigación de tesis

Se expide el presente certificado, para los fines de estimo
conveniente.

Independencia, 10 de mayo del 2017

REDCOTEA S.A.C
RUC: 20409237405

Joel Canales Villareal

GERENTE GENERAL

Anexo 12: Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
V1D1L2	122,06	279,291	,129	,924
V1D1L3	121,34	278,585	,229	,921
V1D1L4	122,00	264,118	,557	,917
V1D1L5	121,97	278,852	,169	,922
V1D1L6	122,00	264,647	,542	,917
V1D1L7	121,89	263,398	,595	,916
V1D1L8	121,86	263,361	,643	,916
V1D1L9	121,23	272,299	,560	,917
V1D1L10	121,89	263,398	,595	,916
V1D1L11	121,86	263,361	,643	,916
V1D1L12	121,89	263,398	,595	,916
V1D2L1	121,97	266,323	,464	,918
V1D2L2	121,94	266,350	,494	,918
V1D2L3	121,91	266,434	,513	,918
V1D2L4	121,91	266,434	,513	,918
V1D2L5	121,80	268,929	,446	,919
V1D2L6	121,86	266,773	,505	,918
V1D2L7	121,91	266,434	,513	,918
V1D2L8	121,74	269,138	,474	,918
V1D2L9	121,40	282,071	,103	,922
V1D3L1	121,71	260,445	,744	,914
V1D3L2	121,29	273,210	,506	,918
V1D3L3	121,71	260,445	,744	,914
V1D3L4	121,29	273,210	,506	,918
V1D3L5	121,97	266,617	,507	,918
V1D3L6	121,71	260,445	,744	,914
V1D3L7	121,97	266,617	,507	,918
V1D3L8	121,71	260,445	,744	,914
V1D3L9	121,29	273,210	,506	,918

Anexo 14: Acta de aprobación de Originalidad de tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 08 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1

Yo, Candia Menor Marco Antonio, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada:

"Capacitación y desempeño laboral en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia", de la estudiante Rodríguez Uanos Nathaly Syiene.

Constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 30 de noviembre del 2017.



Firma

Candia Menor Marco Antonio

DNI:151010151

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

Anexo 15: Evaluación de la similitud del instrumento con turnitin

feedback studio RODRIGUEZ NATHALY Z 99 de 99

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"Capacitación y desempeño laboral en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia".

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

ADMINISTRACIÓN

Resumen de coincidencias

19%

Rank	Source	Percentage
1	pred.com Fuente de Internet	1%
2	recursosbibli.un.edu.gt Fuente de Internet	1%
3	repositorio.uns.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	revistas.uiadech.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uns.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.monografias.com Fuente de Internet	1%
7	www.utq.edu.mx Fuente de Internet	1%

Página: 1 de 103 Número de palabras: 10541

Anexo 16: Autorización de publicación de tesis

 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Nathaly Sylene Rodríguez Llanos, identificado con DNI N° 72534814, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Capacitación y desempeño laboral en la empresa REDCOTEA S.A.C."; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 72534814

FECHA:05 de Diciembre del 2017

Anexo 17: Autorización de la versión final del trabajo de investigación

CONSTANCIA DE ENTREGA DE TESIS
DIGITAL

Por medio de la presente se deja constancia que:

El/la alumno(a): Rodriguez Llanos Roberto
con DNI 72534814, de la Escuela Profesional de
Administración ha levantado
las observaciones de su tesis titulada:

"Capacitación y desempeño laboral en la empresa REDCOTEA S.A.C.
Independencia, 2017"

_____", la
misma que cumple con los requisitos exigidos por la universidad,
por lo tanto se autoriza la entrega de la tesis digital al Centro de
Información.

Lima, 12 de octubre del 2018


Sello y firma del responsable de la Escuela