



**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CAPACITACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DEL ÁREA DE TESORERÍA DE LA  
CLÍNICA EL GOLF DURANTE EL AÑO 2014**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
EN ADMINISTRACION**

**AUTOR:**

**Paulina Juárez Huamantingo**

**ASESOR:**

**M Sc. Teresa Gonzales Moncada**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTION DE RECURSOS HUMANOS**

**LIMA – PERU**

**2014**

**PAGINA DEL JURADO**

PAGINA DE JURADO

-----  
**MG. JUVENAL LOZANO LOZANO**  
**PRESIDENTE**

  
-----  
**MG. TERESA GONZALES MONCADA**  
**SECRETARIO**

  
-----  
**CPC. JORGE COLLAHUA ENCISO**  
**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

A mi amado esposo Roberto que ha sido el gran impulso durante toda mi carrera y el pilar principal para la culminación de la misma, que con su apoyo constante y amor incondicional ha sido mi amigo y compañero inseparable, fuente de sabiduría, calma y consejo en todo momento.

A mi precioso hijo Jhoan Manuel Sebastian, para quien ningún sacrificio es suficiente, que con su luz siempre ha iluminado mi vida y hace que el camino sea más claro.

A mis padres que con su amor y enseñanza sembraron las virtudes que se necesita para vivir con amor.

Paulina Juarez Huamantingo

## **AGRADECIMIENTO**

Para poder realizar mi tesis de la mejor manera posible fue necesario del apoyo de muchas personas a las cuales quiero agradecerles:

En primer lugar a mi familia, por el apoyo moral y económico para lograr con éxito. Gracias por su paciencia.

A mis asesores que admiro mucho por su inteligencia y sus conocimientos a quienes debo la culminación de mi tesis mejorada.

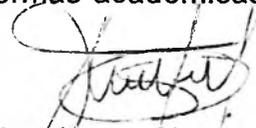
Paulina Juarez Huamantingo

## DEDICLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Paulina Juarez Huamantingo con DNI N° 43316479, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Administración Escuela de Ciencias Empresariales, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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

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



Paulina Juarez Huamantingo

## **PRESENTACION**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada "Capacitación laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de tesorería de la Clínica El Golf durante el año 2013" con la finalidad de Determinar los resultados de la capacitación que se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores del área de tesorería de la Clínica el Golf durante el periodo año 2013, en el cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

**Paulina Juarez Huamantingo**

## INDICE

### PAGINA PRELIMINARES

Páginas del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Indice	vii
Resumen	viii
Abstract	ix

### I INTRODUCCIÓN

	13
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	25
1.4. Formulacion del problema	39
1.5. Justificacion del Estudio	39
1.6. Hipotesis	42
1.7. Objetivos	43

### II. METODO

2.1 Diseño de investigación	45
2.2. Variables, Operacionalización	48
2.3. Poblacion y Muestra	53
2.4. Tecnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y Confiability	53
2.5. Metodos de análisis de Datos	54

