



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS
CAPACITACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA
PRODUCTIVIDAD PARA MEJORAR LOS NIVELES DEL
POTENCIAL HUMANO EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE CAÑETE - 2020.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTOR:
Bach. DIAZ BERAUN, ANGELA MARDELY

LIMA – PERÚ

2020

ASESOR DE TESIS

Mg. MICHEL JAIME MENDEZ ESCOBAR

JURADO EXAMINADOR

Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG
Presidente

Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA
Secretario

Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
Vocal

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mis abuelas, mis logros son para ellas. A mis padres que siempre me brindaron su confianza y me entregaron lo más valioso que es la educación. A mis hijas que son mi motivación y fortaleza para seguir superándome. A mi familia por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme y mantenerme con vida. A mis padres por su apoyo constante, lo que soy es gracias a ellos.

A mis maestros de la universidad por todas sus enseñanzas en la carrera universitaria, en especial a mi asesor de tesis Michel Mendez Escobar por sus conocimientos transmitidos y por su aliento.

Al Señor Alcalde de la Provincia de Cañete por las facilidades brindadas para llevar a cabo el presente trabajo de investigación.

RESUMEN

La investigación titulada “Capacitación y su relación con la productividad para mejorar los niveles del potencial humano en la Municipalidad Provincial de Cañete – 2020”, tiene como objetivo general Determinar la relación entre la capacitación y la productividad para mejorar los niveles del potencial humano en la Municipalidad Provincial de Cañete - 2020. La población estuvo constituida por 93 trabajadores, de los cuales, al realizar el muestreo probabilístico, se tomó como muestra a 76 trabajadores de la población, y de los cuales se aplicó las variables de estudio.

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, el tipo de investigación del presente estudio fue aplicada, de nivel descriptivo correlacional. El diseño de la investigación del presente estudio fue no experimental, correlacional de corte transversal, que recopiló los datos en un solo momento determinado el cual fue desarrollado al aplicar los cuestionarios: cuestionario sobre capacitación conformado por 18 Ítems en la escala de Likert y el cuestionario sobre productividad, conformado por 18 Ítems en la escala de Likert, los que consiguieron brindar información significativa sobre las variables de estudio, mediante la evaluación de cada una de sus dimensiones.

De la misma forma, luego de haber ejecutado el procesamiento de la información y después de haber aplicado los cuestionarios, se procedió al análisis estadístico de los datos, llegándose a la siguiente conclusión: existe un nivel de correlación significativa fuerte ($r=0.877^*$) con una correlación positiva entre capacitación y productividad en la Municipalidad Provincial de Cañete – 2020, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000 < 0.05$; comprobándose de esta manera la hipótesis alterna de la investigación.

Palabras clave: capacitación, productividad y relación.

ABSTRACT

The research entitled "Training and its relationship with productivity to improve the levels of human potential in the Provincial Municipality of Cañete - 2020", has as a general objective to determine the relationship between training and productivity to improve the levels of human potential in the Provincial Municipality of Cañete - 2020. The population consisted of 93 workers, of which, when carrying out the probabilistic sampling, 76 workers from the population were taken as a sample, and of whom the study variables were applied.

The research approach was quantitative, the type of research of the present study was applied, descriptive-correlational level. The research design of the present study was non-experimental, cross-sectional correlational, which collected the data in a single determined moment which was developed by applying the questionnaires: training questionnaire made up of 18 Items on the Likert scale and the questionnaire on productivity, made up of 18 Items on the Likert scale, which managed to provide significant information on the study variables, by evaluating each of its dimensions.

In the same way, after having executed the information processing and after having applied the questionnaires, we proceeded to the statistical analysis of the data, reaching the following conclusion: there is a strong significant correlation level ($r = 0.877 *$) with a positive correlation between training and productivity in the Provincial Municipality of Cañete - 2020, with a level of significance of 0.01 and $p = 0.000 < 0.05$; thus proving the alternative hypothesis of the investigation.

Keywords: training, productivity and relationship.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ÍNDICE DE TABLAS	x
INTRODUCCIÓN	xii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. Planteamiento del Problema	16
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general.....	18
1.2.2. Problemas específicos.....	18
1.3. Justificación del problema	19
1.4. Objetivos de la investigación	20
1.4.1. Objetivo general.....	20
1.4.2. Objetivos específicos.....	20
II. MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes	21
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	21
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	24
2.2. Bases Teóricas de las variables	26
2.2.1. Variable 01: Capacitación.....	26
2.2.2. Variable 02: Productividad.....	39
2.3. Definición de términos básicos.....	52
III. MÉTODOS Y MATERIALES	56
3.1. Hipótesis de la investigación	56
3.1.1. Hipótesis general	56
3.1.2. Hipótesis específicas	56
3.2. Variables de estudio	56

