



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TITULO

Capacitación Y Desempeño Laboral En El Área De Distribución De

La Empresa Grupo Vega S.A.C., Comas, 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

LUIS ALDO SOLORZANO NIETO

ASESOR:

MAE. CARLOS ANTONIO MERINO ZEVALLOS

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2018

 <p>UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p>	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la Tesis presentada por Don (a) :
LUIS ALDO SOLORZANO NIETO

cuyo título es:

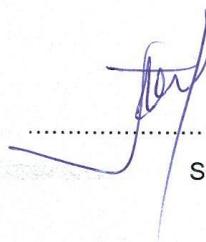
**CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE
DISTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA GRUPO VEGA S.A.C, COMAS.
2018.**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de
preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:
...12...(número) ...Doce..... (letras).

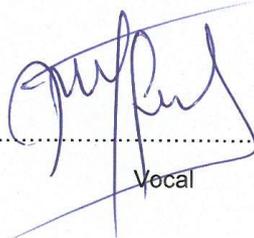
Los Olivos, 28 de Noviembre del 2018



.....
Presidente



.....
Secretario



.....
Vocal

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico a Dios por ser mi fortaleza en este largo camino, y también a mis padres quienes siempre me apoyaron en el alcance de mis metas.

Agradecimiento

A mi esposa Nadia, y a mis hijas Dora, Mia por ser siempre mi incansablemente fuente de apoyo, animo y esperanza para seguir adelante.

A mis padres Teofilo y Dora, por darme la vida y protegerme cada día, por enseñarme los valores que tengo.

A Sr. Michel Vega y a la Sra. Rosario Torrejón por haberme dado la oportunidad de formarme en esta prestigiosa universidad y haber sido mi apoyo durante todo este tiempo.

Asimismo, agradezco infinitamente a mis compañeros de trabajo Robert Milla, Luis Torreblanca que con sus palabras me hacían sentir orgulloso de lo que soy.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Luis Aldo Solorzano Nieto, con DNI N° 41661043, 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 Académica 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, Julio del 2018.

.....

LUIS ALDO SOLORZANO NIETO

DNI 41661043

PRESENTACIÓN

Señores del jurado de la prestigiosa Universidad César Vallejo. Lima norte.

Presento ante Uds. El trabajo de investigación titulado Capacitación y desempeño laboral en el área de distribución de la empresa Grupo Vega SAC, Comas, 2018.

Se realizó cumpliendo con los dispositivos legales exigidos por la Escuela de Administración, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

El presente documento consta de las páginas preliminares y los siguientes capítulos:

Capítulo I: trata sobre la introducción a la investigación.

Capítulo II: se desarrollo el método.

Capítulo III: presentamos los resultados de investigación.

Capítulo IV: presentamos la discusión.

Capítulo V: presentamos las conclusiones.

Capítulo VI: presentamos las recomendaciones.

Capítulo VII: presentamos las referencias y los anexos.

La presente investigación tuvo como objetivo si existe relación entre capacitación y desempeño laboral en el área de distribución de la empresa grupo Vega S.A.C., Comas, 2018.

La importancia del presente trabajo radica en identificar el grado de capacitación para mejorar el desempeño laboral dentro de la empresa grupo Vega SAC

ÍNDICE

Página del Jurado	¡Error! Marcador no definido.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
1.1 Realidad problemática	12
1.2 Trabajos previos	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	23
1.3.1 Capacitación	23
1.3.2 Desempeño laboral	25
1.4 Formulación del problema	29
1.4.1 Problema general	29
1.4.2 Problemas específicos	29
1.5. Justificación	30
1.5.1 Justificación teórica	30
1.5.2 Justificación metodológica	30
1.5.3 Justificación práctica	31
1.5.4. Justificación económica	31
1.5.5. Justificación social	31
1.6 Hipótesis	32
1.6.1 Hipótesis general	32
1.6.2 Hipótesis Específicas	32
1.7 Objetivos	33
1.7.1 Objetivo general	33
1.7.2 Objetivos específicos	33
II. MÉTODO	34
2.1 Diseño de la investigación	35

2.1.1 Método	35
2.1.2 Tipo	35
2.1.3 Nivel	35
2.1.4 Diseño de investigación	36
2.2 Variables, operacionalización	37
2.2.1 Variables	37
2.2.2 Operacionalización	37
2.3 Población y muestra	39
2.3.1 Población	39
2.3.2 Muestra	39
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	39
2.4.1 Técnicas	39
2.4.2. Instrumentos	39
2.4.3 Validez	41
2.4.4 Confiabilidad	41
2.5 Métodos de análisis de datos	42
2.6 Aspectos éticos	43
III. RESULTADOS	44
3.1 Análisis descriptivo	45
3.1.1 Estadígrafos	45
3.2. Análisis inferencial	54
IV. DISCUSIÓN	60
V. CONCLUSIÓN	62
VI. RECOMENDACIONES	64
VII. REFERENCIAS	65
Referencias	65
ANEXOS	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Variables a desarrollar	37
Tabla 2	Validación de expertos	41
Tabla 3	Estadísticos de fiabilidad	42
Tabla 4	Estadísticos de fiabilidad	42
Tabla 5	Criterios éticos de la investigación	43
Tabla 6	Resultados de capacitación	45
Tabla 7	Resultado de la responsabilidad de la capacitación	46
Tabla 8	Resultado del propósito de la capacitación	47
Tabla 9	Resultado de desempeño laboral	48
Tabla 10	Resultado de formulación del objetivo	49
Tabla 11	Resultado de compromiso personal	50
Tabla 12	Resultado de acuerdo y negociación	51
Tabla 13	Resultado de desempeño	52
Tabla 14	Resultado de realimentación intensa y continua evaluación conjunta	53
Tabla 15	Correlación entre la capacitación y desempeño laboral	54
Tabla 16	Correlación entre capacitación y formulación del objetivo	55
Tabla 17	Correlación entre capacitación y compromiso personal	56
Tabla 18	Correlación entre capacitación y acuerdo y negociación	57
Tabla 19	Correlación entre capacitación y desempeño	58
Tabla 20	Correlación entre capacitación y realimentación intensa y continua evaluación	59
Tabla 21		70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Niveles de capacitación de la población Económica Activa (%).....	14
Figura 2	Resultado de capacitación	45
Figura 3	Resultado de la responsabilidad de la capacitación	46
Figura 4	Resultado del propósito de la capacitación	47
Figura 5	Resultado de desempeño laboral	48
Figura 6	Resultado de formulación del objetivo	49
Figura 7	Resultado de compromiso personal	50
Figura 8	Resultado de acuerdo y negociación.....	51
Figura 9	Resultado de desempeño.....	52
Figura 10	Resultado de realimentación intensa y continua evaluación conjunta.....	53

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tiene como objetivo principal determinar la relación existente entre capacitación y desempeño laboral en el área de distribución de la empresa grupo Vega S.A.C., Comas, 2018.

Se utilizó las teorías propuestas por los autores: Liseo (2013) señala que la capacitación consiste en una actividad planeada y basadas en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador, con la dimensión responsabilidad de la capacitación y propósito de la capacitación. A si mismo Chiavenato (2011) señala que el desempeño laboral como el desempeño en un puesto, es decir en el comportamiento de la persona que lo ocupa, utilizando las dimensiones formulación del objetivo, compromiso personal, acuerdo y negociación y realimentación intensa.

El tipo de investigación es de tipo básica de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal y de enfoque cuantitativo, la población de estudio estuvo conformada por 45 trabajadores de la empresa del área de distribución, para lo cual se empleó la técnica del censo, a quienes se les aplicó una encuesta basada en un cuestionario. El cuestionario aplicado era de tipo Likert. Luego se procesó la información recopilada en el software SPSS VE 2.4, donde se utilizó la estadística descriptiva.

Los resultados indican que la capacitación y el desempeño laboral presentan una relación determinada por el peso de una variable sobre otra tal como se puede comprobar a partir de la aplicación del Rho de Spearman y donde el análisis y gráficos estadísticos de cuadros no niegan la misma.

Palabras clave: Capacitación, desempeño laboral

ABSTRACT

The main objective of this research work is to determine the relationship between training and work performance in the distribution area of the company Vega S.A.C., Comas, 2018.

The theories proposed by the authors were used: Liseo (2013) indicates that the training consists of a planned activity based on real needs of a company or organization and oriented towards a change in the knowledge, skills and attitudes of the collaborator, with the dimension responsibility for the training and purpose of the training. A misto Chiavenato (2011) indicates that job performance as performance in a position, that is to say in the behavior of the person who occupies it, using the dimensions formulation of the objective, personal commitment, agreement and negotiation and intense feedback.

The type of research is of a basic type of correlational descriptive level, with a non-experimental cross-sectional design and a quantitative approach. The study population consisted of 45 workers from the distribution area company, for which the census, to whom a survey based on a questionnaire was applied. The questionnaire applied was Likert type. Then the information collected in the software SPSS VE 2.4 was processed, where the descriptive statistics was used.

The results indicate that training and work performance have a relationship determined by the weight of one variable over another as can be seen from the application of Spearman's Rho and where the analysis and statistical charts do not deny the same.

Keywords: Training, job performance

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

En la actualidad, en el mundo globalizado, las empresas para mantenerse vigentes; y sobre todo crecer en un mundo laboral competitivo, tienen que capacitar a sus colaboradores y con ello generar un mejor desempeño que brinde un servicio de calidad y beneficios a la empresa. Por ello, con la capacitación se implementa y proyecta a largo plazo un mejor desempeño que se garantice un mejor clima de trabajo.

Durante los últimos 20 años, los gobiernos de América Latina han invertido en mejorar sus sistemas educativos, en especial en materia de cobertura. Esto se ha traducido en una mejora en los niveles promedio de escolarización de la población adulta. Si a principios de los años 1950, una persona promedio de la región no alcanzaba a terminar la educación primaria (5 años de escolaridad), para la década de 2010, esta persona se habría graduado de la educación secundaria (12 años de escolaridad).

A pesar de esos importantes avances, los niveles de habilidades de la fuerza de trabajo en la región continúan siendo bajos en comparación a países desarrollados. En la mayoría de los países de la región, la población con bajas habilidades (0 a 8 años de educación formal) continúa siendo el grupo predominante en la población adulta, y sólo Argentina, Chile y Panamá tienen niveles que se asemejan a los del promedio de la OCDE.

Además, existen crecientes evidencias (Fiszbein, Cosentino y Cumsille, 2016) que los mayores niveles de escolarización conviven con fuertes brechas en habilidades de orden cognitivo (tal como lo indican las diversas pruebas de aprendizaje en la región) y técnico y socio-emocional (tal como lo indican, entre otras fuentes, diversas encuestas empresariales).

Esto se ha traducido en problemas de productividad para la región, limitando el crecimiento económico de los países respecto a otras regiones en desarrollo. La productividad total de los factores (TFP) de América Latina es de 0,76 en relación

a la productividad total promedio de Estados Unidos. Esto significa que, usando la misma cantidad de recursos (fuerza de trabajo y capital), la producción de América Latina sería aproximadamente 25% más baja que la de Estados Unidos (BID, s.f.). Adicionalmente, al mirar la productividad de la fuerza de trabajo de la región, entre 1990 y 2005, el promedio anual de crecimiento fue de 1,5%, mientras que en otras regiones, esta cifra es superior: en Asia Oriental durante el mismo periodo, el crecimiento promedio anual se ubicaba en alrededor del 4% y en los países de altos ingresos fue de 2,4% para el mismo periodo (BID, s.f.).

Es en este contexto, que la pregunta por la capacitación para el empleo se hace relevante, como una oportunidad de los países para mejorar en el corto plazo las habilidades de su población y, por ende, mejorar la productividad en el trabajo. La definición de capacitación de este estudio abarca cursos, seminarios o talleres que no son parte del sistema educativo formal, que consiste de cursos de corta duración o baja intensidad (Llisterri, Gligo, Homs y Ruíz-Devesa, 2014) en distintas áreas como habilidades técnicas, socioemocionales, alfabetización, desarrollo social o cultural, entre otros. Tiende a enfocarse en personas de todas las edades y es diseñada por proveedores de educación públicos o privados, o por empleadores con el objetivo de complementar la educación formal.

Aproximadamente, un 10% de la Población Económicamente Activa (PEA) recibe alguna forma de capacitación al año, de acuerdo a datos recientes de encuestas de hogares en América Latina que indagan sobre la materia. La Figura 1 muestra que la prevalencia de capacitación en la PEA de 8 países de América Latina va entre un 8% de la PEA en Paraguay a un 32% en Brasil, y la mayoría de los países capacita a alrededor del 10% de su PEA. En Brasil la pregunta sobre capacitación no se restringe a una ventana acotada de tiempo, por lo que los números son más altos. Vale la pena mencionar que, en el caso específico de Guatemala, las preguntas de capacitación sólo consideran a los jóvenes de entre 13 y 29 años de edad de la fuerza laboral.

