



UCV
V UCU
u c c v

CV U V V C C U

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**“LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN Y PROPUESTA DE UN
PLAN DE DESARROLLO DE CAPACIDADES PARA LA
EMPRESA CONECTA CENTRO DE CONTACTO S.A., EN LA
ZONA ORIENTE, 2012.”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

ARTURO ADRIANO RIVERA

ASESORES:

Lic. ANA LUISA RENGIFO VARGAS

Lic. ROGER BURGOS BARDALES

TARAPOTO – PERÚ

2012

DEDICATORIA

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre Clotilde.

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi padre Rufino.

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

A mi esposa Daniela.

Que ha estado a mi lado dándome cariño, confianza y apoyo incondicional para seguir adelante para cumplir otra etapa en mi vida.

A mi hijita Zoe Yamileth.

Que es el motivo y la razón que me ha llevado a seguir superándome día a día, para alcanzar mis más apreciados ideales de superación. Ellos fueron quienes en los momentos más difíciles me dieron su amor y comprensión para poderlos superar, quiero también dejar a cada uno de ellos una enseñanza que cuando se quiere alcanzar algo en la vida, no hay tiempo ni obstáculo que lo impida para poder LOGRAR.

¡Gracias a ustedes!

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

En cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, someto a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado:

“LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN Y PROPUESTA DE UN PLAN DE DESARROLLO DE CAPACIDADES EN LA EMPRESA CONECTA CENTRO DE CONTACTO S.A., EN LA ZONA ORIENTE, 2012”

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo Analizar la Evaluación de las Necesidades de Capacitación y Propuesta de Un Plan de Desarrollo de Capacidades en la Empresa Conecta Centro de Contacto S.A., en la zona Oriente 2012

Con la convicción que se le otorgue al presente trabajo el valor justo y mostrando apertura a sus observaciones, agradezco por anticipado las sugerencias y apreciaciones que brinden a la presente investigación.

El Autor:

AGRADECIMIENTO

“Si confieres un beneficio, nunca lo recuerdes; si lo recibes, nunca lo olvides”

El integrante de esta tesis rinde un especial tributo de agradecimiento a todas y cada una de las personas que contribuyeron con la realización de la presente tesis de grado.

A mis asesores la **Lic. Ana Luis Rengifo Vargas**, el **Lic. Roger Burgos Bardales** por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales y para la elaboración de esta tesis; a mi asesor externo el **Econ. Ivo Encomenderos Bacallan** por su apoyo ofrecido en este trabajo en su momento.

A la **Universidad Cesar Vallejo** y en especial a la **Facultad de Ciencias Empresariales** por permitirme ser parte de una generación de triunfadores y gente productiva para el país.

Muchas Gracias...

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
PRESENTACIÓN.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
DECLARACIÓN JURADA	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	x
CAPÍTULO I	
MARCO METODOLÓGICO.....	11
1.1 El problema	11
1.1.1 Selección del problema.....	11
1.1.2 Antecedentes del problema.....	16
1.1.3 Formulación del problema.....	26
1.1.4 Justificación	26
1.1.5 Limitaciones.....	27
1.2 Objetivos	28
1.3 Hipótesis.....	29
1.4 Variables – indicadores.....	30
1.5 Diseño de la ejecución.....	31
1.5.1 Tipo de diseño	31
1.5.2 Población – muestra.....	31
1.5.3 Técnicas, instrumentos, fuentes e informantes	32

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO	34
2.1 Marco Teórico	34
2.2 Marco Conceptual	50

CAPÍTULO III

DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	53
---------------------------------	----

CAPÍTULO IV

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	81
----------------------------------	----

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS	83
-------------------------------	----

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	86
6.1 Conclusiones.....	86
6.2 Recomendaciones	88

CAPÍTULO VII

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y ANEXOS	89
7.1 Bibliografía	89
7.2 Anexos	94

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO.

El suscrito, **Arturo Adriano Rivera**, con **DNI N° 41792025**, domiciliado en el Jirón Cenepa Mz. "B" Lt. 09 N° 248 del distrito de Tarapoto, egresado de la carrera profesional de Administración, ha elaborado el proyecto de tesis titulada: **"LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN Y PROPUESTA DE UN PLAN DE DESARROLLO DE CAPACIDADES PARA LA EMPRESA CONECTA CENTRO DE CONTACTO S.A., EN LA ZONA ORIENTE 2012"**, para optar el título profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, otorgado por la Universidad César Vallejo.

Declaro bajo juramento, que el presente trabajo ha sido elaborado por mi persona y que en él no existe plagio de naturaleza alguna, en especial copia de otro trabajo de tesis o similar presentado por otra persona ante cualquier institución educativa. Igualmente declaro y dejo constancia que se han respetado las reglas nacionales de derecho de autor.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la universidad César Vallejo.

Tarapoto, Diciembre del 2012

ADRIANO RIVERA, ARTURO
DNI. 41792025

RESUMEN.

La presente investigación denominada **“LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN Y PROPUESTA DE UN PLAN DE DESARROLLO DE CAPACIDADES PARA LA EMPRESA CONECTA CENTRO DE CONTACTO S.A., EN LA ZONA ORIENTE 2012”**, tiene como propósito identificar las necesidades de capacitación de los colaboradores de la empresa y de plantear una propuesta de plan desarrollo de capacidades como instrumento de gestión que aporte a una mejor gestión de los Recursos Humanos dentro de la empresa.

Se ha evidenciado que la empresa carece de estrategias referentes al desarrollo de capacidades en tal sentido se ha realizado la identificación de necesidades de capacitación, se realizó un análisis comparativo con Manual de Organización y Funciones – MOF, para identificar aquellas necesidades alineadas a la política de la empresa, luego se priorizaron las necesidades de capacitación más pertinentes teniendo en cuenta la restricción presupuestaria, para finalmente elaborar el plan de desarrollo de capacidades y validarlo con funcionarios de la empresa.

ABSTRACT.

The present investigation called ***"THE NEEDS OF TRAINING AND OFFER OF A PLAN OF DEVELOPMENT OF CAPACITIES FOR THE COMPANY CONNECTS CENTER OF CONTACT S.A., IN THE ZONE ORIENTATE 2012"***, it has as intention identify the needs of training of the collaborators of the company and of an offer of plan raises development of capacities as instrument of management that reaches to a better management of the Human Resources inside the company.

There has been demonstrated that the company lacks strategies relating to the development of capacities to this respect there has been realized the identification of needs of training, I realize a comparative analysis with Manual of Organization and Functions - MOF, to identify those needs aligned to the politics of the company, then the needs of training were prioritized pertinent bearing the budgetary restriction in mind, finally to elaborate the plan of development of capacities and to validate it with civil servants of the company.