3.2.1. Definición conceptual.....	57
3.2.2. Definición operacional.....	57
3.3. Tipo y Nivel de la investigación	58
3.3.1. Tipo	58
3.3.2. Nivel.....	59
3.4. Diseño de la investigación	60
3.5. Población y muestra del estudio.....	62
3.5.1. Población	62
3.5.2. Muestra	63
3.5.3. Muestreo	63
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	64
3.6.1. Técnica de recolección de datos.....	64
3.6.2. Instrumento de recolección de datos	64
3.7. Métodos de análisis de datos	71
3.8. Aspectos éticos	71
IV. RESULTADOS	72
4.1. Análisis e interpretación de los resultados	72
4.2. Prueba de Confiabilidad	77
4.3. Prueba de Hipótesis	78
4.3.1. Prueba de hipótesis general	78
4.3.2. Prueba de hipótesis específicas	78
V. DISCUSIÓN.....	82
VI. CONCLUSIONES	85
VII. RECOMENDACIONES.....	86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	87
ANEXOS	90
Anexo 1: Matriz de consistencia	91
Anexo 2: Matriz de operacionalización	92
Anexo 3: Instrumentos	94
Anexo 4: Validación de instrumentos.....	98
Anexo 5: Matriz de datos	106

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Valores de la prueba de correlación de Rho Spearman.....	60
Tabla 2.	Escala de Likert del cuestionario de las variables Capacitación y Productividad.....	65
Tabla 3.	Calificación y evaluación de cuestionario de la variable Capacitación	66
Tabla 4.	Validación del instrumento	67
Tabla 5.	Escala de confiabilidad de Cronbach	68
Tabla 6.	Calificación y evaluación de cuestionario de la variable Productividad	69
Tabla 7.	Validación del instrumento	69
Tabla 8.	Escala de confiabilidad de Cronbach	70
Tabla 9.	Niveles de la variable Capacitación.....	72
Tabla 10.	Niveles de la variable Productividad.....	73
Tabla 11.	Niveles del indicador Beneficio de la productividad.....	74
Tabla 12.	Niveles del indicador Rentabilidad.....	75
Tabla 13.	Niveles del indicador Competitividad.....	76
Tabla 14.	Nivel de confiabilidad de la variable Capacitación.....	77
Tabla 15.	Nivel de confiabilidad de la variable Productividad.....	77
Tabla 16.	Nivel de correlación y significación de Capacitación y Productividad..	78
Tabla 17.	Nivel de correlación y significación de Capacitación y Beneficio de la productividad.....	79
Tabla 18.	Nivel de correlación y significación de Capacitación y Rentabilidad....	80
Tabla 19.	Nivel de correlación y significación de Capacitación y Competitividad	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de la variable Capacitación.....	72
Figura 2. Niveles de la variable productividad	73
Figura 3. Niveles del indicador Beneficio de la productividad.....	74
Figura 4. Niveles del indicador Rentabilidad.....	75
Figura 5. Niveles del indicador Competitividad.....	76

INTRODUCCIÓN

El objeto de la investigación es determinar la relación entre la capacitación y la productividad para mejorar los niveles del potencial humano en la Municipalidad Provincial de Cañete - 2020.

La capacitación es un aspecto muy determinante en la administración de una empresa, precisamente en sus labores que llevará a la productividad y cumplimiento de objetivos y metas de la organización. Una adecuada capacitación constituye un proceso relevante para alcanzar las metas de una empresa, asimismo brinda la seguridad y desarrollo del personal en la realización de sus tareas, lo que mejorará su nivel de productividad o potencial humano, y como resultado también, mejorará los niveles de productividad de la empresa.

La tesis se compone de 7 capítulos, los cuales son los siguientes:

En el capítulo I. En este capítulo se detalla el problema de la investigación, la formulación del problema general y específicos, así como la justificación práctica, teórica, metodológica y social; y finalmente, se plantea el objetivo general y los específicos.

En el capítulo II. Se presenta el marco teórico, en donde se detalla los antecedentes o estudios previos de investigación referentes al tema de investigación tanto nacionales como internacionales; asimismo, se presenta las bases teóricas de la variable dependiente e independiente; por último, las definiciones de términos básicos.

En el capítulo III. Se detalla el marco metodológico, titulado método y materiales, el cual contiene la hipótesis de la investigación, tanto general como las específicas; asimismo, se presenta el tipo de investigación, el diseño, la muestra, población, técnicas de recolección de datos, instrumentos, validez de instrumentos, y el método de análisis.

En el capítulo IV. Se presentan los resultados de los datos recolectados, la prueba de hipótesis, y la prueba de confiabilidad.

En el capítulo V. Se presenta la discusión de los resultados donde se hace un análisis con investigaciones similares.

En el capítulo VI. Se plantean las conclusiones de los resultados de la investigación.