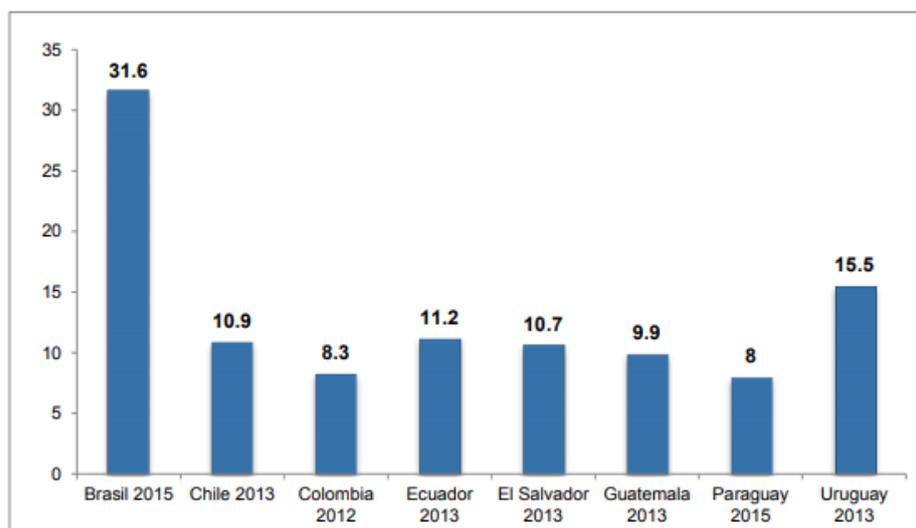


Figura 1 Niveles de capacitación de la población Económica Activa (%)

Aunque no hay datos internacionales para comparar con los países de América Latina, el análisis de datos de países de la OCDE que participaron en la Encuesta de Habilidades de Adultos (PIAAC) indica que, en promedio, 48 por ciento de los adultos de 25 a 64 años de edad participan en entrenamiento no formal (en los anteriores 12 meses), donde Italia tiene la tasa más baja, en 22 por ciento. Esto sugiere que la proporción promedio de individuos en la fuerza laboral que están entrenados en un año es notablemente superior en la OCDE que en América Latina (OECD, 2014a).

Por otro lado, en el ámbito nacional, las empresas peruanas de todos los sectores entienden que capacitar es una inversión a futuro que generara rentabilidad y mejor desempeño laboral. Según el portal del Comercio, a nivel internacional las empresas invierten entre 4% y 5% del total del costo laboral, y el Perú esta camino a ello, pues invierte el 1% del costo laboral de la empresa. Por ello el desempeño laboral de los colaboradores siempre ha sido considerado primordial para generar efectividad y éxito en la empresa.

Así mismo la problemática en cuanto al desempeño laboral de los colaboradores en el ámbito local se debe a la falta de inversión de las empresas en capacitar a su personal más que en la liquidez de las empresas, sobre todo si son pequeñas y medianas.

La empresa Grupo Vega S.A.C es una institución familiar que está formada por organizaciones competitivas que operan en distintos rubros y buscan en su conjunto la satisfacción y bienestar de las familias peruanas. Líder en los distintos sectores en los que se opera, ejecuta su servicio con eficiencia orientado siempre a la satisfacción de los clientes.

Su misión es comercializar productos de marcas líderes y de calidad en el canal mayorista y minorista de manera eficiente, buscando la satisfacción de los clientes a través de la atención personalizada y de calidad.

La empresa tiene como visión ser reconocidos como los líderes en comercialización de productos de consumo masivo en Lima, con un equipo humano de trabajo calificado y comprometido en el logro de objetivos a través de capacitación, tecnología y recursos óptimos que le permitan brindar un servicio de calidad a los clientes internos y externos.

Toda esta labor presente y prospectiva podría no ir a la velocidad que se desea. La irrisoria inversión que se utiliza para capacitar a los colaboradores y la demora en la toma de decisiones sobre todo en las que concierne al personal, trae consigo un grado de insatisfacción, disgustos e incluso enfrentamientos con los jefes superiores. Todo esto genera que el personal no trabaje de forma eficiente y obtenga resultados poco eficaces en las tareas encomendadas. Ver tabla N°21

En la presente investigación se plantea un análisis de la empresa para verificar la relación que existe entre las variables capacitación y desempeño laboral.

1.2 Trabajos previos

Según Ramirez, (2014) en su investigación “Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la universidad Linda Vista de la unión mexicana de Chiapas”, Universidad Montemorelos, México:

El objetivo general de la presente investigación es buscar la predicción de las siguientes variables: capacitación, edad y antigüedad sobre el desempeño laboral, evaluar descriptivamente las variables capacitación y desempeño laboral y hacer un aporte de información sobre las variables a las autoridades educativas de la Universidad Linda Vista, el tipo de investigación fue descriptiva, explicativa, enfoque cuantitativo, de campo y transversal con una población de 137 empleados, el

muestreo fue por conveniencia, ya que se aplicó a los empleados de la Universidad Linda Vista, que llegaron al trabajo los días que se aplicaron los instrumentos. El total de los que contestaron el instrumento fue de 106 empleados y representó el 77.37% de la población, el instrumento que utilizo en el estudio son dos: el primero, para medir la autoevaluación del nivel de capacitación y el segundo, destinado a medir la autoevaluación de desempeño laboral.

Conclusión: Obtiene un análisis estadístico a los datos de la muestra se pudo concluir que la edad del empleado y la antigüedad en el puesto no tuvieron una influencia significativa en el desempeño laboral. La capacitación laboral si resulto probatorio del desempeño laboral; su influencia fue lineal, positiva y significativa. El investigador logro alcanzar que a mayor nivel de capacitación mayor puede ser el desempeño laboral tomando en cuenta que la edad y la antigüedad no influyeron en el puesto de trabajo.

La finalidad de este trabajo de investigación fue conocer la influencia de la variable capacitación en la variable desempeño laboral, desde la percepción de los trabajadores de la Universidad Linda Vista en Chiapas, México, su metodología fue de tipo descriptiva, explicativa, cuantitativa, y de corte transversal. Siendo su muestra fue 106 colaboradores, con relación a la capacitación laboral, los trabajadores perciben un nivel *bueno* y *excelente*. De igual forma consideran un nivel entre bueno y excelente para la dimensión que autopercepción del desempeño laboral.

Según Moraira, (2013) en su tesis “Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la universidad cristiana latinoamericana extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio. Propuesta de un módulo practico”, Universidad de Guayaquil:

El objetivo general del presente trabajo de investigación fue diagnosticar las necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil, el tipo de investigación fue descriptivo. Porque describe, registra analiza e interpreta la naturaleza actual, de diseño tipo documental de campo, y como muestra no calculo por tratarse de una población pequeña y considerarla suficiente de población de 100 personas y el instrumento que utilizo fue la encuesta con 20 preguntas a escala

de Likert a estudiantes docentes y directivos de la escuela de Administración y Marketing de la U.C.L ext. Guayaquil, la confiabilidad, validez fue por juicios de expertos.

Conclusión: indica que el 95 % de la población encuestada de Universidad Cristiana Latinoamericana están de acuerdo que la formación incide en la calidad de servicio. El presente trabajo es una investigación de campo, las unidades de análisis fueron: alumnos, profesores, personal de administración y gerentes haciendo un total de 100 personas, todos ellos manifestaron opiniones que nos indican que la empresa no debería hacer caso omiso a esta problemática y deberían invertir en capacitación de su personal. Como resultado de la investigación

Según Enriquez, (2014) en su tesis "*Motivación y Desempeño Laboral de los Empleados del Instituto de la Visión en Mexico*", para optar el grado de maestría en administración, Universidad Montemorelos, Mexico.

El objetivo de la investigación fue adaptar un instrumento de evaluación del desempeño laboral y motivación para empleados del Instituto de la Visión en México, el tipo de investigación que utilizo fue cuantitativa, descriptiva, explicativa, correlacional, de campo y transversa, el tesista no tomo muestra debido a que existió el interés de realizar un censo para incluir a todos los empleados por que su población estuvo dividido en: (a) área médica (médicos adscritos, enfermeras, nutriólogas), (b) área administrativa y contable y (c) área de apoyo (técnicos, secretarías, recepcionistas, intendencia y mantenimiento). Se logró contemplar en la muestra a todo el personal. Se tuvo un total de 164 sujetos equivalente al 100% de la población el instrumento que utilizo fue una descripción de los variables el proceso seguido para elaborar los instrumentos, la validez, la confiabilidad y la operacionalización de las variables.

Conclusión: Que mediante las preguntas de investigación se pretendió conocer el grado de motivación y el nivel de desempeño de los empleados del Instituto de la Visión en México.

La investigación tuvo como finalidad establecer si el grado de motivación es predictor del desempeño de los trabajadores, fue plasmado bajo la siguiente metodología: enfoque cuantitativo, tipo descriptiva aplicada, diseño correlacional de corte transversal, para la prueba de la hipótesis utilizaron la técnica de la

regresión lineal simple, obteniendo como resultado una influencia lineal positiva y significativa por tanto se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, por lo que se puede afirmar a mayor grado de motivación mayor será el grado de desempeño.

Según Zans, (2017) en su tesis “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad regional multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN-Mnagua en el periodo 2016”, Universidad nacional autónoma, Nicaragua.

El objetivo general fue analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el período 2016, tipo de investigación cuantitativa también considera como no experimental, debido a que se observará los fenómenos que ocurren alrededor del hecho tal y como esta, muestreo no probabilístico de instrumento cuestionario (encuesta), entrevista, revisión documental, ya que son todas aquellas fuentes de las cuales se obtienen información directa.

Conclusión: identifica que el desempeño laboral, que se desarrolla en la Facultad, es bajo, aunque las tareas se realizan y ejecutan en el tiempo requerido, donde la toma de decisiones, se realiza en gran medida de manera individual, careciendo de un plan de capacitación.

La investigación tuvo como finalidad estudiar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y la plana docente, el impacto de la investigación radica en el análisis de las principales características de las variables antes mencionadas para proponer mejoras y recomendaciones y de esta manera lograr un mejor desempeño y ofrecer calidad en el servicio, su muestreo fue no probabilístico, utilizaron el método por conveniencia, asimismo usaron las entrevistas estructuradas como técnicas cualitativas, el enfoque de la investigación fue cuantitativa con elementos cualitativos descriptivos explicativos, por lo mismo plasmaron hipótesis estadísticas, que fueron medidas estadísticamente donde el resultado muestra incidencia positiva del clima organizacional en el desempeño laboral

Según Palomino & Peña, (2016) en su investigación “Clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Venoplast Ltda”, Universidad de Cartagena, Colombia.

Su objetivo principal fue analizar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Venoplast Ltda, tipo de investigación descriptivo correlacional, muestra de 49 individuos de una población de 97 personas, el instrumento presentado es de un nivel de confiabilidad alto (alfa de Cronbach: 0,89) así como un nivel de consistencia y validez adecuado para las 45 preguntas que posee, que son de respuestas con opción múltiple, utilizando diferentes categorías. En las preguntas de opción múltiple se ha utilizado una escala tipo Likert con calificaciones que van de 1 a 7, así: “total acuerdo”, “casi total acuerdo”, “parcial acuerdo”, “indeciso”, “parcial desacuerdo”, “casi total desacuerdo”, “total desacuerdo”.

Conclusión: indica que estudio se dio cumplimiento a su objetivo principal, correspondiente a analizar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Venoplast Ltda., pues se aportó mayor información y conocimiento en torno a esta situación mediante una investigación sistemática, detallada y seria.

El trabajo de investigación tuvo como finalidad investigar la relación que hay entre las variables clima y desempeño laboral de los trabajadores de la Cia. Venoplast, aplicó la metodología de tipo descriptiva correlacional, el autor concluye: el nivel del desempeño laboral se clasificó como bueno y las dimensiones con mayor nivel son las habilidades, aptitudes y a motivación que reciben para ejecutar sus funciones

Según Pezo, (2017) en su tesis “Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de la Empresa Chalicen S.A.C. San Juan de Lurigancho”, para optar el grado de licenciado en administración, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

El objetivo general fue determinar la relación entre la capacitación y desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa CHALICEN S.A.C. San Juan de Lurigancho-2017” el trabajo presentado fue para obtener la licenciatura en administración, utilizo tipo de investigación descriptivo-correlacional con diseño

de investigación no experimental con una población de 40 personas instrumentos que utilizo fue cuestionario.

Conclusión: existe relación entre la capacitación y desempeño laboral de los trabajadores de producción de la empresa CHALICEN S.A.C. San Juan de Lurigancho 2017; la prueba estadística Rho de Spearman nos muestra un coeficiente relación de 0.731 con un nivel de significancia bilateral de 0.000. Como puede observar el trabajo logro alcanzar el objetivo planteado donde la capacitación es fundamental para que el colaborador esté capacitado para brindar mejor servicio y evaluar el desempeño laboral.

La presente investigación buscó apoyar a los colaboradores de la compañía Chalicen S.A.C para que puedan alcanzar un mejor nivel de capacitación de acuerdo a la función que desempeñan con la finalidad de mejorar el rendimiento laboral, lo cual ayudaría a beneficiarse económicamente. La comprobación de la hipótesis arrojó una correlación moderada entre las variables de estudio lo que nos indica que la empresa si invierte en capacitar a sus trabajadores con.

Según Ruiz, (2017) en su tesis “Capacitación de personal y desempeño laboral de los colaboradores del restaurante la Glorieta Tacneña. Periodo 2016”, para obtener el grado de Ingeniero Comercial, Universidad privada de Tacna.

El objetivo general fue determinar la influencia de la capacitación de personal en el desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante la Glorieta Tacneña, su investigación es pura, porque parte de un marco teórico pertenece a él. La finalidad de tal investigación radica en brindar aportes a las teorías a través de su ampliación dada la casuística del marco de la realidad problemática, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico, el diseño que utilizo fue no experimental con una población de 60 colaboradores, su la muestra está constituida por todos los colaboradores del Restaurante La Glorieta Tacneña, es decir, 60 colaboradores utilizo el instrumento de cuestionario de encuesta.

Conclusión: permitió determinar la influencia de la capacitación de personal en el desempeño laboral de los colaboradores del Restaurante la Glorieta Tacneña. Los resultados muestran que existe una relación directa entre ambas variables, en donde el desempeño laboral se correlaciona con la capacitación de personal, en un 81.77%, dado el R-cuadrado calculado.

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad medir la influencia de la variable capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores del Restaurant Gloria. Como metodología emplearon método hipotético deductivo, tipo de estudio pura, de nivel correlacional, Los resultados indican que hay una relación directa entre las variables de estudio, según el estadígrafo R-cuadrado existe un 81.77%, de relación entre las variables de estudio. Este resultado demuestra que la compañía Glorieta capacita a su personal periódicamente con el fin de que el desempeño laboral sea óptimo y por consiguiente la empresa logre buenos resultados económicos.

