



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA  
FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN Y  
FINANZAS

TESIS

**“NIVEL DE INFLUENCIA DE LA CAPACITACIÓN EN LA  
PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA  
EMPRESA ENERGIGAS S.A.C, SEDE CHINCHA, EN EL  
SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2020”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
**Cultura y organización**

Presentado por:

**Deniz Fermin Yauricasa Huaroto**

Tesis desarrollada para optar el Título de Licenciado en  
Administración Y Finanzas

Docente Asesor

DR. Jorge Félix Saravia Saravia

ORCID N° 0000-0003-0281-6735

Chincha, Ica, 2020

**ASESOR:**

Dr. Jorge Félix Saravia Saravia

**MIEMBROS DE JURADO:**

Dra. Magdalena Cecilia Talla Linderman

PRESIDENTE

Mg. Humberto Gabriel Quispe Peña

SECRETARIO

Mg. José Huamán Narvay

MIEMBRO

## **DEDICATORIA**

Dedico la presente investigación a Dios, y a mis padres, y hermanas. A Dios porque me ha dado la fuerza y voluntad para continuar y culminar satisfactoriamente mis estudios de pregrado, asimismo a mis padres y hermanas, por el inmenso apoyo otorgado en cada de las etapas de mi vida universitaria especialmente por el aliento brindado durante el desarrollo de mi investigación.

## **AGRADECIMIENTO**

A los docentes de nuestra querida Facultad de Ingeniería, ciencias y Administración, del Programa Académico de Administración y Finanzas de la Universidad Autónoma de Ica, por la dedicación y esfuerzo demostrado durante cada ciclo académico; especialmente al asesor del trabajo de investigación por la paciencia demostrada durante cada una de las etapas de nuestra investigación.

## RESUMEN

En la actualidad la búsqueda tuvo como objetivo general proponer un Plan de Capacitación y para mejorar el crecimiento de la Productividad, para el II Semestre del año 2020 constituyendo un instrumento que determina las prioridades de capacitación de los colaboradores de la empresa ENERGIGAS S.A.C., Sede Chincha.

Podemos establecer en este punto como tipo de Investigación, detallando que la nuestra se encuentra encajada dentro de los procedimientos de una investigación aplicada, la cual permite estar al tanto de la problemática que muestra la empresa en cuanto a la capacitación al personal para lograr el crecimiento en la productividad en la empresa ENERGIGAS S.A.C.

En el desarrollo de esta investigación usaremos el diseño de investigación explicativa, ya que procederemos a explicar situaciones en particular y a su vez también estableceremos la explicación de los niveles de interacción que se ven entre cada una de las variables.

Utilizaremos para la presente investigación un término de poder realizar un análisis de la documentación pertinente.

Los resultados se enfocan en poder realizar los procedimientos con las 26 personas a fin de tener datos más sólidos para el desarrollo correspondiente de la investigación, entonces se plantea el trabajo maestral con la población total usada a manera de muestra.

**PALABRAS CLAVES:** Capacitación, productividad

## **ABSTRAC**

At present, the general objective of the search was to propose a Training Plan and to improve the growth of Productivity, for the II Semester of 2020, constituting an instrument that determines the training priorities of the employees of the company ENERGIGAS SAC., sede Chincha.

We can establish at this point as a type of Research, that ours is embedded within the procedures of an applied research, which allows us to be aware of the problems that the company shows in terms of staff training to achieve growth in productivity in the company ENERGIGAS SAC.

In the development of this research we will use the explanatory research design, since we will proceed to explain particular situations and once we will also establish the explanation of the levels of interaction that are seen between each of the variables.

We will use for the present investigation a term of being able to carry out an analysis of the pertinent documentation.

The results are focused on being able to carry out the procedures with the 26 people in order to have more solid data for the corresponding development of the research, then the master work is proposed with the total population used as a sample.

**Keywords:** Training, productiv

## INDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	vii
AGRADECIMIENTO .....	viii
RESUMEN.....	ix
PALABRAS CLAVES:.....	ix
ABSTRAC.....	x
INDICE GENERAL.....	xi
INDICE DE TABLAS .....	xiii
I. INTRODUCCION .....	14
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	15
2.1 Descripción del Problema .....	15
2.2 Formulación del Problema General.....	12
2.3 Formulación del Problema Específicas.....	13
2.4 Justificación e Importancia.....	13
2.5 Objetivo General .....	15
2.6 Objetivo específicos.....	15
2.7 Alcances y limitaciones .....	16
III. MARCO TEÓRICO .....	16
3.1 Antecedentes.....	16
3.2 Bases Teóricas .....	32
3.3 Marco Conceptual.....	40
IV. METODOLOGÍA.....	43
4.1 Tipo y Nivel de la Investigación.....	44
4.2 Diseño de Investigación.....	45
4.3 Población – Muestra.....	45
4.4 Hipótesis General y específicas .....	46
4.5 Identificación de Variables: .....	46
4.6 Recolección De Datos: .....	47
V. RESULTADOS.....	48
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	62
REFERENCIAS BIBLIGRÁFICAS .....	63

ANEXOS .....	66
INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN .....	66
MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	69
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	71

## INDICE DE TABLAS

TABLA 1 ¿Recibió usted una capacitación previa al inicio de sus actividades?	51
TABLA 2 Dentro del Periodo Anual ¿Con que regularidad recibe usted capacitación?	53
TABLA 3 ¿Cuál es el tipo de capacitación que recibió por parte de la organización?	54
TABLA 4 ¿Consideras usted que las capacitaciones le brinda beneficios como trabajador?	55
TABLA 5 ¿Cuáles son los beneficios que considera tiene la capacitación?	56
TABLA 6 ¿Consideras usted que la capacitación incrementa los niveles de productividad de los colaboradores?	57
TABLA 7 ¿Sabe usted el significado del término productividad?	58
TABLA 8 ¿Te consideras un colaborador productivo?	59
TABLA 9 ¿Sabe usted que elementos causan influencia en la productividad?	60
TABLA 10 ¿Cuáles cree usted que son los elementos que causan influencia en la productividad de los colaboradores?	61
TABLA 11 ¿Tu salario es el reflejo de tu nivel de productividad?	62
TABLA 13 ¿Cree usted que se tiene que realizar capacitación para mejorar los niveles de productividad de los trabajadores?	63

## I. INTRODUCCION

Para la presente investigación se realizó basada en un análisis situado en la interna de la Empresa en rubro de ventas de combustibles ENERGIGAS S.A.C., a partir del análisis el tema denominado: nivel de influencia de la capacitación en la productividad de los trabajadores de la empresa Energigas s.a.c., sede Chincha, en el segundo trimestre del año 2020.

Dentro del territorio nacional el intercambio de los conocimientos en materia teórica y práctica, se viene esparciendo desde la perspectiva de la implementación de cursos de adiestramiento y asistencia técnica en temas específicos, estos mismos direccionados por parte de diversas instituciones especialistas en diversas áreas.

En lo que respecta a los elementos de corte metodológicos usados para la presente investigación, los entendemos como de carácter descriptivo, debido a que por medio de este podremos detallar de la manera más clara posible los elementos de variables, teniendo que partir del uso de nuestras variables que son Capacitación y Productividad, enfocamos el diseño de investigación como la no experimental, debido a que en el proceso de la investigación no se realiza manipulación de los elementos lo que sería categorizado como experimentación, en el presente trabajo procedemos a realizar un proceso de descripción de una realidad en su ámbito natural, en este punto se analiza lo que viene aconteciendo de la manera concreta en la que viene dándose, desempeñándose en el factor natural en que se encuentra, de corte esta dado en el ámbito transversal, debido a la aparición de una factor muestra enfocado en la población en un determinado periodo temporal; se usa como técnica de recolección de los datos pertinentes a la encuesta, el uso de la técnica nos ayudara a poder tener mayores precisiones con relación a los factores a evaluar, se determina el uso de una muestra determinada en 26 personas, mediante la aplicación del instrumento podremos enfocarnos en la determinación de los elementos relativos a las variables correspondientes, nos enfocaremos en

una recolección de datos prudentes y pertinentes, los cuales nos permitan tener la cantidad de datos necesarios para realizar una investigación de calidad velando por la integridad y fiabilidad de los datos usados para la realización de la misma.

## **II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **2.1 Descripción del Problema**

Entendiendo que nos desempeñamos dentro de un mundo altamente competitivo, podemos comprender que los términos de llegar a diferenciarnos de la competencia, esto desencadena en un proceso que se hace cada vez más vital, como elemento preponderante en medio de este proceso tenemos que entender cada uno de los elementos de la organización debe de cumplir más allá de su rol para poder hacer de cada una de las ventas algo específicamente inolvidable para los consumidores, el sector de venta de gas gnv se encuentra en un franco crecimiento, desencadenando en la apertura de un centro de abastecimiento con relación a cada 2 meses, lo mismo que desencadena en una competencia feroz por posicionarse dentro del mercado, los grandes problemas que afrontan las organizaciones de orden nacional con sucursales es en el factor de capital humano a ir sumando para con la organización.

Poder posicionarse y mantenerse en el liderazgo del mercado, no solo existe dependencia por el producto o servicio brindado, juega un papel importante el factor humano, debido a que en este tipo de rubro en particular son los cuales interactúan con los consumidores, motivo por el cual se hace de suma importancia, en la localidad de Chincha tenemos una población que mayoritariamente oscila entre los 18 y 35 años (INEI 2014), esto en teoría nos brinda un amplio espectro de selección de potenciales candidatos para poder sumar y dar soporte a la organización, sin embargo nos enfrentamos con la realidad que una gran cantidad de

esta población no tiene las capacidades necesarias para poder desempeñarse de manera óptima en el puesto laboral, entendiendo que no solo las capacidades son de orden técnico en lo que respecta a los procedimientos a poder adoptar, vemos que en este punto también resulta necesario el poder estar socialmente capacitado, punto en donde se encuentra la dolencia del personal a incorporar a la organización.

Queda demostrado en el transcurso del tiempo que los procedimientos de capacitación no han sido del todo efectivos, motivo por el cual resulta de gran necesidad el poder recurrir a una investigación que proponga resultados claro sobre el nivel de influencia que resulta de tener personal capacitado y como esto podrá demostrar factores de influencia sobre los índices de productividad que se pueden manejar en los ámbitos internos de la organización, recordando que los principios básicos de la administración nos dicen que los índices de productividad correctos pueden interpretarse como elementos de alto impacto para con la organización.

## **2.2 Formulación del Problema General**

### **2.2.1 Problema principal**

¿Cuál es el nivel de influencia de la capacitación en la productividad de los trabajadores de la empresa ENERGIGAS S.A.C., sede chincha, en el segundo trimestre del año 2020?

## **2.3 Formulación del Problema Específicas**

### **2.3.1. Problemas específicos**

- ¿Cómo influye la Inducción en la productividad de los trabajadores de la empresa ENERGIGAS S.A.C., sede chincha, en el segundo trimestre del año 2020?
  
- ¿cómo influye la capacitación de aprendizaje en la productividad de los trabajadores de la empresa ENERGIGAS S.A.C., sede chincha, en el segundo trimestre del año 2020?
  
- ¿cómo influye la capacitación pre ingreso en la productividad de los trabajadores de la empresa ENERGIGAS S.A.C., sede chincha, en el segundo trimestre del año 2020?

## **2.4 Justificación e Importancia**

### **2.4.1 Justificación teórica**

Dentro del actual mercado altamente competitivo podemos observar la preocupación por parte de las organizaciones en lo que respecta a la implementación de las mejoras, buscando elevar de manera considerable de acuerdo al rubro en el cual se desenvuelven a fin de poder elevar los niveles relativos a la eficiencia, se busca el poder tener las capacitaciones correspondientes con la única finalidad de lograr capacitar a los trabajadores, otorgándoles herramientas de orden procedimentales a manera de conocimientos, con la visión de una mejora sustancial en lo relativo al desempeño dentro de las labores que se le puedan asignar dentro de la

organización, a raíz de un conocimiento preliminar podríamos determinar que los principales problemas se encuentran focalizados en lo que se refiere a la falta de Motivación, Aprendizaje, Comunicación, Liderazgo y trabajo en equipo, siendo estos puntos a los cuales se les debe de prestar el más alto grado de interés, debido a que entenderemos que cada uno de los trabajadores aprende de maneras diferentes y por ende no todos reaccionaran de la misma forma a los procedimientos que se piensan implementar.

