

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

**“CAPACITACIONES PARA EL DESARROLLO DEL
TALENTO HUMANO EN UNA EMPRESA
DISTRIBUIDORA DEL MERCADO DE LIMA, EN EL
PERIODO 2016”.**

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en **Administración**

Autores:

Chocano Centeno, Lilian Elizabeth

Yanac Celestino, Raúl Ernesto

Asesor:

Lic. Adriana Sofía Revoredo Peña

Lima - Perú

2018

INDICE

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO	5
INDICE	6
ÍNDICE DE TABLAS.....	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN.....	10
ABSTRACT.....	11
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Formulación del problema.....	15
1.3. Justificación.....	15
1.4. Limitaciones	16
1.5. Objetivos	17
1.5.1. <i>Objetivo general</i>	17
1.5.2. <i>Objetivos específicos</i>	17
1.6. Antecedentes	17
1.6.1. <i>Antecedentes Internacionales</i>	17
1.6.2. <i>Antecedentes Nacionales</i>	22
CAPÍTULO 2. BASES TEÓRICAS	28
2.1. Conceptos de Capacitación	28
2.1.1. <i>Objetivos de la Capacitación</i>	32
2.1.2. <i>Tipos de Capacitación</i>	33
2.1.3. <i>Diferencias entre Capacitación, Adiestramiento y Entrenamiento</i>	33
2.1.4. <i>Manual de Organización y Funciones</i>	39
2.2. Talento	40
2.3. Desarrollo del talento	43
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA	45
3.1. Operacionalización de la variable	45
3.2. Tipo de investigación	46
3.3. Población y muestra.....	47
3.3.1. <i>Población</i>	47
3.3.2. <i>Muestra (muestreo o selección)</i>	47

3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	48
3.4.1.	<i>Técnicas de recolección de datos</i>	48
3.5.	Procedimiento	51
CAPÍTULO 4.	RESULTADOS	53
4.1.	Análisis de la encuesta	57
4.1.1.	<i>Cargo.....</i>	57
4.1.2.	<i>Recibió usted inducción al ingresar a la empresa?.....</i>	57
4.1.3.	<i>¿Para usted, es necesaria la capacitación antes de iniciar sus funciones?</i>	58
4.1.4.	<i>¿Conoce usted todas las marcas que comercializa la empresa?.....</i>	58
4.1.5.	<i>¿Considera que está preparado para desarrollar todas las funciones para las que fue contratado?</i>	59
4.1.6.	<i>¿Tendría inconveniente en recibir capacitación para conocer el portafolio que comercializa la distribuidora?.....</i>	59
4.1.7.	<i>¿Está usted de acuerdo con la afirmación: La capacitación que recibiré me dará más seguridad para desarrollar mi trabajo?.....</i>	60
CAPÍTULO 5.	DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	61
5.1.	Discusión.....	61
5.2.	Conclusiones.....	63
5.3.	Recomendaciones	64
REFERENCIAS.....		65
ANEXOS		69
ANEXO N° 1.- Fotos de capacitaciones.....		69
ANEXO N° 2.- Estructura de la Encuesta		70
ANEXO N° 3.- Estructura de la Entrevista 1.....		71
ANEXO N° 4.- Estructura de la Entrevista 2.....		73
ANEXO N° 5.- Estructura de la Entrevista 3.....		77
ANEXO N° 6.- Interpretación de Entrevista 1.....		80
ANEXO N° 7.- Interpretación de Entrevista 2.....		82
ANEXO N° 8.- Interpretación de Entrevista 3.....		84
ANEXO N° 9.- Estructura de evaluación.....		86
ANEXO N° 10.- Estructura de evaluación.....		87
ANEXO N° 11.- Matriz De Consistencia		88

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1.- OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE.....	46
TABLA 2.- AÑO 2016 - REPORTE DE ROTACIÓN DE PERSONAL	55

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1.- CORREO ELECTRÓNICO.....	54
FIGURA 2.- CARGO	57
FIGURA 3.- ¿RECIBÍÓ USTED INDUCCIÓN AL INGRESAR A LA EMPRESA?	57
FIGURA 4.- PARA USTED, ¿ES NECESARIA LA CAPACITACIÓN ANTES DE INICIAR SUS FUNCIONES?.....	58
FIGURA 5.- ¿CONOCE USTED TODAS LAS MARCAS QUE COMERCIALIZA LA EMPRESA?	58
FIGURA 6.- ¿CONSIDERA QUE ESTÁ PREPARADO PARA DESARROLLAR TODAS LAS FUNCIONES PARA LAS QUE FUE CONTRATADO? .	59
FIGURA 7.- ¿TENDRÍA INCONVENIENTE EN RECIBIR CAPACITACIÓN PARA CONOCER EL PORTAFOLIO QUE COMERCIALIZA LA DISTRIBUIDORA?.....	59
FIGURA 8.- ¿ESTÁ USTED DE ACUERDO CON LA AFIRMACIÓN: LA CAPACITACIÓN QUE RECIBIRÉ ME DARÁ MÁS SEGURIDAD PARA DESARROLLAR MI TRABAJO?	60

RESUMEN

La presente tesis tiene como marco de referencia las capacitaciones para el desarrollo del talento humano en una organización, por consiguiente, el objetivo principal fue describir cómo son las capacitaciones del talento humano en una empresa distribuidora del Mercado de Lima en el periodo 2016.