Según Elvis, (2014) en su investigación "*capacitación en la área de calidad del call center de la empresa claravoz, Jesus Maria, 2014*" en la Universidad Cesar Vallejo, facultad ciencias administrativas.

El autor en su investigación presenta como objetivo general determinar el nivel de capacitación en el área de calidad del call center de la empresa claravoz de Jesus Maria, 2014, de tipo de investigación aplicada de diseño no experimental, con una población de 30 personas, muestreo no probabilística con instrumento de cuestionario.

Conclusión indica que el nivel de capacitación en el área de calidad del call center de la empresa calra voz de Jesus Maria, 2014, tiene a una tendencia a nivel bueno.

Según Herrera, (2016) en investigación "La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de san Martín, Región san Martín" el trabajo presentado fue para obtener el grado de bachiller en administración en la escuela profesional de administración. El objetivo general fue determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Martín, región San Martín, 2016 de la Universidad Peruana Unión de la ciudad de tarapoto, utilizo el tipo de estudio correlacional de diseño no experimental con una población de 250 personas, para su muestra pasó a dividir a los trabajadores en cuatro departamentos cada uno de ellos con sus respectivas áreas, todo esto se realizó para mayor comprensión, descripción y análisis de los

resultados siendo esto un total de 152 trabajadores, el instrumento que utilizo fue encuesta.

Conclusión: en relación al objetivo general planteado, encontré que existe una relación directa significativa ($r = 0.729^{**}$; $< 0,00$) entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de San Martín; es decir, cuando más alta inteligencia emocional desarrolle el trabajador mejor será su desempeño laboral dentro de la Municipalidad.

La presente investigación fue realizada porque en la actualidad la mayoría de las compañías vienen contratando nuevo personal luego de haberles practicado evaluaciones de índole psicológico y están centrándose en la inteligencia emocional de cada postulante. La investigación es de nivel correlacional de corte transversal, obtuvieron relación significativa entre las variables, mediante el estadígrafo Rho Spearman, concluyendo a mayor inteligencia emocional mayor será el desempeño

Según Castillo (2015) en su investigación “clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de Trujillo agencia ventanilla en el año 2015”, Universidad Cesar Vallejo, facultad de ciencias administrativas.

El autor en su investigación presenta como objetivo general identificar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de Trujillo agencia ventanilla en el año 2015 de tipo de investigación descriptivo-correlacional de diseño no experimental de muestra utilizo 30 personas es decir al 100% de la población, el instrumento que utilizo fue cuestionario.

Conclusión indica que los resultados obtenidos en el primer objetivo de la investigación se apreció que que el 69.2% manifestó el clima laboral es malo y que esto repercute en un nivel bajo de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. Sobre los resultados obtenidos para la hipótesis general, se a encontrado que existe una correlación positiva en un rango moderado por lo cual concluye que existe relación significativa entre el clima laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de Trujillo agencia ventanilla en el año 2015.

La finalidad de la investigación fue medir la relación entre las variables clima y desempeño laboral, para ello se soportaron en la siguiente metodología: tipo descriptiva correlacional no experimental, para medir la población usaron el método

censal es decir el número de su población es el número de su muestra, el autor concluye: Existe relación significativa entre las variables de estudio

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Capacitación

1.3.1.1 Definición de capacitación

Se considera para este trabajo de investigación los siguientes aportes teóricos:

Según Siliceo, (2013) indica que la “La capacitación consiste en una actividad planeada y basadas en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador” (p. 25).

De acuerdo Moyano, Ibarra, & Macias, (2014) “La capacitacion es vista de otra perspectiva tanto en las organizaciones como las personas que trabajan en las mismas deben estar actualizadas de conocimiento de manera constante sobre las exigencia del mercado actual” (p. 15).

Del mismo modo Grados, (2009) “Capacitacion es accion destinada a incrementar las aptitudes y los conocimientos del trabajador con el propósito de prepararlos para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo espezifico” (p. 222)

Asimismo Werther & Davis, (2007), “la capacitación se basa en el desarrollo de habilidades técnicas, operativas y administrativas, que ayuda a mejorar a los trabajadores de la empresa en el desempeño de sus funciones y también a su desarrollo para futuras responsabilidades”. (p. 288).

De acuerdo a los aportes anteriores y para efectos de esta investigación podemos definir a la capacitación como el desarrollo de toda ocupación, tarea, función, labor, practicada en una entidad pública como privada, en base a sus necesidades,

buscando mejorar competencias, aptitudes, destrezas, habilidades, comportamientos del colaborador.

Dimensiones

Responsabilidad de la capacitación

Siliceo, (2013) señala como el “reto de cambio y la innovación exige de la empresa una conciencia cada vez más seria y comprometida de su perfil como generadora de nuevas formas de visualizar el mundo y de hacer las cosas” (p. 26)

Indicadores

- a) Altos Directivos
- b) Supervisores
- c) Colaboradores
- d) Técnicos especializados
- e) Área de recursos humanos

Propósito de la capacitación

Siliceo, (2013) define que, “son bases en la experiencia práctica profesional, se concluye que son ocho los propósitos fundamentales que debe perseguir la capacitación” (p. 29)

Indicadores

- a) Crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y valores de la organización
- b) Clasificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales
- c) Elevar la calidad del desempeño
- d) Resolver Problemas
- e) Habilitar para una promoción
- f) Inducción y orientación del nuevo personal en la empresa
- g) Actualizar conocimientos y habilidades
- h) Preparación integral para la jubilación

1.3.2 Desempeño laboral

1.3.2.1 Definición de desempeño laboral

Según Chiavenato, (2011) “el desempeño laboral como el desempeño en un puesto, es decir en el comportamiento de la persona que lo ocupa. Este desempeño es situacional. Varía de una persona a otra y dependen innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él” (p. 202)

Según Araujo & Leal, (2007) citan a Stoner (1994) que define que “el desempeño laboral es la manera de como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad” (p. 510)

El autor Chiavenato, I. (2000) expuso que: “el desempeño laboral es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (. 54)

Palaci, (2005), plantea que: “el desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un período de tiempo” (p. 155).

Robbins & Timothy (2013) define:

El desempeño laboral es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento (p.36).

De acuerdo a los aportes anteriores y para efectos de esta investigación podemos definir al desempeño laboral como la cantidad y calidad del desempeño en el trabajo por parte de un sujeto o un grupo. También podemos decir que el

desempeño laboral es la forma en que los trabajadores cumplen su labor. Siendo evaluados de manera individual durante su rendimiento, en base a factores como administración de tiempo, liderazgo, competencias, habilidades, destrezas y productividad

Dimensiones

Formulación del problema

Chiavenato, (2011) señala que “los objetivos son formulados en conjunto por el evaluado y su gerente, mediante una autentica negociación para llegar a un consenso” (p. 204)

Indicador

- a) Estrategias de motivación
- b) Consenso
- c) Participación
- d) Negociación
- e) Reconocimiento al buen desempeño

Compromiso personal

Chiavenato, (2011), señala “el compromiso personal como si fuera un tipo de contrato formal o psicológico que representa el pacto respecto de los objetivos” (p. 204)

Indicador

- a) Pacto hacia el cumplimiento de los objetivos

Acuerdo y negociación

Chiavenato,(2011) señala que “una vez definido los objetivos mediante consenso y obtenido el compromiso personal, lo siguiente es obtener los recursos y los medios para alcanzarlos con eficacia” (p. 204)

Indicador

- a) Medios
- b) Estrategias
- c) Colaboradores competentes

Desempeño

Chiavenato (2011), señala que “se trata del comportamiento del evaluado encaminado a lograr efectivamente los objetivos. El desempeño constituye la estrategia individual para alcanzar los objetivos pretendidos” (p.204)

Indicador

- a) Comportamiento
- b) Beneficio-costo
- c) Procedimiento
- d) Involucramiento
- e) Esfuerzo

Retroalimentación intensa y continua evaluación conjunta

Chiavenato, (2011) señala que “implica una gran cantidad de realimentación y sobre todo un amplio apoyo a la comunicación, con el objetivo de reducir la discordancia y de incrementar la consistencia” (p. 204)

Indicador

- a) Comunicación
- b) Comunicación
- c) Consistencia de los actuado
- d) Resultados medibles

A si mismo el autor considera que existen elementos que influyen en el desempeño laboral, que se relacionan y generan un bajo o alto desempeño laboral. Entre estos tenemos: retribuciones monetarias y no monetarias, satisfacción en relación con las tareas asignadas, habilidades, aptitudes (competencias) para realizar las tareas asignadas.

Entonces se sabe que el desempeño laboral de las personas es la mezcla de su desempeño con sus resultados, por lo que se tendrá que hacer primero es realizar el cálculo de la atención a la acción. El desempeño define la capacidad de los trabajadores, esto significa que un individuo va a generar un mejor desempeño en

el trabajo en un menor tiempo, realizando menos esfuerzos y con una mayor efectividad.

Reconocimiento laboral

Para Nelson & Spitzer, (2005) los trabajadores esperan recibir un reconocimiento por su buen trabajo realizado. Es una realidad que viene con una serie de estudios, encuestas y entrevistas que permite preguntar a los empleados (Nelson & Spitzer, 2005).

Se puede observar que el reconocimiento laboral consiste en atención al personal, es el poder mostrar atención, aprecio y aprobación a lo que se va a realizar, existen muchas formas de como poder reconocer al personal por medio de incentivos económicos y emocionales, elogios, entre otros. Para el trabajador esta fase es muy importante para su satisfacción.

Insatisfacción laboral

Marquez, (2001) menciona que insatisfacción laboral puede llegar a afectar al empleado generando una baja eficiencia, ya que esto se puede expresar a través de conductas, agresión, negligencias y el propio retiro.

En otras palabras puede llegar a provocar al trabajador un alto grado de fracaso y por ende genera conductas inadecuadas hacia sus superiores y a la institución en sí, se puede manifestar ciertas respuestas frente al puesto las cuales se puede mencionar

Abandono: insatisfacción expresada por medio de la conducta lo que hace que busque un nuevo empleo y se retire de la organización.

Expresión: este incluye la sugerencia del mejoramiento, la discusión del problema y algunas formas de actividad. También es el intento activo de mejorar las condiciones de trabajo.

Negligencia: este incluye retrasos críticos y ausentismo, esfuerzos pequeños y un mayor porcentaje de errores. También permite pasivamente que empeoren las condiciones en cuanto a fluidez verbal, malos entendidos y discusiones.

Lealtad: es este el trabajador habla a favor de la organización y su administración, es la espera paciente de que las cosas resulten aún mejor de lo esperado con un alto nivel de optimismo.

Habilidades

Flores (2006), la reconoce como quien la hace materialmente bien, con facilidad y con agilidad, demostrando el estudiante en campo, dominio de lo que hace.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Qué relación existe entre capacitación y desempeño laboral en el área de distribución de la empresa grupo Vega S.A.C., Comas, 2018?

1.4.2 Problemas específicos

Problemas específicos 1

¿Qué relación existe entre capacitación y formulación del objetivo en el área de distribución de la empresa grupo Vega S.A.C., Comas, 2018?

Problemas específicos 2

¿Qué relación existe entre capacitación y compromiso personal en el área de distribución de la empresa grupo Vega S.A.C., Comas, 2018?

Problemas específicos 3

¿Qué relación existe entre capacitación y acuerdo y negociación en el área de distribución de la empresa grupo Vega S.A.C., Comas, 2018?

Problemas específicos 4

¿Qué relación existe entre capacitación y desempeño en el área de distribución de la empresa grupo Vega S.A.C., Comas, 2018?

Problemas específicos 5

¿Qué relación existe entre capacitación y realimentación intensa y continua evaluación conjunta en el área de distribución de la empresa grupo Vega S.A.C., Comas, 2018?

1.5. Justificación

1.5.1 Justificación teórica

En base a las debilidades encontradas dentro del Grupo Vega S.A.C., se hizo revisión de teorías, antecedentes nacionales, internacionales, artículos científicos, revistas que guarden relación con las variables de estudio: capacitación y desempeño laboral con la finalidad de que la empresa brinde capacitación continua a su personal por ende logren que su trabajador labore con eficacia, eficiencia y efectividad.

Bernal, (2010) determina que la “justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente” (p. 106)

1.5.2 Justificación metodológica

Para la presente investigación se recolectó datos mediante la técnica de la encuesta, para ello se utilizó dos instrumentos previamente validados por cuatro juicio de expertos. El instrumento N° 1 “Capacitación” en escala de Likert, dicho instrumento consta de 17 preguntas y el instrumento N° 2 “Desempeño laboral, también en escala Likert, dicho instrumento consta de 17 preguntas. La confiabilidad fue medida por medio del coeficiente del alfa de cronbach en base a

los datos recogidos de la muestra piloto. Para el análisis descriptivo e inferencial se utilizó el programa estadístico SPSS. 2.4. y para calcular, estudiar e interpretar los datos se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman

Según Bernal, (2010) indica “la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable” (p. 107)

1.5.3 Justificación práctica

Esta investigación se justifica en el ámbito práctico porque a partir de los resultados nos permitirá mejorar la capacitación del personal y asimismo generar un mejor servicio por parte de los colaboradores. Esta preocupación de la empresa por su trabajador, establecerá vínculos fuertes de identificación e integración con la organización

Según Bernal, (2010) la “justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo Bernal” (p. 106).

1.5.4. Justificación económica

Según Carrasco, (2006) “la justificación económica radica en los beneficios y en las utilidades que reporta para la población los resultados de la investigación, en cuanto constituye en base esencial y punto de partida para realizar proyecto de mejoramiento económico para la población (p. 120)

1.5.5. Justificación social

Según Carrasco, (2006) “la justificación social es dar a conocer en que afectara dicha investigación o que impacto tendría sobre la sociedad quienes se beneficiarían con la investigación” (p. 120)

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Existe relación entre capacitación y desempeño laboral en el área de distribución de la empresa grupo Vega S.A.C., Comas, 2018

1.6.2 Hipótesis Específicas

Hipótesis específicos 1

Existe relación entre capacitación y formulación del objetivo en el área de distribución de la empresa grupo Vega S.A.C., Comas, 2018.