Debemos de recordar que la aplicación de una capacitación se consolida como eje fundamental y como pieza céntrica de la consecución de los objetivos planteados por parte de la organización y que fueron compartidos con los trabajadores.

#### **2.4.2 Justificación práctica**

En esta investigación resulta necesario el poder entender que la misma nos permitirá poder establecer los principios del entendimiento sobre formulas o estrategias en las cuales podemos compartir la visión de los objetivos organizacionales con el conjunto de los colaboradores, para esto es necesario la implementación de una capacitación que reúna los elementos necesarios que la hagan de gran importancia para ellos y que a su vez permita que la puesta en acción de lo aprendido eleve los niveles de productividad.

Estos elementos nos permitirán establecer los factores de ayuda al correcto descubrimiento de los puntos de influencia que existen entre los factores de la productividad, para que de manera consiguiente establecer elementos en común para la organización, así como para los colaboradores, entendiendo que ellos también tienen metas personales y debemos de velar por sus implementación como profesionales y seres humanos, esto nos permitirá conocer de primera mano si podemos adaptar las metas personales y alinearlas con los objetivos organizacionales.

### **2.4.3 Justificación Metodológica:**

Buscando el sentido de poder ejecutar de manera coherente los objetivos pertinentes que se encuentran relacionados con los procedimientos de la investigación, es necesario poder realizar el manejo de las técnicas detalladas, considerando las más confiables como el análisis, procederemos a poder realizar la confección de un instrumento adecuado, el mismo que será verificado, antes de su aplicación, debido a que los datos necesarios se obtendrán de la presente aplicación.

### **2.5 Objetivo General**

Entender el nivel de influencia de la capacitación en la productividad de los trabajadores de la empresa ENERGIGAS S.A.C., sede chincha en el segundo trimestre del año 2020.

### **2.6 Objetivo específicos**

Entender la influencia de la inducción en la productividad de los trabajadores de la empresa ENERGIGAS S.A.C., sede chincha, en el segundo trimestre del año 2020.

Entender la influencia de la capacitación de aprendizaje en la productividad de los trabajadores de la empresa ENERGIGAS S.A.C., sede chincha, en el segundo trimestre del año 2020.

Entender la influencia de la capacitación pre ingreso en la productividad de los trabajadores de la empresa ENERGIGAS S.A.C., sede chincha, en el segundo trimestre del año 2020.

## **2.7 Alcances y limitaciones**

Mejorar la interacción entre los colaboradores, y con ello a elevar el interés por el aseguramiento de la calidad en el servicio.

Satisfacer más fácilmente requerimientos futuros de la empresa en materia de personal, sobre la base de la planeación de recursos humanos.

Generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, la productividad y la calidad y, con ello, a elevar la moral de trabajo.

La compensación indirecta, especialmente entre las administrativas, que tienden a considerar así la paga que asume la empresa por su participación en programas de capacitación.

Mantener la salud física y mental en tanto ayuda a prevenir accidentes de trabajo, y un ambiente seguro lleva a actitudes y comportamientos más estables.

Mantener al colaborador al día con los avances tecnológicos, lo que alienta la iniciativa y la creatividad y ayuda a prevenir la obsolescencia de la fuerza de trabajo.

## **III. MARCO TEÓRICO**

### **3.1 Antecedentes**

#### **3.1.1 Antecedentes Internacionales**

#### **Niveles para la Capacitación en una Organización**

Capacitation nivels of organization

Mailé Salgado-Cruzl, Olga Gómez-Figueroal, Dargen Tania Juan-Carvajal (Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos, Matanzas, Cuba). E-mail: olga.gomez@umcc.cu

Universidad Tecnológica de La Habana José Antonio Echevarría, La Habana, Cuba. E-mail: dargentesla@cujae.edu.cu

Recibido: 11 de septiembre de 2014

Aprobado: 06 de diciembre de 2016

## Objetivo

En el determinado trabajo tiene como objetivo realizar un estudio del proceso de capacitación a partir de las técnicas desarrolladas por autores relacionados con: las organizaciones que aprenden, el aprendizaje organizacional y la entidad en aprendizaje permanente.

## Introducción

Observando desde el pasado siglo hasta la actualidad, caracterizado por la globalización y un vertiginoso desarrollo científico-técnico que impone complejos procesos de cambios y continuas transformaciones sociales, incrementa las necesidades cognitivas del capital humano para dar respuestas a las nuevas exigencias en su desempeño profesional, lo que impone mayores exigencias en su formación.

## Métodos

Siendo el desarrollo de las diferentes etapas de este trabajo se emplearon los métodos siguientes:

- Análisis-Síntesis: se empleó para el estudio e identificación de los niveles de capacitación en la organización y listar los parámetros que caracterizan cada uno de ellos.

- Análisis de clúster: se utilizó para determinar los parámetros de los niveles de capacitación en la organización.

### Resultados

- ❖ Para lograr esta condición es necesario que ocurra un proceso de aprendizaje desde lo individual hasta lo organizacional, que se vaya alineando con los objetivos de la organización; lo que diferentes autores, denominan aprendizaje organizacional.
- ❖ Con la aplicación de la misma herramienta (análisis de Clúster) se determinó que tiene como punto de partida lo individual y grupal hasta llegar a la organización, que se adapta al entorno y los cambios, comparte la realidad organizacional, el aprendizaje se orienta al mejoramiento de la organización, actitud colaborativa de intercambio de información, presencia de enfoque de sistema en el aprendizaje.

### Conclusiones

- Se identifica la existencia de tres niveles en la organización que están presentes en el proceso de capacitación: organización que aprende, aprendizaje organizacional y entidad en aprendizaje permanente y los parámetros que lo caracterizan.
- Se establecen los rangos que permiten determinar en qué nivel se encuentra la organización en el proceso de capacitación; lo cual le permite a los directivos gestionar y consolidar el proceso hasta convertirse en una organización que aprende.
- El cálculo del índice del nivel de capacitación es aplicable a los diferentes tipos de organizaciones tomando como punto de partida la aplicación de la encuesta de la “organización que aprende” acorde a las particularidades de las instituciones.

## **Capital Humano y Capacitación en las Empresas de la Subregión del Gran Puntarenas (años 2000 a 2006)**

Jorge Bartels Villanueva,- InterSedes:” Capital humano y capacitación en las empresas de la subregión del Gran Puntarenas “Revista de las Sedes Regionales, vol. VIII, núm. 15, 2007, pp. 39-54 Universidad de Costa Rica Ciudad Universitaria Carlos Monge Alfaro, Costa Rica

### Objetivo

El objetivo es propiciar la capacitación de su personal con miras a elevar su productividad, así como la vinculación que han establecido con otras instituciones para obtener servicios de consultoría para el mejoramiento de los procesos productivos, el comportamiento de las empresas con respecto a variables tales como capacitación, especialización de funciones, modos de aprendizaje utilizados y necesidades de capacitación que presentan.

### Muestra

Se utilizó una encuesta dicho instrumento se aplicó en los distritos Central, Chacarita, El Roble, Barranca (cantón de Puntarenas), Espíritu Santo y Machacona (Esparza) y San Isidro (Montes de Oro). Esta tarea se inició en el barrio el Carmen de Puntarenas y concluyó en Caldera y Mojón de Esparza, con un total de 2185 registros.

A partir de lo anterior se clasificó a cada uno de los establecimientos por sector industrial, utilizando la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las Actividades Económicas (CIIU).

Capacitación.- Se define como “el cambio planeado en la conducta de las personas, hacia las metas, objetivos y actividades organizacionales.

### Resultados

Demostrando que el artículo presenta los resultados de una investigación empírica relativa a variables de capital humano y capacitación en las empresas subregión denominada del Gran Puntarenas, compuesta por los distritos de Puntarenas, Pitahaya, San Isidro, Barranca, Chacarita, El Roble, Espíritu Santo y San Juan Grande.

El estudio pretende aportar al conocimiento de las condiciones actuales de las empresas de la subregión; información útil para los tomadores y ejecutores de decisiones políticas en sus diferentes niveles.

### Conclusiones

- ❖ Menos de 1 de cada 10 empresas han contratado servicios de consultorías o de investigación para el mejoramiento de sus procesos productivos y no lo han hecho con universidades (públicas o privadas) y una gran mayoría (85%) nunca han contratado este tipo de servicios.
- ❖ Más de la mitad de las empresas declara no tener políticas de capacitación.
- ❖ La cantidad de presupuesto que las empresas dedican a capacitación es muy bajo y en su mayoría (más del 80%) no destinan presupuesto alguno al efecto ni apoyan la participación de sus empleados en actividades de capacitación. Además, un 57,2% de las empresas no organiza ni contrata actividades de capacitación y casi la mitad no promueve la capacitación a sus empleados, y en muchos casos, la capacitación que se ofrece es en el puesto (no formal).

## **La Capacitación y su Efecto en la Calidad dentro de las Organizaciones**

Training and its effect in quality management in organizations

Carlos Parra-Penagos

Fernando Rodríguez-Fonseca

Recibido: marzo 3 de 2015

Aceptado: septiembre 5 de 2015

Parra-Penagos, C. & Rodríguez-Fonseca, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas. *Rev.investig.desarro.innov*, 6(2), 131-143.

doi: <http://dx.doi.org/10.19053/20278306.4602>

### **Objetivo**

El objetivo en las organizaciones en el tema de la calidad, características que satisfacen las necesidades de los clientes, ya no es una ventaja competitiva sino una actividad más del que hacer empresarial; al igual que la formación, adquisición de conocimientos, actitudes, habilidades y conductas para el desempeño de una actividad, es algo que se debe hacer de manera dinámica teniendo en cuenta no solamente cambios tecnológicos, de conocimientos, habilidades, sino también actitudinales.

### **Capacitación**

Se define dos orientaciones de la capacitación muy influyente tanto para la empresa como para el trabajador, ambas de gran importancia para aumentar la productividad laboral. La primera es la capacitación específica, como una herramienta que puede utilizarse para dar soporte a los esfuerzos de construir negocios sustentables al pasar del cumplimiento a adoptar y a integrar factores sociales, ambientales y económicos a las estrategias de los negocios.

## Resultados

Define Brunner (1995), afirma que es más importante la gestión del conocimiento que los mismos recursos naturales y financieros para el desarrollo y competitividad de los países.

Y por su parte Gorostiaga (1996), desde otra óptica, coincide en que el capital humano actualmente incide en el desarrollo y tiene mayor relevancia que el capital financiero; a la vez, es un elemento estructural de la producción, la política y la democracia.

## Conclusiones

La capacitación es un aspecto estratégico que deben tomar de manera sistemática y continua las organizaciones de hoy, con el fin de que las personas creen los conocimientos y aptitudes necesarias para el desarrollo y sostenimiento de las empresas, en el sentido de mayor productividad y competitividad, por aumento de aceptación de los clientes externos; y a la vez que se logre satisfacer las necesidades de los clientes internos. Lo anterior conlleva a que la organización tenga que diseñar políticas en donde se encaminen actividades y recursos para la formación del personal.

Desarrollando los procesos de formación ayudan a mejorar las habilidades y conocimientos de los trabajadores en las organizaciones de hoy en día en búsqueda de mayor eficiencia, calidad, además del servicio al cliente, dadas las diferentes exigencias y niveles de fiabilidad y calidad.

Determinando en cuanto a los sistemas de calidad, la capacitación permite un buen desempeño y eficiencia en las organizaciones productivas, debido a que se alcanza el desarrollo de la planeación y control de todas las fases de mejora continua, que se hace por medio del enfoque de las habilidades que se requieren en un cargo determinado.

### 3.1.2 Antecedentes Nacionales

#### **Programa de Capacitación Constante y la Productividad en las Ventas del Área de Consultas Generales del Centro de Contacto del BCP 2015**

Escalante Rodríguez, Nadia Marylia (Universidad Nacional de Trujillo, 2015)

URI: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3215>

Fecha: 2015

#### Objetivo

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general conocer la influencia de un programa de capacitación constante en la productividad de las ventas del área de consultas generales del Centro de Contacto del BCP, para lo cual se hizo una encuesta específicamente dirigida a los colaboradores del área.

#### Muestra

La muestra seleccionada estuvo constituida por 79 encuestados y también se realizó una entrevista al supervisor del área.

