

**UNIVERSIDAD PRIVADA “ANTONIO GUILLERMO URRELO”**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**CAPACITACIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA  
PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE IMPERIOS  
OPERADORES LOGÍSTICOS S.A. CAJAMARCA, 2021**

**Tesis**

**Autores:**

Bach. Andy Javier Yusef Abanto Mejía  
Bach. Yanet Rossmery Huaccha Saucedo

**Asesor**

Dr. Isaias Armando Montenegro Cabrera

Cajamarca – Perú

2021

**UNIVERSIDAD PRIVADA “ANTONIO GUILLERMO URRELO”**



**Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas**

**Carrera Profesional de Administración de Empresas**

**CAPACITACIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA  
PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE IMPERIOS  
OPERADORES LOGÍSTICOS S.A. CAJAMARCA, 2021**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar  
el Título de Licenciado en Administración de Empresas

Bach. Andy Javier Yusef Abanto Mejía  
Bach. Yanet Rossmery Huaccha Saucedo

**ASESOR:** Dr. Isaías Armando Montenegro Cabrera

**Cajamarca – Perú**

**2021**

**COPYRIGHT © 2021 by**

Nombres y apellidos: Andy Javier Yusef Abanto Mejía

Nombres y apellidos: Yanet Rossmery Huaccha Saucedo

**Todos los derechos reservados**

**UNIVERSIDAD PRIVADA “ANTONIO GUILLERMO URRELO”**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL**

CAPACITACIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA  
PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE IMPERIOS  
OPERADORES LOGÍSTICOS S.A. CAJAMARCA, 2021

Presidente: \_\_\_\_\_

Secretario: \_\_\_\_\_

Vocal: \_\_\_\_\_

Asesor: \_\_\_\_\_

## **DEDICATORIA**

A Dios por haberme brindado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre Dolores Milagros Mejía Huaripata a mi padre José Agapito Abanto Abanto, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años. Esta victoria no es solo mía, de hecho, es suya también. Son sin duda mi gran ejemplo a seguir, me han llenado de valores y fuerzas para perseguir por todos y cada uno de mis sueños, me han apoyado hasta en mis peores errores y gracias a eso hoy puedo decir que no solo estoy feliz, sino que además soy una persona que tiene bastante claro lo que quiere en su vida. Nunca me cansaré de darles gracias este y absolutamente todos mis logros son y serán siempre en su honor.

A mis compañeros y amigos quienes sin esperar nada a cambio compartieron su conocimiento, alegrías y tristezas.

**Andy**

En primer lugar, agradezco a Dios por que me ha guiado en este proceso, que con esfuerzo y dedicación he podido llegar a este punto de mi vida y lograr cumplir mis metas.

A mi madre Hilda Saucedo Cueva, a mi padre Victor Huaccha Zelada, personas admirables y respetables de apoyo incondicional, mi orgullo ya que faltan palabras para agradecer el sacrificio diario que realizan por hacerme una persona de bien.

A mi hija Ayleen Ariana Zelada Huaccha mi motor y motivo de todos mis logros.

A mi hermana, Norma Huaccha Saucedo cómplice de muchas alegrías, inquietudes travesuras quienes fomentan mis deseos de superación.

A mi enamorado Carlos William Aguilar con su paciencia, amor y ternura que me brindó para seguir adelante.

**Yanet**

## **AGRADECIMIENTOS**

A mis padres y hermanos, por su apoyo y cariño incondicional, durante todo este proceso.

A mi asesor Dr. Isaías Armando Montenegro Cabrera, quien con su experiencia, conocimiento y motivación me orientó en este trabajo de investigación.

Finalmente agradecer a todas las personas que me apoyaron y han hecho que el trabajo se realice con éxito, aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

**Andy**

Al cumplir una meta u objetivo, te sitúas en un lugar donde respiras suave y profundo a la vez, miras hacia atrás y se viene a la mente todos los obstáculos que tuviste que pasar, las personas quienes te motivaron y apoyaron intervinieron y dieron la mano para alcanzar un de las metas trazadas desde el inicio de la vida universitaria; es por ello quiero reconocer y a través de estas cortas líneas hacer de conocimiento mi gratitud y agradecimiento.

A mi madre Hilda Saucedo Cueva que me brindó su apoyo y amor incondicional para seguir este proceso de mi vida profesional y me forjó para seguir con mis sueños y cumplirlos cada uno de ellos.

A mi asesor Dr. Isaías Armando Montenegro Cabrera, quien fue mi guía y tutor por la orientación y corrección en nuestro trabajo de investigación, por compartir sus conocimientos adquiridos al logro de la presente tesis.

Y finalmente agradecer a todas aquellas personas que me brindaron su apoyo, por la motivación brindada durante el desarrollo de tesis.

**Yanet**

# Índice del Contenido

RESUMEN.....	5
ABSTRACT.....	6
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....	7
1. Planteamiento del Problema.....	7
1.1 Descripción de la Realidad Problemática .....	7
1.2 Definición del Problema .....	8
1.3 Objetivos .....	9
1.4 Justificación.....	10
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	12
2. Fundamentos teóricos de la investigación.....	12
2.1 Antecedente Teóricos .....	12
2.2 Marco Teórico .....	17
2.4 Hipótesis.....	29
2.5 Operacionalización de las variables .....	30
CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	36
3.1 Tipo y nivel de Investigación.....	36
3.2 Método y diseño de Investigación.....	37
3.3 Población.....	38
3.4 Muestra.....	38
3.5 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos.....	39
3.4 Aspectos éticos de la investigación.....	40
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	41
4.1 Presentación, análisis e interpretación de resultados .....	41
4.2 Resultados .....	41
4.3 Discusión.....	50
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	51
5.1 Conclusiones .....	51
5.2 Recomendaciones.....	52
REFERENCIAS.....	54
ANEXOS .....	61

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1:</b> Matriz de operacionalización de variables.....	30
<b>Tabla 2:</b> Grado de relación según coeficiente de correlación .....	41
<b>Tabla 3:</b> Relación que existe entre la capacitación laboral y la productividad los colaboradores .....	42
<b>Tabla 4:</b> Relación que existe entre la capacitación laboral en la dimensión de aprendizaje y la productividad de los colaboradores .....	43
<b>Tabla 5:</b> Relación que existe entre la capacitación laboral en la dimensión de la conducta y la productividad de los colaboradores .....	44
<b>Tabla 6:</b> Relación que existe entre la capacitación laboral en la dimensión de los resultados y la productividad de los colaboradores.....	45
<b>Tabla 7:</b> La capacitación laboral y la productividad de los colaboradores .....	46
<b>Tabla 8:</b> La capacitación laboral en la dimensión de aprendizaje y a la productividad de los colaboradores.....	47
<b>Tabla 9:</b> La capacitación laboral en la dimensión de conducta y la productividad de los colaboradores.....	48
<b>Tabla 10:</b> La capacitación laboral en la dimensión de resultados y la productividad de los colaboradores.....	49

## RESUMEN

En la presente investigación que tiene por título “Capacitación laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de Imperios Operadores Logísticos SA. Cajamarca, 2021”, se tiene presente el objetivo general al determinar la relación que existe entre la capacitación laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. Cajamarca, 2021.

Además, la hipótesis general que se plantea es que existe relación significativa entre la capacitación laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa. Se suma también que la investigación es de un diseño no experimental – transversal y correlacional, con la utilización del método hipotético deductivo.

Para la obtención de los datos se realizó a través de la utilización de la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento el cual tiene 20 ítems por variable, dicha encuesta fue aplicada a una muestra no probabilística de dieciséis colaboradores

Finalmente, en el análisis de los datos se evaluó las dos dimensiones como son la capacitación laboral y la productividad, con el uso del paquete estadístico IBM SPSS en su versión 26, obteniéndose un valor Rho de Spearman de 0.238 y un nivel de significancia Sig. Aprox. = 0.374, demostrando que sí existe relación positiva media, entre la capacitación laboral y la productividad de los de los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A.

**Palabras clave:** Capacitación laboral y productividad

## ABSTRACT

According to the investigation titled In the present investigation that has by title “Labor training and its relation with the productivity of the collaborators of Imperios Operadores Logísticos SA. Cajamarca, 2021”, where the general objective is kept in mind when determining the relationship between job training and productivity of the employees of the company Imperios Operadores Logísticos S.A. Cajamarca, 2021.

In addition, the general hypothesis that arises is that there is a significant relationship between job training and the productivity of the company's employees. It is also added that the research is of a non-experimental design - cross-sectional and correlational, with the use of the hypothetical deductive method.

To obtain the respective data, it was carried out through the use of the survey as a technique and the questionnaire as an instrument, which has 20 items per variable, said survey was applied to a non-probabilistic sample of sixteen collaborators.

Finally, the adequate analysis of the data, the two dimensions were evaluated, such as job training and productivity, with the use of the IBM SPSS statistical package in version 26, obtaining a Spearman Rho value of 0.238 and a Sig significance level. Approx. = 0.374, showing that there is a positive average relationship between job training and productivity of employees of the company Imperios Operadores Logísticos S.A.

**Keywords:** Job training and productivity

# CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

## 1. Planteamiento del Problema

### 1.1 Descripción de la Realidad Problemática

En el mundo moderno se evidencia un fuerte y alto nivel de competencia entre las empresas internacionales relacionadas con bienes o servicios del mismo rubro o por empresas de ofertas similares, esta condición obliga a que cada organización empresarial deba de atender y resolver de forma inmediata los retos que presenta el mercado, sobre todo en el desarrollo del talento dentro de la misma organización.