Hipótesis específicos 2

Existe relación entre capacitación y compromiso personal en el área de distribución de la empresa grupo Vega S.A.C., Comas, 2018.

Hipótesis específicos 3

Existe relación entre capacitación y acuerdo y negociación en el área de distribución de la empresa grupo Vega S.A.C., Comas, 2018.

Hipótesis específicos 4

Existe relación entre capacitación y desempeño en el área de distribución de la empresa grupo Vega S.A.C., Comas, 2018.

Hipótesis específicos 5

Existe relación entre capacitación y realimentación intensa y continua evaluación conjunta en el área de distribución de la empresa grupo Vega S.A.C., Comas, 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación entre capacitación y desempeño laboral en el área de distribución de la empresa grupo Vega S.A.C., Comas, 2018.

1.7.2 Objetivos específicos

Objetivos específicos 1

Determinar la relación entre capacitación y formulación del objetivo en el área de distribución de la empresa grupo Vega S.A.C., Comas, 2018.

Objetivos específicos 2

Determinar la relación entre capacitación y compromiso personal en el área de distribución de la empresa grupo Vega S.A.C., Comas, 2018.

Objetivos específicos 3

Determinar la relación entre capacitación y acuerdo y negociación en el área de distribución de la empresa grupo Vega S.A.C., Comas, 2018.

Objetivos específicos 4

Determinar la relación entre capacitación y desempeño en el área de distribución de la empresa grupo Vega S.A.C., Comas, 2018.

Objetivos específicos 5

Determinar la relación entre capacitación y realimentación intensa y continua evaluación conjunta en el área de distribución de la empresa grupo Vega S.A.C., Comas, 2018.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de la investigación

2.1.1 Método

El método que se utilizó para el presente trabajo de investigación fue el hipotético deductivo. Según Bernal, (2010) “consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 60)

2.1.2 Tipo

Esta investigación es Aplicada, ya que requiere la implementación de nuestros conocimientos académicos, instruida y enriquecida por nuestros profesores para resolver el problema de esta investigación. De esta manera Hernandez, Fernandez , & Baptista, (2003) sostienen que la investigación Aplicada tiene como objetivo resolver problemas prácticos, pero aporta poco al conocimiento científico. Por ello se busca en esta investigación analizar el problema de capacitación y desempeño laboral en la empresa grupo Vega.

2.1.3 Nivel

Descriptiva

Bernal, (2010) afirma que “la investigación descriptiva es un nivel básico de investigación, el cual se convierte en la base de otros tipos de investigación; además, agregan que la mayoría de los tipos de estudios tienen, de una u otra forma, aspectos de carácter descriptivo” (p. 113)

Correlacional

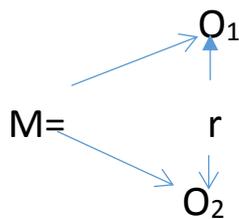
Behar, (2018) sostiene que:

El investigador pretende visualizar cómo se relacionan o vinculan diversos fenómenos entre sí, o si por el contrario no existe relación entre ellos. Lo principal de estos estudios es saber cómo se puede comportar una variable conociendo el comportamiento de otra variable relacionada (evalúan el grado de relación entre dos variables) (p. 19)

2.1.4 Diseño de investigación

No experimental

El diseño de investigación es no experimental, porque se realizará sin manipular deliberadamente las variables, solo se observará el fenómeno tal y como se da en un contexto natural, para luego describirlo y analizarlo. Según Hernandez, Fernandez , & Baptista, (2003) “la Investigación no experimental Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 149)



Donde M es la muestra de estudio

O₁ es la observación de la variable 1

O₂ es la observación de la variable 2

r indica la relación de las variables

Transversal

Según Hernandez, Fernandez , & Baptista, (2003) “es de corte transversal, porque se realiza en un solo momento, en un tiempo único. Según recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 151).

Enfoque

Explicativo

Según Hernandez, Fernandez , & Baptista, (2010) el enfoque Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el

análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.
(p. 46)

2.2 Variables, operacionalización

2.2.1 Variables

A continuación, se presenta en la Tabla 2.2.1.1 las variables a desarrollar en la presente investigación:

Tabla 1

Variables a desarrollar

VARIABLE	
Variable 1	Capacitación
Variable 2	Desempeño laboral

Fuente: Elaboración propia

2.2.2 Operacionalización

A continuación, se presenta en la Tabla 2.2.2.1 la operacionalización de las variables desarrollar en la presente investigación:

Tabla 2 Matriz de la operacionalización

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO				
CAPACITACIÓN	Según Liseo A , (2013) “La capacitación consiste en una actividad planeada y basadas en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador” (pág. 25).	Capacitación, se evalúa mediante sus etapas que son: habilidades la de capacitación, propósito de la capacitación que serán medidos con las características observables a través de cuestionarios cerrados	Habilidades de la capacitación	Altos directivos	1,2	Cuestionario tipo likert				
				Supervisores	3,4					
				Colaboradores	5,6					
				Técnicos especializados	7,8					
				Área de recursos humanos	9					
				Crear, difundir, mantener y actualizar la cultura y valores de la organización,	10					
				Clasificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales	11					
			Propósito de la capacitación	Elevar la calidad de desempeño	12					
				Resolver problemas	13					
				Habilitar para una promoción	14					
				Inducción y orientación del nuevo personal en la empresa	15					
				Actualizar conocimientos y habilidades	16					
				Preparación integral de la jubilación	17					
				DESEMPEÑO LABORAL	El desempeño laboral según Chiavenato, (2000), “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. (pág. 359).		Desempeño laboral, se evalúa mediante sus características que son: Formulación del objetivo, compromiso personal, acuerdo y negociación, desempeño, retroalimentación intensa y continua evaluación conjunta que serán medido con las características observables a través de cuestionarios cerrados	Formulación del objetivo	Estrategias de motivación	18
			Consenso						19	
			Participación						20	
			Negociación						21	
Compromiso personal	Reconocimiento al buen desempeño	22								
	Pacto hacia los cumplimientos del objetivo	23								
	Medios	24								
	Acuerdo y negociación	Estrategias	25							
Colaboradores competentes		26								
Comportamiento		27								
Costo – Beneficio		28								
Desempeño	Procedimiento	29								
	Involucramiento	30								
	Esfuerzo	31								
	Comunicación	32								
	Consistencia de los actos	33								
	Resultado medible	34								

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

La población estará compuesta por los 45 trabajadores del área de distribución de la empresa grupo Vega SAC, Comas, según Bernal (2010), "Población, es el conjunto de todos los elementos que comprende el trabajo de investigación" (p.160).

2.3.2 Muestra

Debido a la población que es reducida se aplicó la muestra censal, es decir se tomó como muestra a toda la población. Según Bernal (2010), muestra es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y la observación de las variables de objeto de estudio, (p.161).

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnicas

Para la presente investigación se utilizó como técnica la encuesta.

Según Bernal (2010) La encuesta es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas (p.194).

2.4.2. Instrumentos

Para la presente investigación se usó como instrumento dos cuestionarios de tipo escala de Likert en el cual los trabajadores del área de distribución de la empresa grupo Vega SAC respondieron al Cuestionario N°1 Capacitación con sus respectivas dimensiones: Responsabilidad de la capacitación y propósito de la capacitación, dicho cuestionario consta de 17 preguntas dirigidas a recoger información sobre la variable mencionada y sus dimensiones de estudio. De igual modo se aplicará el cuestionario N° 2 Desempeño laboral con sus respectivas dimensiones:

Formulación del objetivo, compromiso personal, acuerdo y negociación, desempeño y Retroalimentación intensa. Dicho cuestionario consta de 17 preguntas, dirigidas a recoger información sobre la variable mencionada y sus dimensiones de estudio.

Bernal (2010), define:

El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos cuestionario con voz del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis del objeto de estudio y centro del problema de investigación. En general, un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que van a medirse (p.250).

Ficha técnica de investigador para la variable capacitación

Nombre : Cuestionario N° 1 Capacitación
Autor : Luis Aldo Solórzano Nieto
Instrumento : Cuestionario constituido por 17 preguntas.
Marco
Muestral : Trabajadores del área de distribución de la empresa grupo Vega S.A.C.
Enfoque : Cuantitativo
Técnica : Encuesta
Fecha de
Realización : Junio 2018.
Tamaño
de la muestra: 45 trabajadores.
Duración : De 20 a 30 minutos.
Escala : De Likert.

Ficha técnica de investigador para la variable capacitación

Nombre : Cuestionario N° 2 Desempeño laboral
Autora : Luis Aldo Solórzano Nieto

Instrumento :	Cuestionario compuesto por 17 preguntas.
Marco	
Muestral :	Trabajadores del área de distribución de la empresa grupo Vega S.A.C Metropolitana
Enfoque :	Cuantitativo.
Técnica :	Encuesta
Fecha de	
Realización :	Julio 2018.
Tamaño de	
la muestra :	45 trabajadores
Duración :	De 20 a 30 minutos.
Escala :	De Likert.

2.4.3 Validez

Anastasi & Urbina (1988) afirman que “La validez tiene que ver con lo que mide el cuestionario y cuán bien lo hace” (p.113). Por lo que, el instrumento de investigación ha sido sometido a juicio de los siguientes expertos que a continuación se muestra en la Tabla 2.4.3.1, quienes se encargaron de revisar minuciosamente el contenido del instrumento donde arrojó con el calificativo de aplicable:

Tabla 2
Validación de expertos

Expertos	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Merino Zevallos Carlos Antonio	Si hay suficiencia	Aplicable
Mansilla Garagay José	Si hay suficiencia	Aplicable
Carranza Estela Teodoro	Si hay suficiencia	Aplicable
Dueñas Lujan Raúl Elías	Si hay suficiencia	Aplicable

Fuente: *Elaboración propia*

2.4.4 Confiabilidad

Se midió con el coeficiente del alfa de Cronbach, cuya fórmula es la siguiente:

Dónde:

α = Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right)$$

k = Número de ítems

S_i^2 = Varianza de cada ítem

ST^2 = Varianza total.

Según Bernal (2010), “la confiabilidad de un cuestionario se refiere a las consistencia de las puntuaciones logradas por las mismos individuos, cuando se les pregunta en diferentes situaciones con los mismos cuestionarios.”

Tabla 3 Estadísticos de fiabilidad

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,868	17

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación.

El instrumento capacitación tiene una fuerte confiabilidad para su aplicación tal como muestra los resultados de la confiabilidad en la tabla 1.

Tabla 4 Estadísticos de fiabilidad

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,858	17

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación.

El instrumento desempeño laboral tiene una fuerte confiabilidad para su aplicación tal como muestra los resultados de la confiabilidad en la tabla 2.

2.5 Métodos de análisis de datos

La información recopilada en esta investigación se manejó en base a sus objetivos planificados. Del mismo modo Myers (2012) declara que “la estadística descriptiva se compone de aquellos métodos que incluyen técnicas para recolectar, presentar, analizar e interpretar datos” (p.3)

Para un mejor manejo del procesamiento de los datos se empleó la estadística inferencial con la Prueba de Hipótesis; porque ayudará de manera rápida a examinar la información de esta investigación. Por ello, Myers (2012) enfatiza que “la estadística inferencial abarca aquellos métodos y conjuntos de técnicas que se utilizan para obtener conclusiones de los datos recopilados de una población” (p.4)

2.6 Aspectos éticos

La presente investigación se desarrolló cumpliendo con valores, ética profesional y respetando la veracidad de los resultados, la confiabilidad de los datos suministrados por la empresa y la identidad de los individuos que participan en el estudio. Investigación cuenta con la autorización del Gerente General del Grupo Vega S.A.C. Los datos y la información son verdaderas, fueron obtenidas de la misma realidad problemática a investigar

Tabla 5
Criterios éticos de la investigación

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS ÉTICAS DEL CRITERIO
Consentimiento informado	Los trabajadores que participaron en esta investigación aceptaron cooperar con información fundamental; a su vez, identificaron sus derechos y responsabilidades.
Confidencialidad	Por código ético los participantes tendrán la seguridad y resguardo de sus respuestas.
Observación participante	El investigador asumirá con responsabilidad ética los efectos y las consecuencias que puedan provenir de la interrelación con los participantes de la investigación.

Fuente: *Elaboración propia*

III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivo

3.1.1 Estadígrafos

Tabla 6

Resultados de capacitación

		Capacitación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	4,4	4,4	4,4
	Casi nunca	4	8,9	8,9	13,3
	A veces	14	31,1	31,1	44,4
	Casi siempre	21	46,7	46,7	91,1
	Siempre	4	8,9	8,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación.

