



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO
CAPACITACIÓN Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE A & J
CONTRATISTAS S.R.L., AÑO 2018.

Línea de investigación:

Finanzas, modelación financiera, finanzas en pymes

Para optar el grado académico de
Maestra en administración

Autor:

De Ferrari Echeandía, Fiorella

Asesor:

Izaguirre Gallardo, Alfredo
(ORCID: 0000-0002- 5819-6478)

Jurado:

Vargas Rubio, Carlos Eleuterio

Paredes Soria, Alejandro

Ponce Veneros, Manuel Santos

Lima-Perú

2023

Índice de contenido

RESUMEN	6
ABSTRACT	7
I. INTRODUCCIÓN	8
1.1 Planteamiento del problema	9
1.2 Descripción del problema	11
1.3 Formulación del problema	12
1.3.1 Problema general	12
1.3.2 Problema Específicos	12
1.4 Antecedentes	12
1.5 Justificación de la investigación	15
1.6 Limitaciones de la investigación	17
1.7 Objetivos	17
1.7.1 Objetivo general	17
1.7.2 Objetivos específicos	17
1.8 Hipótesis	17
II. MARCO TEÓRICO	19
2.1 Marco conceptual	19
III. MÉTODO	49
3.1 Tipo de investigación	49
3.2 Población y muestra	49
3.3 Operacionalización de variables	50
3.4 Instrumentos	51
3.5 Procedimientos	51

	3
3.6 Análisis de datos	51
IV. RESULTADOS	52
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	61
VI. CONCLUSIONES	63
VII. RECOMENDACIONES	65
VIII. REFERENCIAS	66
IX. ANEXOS	71
Anexo A: Matriz de consistencia	71
Anexo B: Validación de Instrumentos	72
Anexo C: Confiabilidad de Instrumentos	77
Anexo D: Instrumento de medición	78

Indice de tablas

Tabla 1 Distribución de la población de estudio	49
Tabla 2 Operacionalización de la variable 1. Capacitación	50
Tabla 3 Operacionalización de la variable 2. Productividad	50
Tabla 4 Distribución de la frecuencia de la variable 1: Capacitación	52
Tabla 5 Distribución de la frecuencia de la dimensión capacitación en el puesto	53
Tabla 6 Distribución de la frecuencia de la dimensión capacitación por aprendizaje	54
Tabla 7 Distribución de la frecuencia de la dimensión capacitaciones por instrucciones en el puesto	55
Tabla 8 Distribución de la frecuencia de la variable 2: Productividad	56
Tabla 9 Contraste de la hipótesis general	57
Tabla 10 Contraste de la hipótesis específica 1	58
Tabla 11 Contraste de la hipótesis específica 2	59
Tabla 12 Contraste de la hipótesis específica 3	60
Tabla 13 Expertos durante la evaluación de los instrumentos de la variable capacitación	72
Tabla 14 Expertos durante la evaluación de los instrumentos de la variable productividad	72
Tabla 15 Confiabilidad del instrumento de la variable capacitación	77
Tabla 16 Confiabilidad del instrumento de la variable productividad	77

Índice de figuras

Figura 1. Gráfico circular de la variable 1: Capacitación	52
Figura 2. Gráfico circular de la de la dimensión capacitación en el puesto	53
Figura 3. Gráfico circular de la de la dimensión capacitación por aprendizaje	54
Figura 4. Gráfico circular de la dimensión capacitaciones por instrucciones en el puesto	55
Figura 5. Gráfico circular de la de la variable 2: Productividad	56

RESUMEN

Objetivo: Es determinar la relación que existe entre la capacitación y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018. **Método:** Se aplicó una metodología de tipo correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. La población fueron la totalidad de los trabajadores de la empresa A & J Contratistas S.R.L que son 30, la muestra se consideró el total de la población en base al muestreo no probabilístico. El instrumento de medición aplicado fue el cuestionario que correspondió a 18 preguntas cerradas en la variable capacitación y 12 preguntas cerradas en la variable productividad, ambos pasaron por la validación de instrumentos y la confiabilidad por medio del Alfa de Cronbach. **Resultados:** Hay que reconocer que la capacitación es importante para fortalecer la habilidad y destreza del trabajador, también la actualización y aprendizaje de nuevos conocimientos en la empresa A & J Contratistas S.R.L., y el 20% de personas encuestadas señalan de manera muy aceptable que la productividad es de manera adecuada, pero necesita por parte de la Gerencia General nuevas medidas para fortalecer y garantizar la eficiencia en la productividad en la empresa A & J Contratistas S.R.L. **Conclusiones:** Según los resultados de la correlación de Spearman un coeficiente de 0.817, que la capacitación está ausente en la empresa, solo se realizaba para los jefes de área, pero es necesario que todo el personal reciba capacitación con la clara intención de la mejora de la productividad de cada trabajador.

Palabras clave: Capacitación, productividad laboral, eficiencia.

ABSTRACT

Objective: It is to determine the relationship that exists between the training and the productivity of the personnel of A & J Contratistas S.R.L., year 2018. **Method:** A correlational-type methodology, non-experimental design and cross-sectional design was applied. The population were all the workers of the company A & J contractors S.R.L, which are 30, the sample was considered the total population based on non-probabilistic sampling. The measurement instrument applied was the questionnaire that corresponded to 18 closed questions in the training variable and 12 closed questions in the productivity variable, both of which underwent instrument validation and reliability through Cronbach's Alpha. **Results:** It must be recognized that training is important to strengthen the ability and skill of the worker, as well as updating and learning new knowledge in the company A & J Contratistas S.R.L., and 20% of the people surveyed indicate in a very acceptable way that the productivity is adequate, but it needs new measures from the general management to strengthen and guarantee efficiency in productivity in the company A & J Contratistas S.R.L. **Conclusions:** According to the results of the Spearman correlation, a coefficient of 0.817, that training is absent in the company, was only carried out for area managers, but it is necessary that all staff receive training with the clear intention of improving the productivity of each worker.

Keywords: Training, labor productivity, efficiency.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad en relación a nuevas teorías de la capacitación se argumenta que, los mercados laborales que presentan problemas y/o ausencia de programas de capacitación son pocos productivos y no logran alcanzar las metas trazadas en la organización.

Es por ello que es necesario que en las empresas se promueva el aprendizaje permanente y la actualización de habilidades mediante la capacitación. Los trabajadores proporcionan la mayoría de las actividades y funciones que deben figurar en sus procesos de capacitación en el ámbito laboral, porque tienen una ventaja de información sobre tendencias tecnológicas en la empresa, tendencias en la organización del trabajo, conocimiento del entorno laboral, nuevos procesos y productos y/o servicios.

También es probable que cambios organizativos y tecnológicos deben favorecer a los empleados con más habilidades para que, se vuelvan más productivos en comparación con empleados pocos calificados y que necesiten mejorar su productividad por medio de la capacitación.

En varios estudios y también sustentado en la experiencia de autores e investigadores se puede señalar que, una adecuada capacitación promueve la mejora de la productividad del trabajador en relación a su eficacia, eficiencia, efectividad, habilidades y conocimientos, pero también se tiene que tener en cuenta una mejora del sueldo al trabajador, pero éste no es un indicador que se va a profundizar en la tesis.

La suposición de que la función de producción no se ve afectada por los cambios constantes del mercado, por ejemplo, que hay más competencia no afecta la productividad, no suena muy convincente para los economistas que tradicionalmente argumentan que la competencia mejora la

productividad. De hecho, una serie de teorías han demostrado que una mayor capacitación genera competencia aumentando la productividad de las empresas.

1.1 Planteamiento del problema

Las organizaciones desean ser más competitivas y se preocupan en mejorar sus procesos llevándolos a cabo con personal debidamente preparado para alcanzar los resultados esperados y sobresalir ante la competencia, es por ello que en la actualidad las empresas que quieran plantear de forma acertada su futuro deben estructurarse con una misión clara y directa hacia sus empleados y clientes. La organización invierte recursos con cada colaborador al seleccionarlo, incorporarlo, y capacitarlo. Para proteger esta inversión, la organización debería conocer el potencial de sus colaboradores. Esto permite saber si cada persona ha llegado a su techo laboral, o puede alcanzar posiciones más elevadas. También permite ver si hay otras tareas de nivel similar que puede realizar, desarrollando sus aptitudes y mejorando el desempeño de la empresa según Cota y Rivera (2017).

No existe una entidad laboral que pueda abrirse paso con éxito en la esfera productiva y/o de servicios si no está dotada de profesionales competentes e integrales con un perfil amplio en su desempeño para el logro de sus metas estratégicas y el cumplimiento de su encargo social.

El recurso humano es el más importante que posee una entidad laboral y para que este se encuentre a tono con los requerimientos de la organización, debe ser capacitados a lo largo de toda la vida, porque constantemente están ocurriendo transformaciones dentro y fuera de la entidad laboral que repercuten directa o indirectamente en la eficiencia y eficacia de la misma de acuerdo a Infante y Breijo (2017).

La capacitación en la actualidad es un tema muy importante e incide positivamente en las funciones de las empresas, la cual requiere que el capital humano sea capaz de tener adaptabilidad

dirigida a la utilización de las nuevas tecnologías, teniendo una visión a fondo orientada a una adecuada gestión en la empresa, junto a competencias profesionales y equipos de trabajo.

La capacitación es una de las mejores inversiones en recursos humanos y, una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización; por eso las empresas y las personas deben verla como una inversión que más adelante dará los resultados y metas esperados.

En Cuba, es necesario programas de capacitación que logre fomentar cambios importantes en la actuación de los trabajadores y, su proyección en sus labores, buscando la excelencia y la calidad en la empresa según Labrador et al. (2019).

Por su parte, China se está enfocando fuertemente en el desarrollo de su sistema de capacitación hacia sus trabajadores; asimismo, Alemania es un socio importante en este proceso porque muchas empresas alemanas están operando importantes centros de fabricación en China y requieren trabajadores altamente calificados.

En la actualidad, Perú, existe relación de aspectos humanos en los puestos de gestión, incluido la capacitación, porque al enfrentar empresas cada vez más competitivas, las organizaciones deben realizar mejoras en cada área, especialmente en sus trabajadores, porque son los factores impulsores en la implementación de actividades corporativas para que la empresa logre sus objetivos y mejore su productividad.

Debe quedar claro que los Gerentes de una empresa deben programar, planear, diseñar y aplicar programas de capacitación serios, actualizados y por la especialidad que requiere y necesite el área con sus respectivos colaboradores.

Se hace énfasis en que, en la actualidad, la capacitación garantiza a los profesionales la solución de problemas profesionales y la educación continua a lo largo de toda la vida, por lo que sus aportes no son solo de inmediato, sino que se prolongan en el tiempo y, por ende, ayudan a

una consolidación profesional y personal del individuo en la entidad laboral; pero, además, este proceso garantiza, en la actualidad, el aprendizaje formativo y el crecimiento personal de los referidos profesionales, a la vez que se convierte en una fuente de bienestar según lo expresado por Infante y Breijo (2017).

1.2 Descripción del problema

La empresa A y J Contratistas S.R.L., se dedica a la asesoría en actividades de arquitectura y proyectos de ingeniería en el Perú siendo una de las líderes en el mercado, por lo que es necesario mantener el crecimiento en este mundo competitivo, donde se tienen competidores de empresas nacionales y extranjeras.

En la mencionada empresa se puede apreciar que no existen programas de capacitación, no existe evaluación de la productividad a los trabajadores, bajo desempeño laboral, escaso trabajo en equipo, falta de participación y no se conoce a fondo los requerimientos de los clientes.

La ausencia de capacitación trae como consecuencia el incurrir en costos de tipo económico: baja productividad, menor calidad, deficiencia en la atención al cliente y desperdicio en materias primas.

Sin embargo, se observa también en relación a la productividad no existe acciones positivas y actividades que se puedan aplicar tecnológicamente y los trabajadores no pueden alcanzar las metas establecidas, además la carencia de trabajo en equipo y deficiencia en las relaciones interpersonales, hacen que la productividad no sea la adecuada en la empresa A y J Contratistas S.R.L.

Desde el punto de vista empresarial, cada empresa busca la mejora de su productividad, la capacitación es considerada como una valiosa herramienta que es importante para los trabajadores,

generando que el trabajador sea fiel y pertenezca a la empresa y así mejore su productividad cumpliendo las metas propuestas.

La capacitación ocasiona ahorros a la empresa, generando efectos positivos en el factor económico de la empresa y contribuye a una mejor situación financiera.

Finalmente se pretende crear conciencia a la alta gerencia, jefes y trabajadores administrativos sobre las fortalezas de la capacitación en una empresa, y se debe capacitar a todos los trabajadores en la empresa y no solo a algunos.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la capacitación y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018?

1.3.2 Problema Específicos

- ¿Qué relación existe entre la capacitación en el puesto y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018?
- ¿Qué relación existe entre la capacitación por aprendizaje y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018?
- ¿Qué relación existe entre la capacitación por instrucciones en el puesto y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018?

1.4 Antecedentes

1.4.1 Antecedentes internacionales

Porta y Tarrió (2019) señala en su investigación que es valioso que el trabajador de una organización de corte público o privado, debe comprometerse a la mejora de su desempeño y productividad, hacia las metas que se planearon, para ello se debe plasmar y aplicar los

conocimientos adquiridos esperando que se favorezca la capacitación que adopte el trabajador en las funciones de sus actividades.

Valdez (2019) señala en su investigación que los espacios del centro laboral deben ser cómodos, contar con una adecuada infraestructura y con tecnología de punta, para que así pueda aplicarse los programas de capacitación a todos los trabajadores de la entidad y pueda apreciarse a corto plazo resultados optimos en la productividad en beneficio de la gestión de la entidad.

Labrador et al. (2019) señalaron que los procesos de formación y capacitación a los trabajadores deben ser planificados y aplicados de forma que ofrezca garantía sobre la efectividad y responsabilidad de corte social correspondiente a las empresas, y así poder visualizar el cumplimiento de las metas que la entidad planificó al inicio de un periodo.

Halawi y Haydar (2018), señalaron que las empresas diseñaron cursos de capacitación que se dirijan o concentren sus esfuerzos en la habilidad de cada trabajador, es importante también motivar a los trabajadores para que asistan a los cursos e indicarles que tomando un curso de capacitación según la especialidad el trabajador logrará la mejora de sus conocimientos y habilidad en beneficio de su función en la empresa.

Alarcón y Napoleón (2018) concluye que es importante la elaboración de planes de capacitación basados en el perfil y metas que posea la empresa donde se labora, proyectándolo a corto y largo período, con la finalidad de brindar motivación a cada trabajador y lograr el aumento de su desempeño y productividad.