En el capítulo VII. Se mencionan las recomendaciones en donde se detalla sugerencias para la mejora del caso en investigación.

Finalmente, se presentan las referencias bibliográficas y los anexos.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

En los últimos años, en América Latina, se ha observado dificultades en cuanto a la gestión pública, lo que ha dañado su imagen, se hace visible la poca gestión de capacitación en la administración pública, precisamente en los municipios. La capacitación en las entidades públicas mejora la gestión y propicia una cultura y ética en los representantes públicos, pues ellos serán quienes pueden cambiar la imagen de los municipios y hasta del Estado.

Es así que, Bojórquez, Manzano y Uc (2015), manifiestan:

Realzan la importancia en contar con instituciones consolidadas en capacidad administrativa (conformados en tres recursos) y la transparencia de las mismas, existiendo una relación directa, contar con personal profesional capacitado marcará la diferencia entre municipios por la calidad de su recurso humano. (p. 116)

México como Perú a pesar de capacitar a su recurso humano tiene el problema de la alta rotación de los funcionarios públicos, ante los cambios de gestión municipal, por lo tanto, no se logran tener los resultados esperados a mediano o largo tiempo. Esta situación conlleva a tener personal no preparado adecuadamente para atender las exigencias de la sociedad. Elnaga y Imran (2014) destacan la importancia de invertir en la capacitación y desarrollo para la mejora del desempeño de los empleados; por lo cual la finalidad del estudio fue dar el efecto de la formación en el desempeño de los empleados y ofrecer sugerencias para la mejora del desempeño mediante programas de entrenamiento efectivos.

Actualmente la productividad en las municipalidades de nuestro país, en términos de calidad no se ha evidenciado en su eficiencia, puesto se ha observado que no refleja hechos de transparencia, falta de políticas adecuadas, entre otras dificultades quizás por falta de estrategias o de no adecuarse a ellas. Las municipalidades no logran consolidarse en sus gestiones, se observa que no existe un enfoque de desarrollo. Romero (2019) refiere que existe una problemática en la productividad de las Municipalidades del Perú, por cuanto los servicios producidos

son mínimos considerando los recursos y medios utilizados como voluminosas planillas de trabajadores, adquisiciones adquiridas que según el caso no se utilizan totalmente, se utilizan parcialmente, o utilizándose no se obtiene el mejor aprovechamiento de los mismos. Según la Asociación de Municipalidades del Perú (AMPE), sobre un 100% de productividad que deberían tener las Municipalidades Provinciales ha logrado un promedio de solo 62%, pero el aspecto más delicado es en las municipalidades distritales donde el promedio de productividad alcanza el 48%.

Asimismo, en cuanto a la Municipalidad Metropolitana de Lima, Romero (2019) refirió que:

No lidera el desarrollo competitivo de Lima Metropolitana, ni promueve las capacidades y los derechos de sus ciudadanos, no integra la planificación en su accionar los enfoques de desarrollo humano, enfoque de derechos, desarrollo sostenible, gestión de riesgos, equidad de género, innovación tecnológica y competitividad, junto con los principios del buen gobierno. (p. 12)

La Municipalidad Provincial de Cañete, es un órgano de gobierno local Está ubicada en el Distrito de San Vicente de Cañete, Provincia de Cañete, Departamento Lima. Los objetivos de las Municipalidades de acuerdo a la Ley N° 23853, y la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, son: a) Representar al vecindario; b) Promover la adecuada prestación de los Servicios Públicos Locales; c) Fomentar el Bienestar de los Vecinos; d) Promover el Desarrollo Económico Local; e) Promover el Desarrollo Social, el Desarrollo de Capacidades y la equidad dentro de la jurisdicción. En la actualidad, se ha podido observar que la capacitación laboral en algunas áreas de la Municipalidad Provincial de Cañete, es muy esporádica, lo que hace que la productividad no sea mayor, se utiliza mucho tiempo y la producción municipal no crece. Es posible que no haya una planeación estratégica y políticas en pro de la municipalidad y de los pobladores, lo que ha llevado a las quejas y desacuerdos no solo está dentro de la entidad, sino también fuera por los ciudadanos que no se encuentran muy conformes con la administración. Se necesita una mejor gestión de calidad y capacitación para incrementar su productividad. En lo referente, Romero (2019) indicó que “La mejor

productividad supone una mayor rentabilidad social de las Municipalidades. De esta manera, la gestión de calidad de las Municipalidades busca que cada Municipalidad logre incrementar su productividad institucional” (p. 12). Es por ello que se necesita constantes capacitaciones para mejorar el desempeño del personal de la entidad.

