



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**“CAPACITACIÓN Y CRECIMIENTO EMPRESARIAL EN EL ÁREA DE
VENTAS DE LA EMPRESA EL CLAN E.A.F.C. S.A., DISTRITO DE LA
VICTORIA (LIMA-PERÚ), 2021”**

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:

Karina Paula Carmen Cruzatti (0000-0003-1071-7008)

Angui Lili Riveros Mendoza (0000-0001-7413-9687)

Asesora:

Giovanna Giancarla Pinto Diaz (0000-0001-6361-7938)

Lima – Perú

2023

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 6 de julio de 2023 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA
Miembro 1	HUGO JESUS SALAS CANALES
Miembro 2	MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

“CAPACITACIÓN Y CRECIMIENTO EMPRESARIAL EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA EL CLAN E.A.F.C. S.A., DISTRITO DE LA VICTORIA (LIMA-PERÚ), 2021”

Presentado por el(la) bachiller.

KARINA PAULA CARMEN CRUZATTI
ANGUI LILI RIVEROS MENDOZA

Para optar al título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Asesorado(a) por:

GIOVANNA GIANCARLA PINTO DIAZ

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime (x) por mayoría simple () calificar a:

Tesista:	KARINA PAULA CARMEN CRUZATTI		
Nota (en letras):	Catorce		
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ()	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Tesista:	ANGUI LILI RIVEROS MENDOZA		
Nota (en letras):	Catorce		
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ()	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA
Presidente(a) del Jurado



GIOVANNA GIANCARLA PINTO DIAZ
Asesor(a)



HUGO JESUS SALAS CANALES
Miembro 1



MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA
Miembro 2

ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN¹

Lima, 04 de agosto del 2023

Señor,
Carlos Zavalaga Reyes

**Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación
Universidad Científica del Sur
Presente. –**

De nuestra consideración,

Yo: Carmen Cruzatti Karina Paula y Riveros Mendoza Angui Lili egresado de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con la asesora de tesis Pinto Diaz Giovanna Giancarla, declaramos que este informe final de tesis de investigación titulado: CAPACITACIÓN Y CRECIMIENTO EMPRESARIAL EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA EL CLAN E.A.F.C. S.A., DISTRITO DE LA VICTORIA (LIMA-PERÚ), 2021, sustentado para obtener el título de Licenciado es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de nuestra investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos ², que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,

**Firma tesista
DNI: 77162406**

**Firma del asesor de tesis
DNI:46190463**

¹ En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD

² Los documentos están en: <https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/>

Chulafondo
★

Firma tesista
DNI: 70976632

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Capacitación y crecimiento empresarial en el área de ventas de la empresa EL CLAN E.A.F.C. S.A., distrito de La Victoria (Lima-Perú), 2021

Autores. Karina Paula Carmen Cruzatti; Angui Lili Riveros Mendoza.

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2205881857).

Resultado de la evaluación. 9%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 15 palabras, se excluyeron citas.



Dedicatoria

A Dios, por permitirnos este gran momento de desarrollo en nuestra vida profesional.

A nuestros padres, por brindarnos ese apoyo incondicional y por acompañarnos en todo este trayecto universitario, esta meta es para ellos ya que son la principal motivación de querer ser mejor todos los días.

Agradecimiento

A nuestra Universidad Científica del Sur, por darnos todas las herramientas necesarias para afrontar cada desafío.

A la empresa el Clan, por darnos la oportunidad y el acceso a la información para llevar a cabo nuestro proyecto de investigación; así como también, a todos los asesores de venta quienes colaboraron en las encuestas.

A nuestra asesora Mg. Giovanna Giancarla Pinto Díaz por todos los consejos brindados a lo largo de la elaboración de esta tesis.

ÍNDICE

Dedicatoria.....	2
Agradecimiento.....	3
Índice general.....	4
Índice de tablas.....	8
Índice de anexos.....	9
Resumen.....	10
Abstract.....	11
Introducción.....	12
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	15
1.2 Formulación del problema.....	21
1.2.1 Problema general.....	21
1.2.2 Problemas específicos.....	21
1.3 Justificación de la investigación.....	22
1.3.1 Justificación teórica.....	22
1.3.2 Justificación práctica.....	22
1.3.3 Justificación metodológica.....	23
1.3.4 Justificación social.....	23

1.4	Limitaciones de la investigación.....	24
1.5	Viabilidad de la investigación.....	25
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....		26
2.1	Antecedentes de la investigación.....	26
2.1.1	Antecedentes internacionales.....	26
2.1.2	Antecedentes nacionales.....	30
2.2	Bases teóricas.....	33
2.2.1	Variable I: Capacitación.....	33
2.2.1.1	Dimensiones de capacitación.....	35
2.2.1.1.1	Detección de las necesidades.....	35
2.2.1.1.2	Programación de la capacitación.....	37
2.2.1.1.3	Ejecución de la capacitación.....	38
2.2.1.1.4	Evaluación de los resultados.....	39
2.2.2	Variable II: Crecimiento empresarial.....	40
2.2.2.1	Dimensiones de crecimiento empresarial.....	43
2.2.2.1.1	Penetración en el mercado.....	43
2.2.2.1.2	Desarrollo de proyecto.....	43
2.2.2.1.3	Desarrollo de mercado.....	44
2.2.2.1.4	Diversificación.....	45