#### Capacitación

De acuerdo a los resultados se concluyó que un programa de capacitación constante influye positivamente en la productividad de las ventas, se necesita capacitar continuamente a los colaboradores, contar con el personal capacitado para poder llevar a cabo dicho proceso y de esta manera pueda evidenciarse en el aumento de las ventas y el logro del cumplimiento de las ventas del área de Consultas Generales del BCP.

## Conclusiones

Finalmente se diseña un programa de capacitación constante basado en seis actividades que se desarrollaran en el transcurso de un año para mejorar y elevar el nivel de productividad en las ventas y con ello asegurar el cumplimiento total de las metas de ventas del BCP.

### **Caracterización de la Capacitación y Liderazgo en las MYPE, Rubro Centros de Belleza en la Urbanización Miraflores de Castilla - Piura, año 2019**

Autor Del Carpio Sánchez, Teresa Rosario

URI: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11881>

Fecha 2019-07-08

#### Objetivo

La presente investigación tuvo como finalidad en describir las características de la capacitación y el liderazgo en las MYPE rubro centros de belleza en la urbanización Miraflores de Castilla – Piura, año 2019; así mismo se empleó la metodología de tipo descriptiva y nivel cuantitativo, el diseño de la investigación fue de tipo no experimental y corte transversal.

#### Muestra

Cabe mencionar que la población para ambas variables estuvo conformada por 06 centros de belleza de la Urbanización Miraflores, conformando una muestra de 17 trabajadores para la variable capacitación y 6 gerentes para la variable liderazgo, en la cual no se aplicó formula por ser una cantidad menor a 50, así mismo se aplicó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario.

## Capacitación

La capacitación es un aspecto estratégico que deben tomar de manera sistemática y continúa las organizaciones de hoy.

## Conclusiones

Se trabajó con el programa SPSS versión 23 las que resultó como conclusiones que, los tipos de capacitación más frecuentes en los centros de belleza son la, preventiva y correctiva, a su vez se encontró que, la mayoría de los trabajadores tienden a beneficiarse en la mejora de sus actitudes para brindar un buen servicio a los clientes, así como mejorar su rendimiento de trabajo.

Por otro lado, los trabajadores en su mayoría identificaron que el tipo de líder que tienen en la empresa es un tipo transformacional y democrático; y en cuanto a las habilidades de liderazgo, fueron los gerentes quienes identificaron que sus trabajadores cuentan con habilidades comunicativas, y la habilidad de asumir responsabilidades sobre los errores cometidos en la empresa.

## **Elaboración de un Plan de Capacitación al Personal para Mejorar la Calidad del Servicio en la Empresa Concesionaria Nor autos Chiclayo SAC. 2019**

Vásquez Idrogo, Trixi Xiomara

URI: <http://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/284>

Fecha: 2019

## Objetivo

La presente investigación propone un plan de capacitación al personal para mejorar la calidad del servicio en la empresa concesionaria Nor autos Chiclayo S.A.C. en el periodo 2019, tiene

como objetivo principal la Elaboración de un plan de capacitación al personal para mejorar el nivel de la calidad de la atención ofrecida en la empresa.

### Muestra

Se empleó el estudio con los clientes de la empresa siendo un total de 3,500 que se encuentran registrados y la muestra es de 346 clientes. Para la recolección de datos se aplicó encuestas, utilizando como instrumento un cuestionario, La hipótesis de la investigación se comprobó realizándose la prueba de contrastación de hipótesis estadística de diferenciación de medias o promedios, utilizando la técnica paramétrica T Student para muestras relacionadas o emparejadas.

### Capacitación

La iniciativa obedece al deseo de transformar el antiguo centro de formación cinematográfica en un medio moderno de adquisición de una sólida capacitación profesional en este ámbito.

### Conclusiones

Con la cual se comprobó el mejoramiento en el servicio de la empresa empleando las estrategias estudiadas en los problemas detectados.

Piero Matellini Ramos, en su tesis titulada "PLAN DE CAPACITACION PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO EN LOS COLABORADORES DEL GIMNASIO "SPORT CLUB" DE LA CIUDAD DE TRUJILLO- 2013, para optar el grado y/o título de Licenciado en Administración , en la faculta de Ciencias Económica de la universidad Privada Antenor Orrego, indica que en el proceso de diagnóstico relativo al desempeño laboral para con los colaboradores del gimnasio Sport

Club , previamente a la puesta en marcha de un plan de capacitación, logramos entender que era sometido a una escala de calificación, siendo en este sentido los valores con un nivel variable y cuyos valores eran asignados por parte de los usuarios, determinado de manera clara que una gran cantidad de promedios iban 3.39 a ser considerados como aquellos que van a razón de en una escala de 0 a 10, por medio de la presente escala determinamos que 0 representa el punto con mayor cercanía al pésimo desempeño, mientras que 10 implica la conceptualización del desempeño óptimo, como punto final cabe resaltar que la parte enunciativa de la problemática de la investigación fundamenta su conceptualización en la realidad, siendo un elemento observado constantemente por parte de los consumidores, teniéndose que tener en consideración la implementación de que se tiene que tomar acciones en contra de la implicancia de manera en que pueda esta misma el tener un tema al que podría aceptar de la manera menos comercial.

El autor Luis Guillermo Montes Gallo (2012) (Lima) por medio de su tesis Para optar el grado académico de Magister en Administración titulado: “Eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre el Desempeño Laboral de empleados de una empresa de servicios telefónicos”, hacen implicancia que la investigación se encontraba en una esencia de lograr comparar los diferentes sistemas de enseñanza, los de solución de intermediación por el bien de la organización y del cumplimiento de los elementos.

Se permitía el uso de los factores considerados preponderantes entendidos como el eje y el nivel de injerencia obtenido por medio de la determinación con respecto al factor que permite el ejercicio de un nivel de relación para con los factores identificados, así como aquellos elementos determinados como con mayor carga a un nivel diferencial significativo, dentro del grupo de empleados analizado que corresponden al área de Atención al Cliente en la organización Telefónica, llegando entonces a la conclusión de que los intentos de

poder lograr establecer el acceso hacia los niveles de capacitación requeridos para con los colaboradores y que sean brindados por la organización, pueden ser comprendido como parte de un sistemas de engranajes de alto nivel de importancia buscando como fin máximo la superación de un nivel de competitividad. La administración del capital humano viene a constituirse como un elemento de suma importancia, jugando un papel sumamente estratégico en lo que respecta a la consecución de las metas por parte de la organización, debido a que en la actualidad ya se valora la importancia del elemento humano.

Por medio de la tesis de investigación realizada por Edison Ortiz C. (2013) para la obtención del grado de Licenciado en Administración que lleva por título “Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio Feijoo de la ciudad de Tumbes” en la Universidad Nacional de Tumbes, se presentan las siguientes conclusiones que van naciendo a partir del procedimiento de análisis sobre los principales beneficios de la puesta en marcha de una estructura para poder brindar capacitaciones, podemos mediante esto poder llegar a la deducción que el impacto de la toma de decisiones a este nivel y escala no solo se encuentra ligado a los procedimiento de índole moral o de convivencia, sino que los mismos tienen un alto nivel de impacto en los factores económicos de la organización, buscando en este sentido implementar el concepto de satisfacción del cliente por medio de la manera en la que se desempeñan los trabajadores y de esta forma establecer un vínculo fuerte de relación de fidelidad para con la organización, se mide también un alto nivel de relación para con los principios de desarrollo en el aspecto personal de cada uno de los colaboradores, los mismo que van percibiendo mediante el paso del tiempo que sus capacidades de afrontar los problemas se vuelven más fuertes por medio de los nuevos elementos adquiridos, estos elementos adquiridos de orden de personalidad se ven reflejados en el trato brindado para con el cliente y se traducen en beneficio para la empresa.

### **3.1.3 Antecedentes Locales**

**Gestión de la Capacitación Laboral y Compromiso Organizacional  
en Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chincha-Ica,  
2018.**

URI: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/31253>

Autor: Hernández Espino, Ida Maria

Fecha: 2018

### Objetivo

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar la relación que existe entre la capacitación laboral y el compromiso organizacional en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chincha-Ica, 2018.

### Muestra

La población estuvo conformada por 113 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chincha-Ica, 2018 y la muestra quedó constituida por 87 trabajadores cuya cantidad fue elegida mediante la aplicación de la técnica del muestreo probabilístico. Para la recolección de datos se elaboró dos instrumentos los cuales fueron un cuestionario para evaluar la gestión de la capacitación laboral y un cuestionario para evaluar el compromiso organizacional. Mientras que para el procesamiento de datos se utilizó la estadística descriptiva para la presentación de resultados en tablas y figuras; además de la estadística inferencial para la comprobación de las hipótesis.

### Capacitación

Es un proceso a través del cual se adquieren, actualizan y desarrollan conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño de una función laboral o conjunto de ellas.

## Resultados

Primera: En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar que existe una relación positiva entre la gestión de la capacitación laboral y el compromiso organizacional en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chincha-Ica, 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación Rho Spearman de  $r = 0,678$  y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05.

Segunda: En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar que existe una relación positiva entre la gestión de la capacitación inductiva y el compromiso organizacional en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chincha-Ica, 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación Rho Spearman de  $r = 0,570$  y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05.

Tercera: En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar que existe relación positiva entre el compromiso afectivo y gestión del cambio en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chincha-Ica, 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación Rho Spearman de  $r = 0,738$  y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05.

Cuarta: En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar que existe relación positiva entre la gestión de la capacitación para el desarrollo y el compromiso organizacional en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chincha-Ica, 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación Rho Spearman de  $r = 0,596$  y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05.

## Conclusiones

Los resultados de la investigación reflejan que existe relación positiva entre la gestión de la capacitación laboral y el compromiso organizacional en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chincha-Ica, 2018.

## **Aplicación del Estudio del Trabajo para Mejorar la Productividad de la Línea de Producción de Vino Tinto en la Bodega la Viña E.I.R.L, Chincha, 2018**

**Autor:** Zavaleta Paz, Carlos Alfredo

**URI:** <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/35243>

**Fecha:** 2018

## Objetivo

La propuesta tiene como fin, precisar cómo la aplicación del estudio del trabajo aumenta la productividad en la línea de producción de vino tinto de la bodega la viña E.I.R.L.

## Muestra

La población correspondiente (producción de botellas de vino durante 30 días). Se muestra la realidad problemática de la empresa, la situación actual reflejada en el pre test, la propuesta de aplicar el estudio del trabajo, los pasos establecidos en el libro de Kanawaty, el desarrollo del pre y post test.

Productividad.- Es un indicador que muestra la eficiencia con la cual los recursos humanos producen bienes o servicios.

## Resultados

Para finalizar en el análisis económico financiero, cuyo resultado fue de un 5.08, un VAN de S/8,454.07 y una TIR de 131%.

## Conclusiones

Finalmente, se prueba que la implementación del estudio del trabajo logró aumentar la productividad en un 41.56%, por medio de la aplicación del software estadístico SPSS, donde se obtuvo una prueba mayor al 5%.

Se decidió implementar esta metodología luego de identificar los problemas que originan la baja productividad en el proceso, los cuales fueron estratificados por áreas para luego establecer al estudio del trabajo como la mejor alternativa de solución en la matriz de priorización.

## 3.2 Bases Teóricas

### Capacitación

Por medio del procedimiento de capacitación y desarrollo, empresas y empresarios fijan el rumbo de acción para poder atender necesidades en la actualidad y aquellas que se puedan suscitar en un futuro próximo, en este punto es importante recalcar el potenciamiento que realizan sobre el capital humano que poseen, el mismo que requiere de factores motivantes para lograr un mejor desempeño y maximizar sus capacidades, mostrando eficiencia y eficacia en sus labores, estos elementos se traducirían en un incremento en los factores de productividad de la organización.

Entendiendo esa conceptualización podemos proponer como concepto de la capacitación a "...las actividades culturales y educativas enfocadas a lograr la superación intelectual y el desarrollo de habilidades de sus recursos humanos, por parte de las organizaciones empresariales" (Silicio, 1995).

### Definiciones de Capacitación:

De acuerdo a lo establecido por lo investigado según el autor Chiavenato, (2007, P.386) llega a la definición que “Denominamos capacitación a aquel proceso educativo establecido a un corto plazo, que se ejecuta bajo los parámetros de la sistematización y la organización, mediante esta misma los individuos van sumando conocimientos, implementando habilidades y capacidades que guardan relación para con los objetivos trazados”.