Por todo lo expuesto, en la presente investigación se pretende englobar la relación de la capacitación y la productividad en la Municipalidad Provincial de Cañete, puesto se cree que pueden tener conexión y ayudar a la Municipalidad en el logro de sus objetivos y de mejora en sus niveles de productividad laboral, debido que, si existe problemas de productividad, no lograrán mayor eficiencia, y efectividad. La capacitación puede influir en la productividad municipal no solo en términos económicos sino sociales, lo que se reflejaría en la aceptación de los trabajadores y de la población, quienes son los que más pueden salir afectados si no existe una buena gestión. Es necesario aplicar acciones en la capacitación del personal, acciones que permitan controlar y aumentar la productividad y así cumplir con los objetivos de la municipalidad, asimismo cumplir con la población y acciones que permitan mejorar el desempeño laboral tanto como su rendimiento y compromiso en el trabajo.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG ¿Cuál es la relación entre la capacitación y la productividad para mejorar los niveles del potencial humano en la Municipalidad Provincial de Cañete - 2020?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1 ¿Cuál es la relación entre la capacitación y el beneficio de la productividad para mejorar los niveles del potencial humano en la Municipalidad Provincial de Cañete - 2020?

PE 2 ¿Cuál es la relación entre la capacitación y la rentabilidad para mejorar los niveles del potencial humano en la Municipalidad Provincial de Cañete - 2020?

PE 3. ¿Cuál es la relación entre la capacitación y la competitividad para mejorar los niveles del potencial humano en la Municipalidad Provincial de Cañete - 2020?

1.3. Justificación del problema

El presente estudio tiene relevancia pues nos permitirá determinar la relación existente entre la capacitación y la productividad de la Municipalidad Provincial de Cañete, ya que es importante conocer la situación actual del caso en específico, para el investigador como caso de estudio.

1.3.1. Justificación práctica

En el presente estudio permitirá que la Municipalidad Provincial de Cañete, realice acciones para mejorar o controlar su situación en su productividad y capacitación, lo que también les permitirá crear estrategias o planes que mejore su efectividad. Entonces el presente estudio contribuirá con la Municipalidad Provincial de Cañete, en la mejora de la institución, pretendiendo puedan aumentar su productividad laboral, eficiencia y eficacia en sus labores, en bien de los trabajadores y de la población.

1.3.2. Justificación teórica

De acuerdo con Hernández et al (2014), indica que esta justificación refiere a “generar nuevos conocimientos, si la información obtenida podrá servir para apoyar una teoría, sugiriendo ideas, recomendaciones para futuras investigaciones” (p.40). Tiene un valor teórico, puesto que se podrá tener conocimiento de la situación de la Municipalidad Provincial de Cañete en cuanto al desempeño en función de su capacitación de sus trabajadores, asimismo ahondar en el caso de las municipalidades de nuestra región. La información nos podrá servir para conocer el comportamiento de las variables estudiadas como la capacitación y productividad y la relación que entre ellas existe, principalmente en el caso en referencia. Asimismo, con los resultados se podrá sugerir recomendaciones e hipótesis para futuros estudios y para la institución.

1.3.3. Justificación metodológica

Conforme con Hernández et al (2014), manifiestan acerca de la justificación metodológica que, “se debe preguntar si el instrumento creado puede ayudar a otras investigaciones a analizar datos, contribuye a la definición de variables y a estudiar adecuadamente una población” (p. 40). La presente investigación ayuda a

crear un nuevo instrumento que permitirá determinar la relación existente entre la capacitación y la productividad, para recolectar y analizar los datos. Asimismo, se pretende definir otros conceptos acerca de la relación que existe entre las variables en estudio desde una nueva perspectiva o en función del caso que se ha escogido.

1.3.4. Justificación Social

Según Hernández et al. (2014) refieren que, “la relevancia social de un estudio se basa en los cuestionamientos acerca de la trascendencia para la sociedad, y cuál es el alcance o proyección social que tiene” (p. 40). La presente investigación tiene importancia a nivel social, ya que se ha detectado problemas en las instituciones del estado, el cual se desea solucionar en bien de la sociedad ya que esto conllevaría a ello. La capacitación y productividad en las municipalidades son un problema que el Estado no le da la importancia debida, repercutiendo en la atención y el trabajo que se le brinda a la sociedad, y por lo que esta investigación se ejecutó.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG Determinar la relación entre la capacitación y la productividad para mejorar los niveles del potencial humano en la Municipalidad Provincial de Cañete - 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1 Establecer la relación entre la capacitación y el beneficio de la productividad para mejorar los niveles del potencial humano en la Municipalidad Provincial de Cañete - 2020.

OE 2 Establecer la relación entre la capacitación y la rentabilidad para mejorar los niveles del potencial humano en la Municipalidad Provincial de Cañete - 2020.