Asimismo, se procedió a desarrollar el tema utilizando el método de investigación descriptiva ya que describe fenómenos, situaciones, contextos y sucesos, no experimental porque no se ocasionará cambios en ella, solo se describirá situaciones que ya ocurrieron, de tipo transversal porque describe la variable de esta investigación en un momento dado. Además, se utilizó la técnica de recolección de datos utilizando las herramientas de encuesta a los colaboradores al cierre de las capacitaciones y las entrevistas de personas especializadas en el tema. También se utilizó información respecto a las capacitaciones de colaboradores.

Finalmente, se describió como era las capacitaciones en la empresa distribuidora, quedando evidenciado que ésta se realizaba de manera empírica, los colaboradores mostraban un bajo desarrollo y los objetivos de la empresa no estaban alineados con los trabajadores.

Palabras clave:

Capacitaciones; desarrollo de talento; empírica.

ABSTRACT

This thesis has as a frame of reference training for the development of human talent in an organization, therefore the main objective was to describe how are the training of human talent in a distribution company of the Cercado de Lima in the period 2016.

Likewise, the subject was developed using the descriptive research method as it describes phenomena, situations, contexts and events, not experimental because it will not cause changes in it, it will only describe situations that have already occurred, of a transversal nature because it describes the variable of this investigation at a given moment. In addition, the data collection technique was used, using the survey tools for collaborators at the close of the training and the interviews of people specialized in the subject. Information was also used regarding the training of collaborators.

Finally, it was described how the training was in the distribution company, being evidenced that this was done in an empirical way, the collaborators showed a low development and the objectives of the company were not aligned with the workers.

Keywords:

Trainings; talent development; empirical.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Alles, M. A. (2005). *Desarrollo del Talento Humano*. Ediciones Granica. Obtenido de <https://www.google.com.pe/search?tbo=p&tbm=bks&q=inauthor:%22Martha+Alicia+Alles%22>
- Alles, M. A. (2005). *Desarrollo del Talento Humano*. Buenos Aires: Ediciones Granica. Obtenido de <https://www.google.com.pe/search?tbo=p&tbm=bks&q=inauthor:%22Martha+Alicia+Alles%22>
- Alles, M. A. (2008). *Desarrollo del talento humano por competencias* (2da. Edición ed.). Buenos Aires, Argentina: Granica S. A.
- Amorós, E. (2011). *Comportamiento Organizacional En Busca Del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. Lambayeque: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Escuela de Economía.
- Anaya Gamarra, L. D., & Paredes Rivera, J. M. (2015). *Propuesta de mejora de clima organizacional a partir de la gestión del talento*. Lima.
- Avila Baray, H. L. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Cuauhtemoc: Eumed.
- Barrientos Ingaruca, N. E., & Portilla de los Ríos, C. J. (2016). *Modelo de Gestión por Competencias dirigido a mejorar el Talento Humano en la contrata Minera New Horus S.A.C. 2015*. Trujillo: Universidad Privada Del Norte.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). (O. Fernández Palma, Ed.) Colombia, Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: PEARSON.
- Caballero Armas, W. (1981). *Introducción a la Estadística*. San José, Costa Rica: Instituto Interamericano de Ciencias Agrícolas.
- Cachuan Chalco, G. J. (2015). *El talento humano y su impacto en el crecimiento económico de las empresas de servicios de outsourcing contable financiero en Lima Metropolitana, año 2014*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Caro Vásquez, M. G., & García Guillén, S. M. (2017). *Atracción de talento humano a un Call Center*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Chen, P. (2017). *La Valoración del talento humano y el rendimiento laboral en empresas chinas en el Perú*. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos* (Quinta Edición ed.). Santa Fé de Bogotá: McGraw Hill Interamericana, S.A.