Capacitación tendría que ser considerada como la suma de los aprendizajes en modo técnico, teórico y práctico, los mismos que logran una contribución para con la mejora sobre el desempeño de una actividad por parte los colaboradores. Podemos en este punto detallar que la conceptualización que se debe de brindar para lo que se refiere a capacitación tiene que tener un eje mucho más amplio, debemos de denominarlo como el procedimiento mediante el cual la organización va sumando conceptualizaciones relativas a capacidades a adquirir por parte de los colaboradores para conseguir “un proceso intermedio que, en la forma más o menos directa, apunta a lograr a que quienes trabajan con la excelencia que el sistema requiere; es un servicio interno de la organización” (Blaque, 1999)

"La capacitación centra su factor de orientación en la satisfacción de las necesidades que tienen las organizaciones de lograr mejorar y sumar nuevas culturas, habilidades y actitudes en los colaboradores, todo esto en el marco de un procedimiento denominado como cambio, crecimiento y adaptación a los eventos que puedan influenciar desde los ámbitos internos y externos. Es parte de uno de los ambientes con mayor dinamismo, en materia general recibe la denominación de educación no formal." (Mayer, O., 2015)

### **Importancia de la Capacitación:**

Según Peláez Ferrer (2012) se centra la importancia del proceso de la capacitación en los siguientes puntos:

a) Ayuda a la organización.

Desencadena en un incremento relativo a los niveles de rentabilidad y genera actitudes con una orientación para lograr conseguir aquellos objetivos de la organización.

b) Ayuda al individuo.

Permite que los colaboradores puedan interiorizar y pongan de manifiesto elementos relativos a la realización, motivación, crecimiento y avance.

c) Ayuda a las relaciones humanas dentro del grupo de trabajo.

Busca mejorar los niveles de conexión dentro de los grupos humanos que se van generando a través del desarrollo de las actividades, potenciando en este punto los elementos de comunicación que se dan entre los factores involucrados.

**Tipos de Capacitación:**

Según lo expresado por Calderón C. (2009), los procedimientos de la capacitación están segmentados en 3 grandes grupos de acuerdo a sus características propias:

- **Capacitación para el Trabajo:**

Es el tipo de capacitación que centra su método en poder establecer la dirección que va a desarrollar el trabajador en su nueva función, debido a ser ingresantes por diversos motivos como nuevo ingreso, por promoción o reubicación dentro de la misma organización, requieren un proceso especial.

- Capacitación de pre ingreso:

Es aquel tipo de capacitación que se da en respuesta para con fines de selección, con un enfoque en lo que respecta a lograr proporcionar al personal nuevo aquellos conocimientos considerados como necesarios, busca también el desarrollo de destrezas que necesitara en el proceso de llegar a realizar las actividades que el puesto requiera.

- Inducción:

Es relativo a la serie de acciones sobre las cuales el trabajador recibe la información necesaria en relación a la organización, proceso de planificación, objetivos organizacionales, con la finalidad de acelerar el procedimiento de integración al puesto y por ende también a la organización en términos generales.

- Capacitación promocional:

Es la serie de elementos de capacitación brindadas para los trabajadores, que tienen la perspectiva y oportunidades de ascensos dentro de la organización.

- Capacitación en el Trabajo:

Para este tipo de capacitación en específico, se encuentra conformado por una cantidad determinada de acciones con un enfoque concreto en poder implementar el desarrollo de habilidades y lograr una mejora en lo que tiene relación para con actitudes de los colaboradores, relativo a la serie de actividades realizadas en la organización, estos elementos se ven unidos a los factores de la realización

personal que se desencadena de conseguir los objetivos organizacionales.

- **Adiestramiento:**

Es el proceso mediante el cual se da una acción con la finalidad de incrementar el desarrollo de las artes y habilidades del colaborador, esto respondiendo en todo momento a los elementos de eficiencia que debe mostrar en el desarrollo de su trabajo en forma específica.

### **Objetivos de la Capacitación:**

Realizamos la mención de que la capacitación logra el desarrollo de los colaboradores, por ende, la capacitación va por el punto de poder mejorar los niveles de bienestar socioeconómico de los involucrados.

En este espacio es necesario realizar el planteamiento de objetivos más puntuales, que van en relación para con los objetivos organizacionales, referenciamos en el este punto al autor Chiavenato (1998), que emite opinión diciendo que para lograr la definición de los objetivos debemos estar enfocados en los siguientes detalles:

- Mejorar los niveles de eficiencia y satisfacción de los colaboradores por medio del uso de la actualización y perfeccionando aquellas habilidades y conocimientos, de esta forma podemos velar por los elementos que permiten el desarrollar actitudes que podemos considerar como necesarias dentro del correcto desempeño dentro de sus asignaciones inherentes al trabajo.
- Los procesos por parte de la organización en relación a los factores de capacitación deben de tener un enfoque concreto

y la dirección hacia la eliminación o disminución de problemáticas que se susciten por falta de conocimiento o implementación de habilidades, estas mismas causan interferencia en lo relativo a poder obtener los mayores índices de eficiencia. Buscando que mediante esta fórmula se reduzcan en gran manera los ausentismos y demoras, defectos causados en procedimientos, enfermedades surgidas por trabajo y mala implementación de actividades.

### **Beneficios de la Capacitación:**

Según lo expresado por los autores Werther y Davis (2008), podemos realizar la medición del impacto de la capacitación de una forma cualitativa y cuantitativa, esto brinda a la organización y los trabajadores un sentido de mejora continuo, entendiendo esto entenderemos que los beneficios pueden expresarse desde las siguientes perspectivas:

Cuál es el beneficio para las empresas con la capacitación:

- Genera incrementos en la rentabilidad, así como mejores actitudes.
- Incrementa los conocimientos de acuerdos a los puestos dentro de la organización.
- Genera una mejora en la imagen institucional
- Permite que los colaboradores se vean involucrados con los objetivos de corte organizacional.
- Incrementa la generación de liderazgo positivo dentro de la organización, preponderando un trato equitativo para todos los colaboradores en la interna de la misma.

### **Ventajas de la Capacitación:**

Según lo expresado por el autor Werther (1995) en el desarrollo de sus investigaciones, se llega a detallar al proceso de capacitación dejando los siguientes elementos considerados como ventajas del mismo:

- Crea incremento sobre la forma de ejecución de las asignaciones, procedimientos y ejecución inherente a su trabajo.
- Busca la generación de un elemento de mejora desde el punto de vista profesional de los colaboradores, mejorando los niveles relativos a rendimientos y calidad de ejecución en sus labores.
- Crea un sentido de Ambiente laboral favorable.
- Permite que los colaboradores logren sentido de pertenencia hacia los objetivos trazados por parte de la organización, haciéndoles parte de los procedimientos relativos a las direcciones que tomara la organización en un futuro cercano.

## **Productividad**

Entendemos el sentido de la palabra “productividad” según Sumanth (1990) que fue el primero en darle uso en el artículo de Quesnay en el año de 1767. Luego De un siglo, en el año 1883, el autor Littré expresa que la definición de productividad esta esbozada como la “facultad de producir”; sin embargo, recién es en los inicios del siglo veinte cuando la terminología comienza a tomar precisiones que guardan sentido entre lo que se produce y aquellos medios usados para la producción.

Como elemento podemos analizar que La Organización para la Cooperación Económica Europea (OCEE) expresa en el año 1950 una formalización de la definición expresando que es el

cociente que obtenido por medio de la división que se da en relación a la producción por uno de los factores productivos.

Por medio de esta pequeña fórmula podemos desglosar los elementos correspondientes a la terminología de productividad llámese en relación al capital, inversión o materia prima, teniendo en mente que se tiene que considerar la relación que tiene la producción con el capital invertido, desde el año 1950 al año 1970 podemos apreciar la presentación de diversas definiciones relativas a la terminología de productividad, las mismas que apreciaremos a continuación en la siguiente tabla:

Siglo XX	Early	[1900]	“Relación entre producción y los medios empleados para lograrla”
	OCEE	[1950]	“Cociente que se obtiene al dividir la producción por uno de los factores de producción”
	Davis	[1955]	“Cambio en el producto obtenido por los recursos gastados”
	Fabricant	[1962]	“Siempre una razón entre la producción y los insumos”
	Kendrick y Creamer	[1965]	Definiciones funcionales para la productividad parcial, de factor total y total.
	Siegel	[1976]	“Una familia de razones entre la Producción y los insumos”
	Sumanth	[1979]	Productividad total- la razón de producción tangible entre insumos tangibles.

Frecuentemente surge la confusión entre la terminología de “productividad” con lo que respecta a la “producción”; esto causa la confusión de que mientras se mantengan grandes porcentajes de producción es lo mismo que mantener altos niveles de productividad, sin embargo, esta conceptualización no necesariamente es la correcta. Mientras que la Producción hace referencia a la actividad de elaborar un determinado bien y/o servicio, el concepto relativo a la productividad se centra en mantener un uso eficiente para con los insumos dentro del proceso de producción de un bien y/o servicio. De la misma

manera las personas tienden a tener una confusión entre los términos de eficiencia, productividad y efectividad.

Según lo expresado por parte de la Oficina Internacional del Trabajo, OIT (2002), enfocados en los relativo a los temas de producción, es definido como el tiempo que demora la manufactura de determinado bien o servicio, entendiendo que los tiempos involucrados en este procedimiento son variables debido a errores en el proceso de planificación, errores de procesos, sin embargo en este punto debemos de rescatar los puntos a favor, entenderemos que si hay una relación directa entre la conceptualización de producción y productividad.

### **3.3 Marco Conceptual**

- Eficacia:

Entendemos esta conceptualización como aquella forma de obtener los objetivos organizacionales. En referencia tomamos el concepto de que esta es la manera de “que” hacer, centralizada en la finalidad por encima de los procesos para conseguirla.

Por medio del siguiente grafico se nos podrá clarificar todos los posibles escenarios:

<b>+</b>  <b>EFICACIA</b>	<b>(A) EFICAZ e INEFICIENTE</b>  Haber alcanzado los retos sin cumplir con las pautas	<b>(B) EFICAZ y EFICIENTE</b>  Haber alcanzado los retos con los recursos dispuestos
	<b>(C) INEFICAZ e INEFICIENTE</b>  Haber fracasado en el cumplimiento de objetivos pese a extralimitar el uso de los medios	<b>(D) INEFICAZ y EFICIENTE</b>  Haber utilizado bien los recursos disponibles sin alcanzar retos
<b>EFFECTIVIDAD</b>	<b>-</b>	<b>EFICIENCIA</b>  <b>+</b>

- **Calidad de la Capacitación:**

Cualidad del proceso de capacitación que permite a los beneficiarios lograr competencias efectivas que mejoren su productividad y faciliten ya sea su inserción, reinserción, permanencia o movilidad laboral.

- **Competente:**

Se define como competente a aquel colaborador que tiene una serie de capacidades, destrezas o conocimientos en un alto nivel, buscando siempre ponerlos de manifiesto en la puesta en acción de determinadas actividades a favor de la organización y del cumplimiento de sus asignaciones laborales.

- **Aprendizaje:**

Formación de larga duración desarrollada en gran parte en la empresa y complementada a menudo con instrucción obligatoria relacionada que se imparte en un centro de enseñanza. Está reglamentada por ley o la costumbre y regida por un contrato oral o escrito que establece las obligaciones de las partes.

- **Competencias Básicas:**

Se refieren a las habilidades para lectura, escritura, comunicación oral, matemáticas básicas. Se adquieren como resultado de la educación formal o capacitación inicial. Incluye el desarrollo de competencias transversales, tanto metodológicas, como humano - sociales. Son de larga duración y sirven de fundamento para cualquier oficio o profesión.

- **Acción de Capacitación:**

Actividad relacionada con las necesidades institucionales, funcionales o de competencias laborales, en que la formación, el perfeccionamiento, la complementación, son conceptos que identifican la capacitación en el entorno laboral. Además, la capacitación comprende actividades de instrucción extraescolar, que permite a los trabajadores desarrollar competencias laborales acordes con una actividad, ocupación u oficio. Las empresas podrán efectuar actividades de capacitación de sus trabajadores, tendientes a facilitar la movilidad laboral de éstos a otras actividades productivas, dentro de las mismas o en otras distintas.