Es así que es fundamental la selección del talento humano en la actualidad, entre otras preocupaciones de una empresa, pone especial énfasis en la capacitación de su personal. Se entiende que una capacitación, es una herramienta que permite a los colaboradores desarrollar sus habilidades y conocimientos para que puedan realizar sus tareas de una manera más efectiva. Por ello, los programas de capacitación deben ser sistemáticos, planificados y permanentes.

En el Perú las empresas para llegar a ser competitivas requieren pasar por una posición diferente que les permita poner sus productos a disposición del consumidor y tener una mayor presencia al mercado, esto se logra a través de diferentes métodos estratégicos, talento humano y herramientas tecnológicas.

En Cajamarca, actualmente se están presenciando diversos cambios en los factores sociales, culturales, políticos. Estos cambios se manifiestan en el avance de los conocimientos que ofrece la globalización en el mundo. Esto ha logrado que la competitividad entre en las empresas sea

más exigente y que la demanda también, exigiendo bienes y servicios de calidad.

En este sentido, la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. de la ciudad de Cajamarca, pretende dimensionar de la mejor manera estos grandes aspectos para encaminarse con mayores probabilidades al éxito y desarrollo empresarial. Es por esta razón, se ha creído conveniente llevar a cabo la presente investigación titulada: “Capacitación laboral y su influencia en la productividad de Imperios Operadores Logísticos S.A. Cajamarca, 2021”. Por lo que se hace necesario, llevar a cabo un estudio objetivo y determinar cómo influye la capacitación laboral en la productividad de dicha empresa, además el desarrollo de esta investigación será un punto de mejora en la organización, ya que permitirá identificar los problemas en el desenvolvimiento de los colaboradores en relación con la calidad en el servicio de atención al cliente externo.

## **1.2 Definición del Problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿Qué relación existe entre la capacitación laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. Cajamarca, 2021?

### **1.2.2 Problemas específicos**

a. ¿Qué relación existe entre la capacitación laboral en la dimensión de aprendizaje y la productividad de los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. Cajamarca, 2021?

- b. ¿Qué relación existe entre la capacitación laboral en la dimensión de conducta y la productividad de los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. Cajamarca, 2021?
- c. ¿Qué relación existe entre la capacitación laboral en la dimensión de resultados y la productividad de los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. Cajamarca, 2021?

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre la capacitación laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. Cajamarca, 2021

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- a. Determinar la relación que existe entre la capacitación laboral en la dimensión de aprendizaje y la productividad de los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. Cajamarca, 2021
- b. Determinar la relación que existe entre la capacitación laboral en la dimensión de conducta y la productividad de los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. Cajamarca, 2021
- c. Determinar la relación que existe entre la capacitación laboral en la dimensión de resultados y la productividad de los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. Cajamarca, 2021.

## **1.4 Justificación**

### **1.4.1 Práctica**

El presente trabajo de investigación es de mucha utilidad para la empresa en la que se aplica el estudio, porque ayudará a tener una visión de relevancia en estos momentos al considerar la capacitación como fundamental, más aún si se encuentra relacionado con la productividad.

Además. los resultados que se obtengan servirán para poder implementar nuevas estrategias de capacitación para el personal con la finalidad de ofrecer un mejor servicio de atención a los clientes y mejorar la productividad de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A.

### **1.4.2 Teórica**

A nivel teórico, es sabido que una capacitación es importante porque ha demostrado ser un medio muy eficaz para hacer productivas a las personas. No obstante, los altos mandos de la empresa no deben dar por hecho que exista una relación causal entre el conocimiento impartido tanto como las destrezas enseñadas con el aumento significativo de la productividad.

Se deben impartir programas diseñados para transmitir información y contenidos relacionados específicamente al puesto de trabajo o para imitar patrones de procedimientos. Los expertos en marketing afirman que el personal requerirá de

capacitación muchas veces durante toda su vida laboral. La mayoría de las personas disfrutan la capacitación y la consideran útil para su carrera, es por ello que se debe concientizar a los gerentes de esta entidad en estos aspectos fundamentales de la gestión del personal, los cuales tendrán mejores elementos de juicio para tomar decisiones en la planificación de estrategias que busquen fidelizar a nuevos clientes y mejorar el pronunciamiento de la imagen de la empresa con una mejor gestión y posicionamiento en el mercado.

#### **1.4.3 Metodológica**

A nivel metodológico, la investigación de carácter hipotético deductivo, con el uso del SPSS se buscará determinar la relación entre las dos variables.

Para esto se construye y aplica una encuesta por cada variable y al obtener los resultados respectivos ayudará a la empresa a poder asumir estrategias de mejora y un rol protagónico en el mundo empresarial.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2. Fundamentos teóricos de la investigación**

#### **2.1 Antecedente Teóricos**

##### **2.2.1 A nivel internacional**

La investigación realizada por Alvarez, Freire, & Gutierrez (2017), en su tesis titulada “Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas”, tesis presentada para la obtención del grado de Licenciado en Ciencias de la Administración de Empresas de la Universidad de Concepción, Chile. La investigación fue realizada con el objetivo de evaluar el impacto de la capacitación en la productividad laboral de las empresas chilenas, siendo el objetivo general de evaluar el impacto de la capacitación en la productividad laboral de las empresas de Chile. Esta investigación midió el impacto de la capacitación en la productividad laboral de las empresas chilenas durante el año 2015. Para ello se utilizó la cuarta encuesta longitudinal a empresas (ELE4), de la cual se consideró una muestra de 8.084 empresas. Se utilizó la metodología Propensity Score Matching (PSM), Nearest Neighbor Matching (NNM) y Coarsened Exact Matching (CEM), utilizando como variable de resultado la productividad laboral, variable de tratamiento la capacitación laboral y variables explicativas el tamaño, capital extranjero, I+D, departamento de I+D, personal calificado de I+D, maquinaria & equipo, educación, propiedad privada, propiedad extranjera, exportación y salario. Llega a la siguiente conclusión: los resultados indicaron que existe una diferencia entre la

productividad laboral de aquellas empresas que realizaron capacitación y las que no lo hicieron, sin embargo, tal diferencia no fue significativa. Además, se destaca a nivel internacional a Rojas (2018), en su tesis “Capacitación y desempeño laboral (Estudio realizado con los colaboradores del área operativa de Tenería San Miguel de Quetzaltenango)”, tesis presentada para obtener el título de Psicólogo Industrial / Organizacional en el grado Académico de Licenciado de la Universidad Rafael Landívar Quetzaltenango, Guatemala. Realizada con el objetivo de determinar la relación de la capacitación con el desempeño laboral, se realiza por medio de un estudio de tipo cuantitativo – descriptivo en donde participaran 36 personas, las personas serán cuestionadas con una encuesta en donde se medirán las necesidades de capacitación y como estas influyen en el desempeño laboral de la industria. Concluye diciendo: de acuerdo con los resultados obtenidos en el estudio se determinó que sí existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los empleados de la empresa tenería, por lo que es completamente necesario para el éxito de la organización y la realización de sus colaboradores. Se identificó que los elementos de capacitación no llenan las necesidades de la organización por lo que no se han obtenido nuevos resultados positivos para la organización provenientes de la capacitación y la medición del desempeño.

### 2.2.2 A nivel nacional

Silva (2018) desarrolla su investigación titulada: “La capacitación laboral y productividad de los trabajadores del Poder Judicial de Lima Este, 2018”. El investigador se plantea como objetivo: Determinar la correlación entre Capacitación y Productividad Laboral de los trabajadores del Poder Judicial de Lima Este, 2018. El diseño metodológico es de tipo descriptivo de corte transversal, de carácter cuantitativo, la muestra fue de 48 trabajadores del Poder Judicial de Lima Este. La técnica empleada fue el cuestionario y como instrumento la escala de Capacitación Laboral que fue validado por Edwin Valentín (2007) y la escala de Productividad Laboral validado por Sheyen Quispe. Los principales resultados fueron: el 100% de los trabajadores perciben que la capacitación laboral es mala, el 100% de los trabajadores perciben una productividad de nivel bajo, también se encontró en este estudio que existe una correlación directa débil entre capacitación y productividad laboral, puesto que la probabilidad es menor al nivel de significancia ( $Rho = 0.362^*$ ,  $p < 0.05$ ).

Asimismo, León (2016) realizó la investigación titulada “La Capacitación del Personal y su relación con la Productividad de la empresa Maestro Perú S. A., Independencia Lima, 2016” cuyo objetivo de estudio fue determinar cómo se relaciona la Capacitación del Personal con la Productividad, se realizó con una población de 60 personas que estuvieron conformados por los asesores de venta de la empresa Maestro Perú S.A., con un margen de error de 5% y un nivel de confiabilidad del 95%. Los datos se recolectaron mediante la técnica

de la encuesta usando como instrumento al cuestionario, conformado por 20 preguntas en la escala de Likert. La validación del instrumento se realizó mediante juicio de expertos y la Fiabilidad del mismo se calculó a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Una vez recolectados los datos estos fueron procesados mediante el SPSS V. 22. Teniendo como conclusión que la capacitación del personal tiene una relación significativa con la productividad de la empresa Maestro Perú S.A., Independencia.

También destaca la investigación de Palacios (2018). En el estudio sostiene que su investigación ha tenido como finalidad: Determinar la relación que existe entre la capacitación y la productividad laboral de los colaboradores del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote – 2018. Para poder ejecutarla se realizó la ejecución del diseño de investigación no experimental, correlacional, transversal transaccional, descriptivo. La muestra fue no probabilística y se contó con 13 trabajadores del área pertinente. Los instrumentos fueron recuperados de la investigación de Pacherras (2017). Finalmente se determinó que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0.640$  (existiendo una alta relación POSITIVA) con nivel de significancia  $p = 0.018$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) la cual quiere decir que la capacidad de personal se relaciona significativamente con la productividad laboral de la empresa UCV Chimbote, 2018. (Tabla, 1). Por otra parte, se determinó que el 7.7% de capacitación de personal obtienen nivel muy malo, en tanto que el 15.4% y 46.2% obtienen nivel

malo y regular y con un nivel bueno y muy bueno con un 23.1% y 7.7%. Determinándose que la capacitación del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote 2018 está en un nivel regular y bueno (46.2% y 23.1%) respectivamente. (Tabla, 2). Finalmente, se determinó que del total de trabajadores encuestados el 46.2% de ellos su productividad laboral es de nivel pésimo, en tanto que el 15.4% y 38.5% obtienen nivel Medio y Bueno. Determinándose que la productividad laboral está en un nivel malo y bueno (46.2% y 38.5%), respectivamente.

