



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

Relación entre la Capacitación - Motivación y la Productividad Laboral de los Ejecutivos de Venta de la Escuela Internacional de Graduados "EIGRA", 2015.

Tesis:

Para optar el Título profesional de Licenciada en Administración
de Empresas

Autora:

Bach. Vega Cerda, Yeny Mery

Lima-Perú

2016

Dedicatoria

A mi hijo Benyamin que es el mejor regalo divino, mi motivación y felicidad completa.

A mis padres Raymundo y Zoila, por el gran cariño y apoyo incondicional.

Mi familia, que cada día me dan su apoyo ilimitado: William, Maura, Aurelia, Alina, Julio, Fidencio, Adolfo y mis tíos(as)

Agradecimiento

A Dios por su gran bendición.

A la Universidad Tecnológica del Perú “UTP”, mi alma mater.

A los colaboradores de la facultad de Administración y Negocios de la UTP, por la eficiente labor.

A mis asesoras: metodóloga Dra. Mary Maribel Vásquez Ramírez, quien me indujo a perfeccionar la investigación en todo el proceso de implementación. Mg María Agustina Maguiña Huerta, gracias a su apoyo pude mejorar el contenido temático de este trabajo.

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
PRESENTACIÓN	xi
RESUMEN	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	xv
CAPÍTULO I	17
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	17
1.2. Formulación del problema.....	18
1.2.1. Problema principal	18
1.2.2. Problemas específicos.....	19
1.3. Objetivos	19
1.3.1. Objetivo general.....	19
1.3.2. Objetivos específicos.....	19
1.4. Justificación de la investigación	20
1.5. Limitaciones de la investigación.....	21
CAPÍTULO II	22
MARCO TEÓRICO.....	22
2.1. Antecedentes de la investigación	22
2.1.1. Antecedentes nacionales	22
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	26
2.2. Bases Teóricas.	30
2.2.1. La gestión del conocimiento.	30
2.2.1.1. La capacitación y desarrollo del personal.	32
A. La capacitación laboral.....	32
A.1. La capacitación en las organizaciones.	37
A.2. La capacitación y desarrollo del personal.....	39
A.2.1. Factores que influyen en la capacitación y el desarrollo del personal.	39
A.2.2. El proceso de capacitación y desarrollo del personal.....	40
A.3. Proceso de implantación de los sistemas de capacitación.....	41
A.3.1. Evaluación y determinación de las necesidades de capacitación.	42

A.3.2. Diseño de los programas de capacitación.	42
A.3.3. Implementación o instrumentación de la capacitación.	42
A.3.4. Evaluación de la efectividad de la capacitación.....	43
A.4. Sistemas de capacitación: a distancia y virtual.....	43
2.2.2. Comportamiento organizacional.....	45
2.2.2.1. La motivación.	46
A. Motivación laboral.....	48
B. Teorías motivacionales.	50
B.1. La teoría X y teoría Y de McGregor.	51
B.2. La pirámide de Maslow, o jerarquía de las necesidades humanas.....	51
B.3. La teoría ERG de Alderfer.....	52
B.4. La teoría del factor dual de Herzberg o teoría de la motivación e higiene.	52
B.5. La teoría de las expectativas.	53
B.6. Modelo de Motivación de Porter y Lawler.	53
B.7. Los tres factores de McClelland.....	54
B.8. La teoría de la equidad.....	55
B.9. Transcripción de teoría del establecimiento de metas de la motivación.....	55
B.10. Teoría del Reforzamiento Skinner.	56
C. Técnicas motivacionales especiales.	56
D. Descripción de las herramientas relacionadas con la capacitación y motivación.....	58
D.1. El mentoring como herramienta de motivación y retención del talento.....	58
D.2. Coaching: Complemento perfecto para la capacitación de personal.....	58
2.2.2.2. Las funciones.....	59
A. Claridad en manual de organización y funciones (MOF).....	59
A.1. Beneficios del MOF.	59
B. Imprescindibilidad de las tareas.	59
B.1. Cualidades imprescindibles de los profesionales.	60
2.2.2.3. Las competencias.	61
A. Competencias laborales.....	61
A.1.Tipo de competencias laborales.....	62
A.2. Niveles de competencias laborales.....	62
B. Inteligencia emocional.....	62
B.1. Inteligencia emocional en la empresa.	63
B.2. La Programación Neuro-Lingüística (PNL).....	63