2.3	Objetivos de investigación.....	46
2.3.1	Objetivo general.....	46
2.3.2	Objetivos específicos.....	46
2.4	Formulación de hipótesis.....	47
2.4.1	Hipótesis general.....	47
2.4.2	Hipótesis específicas.....	47
CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO.....		48
3.1	Diseño de la investigación.....	48
3.2	Tipo.....	48
3.3	Enfoque.....	49
3.4	Población.....	49
3.5	Muestra.....	50
3.6	Operacionalización de variables.....	50
3.7	Técnicas para la recolección de datos.....	52
3.7.1	Descripción de los instrumentos.....	52
3.7.2	Validez y confiabilidad de los instrumentos.....	52
3.8	Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.....	54

3.9 Aspectos éticos.....	55
CAPITULO IV: RESULTADOS.....	56
4.1 Resultados descriptivos.....	56
4.1.1 Perfil de participantes.....	56
4.2 Resultados inferenciales.....	57
4.2.1 Prueba de normalidad.....	57
4.2.2 Contraste de hipótesis.....	58
4.2.2.1 Contraste de la hipótesis general.....	60
4.2.2.2 Contraste de las hipótesis específicas.....	61
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN.....	67
5.1 Discusión.....	67
5.2 Conclusiones.....	70
5.3 Recomendaciones.....	73
Referencias.....	79

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	50
Tabla 2 Resultado de la variable 1.....	53
Tabla 3 Resultado de la variable 2.....	54
Tabla 4 Género al que pertenece cada participante.....	56
Tabla 5 Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para las variables y dimensiones de la variable capacitación	58
Tabla 6 Interpretación de los coeficientes de correlación	59
Tabla 7 Coeficiente de Spearman entre capacitación y crecimiento empresarial.....	61
Tabla 8 Coeficiente de Spearman entre detección de las necesidades y crecimiento empresarial l.....	62
Tabla 9 Coeficiente de Spearman entre programación y crecimiento empresarial.....	63
Tabla 10 Coeficiente de Spearman entre ejecución y crecimiento empresarial.....	64
Tabla 11 Coeficiente de Spearman entre evaluación de resultados y crecimiento empresarial	66

Índice de Anexos

Anexos 1 Matriz de consistencia.....	86
Anexos 2 Matriz de operacionalización.....	88
Anexos 3 Cuestionario para medir la capacitación.....	91
Anexos 4 Cuestionario para medir el crecimiento empresarial.....	94
Anexos 5 Firma de experto 1.....	98
Anexos 6 Firma de experto 2.....	104
Anexos 7 Firma de experto 3.....	109
Anexos 8 Constancia de consentimiento informado de la empresa.....	114

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre capacitación y crecimiento empresarial en el área de ventas de la empresa peruana el Clan E.A.F.C S.A. ubicada en Lima durante el periodo del 2021. La muestra fue considerada censal ya que se utilizó el 100% de la población por ser un número manejable de personas, lo cual, estuvo conformada por 80 asesores de ventas, entre hombres y mujeres. La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo de tipo correlacional. En ese sentido, se utilizó como técnica la encuesta y, como instrumento de aplicación con un cuestionario por cada variable. Asimismo, se usó el cuestionario para medir el nivel de crecimiento empresarial de la organización. Además, se utilizó el programa IBM SPSS Statistics versión 26 para el procesamiento de datos. Por lo que se obtuvo un nivel de significancia de 0,029, menor a 0,05; por consiguiente, se aplicó la prueba de coeficiente de Spearman, donde se concluyó que no es viable aceptar la hipótesis nula, sino la de las investigadoras, siendo esta que existió una relación directa entre capacitación y crecimiento empresarial en el área de ventas de la Clan EAFC S.A. Lima, Perú 2021. Las dos variables presentan una correlación positiva débil (coeficiente= 0,221)

Palabras claves: Capacitación, Crecimiento empresarial, Detección de las necesidades, penetración de mercado y Programación.

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the relationship between training and business growth in the sales area of the Peruvian company El Clan E.A.F.C.C S.A. located in Lima during the period of 2021. The sample was considered a census sample since 100% of the population was used because it was a manageable number of people, which consisted of 80 sales consultants, including men and women. The research methodology was of a quantitative correlational approach. In this sense, the survey was used as a technique and, as an instrument, it was carried out with the application of a questionnaire for each variable where it was sought to diagnose and deduce the level of training of the collaborators of the company El Clan E.A.F.C. S.A. Likewise, the questionnaire was used to measure the level of business growth of the organization. In addition, the IBM SPSS Statistics version 26 program was used for data processing. Therefore, a significance level of 0,029 was obtained, less than 0,05; consequently, the Spearman coefficient test was applied, where it was concluded that it is not feasible to accept the null hypothesis, but that of the researchers, which is that there was a direct relationship between training and business growth in the sales area of Clan EAFC S.A. Lima, Peru 2021. These two variables have a weak correlation (coefficient= 0,221).

Key words: Training, Business growth, Needs detection, Market penetration and Programming.