### **2.2.3 A nivel local**

Se considera a la autora Chávez (2020) que desarrolló la investigación titulada “Relación de la capacitación y la productividad de los colaboradores de la Autoridad Administrativa del Agua Marañón – Cajamarca, en el año 2018”. Se estableció como objetivo general la influencia de los programas de capacitación en el nivel de productividad, los objetivos específicos conocer el plan anual de capacitación y determinar los factores de productividad de los colaboradores de la Autoridad Administrativa del Agua Marañón – Cajamarca, en el año 2018. Se concluye que sí existe influencia entre la aplicación de los programas de capacitación y el nivel de productividad. Se recomienda efectuar capacitaciones constantes en varios temas de acuerdo al área en donde labora, y se propone la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción del recurso humano, por medio de capacitaciones.

## 2.2 Marco Teórico

### 2.2.1 Variable de la capacitación

La ventaja competitiva de las empresas en el mundo globalizado del siglo XXI, no radica en sus recursos materiales, energéticos ni financieros, y ni tan siquiera en la tecnología; esta ventaja de las empresas definitivamente estará en el nivel de capacitación, formación y gestión de sus recursos humanos, demostrando competencias laborales y desarrollo personal y social valiosos.

En la actualidad con el poder de información, la empresa debe ser más competitiva y sus productos deben optimizar su calidad, compartiendo en esta investigación el criterio de (Cuesta, 1999), quien considera que los trabajadores estén mejor calificados profesionalmente y familiarizados con las diversas tecnologías, así como demostrar competencias laborales y de desarrollo personal.

Según Tablón (2004), la competencia laboral ha ido surgiendo como un marco de referencia para la administración y desarrollo del personal, es por ello que la formación, calificación y mejoramiento en general de la fuerza de trabajo desde diferentes latitudes conduce a la atención de las competencias laborales.

Se hace necesario en la investigación abordar las teorías que sustentan la capacitación de los trabajadores para una mejor comprensión, atendiendo a lo planteado por (Bulnes, 2007).

- **Teoría neoclásica:** plantea que el propósito del entrenamiento es lograr la eficiencia.

- **Teoría conductista:** tiene el propósito de suministrar a directivos, gerentes y supervisores las técnicas necesarias para dirigir y motivar a sus empleados, a fin de que estos satisfagan sus necesidades y expectativas.
- **Teoría sistemática:** el propósito es hacer que los miembros de la organización interioricen sus obligaciones y cumplan voluntariamente sus compromisos.
- **Teoría clásica:** plantea que el propósito es incrementar los resultados de la organización a través de la planeación.
- **Teoría humanista:** plantea que el propósito es generar aprendizajes y formas de comportamiento en el individuo para organizar sus esfuerzos e integrarlo en grupos de trabajo.
- **Teoría estructuralista:** plantea que el propósito es seleccionar los problemas que obstaculizan el desarrollo de los subsistemas de la organización que impiden lograr los objetivos.

En América Latina, en siglo XXI, según Grados (2004), la capacitación pretende lograr la vinculación de las temáticas de la capacitación con las necesidades del mercado, ofreciendo un conjunto integrado conocimiento-práctica laboral, en empresas con una aplicación no únicamente pedagógica, sino también referida a información del mercado y actividades complementarias de formación de habilidades.

## **A. Definición de Capacitación**

La capacitación es la actividad que describe el esfuerzo que realizan las organizaciones a fin de fomentar el aprendizaje entre sus miembros (Bohlander & Snell, 2004)

De otro lado, Chiavenato (2009), define a la capacitación como un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral. Asimismo, implica una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del colaborador a su puesto y a la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en la empresa.

En ese sentido, la capacitación consiste en proveer a los empleados, nuevos o actuales, las destrezas necesarias para desempeñar su trabajo. La capacitación, por tanto, podría implicar o mostrar, por ejemplo, a un operador de máquina, cómo funciona su equipo; a un nuevo vendedor, cómo vender el producto de la empresa, o incluso, a un supervisor, cómo entrevistar y evaluar a los empleados (Dessler, 1976, p. 276).

## **B. Importancia de la Capacitación**

Cota & Rivera (2017), describen que la importancia de la capacitación radica principalmente en lo siguiente:

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

Además, la capacitación está pensada en mejorar la productividad de la organización, tiene importantes efectos sociales. Los conocimientos, destrezas y aptitudes adquiridos por cada persona no solo ayudan a perfeccionar su trabajo, sino también el desarrollo personal. Son la manera más eficaz de protección del colaborador, en primer lugar, ya que, si se produce una vacante en la organización, puede ser cubierta internamente por promoción; por otro lado, si un colaborador se desvincula, mientras esté más entrenado, tendrá más facilidad de volver a conseguir un nuevo empleo.

### **C. Objetivos de una Capacitación**

Villarreal (2017), señala que la capacitación tiene objetivos, dentro de los cuales menciona los siguientes:

- Equipar a la empresa de recurso humano altamente calificado en términos de conocimientos, habilidades y actitudes para un mejor desempeño en un trabajo.
- Fomentar el sentido de responsabilidad hacia la empresa a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados.
- Lograr la mejora de los ejecutivos y empleados en el desempeño de sus puestos, tanto actuales como futuros.
- Mantener actualizados a los ejecutivos y empleados frente a la innovación científica y tecnológica que se generen, proporcionándoles información sobre la aplicación de nueva tecnología.
- Lograr cambios en su comportamiento con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la empresa.

#### **D. Tipos de Capacitación**

Para mantener la productividad en una organización e identificar al personal que agrega más valor, la capacitación es una herramienta indispensable, pero no toda es efectiva, se tiene que encontrar la que mejor se ajusta a la empresa. El punto básico de una capacitación efectiva es brindar verdadero conocimiento a quien la recibe, es decir, que no debe existir egoísmo entre las partes por miedo a verse superado, pero tampoco entregar demasiada información que al final resulta inútil y solo lleva a perder tiempo productivo. Según Chiavenato (2007), la actividad financiera enlista los siguientes tipos de capacitación:

### **Capacitación para el trabajo.**

Está dirigida al empleado que va a desarrollar una nueva actividad, ya sea por ser nuevo o reubicado dentro de la misma empresa. Este tipo de entrenamiento se divide en:

- **Capacitación de pre-ingreso.** Se desarrolla con el fin de seleccionar y busca brindar conocimientos al nuevo personal, así como también habilidades o destrezas que necesita para el desempeño de su puesto.
- **Capacitación de inducción.** Es una serie de acciones que ayudan al candidato a integrarse a su puesto, a su grupo, a su jefe y a la empresa, en general.
- **Capacitación promocional.** Brinda la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico. Esta puede ser la mejor manera de detectar el talento y encontrar a la persona adecuada para ser promovida. No te dejes guiar solo por la cadena de puestos, da la oportunidad de competir por el trabajo, pero hazlo con todas las reglas claras para que no se presenten problemas posteriores.
- **Capacitación en el trabajo.** Encaminada a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores. Ya sea que aprendan habilidades en el terreno físico o intelectual tienes que buscar las áreas de oportunidad, permite que los empleados den retroalimentación sobre cómo pueden trabajar mejor y de ser necesario cambia los procesos.

## **E. Beneficios de una Capacitación**

Ayudar a los colaboradores a alcanzar los objetivos de la empresa, proporcionándoles la posibilidad de adquirir el conocimiento, práctica y conducta requerida por la organización. Los beneficios se clasifican en tres niveles (Chiavenato, 2007, p. 386)

### **Para las empresas**

- Aumenta la rentabilidad de la empresa.
- Eleva la moral del personal.
- Mejora el conocimiento de los diferentes puestos, por tanto, el desempeño.
- Crea una mejor imagen de la empresa.
- Ayuda a que el personal se identifique con la empresa.
- Mejora la relación entre el jefe y los subordinados.
- Facilita la comprensión de las políticas de la empresa.
- Provee información sobre necesidades futuras de personal a todo nivel.
- Ayuda a solucionar problemas
- Facilita la promoción de los empleados.
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo.
- Promueve la comunicación en la organización

### **Para el empleado**

- Ayuda a la persona a solucionar problemas y tomar decisiones.
- Favorece la confianza y desarrollo personal.
- Ayuda a la formación de líderes.

- Mejora las habilidades de comunicación y de manejo de conflictos.
- Aumenta el nivel de satisfacción con el puesto.
- Ayuda a lograr las metas individuales.
- Facilita un sentido de progreso en el trabajo y como persona.
- Disminuye temores de incompetencia o ignorancia.
- Favorece la promoción hacia puestos de mayor responsabilidad.
- Hace sentir más útil al trabajador mediante la mejora del desempeño.

#### **Para las relaciones humanas, internas y externas**

- Mejora la comunicación entre grupos.
- Proporciona información sobre disposiciones oficiales.
- Alienta la cohesión de los grupos.
- Ayuda a la orientación de nuevos empleados.
- Hace viable los planes de la organización.
- Proporciona un buen clima para el aprendizaje.
- Transforma a la empresa en un mejor ambiente de trabajo

#### **2.2.2 Variable de la Productividad**

La productividad puede definirse como la relación entre la cantidad de servicios realizados y la cantidad de recursos utilizados. En términos de servicios la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los equipos de trabajo y los empleados. (D`Alessio, 2012).