OE 3 Establecer la relación entre la capacitación y la competitividad para mejorar los niveles del potencial humano en la Municipalidad Provincial de Cañete - 2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes nacionales

Amaya, J. y Villanueva, A. (2018) en su estudio titulado “*Relación de la Gestión del Talento Humano y la Productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa, 2018*”, en la Universidad Cesar Vallejos, Pregrado, en Chimbote – Perú; llegaron a las siguientes conclusiones: Tuvo como objetivo, determinar la relación de la Gestión del Talento Humano y la Productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa, 2018. En cuanto su metodología, fue de enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo correlacional no experimental. La población de esta investigación estuvo conformada por 513 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial del Santa, por lo cual se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio simple obteniendo una muestra de 220 trabajadores administrativos. Por otro lado, para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario con una escala de Likert. En sus resultados, se identificó el nivel de la variable gestión del talento humano de la Municipalidad Provincial del Santa, obteniendo como resultado que el 43% de los trabajadores encuestados consideraron en un nivel bueno, asimismo el 45% de los trabajadores consideraron que la admisión de trabajadores se encuentra en un nivel regular, el 58% de trabajadores consideraron que el desarrollo de trabajadores estuvo en un nivel regular. Por otro lado, se identificó el nivel de la variable productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa, obteniendo como resultado que el 48% de los trabajadores encuestados tienen nivel bueno, asimismo, el 52% de los trabajadores consideraron en un nivel bueno las competencias laborales que poseen, además la utilización de recursos se consideró en un nivel bueno por el 47% de los trabajadores. De esta manera, se concluyó que hay una relación altamente significativa entre la gestión del talento humano y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa, esto se determinó mediante el estadístico Chi cuadrado, a través del cual se obtuvo un valor de significancia igual a 0.003, que al ser menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis del investigador.

Silva, J. (2019) en su investigación titulada "*La capacitación laboral y productividad de los trabajadores del Poder Judicial de Lima Este, 2018*", en la Universidad Cesar Vallejo, pregrado, en Lima – Perú; presentó los siguientes alcances: su objetivo fue 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 ($Rho = 0.362^*$, $p < 0.05$). Se concluyó en que existe correlación débil entre capacitación y productividad laboral de los trabajadores del Poder Judicial de Lima Este, 2018.

Villacorta, C. (2017) en su tesis titulada "*Capacitación y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. La Victoria. 2016*", en la Universidad Privada Telesup, pregrado en Lima – Perú, refirió: el objetivo fue determinar la relación entre la Capacitación y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. La Victoria. 2016. En su metodología, el tipo de tesis es explicativo. El método es cuantitativo, el diseño es no experimental transversal. Tuvo como resultado: un nivel de significación de 0.05; donde al contrastarse mediante el Análisis Factorial que consistió en utilizar todos los datos para su influencia pertinente mediante la rotación matricial y por el cuadro de esfericidad de Barlett y KMO que contiene a la chi-cuadrada calculada, quedo rechazada la hipótesis nula. Se concluyó en que la capacitación si influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. La Victoria.2016.

Suyo, E. (2017) en su estudio "*Gestión del talento humano y la productividad laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Maras-Urubamba, 2017*",

en la Universidad Cesar Vallejo, posgrado, en Cusco – Perú, refirió: Su objetivo fue determinar la relación entre la Gestión del talento humano y la productividad laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Maras-Urubamba, 2017. Metodológicamente el estudio fue formulado desde un punto de vista de tipo básico, no experimental, con diseño descriptivo correlacional, con corte transeccional. Su población y muestra fueron 73 trabajadores administrativos, usando como técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario para medir la Gestión del talento humano y la productividad laboral de los trabajadores, para establecer la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el alfa de Crombach, cuyo valor es 0.752 para gestión del talento humano y para la variable de productividad laboral es 0.928 lo que significa que es alto el nivel de confiabilidad, se aplicó la prueba de hipótesis en el software estadístico SPSS, versión 23. Se establece que el resultado es que la Gestión del talento humano se relaciona significativamente con la productividad laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Maras-Urubamba, 2017, ya que el 28.8% de los trabajadores mencionaron que es adecuada la gestión del talento humano, esto contribuye a que haya una favorable productividad laboral, el 5.5% que indicaron que es muy adecuado la gestión del recurso humano mencionan que es muy favorable el nivel de productividad que tienen. Y, del valor de $p=0.000 < 0,05$ y $T_b = 0.482$ se acepta la hipótesis alterna concluyéndose que existe correlación moderada significativa entre las variables en estudio.