- **Educación Permanente:**

Proceso continuo que se realiza durante toda la vida. Para la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), “la educación continua o permanente se refiere a todas las formas y tipos de educación recibida por los que han abandonado la educación formal en cualquier momento y que han ingresado al mercado laboral o asumido responsabilidades de adulto”.

Ello permite completar un nivel de educación formal,

adquirir conocimientos y destrezas en un nuevo campo, actualizar conocimientos en un área determinada, y mejorar calificaciones profesionales

- **Productividad parcial:**

Es la razón entre la cantidad producida y un solo tipo de insumo, que puede ser mano de obra, capital, materia prima, etc.

- **Productividad de factor total:**

Es la razón de la producción neta con la suma asociada con los factores de mano de obra y capital. Por “producción neta” se entiende producción total menos servicios y bienes intermedios comprados.

- **Productividad total:**

Es la razón entre la producción total y la suma de todos los factores de insumo.

#### **IV. METODOLOGÍA**

#### **4.1 Tipo y Nivel de la Investigación**

Podemos establecer en este punto como tipo de Investigación, detallando que la nuestra se encuentra encajada dentro de los procedimientos de una investigación aplicada, entendiendo que este tipo en particular proviene de los procesos de poder entender que los resultados representaran un elemento de adelanto para los conocimientos que ya se tienen en el área determinada, desencadenando esto en la concepción de elementos de novedad, los mismo que darán luces sobre nuevos paradigmas o confirmaran los ya existentes, pretendo que los resultados puedan servir para poder nutrir investigaciones futuras y ser un factor de relevancia para poder entender las conceptualizaciones que se ramifican de cada una de las variables seleccionadas.

En el aspecto de nivel de investigación podemos denotar que estará lo relativo y tiene relación con el nivel correlacional, debido a que con el presente tipo entenderemos de manera correcta aquellos contenidos y que se adecuan de la manera más correcta los factores de correlaciones existentes entre las variables, permitiendo una correcta interpretación de los datos derivados que se puedan ir obteniendo, tomando a partir de estos las decisiones precisas, usándolas luego para poder establecer parámetros claros de acción en determinadas situaciones, haciendo o solidificando los conceptos de la presente investigación buscando que la misma represente un punto fundamental de soporte para futuros investigadores.

El tipo de la investigación seleccionado nos permite el mejor manejo de los elementos necesarios para un correcto entendimiento de los elementos que se generan a partir de la aplicación de la investigación, velando por la integridad del proceso de investigación como tal en la parte de la ejecución.

## 4.2 Diseño de Investigación

En el desarrollo de esta investigación usaremos e diseño de investigación explicativa, ya que procederemos a explicar situaciones en particular y a su vez también estableceremos la explicación de los niveles de interacción que se ven entre cada una de las variables, teniendo en la visión siempre que debemos partir de conceptos previamente establecidos, este diseño nos permite también un mejor manejo de los datos a través de su enfoque y la aplicación que realizara el investigador.

Desde esta perspectiva brindaremos la explicación sobre aquellos sentidos que aún no fueron expuestos o indagados, exponiendo por parte del investigador las razones valederas sobre los factores de relación que se ven involucrados en cada uno de ellos, después de un proceso de investigación que cumple con las expectativas del propio investigador.

## 4.3 Población – Muestra

### 6.3.1 Población

Para la presente investigación se ha determinado como población a todos los colaboradores de la empresa **ENERGIGAS S.A.C., SEDE CHINCHA**, entendienddo que la misma se encuentra compuesta por los trabajadores de planta y los administrativos, entendienddo que la población se encuentra constituida por un total de 26 personas las cuales están distribuidas en 2 turnos, siendo el primero constituido por 16 personas y el segundo turno por 10 personas.

### 6.3.2 Muestra

Como factor de muestra entendemos que es una proporción de la población que es de factor representativo, este elemento nos permite tomar valores para luego lograr generalizarlos, entendiendo los conceptos expresados a criterio del investigador queda entendido que la mejor manera de poder obtener los resultados se enfoca en poder realizar los procedimientos con las 26 personas a fin de tener datos más sólidos para el desarrollo correspondiente de la investigación, entonces se plantea el trabajo muestral con la población total usada a manera de muestra.

#### **4.4 Hipótesis General y específicas**

##### 4.4.1 Hipótesis general

La capacitación influye de manera directa en la productividad de los trabajadores de la empresa ENERGIGAS S.A.C., sede chincha, en el segundo trimestre del año 2020.

##### 4.4.2 Hipótesis específicas

La inducción influye de manera directa en la productividad de los trabajadores de la empresa ENERGIGAS S.A.C., sede chincha, en el segundo trimestre del año 2020.

La capacitación de aprendizaje influye de manera directa en la productividad de los trabajadores de la empresa ENERGIGAS S.A.C., sede chincha, en el segundo trimestre del año 2020.

La capacitación pre ingreso influye de manera directa en la productividad de los trabajadores de la empresa ENERGIGAS S.A.C., sede chincha, en el segundo trimestre del año 2020.

#### **4.5 Identificación de Variables:**

VARIABLE INDEPENDIENTE : Capacitación  
VARIABLE DEPENDIENTE : Productividad.

#### **4.6 Recolección De Datos:**

Utilizaremos para la presente investigación un término de poder realizar un análisis de la documentación pertinente, siendo el proceso de selección de los documentos, en el proceso estando abierto a poder realizar descubrimientos de información de orden relevante para el proceso de la investigación, como instrumento se decide hacer el uso de un cuestionario el mismo que deberá estar confeccionado con preguntas que nos permitan la mejor interpretación de los elementos pertinentes y que puedan ayudar para el proceso de la investigación.

## **V. RESULTADOS**

### **5.1 Presentación De Resultados:**

#### **5.1.1 Respecto a las Variables De Estudio:**

Las variables de estudio del trabajo de investigación son capacitación (variable Independiente) y productividad (variable dependiente). El desarrollo del cuestionario formula una pregunta sobre las variables de estudio del trabajo de investigación. Así la aplicación del cuestionario se llevó a cabo de manera formal y organizada tratando de reducir o minimizar la subjetividad y evitar sesgos o errores en la recogida de datos obtenido como resultado del cuestionario.

### **5.2 Interpretación de los Resultados**

El análisis planteado para la presente investigación es de orden estadístico, con un enfoque en las gráficas para una interpretación consiguiente basada en factor relacional que se viene dando según los resultados obtenidos de parte de la aplicación del instrumento y los resultados que se deriven del mismo, entendemos en este punto que nuestro análisis serán de suma importancia porque estamos trabajando con la población total y por ende el peso de los resultados es mayor.

## **VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

### **TABLA N°1**

¿Recibió usted una capacitación previa al inicio de sus actividades?

OPCIONES	RESPUESTA	PORCENTUAL
SI	11	42.31 %
NO	15	57.69 %
TOTAL	26	100.00 %

Grafico 1



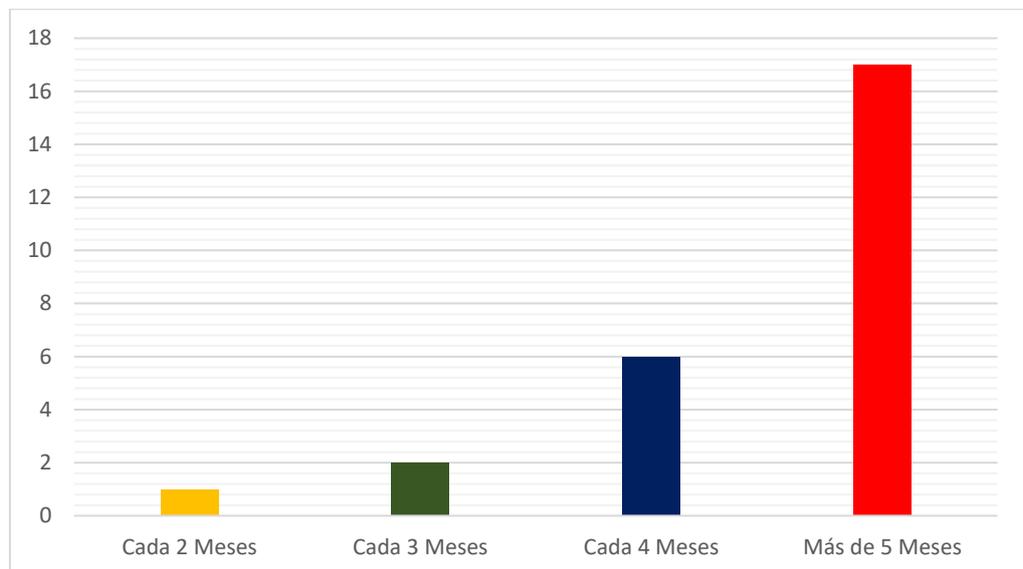
Según los datos apreciados en el caso de la primera pregunta del cuestionario, logramos poder entender que los porcentajes entre aquellos que aseveran haber recibido una capacitación previa a su ingreso, representan un porcentaje del 42,31%, mientras que tenemos en contraposición a una cantidad de 15 personas que indican no haber recibido capacitación previa a su inicio de actividades, estas representan el 57,69% de la población total de los encuestados, por medio de estos elementos numéricos podemos de entender de forma clara la falta de capacitación previa en un sector antes del inicio de sus actividades.

**TABLA N° 2**

Dentro del Periodo Anual ¿Con que regularidad recibe usted capacitación?

OPCIONES	RESPUESTA	PORCENTUAL
Cada 2 Meses	1	3.85 %
Cada 3 Meses	2	7.69 %
Cada 4 Meses	6	23.08 %
Más de 5 Meses	17	65.38 %
TOTAL	26	100.00 %

**Grafico 2**



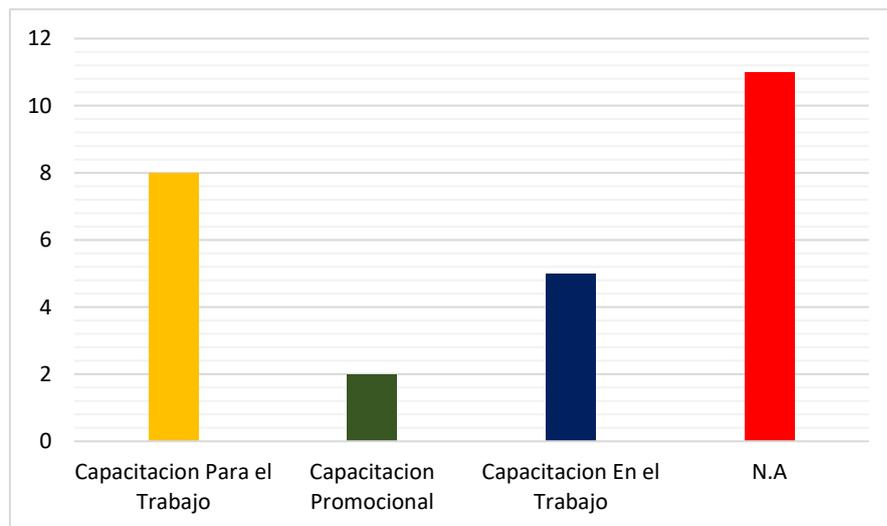
Por medio de los siguientes datos podemos determinar que solo una persona recibe capacitación cada 2 meses (3,85%), en el siguiente ítem tenemos que 2 personas (7,69%) reciben capacitación cada dos meses en la empresa, tenemos también que seis personas (23,08%) indican que reciben capacitación cada 4 meses y por último tenemos que 17 personas (65,38%) reciben capacitación luego de 5 meses, esto muestra una realidad problemática dentro de los factores adecuados de cada uno de ellos, viendo que más de la mitad del personal recibe capacitación luego de mucho tiempo dentro de la misma.

**TABLA N° 3**

¿Cuál es el tipo de capacitación que recibió por parte de la organización?