En opinión del 46,7% de encuestados, consideraron que casi siempre hubo capacitación, el 31,1% indicó que a veces había capacitaciones, el 8,9% indicó que siempre y casi nunca hubo capacitaciones y el 4,4% indicó que nunca capacitaban en la empresa Grupo Vega SAC, tal como se muestra en la siguiente figura

Figura 2

Resultado de capacitación

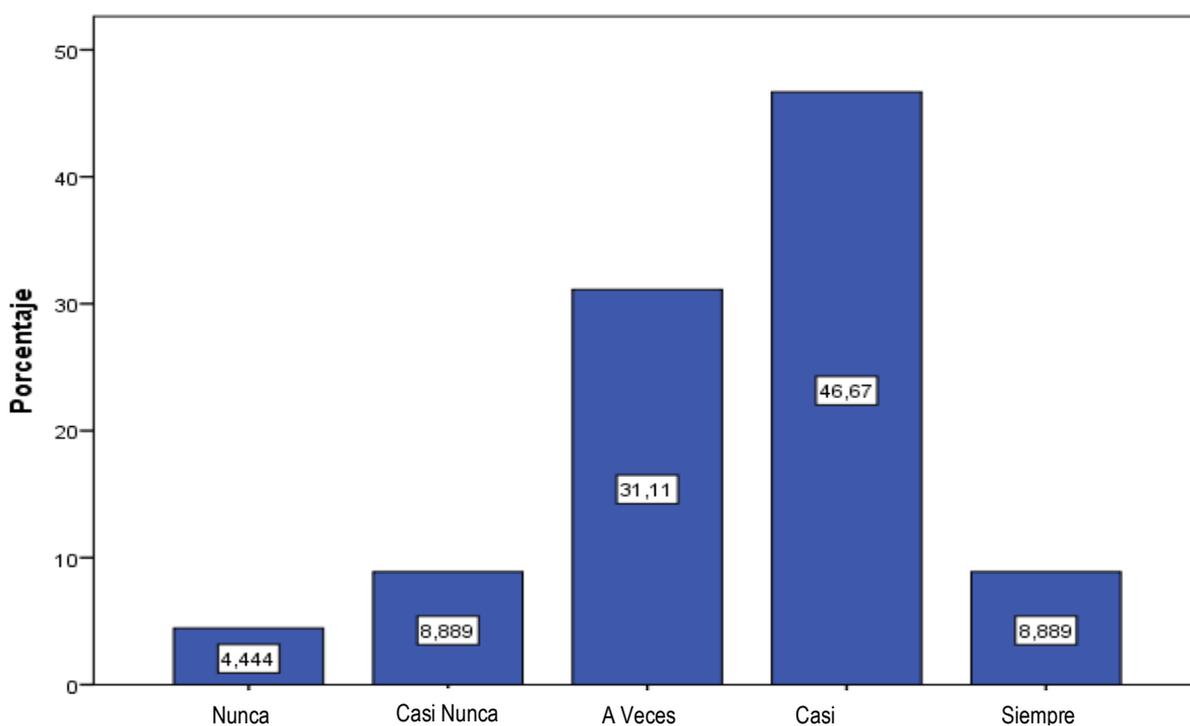


Tabla 7*Resultado de la responsabilidad de la capacitación*

Responsabilidad de la capacitación					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	A Veces	2	10,0	10,0	10,0
	Casi Siempre	8	40,0	40,0	50,0
	Siempre	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación.

En opinión del 50% de encuestados, consideraron que siempre hubo responsabilidad de la capacitación, el 40% indico que siempre hubo responsabilidad de la capacitaciones y 10% indico que a veces hubo la responsabilidad de la capacitaciones en la empresa Grupo Vega SAC, tal como se muestra en la siguiente figura

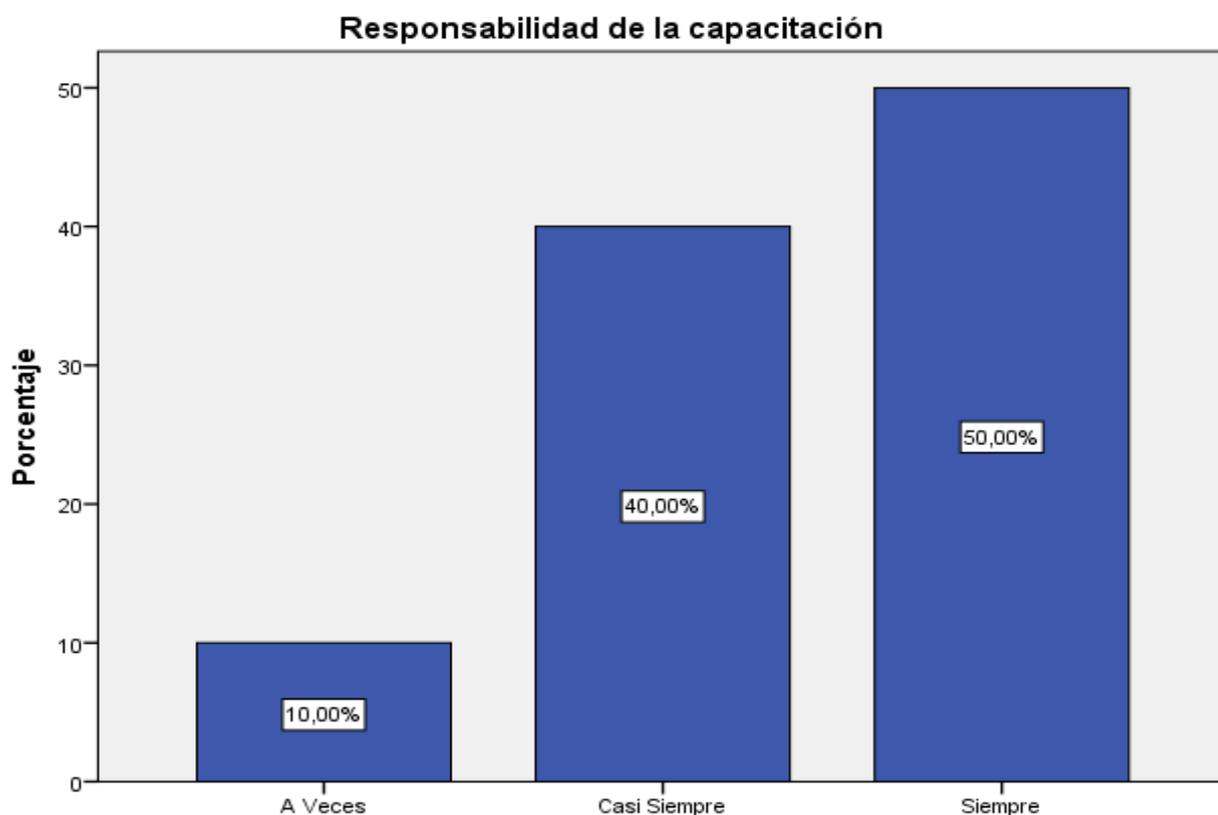
Figura 3*Resultado de la responsabilidad de la capacitación*

Tabla 8
Resultado del propósito de la capacitación

		Propósito de la capacitación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	A Veces	3	6,7	6,7	6,7
Válido	Casi Siempre	31	68,9	68,9	75,6
	Siempre	11	24,4	24,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación.

En opinión del 68.9% de encuestados, consideraron que casi siempre hubo propósito de capacitación, el 24.4% indico que siempre hubo propósito de capacitaciones y el 6,7% indico que siempre hubo propósito de capacitaron en la empresa Grupo Vega SAC, tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura 4
Resultado del propósito de la capacitación

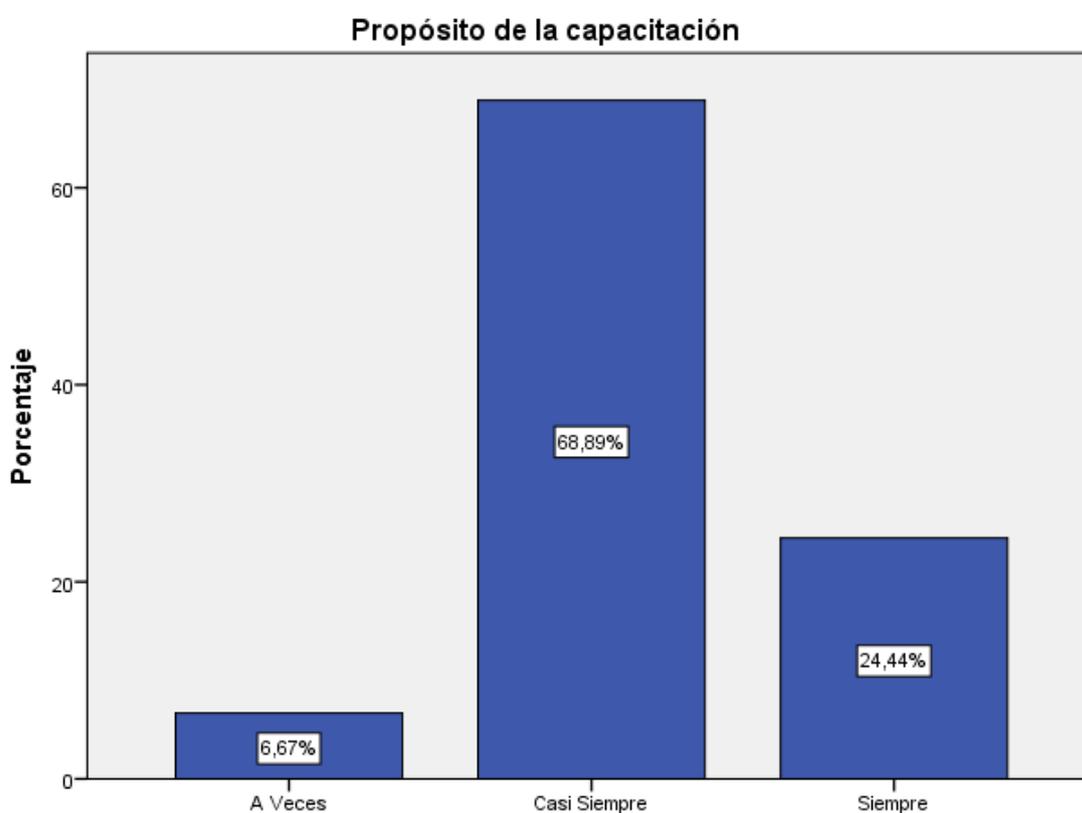


Tabla 9
Resultado de desempeño laboral

		Desempeño laboral			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	A Veces	1	5,0	5,0	5,0
Válido	Casi Siempre	12	60,0	60,0	65,0
	Siempre	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación.

En opinión del 60% de encuestados, consideraron que como consecuencia de la capacitación casi siempre hubo un alto desempeño laboral, el 35% indico que siempre hubo alto desempeño laboral y el 5% indico que a veces hubo alto desempeño laboral en la empresa Grupo Vega SAC, tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura 5
Resultado de desempeño laboral

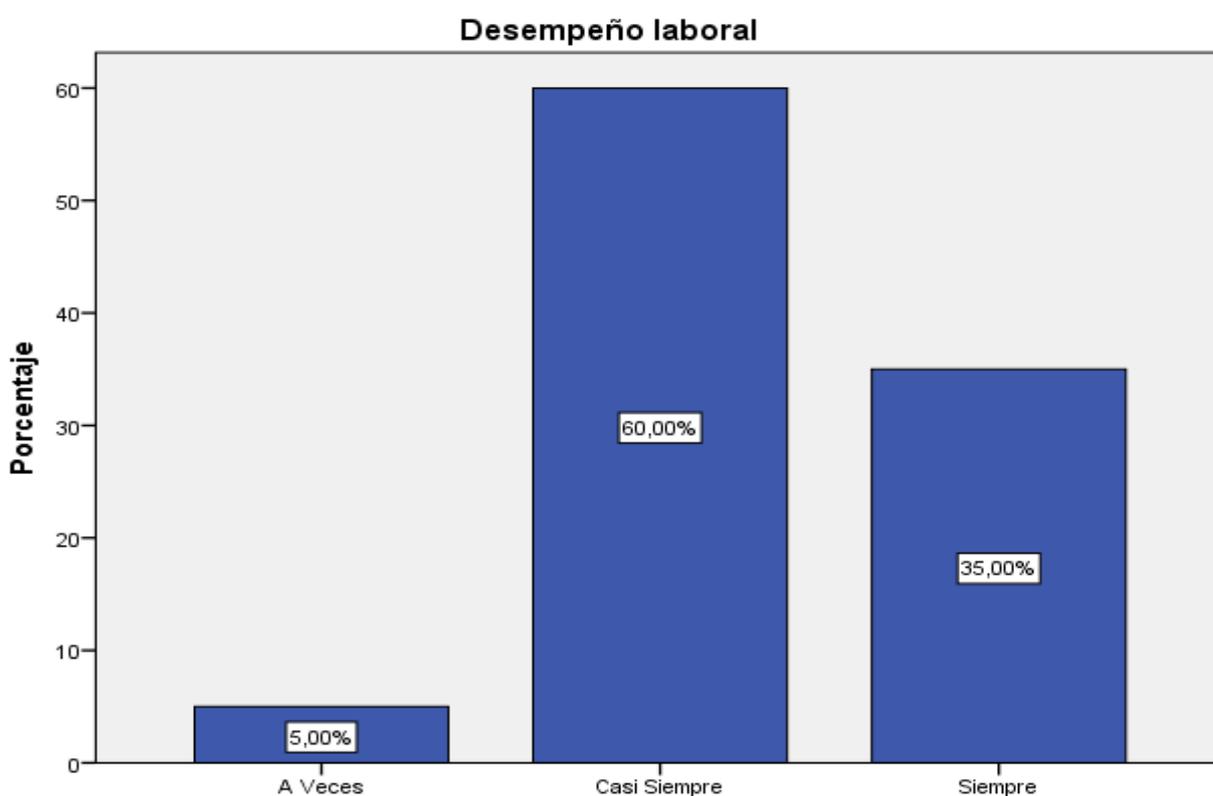


Tabla 10
Resultado de formulación del objetivo

		Formulación del Objetivo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	A Veces	3	15,0	15,0	15,0
Válido	Casi Siempre	14	70,0	70,0	85,0
	Siempre	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación.