La productividad del recurso humano o los trabajadores no está dada como parte de sus habilidades o conocimientos técnicos. Deben de considerarse factores que influyen (Robbins & Coulter, 2013).

D'Alessio (2012), además de la relación de cantidad de servicios realizados por recursos utilizados, en la productividad entran en juego otros aspectos muy importantes como:

- Calidad: La calidad es la velocidad a la cual los servicios se proveen especialmente por unidad de mano de obra o trabajo.
- Productividad = Salida/ Entradas
- Entradas: Mano de obra, materia prima, maquinaria, energía,
- Capital. Salidas: Productos.

En las empresas de servicios que miden su productividad, la fórmula que se utiliza con más frecuencia es:

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Número de unidades realizadas}}{\text{Insumos empleados}}$$

Este modelo se aplica muy bien a una empresa de servicios que proporcione un conjunto homogéneo de servicios. Sin embargo, muchas empresas modernas se enfocan a una gran variedad de servicios. Estas últimas son heterogéneas tanto en valor como en diversidad de servicios y su complejidad tecnológica puede presentar grandes diferencias. En estas empresas la productividad general se mide basándose en un número definido de "centros de utilidades" que representan en forma adecuada la actividad real de la empresa.

En efecto si un servicio satisface al cliente, este se verá inclinado a comprar otros servicios de la misma firma; si el cliente ha quedado insatisfecho con un servicio se verá inclinado a no volver a comprar otros servicios de la misma firma e inclusive a transmitir la mala atención percibida a otros clientes potenciales. El costo relacionado con la imagen de la empresa y la calidad debería estar incluido en la medida de la productividad (Harrington, 2010).

#### **A. Eficiencia**

Eficiencia en términos generales, al referirnos a esta expresión hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Es por ello, que todas las empresas deben manifestar esta capacidad o cualidad de la mejor manera posible, ya que pone en práctica todo lo que se está realizando con el objetivo de alcanzar las metas propuestas. Está relacionado con los recursos y el cumplimiento de actividades, así como también la relación entre la cantidad de recursos que se emplea y el grado de aprovechamiento de esos recursos al momento de elaborar un producto.

Para Chiavenato (2007), significa la utilización correcta de los recursos de la empresa. Donde puede definirse mediante la diferencia entre productos resultantes y recursos utilizados. Según Koontz & Weihrich (2004), es la capacidad de toda empresa para lograr las metas trazadas con la menor cantidad de recursos. Para los autores Robbins & Coulter (2013), la eficiencia consiste en obtener los mayores resultados con la mínima inversión.

La eficiencia consigue que la productividad sea favorable y que la empresa pueda alcanzar la máxima utilidad de sus productos con una cantidad mínima o determinada de recursos. Esta capacidad de la empresa constituye una de las bases para lograr la competitividad en un mundo de diversos gustos y preferencias.

### **B. Eficacia**

Esta palabra hace alusión a la capacidad para lograr lo que nos proponemos. Chiavenato (2007), lo define como una medida del logro de resultados. Los apuntes de Koontz & Weihrich (2004), señalan que el término corresponde a la sapiencia de la empresa para el cumplimiento de objetivos. Para que una empresa tenga eficacia en sus acciones debe ser capaz de cumplir las necesidades y expectativas de sus clientes. Por lo tanto, la eficacia es la habilidad de toda organización de hacer lo necesario para alcanzar los objetivos propuestos. Esta expresión está directamente vinculada con la obtención de resultados conseguidos por el logro de objetivos.

Por lo general, la eficacia supone un proceso de organización, planificación y proyección de acciones definidas en los objetivos propuestos y que repercute en los resultados finales.

### **C. El servicio al cliente**

Martinez (2007), define al servicio al cliente como el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece una empresa con el fin de que el cliente obtenga el producto o servicio en el momento y lugar

adecuado el cual satisfaga sus necesidades y/o expectativas, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación de la empresa. Un servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte pueda ofrecer a otra. Es esencialmente intangible y no se puede poseer. Su prestación no tiene por qué ligarse necesariamente a un producto físico.

Para Zeithaml (2008), el servicio al cliente es el servicio que se proporciona para apoyar el desempeño de los productos básicos de las empresas. Muy a menudo el servicio al cliente incluye responder preguntas, tomar pedidos y aspectos relacionados con facturación, manejo de reclamaciones y, quizá, mantenimiento y reparación previamente comprometidos.

Una compañía de servicio debe emprender algunas investigaciones para medir las expectativas. Reunir datos sobre el comportamiento pasado del mercado meta, sus percepciones y creencias, y su exposición a la información puede proveer la base para estimar las expectativas (Stanton, Etzel, & Walker, 2007).

#### **D. Satisfacción del cliente.**

Satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente. Es un juicio acerca de que un rasgo del producto o servicio en sí mismo, proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo. Satisfacción es la evaluación que realiza el cliente respecto a un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio respondió a sus necesidades y expectativas. Se presume que

al fracasar en el cumplimiento de las necesidades y las expectativas el resultado que se obtiene es la insatisfacción con dicho producto o servicio. La satisfacción del cliente es influida por las características del producto o servicio y las percepciones de la calidad. También actúan sobre la satisfacción las respuestas emocionales de los clientes y sus percepciones de equidad (Zeithaml, 2008).

## **2.4 Hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis General**

Existe relación significativa entre la capacitación laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. Cajamarca, 2021

### **2.4.2 Hipótesis Específicas**

- a.** Existe relación significativa entre la capacitación laboral en la dimensión de aprendizaje y la productividad de los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. Cajamarca, 2021
- b.** Existe relación significativa entre la capacitación laboral en la dimensión de conducta y la productividad de los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. Cajamarca, 2021
- c.** Existe relación significativa entre la capacitación laboral en la dimensión de resultados y la productividad de los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. Cajamarca, 2021.

## 2.5 Operacionalización de las variables

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	instrumento
Variable 1 Capacitación laboral	La capacitación es la actividad que describe el esfuerzo que realizan las organizaciones a fin de fomentar el aprendizaje entre sus miembros según (Bohlander & Snell, 2004).	La variable capacitación se operacionalizará con la elaboración de un instrumento de tipo Likert de acuerdo con los indicadores de cada dimensión establecida, y luego aplicarlo a la muestra de estudio para su medición respectiva.	Aprendizaje	Participa en la capacitación Realiza las actividades para capacitarse Utiliza su experiencia en la capacitación	1-2 3-4 5-6	Cuestionario
			Conducta	Comprende su necesidad de capacitarse Desarrolla mejores habilidades Mejora mis actitudes	7-8 9-10 11-12	
			Resultados	Aplica lo adquirido en la capacitación Mejora sus objetivos Da beneficios	13-14 15-17 18-20	
Variable 2 Productividad	La productividad es la relación entre la cantidad de servicios realizados y la cantidad de recursos utilizados. En términos de servicios la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los equipos de trabajo y los empleados. (D'Alessio, 2012).	Resultado que obtiene la empresa al trabajar con calidad y determinar su efecto en las condiciones de la vida de su personal y del público en general.	Eficiente	Empeño en el trabajo Me muestro respetuoso Hacer el trabajo con eficiencia	1-2 3-4 5-6	Cuestionario
			Eficaz	Presentar proyectos e iniciativas en el trabajo Ofrecer apoyo cuando sea necesario Colaborar con los compañeros.	7-8 9-10 11-12	
			Productividad	Captar más clientes. Alcanza sus resultados Es productivo	13-14 15-17 18-20	

Nota: Elaborado en base a la revisión literaria

## CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

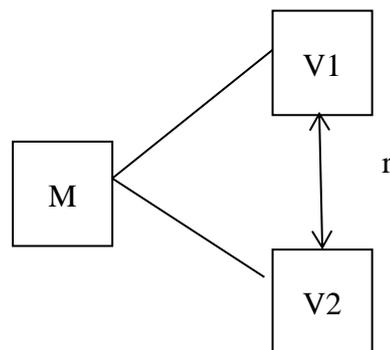
### 3.1 Tipo y nivel de Investigación

#### 3.1.1 Tipo de investigación

Al considerar la presente investigación se tiene en cuenta que, según el propósito, es de carácter básica y de acuerdo al CRI (2018) explica que dicha investigación es la que se lleva a cabo sin fines prácticos inmediatos, sino con el propósito de incrementar el conocimiento de los principios fundamentales de la naturaleza o de la realidad.

Además, según su manipulación de las variables se tiene en cuenta que la investigación es no experimental y de acuerdo a Hernández (1996) dice que podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables.

El esquema de esta investigación es el siguiente:



*Figura 1: Diagrama de una investigación correlacional.*

Donde: M: Es la muestra

V1: Capacitación laboral

V2: Productividad

r: es la relación entre variables

### **3.1.2 Nivel de investigación**

Se considera que la investigación es de carácter correlacional, que según Hernández (2014), en un estudio correlacional se asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. Su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico.

## **3.2 Método y diseño de Investigación**

### **3.2.1 Método de investigación**

Al hablar del método se puede considerar que es un Método hipotético-deductivo.

Considerado la afirmación de método hipotético-deductivo es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. El método hipotético-deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia. Este

método obliga al científico a combinar la reflexión racional o momento racional (la formación de hipótesis y la deducción) con la observación de la realidad o momento empírico (la observación y la verificación).

### **3.2.2 Diseño de investigación**

El diseño es transversal o transeccional porque el investigador estudia el evento en un único momento del tiempo.