OPCIONES	RESPUESTA	PORCENTUAL
Capacitación Para el Trabajo	8	30.77 %
Capacitación Promocional	2	7.69 %
Capacitación En el Trabajo	5	19.23 %
N.A	11	42.31 %
TOTAL	26	100.00 %

Gráfico 3



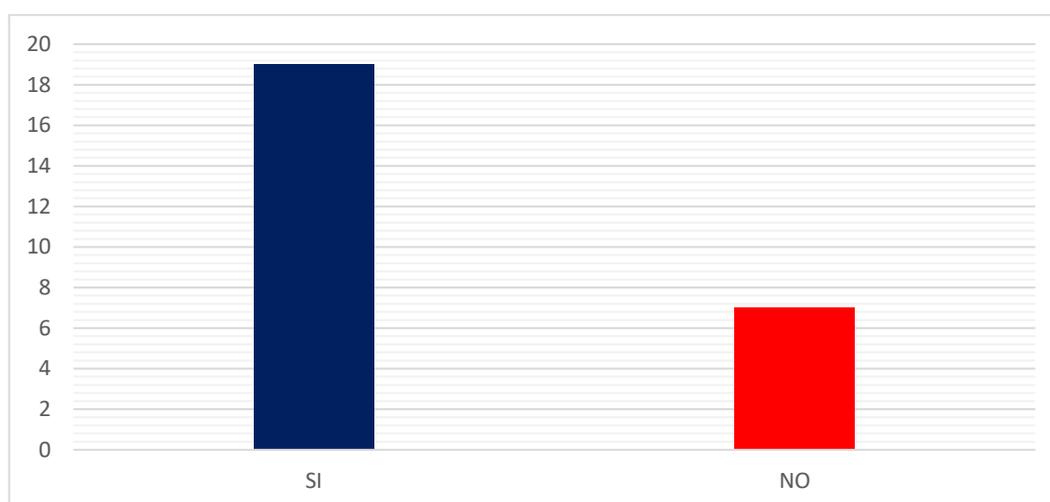
Mediante la presente grafica podemos determinar que un total de 8 personas (30,77%) indican que recibieron capacitación para el trabajo por parte de la empresa, dos personas (7,69%) indican que recibieron capacitación de orden promocional dentro de la empresa, cinco colaboradores (19,23%) indicaron que recibieron capacitación en el trabajo por parte de la empresa y como elemento final 11 personas (42,31%) indicaron que no recibieron ninguna de las capacitaciones enunciadas en el cuestionario, estos datos nos permiten posicionar una idea de las habilidades que deberían tener adquiridas cada una de las personas según la capacitación que tuvo en la empresa.

**Tabla N°4**

¿Considera usted que las capacitaciones le brindan beneficios como trabajador?

OPCIONES	RESPUESTA	PORCENTUAL
SI	19	73.08 %
NO	7	26.92 %
TOTAL	26	100.00 %

Gráfico 4



Según los datos recolectados en esta etapa del cuestionario, desde la visión del análisis de los elementos pertinentes podemos determinar que un total de 19 personas indican que, si consideran que las capacitaciones le brindan beneficios como trabajador, esto representa el 73,08%, mientras que 7 personas son las que indican que no consideran que las capacitaciones le brindan beneficios como trabajador, esto representa el 26,92%, esto representa que gran parte de los trabajadores considera que las capacitaciones les brindan un beneficio como trabajadores dentro de la organización.

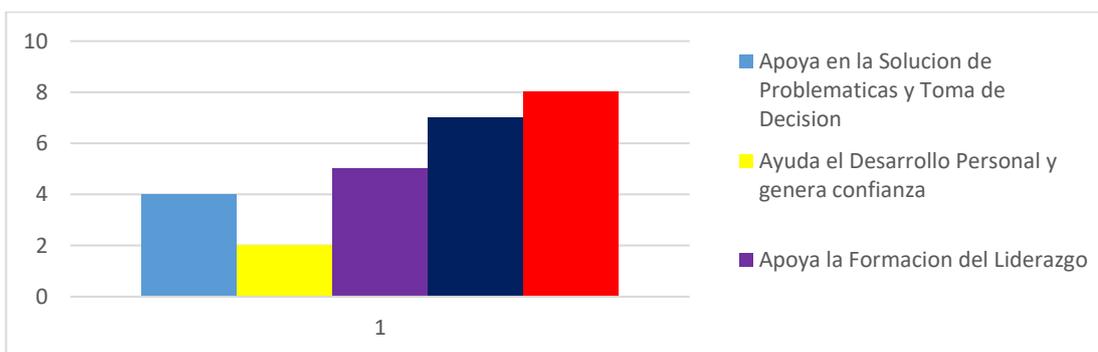
**TABLA N° 5**

¿Cuáles son los beneficios que considera tiene la capacitación?

OPCIONES	RESPUESTA	PORCENTUAL
----------	-----------	------------

Apoya en la Solución de Problemáticas y Toma de Decisión	4	15.38 %
Ayuda el Desarrollo Personal y genera confianza	2	7.69 %
Apoya la Formación del Liderazgo	5	19.23 %
Genera satisfacción con el Puesto Laboral	7	26.92 %
Ayuda al alcance de metas individuales	8	30.77 %
TOTAL	26	100.00 %

Grafico 5.



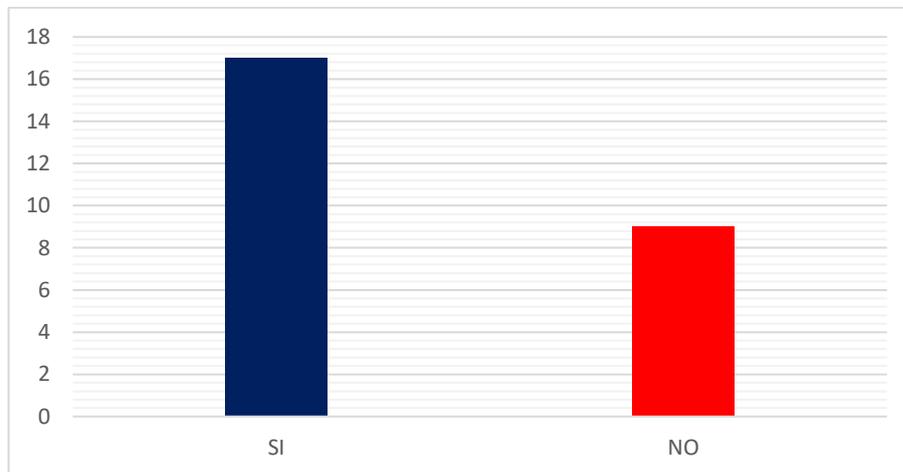
Según los datos de la presente pregunta podemos definir que 4 personas consideran que la capacitación apoya en la solución de problemáticas y toma de decisión, esto representando el 15,38%, tenemos también que un total de 2 personas consideran que la capacitación ayuda el desarrollo personal y genera confianza, representando esto el 7,96%, tenemos también que un total de 5 personas considera que la capacitación apoya la formación del liderazgo, representando esto el 19,23% de la población, dentro de esto tenemos también que 7 personas consideran que la capacitación genera satisfacción en con el puesto laboral, representando esto el 26,92%, tenemos también que un total de 8 personas considera que la capacitación ayuda al alcance de metas individuales, representando esto el 30% de la población total, lo que nos indica un panorama muy variada en consideraciones.

**TABLA N° 6**

¿Considera usted que la capacitación incrementa los niveles de productividad de los colaboradores?

OPCIONES	RESPUESTA	PORCENTUAL
SI	17	65.38 %
NO	9	34.62 %
TOTAL	26	100.00 %

Gráfico 6:



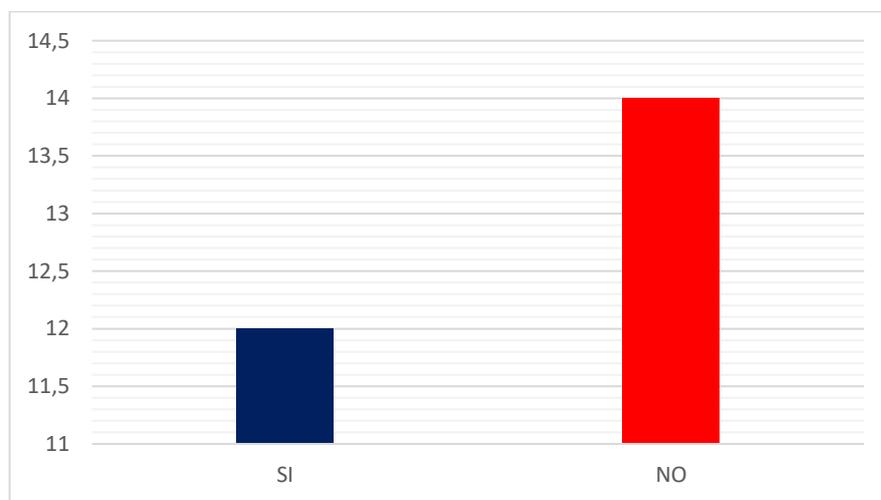
Según los datos planteados por medio del análisis estadístico de los elementos pertinentes derivados del cuestionario, podemos determinar que un total de 17 personas considera que la capacitación si incrementa los niveles de productividad de los colaboradores, siendo estos datos representativos, ubicándose en un 65,38% de la población total, tenesmo también en contraparte que un total de 9 personas considera que la capacitación no incrementa los niveles de productividad de los colaboradores, estos datos representan un total de 34,62% de la población general, estos datos nos muestran un panorama de relevancia de los elementos de cada uno según la consideración de los colaboradores.

**TABLA N° 7**

¿Sabe usted el significado del término productividad?

OPCIONES	RESPUESTA	PORCENTUAL
SI	12	46.15 %
NO	14	53.85 %
TOTAL	26	100.00 %

Gráfico 7



Por medio del siguiente análisis estadístico podemos llegar a la interpretación de poder posicionar que 12 personas conocen el significado del término productividad, representando esto el 46,15%, y por la otra parte tenemos que existe un 14 de personas que no conocen el significado del término productividad, esto logra representar el 53,85%, podemos a partir de esto poder interpretar que existe un ligero desconocimiento por una parte de los colaboradores sobre el real significado el término productividad, sin embargo es una palabra que se encuentra siempre involucrado en su desarrollo dentro de la organización.

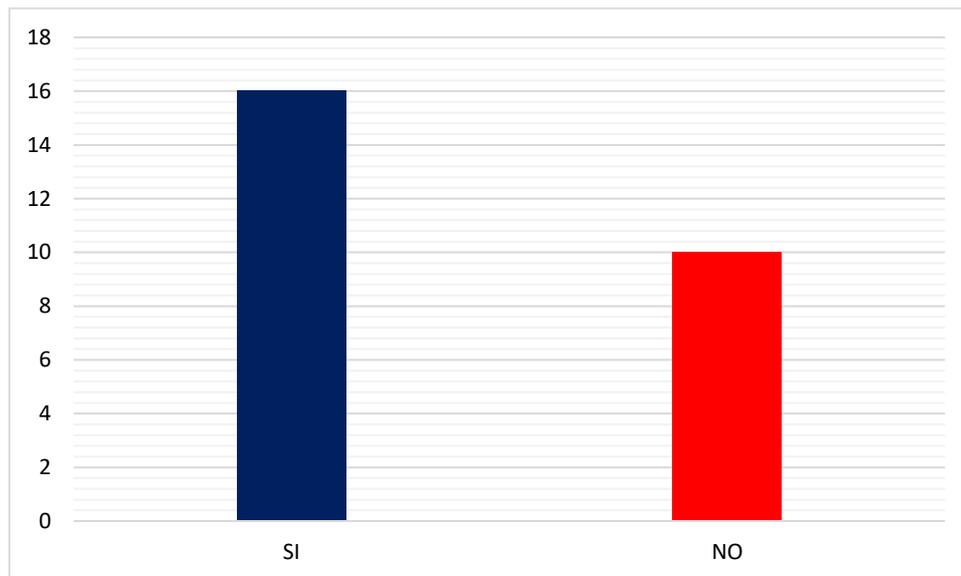
**TABLA N° 8**

¿Te consideras un colaborador productivo?