En opinión del 70% de encuestados, consideraron que casi siempre hubo formulación del objetivo, el 15% indicó que siempre hubo formulación del objetivo y otro 15% afirmó que a veces hubo formulación del objetivo en la empresa Grupo Vega SAC, tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura 6
Resultado de formulación del objetivo

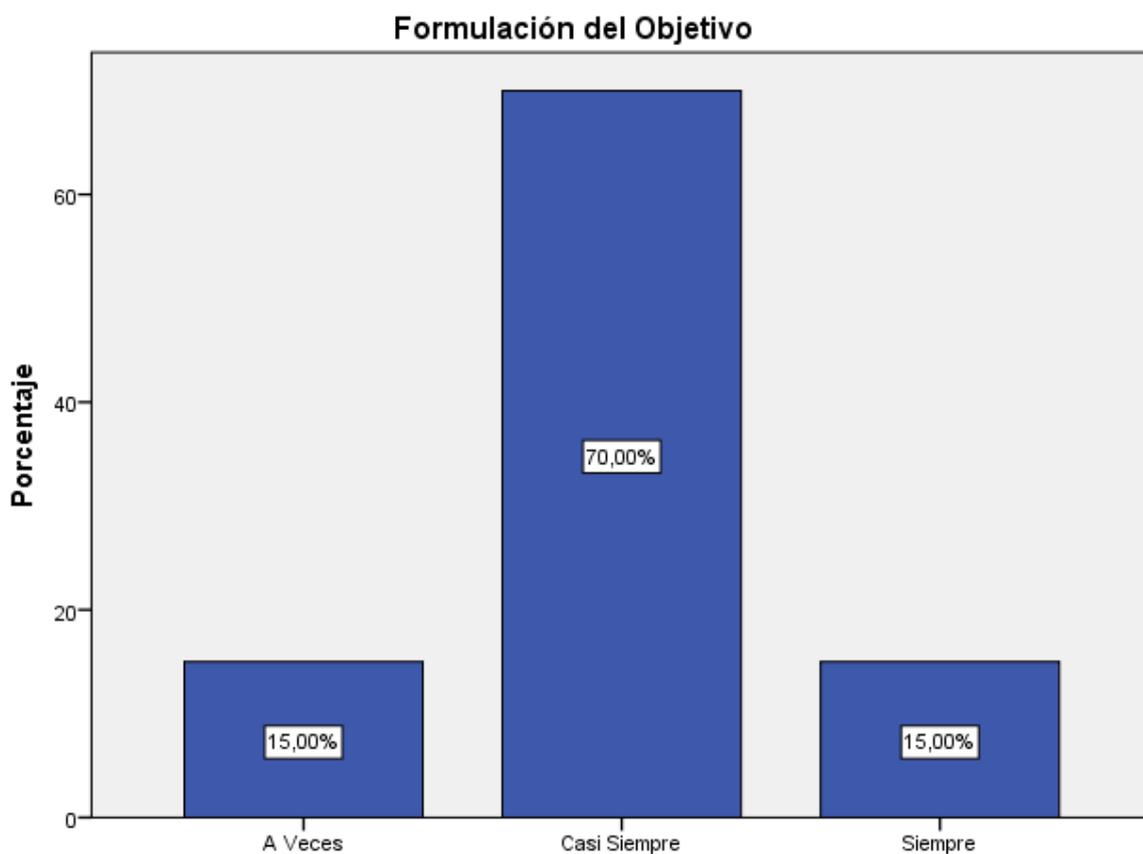


Tabla 11
Resultado de compromiso personal

Compromiso personal					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	9	45,0	45,0	45,0
	Siempre	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación.

En opinión del 55% de encuestados, consideraron que siempre hubo compromiso personal y el 45% indico que casi siempre hubo compromiso personal en la empresa Grupo Vega SAC, tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura 7
Resultado de compromiso personal

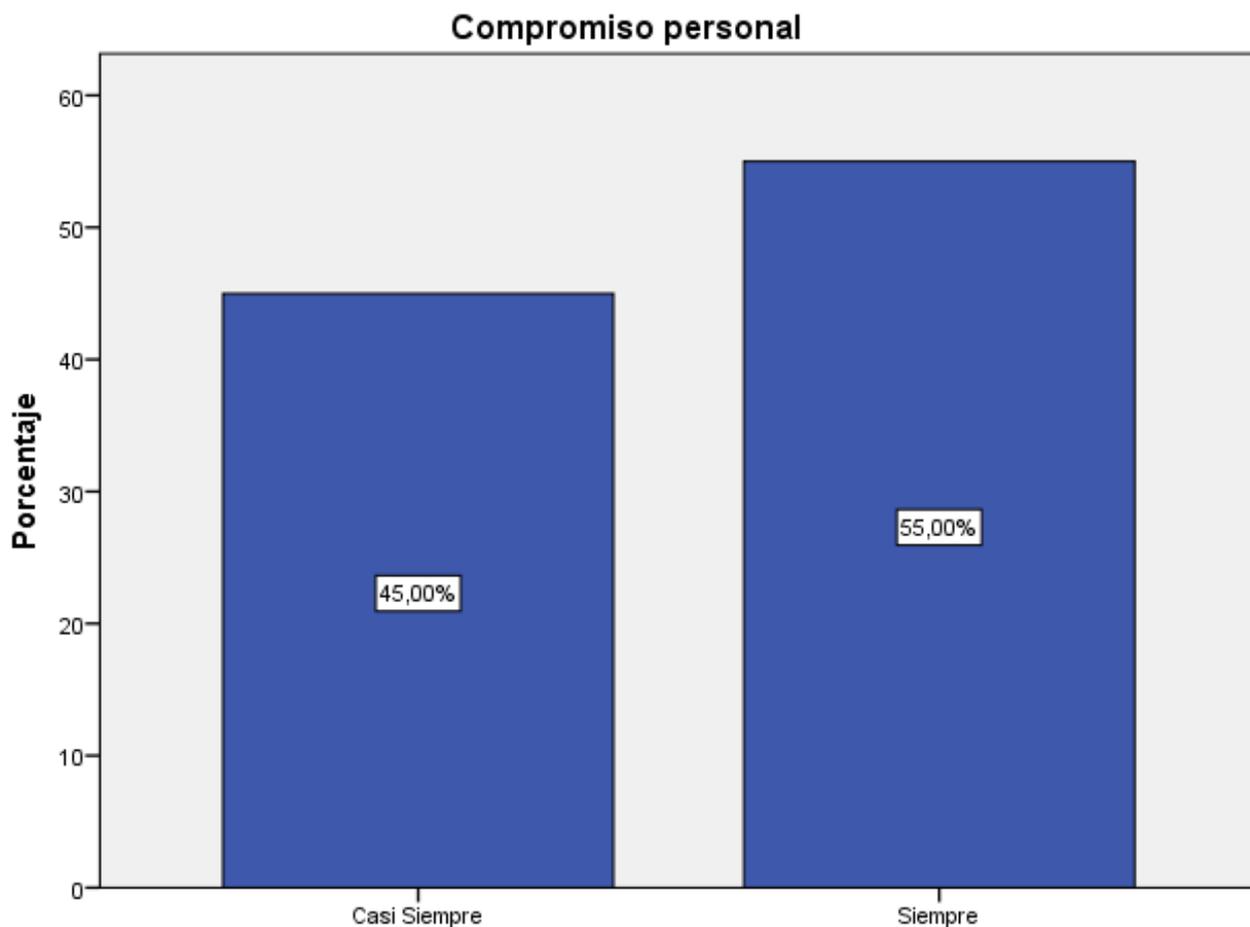


Tabla 12
Resultado de acuerdo y negociación

		Acuerdo y negociación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	2	10,0	10,0	10,0
	Casi Siempre	8	40,0	40,0	50,0
	Siempre	10	50,0	50,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación.

En opinión del 50% de encuestados, consideraron que siempre hubo acuerdo y negociación, el 40% indico que casi siempre hubo acuerdo y negociación y el 10% indico que a veces hubo acuerdo y negociación en la empresa Grupo Vega SAC, tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura 8
Resultado de acuerdo y negociación

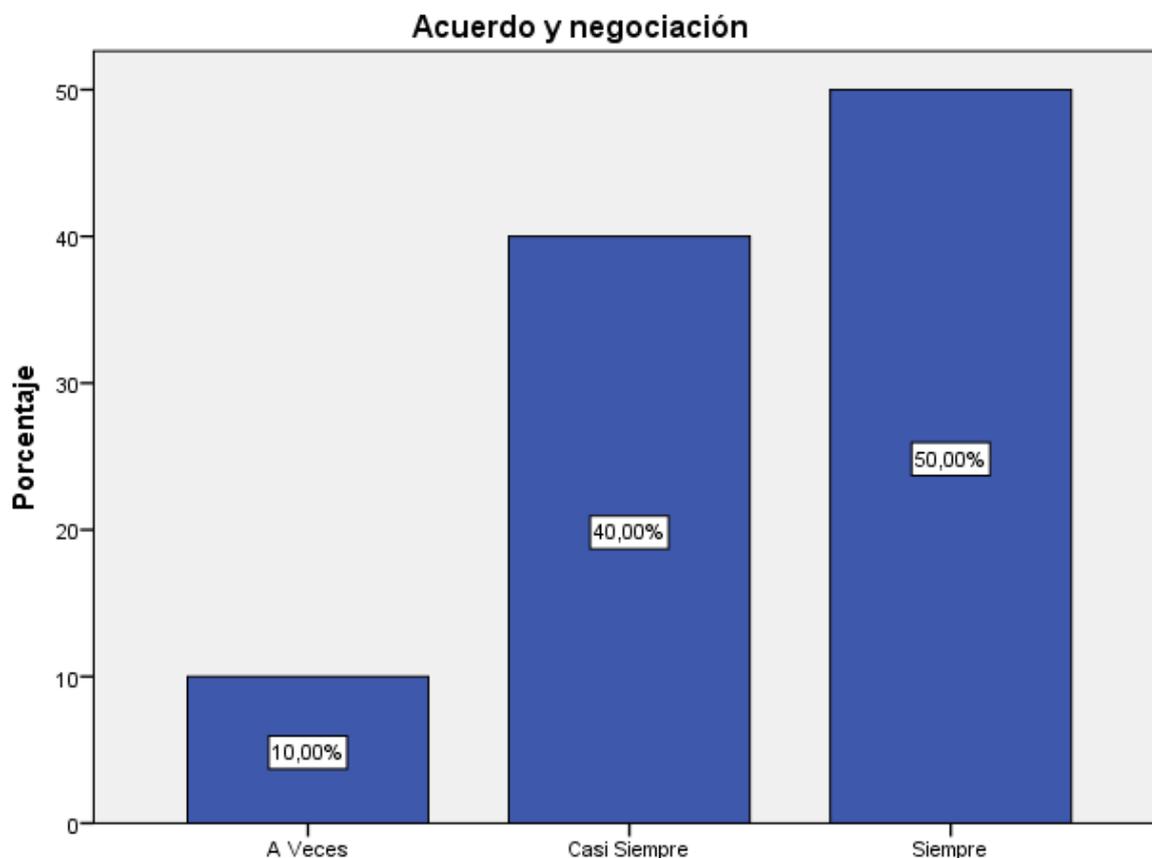


Tabla 13
Resultado de desempeño

		Desempeño			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	A Veces	1	5,0	5,0	5,0
Válido	Casi Siempre	9	45,0	45,0	50,0
	Siempre	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación.

En opinión del 50% de encuestados, consideraron que siempre hubo desempeño, el 45% indico que casi siempre hubo desempeño y el 5% indico que a veces hubo desempeño en la empresa Grupo Vega SAC, tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura 9
Resultado de desempeño