Herrera et al. (2018) señalaron en su investigación que la capacitación es una de las inversiones más rentables que puede realizar una empresa, una planificación adecuada del componente humano en una organización capacitar al personal a su cargo, para así, los equipos de trabajo alcancen su optimización.

García (2018) concluye que los resultados permiten reconocer que la formación del capital humano mediante los procesos de capacitación tiene un impacto favorable en el desempeño y nivel de productividad en la empresa seleccionada, se observan limitaciones en lo correspondiente a la cultura laboral, se distingue que la nueva estructura organizacional con motivo de la transición impulsa el cumplimiento de indicadores de desempeño lo que se ve reflejado en la productividad organizacional.

Rojas (2018) concluye que se ha comprobado la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral significativamente y a nivel general, la institución debe promover el desarrollo por medio de la capacitación, en base a los resultados que la organización desea obtener, se recomendaron técnicas de capacitación aptas para capacitar a las personas motivo de estudio, así como una estructura para que el desempeño aumente.

1.4.2 Antecedentes nacionales

Bobadilla (2019) señala que el marco metodológico contiene el diseño y tipo de estudio: Básico, cuantitativo, no experimental, transversal, causal, se aplicó el método científico porque se siguió una serie de pasos, técnicas y procedimientos para resolver el problema mediante la validación de la hipótesis, la población estuvo conformada por 60 trabajadores administrativos de una entidad pública de Lima, 2018. Se aplicó como técnica la encuesta y se utilizó como instrumento un cuestionario, concluyéndose que la capacitación influye positivamente en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018.

Yllesca (2018) en su tesis “Capacitación laboral y desarrollo de competencias en el personal de enfermería del Hospital de Vitarte – 2017”, concluyó que la capacitación laboral está relacionada con el desarrollo de competencias con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.433 a un nivel de significancia menor a 0,005 y confianza del 95% por tanto se rechazó la

hipótesis nula confirmando que existe relación significativa entre la capacitación laboral y el desarrollo de competencias en el personal de enfermería del Hospital de Vitarte – 2017.

Rengifo (2018) señala que es necesario que la entidad pueda promover la capacitación del personal con el propósito de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores y realizar convenios estratégicos con instituciones educativas para la formación continua del personal.

Ramírez (2018) concluye que la causa principal que motivo las altas tasas de rotación en el área de operaciones fue la falta de capacitación tal como fue demostrado en la encuesta realizada al área de operaciones. La empresa no cuenta con un programa de capacitación alineado a las necesidades del área de operaciones.

Asimismo, Quispe (2018) señala que la mayoría de trabajadores reciben parcialmente en el desempeño de sus funciones, porque las capacitaciones no son adecuadas para el desarrollo de sus funciones. Por otro lado, la mayoría de los trabajadores ha mejorado sus funciones con la capacitación recibida en la entidad; la capacitación ha sido muy importante para los trabajadores mencionados. De la misma manera, los trabajadores comunican sus dudas y molestias de las labores que realizan en la institución, esto es muy importante que comuniquen todo los problemas tienen en su trabajo.

1.5 Justificación de la investigación

1.5.1 Justificación metodológica

El aporte metodológico son los cuestionarios que son elaborados en base a las teorías y también a la experiencia de la investigadora, señalando que los cuestionarios fueron validados por profesionales para su aplicación, con el objetivo que sean los instrumentos replicados y aplicados por otros investigadores en tesis afines a la problemática señalada.

1.5.2 Justificación teórica

Se busca ser un aporte a la comunidad científica y lograr ampliar conocimientos y teorías ya existentes relacionadas a la capacitación y, a la productividad.

La importancia de la capacitación, siempre está presente en la mente de la Gerencia de toda empresa porque forma parte de la estrategia de la misma para lograr sus objetivos de corto y largo plazo. Por esta razón la capacitación y el desarrollo del personal en las organizaciones se realizan permanentemente con la finalidad de tener un personal selecto, evitar rotaciones de colaboradores. Finalmente, se logra un colaborador capacitado y bien remunerado dentro de la sociedad.

La capacitación permite además formalizar los conocimientos de los miembros de la sociedad y de esa manera obtener talento humano con cualidades que permitan contribuir con los miembros de la sociedad y consecuentemente obtener el desarrollo del entorno social de manera conjunta y adecuada

1.5.3 Justificación Práctica

Esta investigación se justifica en el aspecto práctico porque a partir de los resultados permitirá valorar las fortalezas y bondades de la capacitación con la clara intención de mejorar la productividad de los trabajadores, asimismo, conocer que herramientas de gestión necesita que la empresa les brinde a sus colaboradores.

La investigación es importante porque se investigará el nivel de capacitación y la relación con la productividad en la empresa A y J Contratistas S.R.L., año 2018, ya que no se logran los objetivos de la empresa por parte de los trabajadores, por lo tanto, se ha evidenciado la poca productividad que existe.

Asimismo, al conocer el nivel o grado de productividad se logrará desarrollar las habilidades y conocimientos de cada trabajador de la empresa, y así realizar la aplicación de

estrategias específicas como medidas correctivas, es en este punto donde la productividad del trabajador se vincula con la capacitación.

1.6 Limitaciones de la investigación

La limitación más importante en la presente investigación, es la carencia de antecedentes nacionales sobre productividad en una empresa de servicios en el Perú.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la capacitación y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018.

1.7.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre la capacitación en el puesto y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018.
- Determinar la relación que existe entre la capacitación por aprendizaje y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018.
- Determinar la relación que existe entre la capacitación por instrucciones en el puesto y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018.

1.8 Hipótesis

1.8.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre la capacitación y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018.

1.8.2 Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre la capacitación en el puesto y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018.

- Existe relación significativa entre la capacitación por aprendizaje y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018.
- Existe relación significativa entre la capacitación por instrucciones en el puesto y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Marco conceptual

2.1.1 Teorías de la capacitación

2.1.1.1 Modelo de Kirkpatrick. Este modelo propuesto, fue resultado de su tesis sobre la evaluación de acciones formativas; con el término formación se refiere al desarrollo, a los cursos y programas diseñados para aumentar el conocimiento. Para este autor existen tres razones para evaluar las acciones formativas: la primera para conocer cómo se puede mejorar acciones futuras, la segunda determinar si una acción formativa deberá continuar o eliminarse y la tercera para justificar la existencia del departamento de formación. Este modelo propone cuatro niveles, y cada uno tiene impacto sobre el siguiente, a medida que va avanzando proporciona más información:

- **Reacción.** Mide cómo reaccionan los participantes ante la acción formativa. No siempre la reacción de los trabajadores ante una formación es positiva y mucho menos si es interna e impuesta; la reacción que tengan ya sea positiva o negativa beneficia o afecta la acción. Si bien una actitud positiva no asegura el aprendizaje, una negativa si reduce las posibilidades de que esto suceda.
- **Aprendizaje:** Es la medida en que los participantes después de una acción formativa cambian actitudes, incrementan conocimientos y aumentan y mejoran sus capacidades, cuando se han cumplido estos aspectos es porque el aprendizaje ha tenido lugar. Para poder evaluar este nivel es necesario establecer objetivos específicos.
- **Conducta:** Es la medida en que un participante ha tenido un cambio en el comportamiento luego de asistir a una acción formativa. Para que un cambio ocurra son necesarias cuatro condiciones donde la persona debe: tener el deseo de cambiar, saber lo que tiene que hacer y cómo hacerlo, trabajar en el clima adecuado y ser recompensada por el cambio. Esto no

solo dependen del participante y de la acción formativa; el clima donde el trabajador se desenvuelve depende de su supervisor inmediato ya que influye su estilo de liderazgo y su conducta hacia la acción formativa; respecto a la recompensa por el cambio, esta puede ser que solo sea sentir satisfacción u orgullo por parte del trabajador, o bien reconocimiento por los demás o retribución monetaria.

- **Resultados:** Se refiere a los frutos finales obtenidos después de que los participantes han asistido a una acción formativa; se pueden traducir en: aumento de producción, mejora de la calidad, menores costes, reducción de la frecuencia y/o de la gravedad de los accidentes, incrementos en ventas, o tener mejores beneficios según Garcia (2018).

2.1.1.2 Teoría del capital humano. Como menciona Charca (2015), señala que el enfoque teórico del capital humano fue planteado por Becker (1964), donde ha variado con el paso de los años, con la idea inicial de realizar explicaciones del ciclo de la vida de una persona, pero en la actualidad se relaciona con la decisión estratégica que debe existir entre el empleador y el trabajador. Se concibe la teoría como la inversión que realiza el empleador con el trabajador, con el objetivo de mejorar y aumentar su productividad.

La teoría del capital humano se ha venido diversificando hasta llegar a considerar no sólo al individuo como parte fundamental de la generación de producto y creador de valor en las empresas y a nivel organizacional, sino que también se ha tratado de considerar otros factores económicos, sociales, políticos, etc., que explican las diferencias salariales entre los trabajadores. A nivel agregado, la teoría del capital humano incluye en su análisis al mercado laboral, considerando que la formalidad o informalidad de las actividades productivas que el individuo lleva a cabo se encuentra relacionada con sus características y con las de su empleador. Por ejemplo, estar en una empresa formal empleado bajo un régimen de seguridad social o en un negocio informal con

ninguna garantía de ley, está estrechamente relacionado con las características del individuo en términos de género, nivel de estudios, edad, experiencia laboral, nivel de adiestramiento, etc. Según Bonilla et al. (2018).

2.1.1.3 Teoría del aprendizaje. Permite interpretar, predecir y regular la conducta humana mediante estrategias de aprendizajes para acceder al conocimiento de las destrezas y habilidades en el desarrollo de las conductas. En ese sentido, de acuerdo a Rengifo (2018), afirmó que es un alcance de competencias designadas a las facultades de las organizaciones que resultan firmes para el establecimiento, cuya clave es poco común, valiosa para clientes y establecida al contexto organizativo. Así mismo hace referencia a capacidades propias de las personas, asociadas a una capacidad superior, que nos une con los valores y patrones mentales y que a su vez están ligados a los conocimientos y habilidades relacionadas con el trabajo.

2.1.1.4 Modelo ROI. El modelo de ROI de Phillips parte de los planteamientos de Kirkpatrick, pero adopta un enfoque mucho más cuantitativo y se centra en crear y desarrollar una metodología que permita evaluar el impacto económico de la formación de la empresa. Su aportación es directa a medir el ROI (retorno de la inversión) de la inversión de programas y soluciones, aquellas que están relacionadas con el entrenamiento y desempeño humano es decir este nivel mide los beneficios monetarios del entrenamiento y desarrollo de programas contra sus costos. Es importante resaltar que por muy bien establecidos que estén los modelos algunos psicólogos han discutido que la gente no es buena para informar sus propias experiencias de aprendizaje según lo expresado por Garcia (2018).

2.1.3 La organización y el factor humano

Desde la teoría organizacional se reconocen al menos cinco elementos fundamentales que dan sustento a las organizaciones: Propósito, tecnología, infraestructura, recursos económicos y

factor humano. Con respecto a este último elemento que en lo consecuente también podrá ser referenciado como personas o individuos, el autor García (2018) lo define en dos vertientes: las personas como personas, dotadas con características propias de personalidad y las personas como recursos, dotadas de habilidades, capacidades y destrezas; ambas encaminadas a cooperar con la organización.

El recurso humano es fundamental ya que es el único capaz de utilizar a los otros. Es un hecho el vínculo que existe entre el factor humano y la organización, se establece que ambos buscan alcanzar objetivos los cuales están relacionados entre sí, pues en la medida en que los individuos tengan éxito las organizaciones sobrevivirán y crecerán.

2.1.4 Definición de la capacitación

La capacitación es una serie de actividades individuales que tiene como fin para mejorar las habilidades y, el conocimiento del trabajador hacia un adecuado desempeño profesional en su área.

Hoy más que nunca la capacitación de los cuadros y directivos es una actividad clave para la supervivencia de las empresas y su adaptabilidad al entorno y a los cambios que se están produciendo, es la ventaja competitiva básica de las organizaciones; a partir de que capital humano posee la capacidad de transformar al resto de los recursos de la organización, mas este proceso no debe realizarse de forma aleatoria, sin una orientación definida, ya que crearía desconcierto y desorganización; de ahí, la necesidad de que sea planificada, organizada y controlada en función del logro de los resultados esperados de acuerdo a Salgado et al. (2017).

Según Silíceo (2004), la capacitación tiene como fuente la necesidad o requerimiento de la empresa, dirigido a cambiar el conocimiento, actitud y habilidad del empleado.

Los autores Robbins y DeCenzo (2013) señalaron que la capacitación se sustenta en cierta manera con experiencias sobre aprendizajes, porque tiene como fin generar un cambio fijo en el trabajador.

De acuerdo a Alvarez et al. (2017) definen capacitación como una inversión que la empresa realiza en el recurso humano esperando una mejora en su producción, dar un servicio de calidad a sus clientes y prevenir o solucionar anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización. Así como también es una actividad sistemática, planificada y permanente que entrega conocimientos y facilita el desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores, ya sea en sus actuales o futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno.

La capacitación no debe confundirse con el adiestramiento, el cual transmite conocimientos que hacen apto al individuo ya sea para un equipo o maquinaria, el cual es esencial cuando el trabajador ha tenido poca experiencia o se le contrata para ejecutar un trabajo que le es totalmente nuevo.

Según Rengifo (2018). Se entiende por capacitación el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral. Esta definición comprende los procesos de formación, entendidos como aquellos que tienen por objeto específico desarrollar y fortalecer una ética del servicio público basada en los principios que rigen la función administrativa.

Alles (2015) menciona que la capacitación se logra desarrollar en la empresa por necesidad del empleador en mejorar la productividad y desempeño de su colaborador y, también la necesidad del empleado de mejorar y actualizarse en las funciones y/o temas que están vinculados a su área de trabajo.

Por los beneficios que provoca la capacitación, tanto para la entidad laboral, que aumenta su productividad y rentabilidad, como para los profesionales como individuos, que se sienten motivados, realizados, identificados y comprometidos, además de la relación grupal y social que se infiere, es por lo que esta debe estar actualizándose de forma permanente, a través de programas seleccionados que le garanticen la obtención de los resultados esperados, de acuerdo con los escenarios cambiantes en el micro y macroentorno de acuerdo a Infante y Breijo (2017).

La capacitación según Dessler y Varela (2017) es la suma de secuencias con la finalidad de brindar enseñanza a los trabajadores nuevos o estables, nuevas y o mejorar las técnicas que ya tienen, para optimizar sus labores en la empresa.