Echevarría, M. (2018) en su estudio *“Capacitación del personal en la productividad laboral en la Municipalidad distrital de Carabaylo, 2018”*, en la Universidad Cesar Vallejo, posgrado, en Lima – Perú, señaló: Su objetivo fue determinar la incidencia de la capacitación del personal y en la productividad laboral en la Municipalidad distrital de Carabaylo, en el periodo 2018. La metodología corresponde a un estudio de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, básica y transversal. La muestra estuvo conformada por 143 trabajadores elegidos de manera no probabilística pertenecientes a cada área de la municipalidad distrital de Carabaylo. Los instrumentos utilizados fueron de escala ordinal, habiendo sido previamente validados en su contenido y considerados aplicables y, confiables de acuerdo con la prueba de confiabilidad aplicada. Los resultados finalmente concluyeron que la Capacitación del personal influye en la productividad laboral en el distrito de Carabaylo, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,419

lo que indica una moderada relación entre variables y un nivel de significancia menor a 0,005.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Rojas, F. (2018) en su estudio "*Capacitación y desempeño laboral*", en la Universidad Rafael Landívar, en su tesis de grado para licenciatura, en México, llegó a las siguientes conclusiones: el objetivo de dicha investigación fue determinar la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral. En su metodología, se realizó por medio de un estudio de tipo cuantitativo – descriptivo en donde su población fueron 36 personas, quienes fueron cuestionadas con una encuesta en donde se midieron las necesidades de capacitación y como estas influyeron en el desempeño laboral de la industria. De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación se comprobó la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral significativamente y a nivel general, donde 95% de las personas respondieron que la capacitación tiene un impacto positivo en el desempeño laboral, mejorando los resultados y motivando a los colaboradores, así mismo el 92% respondió que la capacitación es fundamental en el alcance de las metas y objetivos de una empresa. Se concluyó que, si existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los empleados de la empresa, por lo que es completamente necesario para el éxito de la organización y la realización de sus colaboradores.

Navarrete, M. (2018) con la tesis "*La Capacitación del Personal y el Desempeño Laboral*", en la Universidad Técnica de Ambato, Posgrado, de Ecuador, brinda los siguientes alcances: su objetivo fue determinar el estudio de capacitación del personal y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de Megamaxi Mall de los Andes de Corporación Favorita C.A ciudad de Ambato. En su metodología, tuvo enfoque cuantitativo, se trató de una investigación de campo, bibliográfica, documental, nivel descriptivo. La herramienta que se usó para la recolección de información fue la encuesta y como herramienta el cuestionario estructurado. La población muestral fue de 100 trabajadores. Los resultados fueron: que el 64% de trabajadores considera que casi siempre es importante la capacitación y el 39% considera que el desempeño laboral es bueno en la

organización, concluyendo que existe una alta correlación entre la capacitación y el desempeño laboral con un coeficiente de 0.729.

Carrillo, J. (2016) en la tesis *“El salario emocional y la productividad de la empresa Comercializadora P.S”*, Universidad Central del Ecuador, Pregrado, Ecuador, tuvo como objetivo: Identificar la incidencia del salario emocional en la productividad de los trabajadores de Comercializadora P.S. En su metodología: El tipo de investigación es descriptiva correlacional, con un diseño no experimental y transversal ya que se obtuvo los datos mediante los instrumentos aplicados en un solo momento, bajo el método deductivo. La población total fue de 12 trabajadores. Sus resultados fueron que se detalla de una manera predominante de trabajadores que perciben como muy bueno con un 66,66% y una minoría el 33,33% de trabajadores que lo reconocen como regular, estableciendo que el salario emocional influye en la productividad de los trabajadores. Y llegó a las siguientes conclusiones: Al obtener los resultados de las evaluaciones de las dos variables de estudio realizado en Comercializadora P.S, se evidenció que el Salario Emocional y la Productividad son variables que directamente se relacionan la una con la otra.

Rifo, S. (2017) en su investigación titulada: *“Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas”*, en la Universidad de Concepción, Escuela de Ciencia y Tecnología, Tesis de grado, en Los Ángeles – Chile, concluyó que: En su objetivo se encargó de medir el impacto de la capacitación laboral en la productividad laboral de la empresa chilena al año 2015, para ello se utilizó como herramienta de recolección de datos a la encuesta. Utilizaron la metodología Propensity Score Matching (PSM), identificando el tratamiento para la capacitación laboral y el departamento de innovación y desarrollo, en la cual los resultados indicaron una deficiencia en la productividad laboral. En su población, se analizó a 8 empresas. Los resultados obtenidos, mostraron que existe una diferencia entre la productividad laboral en aquellas empresas que realizaron las capacitaciones y las que no lo hicieron, siendo una diferencia significativa. Mediante la aplicación del Modelo Probit para la capacitación, se estimó la probabilidad de que una empresa capacitada tenga diferentes resultados con una empresa que no considere a la capacitación, concluyendo que las empresas que realizaron la capacitación mejoran su productividad en 2.74% respecto a las que no se encuentran capacitadas.