2.2.2.4. Desempeño laboral.....	63
2.2.2.4.1. Productividad laboral.....	64
A. Productividad.....	65
B. Productividad en el sector servicios.....	67
C. Calidad y productividad.....	68
C.1. Eficiencia, efectividad y eficacia.....	68
D. Calidad y productividad en las pymes.....	70
F. Cómo mejorar la productividad.....	72
G. El crecimiento de la productividad del trabajo.....	73
2.3. Definiciones de términos básicos.....	73
CAPÍTULO III.....	76
MARCO METODOLÓGICO.....	76
3.1. Hipótesis.....	76
3.1.1. Hipótesis general.....	76
3.1.2. Hipótesis específicos.....	76
3.2. Definición de variables.....	77
3.2.1. Definición conceptual.....	77
3.2.2. Definición operacional.....	78
3.3. METODOLOGÍA.....	79
3.3.1. Tipo de estudio.....	79
3.3.2. Enfoque de la investigación.....	79
3.3.3. Diseño de la investigación.....	80
3.3.4. Nivel de la investigación.....	81
3.3.5. Población y muestra.....	81
3.3.5.1. Población.....	81
3.3.5.2. Muestra.....	81
3.3.6. Método de investigación.....	81
3.3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	83
3.3.7.1. Técnicas de recolección de datos.....	83
3.3.7.2. Instrumentos de recolección de datos.....	83
3.3.8. Métodos de análisis de datos.....	84
3.3.8.1. Estadística descriptiva.....	84
Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	85
3.3.8.2. Estadística Inferencial.....	115

3.3.8.3. Validez.....	115
3.3.8.4. Confiabilidad.....	118
CAPÍTULO IV.....	120
RESULTADOS.....	120
4.1. Descripción/confiabilidad.....	120
4.2. Comprobación de hipótesis.....	123
4.3. Discusión.....	133
CAPÍTULO V.....	135
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	135
5.1. Conclusiones.....	135
5.2. Recomendaciones.....	136
CAPÍTULO VI.....	138
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	138
Anexo 1: Instrumento de recolección de datos.....	144
Anexo 2: Matriz de consistencia.....	147
Anexo 3: Operacionalización de las variables.....	148
Anexo 4: Formato y fichas de validación del instrumento.....	150
Anexo 4: Minimatriz de la encuesta.....	157
Anexo 5: Validación del instrumento.....	159
Anexo 6: Información de la empresa.....	164

ÍNDICE DE ESQUEMAS

Esquema 1: Definición de la capacitación.....	17
Esquema 2: Definición de la motivación	30
Esquema 3: Definición de la productividad	48
Esquema 4: Niveles de medición de la variable.....	63
Esquema 5: Diseño de la investigación	64

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla 1 y gráfico 1: Resultado estadístico de la edad de los encuestados.....	85
Tabla 2 y gráfico 2: Resultado estadístico del grado educativo de los encuestados.....	86
Tabla 3 gráfico 3: Resultado estadístico del sexo de los encuestados.....	87
Tabla 4 y gráfico 4: Resultado estadístico del estado civil de los encuestados.....	88
Tabla 5 y gráfico 5: Resultado estadístico del ingreso mensual de los encuestados.....	89
Tabla 6 y gráfico 6: Resultado estadístico de la pregunta 1.....	90
Tabla 7 y gráfico 7: Resultado estadístico de la pregunta 2.....	91
Tabla 8 y gráfico 8: Resultado estadístico de la pregunta 3.....	92
Tabla 9 y gráfico 9: Resultado estadístico de la pregunta 4.....	93
Tabla 10 y gráfico 10: Resultado estadístico de la pregunta 5.....	94
Tabla 11 y gráfico 11: Resultado estadístico de la pregunta 6.....	95
Tabla 12 y gráfico 12: Resultado estadístico de la pregunta 7.....	96
Tabla 13 y gráfico 13: Resultado estadístico de la pregunta 8.....	97
Tabla 14 y gráfico 14: Resultado estadístico de la pregunta 9.....	98
Tabla 15 y gráfico 15: Resultado estadístico de la pregunta 10.....	99
Tabla 16 y gráfico 16: Resultado estadístico de la pregunta 11.....	100
Tabla 17 y gráfico 17: Resultado estadístico de la pregunta 12.....	101
Tabla 18 y gráfico 18: Resultado estadístico de la pregunta 13.....	102
Tabla 19 y gráfico 19: Resultado estadístico de la pregunta 14.....	103
Tabla 20 y gráfico 20: Resultado estadístico de la pregunta 15.....	104
Tabla 21 y gráfico 21: Resultado estadístico de la pregunta 16.....	105
Tabla 22 y gráfico 22: Resultado estadístico de la pregunta 17.....	106
Tabla 23 y gráfico 23: Resultado estadístico de la pregunta 18.....	107
Tabla 24 y gráfico 24: Resultado estadístico de la pregunta 19.....	108
Tabla 25 y gráfico 25: Resultado estadístico de la pregunta 20.....	109
Tabla 26 y gráfico 26: Resultado estadístico de la pregunta 21.....	110
Tabla 27 y gráfico 27: Resultado estadístico de la pregunta 22.....	111
Tabla 28 y gráfico 28: Resultado estadístico de la pregunta 23.....	112
Tabla 39 y gráfico 39: Resultado estadístico de la pregunta 24.....	113
Tabla 30 y gráfico 30: Resultado estadístico de la pregunta 25.....	114
Tabla 31: Valores de validez del instrumento.....	116
Tabla 32: Evaluación del instrumento de investigación por expertos.....	117

Tabla 33: Valores de confiabilidad del instrumento.....	118
Tabla 34: Escala de todas las variables.....	119
Tabla 35: Resultado estadístico de la hipótesis principal.....	124
Tabla 36: Resultado estadístico de la primera hipótesis específica.....	126
Tabla 37: Resultado estadístico de la segunda hipótesis específica.....	128
Tabla 38: Resultado estadístico de la tercera hipótesis específica.....	130
Tabla 39: Resultado estadístico de la cuarta hipótesis específica.....	131

PRESENTACIÓN

La investigación estuvo dirigida a comprobar la relación entre las variables de capacitación – motivación y productividad laboral de los ejecutivos del área de ventas de la escuela EIGRA. Con el estudio de campo realizado se pudo comprobar la relación existente entre las variables mencionadas.