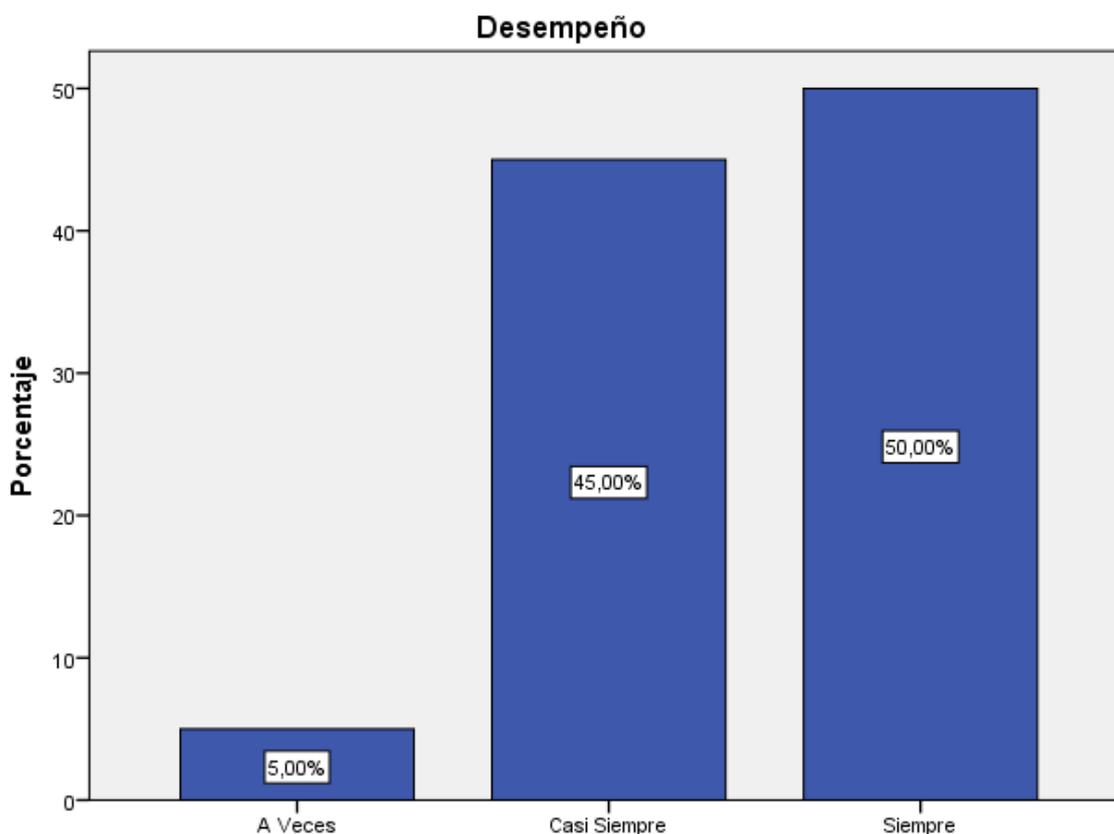


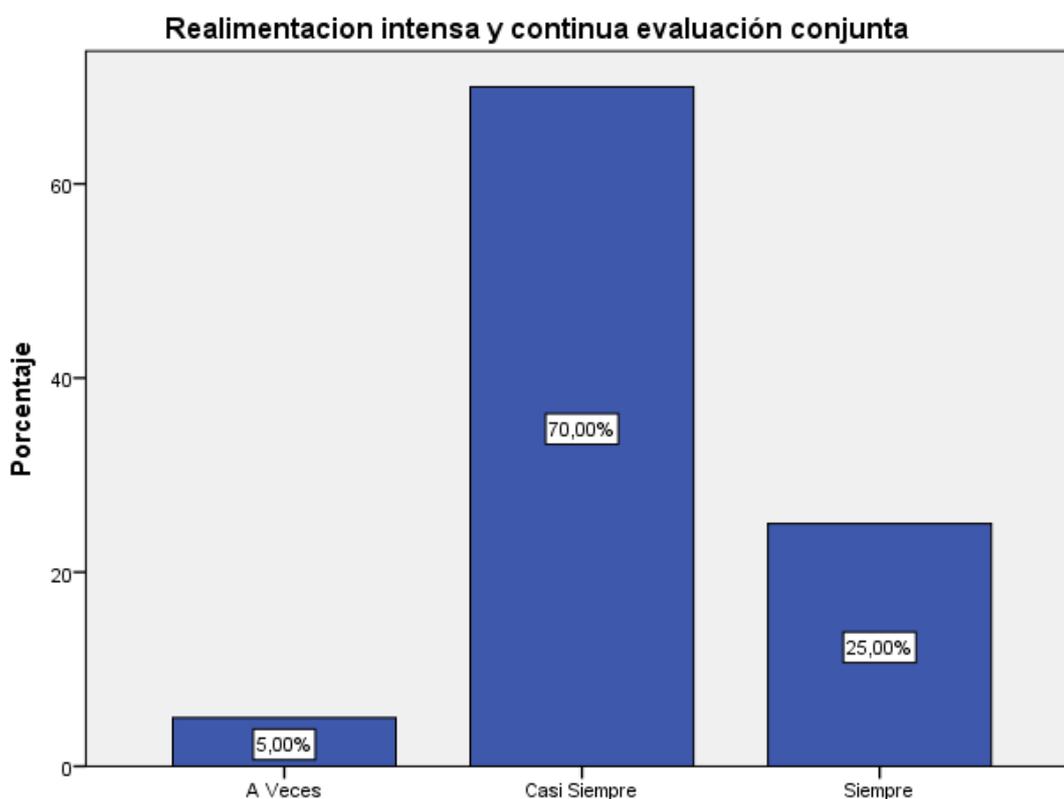
Tabla 14*Resultado de realimentación intensa y continua evaluación conjunta***Realimentación intensa y continua evaluación conjunta**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A Veces	1	5,0	5,0	5,0
Válido Casi Siempre	14	70,0	70,0	75,0
Siempre	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación.

En opinión del 70% de encuestados, consideraron que casi siempre hubo realimentación intensa y continua evaluación conjunta, el 25% indico que siempre hubo realimentación intensa y continua evaluación conjunta y el 5% indico que a veces hubo realimentación intensa y continua evaluación conjunta en la empresa Grupo Vega SAC, tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura 10*Resultado de realimentación intensa y continua evaluación conjunta*

3.2. Análisis inferencial

H1 = La capacitación tiene relación directa y significativa con el desempeño laboral en la área de distribución de la empresa grupo vega SAC. Del distrito de comas, Lima Perú, 2018

H0 = La capacitación no tiene relación directa y significativa con el desempeño laboral en la área de distribución de la empresa grupo vega SAC. Del distrito de comas, Lima Perú, 2018

Tabla 15

Correlación entre la capacitación y desempeño laboral

		Correlaciones		
			Capacitación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	apacitación	Coeficiente de correlación	1,000	,726**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,726**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación

Los resultados de la prueba de hipótesis general con el estadígrafo del Rho de spearman indican que si tiene un valor de prueba $p=0.000$ lo cual es altamente significativo por tanto se acepta como verdadera la hipótesis alternativa y rechazo la hipótesis nula.

Tabla 16*Correlación entre capacitación y formulación del objetivo*

		Correlaciones		
			Capacitación	Formulación del Objetivo
Rho de Spearman	Capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	,693**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	20	20
	Formulación del Objetivo	Coeficiente de correlación	,693**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	45	45

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación

Los resultados de la prueba de la primera hipótesis con el estadígrafo del Rho de Spearman indican que si tiene un valor de prueba $p=0.000$ lo cual es altamente significativo por tanto se acepta como verdadera la hipótesis alternativa y rechazo la hipótesis nula.

Tabla 17**Correlación entre capacitación y compromiso personal****Fuente:** *Elaboración propia*

			Correlaciones	
			Capacitación n	Compromiso o personal
Rho de Spearman	Capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	,458*
		Sig. (bilateral)	.	,042
		N	20	20
	Compromiso personal	Coeficiente de correlación	,458*	1,000
		Sig. (bilateral)	,042	.
		N	20	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación

Los resultados de la prueba de segunda hipótesis con el estadígrafo del Rho de Spearman indican que si tiene un valor de prueba $p=0.000$ lo cual es altamente significativo por tanto se acepta como verdadera la hipótesis alternativa y rechaza la hipótesis nula

Tabla 18*Correlación entre capacitación y acuerdo y negociación*

Correlaciones			Capacitación	Acuerdo y negociación
			n	negociación
Rho de Spearman	Capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	,876**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Acuerdo y negociación	Coeficiente de correlación	,876**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación

Los resultados de la prueba de tercera hipótesis con el estadígrafo del Rho de Spearman indican que si tiene un valor de prueba $p=0.000$ lo cual es altamente significativo por tanto se acepta como verdadera la hipótesis alternativa y rechazo la hipótesis nula.

Tabla 19
Correlación entre capacitación y desempeño

			Correlaciones	
			Capacitación	Desempeño
Rho de Spearman	Capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	,591**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	20	20
	Desempeño	Coeficiente de correlación	,591**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación

Los resultados de la prueba de cuarta hipótesis con el estadígrafo del Rho de spearman indican que si tiene un valor de prueba $p=0.000$ lo cual es altamente significativo por tanto se acepta como verdadera la hipótesis alternativa y rechazo la hipótesis nula.

Tabla 20*Correlación entre capacitación y realimentación intensa y continua evaluación***Correlaciones**

			Capacitación	Realimentación intensa y continua evaluación conjunta
Rho de Spearman	Capacitación	Coefficiente de correlación	1,000	,234
		Sig. (bilateral)	.	,320
		N	20	20
	Realimentación intensa y continua evaluación conjunta	Coefficiente de correlación	,234	1,000
		Sig. (bilateral)	,320	.
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación

Los resultados de la prueba de quinto hipótesis con el estadígrafo del Rho de spearman indican que si tiene un valor de prueba $p=0.000$ lo cual es altamente significativo por tanto se acepta como verdadera la hipótesis nula y rechazo la hipótesis alternativa nula.

IV. DISCUSIÓN

Ramirez, (2014) en su investigación “Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la universidad Linda Vista de la unión mexicana de Chiapas”, Universidad Montemorelos, México, donde se obtiene un análisis estadístico de los datos de la muestra y se pudo concluir que la edad del empleado y la antigüedad en el puesto no tuvieron una influencia significativa en el desempeño laboral. La capacitación laboral si resulto probatoria del desempeño laboral; su influencia fue lineal, positiva y significativa. El investigador logro demostrar que a mayor nivel de capacitación puede ser mayor el desempeño laboral y que la edad y la antigüedad no influyeron en el puesto de trabajo. En opinión del 60% de encuestados, se afirma que como consecuencia de la capacitación casi siempre hubo un alto desempeño laboral, el 35% indico que con la capacitación siempre se logro en el tiempo un alto desempeño laboral y solo el 5% considera que la capacitación a veces logra un alto desempeño laboral en la empresa Grupo Vega SAC, por lo tanto existe una similitud por que el antecedente habla del tema.

Finalmente el autor Chiavenato (2011), señala que “se trata del comportamiento del evaluado encaminado a lograr efectivamente los objetivos. El desempeño constituye la estrategia individual para alcanzar los objetivos pretendidos” (p.204). Ver tabla N°12

Según Enriquez, (2014) en su tesis “Motivación y Desempeño Laboral de los Empleados del Instituto de la Visión en Mexico”, concluye que mediante las preguntas de investigación se pretendió conocer el grado de motivación y el nivel de desempeño de los empleados del Instituto de la Visión en México. En opinión del 55% de encuestados, consideraron que existe siempre un compromiso personal de los trabajadores con la empresa , en cambio el 45% indico que casi siempre hubo compromiso de los colaboradores con la empresa Grupo Vega SAC, por lo tanto existe una similitud por que el antecedente habla relacionado al tema. Finalmente Chiavenato, (2011), señala “el compromiso personal como si fuera un tipo de contrato formal o psicológico que representa el pacto respecto de los objetivos” (p. 204). Ver tabla N°10.

Según Castillo (2015) en su investigación “clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de Trujillo agencia ventanilla en el año 2015”, Concluye que los resultados obtenidos en el primer objetivo de la investigación se apreció que el 69.2% manifestó el clima laboral es malo y que esto repercute en un nivel bajo de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. Sobre los resultados obtenidos para la hipótesis general, se ha encontrado que existe una correlación positiva en un rango moderado por lo cual concluye que existe relación significativa entre el clima laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la caja municipal de Trujillo agencia ventanilla en el año 2015, se hallaron elementos. En opinión del 70% de encuestados, consideraron que casi siempre hubo realimentación intensa y continua evaluación conjunta, el 25% indico que siempre hubo realimentación intensa y continua evaluación conjunta y el 5% indico que a veces hubo realimentación intensa y continua evaluación conjunta en la empresa Grupo Vega SAC por lo tanto existe una similitud por que el antecedente menciona del tema, finalmente Chiavenato, (2011) señala que “implica una gran cantidad de realimentación y sobre todo un amplio apoyo a la comunicación, con el objetivo de reducir la discordancia y de incrementar la consistencia” (p. 204). Todo esto como se sabe permite que haya un clima laboral favorable y fomente el buen desempeño de los colaboradores. Ver tabla N°13.

V. CONCLUSIÓN

Se logró cumplir con el objetivo general de esta investigación, el cual es determinar la relación entre capacitación y desempeño laboral en el área de distribución de la empresa grupo Vega S.A.C., Comas, 2018. Ya que en los resultados obtenidos se demostró por medio de la Rho de Spearman indican que se tiene un valor de prueba $p=0.000$ lo cual es altamente significativo por tanto se acepta como verdadera la hipótesis alternativa y rechazó la hipótesis nula, además proviene de una muestra representativa.

El primer objetivo específico, el cual es determinar la relación entre capacitación y formulación del objetivo en el área de distribución de la empresa grupo Vega S.A.C., Comas, 2018; fue alcanzado por medio de los resultados conseguidos por la prueba de Spearman indican que se tiene un valor de prueba $p=0.000$ lo cual es altamente significativo por tanto se acepta como verdadera la hipótesis alternativa y rechazo la hipótesis nula.

El segundo objetivo específico, el cual es determinar la relación entre capacitación y compromiso personal en el área de distribución de la empresa grupo Vega S.A.C., Comas, 2018, Los resultados de la prueba de segunda hipótesis con el estadígrafo del Rho de spearman indican que si tiene un valor de prueba $p=0.000$ lo cual es altamente significativo por tanto se acepta como verdadera la hipótesis alternativa y rechazo la hipótesis nula.

El tercer objetivo específico, es determinar la relación entre capacitación y acuerdo y negociación en el área de distribución de la empresa grupo Vega S.A.C., Comas, 2018, los resultados de la prueba de tercera hipótesis con el estadígrafo del Rho de spearman indican que si tiene un valor de prueba $p=0.000$ lo cual es altamente significativo por tanto se acepta como verdadera la hipótesis alternativa y rechazo la hipótesis nula.

El cuarto objetivo específico, es determinar la relación entre capacitación y desempeño en el área de distribución de la empresa grupo Vega S.A.C., Comas,

2018, Los resultados de la prueba de cuarta hipótesis con el estadígrafo del Rho de spearman indican que se tiene un valor de prueba $p=0.000$ lo cual es altamente significativo por tanto se acepta como verdadera la hipótesis alternativa y rechazo la hipótesis nula.

Por último el quinto objetivo específico, es determinar la relación entre capacitación y realimentación intensa y continua evaluación conjunta en el área de distribución de la empresa grupo Vega S.A.C., Comas, 2018, Los resultados de la prueba de quinto hipótesis con el estadígrafo del Rho de spearman indican que si tiene un valor de prueba $p=0.000$ lo cual es altamente significativo por tanto se acepta como verdadera la hipótesis nula y rechazo la hipótesis alternativa nula

VI. RECOMENDACIONES

El área de recursos humanos debe comunicar oportunamente a los colaboradores sobre los indicadores a cumplir para la evaluación del desempeño laboral y luego ser reconocido el buen desempeño laboral.

Los supervisores del área de distribución deben entrar en consenso con los colaboradores para crear una cultura en el área y que exista libertad para el desarrollo de los objetivos.

El jefe debe tener un pacto con los supervisores para el cumplimiento de los objetivos y de igual forma los colaboradores asumirían el compromiso de cumplir los objetivos aun afecten su jornada laboral.

Los supervisores deben tener acuerdo y negociación de estrategias con los trabajadores para la ejecución de estrategias individuales con autonomía para el buen desempeño laboral.

El área de recursos humanos debe involucrarse en capacitar más a los colaboradores de mayor antigüedad en el área para que posean mayor involucramiento en las tareas asignadas a de los colaboradores con menor antigüedad en la institución.

El personal administrativo debe tener una comunicación que involucre a todo los colaboradores sin discriminación en su cargo.