- Chiavenato, I. (2004). *Recursos Humanos: o Capital Humano*. Sao Paulo: Atlas.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos / El Capital Humano de las Organizaciones* (Octava Edición ed.). México: McGraw Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano en las Organizaciones*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw Hill.
- Cornejo Toapanta, A. E. (2017). *Diseño del departamento de recursos humanos en la empresa Ecuamía Flowers Corp para la filial Quito Ecuador que permita potencializar y organizar el talento humano en beneficio de la empresa, ubicada al noret del distrito metropolitano de Quito, 2016-2017*. Quito: Instituto Tecnológico "Cordillera".
- DL-728-Mintra. (21 de marzo de 1997). Decreto Supremo No 003-97-TR. *Ley de Productividad y Competitividad Laboral*. Lima, Lima, Perú: Ministerio de Trabajo.
- Dobarro Gómez, S. (2013). *Cómo potenciar el talento*. Zaragoza: QUEDIGO SL .
- ebm, En Buenas Manos. (19 de 12 de 2017). *ENBUENASMANOS.COM*. Recuperado el 15 de 04 de 2018, de ENBUENASMANOS.COM: <https://www.enbuenasmanos.com/que-es-el-talento-humano>
- Eden, The Water & Coffe Company. (25 de 09 de 2015). *Eden, The Water & Coffe Company*. Recuperado el 28 de 03 de 2018, de Eden, The Water & Coffe Company: <http://comunicaciones.aguaeden.es/ebook-talento-empresarial.cfm>
- García Peramato, M. L. (2016). *Capital humano y su aportación al resultado de la empresa: Análisis en el sector Industrial*. España: Universidad de Valladolid.
- Gómez Velásquez, R., & Pérez Bellorin, V. (2016). *Modelo de un programa de Capacitación para el personal de la Alcaldía Municipal de Ciudad Sandino*. Tesis, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua., Administración de Empresas, MAnagua-Nicaragua.
- Gonzales Gómez, R., & Carro Paz, D. (2014). *Administración de la Calidad Total*. Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Goñi Zabala, J. J. (2008). *Talento, tecnología y tiempo : los pilares de un progreso consciente para elegir un futuro*. Madrid: Dias De Santos.
- Haro Mejía, M. L. (2015). *Caracterización de la capacitación basada en competencias en las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio-rubro ventas al por menor de productos farmacéuticos y artículos de tocador (Farmacias) del distrito de Huaraz, 2015*. Huaraz - Perú.

- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Izard, G. (2013). *La formación continua en empresas líderes de distribución comercial en España*. Tesis, Universidad Autónoma de Barcelona, Departamento de Pedagogía Aplicada, Barcelona - España.
- L. Daft, R. (2011). *Teoría y diseño de la organización*. Colombia: Cengage Learning.
- Lepkowski, J. M. (2008). *Advances in Telephone Survey Methodology*. Hoboken, Nueva Jersey: Wiley.
- Marcillo Merino, N. G. (2014). *Modelo de gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autonomos descentralizados del sur de Manabi*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Martínez Gonzáles, C. (2013). *Optimización del talento en las organizaciones: Gestión por expectativas*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Mintra. (21 de marzo de 1997). D. L. 728. *Ley de Productividad y Competitividad Laboral*. Lima, Perú.
- Navarro, L., & Gasalla, J. M. (2011). *TALENTO A PRUEBA DE CRISIS*. Recuperado el 04 de 03 de 2018, de TALENTO A PRUEBA DE CRISIS: http://www.lideditorial.com/sites/default/files/extracto_talento_a_prueba.pdf
- Niño Rojas, V. M. (2011). *Metodología de Investigación Diseño y Ejecución*. Bogota, Colombia: Ediciones de la U.
- Paredes Villanueva, A. C. (2013). *Caracterización de la capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas dedicadas a la venta de suministros de cómputo, galerías Shopping Center, distrito de Chimbote, año 2013*. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Lima, Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1036/REPRESENTANTE_CAPACITACION_PAREDES_VILLANUEVA_ADELE_CRISTI.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- RAE. (2017). *Española, Real Academia*. España.
- Ramírez de Colmán, D. (16 de 09 de 2012). <http://www.abc.com.py/>. Recuperado el 28 de 03 de 2018, de <http://www.abc.com.py/>: <http://www.abc.com.py/edicion-impresas/suplementos/economico/desarrollo-del-talento-humano-451051.html>
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española* (23 ed.). España.
- Rivera Chú, M. A. (11 de 06 de 2013). De Relaciones Industriales a Gestión y Desarrollo Humano. *Tiempo de opinión*. Obtenido de http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2013/06/11/tiempo_de_opinion_makaly_rivera.pdf

- ROBBINS, S. P. (2009). *Comportamiento Organizacional Decimotercera edición* (DECIMO TERCERA EDICION ed.). MEXICO, MEXICO, MEXICO: PEARSON EDUCACIÓN.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Decimo Tercera Edición ed.). México: Pearson Educación.
- Salas Macchiavello, M. A. (10 de 2018). *salasmacchiavello.blogspot.com*. Recuperado el 19 de 07 de 2018, de *salasmacchiavello.blogspot.com*: <http://salasmacchiavello.blogspot.com/2010/10/manual-de-organizacion-y-funciones-mof>
- Sangues Sánchez, Marta; Mateo Dueñas, Ricardo; Ilzarbe Izquierdo, Laura ;. (2008). *Teoría y Práctica de la Calidad*. Madrid: Paraninfo.
- Serralde S., A. (1980). *Management Today en español*. Cuernavaca: Reddin Consultants.
- Siliceo Aguilar, A. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal* (Cuarta ed.). (N. Editores, Ed.) México, Balderas, México: Limusa S.A.
- WordPress.com, B. d. (21 de junio de 2018). *Capacitación Laboral*. Recuperado el 05 de 07 de 2018, de Capacitación Laboral: <https://boutiquegisell.wordpress.com/definicion-de-capacitacion/>
- Zhou, J. (2015). *Las influencias del entrenamiento de los empleados en los recursos humanos - Caso Hua wei*. Finlandia.