Toda inversión en capacitación y motivación para los colaboradores por parte de las empresas es de vital importancia para elevar su nivel de competitividad. Y la gestión del capital humano cumple un rol estratégico dentro de las unidades estratégicas de negocios, ya que las personas son los activos imprescindibles de las organizaciones y son los que hacen la diferencia y aportan con su creatividad y conocimientos para las mismas. Así mismo cualquier activo de una organización es sencillo de gestionar, pero los trabajadores son los que dificultan, porque cada individuo es un mundo distinto, de ahí la importancia del área de potencial humano en las compañías.

Chiavenato (2011) señala, a la capacitación como un proceso educativo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.(p. 322)

Por otro lado Newstrom (2011), menciona que la motivación del trabajo es una combinación compleja de fuerzas psicológicas dentro de cada persona. La motivación requiere también descubrir y comprender los impulsos y necesidades de los empleados, y deben ser reforzados sus actos positivos (p.107).

Amenudo los gestores de recursos humanos mencionan que un ambiente laboral grato, con una cultura organizacional de identificación y de compromiso contribuye a una real ventaja competitiva para las mismas. Es decir, si el trabajador se encuentra satisfecho con el desarrollo de sus funciones, se comprometerá aún más con las compañía y generará un ambiente cálido para con sus compañeros de trabajo. Por lo tanto podemos concluir que un clima laboral de cordialidad es parte de la motivación del personal de una empresa.

Tambien es importante mencionar, que en el mundo globalizado de hoy, la mejora de la productividad laboral es una manera para alcanzar una mayor competitividad; al respecto el licenciado Delgado(s.f.) conceptualiza la productividad laboral, de la siguiente manera:

“La productividad laboral es un objetivo y un indicador. Es la mejora continua del logro colectivo, la consecuencia de la eficiencia con que se administra el talento humano en su conjunto. La disposición de recursos financieros como inversión para entrenar, capacitar y motivar a los trabajadores, es el principal indicador que hace visible su capacidad de gestión y el nivel de aporte de los gerentes de recursos humanos”.

RESUMEN

La presente investigación estuvo orientada a comprobar la relación entre la capacitación-motivación y la productividad laboral de los ejecutivos de ventas dedicados a efectuar el cierre de venta de los diferentes programas que brinda la Escuela Internacional de Graduados "EIGRA".

Se obtuvo los conceptos teóricos que encierran a las variables, dimensiones e indicadores de la investigación a través de bases teóricas de distintos autores. De la misma manera se trabajó con tesis de años anteriores, los cuales están plasmados como antecedentes de la investigación.

Esta tesis corresponde a un tipo de investigación "aplicada", de corte transversal, de nivel correlacional y se ha desarrollada bajo el enfoque cuantitativo, con diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 50 personas (100% de la población total). El tipo de muestreo asumido fue el muestreo no-probabilístico.

Para la comprobación de las hipótesis se ha utilizado la estadística no paramétrica de independencia Chi cuadrado (X^2) o Ji cuadrado porque se pretendía evaluar las hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas, pertenecientes a niveles de medición nominal u ordinal.

El trabajo de campo realizada a través de la encuesta de 25 ítems de tipo escala Likert que se le aplicó directamente a las unidades de análisis animada, permitió comprobar que la capacitación - motivación y la productividad laboral son dependientes. Finalmente se pudo dar conclusiones y recomendación de acuerdo a los resultados obtenidos de la estadística.

Palabras claves: capacitación, motivación, productividad laboral, competencias, eficacia, eficiencia y calidad

ABSTRACT

The present research was aimed at verifying the relationship between the training-motivation and the labor productivity of the sales executives dedicated to closing the sale of the different programs offered by the International School of Graduates "EIGRA".

We obtained the theoretical concepts that enclose the variables, dimensions and indicators of the research through the theoretical bases of different authors. In the same way we worked with theses from previous years, which are shaped as background to the research.

This thesis corresponds to a type of research "applied", cross-sectional, correlational level and developed under the quantitative approach, with non-experimental design. The sample consisted of 50 people (100% of the total population). The type of sampling assumed was non-probabilistic sampling.

In order to verify the hypothesis, the non-parametric Chi-square (χ^2) or Chi-square statistic was used because it was intended to evaluate hypotheses about the relationship between two categorical variables, belonging to nominal or ordinal measurement levels.

The field work carried out through the 25 - item Likert scale survey, which was applied directly to the units of lively analysis, showed that training - motivation and labor productivity are dependent. Finally it was possible to give conclusions and recommendation according to the results obtained from the statistics.

Key words: training, motivation, labor productivity, competencies, efficiency, efficiency and quality