Es transversal, porque los estudios se realizaron sin la manipulación deliberada de variables en los que sólo se observaron los fenómenos en su contexto natural, además que la información se tomará en un determinado periodo de tiempo (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010).

### **3.3. Población**

En la investigación se está considerando una población de 16 gestores, donde Lalangui (2017) afirma que una población se define como la totalidad de elementos, individuos, entidades con características similares de las cuales se utilizarán como unidades de muestreo. También es conocido como Universo.

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2010), una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.

### **3.4. Muestra**

La muestra según Carrasco (2009), “es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y relejo fiel

de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población”.

Para la investigación se ha considerado una muestra de 16 gestores de ventas siendo entonces una muestra no probabilística por conveniencia

### **3.5 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos**

#### **3.5.1 Técnicas de recolección de datos**

La técnica utilizada para recolectar la información en la investigación es la encuesta, que de acuerdo a Gamiño (2020) es un proceso interrogativo que se utiliza para conocer lo que opina la gente sobre alguna situación o problema. Cuando se trata de una población muy numerosa, al igual que el cuestionario, se aplica a una muestra. Lo importante es saber elegir a las personas que serán encuestadas para que toda la población esté representada en la muestra; la cantidad de preguntas dependerá del investigador, entre ellas deberás incluir una pregunta base o planteamiento del problema, y al igual que en el cuestionario, las respuestas serán inducidas, por lo que deberás diseñarlas.

#### **3.5.2 Instrumento de recolección de datos**

El instrumento a través del cual se recolectaron los datos fue el **cuestionario y de acuerdo a Gamiño (2020)** el cuestionario es un documento formado por un conjunto de preguntas cerradas que deben estar redactadas de forma breve y concisa, y relacionadas con la hipótesis, a fin de que se pueda afirmar o negar.

### **3.4 Aspectos éticos de la investigación**

- a. Implica el respeto al derecho de autor, es decir, se ha incluido a todos los investigadores teóricos los cuales fueron citados en el desarrollo el presente trabajo. Se solicitará autorización al gerente de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. Cajamarca. para la aplicación de la encuesta.
- b. Se solicitará amablemente información a los colaboradores, materia de la Población, muestra de estudio.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 Presentación, análisis e interpretación de resultados

De acuerdo a la investigación realizada y al establecer el análisis de todo el dato se busca en una primera instancia a través de la estadística inferencial, luego con la estadística descriptiva.

Además, al buscar la comprobación de la hipótesis se lo realizará con el Rho de Spearman para determinar la relación.

También es necesario tener dicha medida al ser de tipo de lineal, donde se considera los rangos establecidos en la siguiente tabla:

*Tabla 2 Grado de relación según coeficiente de correlación*

<b>RANGO</b>	<b>RELACIÓN</b>
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable.
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media.
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil.
0.00	No existe correlación.
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil.
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media.
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable.
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta.

Fuente: Según Hernández Sampieri & Fernández Collado, 1998.

### 4.2 Resultados

Considerando la encuesta aplicada en el cual se obtuvieron datos que fueron procesados para obtener los resultados relacionados con los trabajadores de la Empresa de Imperios Operadores Logísticos SA, se puede afirmar de acuerdo al análisis inferencial y descriptivo los siguiente:

#### 4.2.1 Resultados del análisis inferencial

Determinar la relación que existe entre la capacitación laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. Cajamarca, 2021.

*Tabla 3: Relación que existe entre la capacitación laboral y la productividad los colaboradores*

<b>Correlaciones</b>				
		Var_1 Capacitación laboral	Var_2 Productividad	
Rho de		Coefficiente de correlación	1,000	,238
	Var_1	Sig. (bilateral)	.	,374
		N	16	16
Spearman		Coefficiente de correlación	,238	1,000
	Var_2	Sig. (bilateral)	,374	.
		N	16	16

Nota: Elaboración en base a la encuesta aplicada a los colaboradores de Imperios Operadores Logísticos S.A.

De acuerdo a la investigación realizada, los resultados que se obtienen de la relación de las dos variables, y en base a la comprobación de la respectiva hipótesis general y de acuerdo al objetivo planteado, se tiene como base a la prueba estadística de Correlación de Rho Spearman ( $Rho = 0.238$ ) presenta una correlación positiva media y su significación aproximada ( $Sig. Aprox. = 0.374$ ), por lo tanto es suficiente para afirmar que existe una relación, entre la capacitación laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A.

Determinar la relación que existe entre la capacitación laboral en la dimensión de aprendizaje y la productividad de los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. Cajamarca, 2021.

*Tabla 4: Relación que existe entre la capacitación laboral en la dimensión de aprendizaje y la productividad de los colaboradores*

<b>Correlaciones</b>			
		Dim_1 Aprendizaje	Var_2 Productividad
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000
	Dim_1	Sig. (bilateral)	,256
		N	16
		Coeficiente de correlación	,302
	Var_2	Sig. (bilateral)	,256
		N	16

Nota: Elaboración en base a la encuesta aplicada a los colaboradores de Imperios Operadores Logísticos S.A.

De acuerdo a la investigación realizada los resultados que se obtienen de la relación de la primera dimensión de aprendizaje con la segunda variable de productividad, y en base a la comprobación de la respectiva hipótesis general y de acuerdo al objetivo planteado, se tiene como base a la prueba estadística de Correlación de Rho Spearman ( $Rho = 0.302$ ) presentando una correlación positiva media y su significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.256 por lo tanto es suficiente para afirmar que existe una relación, entre la dimensión de aprendizaje y la productividad de los de los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A.

Determinar la relación que existe entre la capacitación laboral en la dimensión de conducta y la productividad de los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. Cajamarca, 2021.

*Tabla 5: Relación que existe entre la capacitación laboral en la dimensión de la conducta y la productividad de los colaboradores.*

<b>Correlaciones</b>			
		Dim_2 Conducta	Var_2 Productividad
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000
	Dim_2	Sig. (bilateral)	.342
		N	16
		Coeficiente de correlación	,254
	Var_2	Sig. (bilateral)	,342
		N	16

Nota: Elaboración en base a la encuesta aplicada a los colaboradores de Imperios Operadores Logísticos S.A.

De acuerdo a la investigación realizada los resultados que se obtienen de la relación de la segunda dimensión de aprendizaje con la segunda variable de productividad, y en base a la comprobación de la respectiva hipótesis general y de acuerdo al objetivo planteado, se tiene como base a la prueba estadística de Correlación de Rho Spearman ( $Rho = 0.254$ ) presentando una correlación positiva media y su significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.342) por lo tanto es suficiente para afirmar que existe una relación, entre la dimensión de conducta y la productividad de los de los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A.

Determinar la relación que existe entre la capacitación laboral en la dimensión de resultados y la productividad de los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. Cajamarca, 2021.

*Tabla 6: Relación que existe entre la capacitación laboral en la dimensión de los resultados y la productividad de los colaboradores*

		Dim_3 Resultados	Var_2 Productividad
Rho de Spearman			
		Coefficiente de correlación	1,000
	Dim_3	Sig. (bilateral)	,628
		N	16
		Coefficiente de correlación	,131
	Var_2	Sig. (bilateral)	,628
	N	16	

Nota: Elaboración en base a la encuesta aplicada a los colaboradores de Imperios Operadores Logísticos S.A.

De acuerdo a la investigación realizada los resultados que se obtienen de la relación de la Tercera dimensión de resultados con la segunda variable de productividad, y en base a la comprobación de la respectiva hipótesis general y de acuerdo al objetivo planteado, se tiene como base a la prueba estadística de Correlación de Rho Spearman ( $Rho = 0.131$ ) presentando una correlación positiva media y su significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.628) por lo tanto es suficiente para afirmar que existe una relación, entre la dimensión de resultados y la productividad de los de los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A.

#### 4.2.2 Resultados del análisis descriptivo

La capacitación laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. Cajamarca, 2021.

*Tabla 7: La capacitación laboral y la productividad de los colaboradores*

		Variable 1 Capacitación laboral											
		Nunca		La mayoría de veces no		Algunas veces sí, algunas veces no		La mayoría de veces sí		Siempre		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Variable 2 Productividad	Nunca	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	La mayoría de veces no	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Algunas veces sí, algunas veces no	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	La mayoría de veces sí	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	6,7%	2	13,4%	3	20,0%
	Siempre	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	26,7%	8	53,3%	12	80,0%
	Total	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	33,3%	10	66,7%	15	100,0%

Nota: Elaboración en base a la encuesta aplicada a los colaboradores de Imperios Operadores Logísticos S.A.

Se observa que de los 16 colaboradores de la empresa Operadores Logísticos S.A, el 67,7% opinó que se encuentra siempre con la gestión de la Capacitación laboral, de los cuales se observó que el 53.3% opinó que siempre esta con el desempeño laboral, mientras que el 13.4% opinó estar la mayoría de veces sí. Asimismo, el 33.3% de los trabajadores se encuentra en la mayoría de veces sí con la capacitación laboral, de los cuales el 26.7 % opinó la alternativa siempre, mientras que el 6,7% la mayoría de veces sí con la productividad.

**Tabla 7**

La capacitación laboral en la dimensión de aprendizaje y la productividad de los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. Cajamarca, 2021.

*Tabla 8 La capacitación laboral en la dimensión de aprendizaje y a la productividad de los colaboradores*

		Dimensión 2 Aprendizaje											
		Nunca		La mayoría de veces no		Algunas veces sí, algunas veces no		La mayoría de veces sí		Siempre		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Var_2 Productividad	Nunca	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	La mayoría de veces no	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Algunas veces sí, algunas veces no	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	La mayoría de veces sí	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	6,7%	2	13,3%	3	20,0%
	Siempre	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	26,7%	8	53,3%	12	80,0%
	Total	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	33,3%	10	66,7%	15	100 %

Nota: Elaboración en base a la encuesta aplicada a los colaboradores de Imperios Operadores Logísticos S.A.