VII. REFERENCIAS

Referencias

- Behar, D. (2018). *Metodologia de la investigacion*. Shalom.
- Bernal , C. (2010). *Metodo de la investigacion* . Colombia: Pearson.
- Bernal , C. (2010). *Metodologia de la investigacion* . Colombia: Pearson.
- Bernal, C. (2010). *Metodologia de la investigacion*. Colombia: Pearson.
- Bernal, C. (2010). *Metodologia de la investigación*. Colombia: Pearson.
- Bernal, C. (2010). *Metodologia de la investigacion* . Colombia: Pearson.
- Bernal, C. (2010). *Metodologia de la investigación* . Colombia: Pearson.
- Carrasco , D. (2006). *Metodologia de la investigacion cientifica*. Lima: San Marcos.
- Carrasco, D. (2006). *Metodologia de la investigacion cientifica*. 2016: Lima.
- Chiavenato, I. (2000). *Administarcion de recursos humanos* . Santa Fe de bogota: McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administracion de recursos humanos*. Mexico: McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administracion de recursos humanos*. Mexico: McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administracion de recursos humanos*. Mexico: McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administracion de recursos humanos*. Mexico: McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administracion de recursos humanos*. Mexico: McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administracion de recursos humanos*. Mexico: McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administracion de recursos humanos*. Mexico: McGrawHill.
- Enriquez, P. (2014). *MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL INSTITUTO DE LA VISIÓN EN MÉXIC*. Mexico.
- Grados, J. (2009). *Capacitacion y desarrollo de personal*. Mexico: Trillas.
- Hernandez, R., Fernandez , C., & Baptista, P. (2003). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: McGraw-Hill .
- Hernandez, R., Fernandez , C., & Baptista, P. (2010). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: McGRAW-HILL.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2003). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: McGRAW-HILL .
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2003). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: McGRAW-HILL .
- herrera, G. (2016). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San MArtin* . Tarapoto.
- Moraira, R. (2013). *NECESIDADES DE CAPACITACIÒN PROFESIONAL DEL*. Guayaquil.

- Moyano, A., Ibarra, V., & Macias, N. (2014). *Capacitacion bajo un enfoque sistematico*. Mexico: Trillas.
- Palomino, M., & Peña, R. (2016). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA Y PAPELERIA VENEPLAST LTDA*. Cartagena.
- Pezo, E. (2017). *“Capacitación y desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de la Empresa Chalicen S.A.C. San Juan de Lurigancho*. Lima.
- Ramirez, A. (2014). *CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD LINDA VISTA DE LA UNIÓN MEXICANA DE CHIAP*. Mexico.
- Ruiz, S. (2017). *LA CAPACITACIÓN DE PERSONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL RESTAURANTE LA GLORIETA TACNEÑA. PERIODO 2016*. Tacna.
- Siliceo, A. (2013). *Capacitacion y desarrollo del personal*. Mexico: Limusa.
- Siliceo, A. (2013). *Capacitacion y desarrollode personal*. Mexico: Limusa.
- Siliseo, A. (2013). *Capacitacion y desarrollo del personal*. Mexico: Limusa.
- Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 201*. Matagalpa.
- Araujo, M., & Leal, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las Instituciones de educacion superior publica. *Revista de Universidad Rafael*, <https://www.urbe.edu/publicaciones/cicag/historico/pdf-volumen4-1/7-inteligencia-emocional-y-desempeno-laboral.pdf>.

ANEXOS

CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE DISTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA GRUPO VEGA S.A.C., COMAS, 2018.

El propósito de la encuesta es saber el nivel de capacitación y desempeño laboral que hay en el área de distribución de la empresa Grupo Vega S.A.C.

INSTRUCCIÓN: marca con una “X” la alternativa que cree conveniente.

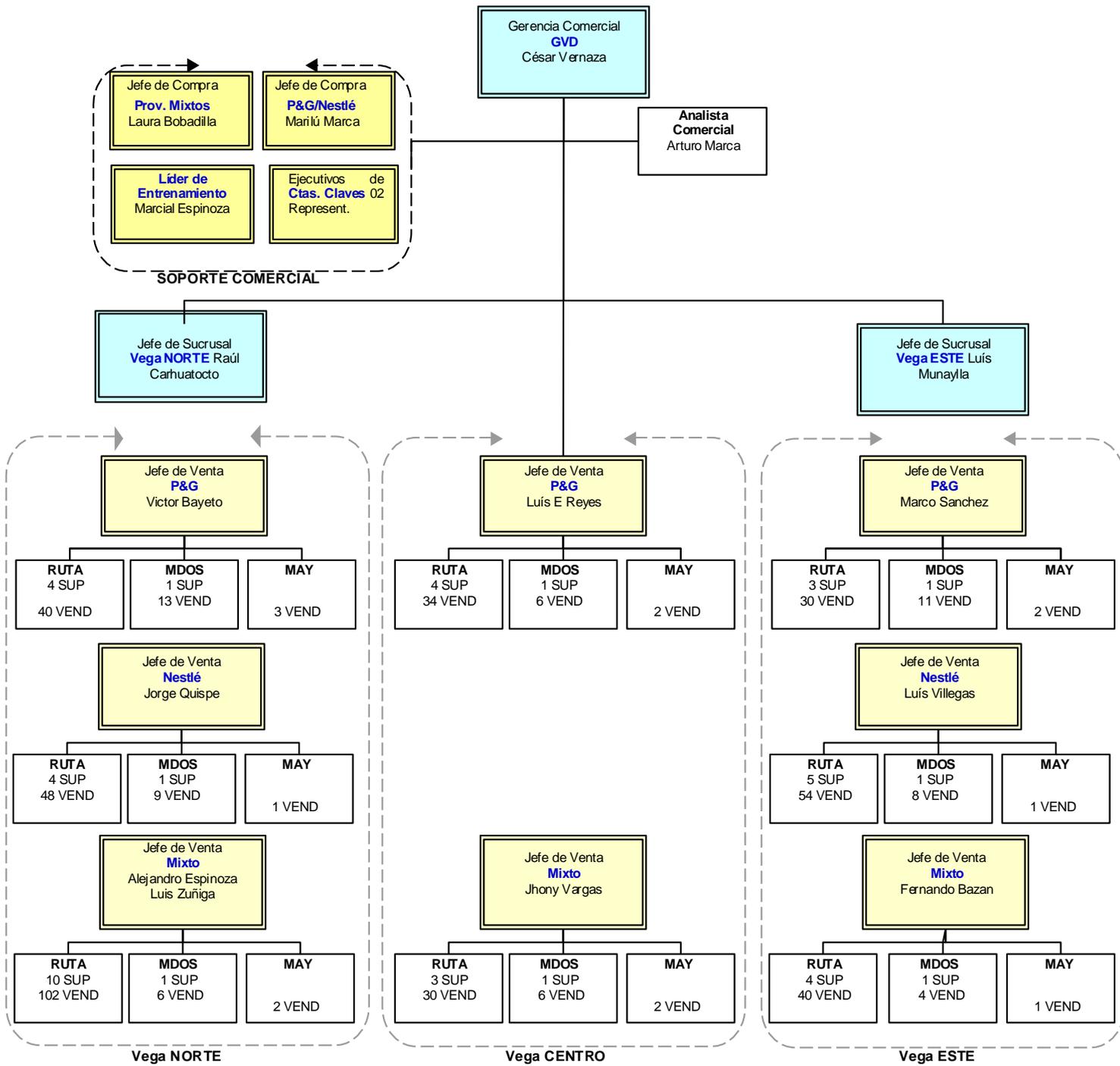
	NUNCA	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE				
	1	2	3	4	5				
N°	INTERROGANTES				CRITERIOS DE EVALUACIÓN				
					1	2	3	4	5
1	¿El desempeño laboral es evaluado con confiabilidad y objetividad, para que los directivos planifiquen capacitaciones que fortalezcan las debilidades?								
2	¿Las capacitaciones son planificadas por los directivos en consideración a las necesidades laborales informadas con confiabilidad por el área de recursos humanos?								
3	¿Los supervisores difunden el reporte de la evaluación del desempeño laboral, para que se gestionen capacitaciones necesarias y pertinentes?								
4	¿Durante los procedimientos de supervisión laboral se generan reporte de observaciones por actividad laboral deficiente; se sistematizan para ser fortalecidos en las capacitaciones?								
5	¿Los colaboradores registran su participación en las capacitaciones para el reconocimiento del mérito?								
6	¿Las capacitaciones son desarrolladas en ambientes externos al lugar de trabajo, para prevenir el estrés y fortalecer la responsabilidad de los colaboradores?								
7	¿Los colaboradores son capacitados por técnicos especializados que colaboran en la misma institución?								
8	¿Los técnicos especializados realizan capacitaciones integradas en todas las sedes para unificar los procesos?								
9	¿El área de recursos humanos recoge la información de los supervisores de área para gestionar oportunamente las capacitaciones?								
10	¿Las capacitaciones tienen fechas establecidas, ideas para prevenir la resistencia, tolerancia, el enojo y desanimo en la participación?								
11	¿El desarrollo de procedimientos laborales nuevos es un éxito en la institución, se capacita oportunamente sobre ellos?								
12	¿Cuándo siguen el desempeño laboral un área evidencia resultados deficientes, genera la prioridad a ser atendidos en capacitaciones?								
13	¿Las capacitaciones gozan de la participación de los colaboradores sin residencia de horarios?								
14	¿Quiénes en el proceso de capacitación resultan de mayor nivel de aprendizaje son premiados y reciben incentivos económicos de parte de la gerencia?								

15	¿Los colaboradores recientemente incorporados a la empresa son capacitados sobre los procedimientos antes de que les determinan tareas?					
16	¿En el área de recursos humanos comunica a todos los trabajadores la temática a tratar en las capacitaciones?					
17	¿Los colaboradores que cuentan con mayor antigüedad son capacitados sobre la utilidad de sus compensaciones al cese de su vida laboral?					
18	¿El supervisor ejecuta estrategias de motivación que satisfacen a los colaboradores?					
19	¿El consenso es una cultura en el área por ello hay libertad para el desarrollo de los objetivos?					
20	¿Se registra la frecuencia de participación adicional a las funciones asignadas de los colaboradores como reconocimiento a su desempeño laboral?					
21	¿Cuándo un objetivo está retrasado en su cumplimiento se negocia sobre las actividades complementarias a ejercer?					
22	¿En el área de recursos humanos comunica oportunamente a los colaboradores sobre los indicadores a cumplir para la evaluación del desempeño?					
23	¿Los colaboradores asumen compromiso en el cumplimiento de objetivos aun afecte su jornada laboral?					
24	¿Se toman acuerdos de mejora en el área y los jefes de altos mandos dotan de los recursos necesarios?					
25	Los trabajadores ejecutan estrategias individuales con autonomía para el buen desempeño laboral?					
26	Los colaboradores competentes ejecutan las tareas más significativa compartiendo sus capacidades con quienes tiene debilidades o en proceso?					
27	¿El desempeño laboral se ve altamente reconocido cuando en el área se han prevenido deteriorado actos dolosos o hurto?					
28	¿Se capacita a los colaboradores oportunamente para la mejora del desempeño?					
29	¿Los procedimientos de supervisión laboral generan indicadores medibles y cuantificados con confiabilidad en los responsables del acto?					
30	¿Los colaboradores de mayor antigüedad en el área son los de mayor involucramiento en las tareas?					
31	¿El esfuerzo laboral, por incremento de jornada, es un reconocimiento al desempeño laboral?					
32	¿La comunicación involucra a todos los colaboradores sin discriminación de cargo?					
33	¿Los colaboradores evidencian consistencia en sus tareas. Por ello el registro de incidencias es leve?					
34	¿Las buenas actuaciones representan incremento en la calificación del desempeño laboral?					

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 21

Organigrama comercial





ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

TERESA GONZALES MONCADA, COORDINADORA DE INVESTIGACION DEL PFA de la Universidad César Vallejo LIMA NORTE (precisar filial o sede), revisor(a) de la tesis titulada

"CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE DISTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA GRUPO VEGA S.A.C., COMAS, 2018."

Del (de la) estudiante SOLORZANO NIETO, LUIS ALDO constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 28 de noviembre 2018



Firma

TERESA GONZALES MONCADA

DNI: 25728455

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Feedback Studio - Google Chrome
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1062012291&s=1&lang=es&o=1051633139

feedback studio CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL /0 26 de 27

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TITULO

CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE DISTRIBUCIÓN DE

LA EMPRESA GRUPO VEGA S.A.C., COMAS, 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

LUIS ALDO SOLORZANO NIETO



Resumen de coincidencias

28 %

1	dsde.minedu.gob.pe	3 %
2	dspace.biblioteca.um.e...	2 %
3	repositorio.upt.edu.pe	2 %
4	Entregado a Universida...	2 %
5	myslide.es	1 %
6	repositorio.uss.edu.pe	1 %
7	repositorio.upeu.edu.pe	1 %
8	www.grupovegaperu.c...	1 %
9	www.coursehero.com	1 %
10	repositorio.unan.edu.ni	1 %

Página: 1 de 52 Número de palabras: 11094 Text-only Report High Resolution Activado 10:42 p. m. 5/12/2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Solorzano Nieto, Luis Aldo

INFORME TÍTULADO:

CAPACITACION Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL AREA

DE DISTRIBUCION DE LA EMPRESA GRUPO VEGA SAC COMAS 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 19-07-2018

NOTA O MENCIÓN: 12



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Solorzano Nieto, Luis Aldo
D.N.I. : 41661043
Domicilio : Calle Enrique Castilla 154 - Comas
Teléfono : Fijo : 931800814 Móvil : 998328884
E-mail : solorzano.091284@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales
Escuela : Administración
Carrera : Administración de Empresas
Título : Licenciado en Administración

[] Tesis de Post Grado

[] Maestría

[] Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Solorzano Nieto Luis Aldo

Título de la tesis:

Capacitación y desempeño laboral en el área de distribución de la Empresa Grupo Vega SAC Comas 2018

Año de publicación :

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

[]

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

[]

Firma : [Signature]

Fecha : 11-12-2018