La capacitación, aunque está pensada para mejorar la productividad de la organización, tiene importantes efectos sociales. Los conocimientos, destrezas y aptitudes adquiridos por cada persona no solo lo perfeccionan para trabajar, sino también para su vida. Son la forma más eficaz de protección del trabajador, en primer lugar porque si se produce una vacante en la organización, puede ser cubierta internamente por promoción; y si un trabajador se desvincula, mientras más entrenado esté, más fácilmente volverá a conseguir un nuevo empleo. Las promociones, traslados y actividades de capacitación son un importante factor de motivación y retención de personal según Cota y Rivera (2017).

En la actualidad se necesita en las empresas del Perú, que comprometan a los gerentes de la organización que es necesario e importante contar con programas de capacitación eficaces,

especialmente en términos de contenido, métodos y gestión. Por experiencia en otras empresas y estudios a nivel mundial y nacional se evidencia que los programas de capacitación en cierta manera puede garantizar mejoras. Por lo tanto una estrategia importante es de diseñar programas de capacitación según la necesidad de cada area de la empresa, agregando tambien la utilización de medios tecnológicos para reducir las limitaciones de tiempo y contribuir en las condiciones de trabajo de los empleados y una comunicación eficiente con las partes interesadas.

Finalmente se agrega que la teoría de las expectativas, un empleado está más involucrado en su trabajo porque los resultados son importantes y los resultados son realizables. Los resultados son alcanzables cuando los empleados entienden, aceptan y se identifican con la empresa.

La capacitación del personal es uno de los componentes primordiales en el giro de un negocio ya que implica facultar a los colaboradores de habilidades, actitudes y conocimientos que contribuyen al logro de los objetivos corporativos. Es el otorgarles a los colaboradores las bases y preparación necesaria y por qué no decir especializada para el desempeño diario óptimo de sus labores. La capacitación se refiere a los métodos que se usan para proporcionar a las personas dentro de la empresa las habilidades que necesitan para realizar su trabajo, esta abarca desde pequeños cursos sobre terminología hasta cursos que le permitan al usuario entender el funcionamiento del sistema nuevo, ya sea teórico o a base de prácticas o mejor aún, combinando los dos según Navarrete (2018).

Es necesario desarrollar un programa de capacitación, el cual permita dar a conocer y evaluar, los aspectos de relevancia de la empresa, el supervisor tiene la gran tarea de poder dar seguimiento a los aspectos evaluados de los empleados, se debe otorgar reconocimiento del trabajo que desarrolla el empleado de piso. Se deben implementar programas de reconocimiento para los trabajadores, donde se determine que a partir de cierta antigüedad y desempeño del empleado, éste

pueda gozar de estabilidad y beneficios para una mayor motivación. A fin de proporcionar a los empleados mayor experiencia en diferentes puestos, algunos negocios ubican a los empleados de uno a otros puestos, precedió por una instrucción directa por parte del capacitador o del titular de dicho puesto, la participación activa del empleado es una de las ventajas de esta técnica de acuerdo a Costa y Rivera (2017).

Los trabajadores en una organización, es decir los trabajadores formales, por tanto, valoran su posición en la medida en que la valoración de sus puestos de trabajo considera su formación y capacitación continua. Las organizaciones están interesadas en ofrecer esta formación educativa continua, en mantener actualizados sus conocimientos en la medida en que la organización va experimentando cambios y adaptándose al mundo que la envuelve. Los trabajadores se ven incentivados en la medida en que buscan contribuir a la organización y crecer con ésta. Prefieren estabilidad y una baja rotación que les permita realizar planes de largo plazo para ellos y su familia, por lo que constantemente buscan recursos al interior de la organización que les brinde una mayor seguridad económica y laboral. Un trabajador educado y capacitado puede por tanto aspirar a una movilidad no solo organizacional sino también social, sus niveles de ingresos, su estatus y su nivel de bienestar mejoran en el largo plazo según Bonilla et al. (2018).

2.1.5 Tipos de capacitación

Según Quispe (2018) se tiene los siguientes tipos de capacitación:

- **Capacitación Inductiva.** Es aquella que se orienta a facilitar la integración del nuevo colaborador, en general, como a su ambiente de trabajo, en particular. Normalmente se desarrolla como parte del proceso de Selección de Personal, pero puede también realizarse previo a esta. En tal caso, se organizan programas de capacitación para postulantes y se

selecciona a los que muestran mejor aprovechamiento y mejores condiciones técnicas y de adaptación.

- **Capacitación Preventiva.** Es aquella orientada a prever los cambios que se producen en el personal, toda vez que su desempeño puede variar con los años, sus destrezas pueden deteriorarse y la tecnología hacer obsoletos sus conocimientos. Ésta tiene por objeto la preparación del personal para enfrentar con éxito la adopción de nuevas metodología de trabajo, nueva tecnología o la utilización de nuevos equipos, llevándose a cabo en estrecha relación al proceso de desarrollo empresarial.
- **Capacitación Correctiva.** Como su nombre lo indica, está orientada a solucionar problemas de desempeño. En tal sentido, su fuente original de información es la Evaluación de Desempeño, realizada normalmente en la empresa, pero también los estudios de diagnóstico de necesidades dirigidos a identificarlos y determinar cuáles son factibles de solución, a través de acciones de capacitación.
- **Capacitación para el Desarrollo de Carrera.** Estas actividades se asemejan a la capacitación preventiva, con la diferencia de que se orientan a facilitar que los colaboradores puedan ocupar una serie de nuevas o diferentes posiciones en la empresa, que impliquen mayores exigencias y responsabilidades. Esta capacitación tiene por objeto mantener o elevar la productividad presente de los colaboradores, a la vez que los prepara para un futuro diferente a la situación actual, en que la empresa puede diversificar sus actividades, cambiar el tipo de puestos y con ello la pericia necesaria para desempeñarlos.

2.1.7 2.1.6 Propósitos de la capacitación

Según Garcia (2018) son ocho los propósitos de la capacitación:

- Crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y valores de la organización: a través de la capacitación estas cinco tareas mencionadas logran tener éxito.
- Clarificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales: los procesos educativos son la plataforma básica para asegurar los cambios en las organizaciones.
- Elevar la calidad del desempeño una vez que se haya identificado la insuficiencia de los estándares de desempeño se podrá aplicar la capacitación técnica, humana y administrativa.
- Resolver problemas: La capacitación representa una ayuda invaluable para que el personal vaya resolviendo sus problemas y mejorar su efectividad.
- Habilitar para una promoción: La capacitación le permite al individuo prepararse íntegramente para recorrer exitosamente el camino desde el puesto actual hacia otros de mayor categoría y que implican mayor responsabilidad.
- Inducción y orientación de nuevo personal en la empresa: A través de un programa sistemático la alta dirección le permitirá al nuevo colaborador conocer y entender cuestiones como: misión, valores, filosofía, instalaciones, expectativas, entre otras.
- Actualizar conocimientos y habilidades: Ya que la obsolescencia en los conocimientos y preparación del personal es el gran enemigo al cambio y desarrollo de la organización, la capacitación permite un ánimo favorecedor al cambio y logra una implementación eficaz y mantenimiento del mismo.
- Preparación integral para la jubilación: Sumamente importante este propósito de la capacitación, pues busca que el personal en período de prejubilación se les apoye, oriente y eduque en la selección y realización de nuevas actividades, manejo de tiempo, relación familiar y administración de su ahorro y presupuesto.

2.1.7 Niveles de Capacitación

Según Quispe (2018) tanto en los tipos como en las modalidades, la capacitación puede darse en los siguientes niveles:

- Nivel Básico. Se orienta a personal que se inicia en el desempeño de una ocupación o área específica en la empresa. Tiene por objeto proporcionar información, conocimientos y habilidades esenciales requeridos para el desempeño en la ocupación.
- Nivel Intermedio. Se orienta al personal que requiere profundizar conocimientos y experiencias en una ocupación determinada o en un aspecto de ella. Su objeto es ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación.
- Nivel Avanzado. Se orienta a personal que requiere obtener una visión integral y profunda sobre un área de actividad o un campo relacionado con esta. Su objeto es preparar cuadros ocupacionales para el desempeño de tareas de mayor exigencia y responsabilidad dentro de la empresa.

2.1.8 Evaluación en la capacitación

La evaluación luego de un proceso de aprendizaje como este es de suma importancia para comprobar a la junta directiva, jefes inmediatos y colaboradores que la capacitación es un proceso que vale la pena realizar.

Para Rojas (2018) la evaluación es de suma importancia y debe ser realizada de una manera estructurada por medio de instrumentos que permitan cuantificar los resultados de la capacitación, cada uno de los instrumentos de evaluación van a ser utilizados para un tipo de capacitación específico ya que no todas las pruebas van a poder adaptarse a los tipos de capacitación que existen.

Para la evaluación existen aspectos principales que debe ser tomados en cuenta, el primero debe ser determinar si la capacitación produjo las modificaciones deseadas en el comportamiento de los empleados, otro de los aspectos debe ser, demostrar si los resultados de la capacitación presentan relación con las metas de la empresa según Rojas (2018).

La evaluación se realiza en diversos momentos a lo largo del proceso, el primer paso es evaluar a los colaboradores para determinar las necesidades de capacitación, en este primer momento se determinarán las deficiencias de los conocimientos en los colaboradores, esta podría ser considerada una prueba previa a la capacitación, en otro momento se puede realizar una evaluación que nos entregue el avance de los colaboradores con respecto a la capacitación que están recibiendo según Rojas (2018).

Otro momento importante para la evaluación es, posterior a la capacitación, en este momento se evalúa la calidad, funcionalidad y utilidad de la capacitación, en esta última evaluación de capacitación se pueden obtener información valiosa con respecto a la capacitación, en esta última evaluación se determinara si la capacitación ha sido exitosa, esto se define al determinar si las personas han percibido calidad en el curso, han quedado satisfechos con la información que han recibido, han aprendido nuevos conocimientos y si se han alcanzado algunos cambios favorables en el trabajo. Concretamente la evaluación nos va a agrupar resultados en categorías importantes como:

- Calidad en el diseño de la organización y desarrollo de los cursos.
- El cumplimiento de expectativas de los participantes y su opinión acerca de los eventos
- El grado de conocimientos adquiridos, el incremento en el nivel de habilidades y/o generación de cambios de conducta y actitudes.
- Los resultados del programa en cuanto a la relación costo - beneficio.

Las categorías de evaluación tienen importancia para determinar el valor de la capacitación, sin embargo, la relación entre ellas no es simétrica, los cursos más costosos no son necesariamente los mejores, tampoco los que producen mayor satisfacción los que producen los mejores resultados, por esto cada una de las categorías deben ser analizadas de manera individual e independiente partiendo de los objetivos de la organización de acuerdo a Rojas (2018).

2.1.9 Componentes de la capacitación

2.1.9.1 Capacitación en el puesto. Es donde todos los empleados en una empresa deben recibir una capacitación cuando ingresen a laborar a una empresa, por ello es muy usual que al colaborador nuevo sea entrenado por su reemplazo, y se involucra el trabajador que tiene más tiempo laborando. Asimismo también es conveniente la rotación de los puestos entre empleados de las áreas para así tener el conocimiento de resolver problemas concretos y reales según Dessler y Varela (2017).

2.1.9.2 Capacitación por aprendizaje. La capacitación por aprendizaje se vinculan a procesos estructurados donde el colaborador se transforma o convierte en un colaborador en alguien eficaz, habil, porque se relaciona el aprendizaje formal y la capacitación del puesto a corto y largo plazo. Casi siempre el asistente de una empresa aprende y estudia bajo la supervisión de sus jefe inmediato según Dessler y Varela (2017).

2.1.9.3 Capacitación por instrucciones en el puesto. Es el procedimiento lógico y factible en su aprendizaje, donde siempre incluyen seminarios, conferencias, charlas, cursos de actualización para mejorar el desempeño y la productividad del trabajador de acuerdo a Dessler y Varela (2017).

2.1.10 Análisis de las necesidades de capacitación

Para Rojas (2018) señala que el análisis de las necesidades de capacitación es una de las tareas que complican el trabajo de capacitación, en este punto se debe decidir si la capacitación es la solución a los problemas actuales, es probable que el decremento del desempeño no se deba a la falta de capacitación sino a otros factores como fallas en los estándares establecidos. En primer plano se debe tener algún tipo de análisis del desempeño de los colaboradores porque si no se conoce este no se podrá identificar si la capacitación es necesaria o no, además sin el desempeño no se podrá constatar que se han alcanzado ningún tipo de resultados por medio de la capacitación, hay muchos métodos para analizar la necesidad de capacitación en un área, estas son:

- Revisión de las evaluaciones del desempeño relacionadas con el puesto.
- Observaciones de los supervisores o de otros especialistas.
- Bitácoras individuales de los empleados.
- Evaluación de conocimientos sobre el puesto, habilidades y asistencia.
- Entrevistas o cuestionarios.

Se debe tener en consideración que es inútil dedicar tiempo a capacitar a un empleado cuyo trabajo es deficiente porque no posee la suficiente motivación. No es lo mismo lo que el colaborador no sabe hacer, a lo que el colaborador no quiere hacer.

Según Rengifo (2018) las necesidades de capacitación, responden a la insuficiencia o escasez de conocimientos necesarios, actitudes y habilidades que una persona debe adquirir para desempeñar adecuadamente las funciones correctas de su puesto. Así mismo las necesidades de capacitación se determinan a través de un análisis preciso y minucioso del desempeño laboral, esta actividad nos presentará un modelo de un período definido de la gestión y mostrará el esquema de un contexto real, que deberá compararse con un contexto ideal establecido.

2.1.11 Importancia de la capacitación

Según Labrador (2019), la importancia de la capacitación son las siguientes:

- Accesos a organización sobre trabajadores competitivos y calificados.
- Realiza la contribución del desarrollo de la responsabilidad de cada trabajador en la empresa.
- Ayuda a mejorar el desempeño de cada empleado y directivo.
- Aporta a mantener a los colaboradores dispuestos ante un cambio a corto o largo plazo.
- Contribuye a mejorar la relación interpersonal en la organización.
- Aporta a mejorar el aumento de la efectividad y la productividad en la empresa.

La capacitación es la información de actividades planeadas de las necesidades reales de una organización o institución, con la finalidad de contar con un equipo de trabajo calificado y provechoso con formación teórica y práctica que potenciarán el desempeño y la productividad del equipo en beneficio de las mismas según Rengifo (2018).

La importancia de la capacitación según Quispe (2018), radica en que ésta:

- Ayuda a la organización: conduce a una mayor rentabilidad y fomenta actitudes hacia el logro de los objetivos organizacionales.
- Ayuda al individuo: da lugar a que el trabajador interiorice y ponga en práctica las variables de motivación, realización, crecimiento y progreso.
- Ayuda a las relaciones humanas en el grupo de trabajo: fomenta la cohesión en los grupos de trabajo mediante la mejora de las comunicaciones entre grupos e individuos.