Alava, M. y Gómez, K. (2016) elaboraron su tesis titulada *“Influencia de los Subsistemas de Talento Humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, Coordinación Zonal 8, durante el periodo 2014, diseño de un aplicativo de control para los subsistemas de Capacitación y Selección”* en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, en su tesis de grado para maestría, en Ecuador. Refirió: Su objetivo principal fue proporcionar una estrategia administrativa que permita mediante el seguimiento de procesos optimizar el cometido de los asistentes gubernamentales de la institución en estudio. En su metodología, se trató de una investigación de método cuantitativo, de estudio descriptivo, manipuló la habilidad de la encuesta y el instrumento del cuestionario para recolectar datos. Su población fueron los servidores públicos de la Coordinación Zonal 8 de la institución. Sus resultados fueron: el 59% consideran que existe un clima laboral regular, el 26% considera que es malo, el 14% bueno y el 1% considera que el clima laboral es bueno; y el 70% de la muestra, considera que la institución no cumple con los subsistemas de Talento Humano y el 30% sí, lo que significa que la mayoría de los servidores no confía en la gestión de los Subsistemas de talento humano. Por otro lado, el 65% considera que la institución no se preocupa por la Formación y Capacitación, no obstante, el 35 % considera lo contrario. Este estudio permite concluir que la administración de los subsistemas de Talento Humano; Clasificación de Puestos, Planificación, Selección de Personal, Formación y Capacitación, Evaluación de Desempeño, influyen en el desempeño laboral de la institución en estudio.

2.2. Bases Teóricas de las variables

2.2.1. Variable 01: Capacitación

2.2.1.1. Definiciones

Como expresa Dessler (2015), define “capacitar significa dar a los empleados nuevos o antiguos las habilidades que requieren para desempeñar su trabajo, tal como mostrar a un nuevo representante comercial la forma de vender el producto a su empresa” (p. 188).

De acuerdo con Koontz y Weihrich (2013), señalan “la capacitación administrativa son programas a corto plazo que facilitan el proceso de aprendizaje para ayudar a los administradores a hacer mejor su trabajo” (p. 255).

Según Chiavenato (2017), describe la capacitación “es la educación profesional para la adaptación de la persona a un puesto o función. Sus objetivos se dirigen al corto plazo, son restringidos e inmediatos, y buscan proporcionar los elementos esenciales para el ejercicio de un puesto” (p. 330).

Como plantea Louffat (2017), indica que la capacitación “es un proceso de mejoramiento continuo y de aprendizaje que facilita el desarrollo tanto de las empresas como de sus trabajadores” (p. 37).

Según Mondy (2010), considera que “la capacitación brinda a los aprendices el conocimiento y las habilidades necesarias para desempeñar sus trabajos actuales. Enseñar a un trabajador cómo operar un torno o indicar a un supervisor cómo programar la producción diaria son ejemplos de capacitación” (p. 198).

2.2.1.2. El proceso de capacitación ADDIE de cinco etapas

Teniendo en cuenta a Dessler (2015), indica que:

Es necesario que las empresas utilicen un proceso racional de capacitación. La regla de oro sigue siendo el modelo básico del proceso de capacitación de analizar, diseñar, desarrollar, implementar y evaluar (ADDIE), que los expertos en capacitación han utilizado durante años. Por ejemplo, un proveedor de servicios de capacitación describe su proceso de la siguiente manera: Analizar las necesidades de capacitación, diseñar el programa general de capacitación, desarrollar el curso (crear y ordenar los materiales de la capacitación) e implementar el programa al capacitar al grupo de trabajadores utilizando métodos como la capacitación en el puesto o en línea. (p. 189)

2.2.1.3. Análisis de las necesidades actuales de capacitación

Según Dessler (2015), refiere que:

La mayoría de las actividades de capacitación tienen el objetivo de mejorar el desempeño actual (de manera específica, la capacitación de los empleados nuevos y de los trabajadores que muestran un desempeño deficiente).

El análisis de las necesidades actuales de capacitación depende de si se desea capacitar a los trabajadores en funciones o a los nuevos trabajadores, En lo que respecta a los empleados nuevos, la tarea consiste en determinar en qué consiste el puesto de trabajo y dividirlo en subtareas para después enseñarles como ejecutarlas.

El análisis de las necesidades de capacitación de los empleados actuales es más complejo, ya que también se debe verificar si la capacitación es la solución. Por ejemplo, tal vez el desempeño esté afectado por una baja motivación. Los gerentes utilizan análisis de tareas para identificar las necesidades de capacitación de su nuevo personal y análisis del desempeño para determinar las necesidades de capacitación de los trabajadores actuales. (p. 190)

2.2.1.4. Capacitación de equipos

A juicio de Dessler (2015) manifiesta:

El trabajo en equipo no necesariamente surge de forma natural, de manera que las compañías dedican muchas horas a capacitar a los trabajadores para que cooperen y se escuchen entre sí.

