



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Control administrativo y capacitación en el área de operaciones de una
Caja de Ahorro y Crédito, Villa El Salvador, 2017**

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

AUTORA:

CINDY BEATRIZ RAMOS FLORES

ASESORA:

MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA – PERÚ

2017 - II

PÁGINA DEL JURADO

.....

Presidente Dr. Edwin Arce Álvarez

.....

Secretario

Dr. Cesar Eduardo Jiménez Calderón

.....

Vocal DEDICATO

MSc. Petronila Liliana Mairena Fox

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi hijo que me inspira día a día para ser mejor, a mis padres que me apoyan a pesar de todo a mi hermano que está ahí apoyándome a su forma y a mis amigas, que nunca dejan de alegrarme los días.

AGRADECIMIENTO

A Dios por su infinito amor, gracia y misericordia que evidencia a diario en mi vida, a él que me ha dado todo lo que tengo. A mis profesoras que me han guiado en este camino para ser mejor cada día. Y por el apoyo para desarrollar esta investigación.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Cindy Beatriz Ramos Flores, con DNI N° 45077174, 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

Cindy Beatriz Ramos Flores

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Control Administrativo y Capacitación en el área de operaciones de una Caja de Ahorro y Crédito, Villa el Salvador - 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

La Autora

INDICE

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Resumen	x
Abstract	x
I. Introducción	11
1.1 Realidad problemática:	12
1.2 Trabajos Previos	14
1.3 Teorías relacionadas al tema	21
1.3.1 Control Administrativo	21
1.3.2 Capacitación de Personal	23
1.3.3 Marco conceptual	28
1.4 Formulación del problema	29
1.5 Justificación del estudio	29
1.6 Hipótesis	32
1.7 Objetivos	33
II. Método	34
2.1 Diseño de la Investigación	35
2.2 Variables, Operacionalización	36
2.3 Población y muestra	41
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y conf.	41
2.5 Métodos de análisis de datos	45
2.6 Aspectos éticos	46
III. Resultados	47
3.1 Prueba de Normalidad	48
3.2 Constatación de la Hipótesis	49
3.3 Análisis descriptivos de las dimensiones.	53
IV. Discusión	54

V. Conclusiones	63
VI. Recomendaciones	66
VII. Referencias	79
Anexos	73
Anexo 1: Instrumento	74
Anexo 2: Matriz de consistencia	78
Anexo 3: Validación de expertos	80
Anexo 4: Acta de Verificación	81
Anexo 5: Turnitin	82

INDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1 - Escala de calificación de control administrativo	42
Tabla 2 - Escala de calificación de capacitación de personal I	42
Tabla 3 – Validación de jueces de expertos.	43
Tabla 4 - Estadístico de fiabilidad para las variables.	44
Tabla 5 – Prueba de normalidad.	47
Tabla 6 - Correlación de la hipótesis general.	48
Tabla 7 - Correlación de la hipótesis especifica 1.	49
Tabla 8 - Correlación de la hipótesis especifica 2.	50
Tabla 9 - Correlación de la hipótesis especifica 3.	51
Tabla 10 - Resultados de la dimensión control anticipado.	52
Tabla 11 - Resultados de la dimensión control concurrente.	52
Tabla 12 - Resultados de la dimensión competencias técnicas.	53
Tabla 13 - Resultados de la dimensión control posterior.	54
Tabla 14 - Resultados de la variable diagnóstico de las necesidades de la capacitación.	53
Tabla 15 – Resultados de la dimensión diseñado de a capacitación	54
Tabla 16 – Resultados de la dimensión implementación de la capacitación	54
Tabla 17 – Resultados de la dimensión evaluación de la capacitación	55

RESÚMEN

La presente tesis es el estudio Control Administrativo y capacitación en el área de operaciones de una Caja de Ahorro y Crédito, Villa el Salvador -, 2017, tuvo como objetivo en determinar la relación que existe entre el Control Administrativo y la capacitación en dicha empresa. Para el control administrativo se tomó como referencia la teoría del autor Bernal C. y Sierra A. (2013) y sus enfoques son: control anticipado, control concurrente y control posterior; para la capacitación la referencia tomada es por el autor Louffat E. (2012) con sus procesos: el diagnóstico de las necesidades de la capacitación, un diseño de la capacitación, la implementación de la capacitación y la evaluación de la capacitación. La investigación realizada es de tipo científica aplicada, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental de tipo transversal correlacional-causal de enfoque cuantitativo, contando con una población de 35 empleados que laboran en la empresa, con una muestra de 35 empleados. La recolección de información se hizo a través del instrumento cuestionario, fue formulado con 44 preguntas de tipo cerrado para el objeto de estudio en escala Likert, validado por juicios de expertos con un promedio de 94.5%, en el procesamiento de la información se utilizó el software estadístico SPSS V.24, con los resultados obtenidos sirvió para discutir, concluir y recomendar.

Palabras clave: Control administrativo, capacitación, correlacional

ABSTRAC

The present thesis is the study Administrative Control and training in the area of operations of a Savings and Credit Box, Villa El Salvador - 2017, aimed at determining the relationship between the Administrative Control and the training in said company. For the administrative control, the theory of the author Bernal C. and Sierra A. (2013) was taken as a reference and their approaches are: early control, concurrent control and subsequent control; For the training, the reference taken is by the author Louffat E. (2012) with its processes: the diagnosis of the needs of the training, the design of the training, the implementation of the training and the evaluation of the training. The research carried out is of a basic scientific type, correlative descriptive level, non-experimental design of a correlative-causal transversal type of quantitative approach, counting on a population of 35 employees that work in the company, with a sample of 35 employees. The information gathering was made through the questionnaire instrument, it was formulated with 44 closed-type questions for the subject of study on the Likert scale, validated by expert trials with an average of 94.5%, in the processing of the information the Statistical software SPSS V.24, with the results obtained was used to discuss, conclude and recommend.

Keywords: administrative control, training, correlationl