La importancia de la formación del recurso humano se encuentra ligada a las mejoras en eficiencia que estos experimentan en sus áreas de trabajo, un mayor y mejor conocimiento de

calidad les permite desempeñar mejor sus labores, abrir la posibilidad de movilidad dentro de la organización, ocupar áreas de trabajo de mayor responsabilidad y de mejor retribución económica.

Un nivel de ingresos más elevado le brinda al trabajador una mayor satisfacción y un mejor bienestar de vida a nivel personal y familiar. Es por ello que el trabajador se empeña en adquirir conocimientos en la escuela y al interior de la organización donde labore, es decir, avanzar en los grados académicos y capacitarse. La educación y capacitación que el individuo posee se suma a los factores determinantes de los puestos de trabajo y de la remuneración que percibe como, por ejemplo, el género, la edad, etc de acuerdo a Bonilla et al. (2018).

2.1.12 Fundamentos de la capacitación

Por otro lado, Garcia (2018), define cinco fundamentos de la capacitación:

- La capacitación es un proceso por medio del cual los recursos humanos de la organización obtienen y/o perfeccionan sus conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes para facilitar el desempeño de su puesto de trabajo o del inmediato superior, o del que sea necesario cubrir en base a las necesidades de la organización.
- Al mejorar los conocimientos habilidades y actitudes del trabajador, se busca que su desenvolvimiento laboral sea efectivo logrando incrementos en los niveles de calidad y productividad.
- La filosofía de capacitación de la empresa pretende desarrollar al individuo de manera integral, es decir hacerlo participe en la vida social, económica y cultural de nuestro país.
- La expectativa de la empresa busca hacer productos y proporcionar servicios que requiere el cliente.
- La capacitación busca formar al personal de la empresa de manera profesional, es decir que los trabajadores puedan apoyar al alcance de los objetivos organizacionales.

2.1.13 Procesos de la capacitación

Según Rojas (2018) la capacitación debe ser utilizada como una estrategia de largo alcance para abarcar un terreno que es muy complejo. Debe ser analizado el cómo y el porqué la capacitación propone una estructura que convierte a la organización en sistemática, orgánica, y adecuada al sistema de vida de la organización, y en cada momento histórico.

La capacitación propone una infraestructura que es necesaria, esto porque no es suficiente una legislación que imponga la capacitación como un deber de todas las empresas y reglamente su realización, también se requiere por parte de los directivos una franca concientización del valor de la capacitación. Estas actividades deben ser implementadas por una persona que comparta los valores de la organización así como también los valores de la capacitación, que tenga una personalidad proactiva y que forme parte del departamento de recursos humanos.

Todo proceso sistemático tiene fases en su ejecución, estas fases pueden establecerse por medio de sencillas preguntas como, ¿Qué se quiere y que se espera de la capacitación? Y ¿Sobre qué lineamientos se tiene que manejar en la empresa?

Las diferentes etapas en el proceso de capacitación deben contener la identificación y definición de las necesidades manifiestas, es decir las necesidades que se detectan por simple observación o que son sugeridas por alguna persona en el personal, cuando las necesidades son manifiestas es porque las personas tienen la necesidad de aprender a realizar una tarea concreta o aprender el uso de alguna herramienta o máquina, este tipo de detección es el más fácil y cuando un colaborador lo solicita es importante tomar en cuenta la sugerencia pues esta falta de conocimiento afecta directamente en el desempeño y puede en algunas ocasiones y se debe tomar en cuenta la naturaleza de la organización, ser un peligro para el colaborador que no está bien entrenado según Rojas (2018).

Luego es necesario realizar una detección de necesidades encubiertas, este tipo de detección se puede realizar por medio de la evaluación del desempeño e incluso gracias a la retroalimentación de alguno de los clientes de la organización que haya detectado una anomalía en el servicio del personal o en la calidad de un producto, en este caso el colaborador no es el que propone la necesidad de capacitación, sino que es propuesta por alguien encargado en el departamento de recursos humanos.

La fijación de los objetivos de capacitación es sumamente importante, por medio de los objetivos se traza un plan general de capacitación, el plan es el que sugiere los temas, locaciones, forma y temporalidad de las capacitaciones que son necesarias para los colaboradores, en relación a los objetivos y el plan se tienen que tener presentes los cursos en términos conductuales, y luego los contenidos, métodos y materiales.

La organización de los eventos de capacitación debe ser realizada con mucho cuidado en especial porque lo que suceda en la capacitación influirá en la organización y en su desempeño, siempre que se lleva a cabo un curso de formación se tendrá un resultado entre los asistentes y este puede ser positivo o negativo. No tiene sentido realizar una gran organización si no se realiza una evaluación del plan y de los programas, así como de la realización de los mismos. También es necesario que un proceso educativo organizacional se ponga en operación un plan de seguimiento y de mejora continua para que el personal se mantenga siempre actualizado según Rojas (2018).

Las decisiones de los administrativos que ejecutan la planificación de la capacitación deben enfocarse en mayor parte al desarrollo del capital humano, es decir que las personas encargadas transmitan al personal que invierten en educación y en adiestramiento para contar con una mejor credencialización y certificación, que los vuelve más competitivos al momento de optar por un

puesto de trabajo vacante o para las oportunidades de ascenso que crea la universidad al interior de su estructura de acuerdo a Bonilla et al. (2018).

2.1.14 Acciones de capacitación

Para Rengifo (2018), indicó que una organización que conduce a las acciones de capacitación en base a contextos enfocados hacia la transformación de los conocimientos, destrezas y actitudes de los colaboradores, no solamente va a mejorar el ambiente laboral, sino que también conseguirá un capital humano más competitivo.

Las organizaciones favorecen las acciones de capacitación con enfoque de corto plazo, a fin de solucionar las dificultades que sitúan en peligro su capacidad. Una restricción de este enfoque es solucionar las necesidades inmediatas de la gestión y carencias específicas de los colaboradores, más que de sus necesidades de conocimiento y habilidades. De acuerdo a Rengifo (2018), en referencia a las acciones de capacitación señaló que las gestiones de la organización deberán enfocarse a determinar el aprendizaje alcanzado por el personal, así como la tarea efectuada por los educadores, con el objeto de precisar si se han logrado los objetivos de cada evento de capacitación, identificar las desviaciones y plantear acciones correctivas.

2.1.15 Modalidades de capacitación

Según Quispe (2018), revelaron que las compañías que brindan oportunidades para que sus empleados se instruyan y capaciten se benefician al contar con una plantilla de trabajadores más motivados y mejor preparados. Los empleados que reciben capacitación adecuada para usar nuevas tecnologías son más productivos y se oponen menos a los cambios en su trabajo. La instrucción y la capacitación proporcionan beneficios adicionales porque aumentan el sentimiento de competencia y de valía personal de los empleados. Cuando las compañías gastan dinero para actualizar los conocimientos y habilidades de los empleados les están diciendo: te valoramos y

estamos comprometidos con tu crecimiento y desarrollo como empleado. Afirman que los programas de capacitación tienen el propósito de aumentar los conocimientos, las habilidades y las capacidades de los empleados para proporcionar su mejor desempeño laboral. Los tipos de capacitación enunciados pueden desarrollarse a través de las siguientes modalidades:

- **Formación.** Su propósito es impartir conocimientos básicos orientados a proporcionar una visión general y amplia con relación al contexto de desenvolvimiento.
- **Actualización.** Se orienta a proporcionar conocimientos y experiencias derivados de recientes avances científico – tecnológicos en una determinada actividad.
- **Especialización.** Se orienta a la profundización y dominio de conocimientos y experiencias o al desarrollo de habilidades, respecto a un área determinada de actividad.
- **Perfeccionamiento.** Se propone completar, ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias, a fin de potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesionales, directivas o de gestión.
- **Complementación.** Su propósito es reforzar la formación de un colaborador que maneja solo parte de los conocimientos o habilidades demandados por su puesto y requiere alcanzar el nivel que este exige.

2.1.16 Beneficios de la capacitación

Según Werther y Davis (2008) los beneficios de la capacitación son los siguientes:

2.1.16.1 Beneficios individuales. (a) Lo ayuda en la toma de decisiones y solución de problemas; (b) Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo; (c) Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones; (d) Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas; (e) Incrementa el nivel de satisfacción con el puesto; (f) Permite el logro de metas individuales y (g) Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.

2.1.16.2. Beneficios para la organización. (a) Mantiene la competitividad de la organización; (b) Incrementa la rentabilidad; (c) Mejora el conocimiento del puesto y de la organización a todos los niveles; (d) Eleva la moral; (e) Promueve la identificación con los objetivos de la organización; (f) Crea mejor imagen; (g) Mejora la relación jefes-subordinados.

2.1.16.3. Beneficios en las relaciones humanas. (a) Mejora la comunicación entre grupos y entre individuos; (b) Ayuda en la orientación de nuevos empleados; (c) Hace viables las políticas de la organización; (d) Alienta la cohesión de los grupos; (e) Fomenta una atmósfera de aprendizaje y (f) Mejora la calidad del hábitat en la empresa.

2.1.17 Teoría de la productividad

2.1.17.1 Modelo de evaluación rápida de la productividad (ERP). Según García (2018) es un método sencillo y práctico para las empresas pequeñas y medianas, es un método sencillo y practico, fue diseñado y puesto a prueba en el Centro de Desarrollo de la Productividad de la Academia de Desarrollo de Filipinas. El principal objetivo de este método es diagnosticar las zonas de problemas mediante el establecimiento de indicadores de productividad, para vigilancia y control de toda la empresa con el propósito de delinear programas adecuados al mejoramiento de la productividad; es una evaluación sistemática de la rentabilidad de la compañía y del rendimiento de la productividad. La evaluación de la productividad en este método se mide en base a tres componentes:

- Evaluación del rendimiento de la compañía.
- Evaluación cualitativa.
- Evaluación del rendimiento de la industria.

Este método tiene dos propósitos: aislar las zonas de problemas e identificar las esferas de prioridad para el mejoramiento y establecer indicadores de la productividad para la organización.

Al realizar la evaluación del rendimiento de la empresa, se efectúan dos comparaciones fundamentales: el rendimiento actual y un rendimiento histórico base y por otro lado se compara el rendimiento actual y la meta.

2.1.17.2 Teoría de la administración científica. La mencionada teoría la inicio el autor Taylor en el año 1911, donde señala que se requiere un desarrollo de ciencias vinculadas a la gestión de una empresa, y determinar la mejor metodología para conseguir objetivos, asimismo, el colaborador tiene que adoptar una responsabilidad frente a las funciones que se le encomendaron según Taylor (1997).

2.1.17.3 Modelo de Lawlor. Según García (2018) señala que el autor del modelo ha trabajado durante más de treinta y cinco años en la administración de las empresas, ocupando puestos superiores en la industria y como profesor principal en un estudio de enseñanza superior; además ha colaborado extensamente en trabajos experimentales en el campo del mejoramiento de la productividad y la considera como la medición global del desempeño de las organizaciones, esta medición puede realizarse respecto a cinco elementos:

Objetivo: busca analizar cuando el fondo total es suficiente para satisfacer las demandas de la organización y medir el grado en que se pueden lograr los principales objetivos. Con los ingresos totales se pagan servicios, sueldos, salarios, impuestos incluso para invertir en capital fijo.

Eficiencia: indica en qué grado el producto realmente necesario se genera con los insumos disponibles, así como también el uso de la capacidad disponible, al medir este aspecto se muestra la relación entre producto e insumo y el grado de uso de los recursos comparando con la capacidad total; este indicador debe revelar donde se producen las ineficiencias. **Eficacia:** compara los logros actuales con lo que sería realizable, si los recursos se administran eficazmente, aquí se incluye una meta de producción que alcanza una nueva norma de rendimiento o producción potencial.

Comparabilidad: para medir la productividad en este aspecto es necesaria la comparación, y este modelo proponer medirlo respecto a tres niveles: comparación del rendimiento actual con un rendimiento de base histórico (indica si el rendimiento actual está mejorando o se está deteriorando y es que proporción); comparación entre un rendimiento entre una unidad y otra (puesto de trabajo, sección o proceso) y comparación del rendimiento actual con una meta, (aquí se concentra la atención de los objetivos).

Tendencias progresivas: en esta etapa se hace una comparación entre el rendimiento actual y una base histórica con la finalidad de medir si el rendimiento de la empresa está aumentando o disminuyendo y con qué rapidez.

2.1.18 Definición de la productividad

El padre del management Drucker (2007) menciona que el principal objetivo de toda organización es el de hacer producir a todas las fuerzas, para que una persona sea productiva o eficaz en otras palabras debe saber administrar su tiempo, contribuir a los objetivos de la organización, dirigir la energía en el lugar adecuado, priorizar entre lo más urgente y lo más importante y finalmente la combinación de todas estas herramientas para obtener los mejores resultados según González y Loro (2018).

Existe una estrecha relación entre capacitación y productividad, la cual puede explicarse de tres formas diferentes: La primera se explica como un indicador cuantitativo del uso de los recursos en la creación de productos, midiendo la relación entre productos y uno o más de los insumos; en lo que se refiere a la productividad laboral, presenta los procesos por horas laboradas siendo una noción comúnmente utilizada, pero que no considera los efectos de otros insumos y finalmente el factor total de productividad incluye las contribuciones del trabajo, capital, materiales y energía de acuerdo a Álvarez et al. (2017).

Según Bohórquez et al. (2017) la productividad, significa realizar las mismas actividades mejor que los rivales; de manera amplia se puede afirmar que la productividad implica la realización de distintas prácticas que le permitan a la organización la combinación efectiva de los recursos a fin de alcanzar los resultados planificados.

Según García (2011), la productividad está asociada en la producción lograda y el insumo que se utiliza en la producción, entonces también se involucra la eficiencia y la eficacia.

Como menciona Cruzado (2017), la productividad es la acción de medir la eficiencia del recurso administrado para la realización de un proyecto establecido, dentro de un tiempo determinado.

Para Gutiérrez (2014) señala que la productividad es lograr la obtención de mejores resultados considerando recursos aplicados para generarlos.

De acuerdo a Mahesh (2012) la productividad está conformada en la capacitación, formación, métodos laborales.

Según Céspedes et al. (2016) definen la productividad como un indicador valioso que establece a largo plazo el desarrollo y crecimiento de una nación.

Según Cruzado (2017), siempre la productividad se relaciona con comparar el producto y el insumo, se compara con la realización de indicadores monetarios y físicos, orientado a la medición de la eficiencia.

El proceso participativo de medición y seguimiento a los indicadores de productividad debe generar el ambiente en el que el personal se compromete socialmente para adquirir nuevas competencias, a la vez que el propio proceso de medición y evaluación de los resultados delimita el horizonte de la amplitud y la profundidad de las nuevas competencias requeridas.