Se observa que de los 16 colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A, el 66,7% opinó que se encuentra en siempre con la dimensión del aprendizaje, de los cuales se observó que el 53.3% que opina siempre con la variable productividad, mientras que el 13.3% opinó estar la mayoría de veces sí. Asimismo, el 33.3% de los trabajadores se encuentra en la mayoría de veces sí con el aprendizaje, de los cuales el 26,7 % opinó la alternativa siempre, y el 6,7% con la productividad.

**Tabla 8**

La capacitación laboral en la dimensión de conducta y la productividad de los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. Cajamarca, 2021.

*Tabla 9: La capacitación laboral en la dimensión de conducta y la productividad de los colaboradores.*

		Dimensión 2 Conducta											
		Nunca		La mayoría de veces no		Algunas veces sí, algunas veces no		La mayoría de veces sí		Siempre		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Var_2 Productividad	Nunca	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	La mayoría de veces no	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Algunas veces sí, algunas veces no	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	La mayoría de veces sí	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	6,7%	2	13,3%	3	20,0%
	Siempre	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	26,7%	8	53,3%	12	80,0%
	Total	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	33,3%	10	66,7%	15	100,0%

Nota: Elaboración en base a la encuesta aplicada a los colaboradores de Imperios Operadores Logísticos S.A.

Se observa que de los 16 colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A, el 66,7% opinó que se encuentra en siempre con la dimensión de la conducta, de los cuales se observó que el 53.3% que opina siempre con la variable productividad, mientras que el 13.3% opinó estar la mayoría de veces sí. Asimismo, el 33.3% de los trabajadores se encuentra en la mayoría de veces sí con la conducta, de los cuales el 26,7 % opinó la alternativa siempre, y el 6,7% con la productividad.

**Tabla 9**

La capacitación laboral en la dimensión de resultados y la productividad de los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. Cajamarca, 2021.

*Tabla 10: La capacitación laboral en la dimensión de resultados y la productividad de los colaboradores*

		Dimensión 3 de Resultados											
		Nunca		La mayoría de veces no		Algunas veces sí, algunas veces no		La mayoría de veces sí		Siempre		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Var_2 Productividad	Nunca	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	La mayoría de veces no	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Algunas veces sí, algunas veces no	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	La mayoría de veces sí	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	6,7%	2	13,3%	3	20,0%
	Siempre	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	13,3%	10	66,7%	12	80,0%
	Total	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	20,0%	12	80,0%	15	100,0%

Nota: Elaboración en base a la encuesta aplicada a los colaboradores de Imperios Operadores Logísticos S.A.

Se observa que de los 16 colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A, el 80,0% opinó que se encuentra en siempre con la dimensión de los resultados, de los cuales se observó que el 66.7% que opina siempre con la variable productividad, mientras que el 13.3% opinó estar la mayoría de veces sí. Así mismo, el 20.0% de los trabajadores se encuentra en la mayoría de veces sí con el aprendizaje, de los cuales el 13,3 % opinó la alternativa siempre, y el 6,7% con la productividad.

### 4.3. Discusión

De acuerdo a las investigaciones consideradas en la presente investigación se considera los siguientes resultados:

En la investigación de Silva (2018) que considera las dos variables de la capacitación laboral y productividad de los trabajadores del Poder Judicial de Lima Este, se considera que existe una correlación directa débil entre capacitación y productividad laboral, de acuerdo a Rho de Spearman obtenido de  $Rho = 0.362$ .

Además, confirma también la existencia de la correlación de las variables en estudio en la investigación.

Igualmente, Palacios (2018) realizó la investigación en donde destaca que la investigación, determinó que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0.640$ , existiendo una alta relación POSITIVA.

Finalmente, de acuerdo a la presente investigación se puede afirmar con certeza que también existe una relación entre las variables capacitación laboral y productividad ya que también al someterse a la prueba estadística de Correlación de Rho Spearman se obtiene  $Rho = 0.238$ , presentando una correlación positiva, confirmado la relación entre la capacitación laboral y la productividad de los de los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

Considerando el análisis realizado a través de la estadística, se puede afirmar con certeza las siguientes conclusiones:

- a. De los colaboradores que fueron debidamente encuestados se afirma que los resultados obtenidos de la relación de las dos variables y de acuerdo a la comprobación de la hipótesis general y del objetivo general, se tiene en la prueba estadística de Correlación de Rho Spearman ( $Rho = 0.238$ ) presentando una correlación positiva media y su significación aproximada ( $Sig. Aprox. = 0.374$ ), por lo tanto, se puede afirmar que sí existe una relación entre la capacitación laboral y la productividad de los de los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A.
  
- b. De los colaboradores que fueron debidamente encuestados se afirma que en la investigación realizada, los resultados obtenidos de la relación de la primera dimensión de aprendizaje con la segunda variable de productividad, se obtiene en base a la prueba estadística de Correlación de Rho Spearman ( $Rho = 0.302$ ) presentando una correlación positiva media y su significación aproximada ( $Sig. Aprox. = 0.256$ ) por lo tanto se puede afirmar que, sí existe una relación entre la dimensión de aprendizaje y la productividad de los de los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A.

- c. En la correspondencia a la segunda dimensión de conducta y su relación con la segunda variable de productividad, se obtiene en base a la prueba estadística de correlación de Rho Spearman ( $Rho = 0.254$ ) presentando una correlación positiva media y su significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.342); por lo tanto, sí existe una relación entre la dimensión de conducta y la productividad de los de los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A.
- d. Finalmente, de acuerdo a los colaboradores encuestados se afirma que los resultados obtenidos de la relación de la tercera dimensión de resultados con la segunda variable de productividad, se llega a obtener en base a la prueba estadística de Correlación de Rho Spearman ( $Rho = 0.131$ ) presentando una correlación positiva media y su significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.628); por lo tanto, se afirma que sí existe una relación entre la dimensión de resultados y la productividad de los de los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A.

## **5.2 Recomendaciones**

De acuerdo a la investigación realizada la empresa en el área de recursos humanos debe considerar fortalecer la relación existente entre una buena capacitación laboral para que puedan elevar su producción de acuerdo a las metas propuestas.

La generación de estrategias debe permitir a los colaboradores participar en la elección de los temas para las capacitaciones, permitan tener al personal satisfecho.

La empresa debe trabajar con los colaboradores en el plan de capacitación basado en el diagnóstico que tiene sobre las necesidades del personal.

## REFERENCIAS

- Aguilar, J., & Marlo, O. (2016). *Plan de capacitacion para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque 2015*. Tesis de Pregrado, Unoversidad Señor de Sipan, Facultad de Ciencias Empresariales, Lambayeque. Recuperado de [http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3100/Aguilar\\_Zapana\\_Juana.pdf%3Bjse](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3100/Aguilar_Zapana_Juana.pdf%3Bjse)
- Alvarez, B., Freire , D., & Gutierrez, B. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilen*. Tesis de Pregrado, Universidad de Concepción, Departamento de Gestion Empresarial, Los Angeles. Recuperado de <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2495/3/%C3%81lvarez%20-%20Freire%20-%20Guti%C3%A9rrez.pdf>
- Becker, G. (1983). *El capital humano*. Madrid: Alianza.
- Bohlander, G., & Snell, S. (2004). *Administración de Recursos Humanos. En Administración de Recursos Humanos* (14 ed. ed.). El Oso Panda.
- Bulnes, F. (2007). *Capital Humano*. Gecyt.
- Carlzon, J. (2016). *La excelencia del servicio* (Quinta ed.). Mexico, Mexico: SQI.
- Carrasco, A. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Peru: Editorial: San Marcos E.I.R.L.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de personal, el capital humano de las organizaciones*. Mexico: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Segunda ed.). Mexico, Mexico: Mcgraw-Hill./Interramericana Editores S.A de C.V.

- Cota, J., & Rivera, J. (2017). *La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados*. Buenos Aires.
- Cuesta, A. (1999). *Tecnología de gestión de recursos humanos*. Habana: Academia.
- Centro de Recursos para el aprendizaje y la investigación CRI (2018) recuperado de <http://www.duoc.cl/biblioteca/crai/diferencia-entre-la-investigacion-basica-y-la-aplicada>
- D'Alessio, F. (2012). *Administración y dirección de la producción, Enfoque estratégico y de calidad*. (Tercera ed.). Colombia: Pearson Educación de Colombi.
- Delgadillo, D. (2003). *Modelo para evaluar la productividad en micro, pequeñas y medianas empresas de la cadena productiva de la electrónica, la informática y las telecomunicaciones en el estado de Jalisco*. Universidad de Guadalajara, Guadalajara, México.
- Dessler, G. (1976). *Organización y administración enfoque situacional*. Mexico: Prentice - Hall Internacional.
- Eltelegrafo. (16 de Agosto de 2011). *Columnistas*. Recuerdo de Servicio eficiente al cliente: recuperado de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/columnistas/15/servicio-eficiente-al-cliente>
- Fernandez, M., & Sanchez, J. (1997). *Eficacia organizacional. Concepto, desarrollo y evaluación*. Madrid: Díaz de Santos.
- Garcia , I., & Sanchez, E. (2008). Clima psicológico y estilos de liderazgo. *Revista de Trabajo y Seguridad Socia*, 217 - 264.

