



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CIENCIAS
EMPRESARIALES**

**CAPACITACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE UNA EMPRESA
PRESTADORA DE BIENES Y SERVICIOS DE LIMA.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.**

AUTOR:

MOGROVEJO CCOSCO EDITH FRANCISCA

ASESOR:

MG. MARTHA ALICIA AMES COCA

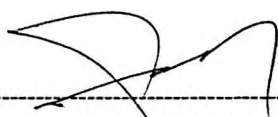
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2014

PÁGINA DEL JURADO



Dr. Bernardo Cojal Loli
Presidente



Mg. Martha Ames Coca
Secretario



Mg. Carlos Moścoso Ríos
Vocal

DEDICATORIA:

A Dios por haberme permitido llegar hasta este momento.

A mi madre por apoyarme en todo momento, a mi padre por haber guiado en mis primeros pasos y enseñarme que cada caída implica una oportunidad de aprender, a mis hermanos por apoyarme siempre en todo momento de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme todo lo que tengo, por colocarme en el camino a tantas personas buenas, quienes han contribuido de forma significativa en mi vida y mis proyectos.

Al programa SUBE y a los profesores que impartieron sus conocimientos a lo largo de los estudios realizados quienes me formaron para ser un profesional de éxito.

A lo largo de esta investigación y en proceso de aprendizaje conocí muchas personas que me dieron las facilidades de conocer su entorno de trabajo que indirectamente contribuyo dándome la oportunidad de adquirir experiencia.

Dedico esta investigación a mi Padre, quien fue mi inspiración para terminar esta tesis. Me hubiera gustado que compartiera este momento con migo.

A todos MIL GRACIAS, porque cada uno puso en mí, su granito de arena para ayudarme a lograrlo, que Dios los bendiga, porque son una bendición en mi vida.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Edith Francisca Mogrovejo Ccosco con DNI 06807096 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, noviembre de 2014.



EDITH FRANCISCA MOGROVEJO CCOSCO
DNI N° 06807096

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 EL DESEMPEÑO LABORAL DE UNA EMPRESA PRESTADORA DE BIENES Y SERVICIOS DE LIMA", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.



EDITH FRANCISCA MOGROVEJO CCOSCO

INDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA:	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	10
1.2 Problema Específico	37
II. MARCO METODOLÓGICO	38
2.1 Hipótesis General	38
2.1.1 Hipótesis Específico	38
2.1.1 Objetivos Generales	38
2.2 Objetivos Específicos	39
2.3 Variables	39
2.4 Operacionalización de variables	40
2.5 Metodología	43
2.6 Tipos de estudio	45
2.7 Diseño	45
2.8 Población, muestra	45
2.9 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
2.10. Métodos de análisis de datos	49
III. RESULTADOS	51
IV. DISCUSIÓN	72
V. CONCLUSIONES	75
VI. RECOMENDACIONES	77
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	78
VIII. ANEXOS	81

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Capacitación	59
Tabla 3 Capacitación	60
Tabla 5 Capacitación	61
Tabla 6 Capacitación	62
Tabla 9 Capacitación	63
Tabla 11 Capacitación	64
Tabla 13 Capacitación	65
Tabla 15 Capacitación	66
Tabla 16 Capacitación	67
Tabla 17 Capacitación	68
Tabla 22 Capacitación	69
Tabla 24 Capacitación	70
Tabla 27 Capacitación	71
Tabla 4 Capacitación	86
Tabla 7 Capacitación	87
Tabla 8 Capacitación	88
Tabla 10 Capacitación	89
Tabla 12 Capacitación	90
Tabla 14 Capacitación	91
Tabla 18 Capacitación	92
Tabla 19 Capacitación	93
Tabla 20 Capacitación	94
Tabla 21 Capacitación	95
Tabla 23 Capacitación	96
Tabla 25 Capacitación	97
Tabla 26 Capacitación	98
Tabla 28 Capacitación	99
Tabla 1 El desempeño Laboral	100
Tabla 2 El desempeño Laboral	101