En la primera etapa se visualizan los problemas y propuestas en la organización por parte del personal, constituyéndose como los enunciados de un plan de formación-capacitación contextualizado, donde las necesidades de la formación para mejorar la productividad aparecen simultáneamente con las necesidades de innovar la tecnología y la organización.

En esta etapa se desarrolla el consenso entre los diferentes actores de la empresa en cuanto a problemas y posibles soluciones a éstos. Se crea el consenso entre el personal de diferentes posiciones funcionales y jerárquicas en la empresa, de que un desempeño superior requiere de compromisos factible y realísticos tanto por parte de la empresa como del personal operativo según Bohorquez et al. (2017).

Los indicadores de productividad son un elemento clave para las organizaciones ya que permiten realizar inversiones en mejores recursos productivos, su respectiva medición resulta ser un procedimiento necesario para el desarrollo y la proyección de las actividades económicas pues se revisa el estado actual de los procesos y son útiles para proyectar el futuro de los mismos, situación que se traduce en una ventaja competitiva para la organización (De la Hoz et al., 2014 citado por Bohorquez et al., 2017).

2.1.19 Importancia de la productividad

Mediante la productividad se logra el crecimiento económico, por ello es importante para las organizaciones, pues les permite medir el desarrollo o progreso de su personal en función a sus actividades productivas. Así mismo una alta productividad significa incremento de ingresos y rentabilidad, a su vez permite obtener una alta participación en el mercado según Ramírez y Rivera (2018).

La productividad es importante para las empresas, pues permite el crecimiento económico, además contribuye a que este puede desarrollarse y posicionarse en el mercado. La productividad

es importante en el cumplimiento de las metas nacionales, comerciales o personales. Los principales beneficios de un mayor incremento de la productividad son, en gran parte, del dominio público: es posible producir más en el futuro, usando los mismos o menores recursos, y el nivel de vida puede elevarse de acuerdo a Ramírez y Rivera (2018).

2.1.20 Tipos de productividad

A continuación, se menciona los siguientes tipos de productividad:

- Productividad parcial. Para González y Loro (2018) afirma es la proporción que viene de un resultado de una clase de insumo.
- Productividad factor total. Es la proporción entre el resultado neto y la suma de los insumos mano de obra y capital. Su rendimiento se mide en función de varios elementos que intervienen en la producción de un producto, tales como: Trabajo, capital o técnica, entre otros. Se calcula sumando los valores de cada factor que ha intervenido. Su capacidad productiva será mayor mientras más factores intervengan en la fabricación.
- Productividad total. Es la proporción entre el resultado total y la suma de todos los factores de insumos. Es una medida holística, es decir que considera el impacto asociado y simultaneo de todos los recursos de los insumos en la producción como fuerza de trabajo, materiales, capitales, energía, entre otros.

2.1.21 Beneficios de la productividad laboral

Según Moreira (2018), indica que la importancia radica en que es un instrumento comparativo para gerentes y directores de empresas, ingenieros industriales, economistas y políticos; pues compara la producción en diferentes niveles del sistema económico (organización, sector o país) con los recursos consumidos.

Por otro lado, se reconoce que los cambios de la productividad tienen una gran influencia en numerosos fenómenos sociales y económicos, tales como el rápido crecimiento económico, el aumento de los niveles de vida, las mejoras de la balanza de pagos de la nación, el control de la inflación e incluso el volumen y la calidad de las actividades recreativas.

Según Moreira (2018), el único camino para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad o sus utilidades es aumentar su productividad. El instrumento fundamental que origina una mayor productividad es la utilización de métodos, el estudio de tiempos y un sistema de pago de salarios

2.1.22 Componentes de la productividad

2.1.22.1 Eficiencia. Ballou (2004) señaló que la eficiencia es cuando una persona es capaz de mejorar el uso del recurso para la producción de cantidades de productos, mediante la asociación del resultado obtenido y el recurso aplicado, y se debe reducir el consumo del recurso con control.

La eficiencia según Gutiérrez (2014) es la asociación entre el resultado esperado e insumos esperados.

En la eficiencia, la medición del nivel de eficiencia en la empresa es una discusión importante para los gerentes y los inversores. Los clientes se beneficiarán de utilizar de manera eficiente cada recurso como tasas más bajas, precio y mejores servicios.

La eficiencia está vinculada en la productividad; pero si sólo se utilizara este indicador como medición de la productividad únicamente se asociaría la productividad al uso de los recursos, sólo se tomaría en cuenta la cantidad y no la calidad de lo producido, se pone un énfasis mayor hacia adentro de la organización buscar a toda costa ser más eficiente y obtener un estilo eficientista para toda la organización que se materializaría en un análisis y control riguroso del cumplimiento de los presupuestos de gastos, el uso de las horas disponibles y otros de acuerdo a Moreira (2018).

2.1.22.2 Eficacia. Bernal y Sierra (2013) señalaron que la eficacia se refiere a la realización de cosas correctas, por lo tanto, la persona realiza la actividad que conduce la empresa al logro de su meta y por consecuencia su resultado.

Según Gutiérrez (2014) es la manera que se aplicaran la actividad planeada y es alcanzado el resultado planeado.

La eficacia, es la relación donde una empresa, programa o proyecto gubernamental logre el cumplimiento con sus objetivos y metas que fueron planeados, siguiendo las normativas vigentes.

Valora el impacto de lo que se hace, del producto o servicio que se presta. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que se fija, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado. Del análisis de estos tres indicadores se desprende que no pueden ser considerados ninguno de ellos de forma independiente, ya que cada uno brinda una medición parcial de los resultados. Es por ello que deben ser considerados como indicadores que sirven para medir de forma integral la productividad de acuerdo a Moreira (2018).

2.1.22.3 Efectividad. Koontz et al. (2012) señalaron que la efectividad es lograr el objetivo en una empresa. Para Gutiérrez (2014) la efectividad es que los objetivos trazados llegan a ser obtenidos o alcanzados.

La efectividad se puede definir como los resultados de asociar la eficacia y la eficiencia, contribuyendo en obtener un resultado óptimo sobre cumplir objetivos propuestos.

La eficiencia y la eficacia conforman la efectividad, integrando las dos últimas para cumplir objetivos en menos tiempo y con optimizar el recurso. Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Se considera la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivitas, aquellos donde lo

importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos según Moreira (2018).

2.1.23 Ventajas y desventajas de la productividad

2.1.23.1. Ventajas. (a) Las utilidades incrementan con la productividad; (b) Una empresa se vuelve competitiva cuando produce productos de mejor calidad a un costo menor; (c) Presenta indicadores económicos y (e) Sirve como análisis de la fuerza de trabajo.

2.1.23.2. Desventajas. (a) Algunas empresas que no se adaptan al cambio y adicionan a las cargas administrativas regulaciones gubernamentales crecientes, haciéndolas menos productivas y (b) La demanda por los servicios es mayor que por las de manufactura, que son más productivas.

2.1.24 Definición de términos básicos

- **Capacitación.** La capacitación es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar o eliminar las brechas de conocimientos de los directivos en una primera instancia, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño en la gerencia de sus emprendimientos de acuerdo a Valencia y Brito (2017).
- **Eficacia.** Es una medida del cumplimiento de los objetivos planeados en términos de tiempo, cantidades y calidad en relación con la parte estratégica dentro de la organización cómo misión, visión, fines, propósitos, valores, etc. Según González y Loro (2018).
- **Eficiencia.** Es una medida del uso de los recursos en algún proceso, vendría hacer la relación entre los costos de nuestros productos y/o servicios y el uso racional de los recursos que intervienen para alcanzar un objetivo predeterminado logrando así la optimización según González y Loro (2018).

- Productividad. Según González y Loro (2018) señala que la productividad está día a día vinculada con la calidad del producto, insumos y el proceso en sí, la mano de obra de calidad viene a ser un elemento importante para la productividad, así como la forma en que es administrada y las condiciones de trabajo a las que está sujeta.

III. MÉTODO

3.1 Tipo de investigación

Según Hernández y Mendoza (2018), el estudio es de tipo correlacional porque tiene como fin asociar las variables propuestas.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población está conformada por 30 trabajadores de la empresa A & J Contratistas S.R.L., en el año 2018.

Tabla 1

Distribución de la población de estudio

Área	N° de trabajadores
Gerencia	4
Operaciones	7
Administración	4
Contabilidad	4
Marketing	2
Almacén	4
Logística	3
Legal	2
Total	30

3.2.2. Muestra

La muestra de estudio se considera el 100 % de la población de estudio que son 30 trabajadores de la empresa A & J Contratistas S.R.L., en el año 2018.

3.2.3. Muestreo

El muestreo es no probabilístico o por conveniencia porque la muestra de estudio está al alcance de la investigadora según Hernández y Mendoza (2018).

3.3 Operacionalización de variables

3.3.1 Operacionalización de la variable capacitación

3.3.1.1 Definición conceptual. La capacitación según Dessler y Varela (2017) es el procedimiento con el objetivo de brindar enseñanza a los trabajadores nuevos o estables, nuevas y o mejorar las técnicas que ya tienen, para optimizar sus labores en la empresa.

Tabla 2

Operacionalización de la variable 1. Capacitación

Dimensiones	Indicadores
Capacitación en el puesto	Inducción en el puesto de trabajo. Cursos de capacitación para el trabajo.
Capacitación por aprendizaje	Trabajadores hábiles en el puesto. Soporte técnico del jefe directo en el trabajo.
Capacitaciones por instrucciones en el puesto	Manual de procedimientos para cada trabajador Conferencias para capacitación del personal.

3.3.2 Operacionalización de la variable productividad

3.3.2.1 Definición conceptual. Según Gutiérrez (2014) la productividad es el logro de obtener un mejor resultado teniendo en consideración el recurso utilizado para su generación

Tabla 3

Operacionalización de la variable 2. Productividad

Dimensiones	Indicadores
Efectividad	Objetivos planteados. Compromiso con la calidad.
Eficiencia	Usos óptimos de recursos. Cumplimiento de obligaciones.
Eficacia	Logro de metas. Producción de alternativas creativas.

3.4 Instrumentos

La tesis aplicó el cuestionario como instrumento de medición que viene a ser las preguntas que se obtienen por medio de la teoría y teoría sustantiva de las variables de estudio según Hernández y Mendoza (2018).

3.5 Procedimientos

El procedimiento tiene que tener claro el conocimiento de la problemática y de las variables planteadas en la tesis, para así poder determinar por medio de la estadística la veracidad o negación de las hipótesis.

3.6 Análisis de datos

El análisis de datos inicia con distribuir la frecuencia como producto de las encuestas, además, es la suma de puntuaciones de cada variable debidamente ordenada según Hernández y Mendoza (2018).

Asimismo, para establecer la correlación y la contrastación de las hipótesis se aplicará el Rho de Spearman, porque el instrumento es de escala ordinal.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis e interpretación descriptiva

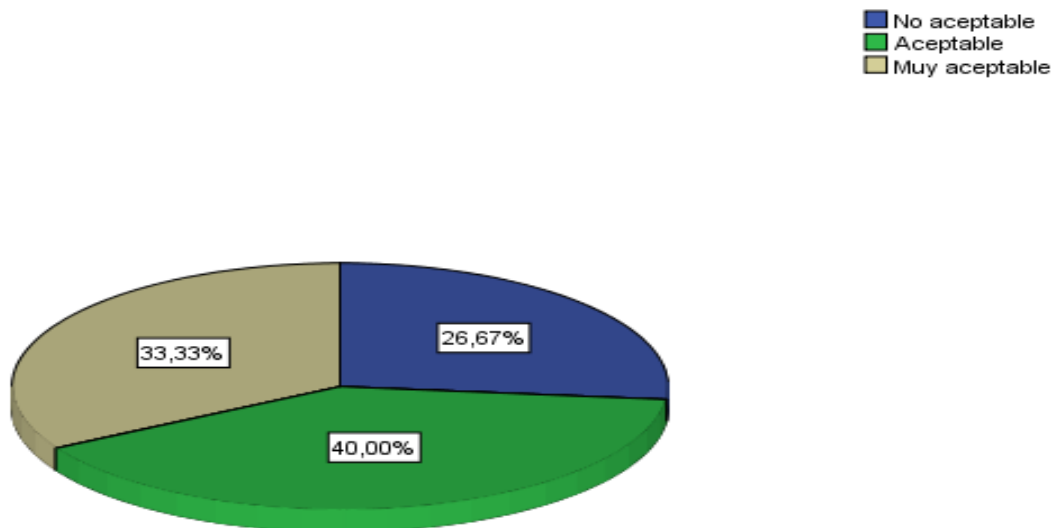
Tabla 4

Distribución de la frecuencia de la variable 1: Capacitación

	Frecuencia	Porcentaje
Válido No aceptable	8	26.7
Aceptable	12	40.0
Muy aceptable	10	33.3
Total	30	100.0

Figura 1.

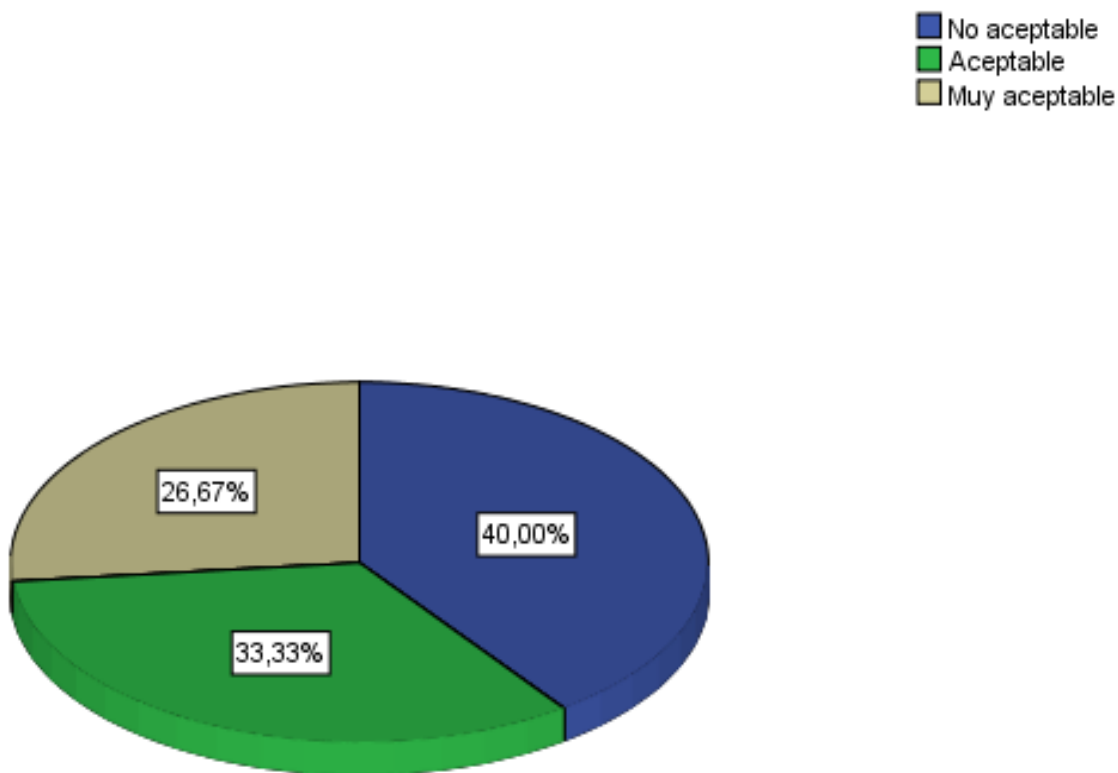
Gráfico circular de la variable 1: Capacitación



Nota. Según el gráfico hay que reconocer que la capacitación es importante para fortalecer la habilidad y destreza del trabajador, también la actualización y aprendizaje de nuevos conocimientos en la empresa A & J Contratistas S.R.L., según el 40% de encuestados que lo consideran aceptable.