### III RESULTADOS

55

### IV DISCUSIÓN

100

### V CONCLUSIONES

104

### VI RECOMENDACION

106

### VII REFERENCIAS

107

### ANEXOS

109

- ✓ Instrumentos
- ✓ Validación de instrumentos
- ✓ Matriz de consistencia

## Indice de tabla

<b>Tabla 1.</b> Procesamiento de resultados de de las variables.	<b>56</b>
<b>Tabla 2.</b> Tablas estadísticos de fiabilidad.	<b>56</b>
<b>Tabla 3.</b> Procesamiento de la variable capacitación laboral.	<b>57</b>
<b>Tabla 5.</b> Tabla estadísticos de fiabilidad de variable capacitación laboral	<b>57</b>
<b>Tabla 6.</b> Procesamiento de resultado variable desempeño laboral.	<b>58</b>
<b>Tabla 7.</b> Tabla estadísticos de fiabilidad de variable desempeño laboral.	<b>59</b>
<b>Tabla 8.</b> Evaluacion juicio de expertos.	<b>60</b>
<b>Tabla 9.</b> Para el alcance de objetivos los colaboradores son capacitados.	<b>61</b>
<b>Tabla 10.</b> Lo objetivos planteados se elaboran en consenso entre la gerencia y las jefaturas capacitaion para ello.	<b>62</b>
<b>Tabla 11.</b> Cuando los colaboradores evidencian debilidad en el desempeño laboral se genera necesidad de capacitar tomando en cuenta las necesidades del area.	<b>63</b>
<b>Tabla 12.</b> Para gestionar una capacitacio el area de GDH recopila las recomendaciones de las jefaturas y colaboradores y determinan asi los requisitos.	<b>64</b>
<b>Tabla 13.</b> Creando el resultado de la evaluaciòn es eficiete los colaboradores son derivados a un programada de capacitación..	<b>65</b>
<b>Tabla 14.</b> La gerencia de GDH y las jefaturas coordinan el problema laboral para gestionar capacitaciones idóneas y permanentes.	<b>66</b>
<b>Tabla 15.</b> Toda evaluación del desempeño laboral genera informes objetivos y transparentes tomando en cuenta para la propuesta de capacitacion.	<b>67</b>
<b>Tabla 16.</b> Cuando se elabora los programas de capacitación se toma en cuenta la tematia para la solución del ente capacitador.	<b>68</b>
<b>Tabla 17.</b> La areas mas debilitadas en su desempeño se les prioria la capacitacion.	<b>69</b>
<b>Tabla 18.</b> Las investigaciones están listas para ejecutar la capacitaion gozan de recomendaciones, experincias pues la tematica y metodología es oportua	<b>70</b>
<b>Tabla 19.</b> Durante el proceso de capacitación se toma e cuenta caos o incidencias ocurridas para su análisis y aprendizaje en medidas correctivas.	<b>71</b>

<b>Tabla 20.</b> Los colaboradores que acude a las capacitaciones se resisten por que los temas tratados o son de interés laboral.	<b>72</b>
<b>Tabla 21.</b> Las capacitaciones en la clinica, genera posteriormente incremento de la jornada laboral .	<b>73</b>
<b>Tabla 22.</b> La programación de las capacitaciones toma en cuenta días y horarios de menos demanda.	<b>74</b>
<b>Tabla 23.</b> Los colaboradores desarrollan mejor sus tareas individuales.	<b>75</b>
<b>Tabla 24.</b> El reclutamiento de personal se da solo para cargos de menor significativa pues los de mayor nivel son elegidos mas por la confianza que por su capacidad.	<b>76</b>
<b>Tabla 25.</b> El desempeño laboral se ve afectado las relaciones interpersonales están debilitadas y los resultados son menores.	<b>77</b>
<b>Tabla 26.</b> El resultado de un desempeño laboral cubre las expectativas de la tasa planteada por la empresa.	<b>78</b>
<b>Tabla 27.</b> Las tareas son resultado de las capacitaciones permanentes que brindan el area de GDH.	<b>79</b>
<b>Tabla 28.</b> Los colaboradores de mayor experiencia evidencia mejor sus resultados de productividad.	<b>80</b>
<b>Tabla 29.</b> Las capacitaciones gestionadas por GDH se caracteriza por su excelencia pues la productividad se incrementa con consistencia.	<b>81</b>
<b>Tabla 30.</b> Los colaboradores de menor antigüedad laboral dan resultados en menor tiempo.	<b>82</b>
<b>Tabla 32.</b> La productividad se refleja de manera positiva en los colaboradores mayores a 35 años.	<b>83</b>
<b>Tabla 33.</b> Los colaboradores se irritan y pierden el control de sus emociones por el trabajo a presión y por el esfuerzo excesivo .	<b>84</b>
<b>Tabla 34.</b> Las metas se sobredimensionan lo que genera gran esfuerzo a los colaboradores.	<b>85</b>
<b>Tabla 35.</b> Por el gran esfuerzo que se ejerce para que las tareas resulten eficientes, la gerencia premia a los colaboradores.	<b>86</b>
<b>Tabla 36.</b> La debilidad del desempeño laboral de los colaboradores genera intolerancia en las jefaturas .	<b>87</b>