Tabla 3 El desempeño Laboral	102
Tabla 4 El desempeño Laboral	103
Tabla 5 El desempeño Laboral	104
Tabla 6 El desempeño Laboral	105
Tabla 7 El desempeño Laboral	106
Tabla 8 El desempeño Laboral	107
Tabla 9 El desempeño Laboral	108
Tabla 10 El desempeño Laboral	109
Tabla 11 El desempeño Laboral	110
Tabla 12 El desempeño Laboral	111
Tabla 13 El desempeño Laboral	112
Tabla 14 El desempeño Laboral	113
Tabla 15 El desempeño Laboral	114
Tabla 16 El desempeño Laboral	115
Tabla 17 El desempeño Laboral	116
Tabla 18 El desempeño Laboral	117
Tabla 19 El desempeño Laboral	118
Tabla 20 El desempeño Laboral	119
Tabla 21 El desempeño Laboral	120
Tabla 22 El desempeño Laboral	121
Tabla 23 El desempeño Laboral	122
Tabla 24 El desempeño Laboral	123
Tabla 25 El desempeño Laboral	124
Tabla 26 El desempeño Laboral	125
Tabla 27 El desempeño Laboral	126
Tabla 28 El desempeño Laboral	127
Tabla 29 El desempeño Laboral	128

RESUMEN

La investigación lleva por título Capacitación y el Desempeño laboral de una empresa prestadora de bienes y servicios de Lima, tuvo como finalidad identificar la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral. El objeto de estudio que representa la variable independiente, según el autor Chiavenato identifico que la capacitación es un proceso sistemático y organizada, donde los colaboradores adquieren conocimientos, desarrollan habilidades que pasa por cuatro etapas: Diagnostico de las necesidades por satisfacer, diseño, conducción y evaluación de los resultados; Así mismo, la variable dependiente desempeño laboral, el autor expone que es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización, está determinado por factores actitudinales de la persona y factores operativos.

La metodología es de tipo básica descriptiva correlacional con un diseño no experimental, transversal, enfoque cuantitativo, la población estuvo representada por 23 colaboradores, sin embargo se trabajó con una muestra, la misma que se utilizara para obtener la información mediante la aplicación de encuestas basadas en cuestionario de Likert, fue elaborada en función a los indicadores, la validación del contenido se realizó a través de un juicio de expertos, en la confiabilidad se aplicó alfa de cronbach. Finalmente para el análisis de datos se hizo uso del paquete estadístico SPSS V 22, a su vez nos facilitaron la obtención de los resultados y a la conclusión de la importación a la evaluación previa de un diagnóstico y los resultados deben estar enfocados en el conocimiento y el desarrollo de las habilidades de los colaboradores que generan valor.

Palabras Claves: Capacitación y Desempeño laboral

ABSTRACT

The research entitled Training and job performance of a company that provides goods and services in Lima, aimed to identify the relationship between training and job performance. The study object that represents the independent variable, according to the author Chiavenato identified that training is a systematic and organized process where employees acquire knowledge, develop skills that goes through four stages: Diagnosis needs to satisfy, design, conduct and evaluation of results; Likewise, the dependent variable job performance, the author states that is the most important strength that has an organization is determined by the person attitudinal factors and operational factors.

The methodology is descriptive correlational basic type with a transverse non-experimental design, quantitative approach, the population was represented by 23 partners, but we worked with a sample, the same one used to obtain the information by applying based surveys in Likert questionnaire was prepared according to the indicators, content validation was performed by an expert opinion on the reliability Cronbach's alpha was applied. Finally for data analysis was done using SPSS V 22, in turn they facilitated us to obtain the results and conclusion of imports to the appraisal of diagnosis and the results should focus on knowledge and developing the skills of employees who generate value

Keywords: Training and Job performance