Tabla 5*Distribución de la frecuencia de la dimensión capacitación en el puesto*

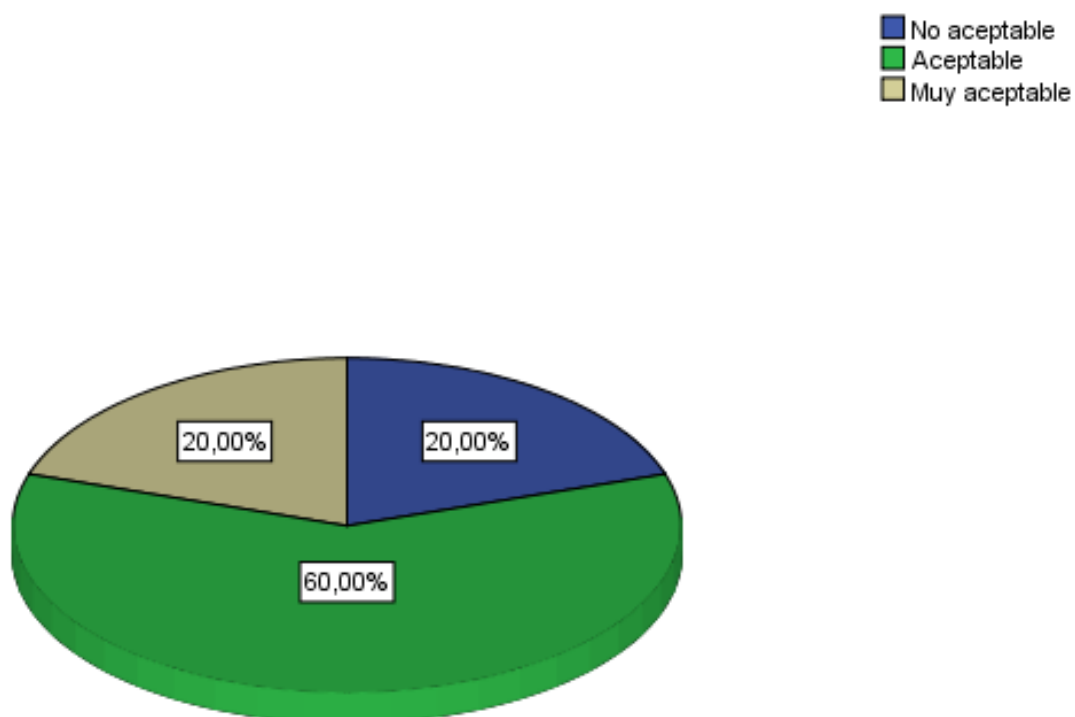
	Frecuencia	Porcentaje
Válido No aceptable	12	40.0
Aceptable	10	33.3
Muy aceptable	8	26.7
Total	30	100.0

Figura 2*Gráfico circular de la de la dimensión capacitación en el puesto*

Nota. De acuerdo al 33.3% de personas encuestadas señalaron muy aceptable que la capacitación en el puesto se debe practicar de manera constante por parte de la gerencia general de la empresa A & J Contratistas S.R.L., para así el trabajador realice sus actividades con eficiencia.

Tabla 6*Distribución de la frecuencia de la dimensión capacitación por aprendizaje*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido No aceptable	6	20.0
Aceptable	18	60.0
Muy aceptable	6	20.0
Total	30	100.0

Figura 3*Gráfico circular de la de la dimensión capacitación por aprendizaje*

Nota. De acuerdo al 60% de personas encuestadas señalaron que la capacitación por aprendizaje es aceptable porque permite a los trabajadores obtener nuevos conocimientos y ponerlos en la práctica en la empresa A & J Contratistas S.R.L., para así el trabajador realice sus actividades con eficiencia.

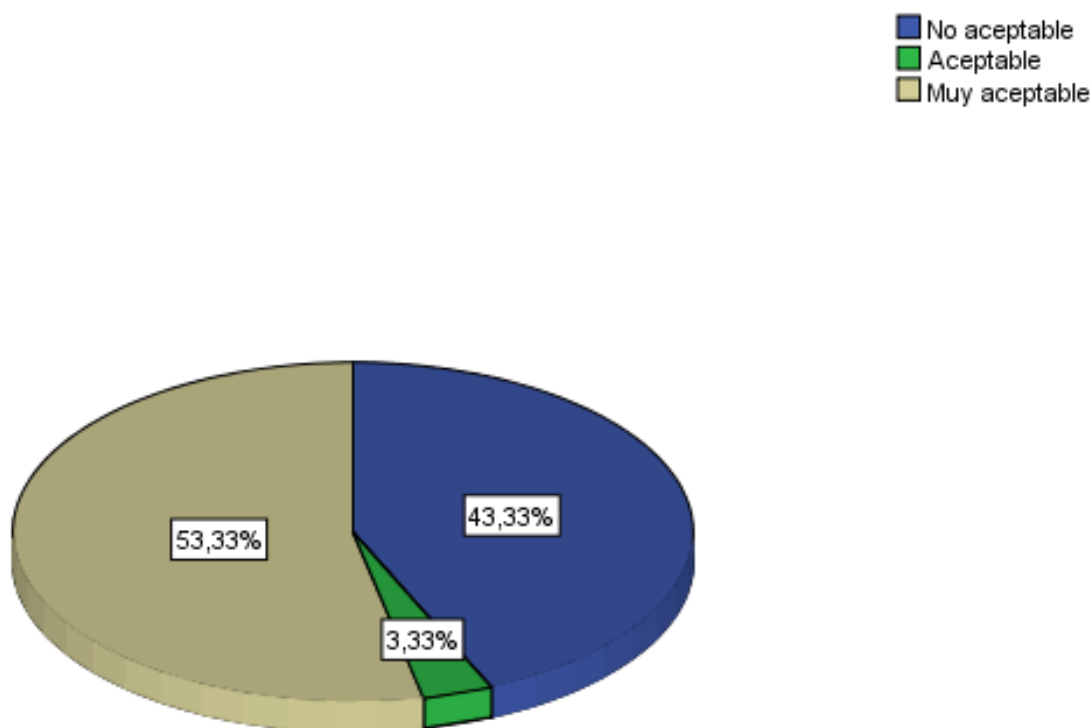
Tabla 7

Distribución de la frecuencia de la dimensión capacitaciones por instrucciones en el puesto

	Frecuencia	Porcentaje
Válido No aceptable	13	43.3
Aceptable	1	3.3
Muy aceptable	16	53.3
Total	30	100.0

Figura 4

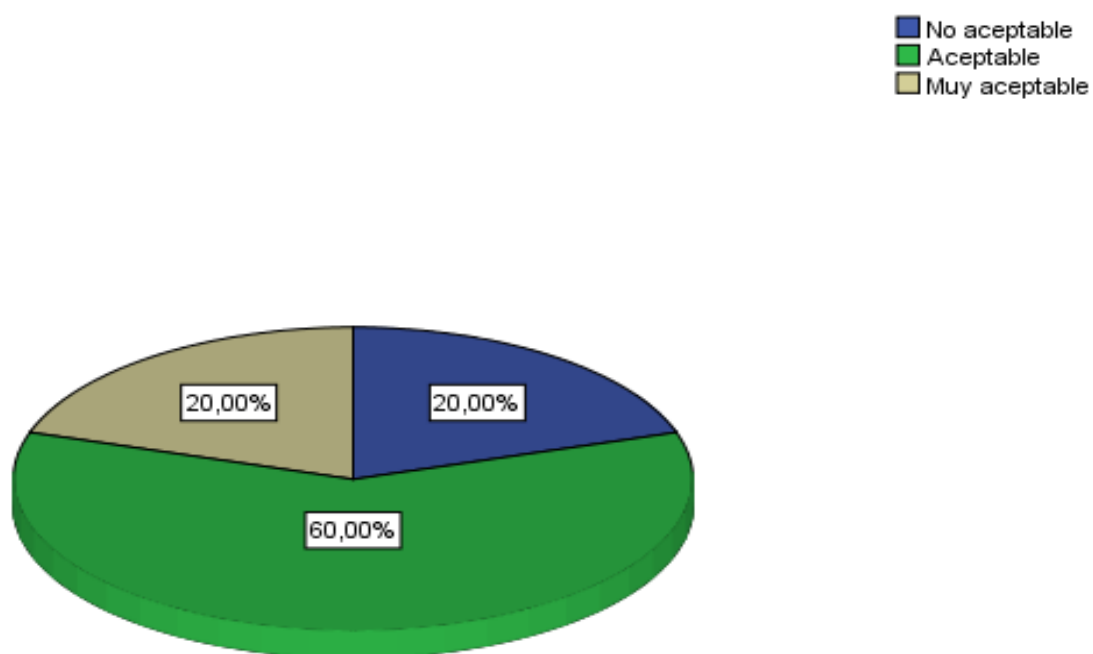
Gráfico circular de la dimensión capacitaciones por instrucciones en el puesto



Nota. Las capacitaciones por instrucciones en los puestos son realizadas de forma adecuada y la percepción de un 43.3% de personas encuestadas consideran no aceptable la forma que se aplica la capacitación por instrucción en el puesto en la empresa A & J Contratistas S.R.L.

Tabla 8*Distribución de la frecuencia de la variable 2: Productividad*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido No aceptable	6	20.0
Aceptable	18	60.0
Muy aceptable	6	20.0
Total	30	100.0

Figura 5*Gráfico circular de la de la variable 2: Productividad*

Nota. El 20% de personas encuestadas señalan de manera muy aceptable que la productividad es de manera adecuada, pero necesita por parte de la Gerencia General nuevas medidas para fortalecer y garantizar la eficiencia en la productividad en la empresa A & J Contratistas S.R.L.

4.2 Contraste de hipótesis

4.2.1 Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la capacitación y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018.

Ha: Existe relación significativa entre la capacitación y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018.

La regla de decisión es la siguiente:

Se utilizó la Regla de Decisión, comparando el Valor p calculado por la data con el Valor p teórico de tabla = 0.05. Si el Valor p calculado ≥ 0.05 , se Aceptará Ho. Pero, si el Valor p calculado < 0.05 , se Aceptará Ha.

Tabla 9

Contraste de la hipótesis general

		Capacitación (agrupado)	Productividad (agrupado)
Rho de Spearman	Capacitación (agrupado)	1,000	,817**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	30
Productividad (agrupado)	Productividad (agrupado)	,817**	1,000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota. Según los resultados expuestos existe una alta relación entre las variables propuestas de 0.817. Asimismo, se aprecia un sig. De 000 como consecuencia del resultado que arrojo el SPSS, y es menor al sig. Que figura en libros de 0.005, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre la capacitación y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018.

4.2.2 Hipótesis específica 1

Ho: Existe relación significativa entre la capacitación en el puesto y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018.

Ha: Existe relación significativa entre la capacitación en el puesto y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018.

Tabla 10

Contraste de la hipótesis específica 1

		Capacitación en el puesto (agrupado)	Productividad (agrupado)
Rho de Spearman	Capacitación en el puesto (agrupado)	1,000	,778**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	30
	Productividad (agrupado)	,778**	1,000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota. Según los resultados expuestos existe una alta relación entre la dimensión de la variable 1 y la variable 2 propuesta de 0.778. Asimismo, se aprecia un sig. De 000 como consecuencia del resultado que arrojó el SPSS, y es menor al sig. Que figura en libros de 0.005, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre la capacitación en el puesto y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018.

4.2.3 Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre la capacitación por aprendizaje y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018.

H_a: Existe relación significativa entre la capacitación por aprendizaje y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018.

Tabla 11

Contraste de la hipótesis específica 2

			Capacitación por aprendizaje (agrupado)	Productividad (agrupado)
Rho de Spearman	Capacitación por aprendizaje (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,583**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Productividad (agrupado)	Coefficiente de correlación	,583**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota. Según los resultados expuestos existe una mediana relación entre la dimensión de la variable 1 y la variable 2 propuesta de 0.583. Asimismo, se aprecia un sig. De 000 como consecuencia del resultado que arrojó el SPSS, y es menor al sig. Que figura en libros de 0.005, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre la capacitación por aprendizaje y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018.

4.2.4 Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre la capacitación por instrucciones en el puesto y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018.

Ha: Existe relación significativa entre la capacitación por instrucciones en el puesto y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018.

Tabla 12

Contraste de la hipótesis específica 3

			Capacitación por instrucciones en el puesto (agrupado)	Productividad (agrupado)
Rho de Spearman	Capacitación por instrucciones en el puesto (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,646**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Productividad (agrupado)	Coeficiente de correlación	,646**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota. Según los resultados expuestos existe una mediana relación entre la dimensión de la variable 1 y la variable 2 propuesta de 0.646. Asimismo, se aprecia un sig. De 000 como consecuencia del resultado que arrojó el SPSS, y es menor al sig. Que figura en libros de 0.005, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre la capacitación por instrucciones en el puesto y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La primera discusión guarda relación con la hipótesis general que fue planteada de la siguiente manera: Existe relación significativa entre la capacitación y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018. La investigación tiene similitud de resultados con el estudio internacional de Porta y Tarrió (2019) señala en su investigación que, es valioso que el trabajador de una organización de corte público o privado, deben comprometerse a la mejora de su desempeño y productividad, hacia las metas que se planearon, para ello se debe plasmar y aplicar los conocimientos adquiridos esperando que se favorezca la capacitación que adopte el trabajador en las funciones de sus actividades.