<b>Tabla 37.</b> El liderazgo de los jefes en el momento de definir y revisar las grandes líneas estratégicas es productivo y participativo.	<b>88</b>
<b>Tabla 38.</b> Tabulación cruzada.	<b>89</b>
<b>Tabla 39.</b> Prueba de chi-cuadrado.	<b>90</b>
<b>Tabla 40.</b> Resultado de tareas individuales	<b>91</b>
<b>Tabla 41.</b> Prueba de chi-cuadrado.	<b>92</b>
<b>Tabla 42.</b> Resultado de conducta.	<b>93</b>
<b>Tabla 43.</b> Prueba de chi-cuadrado.	<b>94</b>
<b>Tabla 44.</b> Resultados de rasgos.	<b>95</b>
<b>Tabla 45.</b> Prueba de chi-cuadrado.	<b>96</b>

## RESUMEN

La Capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores del área de tesorería de la Clínica El Golf durante el año 2014”, **propuso como objetivo general** Identificar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores del área de tesorería de la clínica el Golf durante el año 2014. Capacitación laboral según el autor Eldalberto, CH. (2011), compuesta por sus componentes; necesidad, programación, ejecución y evaluación en el cual tiene como respaldo la teoría Según Idalberto, CH. (2011), siendo un personaje de la administración al respecto de las capacitaciones, se expresa que la evaluación se fundamenta en el resultado de las encuestas desarrolladas en las empresas. Desempeño laboral según Robbins y Judge, (2013) compuesta por sus elementos: resultados, valores y productividad la cuales son respaldadas Hitt, Black y Porter, en el cual define como proceso de estructura y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional, asimismo cabe precisar que el tipo de investigación es descriptiva correlacional, de un diseño no experimental y transversal, la población y muestra de 30 colaboradores, se utiliza el método de la encuesta y la herramienta de un cuestionario tipo abierto el cual permite recolectar información, siendo procesadas con el programa spss statistics IBM versión 22, los resultados obtenidos muestran que existe una relación entre la capacitación y desempeño laboral, para lograr una competitividad es necesario mejorar y establecer capacitaciones a los colaboradores de una organización.

Palabras Claves: Capacitación / Desempeño Laboral / Procesos / Productividad / Resultados

## ABSTRACT

Present Titled "The Training and Work Performance Workers treasury area Clinic Golf During The Year 2014" Study Group proposed as General Purpose Identify the Relationship Between Training and Work Performance The Workers treasury area The Golf Clinic during 2014. The Job Training Eldalberto AS author, CH. (2011) Composed By Its Components; Necessity, programming, implementation and evaluation in Which Has As Backup According Idalberto theory, CH. (2011), UN Character Being The Administration about the trainings, yes yes ExPrEsA That assessment based on the results of the surveys carried out in Enterprises. ACCORDING job performance Robbins and Judge (2013) Composed By Its Elements: Processes, Securities and productivity backed the son Which Hitt, Black and Porter, which is defined as Process Structure and use sets of resources geared towards achieving the goals, To Wear Cape Tasks bathroom organizational UN Environment by also should be noted Que Type: research is correlational descriptive design UN no transverse and experimental, Population and Sample 30 Partners, the method is USING Survey and UN Tool allows open-ended questionnaire which is collecting information, Being Processed with Statistics Program IBM SPSS version 22, the results obtained show that a relationship exists between the training and work performance, achieving para v A is Necessary Improve Competitiveness and Training to establish a Collaborating organization.

Keywords: Training / Work Performance / Process / Productivity / Results