- Gamiño Casillas Víctor Mario (2020) Metodología de la Investigación,  
Departamento de Innovación Educativa. Primera edición. México
- Harrington, J. (2010). *¿Cómo incrementar la productividad?* Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernández Sampieri, Roberto (2014) Metodología de la investigación. Sexta edición. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A
- Hernandez, S., Fernandez, C., & Baptista. (2014). *Metodologia de la Investigacion Cientifica*. Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- Imperios Operadores Logísticos S.A . (26 de Junio de 2020). *Imperios Operadores Logísticos S.A*. Recuperado de <https://prezi.com/mfdlnn-glo98/imperios-logisticos-operadores/>
- Jones, E., & Chung, C. (2006). *A methodology for measuring engineering knowledge worker productivity*. Engineering Management Journal. doi:18(1)
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). *Administración: una perspectiva global*. Mexico: McGraw-Hill.
- Lalangui Donald (2017) Emprendimientos contables Perú. Recuperado de <https://www.emprendimientocontperu.com/poblacion-y-muestra-de-tesis/>
- Marchant, L. (2006). *Factores organizacionales críticos para fortalecer el alineamiento estratégico del personal*. Ciencias Sociales Online.

- Martinez, L. (2007). *Consideraciones Teóricas sobre la Atención al cliente*. Universidad de la habana, Habana. Recuperado el 05 de Febrero de 2020, de <http://www.eumed.net/ciel>
- McGregor, D. (1960). *El Lado Humano de las Empresas*. New Jersey: MCGRAW HIL.
- Medina, C., & Quiliche, S. (2019). *La relacion de la Capacitacion y la Evaluacion de desempeño en la empresa CER EIRL 2019*. Tesis de Pregrado, Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Cajamarca. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23765/Medina%20Ortega%20Claudia%20Beatriz%20-%20Quiliche%20Aguirre%20Sandra%20del%20Rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mendoza, M. (2019). *Plan de capacitacion para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transporte Transmar Services Cargo SRL en el Distrito de Cajamarca - 2020*. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca, CECA, Cajamarca. Recuperado de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3808/PLAN%20DE%20Capacitaci%20n%20para%20mejorar%20el%20desempe%20n%20laboral%20de%20los%20colaboradores%20de%20la%20empresa%20de%20transporte%20transmar%20services%20cargo%20s.r.l.%20en%20el%20dist>
- Moliner, B. (2003). *La formación de la satisfacción / insatisfacción del consumidor y del comportamiento de queja: aplicación al ámbito de los restaurantes*. Tesis , Universidad de Valencia, Valencia.

- Montalban, Y. (2018). *Desempeño laboral de los trabajadores y la satisfacción de clientes del gimnasio LIFE SPA AND FITNESS E.R.L. - Piura 2016*. Universidad Nacional de Piura, Facultad de Ciencias Administrativas, Piura, Peru. Recuperado de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1207/ADM-MON-CAR-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Notario, J. (7 de Octubre de 2014). *Consejos para un servicio al cliente eficaz*. Obtenido de <http://yeux.com.mx/ColumnaUniversitaria/consejos-para-un-servicio-al-cliente-eficaz/>
- Oliver, R. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: The McGrawHill Companies, Inc.
- Prokopenko, J. (1999). *La Gestión de la Productividad*. México: Editorial LIMUSA S.A.
- Quijano, S. (2006). *Dirección de recursos humanos y consultoría en las organizaciones*. Barcelona: Icaria Editorial S.A.
- Quijano, S. (2006). *Dirección de recursos humanos y consultoría en las organizaciones*. Barcelona: Icaria Editorial S.A.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2013). *Administración* (Decima ed.). Mexico, Mexico: Pearson Hill.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Mexico, Mexico: PearsonPrentice hall.
- Robbis, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educación.
- Rojas, F. (2018). *Capacitación y desempeño laboral, estudio realizado con los colaboradores del area operativa de Teneria San Miguel de*

- Quetzaltenango*. Tesis de Pregrado, Universidad Rafael Landivar, Facultad de Humanidades, San Miguel. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>
- Singh, H. (2008). *Human factor and organisational productivity in textile industry and agricultural machinery industry in north India*. For the degree of Doctor , Panjab University, Faculty of Business Management & Commerce, Chandigarh. India.
- Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2007). *Fundamentos de Marketin* (Decimo Cuarta ed.). Mexico, Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado de <https://mercadeo1marthasandino.files.wordpress.com/2015/02/fundamentos-de-marketing-stanton-14edi.pdf>
- Sum, M. (2015). *Motivacion y Desempeño Laboral del personal administrativo de la empresa de alimento Quetzaltenango*. tesis de pregrado, Universidad Rafael Landivar, Facultad de Humanidades, Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Tablón, S. (2004). *Formación basadas en la competencias*. Bogotá: Ecoe.
- Tolentino, A. (2004). *New Concepts of Productivity and its Improvement*. Budapest: Productivity Network Seminar.
- Umiña, B. (2017). *Plan de capacitacion y el dsempño laboral en la empresa Serpetbol*. Tesis de Pregrado, Universidad Autonoma del Perú, Facultad de Ciencias de Gestion, Lima. Recuperadp de

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/398/1/UMINA%20FLORES%20BEATRIZ.pdf>

Valdivia, M. (2018). *La capacitacion en la gestion del talento humano*. Tesis de Pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas, Cajamarca. Recuperado de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/886/TRABAJO%20DE%20INVESTIGACION%20Valdivia.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Vargas, M., & Aldana, A. (2016). *Calidad y servicio*. Medellin, Colombia: ECOE.

Villarreal, L. (4 de Noviembre de 2017). Capacitacion del Personal. *Economia y Finanzas*. Recuperado de <https://www.gerencie.com/capacitacion-del-personal.html>

Vroom, H., & Deci, E. (1992). *Motivación y Alta Dirección* (4° Reimpresión ed.). Mexico: Trillas.

Zeithaml, V. (2008). *Boletín económico de información comercial española: Publicación semanal del Ministerio de Económica y Hacienda*. Mexico: McGraw-Hill.

## ANEXOS

### ANEXO A

#### ENCUESTA PARA LA CAPACITACIÓN LABORAL

**Objetivo:** Conocer la opinión de capacitación laboral que manifiesta los colaboradores que laboran en la Empresa Imperios Operadores Logísticos SA, mediante una encuesta.

**Instrucción:** Usted debe marcar con una (X), su respuesta de acuerdo a las afirmaciones propuestas. La tabla mostrada para el desarrollo de la encuesta, presenta el significado de la escala mencionada.

**Nota:** Lea con detenimiento las alternativas de respuestas propuestas en la encuesta, expresadas en el cuestionario.

Escriba usted el número que más lo identifique.  
Escriba usted solo una alternativa por ítem.

1	Nunca	2	La mayoría de veces no	3	Algunas veces sí, algunas veces no	4	La mayoría de veces sí	5	Siempre
---	-------	---	------------------------	---	---------------------------------------	---	------------------------	---	---------

**I. Datos del encuestado**

1.1. Sexo: \_\_\_\_\_ 1.3. Tiempo de servicio: \_\_\_\_\_  
1.2. Edad: \_\_\_\_\_ 1.4. Grado de instrucción: \_\_\_\_\_

N° de pregunta	<b>CAPACITACIÓN LABORAL</b>	Siempre	La mayoría de las veces sí	Algunas veces sí, algunas veces no	La mayoría de las veces no	Nunca
1	Ud. participa activamente en las capacitaciones de la empresa					
2	Puede Ud. afirmar que se siente a gusto en las capacitaciones					
3	Ud. desarrolla sus actividades laborales para asistir a la capacitación					
4	Ud. realiza todas las actividades propuestas en la capacitación					
5	Su experiencia en el puesto de trabajo se relaciona con la capacitación					
6	Su experiencia sumada a la capacitación fortalece su labor en la empresa					

7	Los conocimientos aprendidos en la capacitación facilitan el desenvolvimiento en el puesto de trabajo					
8	Ud. comprende que existe la necesidad de e capacitarse permanentemente					
9	Considera que la capacitación ayuda a mejorar y desarrollar sus habilidades laborales					
10	Para Ud. las capacitaciones ayudan a desarrollar habilidades para desarrollar trabajo en equipo					
11	La capacitación ayuda a Ud. para tener una mejor actitud en el puesto de trabajo					
12	Ud. considera que los colaboradores realizan sus actividades con iniciativa y actitud positiva.					
13	La aplicación de las enseñanzas adquiridas facilita el desenvolvimiento en su puesto de trabajo					
14	Para Ud. las capacitaciones ayudan al desarrollo de un trabajo en equipo					
15	La capacitación mejora mi desempeño en el alcance de los objetivos trazados por la empresa.					
16	A través de la capacitación puede organizar mejor su trabajo para el logro de objetivos.					
17	Considera que la capacitación al personal beneficia a la empresa					
18	Considera que la capacitación adquirida beneficia su desarrollo profesional					
19	Considera Ud. que las capacitaciones incrementa la productividad y la calidad de trabajo					
20	Ud. está de acuerdo que las capacitaciones que promueve la empresa fortalece la comunicación en la empresa					

*Gracias por su colaboración.*

## ANEXO B

### ENCUESTA PARA LA PRODUCTIVIDAD

**Objetivo:** Conocer la opinión de la productividad que manifiesta los colaboradores que laboran en la Empresa Imperios Operadores Logísticos SA, mediante una encuesta.

**Instrucción:** Usted debe marcar con una (X), su respuesta de acuerdo a las afirmaciones propuestas. La tabla mostrada para el desarrollo de la encuesta, presenta el significado de la escala mencionada.

**Nota:** Lea con detenimiento las alternativas de respuestas propuestas en la encuesta, expresadas en el cuestionario.

Escriba usted el número que más lo identifique.

Escriba usted solo una alternativa por ítem.

