



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE UNA  
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE LIMA  
METROPOLITANA- 2014.**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**  
**MIGUEL ANGEL TORRE PORROA**

**ASESOR:**  
**MG. YRMA NEYRA CARBAJAL**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**  
**ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**LIMA – PERÚ**  
**2014**

PAGINA DE JURADO



-----  
ECO. CESAR CIFUENTES LA ROSA  
PRESIDENTE



-----  
ECO. VICTOR JAUREGUI CONTRERAS  
SECRETARIO



-----  
MG. TERESA GONZALES MONCADA  
VOCAL

## **DEDICATORIA**

Con todo mi amor, dedico este esfuerzo a los seres más amados, mis hijas Angélica, Rouse en especial a mi esposa July Bellido y a toda mi familia.

## **AGRADECIMIENTO**

A los compañeros de trabajo y amigos que siempre estuvieron brindándome su apoyo incondicional para seguir adelante y realizarme profesionalmente.

A la universidad cesar vallejo y al área de investigación Sube por su dedicación, compromiso y apoyo constante para obtener el éxito profesional.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Miguel Ángel Torre Porroa, con DNI N° 41800977, a afecto 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, Setiembre del 2014.

---

MIGUEL ANGEL TORRE PORROA  
DNI N° 41800977

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada "Capacitación y desempeño laboral de los cajeros recontadores del área de procesamiento de una empresa de valores en lima metropolitana 2014", con la finalidad de Identificar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los cajeros recontadores del área de Procesamiento en una empresa de valores en lima metropolitana 2014, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título profesional de Licenciado en Administración .

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

**El autor.**

## ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	viii
Abstracta	ix
I. Introducción	10
II. Marco Metodológico	28
2.1. Variables	28
2.2. Operacionalización de las variables	29
2.3. Metodología	31
2.4. Tipos de Estudio	32
2.5. Diseño de Investigación	32
2.6. Población y Muestra	33
2.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	34
2.8. Métodos de Análisis de datos	35
2.9. Aspectos éticos	35
III. Resultados	36
IV. Discusión	62
V. Conclusiones	64
VI. Sugerencias	65
VII. Referencias Bibliográficas	66
VIII. Anexos	68
8.1. Matriz de consistencia	69
8.2. Informe de opinión de expertos	70
8.3. Cuestionario de capacitación	78
8.3.2. Cuestionario de desempeño laboral	80
8.4. Tablas y figuras (resultados cuestionario de preguntas)	82
8.5. Otros	127

## RESUMEN

La presente investigación expuesta, titulada capacitación y desempeño laboral de los trabajadores en el área de operaciones de una empresa prestadora de servicios de lima metropolitana – 2014, tuvo por finalidad Identificar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de servicios de lima metropolitana.

El objeto de estudio se interpreta con las variables, siendo la variable independiente capacitación compuesta por sus componentes de; inducción, necesidades, programación, ejecución y evaluación en el cual tuvieron respaldo en las teorías propuesta por I. Chiavenato en la cual define como administración de recursos humanos, así mismo la variable dependiente es el desempeño laboral compuesta por sus elementos; procesos, valores y productividad respaldadas por el autor S. Robbins y Judge en el cual define como comportamiento organizacional, así mismo cabe señalar que el tipo de metodología que se ha utilizado en la investigación es descriptiva correlacional, de un diseño no experimental y transversal, la población conformada por 120 trabajadores y con una muestra de 92 colaboradores, se utilizó el método de la encuesta y la herramienta de un cuestionario tipo abierto el cual permitió recolectar información más específica, siendo procesadas con el programa SPSS Statistics IBM, versión 22, finalmente los resultados obtenidos mostraron la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral, es por tal motivo que esta investigación dará una clara visión de cómo alcanzar un mejor desempeño laboral, así mismo , mejorar nuestro centro laboral a través de la capacitación de nuestros colaboradores y de lograr la competitividad de nuestra empresa.

Palabras claves: Capacitación / Desempeño Laboral / Programas / Productividad.

## ABSTRACT

This research presented in this thesis, entitled training and job performance of employees in the area of operations of a company that provides services to metropolitan Lima - 2014. He intended to identify the relationship between training and job performance of workers the utility of metropolitan Lima.

The object of study is interpreted with variables, being the independent variable training consists of its components; induction needs, programming, implementation and evaluation which had supported the theories proposed by I. Chiavenato in which he defines as human resource management, also the dependent variable is job performance consists of its elements; processes, values and productivity backed by the author S. Robbins and Judge in which defined as organizational behavior, also be noted that the type of methodology used in the research is descriptive correlational, not experimental and a cross-sectional design, population comprised 120 workers and a sample of 92 employees, the survey method and the tool of a standard questionnaire open which allowed us to collect more specific information was used, being processed with the SPSS Statistics IBM software, version 22, finally the results showed the relationship between training and job performance is for this reason that this research will give a clear vision of how to achieve a better work performance, likewise, improve our workplace through training of our employees and achieving competitiveness of our company.

Keywords: Training / Work Performance / Programs / Productivity.