



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Capacitación y desempeño laboral en el área de Operaciones de la empresa

Global Sales Solutions, cercado de Lima, 2016.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

AUTOR:

Walter Paolo Villarreal de la Cruz

ASESOR:

Marco Antonio Candia Menor

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

LIMA - PERU

Año 2016

**PÁGINA DEL JURADO**

---

**PRESIDENTE**

---

**SECRETARIO**

---

**VOCAL**

A mi familia, por su inalcanzable amor.

Agradezco al Mg. Marco Antonio Candía Menor por sus consejos y dirección en la búsqueda de nuevos conocimientos.

Agradezco al Ph. Raúl Delgado Arenas por permitir conocer sus experiencias de las ciencias empresariales.

Agradezco al doctor Flabio Romeo Paca Pantigoso por sus conocimientos estadísticos, fundamentales para la presente investigación.

## **DECLARACION DE AUTENTICIDAD**

Yo Walter Paolo Villarreal de la Cruz con DNI N° 70022933 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, 28 de Junio del 2016

---

Walter Paolo Villarreal de la Cruz

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “**CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA GLOBAL SALES SOLUTIONS, CERCADO DE LIMA, 2016**”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración de empresas.

WALTER PAOLO VILLARREAL DE LA CRUZ

## ÍNDICE

	Pág.
PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORÍA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>12</b>
1.1 Realidad Problemática.....	13
1.2 Trabajos previos.....	14
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	18
1.4 Formulación del problema.....	25
1.5 justificación del estudio.....	26
1.6 Hipótesis.....	26
1.7 Objetivos.....	27
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>28</b>
2.1 Diseño de investigación.....	28
2.2 Variables, Operacionalización.....	28

2.3 Población y muestra.....	32
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	32
2.5 Métodos de análisis de datos.....	38
2.6 Aspectos éticos.....	38

**III. RESULTADOS**

**IV. DISCUSIÓN**

**V. CONCLUSIÓN**

**VI. RECOMENDACIONES**

**VII. REFERENCIAS**

**ANEXOS**

Anexo 1: Cuestionario de Capacitación

Anexo 2: Cuestionario del desempeño laboral

Anexo 3: Validaciones de los instrumentos

Anexo 4: Matriz de consistencia.



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla N° 01:</b> Operacionalización Variable 1.....	30
<b>Tabla N° 02:</b> Operacionalización Variable 2.....	31
<b>Tabla N° 03:</b> Validación Variable 1.....	34
<b>Tabla N° 04:</b> Validación Variable 2.....	35
<b>Tabla N° 05:</b> Fiabilidad Variable 1.....	36
<b>Tabla N° 06:</b> Fiabilidad Variable 2.....	36
<b>Tabla N° 07:</b> Distribución de frecuencia de variable 1 y variable 2.....	38
<b>Tabla N° 08:</b> Distribución de Frecuencia de Variable 1 y Dimensión 1.....	39
<b>Tabla N° 09:</b> Distribución de Frecuencia de Variable 1 y Dimensión 2.....	40
<b>Tabla N° 10:</b> Distribución de Frecuencia de Variable 1 y Dimensión 3.....	41
<b>Tabla N° 11:</b> Distribución de Frecuencia de Variable 1 y Dimensión 4.....	42

## RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación fue: Establecer la relación que existe entre Capacitación y Desempeño laboral en el área de operaciones de la empresa Global Sales Solutions, Cercado de Lima ,2016. La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al método cuantitativo. Se siguió el modelo de la investigación de tipo descriptivo – correlacional, de diseño no experimental y corte transversal. La muestra estuvo representada por 30 colaboradores de la Empresa Global Sales Solutions en el presente año. Las técnicas e instrumento de investigación empleadas fueron la encuesta y el cuestionario, respectivamente. Finalmente se llegó a la conclusión de que: la capacitación tiene una relación altamente significativa del 81.3% con el desempeño Laboral de la empresa Global Sales Solutions, Cercado de Lima, 2016; debido a que, la transmisión de Información, desarrollo de habilidades, desarrollo de actitudes y desarrollo de conceptos poseen puntuaciones buenas que contribuyen en el Desempeño Laboral.

**Palabras clave:** Capacitación y desempeño laboral

## **ABSTRACT**

The general objective of this research was to: Establish the relationship between training and work performance in the area of operations of Global Sales Solutions, Cercado de Lima, 2016. The methodology used for the preparation of this thesis was related to the quantitative method. Correlational, not experimental design and cross-section - the model descriptive research was followed. The sample was represented by 30 employees of the company Global Sales Solutions this year. Technical and research tool used were the survey and questionnaire, respectively. Finally it was concluded that: the training has a highly significant relationship with the Labor 81.3% performance of Global Sales Solutions, Cercado de Lima, 2016; because the transmission of information, skills development, development of attitudes and concept development have good scores that contribute to job performance.

**Keywords:** training, job performance