1	Nunca	2	La mayoría de veces no	3	Algunas veces sí, algunas veces no	4	La mayoría de veces sí	5	Siempre
---	-------	---	------------------------	---	------------------------------------	---	------------------------	---	---------

#### I. Datos del encuestado

1.1. Sexo: \_\_\_\_\_

1.3. Tiempo de servicio: \_\_\_\_\_

1.2. Edad: \_\_\_\_\_

1.4. Grado de instrucción: \_\_\_\_\_

Nº de pregunta	PRODUCTIVIDAD	Siempre	La mayoría de las veces sí	Algunas veces sí, algunas veces no	La mayoría de las veces no	Nunca
1	Ud. cumple las metas programadas en tiempo y calidad					
2	Ud. posee la capacidad para resolver asuntos laborales de su área					
3	Ud. se muestra respetuosamente ante las personas tratándoles con amabilidad					
4	Ud. considera que el diálogo con el equipo es muy respetuoso.					
5	Ud. siente que está comprometido con su trabajo eficiente y responsable					
6	Para Ud. se hace uso de la tecnología para desarrollarlo con eficiencia					
7	Ud. gusta de ofrecer propuestas de mejora en los procesos administrativos de la empresa					

8	Considera que los aportes de los colaboradores para la mejora son valorados por los jefes superiores					
9	Ud. ofrece su apoyo cuando sea necesario en bien de la empresa					
10	Ud. cuenta con disponibilidad para trabajar de manera eficaz en el desarrollo de problemas					
11	Considera que colaboro con mis compañeros de trabajo hacia el logro de sus objetivos					
12	Considera que el trabajo realizado en equipo beneficia a la empresa					
13	Considera que el esfuerzo puesto en el trabajo ayuda a captar más clientes.					
14	Para Ud. el desarrollo de estrategias para captar clientes son claras y precisas					
15	Para cumplir las tareas programadas los jefe ayudan a retroalimentar su conocimiento permanentemente					
16	Considera que alcanzo las metas establecidas por la empresa					
17	Considera que la gerencia reconoce el esfuerzo que brindo a la empresa					
18	Considera que su remuneración es el esperado y acorde a mi trabajo que desempeño					
19	Ud. observa satisfacción alguna en el resultado de su productividad laboral por parte de su Jefe inmediato					
20	Ud. cumple con los trabajos derivados por su Jefe inmediato en los tiempos que se les son asignados					

*Gracias por su colaboración.*

## ANEXO C

Tabla 9

*Matriz de consistencia*

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Qué relación existe entre la capacitación laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. Cajamarca, 2021?	Determinar la relación que existe entre la capacitación laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. Cajamarca, 2021	Existe relación significativa entre la capacitación laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. Cajamarca, 2021	Capacitación laboral	Aprendizaje Conducta Resultados	Tipo de investigación Según su propósito es Básica  <b>Nivel de investigación</b> La investigación a desarrollar es correlacional  <b>Método</b> Es hipotético deductivo
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVO ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECÍFICA</b>			<b>Diseño de investigación</b> Es Transversal o transeccional  <b>Población</b> Son 16 gestores  <b>Muestra</b> Es no probabilística por conveniencia con 16 gestores  <b>Técnicas</b> Es la encuesta  <b>Instrumento</b> Es el cuestionario
¿Qué relación existe entre la capacitación laboral en la dimensión de aprendizaje y la productividad de los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. Cajamarca, 2021?	Determinar la relación que existe entre la capacitación laboral en la dimensión de aprendizaje y la productividad de los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. Cajamarca, 2021	Existe relación significativa entre la capacitación laboral en la dimensión de aprendizaje y la productividad de los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. Cajamarca, 2021	Productividad	Eficiente Eficaz Productividad	
¿Qué relación existe entre la capacitación laboral en la dimensión de conducta y la productividad de los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. Cajamarca, 2021?	Determinar la relación que existe entre la capacitación laboral en la dimensión de conducta y la productividad de los colaboradores de la empresa Imperios	Existe relación significativa entre la capacitación laboral en la dimensión de conducta y la productividad de los colaboradores de la empresa Imperios			

<p>¿Qué relación existe entre la capacitación laboral en la dimensión de resultados y la productividad de los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. Cajamarca, 2021?</p>	<p>Operadores Logísticos S.A. Cajamarca, 2021</p> <p>Determinar la relación que existe entre la capacitación laboral en la dimensión de resultados y la productividad de los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. Cajamarca, 2021?</p>	<p>Operadores Logísticos S.A. Cajamarca, 2021</p> <p>Existe relación significativa entre la capacitación laboral en la dimensión de resultados y la productividad de los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos S.A. Cajamarca, 2021</p>			
--	---	--	--	--	--

Nota: Elaboración en base a la investigación realizada en la empresa Imperios Operadores SA

## **ANEXO D**

### **PROPUESTA DE CAPACITACIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE IMPERIOS OPERADORES LOGÍSTICOS S.A.**

#### **I. Presentación**

En la actualidad las diferentes empresas cuentan sus documentos de gestión siendo uno de vital importancia como el plan estratégico donde el recurso humano el que debe ser considerado como el mejor capital, el cual genera un impacto en la productividad de la empresa.

Dicho plan de capacitación está orientado a la participación de todos los colaboradores de la empresa Imperios Operadores Logísticos SA. de la ciudad de Cajamarca. Para esto es necesario reconocer la propuesta es elaborada en base a todo el diagnóstico que se puede realizar durante la permanencia de investigación, y que los objetivos están orientados a una mejor en la productividad, en favor de la empresa. Así mismo con la implantación de la propuesta se considera que al aumentar la productividad en la empresa también aumentará la satisfacción de colaborar impactando en la fidelización del cliente interno y externo.

#### **II. Justificación**

Los resultados obtenidos en la investigación son los que pueden dar fe de la relación existente entre la capacitación a los colaboradores y la productividad en la empresa Imperios Operadores Logísticos SA, siendo entonces necesario considerar desarrollar la capacitación con los colaboradores respetando los respectivos protocolos de sanidad impuestos por el estado.

### **III. Objetivos**

#### **3.1. Objetivo general**

Buscar mejorar la respectiva actitud y aptitud de los colaboradores con la puesta en marcha de la propuesta de capacitación, para crecer en la productividad

#### **3.2. Objetivos específicos**

Capacitar y lograr la participación del 100% de los colaboradores en cada taller que se va desarrollando

Mejorar la actitud de cada uno de los colaboradores con respecto a sus responsabilidades en su puesto de trabajo

Mejorar la aptitud de cada uno de los colaboradores por medio de conocimiento de cada práctica que se realiza a diario

### **IV. Ruta de la capacitación**

Diagnóstico de la necesidad de la capacitación

Diseño de la propuesta de capacitación

Implementación de la propuesta

Evaluación de la propuesta

### **V. Descripción de la propuesta**

La presente propuesta es debidamente elaborada con la consideración de la situación real de lo que está sucediendo en el mundo y a la cual no estamos ajenos como es la Pandemia por el COVID 19, la cual está causando problemas en todas las empresas, pero gracias a la vacunación de la persona se ofrece el espacio dedicado a brindar el servicio de operaciones y logística.

Dicha propuesta está orientada a ponerse en marcha cuanto antes posible para lograr mejorar en la productividad y así pueda mejorar la rentabilidad de la empresa.

La propuesta debe ser asumida por el gerente y además presupuestada por la empresa, sumándose el desarrollo de cada una de las actividades con la evaluación respectiva de cada una de ellas, permitiendo un trabajo serio y sólido.

## **VI. Metodología**

La respectiva está considerada y elaborada para la participación en su totalidad de los colaboradores, dicha participación debe ser activa, para así poder lograr los objetivos previstos.

Dicha propuesta está diseñada para que la participación se semipresencial, ya que también se estará usando plataformas para desarrollar actividades de manera virtual

## **VII. Desarrollo**

Al término de cada taller con las actividades programadas, el responsable enviará el respectivo informe de los avances de los colaboradores a gerencia. También es necesario considerar que en dicha reunión se tratarán temas agendados como las dificultades, benéficos que se ha encontrado en la aplicación de las diferentes estrategias. Todo el informe final será socializado en una reunión final para ver el compromiso de los colaboradores y que periódicamente habrá reuniones para ver el avance y ver mejoras en la empresa ya necesita para mantenerse vigente en medio de esta situación real y difícil como es el caso de la pandemia.

**VIII. Responsables**

Gerente

Facilitadores de los talleres

**IX. Presupuesto**

De acuerdo a todo lo que se relaciona con el desarrollo de talleres  
es de 4,000 soles

**X. Evaluación**

Con la observación directa

Evaluación de desempeño

## XI. Cronograma

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DURACIÓN	RESPONSABLE
1	Viabilidad de la propuesta Se presenta la propuesta a Gerencia	3 días	Gerencia
2	Invitación para la participación de los colaboradores Se trabaja en equipo con la Gerencia	2 días	Gerencia
3	Crear un ambiente laboral favorable <b>Actividades de integración, recreación y de aprendizaje</b>	1 semana	Gerencia
4	Desarrollo de talleres <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolos de sanidad</li> <li>• Manejo y cuidado cuando se contra el Covid 19</li> <li>• Gestión del estrés</li> <li>• Gestión de tiempo</li> <li>• Importancia de la salud mental ante la pandemia</li> <li>• La comunicación asertiva</li> <li>• Desarrollo de equipos de alto desempeño</li> </ul>	Quincenal	Gerencia
5	Dotar de herramientas necesarias Ofrecer al personal las herramientas para que desarrollen su labor diaria y así asegurar los procesos	Diario	Gerencia
6	Reconocer los logros Crear espacios para hacer el reconocimiento al personal	Mensual	Gerencia
7	Oportunidad de crecer en la empresa Que los trabajadores tengan la posibilidad de progresar en la empresa en base a su evaluación de desempeño	Semestral	Gerencia