



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y SU RELACIÓN CON EL  
INCREMENTO DE LAS VENTAS EN LA EMPRESA  
DISTRIBUIDORA BAJOPONTINA SA DEL DISTRITO DE  
CERCADO DE LIMA, AÑO 2017”**

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

**AUTORA  
DAYSY LAVADO APAZA**

**ASESOR  
DR. VÍCTOR DEMETRIO DÁVILA ARENAZA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**LIMA - PERÚ**

**Año 2017**

## Página Del Jurado

.....  
Dr. Dávila Arenaza Víctor Demetrio  
Presidente

.....  
Dr. Díaz Saucedo Antonio  
Secretario

.....  
Dr. Fernández Saucedo Narciso  
Vocal

### **DEDICATORIA**

En primer lugar a Dios quien me guio paso a paso y me dio las energías para cumplir mis metas. A mi padre Julian Lavado y a mi madre Juliana Apaza quienes son mi ejemplo a seguir. A mis hijos Laura y Sebastian quienes fueron mi inspiración y motivación para terminar el presente proyecto.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi agradecimiento a quienes han sido participe en la realización del presente proyecto, en especial a mi asesor el Dr. Víctor Dávila Arenaza, por el seguimiento y la supervisión continua a lo largo del desarrollo del presente proyecto, asimismo por el apoyo y motivación que nos dio a cada uno de nuestros compañeros.

## DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Lavado Apaza, Daysy con DNI N° 44103292, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, Diciembre del 2017

---

Lavado Apaza, Daysy

DNI N° 44103292

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **“La Capacitación del Personal y su relación con el Incremento de las Ventas en la empresa Distribuidora Bajopontina SA del distrito de Cercado de Lima, año 2017”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada de Administración.

Lavado Apaza, Daysy

## ÍNDICE

	<b>Pag.</b>
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de Tablas	ix
<b>RESUMEN</b>	x
<b>ABSTRACT</b>	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
1.1. Realidad Problemática	1
1.2. Trabajos previos	2
1.2.1. Antecedentes Internacionales	2
1.2.2. Antecedentes Nacionales	4
1.3. Teorías relacionadas al tema	5
1.3.1. Teorías Científica	5
1.3.2. Teoría relacionada con La Capacitación	7
1.3.3. Teoría relacionada con El Incremento de las Ventas	8
1.4. Formulación del problema	9
1.4.1. Problema General	9
1.4.2. Problemas Específicos	9
1.5. Justificación del estudio	9
1.6. Hipótesis	10
1.6.1. Hipótesis General	10
1.6.2. Hipótesis Específicas	10
1.7. Objetivos	11
1.7.1. Objetivo General	11
1.7.2. Objetivos Específicos	11

<b>II. MÉTODO DE LA INVESTIGACION</b>	12
2.1. Diseño de investigación	12
2.1.1. Enfoque	12
2.1.2. Nivel	12
2.1.2. Diseño	12
2.1.2. Tipo	12
2.2. Variables y Operacionalización	13
2.2.1. Variable 1: La Capacitación del Personal	13
2.2.2. Variable Dependiente: El Incremento de las Ventas	14
2.2.3. Operacionalización	14
2.2.3.1. Matriz de Operacionalización de Capacitación del Personal	15
2.2.3.2. Matriz de Operacionalización de Incremento de las Ventas	15
2.3. Población y muestra	16
2.3.1 Población	16
2.3.2 Muestra	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiabilidad	16
2.4.1 Técnicas de recolección de datos	16
2.4.2 Instrumento de recolección de datos	17
2.4.3 Validez de los instrumentos	17
2.4.4 Confiabilidad de los instrumentos	17
2.5. Métodos de análisis de datos	18
2.6. Aspectos éticos	19
<b>III. RESULTADOS</b>	20
3.1 Análisis Descriptivos de los Resultados por Dimensiones	20
3.2 Contrastación de las Hipótesis	23
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	29
<b>V. CONCLUSIONES</b>	33
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	34
<b>VII. REFERENCIAS</b>	35
<b>VIII. ANEXOS</b>	37

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Validación de expertos	17
Tabla 2. Resumen de Procesamiento de los datos	17
Tabla 3. Estadístico de Fiabilidad del Alfa de Cronbach	18
Tabla 4. Coeficientes de Alfa de Crombach	18
Tabla 5. Frecuencia de dimensión Liderazgo	20
Tabla 6. Frecuencia de dimensión Comunicación	20
Tabla 7. Frecuencia de dimensión Fidelización	21
Tabla 8. Frecuencia de dimensión Precio del Mercado	21
Tabla 9. Frecuencia de dimensión Calidad de Producto	22
Tabla 10. Frecuencia de dimensión Estrategia de Ventas	22
Tabla 11. Pruebas de normalidad	23
Tabla 12. Grado de Correlación	24
Tabla 13. Prueba de correlación – Hipótesis General	25
Tabla 14. Prueba de correlación – Hipótesis Especifica 1	26
Tabla 15. Prueba de correlación – Hipótesis Especifica 2	27
Tabla 16. Prueba de correlación – Hipótesis Especifica 3	28

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación de la capacitación del personal con el incremento de las ventas de la empresa Distribuidora Bajopontina SA, Cercado de Lima, 2017, la población estuvo conformada por 71 trabajadores del cual se realizó una muestra con la técnica del muestreo probabilístico, dando 60 trabajadores como muestra. Los datos fueron recolectados mediante la técnica de la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario de 19 preguntas, asimismo los datos fueron procesados utilizando la estadística descriptiva e inferencial con el apoyo del programa estadísticos SPSS donde se procedió a realizar el coeficiente de Alfa de Cronbach para la fiabilidad del instrumento, lográndose como resultado que existe relación positiva media entre las variables capacitación - incremento de las ventas.

**Palabras clave:** Capacitación del personal, Incremento de las ventas.

## ABSTRACT

The present investigation had as objective to determine the relationship of the training of staff with the increase in sales by the distribution company Bajopontina SA, Cercado de Lima, 2017, the population was made up of 71 workers from which a sample was made with the technique of probability sampling, giving 60 workers as shown. The data were collected by means of the technique of the survey using a questionnaire of 19 questions, also the data were processed using the descriptive and inferential statistics with the support of the statistical program SPSS where he proceeded to perform the Cronbach's Alpha coefficient for the reliability of the instrument, with the result that there is a positive relationship between the variables training - increased sales.

**Key words:** Training of staff, Increase in sales.