La segunda discusión guarda relación con la primera hipótesis específica que fue planteada de la siguiente manera: Existe relación significativa entre la capacitación en el puesto y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018. La investigación tiene similitud de resultados con el estudio de Alarcón y Napoleón (2018) concluyeron en la importancia que tiene el elaborar un buen plan de capacitación diseñado en base a la mayor o menor ambición que la organización tenga, lo que proyecta a corto, mediano o largo plazo, con una formación tan importante que conseguirá motivar a sus trabajadores y a la vez incrementará la productividad.

La tercera discusión guarda relación con la segunda hipótesis específica que fue planteada de la siguiente manera: Existe relación significativa entre la capacitación por aprendizaje y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018. La investigación tiene similitud de resultados con el estudio de Herrera et al. (2018) señalaron en su investigación que la capacitación es una de las inversiones más rentables que puede realizar una empresa, una planificación adecuada del componente humano en una organización capacitar al personal a su cargo, para así, los equipos de trabajo alcancen su optimización.

La cuarta discusión guarda relación con la tercera hipótesis específica que fue planteada de la siguiente manera: Existe relación significativa entre la capacitación por instrucciones en el puesto y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018. Se guarda similitud con la investigación de Quispe (2018) quien concluye que la mayoría de trabajadores reciben parcialmente en el desempeño de sus funciones, porque las capacitaciones no son adecuadas para el desarrollo de sus funciones. Por otro lado, la mayoría de los trabajadores ha mejorado sus funciones con la capacitación recibida en la entidad; la capacitación ha sido muy importante para los trabajadores mencionados.

VI. CONCLUSIONES

- **Primera.** Se concluye que según los resultados expuestos existe una alta relación entre las variables propuestas de 0.817. Asimismo, se aprecia un sig. De 000 como consecuencia del resultado que arrojó el SPSS, y es menor al sig. Que figura en libros de 0.005, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre la capacitación y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018. Además, la presencia de programas de capacitación por especialidad está ausente en la empresa, por ello hay una baja productividad.
- **Segunda.** Se concluye que según los resultados expuestos existe una alta relación entre la dimensión de la variable 1 y la variable 2 propuesta de 0.778. Asimismo, se aprecia un sig. De 000 como consecuencia del resultado que arrojó el SPSS, y es menor al sig. Que figura en libros de 0.005, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre la capacitación en el puesto y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018. Asimismo, cuando ingresan colaboradores nuevos a la empresa no se le asiste con capacitaciones óptimas en su puesto para que puedan conocer mejor sus nuevas funciones en la empresa y, mejore su productividad.
- **Tercera.** Se concluye que Según los resultados expuestos existe una mediana relación entre la dimensión de la variable 1 y la variable 2 propuesta de 0.583. Asimismo, se aprecia un sig. De 000 como consecuencia del resultado que arrojó el SPSS, y es menor al sig. Que figura en libros de 0.005, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre la capacitación por aprendizaje y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018. Asimismo, no existe la aplicación de capacitaciones para

la mejora de aprendizaje en la empresa, con ello el trabajador le genera demora en la realización y cumplimiento de sus funciones.

- **Cuarta.** Se concluye que según los resultados expuestos existe una mediana relación entre la dimensión de la variable 1 y la variable 2 propuesta de 0.646. Asimismo, se aprecia un sig. De 000 como consecuencia del resultado que arrojó el SPSS, y es menor al sig. Que figura en libros de 0.005, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre la capacitación por instrucciones en el puesto y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018. Asimismo, no existe un manual de procedimientos donde el trabajador este enterado de manera general sobre sus funciones en la empresa y evitar hacer trabajos o funciones que no le compete.

VII. RECOMENDACIONES

- **Primera.** Se recomienda que la empresa A & J Contratistas S.R.L. impulse el proceso de capacitación de sus colaboradores, mediante una adecuada planificación, ejecución y evolución posterior, porque solo capacitando efectivamente a sus colaboradores se obtendría una óptima eficiencia y eficacia de la empresa, la cual permitirá mejora en la productividad y por ende se alcanzara los objetivos establecidos por la empresa.
- **Segunda.** Se recomienda que la empresa A & J Contratistas S.R.L., inicialmente realice un diagnóstico sobre las necesidades de capacitación por puestos, por la cual se deba solicitar a las áreas que requieran capacitación de su personal, remitan sus requerimientos, para así poder diseñar un programa de capacitación por puestos, que logre satisfacer la necesidad del trabajador en fortalecer y mejorar sus funciones.
- **Tercera.** Se recomienda que la empresa A & J Contratistas S.R.L., diseñe programas de capacitación según la especialidad de cada área de la empresa, y no a nivel general, y antes de iniciar el programa capacitación el trabajador debe firmar un acta de compromiso comprometiéndose a asistir y a aprobar a todas las sesiones durante la ejecución de los programas de capacitación.
- **Cuarta.** Se recomienda que la empresa A & J Contratistas S.R.L., posterior a la ejecución de los programas de capacitación, realice las evaluaciones pertinentes para determinar si los trabajadores han aprendido las lecciones impartidas, y además verificar que los trabajadores logren aplicar lo que pudo aprender para la mejora de su productividad.

VIII. REFERENCIAS

- Alarcón, Y., y Napoleón, A. (2018). *La importancia de la capacitación en el desarrollo del capital humano*. (Tesis de grado). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. <https://repositorio.unan.edu.ni/8148/1/18284.pdf>
- Alles, M. (2013). *Dirección Estratégica de RRHH, volumen 1*. (3ed.) Granica.
- Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de Recursos Humanos, volumen I* (3 ed.). Granica.
- Álvarez, B., Freire, D., y Gutiérrez, G. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. (Tesis de grado). Universidad de Concepción. <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2495/3/%c3%81lvarez%20-%20Freire%20-%20Guti%c3%a9rez.pdf>.
- Andia, W. (2017). *Manual de investigación universitaria*. Ediciones Arte y Pluma.
- Ballou, R. (2004). *Logística: Administración de la cadena de suministro* (5 ed.). Pearson.
- Bernal, C., & Sierra, H. (2013). *Proceso Administrativo* (2 ed.). Pearson.
- Bobadilla, E. (2019). *Capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27085/Bobadilla_LEC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bohórquez, L., Caro, A., y David, N. (2017). Impacto de la capacitación del personal en la productividad empresarial: caso hipermercado. *Dimensión Empresarial*, 15(1), 99-113. <http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i1.868>.
- Bonilla, M., Macero, M., y Mora, R. (2018). La importancia de la capacitación en el rendimiento del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato. *Revista Conrado*, 14(63), 268-273. <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>.

- Céspedes, N., Lavado, P., y Ramírez, N. (2016). *Productividad en el Perú : medición, determinantes e implicancias*. Universidad del Pacífico.
- Chacaltana, J. (2016). *Formalización en el Perú. Tendencias y políticas a inicios del Siglo 21*. (Tesis doctoral). Universidad Pontificia Católica del Perú.
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/7971/chacaltana_jana_mpa_juan_francisco_formalizaci%3%93n.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Cota, J., y Rivera, J. (2017). *La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados*. <http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm>
- Cruzado, R. (2017). *Clima organizacional y productividad laboral de los trabajadores de la empresa Corporación Hexágono construcciones S.A.C., en el contexto de un mercado global, en independencia, 2017*. (Tesis de maestría). Escuela Internacional de Posgrado.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/REIP_d7d21d08e56bd9b1f0965c6052248960
- Cubos, U. (2018). *Competencias y mejoramiento continuo en la asociación de comerciantes de nuevo Carabayllo y servicios múltiples, en el distrito de Carabayllo, año 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Federico Villareal.
<https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/1999>
- Dessler, G., y Varela, R. (2017). *Administración de recursos humanos* (6 ed.). Pearson educación.
- García, B. (2018). *Gestión laboral: Un análisis de la capacitación y su impacto en la productividad. caso central termoeléctrica de ciclo combinado*. (Tesis de maestría), Centro de Tecnología Avanzada.
<https://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1020/281/1/GarciaTovarBlancaR%20MDGPI%202018.pdf>

- <https://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1020/281/1/GarciaTovarBlancaR%20MDGPI%202018.pdf>.
- González, K., & Loro, P. (2018). *Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la empresa Maestranza Diesel S.A.C.* (Tesis de grado). Universidad Tecnológica del Perú. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2661/Giulissa%20Gonzales_Katherine%20Loro_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y.
- Gutierrez, H. (2014). *Calidad y productividad*. (4ta. ed.) Mc Graw Hill.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Herrera, V., Zarate, M., Portillo, Y., Chu, J., & Guerra, C. (2018). Determinación de Necesidades de Capacitación, según Colaboradores y Gerentes de Empresas en la Ciudad de Panamá. *Invest. pens. crit.*, pp. 36-50. Obtenido de <https://usma.ac.pa/wp-content/uploads/2018/10/VOLUMEN-6-NUMERO-1.pdf#page=37>.
- Infante, V., y Breijo, T. (2017). Mirada histórica al proceso de capacitación en el mundo. *MENDIVE*, 15(1), 57-64. <https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/972/pdf>.
- Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial* (14va ed.). McGrawHill Interamericana Editores.
- Labrador, O., Bustio, A., Reyes, J., & Lolana, E. (2019). Gestión de la capacitación y capacitación para una mejor gestión en el contexto socioeconómico cubano. *Cooperativismo y desarrollo*, 64-73. <http://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/222>.

- Moreira, L. (2018). *EL clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en las Instituciones* (Tesis doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7763>.
- Navarrete, M. (2018). *La Capacitación del Personal y el Desempeño Laboral*. (Tesis de maestría), Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28329/1/49%20GTH.pdf>.
- Quispe, M. (2018). *La capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores conserjes de la universidad nacional de San Agustín de Arequipa*. (Tesis de grado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6435/RIquapmh.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Ramírez, G., y Rivera, J. (2018). *Gestión logística y productividad laboral en la municipalidad distrital de San Juan Bautista, año 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/5764/Guillermo_tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Rengifo, M. (2018). *Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16316/Rengifo_MRM.pdf.
- Robbins, S., & DeCenzo, D. (2013). *Fundamentos de Administración*. Pearson .
- Rojas, F. (2018). *Capacitación y desempeño laboral*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>.

Salgado, M., Gómez, O., & Carvajal, J. (2017). Niveles para la capacitación en una organización.

Ing. Ind., 38(2), 154-160. <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v38n2/rii040217.pdf>.

Taylor, W. (1997). *Administración científica*. Herrero Hermanos.

Valdez, M. (2019). La calidad de los ambientes de formación y capacitación en la educación para

el trabajo. *Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista*, 79-100. .

Valencia, H., y Brito, L. (2017). Programa de capacitación a microempresarios del centro histórico

de Quito. *Universidad y Sociedad*, 9(4), 70-74. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>.

Werther, W., y Davis, K. (2008). *Capacitación y desarrollo*. McGraw-Hill.

IX. ANEXOS

Anexo A: Matriz de consistencia

CAPACITACIÓN Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE A & J CONTRATISTAS S.R.L., AÑO 2018.																																							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES																																				
<p>Problema General ¿Qué relación existe entre la capacitación y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la capacitación en el puesto y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la capacitación por aprendizaje y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la capacitación por instrucciones en el puesto y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre la capacitación y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación que existe entre la capacitación en el puesto y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la capacitación por aprendizaje y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la capacitación por instrucciones en el puesto y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018.</p>	<p>Hipótesis General Existe relación significativa entre la capacitación y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación significativa entre la capacitación en el puesto y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre la capacitación por aprendizaje y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre la capacitación por instrucciones en el puesto y la productividad del personal de A & J Contratistas S.R.L., año 2018.</p>	<p>Variable 1. Capacitación</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Capacitación en el puesto</td> <td>Inducción en el puesto de trabajo</td> <td>1, 2, 3</td> </tr> <tr> <td>Cursos de capacitación para el trabajo</td> <td>4, 5, 6</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Capacitación por aprendizaje</td> <td>Trabajadores hábiles en el puesto</td> <td>7, 8, 9</td> </tr> <tr> <td>Soporte técnico del jefe directo en el trabajo</td> <td>10, 11, 12</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Capacitaciones por instrucciones en el puesto</td> <td>Manual de procedimientos para cada trabajador</td> <td>13, 14, 15</td> </tr> <tr> <td>Conferencias para capacitación del personal</td> <td>16, 17, 18</td> </tr> </tbody> </table> <p>Variable 2. Productividad</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Efectividad</td> <td>Objetivos planteados.</td> <td>1, 2</td> </tr> <tr> <td>Compromiso con la calidad.</td> <td>3, 4</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Eficiencia</td> <td>Usos óptimos de recursos.</td> <td>5, 6</td> </tr> <tr> <td>Cumplimiento de obligaciones.</td> <td>7, 8</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Eficacia</td> <td>Logro de metas.</td> <td>9, 10</td> </tr> <tr> <td>Producción de alternativas creativas.</td> <td>11, 12</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Capacitación en el puesto	Inducción en el puesto de trabajo	1, 2, 3	Cursos de capacitación para el trabajo	4, 5, 6	Capacitación por aprendizaje	Trabajadores hábiles en el puesto	7, 8, 9	Soporte técnico del jefe directo en el trabajo	10, 11, 12	Capacitaciones por instrucciones en el puesto	Manual de procedimientos para cada trabajador	13, 14, 15	Conferencias para capacitación del personal	16, 17, 18	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Efectividad	Objetivos planteados.	1, 2	Compromiso con la calidad.	3, 4	Eficiencia	Usos óptimos de recursos.	5, 6	Cumplimiento de obligaciones.	7, 8	Eficacia	Logro de metas.	9, 10	Producción de alternativas creativas.	11, 12
Dimensiones	Indicadores	Ítems																																					
Capacitación en el puesto	Inducción en el puesto de trabajo	1, 2, 3																																					
	Cursos de capacitación para el trabajo	4, 5, 6																																					
Capacitación por aprendizaje	Trabajadores hábiles en el puesto	7, 8, 9																																					
	Soporte técnico del jefe directo en el trabajo	10, 11, 12																																					
Capacitaciones por instrucciones en el puesto	Manual de procedimientos para cada trabajador	13, 14, 15																																					
	Conferencias para capacitación del personal	16, 17, 18																																					
Dimensiones	Indicadores	Ítems																																					
Efectividad	Objetivos planteados.	1, 2																																					
	Compromiso con la calidad.	3, 4																																					
Eficiencia	Usos óptimos de recursos.	5, 6																																					
	Cumplimiento de obligaciones.	7, 8																																					
Eficacia	Logro de metas.	9, 10																																					
	Producción de alternativas creativas.	11, 12																																					
<p>Método Enfoque. Cuantitativo. Alcance. Correlacional. Diseño. No experimental, de corte transversal. Población. 30 colaboradores. Muestra. 30 colaboradores. Muestreo. No probabilístico.</p>																																							

Anexo B: Validación de Instrumentos

Validez. Es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir. Se logra cuando se demuestra que el instrumento refleja el concepto abstracto a través de sus indicadores empíricos (Hernández & Mendoza, 2018).