OPCIONES	RESPUESTA	PORCENTUAL
----------	-----------	------------

SI	16	61.54 %
NO	10	38.46 %
TOTAL	26	100.00 %

Gráfico 8



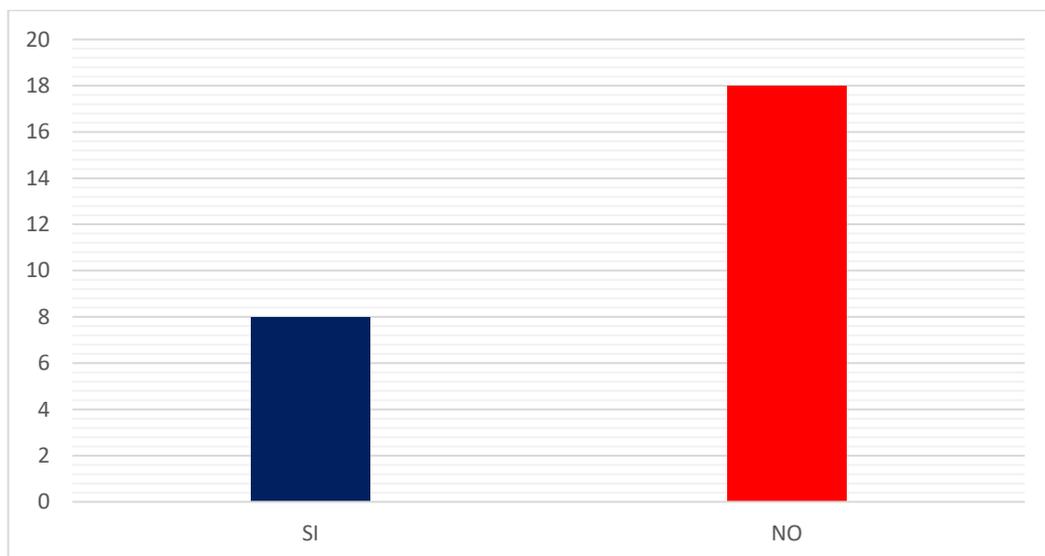
Mediante el análisis de estos elementos podemos determinar que un total de 16 personas si se consideran como productivos, estos representando un total de 61,54% de la población total de 26 personas, tenemos también que un total de 10 personas no se consideran como productivas, los cuales representan un total de 38,46% de la población en general, según estos datos podemos determinar que luego de entender el significado de productividad un gran porcentaje se considera como productivo dentro de la organización en su calidad de colaborador.

#### TABLA N° 9

¿Sabe usted que elementos causan influencia en la Productividad?

OPCIONES	RESPUESTA	PORCENTUAL
SI	8	30.77 %
NO	18	69.23 %
TOTAL	26	100.00 %

Gráfico 9:



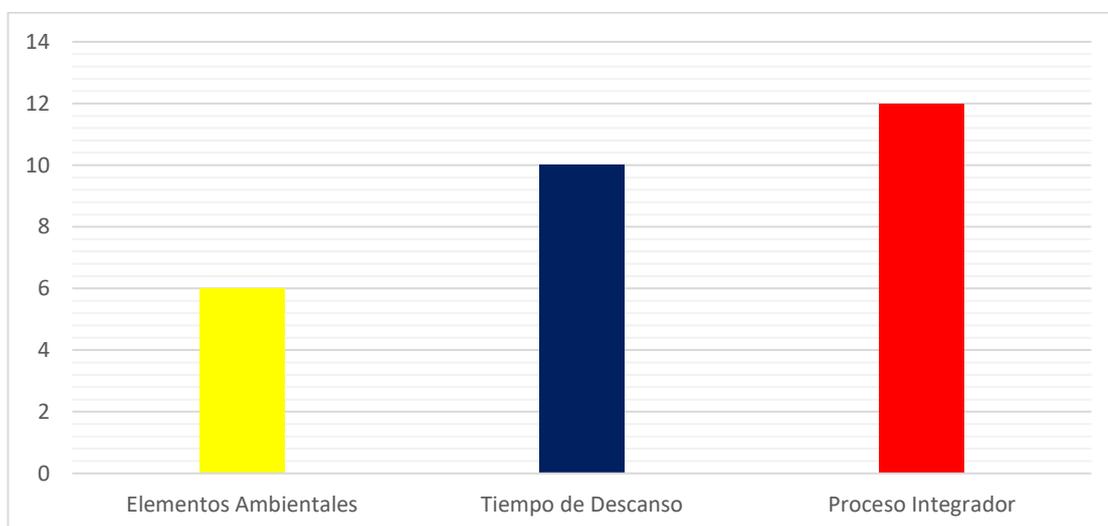
Según los datos que vemos a partir de este análisis estadístico podemos determinar que un total de 8 personas conocen las causas que influyen en la productividad, esta cantidad de personas representan un 30,77% de la población total, en este sentido determinamos que también un total de 18 personas reconocen que no conocen las causas de influencia en la productividad laboral, esta cantidad de personas representan un total de 69,23% de una población total de 26 personas, esto nos posiciona en un campo determinado de desconocimiento en su mayoría de los elementos que causan factores de influencia sobre los elementos de la productividad laboral por parte de los colaboradores.

**TABLA N° 10**

¿Cuáles cree usted que son los elementos que causan influencia en la productividad de los colaboradores?

OPCIONES	RESPUESTA	PORCENTUAL
Ambientales	6	21.43 %
Tiempo de Descanso	10	35.71 %
Proceso Integrador	12	42.86 %
TOTAL	28	100.00 %

Gráfico 10



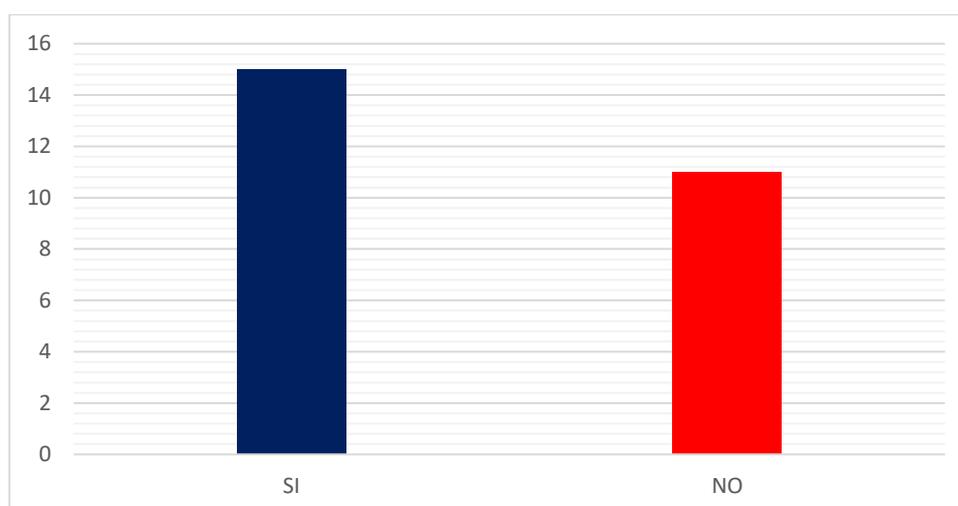
Según los datos que se expresan en el siguiente análisis podemos determinar que un total de 6 personas considera que los elementos ambientales causan influencia en la productividad de los colaboradores, este dato representa el 21,43% de la población en términos generales, también podemos determinar que un total de 10 personas considera que el tiempo de descanso causa influencia en la productividad de los colaboradores, esto determina un 35,71% de la población total, por otra parte tenemos que 12 personas indican que el proceso integrador causa influencia en la productividad de los colaboradores, esto representando el 42,86% de la población total, estos datos nos permiten establecer un término de medición en líneas generales.

**TABLA N°11**

¿Tu salario es el reflejo de tu nivel de Productividad?

OPCIONES	RESPUESTA	PORCENTUAL
SI	15	57.69 %
NO	11	42.31 %
TOTAL	26	100.00 %

Grafico 11:



El análisis de los elementos nos presenta un escenario dentro del cual podemos determinar que 15 personas establecen que su salario si refleja su nivel de productividad, representando esto el 57,69% de la población total, mientras que un total de 11 personas manifiestan que su salario no refleja su nivel de productividad, este elemento representando un total de 42,31% de la población en términos generales, esto demuestra para el investigador un grado de entendimiento de cada uno de los datos determinados dentro de la presente investigación.

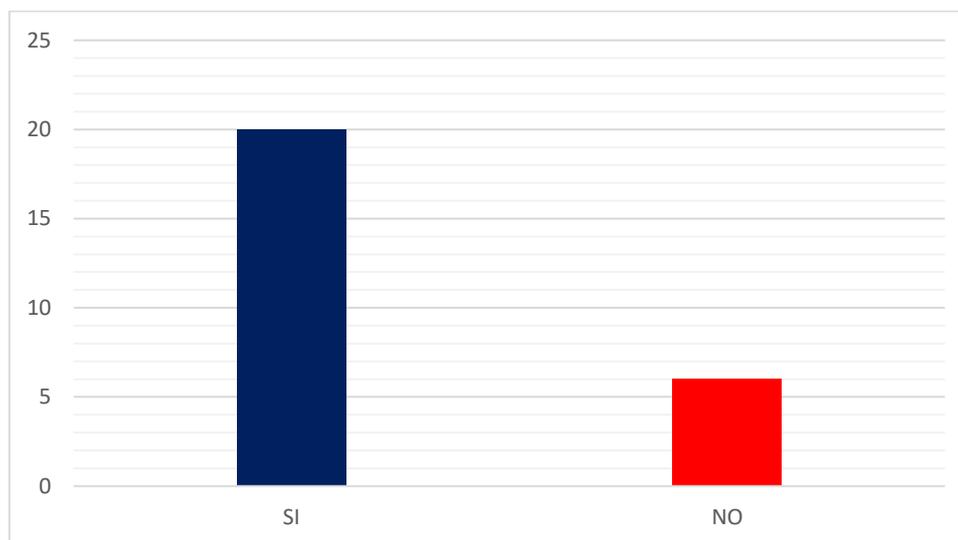
**TABLA N° 12**

¿Crees que la capacitación causa influencia sobre los niveles de productividad?

OPCIONES	RESPUESTA	PORCENTUAL
----------	-----------	------------

SI	20	76.92 %
NO	6	23.08 %
TOTAL	26	100.00 %

Gráfico 12:



En este sentido podemos proceder a la interpretación de los datos de una escala estadística, determinando en este sentido que 20 personas indican que la capacitación si causa influencia sobre los niveles de productividad, estos elementos representan un total de 76,92% de una población general de 26 personas, tenemos en contraposición una cantidad de 6 personas que indican que la capacitación no causa influencia sobre los niveles de productividad, estos datos representando un total de 23,08% de la totalidad de la población, estos datos nos permiten entender el grado de influencia de cada elemento según las percepciones que tienen cada uno de los colaboradores dentro de la organización.

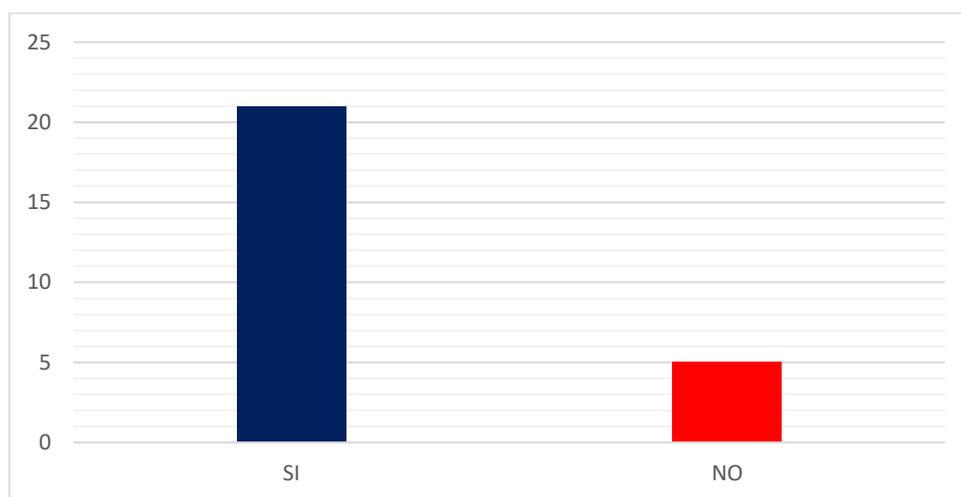
**TABLA N° 13**

¿Cree usted que se tiene que realizar capacitación para mejorar los niveles de productividad de los colaboradores?

OPCIONES	RESPUESTA	PORCENTUAL
----------	-----------	------------

SI	21	80.77 %
NO	5	19.23 %
TOTAL	26	100.00 %

Gráfico 12



Según los datos expresados por medio del presente análisis de orden estadístico podemos determinar que un total de 21 personas establecen que, si se tiene que realizar capacitación para mejorar los niveles de productividad de los colaboradores, esto determinar un porcentaje de 80,77% de la población total, tenemos también que un total de 5 personas establecen que no se tiene que realizar capacitación para mejorar los niveles de productividad de los colaboradores, esto posicionado como el 19,23% de la población total, esto posiciona la idea de poder tener la necesidad de brindar una capacitación adecuada para los colaboradores.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Determinamos a partir del análisis pertinente que existe un alto nivel de desconocimiento de los términos relativos a la productividad por parte de los colaboradores de la organización.

Los niveles de influencia que se plantean por parte de las dos variables son altamente comprobables desde los elementos de análisis pertinentes.

Una gran parte de los colaboradores se encuentra dispuesto a recibir capacitaciones porque consideran que las mismas podrán sumar para lo que respecta a sus niveles de productividad.

Los colaboradores entienden que su nivel remunerativo está en relación proporcionalmente directa con los elementos de la productividad que presentan en la interna de la organización, motivo por el cual saben que un incremento en la productividad puede desencadenar en una mejora de corte salarial.

Entendemos el alto grado de relevancia existente entre los resultados de esta investigación y su aplicación para los elementos de índole social dentro de un mercado con un alto nivel de cambio en lo que se refiere a posicionamiento y por ende generación de niveles de ganancia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ariza, Á. L. G., & Llinás, G. A. G. (2019). Investigación de operaciones. In *Manual práctico de investigación de Operaciones I*. <https://doi.org/10.2307/j.ctvdf0jz0.5>
- Chay-Canul, Al. J., García-Herrera, R. A., Magaña-Monforte, J. G., Macias Cruz, U., & Luna-Palomera, C. (2019). Ecosistemas y recursos agropecuarios. *Ecosistemas y Recursos Agropecuarios*.
- Balvanera, P., & Aguirre, E. (2006). Tree diversity, environmental heterogeneity, and productivity in a Mexican tropical dry forest. *Biotropica*. <https://doi.org/10.1111/j.1744-7429.2006.00161.x>
- Clotilde, M., & Pisco, A. (1999). SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD. *Revista de Psicología*.
- Deming, E. (1989). Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. *Ediciones Díaz de Santos*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Deming, W. E., & Edwards, D. W. (1982). Quality, productivity, and competitive position. *Quality and Reliability Engineering International*. <https://doi.org/10.1002/qre.4680020421>
- DNP. (2016). Departamento Nacional de Planeación. *Documento CONPES 3582*.
- Edding, M., Tala, F., & Vásquez, J. (2006). Fotosíntesis, productividad y algas marinas. *Fisiología Vegetal (F.A. Squeo & L. Cardemil, Eds.)*.
- Facultad de Ingeniería UNAM. (2016). Productividad. *UNAM*.
- Galindo, M., & Ríos, V. (2015). Agosto, 2015 - -. "Productividad" *En Serie de Estudios Económicos*.

- González, D., & Roberto, C. (2012). Productividad y Competitividad. *Universidad Nacional de Mar Del Plata*.
- Guerrero, J., & Puerto Barrios, Y. I. (2007). Productividad, trabajo y salud: la perspectiva psicosocial. *Revista Colombiana de Psicología*.
- Lora, E., Pagés, C., & Pag, C. (2010). La era de la productividad. In *La era de la productividad. Cómo transformar las economías desde sus cimientos*.
- Martinez, J. (2006). Competitividad. *Naciones Unidas CEPAL*.
- Mejía Giraldo, A., Jaramillo Arango, M., & Bravo Castillo, M. (2006). Formación del talento humano: factor estratégico para el desarrollo de la productividad y la competitividad sostenibles en las organizaciones. *Guillermo de Ockham: Revista Científica*.
- Monteros, A., Sumba, E., & Salvador, S. (2018). Productividad Agrícola en el Ecuador.
- Prokopenko, J. (1989). La Gestión de la Productividad. In *International Journal of Surgery Case Reports*.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijscr.2016.08.031>
- Reyes, C. (2013). Elementos de la Productividad. *Centro de Emprendimiento de Morelos -México*.
- Rettier, J. (2005). Tiempos de Cambios: De la Productividad a la Calidad, *Revista de Negocios Emporium - Uruguay*.
- Rodiney-Vesalles, K. (2013). Empoderamiento de los Nuevas Clases: Un análisis a los Procesos de Capacitación en Latinoamérica. *Secretaría de Estado - Asuntos de Gobierno - Ecuador*.
- Ruelas-Barajas, E. (1993). Calidad, productividad y costos. *Salud Publica de Mexico*.

Salazar Estrada José Guadalupe, Guerrero Pupo Julio Cristóbal, Machado Rodríguez Yadira Barbara, C. A. R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Acimed*.

Sichel, D. E. (2008). Intangible Capital. In *The New Palgrave Dictionary of Economics*. [https://doi.org/10.1057/978-1-349-95121-5\\_2304-1](https://doi.org/10.1057/978-1-349-95121-5_2304-1)

Valencia, U. De. (1996). Indicadores de capital humano y productividad. *Revista de Economía Aplicada*. <https://doi.org/ISSN 1133-455>

## ANEXOS

### INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### 1. FORMATO DE LA ENCUESTA



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

### TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

#### ENCUESTA

**“NIVEL DE INFLUENCIA DE LA CAPACITACION EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ENERGIGAS S.A.C., SEDE CHINCHA, EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2020”**

**INTRUCCIONES:** Señor colaborador el cuestionario está organizado en 2 partes, consta de 15 preguntas cerradas. Se solicita responder con objetividad cada pregunta, resaltando que dicha encuesta es anónima y la información solo servirá para sustentar un trabajo de investigación siendo así agradeciendo su dicha colaboración.

---

#### **I. PREGUNTAS:**

##### **SOBRE LA CAPACITACIÓN**

1. ¿Recibiste capacitación al momento de ingresar a la empresa?

SI ( )                      NO ( )

2. ¿Crees necesaria la capacitación en tu área de trabajo?

SI ( )            NO ( )

3. ¿La empresa brinda de manera constante programas y/o cursos de capacitación?

SI ( )            NO ( )

4. ¿Cada capacitación brindada dentro de la empresa logra transmitir al personal los conocimientos necesarios acerca de los temas realizados?

SI ( )            NO ( )

5. ¿A logrado usted satisfacer sus necesidades de aprendizaje al recibir dicha capacitación?

SI ( )            NO ( )

6. ¿Los conocimientos recibidos te dan seguridad para realizar tu trabajo?

SI ( )            NO ( )

7. Para mejorar su desempeño y sus funciones, ¿es necesario impulsar el desarrollo de cursos y/o programas de capacitación?

SI ( )            NO ( )

8. ¿Considera que su centro de trabajo lo ayuda a desarrollarse dentro de su área de trabajo?

SI ( )            NO ( )

9. ¿Se le reconoce con algún incentivo su buen desarrollo en el área que labora?

SI ( )            NO ( )

10. ¿Te han impartido cursos de capacitación relevante e importante en tu área de trabajo?

SI ( )            NO ( )

## SOBRE LA PRODUCCIÓN

11. ¿Las actividades de producción son planeadas permanentemente?

SI ( )      NO ( )

12. ¿Conoce la existencia de un plan para realizar la producción?

SI ( )      NO ( )

13. ¿Cuenta con todas sus herramientas para realizar su trabajo?

SI ( )      NO ( )

14. ¿Se tienen medios de control en los procesos?

SI ( )      NO ( )

15. ¿El producto se apega a las especificaciones del cliente?

SI ( )      NO ( )

---

Nombre del

encuestador: \_\_\_\_\_

\_\_\_ Lugar:

\_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

NIVEL DE INFLUENCIA DE LA CAPACITACION EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA  
ENERGIGAS S.A.C., SEDE CHINCHA, EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2020

TITULO	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	UNIDAD DE ANALISIS	VARIABLE	HIPOTESIS GENERAL	TIPO DE ESTUDIO
NIVEL DE INFLUENCIA DE LA CAPACITACION EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ENERGIGAS S.A.C sede chincha, en el segundo trimestre del año 2020?	¿Cuál es el nivel de influencia de la capacitación en la productividad de los trabajadores de la ENERGIGAS S.A.C sede chincha, en el segundo trimestre del año 2020?	Determinar el nivel de influencia de la capacitación en la productividad de los trabajadores de la empresa ENERGIGAS S.A.C sede chincha, en el segundo trimestre del año 2020.	TRABAJADORES DE LA EMPRESA ENERGIGAS S.A.C SEDE CHINCHA	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: CAPACITACION</b>	La capacitación influye de manera positiva en la productividad de los trabajadores de la empresa ENERGIGAS S.A.C sede chincha.	TIPO: CUANTITATIVO
	<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>			<b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b>	NIVEL: CORRELACIONAL
						CAUSAL

<p>DORES DE LA EMPRESA A ENERGIGAS S.A.C SEDE CHINCHA, EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2020</p>	<p>1. ¿cómo influye la capacitación formal para el proceso de toma de decisiones de los trabajadores de la empresa ENERGIGAS S.A.C sede chincha, en el segundo trimestre del año 2020?</p> <p>2. ¿cómo influye la capacitación formal en la atención al cliente de los trabajadores de la empresa ENERGIGAS S.A.C sede chincha, en el segundo trimestre del año 2020?</p> <p>3. ¿cómo influye la capacitación formal para el proceso del desempeño de los trabajadores de la empresa ENERGIGAS S.A.C sede chincha, en el segundo trimestre del año 2020?</p>	<p>1. Determinar la Influencia de la capacitación formal para el proceso de toma de decisiones de los trabajadores de la empresa ENERGIGAS S.A.C sede chincha, en el segundo trimestre del año 2020.</p> <p>2. Determinar la Influencia de la capacitación formal en la atención al cliente de los trabajadores de la empresa ENERGIGAS S.A.C sede chincha, en el segundo trimestre del año 2020.</p> <p>3. Determinar la influencia de la capacitación formal para el proceso del desempeño de los trabajadores de la empresa ENERGIGAS S.A.C sede chincha, en el segundo trimestre del año 2020.</p>		<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD</b></p>	<p>1. La Capacitación formal influye de manera positiva en el proceso de toma de decisiones de los trabajadores de la empresa ENERGIGAS S.A.C sede chincha, en el segundo trimestre del año 2020.</p> <p>2. La Capacitación formal influye de manera positiva en la atención al cliente de los trabajadores de la empresa ENERGIGAS S.A.C sede chincha, en el segundo trimestre del año 2020.</p> <p>3. La Capacitación formal influye de manera positiva en el proceso del desempeño de los trabajadores de la empresa ENERGIGAS S.A.C sede</p>	<p>DISEÑO: NO EXPERIMENTAL</p>
<p>¿Se conocen otros estudios?</p> <p>SI <input checked="" type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p>				<p>¿Se puede Medir?</p> <p>SI</p> <p>NO</p>		

NO					chinchu, en el segundo trimestre del año 2020.	
----	--	--	--	--	--	--

### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION DE VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ITEM
CAPACITACION	De acuerdo a lo establecido por lo investigado según el autor Chiavenato, (2007, P.386) llega a la definición que “Denominamos capacitación a aquel proceso educativo establecido a un corto plazo, que se ejecuta bajo los parámetros de la sistematización y la organización, mediante esta misma los individuos van sumando conocimientos, implementando habilidades y	CAPACITACION DE INGRESO	TIEMPO	Observación y Encuestas	1
			EXPERIENCIA	Observación y Encuestas	2
		INDUCCION	CANTIDAD DE ERRORES	Observación y Encuestas	3
			PLAN ESTARTEGICO	Observación y Encuestas	4
			MOTIVACION	Observación y Encuestas	5

	capacidades que guardan relación para con los objetivos trazados”.				
PRODUCTIVIDAD	Entendemos el sentido de la palabra “productividad” según Sumanth (1990) que fue el primero en darle uso en el artículo de Quesnay en el año de 1767. Luego De un siglo, en el año 1883, el autor Littré expresa que la definición de productividad esta esbozada como la “facultad de producir”; sin embargo, recién es en los inicios del siglo veinte cuando la terminología comienza a tomar precisiones que guardan sentido entre lo que se produce y aquellos medios usados para la producción.	PRODUCTIVIDAD	BENEFICIOS	Observación y Encuestas	6
			TIEMPO POR PROCEDIMIENTOS	Observación y Encuestas	7
			ATENCIONES	Observación y Encuestas	8
		TIEMPO	LEAD TIME	Observación y Encuestas	9
			TIEMPO DE DESPACHO	Observación y Encuestas	10





## Capacitación de personal