La validez de expertos se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable de interés, de acuerdo con expertos en el tema (Hernández & Mendoza, 2018).

Tabla 13

Expertos durante la evaluación de los instrumentos de la variable capacitación

Experto	Dominio	Decisión
Dr. Segundo Sanchez Sotomayor	Estadístico	si existe suficiencia
Mag. Mario Sanchez Camargo	Estadístico-metodólogo	si existe suficiencia

Tabla 14

Expertos durante la evaluación de los instrumentos de la variable productividad

Experto	Dominio	Decisión
Dr. Segundo Sanchez Sotomayor	Estadístico	si existe suficiencia
Mag. Mario Sanchez Camargo	Estadístico-metodólogo	si existe suficiencia

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1. Capacitación

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión. Capacitación en el puesto								
01	¿Se recibe capacitación en el puesto de trabajo cuando se ingresa a trabajar en la empresa A & J contratistas S.R.L.?	X		X		X		
02	¿Existe una política de capacitación mediante la inducción en la empresa A & J contratistas S.R.L.?	X		X		X		
03	¿Mediante la capacitación en el puesto de trabajo la empresa A & J contratistas S.R.L. pretende mejorar sus funciones mientras lo lleva a cabo?	X		X		X		
04	¿La empresa A & J contratistas S.R.L. cuenta con un programa anual, semestral o trimestral de capacitación?	X		X		X		
05	¿Se busca actualizar los temas de programas de capacitación en la empresa A & J contratistas S.R.L.?	X		X		X		
06	Una técnica de capacitación en el puesto de trabajo es la rotación de puestos, donde un colaborador pasa de un puesto a otro en un periodo de tiempo planeado.	X		X		X		
Dimensión. Capacitación por aprendizaje								
07	¿Usted cree que la combinación de un aprendizaje formal y una capacitación en el puesto es decir en la practica mejora su aprendizaje a largo plazo?	X		X		X		
08	¿Asiste usted a los programas de capacitación efectuados por la empresa A & J contratistas S.R.L.?	X		X		X		
09	¿Con el aprendizaje formal que brinda la empresa A & J contratistas S.R.L. mejora sus conocimientos y habilidades en su puesto de trabajo?	X		X		X		
10	¿Su jefe directo le indica las funciones que debe hacer en su puesto de trabajo?	X		X		X		
11	¿El mensaje que le transmite a usted su jefe directo es sencillo y fácil de entender?	X		X		X		
12	¿La capacitación en la práctica durante el proceso de la	X		X		X		

N°	función es buena en la empresa A & J contratistas S.R.L.?	Si		No		Si		No	
		Si	No	Si	No	Si	No		
Dimensión. Capacitaciones por instrucciones en el puesto									
13	¿Se le brinda un manual de procedimientos por cada trabajador en la empresa A & J contratistas S.R.L.?	X		X		X			
14	¿Se actualiza anualmente el manual de procedimientos en la empresa A & J contratistas S.R.L.?	X		X		X			
15	¿Usted cree que el manual de procedimientos de la empresa A & J contratistas S.R.L., contribuye a direccionar su labor con eficiencia?	X		X		X			
16	¿En la empresa A & J contratistas S.R.L. se realiza conferencias de capacitación para el personal?	X		X		X			
17	¿Los temas de capacitación en la empresa A & J contratistas S.R.L. se brindan a todo el personal?	X		X		X			
18	¿Cree usted que los temas de capacitación en la empresa A & J contratistas S.R.L. deben ser específicos según la necesidad de cada área o especialización?	X		X		X			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Sánchez Sotomayor Segundo

Especialidad del validador: Estadística

...13...de...11...del 20.18

Sánchez Sotomayor Segundo
Firma del Experto Informante.
DNI 1053608

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1. Capacitación

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión. Capacitación en el puesto								
01	¿Se recibe capacitación en el puesto de trabajo cuando se ingresa a trabajar en la empresa A & J contratistas S.R.L.?	X		X		X		
02	¿Existe una política de capacitación mediante la inducción en la empresa A & J contratistas S.R.L.?	X		X		X		
03	¿Mediante la capacitación en el puesto de trabajo la empresa A & J contratistas S.R.L. pretende mejorar sus funciones mientras lo lleva a cabo?	X		X		X		
04	¿La empresa A & J contratistas S.R.L. cuenta con un programa, anual, semestral o trimestral de capacitación?	X		X		X		
05	¿Se busca actualizar los temas de programas de capacitación en la empresa A & J contratistas S.R.L.?	X		X		X		
06	Una técnica de capacitación en el puesto de trabajo es la rotación de puestos, donde un colaborador pasa de un puesto a otro en un periodo de tiempo planeado.	X		X		X		
Dimensión. Capacitación por aprendizaje								
07	¿Usted cree que la combinación de un aprendizaje formal y una capacitación en el puesto es decir en la practica mejora su aprendizaje a largo plazo?	X		X		X		
08	¿Asiste usted a los programas de capacitación efectuados por la empresa A & J contratistas S.R.L.?	X		X		X		
09	¿Con el aprendizaje formal que brinda la empresa A & J contratistas S.R.L. mejora sus conocimientos y habilidades en su puesto de trabajo?	X		X		X		
10	¿Su jefe directo le indica las funciones que debe hacer en su puesto de trabajo?	X		X		X		
11	¿El mensaje que le transmite a usted su jefe directo es sencillo y fácil de entender?	X		X		X		
12	¿La capacitación en la práctica durante el proceso de la	X		X		X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Si		No		Si		No	
función es buena en la empresa A & J contratistas S.R.L.?									
Dimensión. Capacitaciones por instrucciones en el puesto									
13	¿Se le brinda un manual de procedimientos por cada trabajador en la empresa A & J contratistas S.R.L.?	X		X		X			
14	¿Se actualiza anualmente el manual de procedimientos en la empresa A & J contratistas S.R.L.?	X		X		X			
15	¿Usted cree que el manual de procedimientos de la empresa A & J contratistas S.R.L., contribuye a direccionar su labor con eficiencia?	X		X		X			
16	¿En la empresa A & J contratistas S.R.L. se realiza conferencias de capacitación para el personal?	X		X		X			
17	¿Los temas de capacitación en la empresa A & J contratistas S.R.L. se brindan a todo el personal?	X		X		X			
18	¿Cree usted que los temas de capacitación en la empresa A & J contratistas S.R.L. deben ser específicos según la necesidad de cada área o especialización?	X		X		X			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Sánchez Comanzo Mario

Especialidad del validador: Metodología

..10 de 11 del 2018

[Firma]
Firma del Experto Informante.
D.N.I 40286394

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2. Productividad

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión. Efectividad								
01	Los objetivos planteados se cumplen a pesar de las dificultades que hubiera en la empresa, es muy buena debido a que la gestión está bien organizada, planeada y dirigida.	X		X		X		
02	Los objetivos planteados no se cumplen por falta de recursos logísticos.	X		X		X		
03	Se trata de mejorar la calidad laboral en la empresa.	X		X		X		
04	La finalidad de lograr los objetivos en la empresa es optimizar la calidad de servicio hacia la comunidad.	X		X		X		
Dimensión. Eficiencia								
05	Los objetivos en la empresa son siempre logrados gracias a que se planifica y se piensa antes de actuar	X		X		X		
06	Usted pone el mayor esfuerzo posible en su trabajo, inclusive hace más de lo que tiene que hacer.	X		X		X		
07	El personal en la empresa trabaja bajo la presión adecuada para lograr los objetivos.	X		X		X		
08	El trabajo está adecuadamente organizado en la empresa lo que permite ahorrar recursos, tiempo y dinero.	X		X		X		
Dimensión. Eficacia								
09	Los objetivos en la empresa son siempre logrados gracias a que se planifica y se piensa antes de actuar	X		X		X		
10	Usted pone el mayor esfuerzo posible en su trabajo, inclusive hace más de lo que tiene que hacer.	X		X		X		
11	El personal en la empresa trabaja bajo la presión adecuada para lograr los objetivos.	X		X		X		
12	El trabajo está adecuadamente organizado en la empresa lo que permite ahorrar recursos, tiempo y dinero.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Sanchez Satomayer Segundo

Especialidad del validador: Estadístico

13 de 11 del 2018

Juan Sanchez
Firma del Experto Informante.
30110553605

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2. Productividad

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión Efectividad								
01	Los objetivos planteados se cumplen a pesar de las dificultades que hubiera en la empresa, es muy buena debido a que la gestión está bien organizada, planeada y dirigida	X		X		X		
02	Los objetivos planteados no se cumplen por falta de recursos logísticos	X		X		X		
03	Se trata de mejorar la calidad laboral en la empresa	X		X		X		
04	La finalidad de lograr los objetivos en la empresa es optimizar la calidad de servicio hacia la comunidad.	X		X		X		
Dimensión Eficiencia								
05	Los objetivos en la empresa son siempre logrados gracias a que se planifica y se piensa antes de actuar	X		X		X		
06	Usted pone el mayor esfuerzo posible en su trabajo, inclusive hace más de lo que tiene que hacer.	X		X		X		
07	El personal en la empresa trabaja bajo la presión adecuada para lograr los objetivos	X		X		X		
08	El trabajo está adecuadamente organizado en la empresa lo que permite ahorrar recursos, tiempo y dinero.	X		X		X		
Dimensión Eficacia								
09	Los objetivos en la empresa son siempre logrados gracias a que se planifica y se piensa antes de actuar	X		X		X		
10	Usted pone el mayor esfuerzo posible en su trabajo, inclusive hace más de lo que tiene que hacer.	X		X		X		
11	El personal en la empresa trabaja bajo la presión adecuada para lograr los objetivos	X		X		X		
12	El trabajo está adecuadamente organizado en la empresa lo que permite ahorrar recursos, tiempo y dinero.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Exente suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: *Sánchez Camargo Darío*

Especialidad del validador: *Metodología*

...10 de 11 del 2018.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Darío Sánchez Camargo

Firma del Experto Informante.

D.N.I. 40286394

Anexo C: Confiabilidad de Instrumentos

Confiabilidad. Es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes en la muestra o casos (Hernández y Mendoza, 2018).

Tabla 15

Confiabilidad del instrumento de la variable capacitación

Alfa de Cronbach	N de elementos
,825	18

Nota. Se obtuvo mediante el SPSS versión 25, un coeficiente de fiabilidad 0.825, de la variable capacitación, se interpreta como una alta confiabilidad.

Tabla 16

Confiabilidad del instrumento de la variable productividad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	12

Nota. Se obtuvo mediante el SPSS versión 25, un coeficiente de fiabilidad 0.894, de la variable productividad, se interpreta como una alta confiabilidad.

Anexo D: Instrumento de medición

Lea con atención y conteste a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificaciones:

1	2	3
No aceptable	Aceptable	Muy aceptable

VARIABLE 1: CAPACITACION		1	2	3	4	5
Dimensión. Capacitación en el puesto						
01	¿Se recibe capacitación en el puesto de trabajo cuando se ingresa a trabajar en la empresa A & J Contratistas S.R.L.?					
02	¿Existe una política de capacitación mediante la inducción en la empresa A & J Contratistas S.R.L.?					
03	¿Mediante la capacitación en el puesto de trabajo la empresa A & J Contratistas S.R.L. pretende mejorar sus funciones mientras lo lleva a cabo?					
04	¿La empresa A & J Contratistas S.R.L. cuenta con un programa, anual, semestral o trimestral de capacitación?					
05	¿Se busca actualizar los temas de programas de capacitación en la empresa A & J Contratistas S.R.L.?					
06	Una técnica de capacitación en el puesto de trabajo es la rotación de puestos, donde un colaborador pasa de un puesto a otro en un periodo de tiempo planeado.					
Dimensión. Capacitación por aprendizaje						
07	¿Usted cree que la combinación de un aprendizaje formal y una capacitación en el puesto es decir en la practica mejora su aprendizaje a largo plazo?					
08	¿Asiste usted a los programas de capacitación efectuados por la empresa A & J Contratistas S.R.L.?					
09	¿Con el aprendizaje formal que brinda la empresa A & J Contratistas S.R.L. mejora sus conocimientos y habilidades en su puesto de trabajo?					
10	¿Su jefe directo le indica las funciones que debe hacer en su puesto de trabajo?					
11	¿El mensaje que le transmite a usted su jefe directo es sencillo y fácil de entender?					
12	¿La capacitación en la práctica durante el proceso de la función es buena en la empresa A & J Contratistas S.R.L.?					
Dimensión. Capacitaciones por instrucciones en el puesto						
13	¿Se le brinda un manual de procedimientos por cada trabajador en la empresa A & J Contratistas S.R.L.?					

14	¿Se actualiza anualmente el manual de procedimientos en la empresa A & J Contratistas S.R.L.?					
15	¿Usted cree que el manual de procedimientos de la empresa A & J Contratistas S.R.L., contribuye a direccionar su labor con eficiencia?					
16	¿En la empresa A & J Contratistas S.R.L. se realiza conferencias de capacitación para el personal?					
17	¿Los temas de capacitación en la empresa A & J Contratistas S.R.L. se brindan a todo el personal?					
18	¿Cree usted que los temas de capacitación en la empresa A & J Contratistas S.R.L. deben ser específicos según la necesidad de cada área o especialización?					

Variable 2: Productividad		Codificación				
N°	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión. Efectividad						
1	Los objetivos planteados se cumplen a pesar de las dificultades que hubiera en la empresa, es muy buena debido a que la gestión está bien organizada, planeada y dirigida.					
2	Los objetivos planteados no se cumplen por falta de recursos logísticos.					
3	Se trata de mejorar la calidad laboral en la empresa.					
4	La finalidad de lograr los objetivos en la empresa es optimizar la calidad de servicio hacia la comunidad.					
Dimensión. Eficiencia						
5	Los objetivos en la empresa son siempre logrados gracias a que se planifica y se piensa antes de actuar					
6	Usted pone el mayor esfuerzo posible en su trabajo, inclusive hace más de lo que tiene que hacer.					
7	El personal en la empresa trabaja bajo la presión adecuada para lograr los objetivos.					
8	El trabajo está adecuadamente organizado en la empresa lo que permite ahorrar recursos, tiempo y dinero.					
Dimensión. Eficacia						
9	Los objetivos en la empresa son siempre logrados gracias a que se planifica y se piensa antes de actuar					
10	Usted pone el mayor esfuerzo posible en su trabajo, inclusive hace más de lo que tiene que hacer.					
11	El personal en la empresa trabaja bajo la presión adecuada para lograr los objetivos.					
12	El trabajo está adecuadamente organizado en la empresa lo que permite ahorrar recursos, tiempo y dinero.					