La capacitación de equipos se enfoca en los aspectos técnicos, interpersonales y administrativos. En términos de la capacitación técnica, por ejemplo, la gerencia anima a los miembros de los equipos a aprender a realizar del trabajo de los demás, con el propósito de fomentar tareas en equipo flexibles. La capacitación interdisciplinaria implica entrenar a los empleados para realizar diferentes tareas o trabajos, además del suyo; esto facilita la flexibilidad y la rotación de puestos, como sucede se espera que los miembros del equipo intercambien el puesto de trabajo de manera ocasional. (p. 201)

2.2.1.5. Efectos de la capacitación medible

Según Dessler (2015), da a conocer:

El gerente puede medir cuatro categorías básicas de resultados o efectos de la capacitación:

- a. Reacción: Evalúe las reacciones de los aprendices ante el programa. ¿Les gustó el programa? ¿Consideran que valió la pena?
- b. Aprendizaje: Evalúe a los trabajadores para determinar si aprendieron los principios, las habilidades y los hechos que se suponía tenían que adquirir.
- c. Conducta: Verifique si la conducta laboral de los aprendices cambió debido al programa de capacitación.
- d. Resultados: Probablemente lo más importante sea que pregunte ¿Cuáles resultados finales se lograron en términos de los objetivos de la capacitación que se establecieron?

Las reacciones, el aprendizaje y la conducta son importantes, pero si un programa de capacitación no genera resultados medibles con respecto al desempeño, entonces, quizá no haya logrado sus metas. (p. 212)

2.2.1.6. Programas especiales de capacitación

De acuerdo con Koontz y Weihrich (2013), manifiestan:

El desarrollo administrativo debe adoptar un enfoque de sistema abiertos que responda a las necesidades y demandas del ambiente externo. Cada vez hay más conciencia de que es necesario contar con programas de capacitación diseñados en forma específica para los miembros de grupos minoritarios y para personas con capacidades diferentes. Muchas empresas han hecho esfuerzos especiales para capacitarlos de modo que aprovechen todo su potencial y, a la vez, contribuyan a los objetivos de la empresa.

Las compañías también ofrecen programas especiales sobre temas determinados: se puede estudiar ética para trazar pautas de comportamiento ético para beneficio de los trabajadores, mientras que se puede abordar la cultura corporativa de manera formal o informal. Las compañías japonesas,

en particular, son famosas por su empeño en inculcar su filosofía a los empleados a efecto de promover una cultura corporativa deseable. (p. 264)

2.2.1.7. Evaluación y relevancia de los programas de capacitación

En la opinión de, Koontz y Wehrich (2013), indican que:

Es difícil determinar la efectividad de los programas de capacitación pues requiere de mediciones con respecto a ciertos estándares, así como detectar sistemáticamente las necesidades y objetivos de la capacitación.

En general, los objetivos del desarrollo son:

- a) Aumento de conocimientos.
- b) Desarrollo de actitudes conducentes a una buena administración.
- c) Adquisición de habilidades.
- d) Mejoramiento del desempeño administrativo.
- e) Logro de los objetivos de la empresa. (p. 264)

Se hace relevante la sabiduría de capacitar cada vez más y mejor al personal de cualquier empresa o institución, para así contribuir con los objetivos de las mismas, y fomentar o instaurar una cultura organizacional, que conllevará a la eficiencia y efectividad de las personas en la organización. Toda capacitación tiene una dirección y objetivos tanto de la capacitación como de la empresa a las que se quiere llegar, éstas están establecidas de acuerdo a cada institución, giro de negocio, necesidades, entre otros.

2.2.1.8. Objetivos de la capacitación

Según Chiavenato (2017), indica que:

Los principales objetivos de la capacitación son:

- a) Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto.
- b) Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no sólo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas.

- c) Cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración. (p. 332)

Los objetivos de la capacitación están instaurados de acuerdo a las necesidades de la empresa, que pueden ir desde crear nuevas habilidades en empleados nuevos, hasta reforzar las que ya tienen en empleados ya existentes. Se puede observar que la capacitación aumenta la motivación, renueva la actitud y crea un clima laboral que brinda seguridad en las personas y en su rol dentro de las empresas.

2.2.1.9. Ciclo de la capacitación

Citando a Chiavenato (2017), indica que:

La capacitación es el acto intencional de proporcionar los medios que permitan el aprendizaje, fenómeno que surge como resultado de los esfuerzos de cada individuo. El aprendizaje es un cambio de conducta cotidiano en todos los individuos. La capacitación debe tratar de orientar esas experiencias de aprendizaje en un sentido positivo y benéfico, completarlas y reforzarlas como una actividad planeada, para que los individuos de todos los niveles de la empresa desarrollen más rápido sus conocimientos y las actitudes y habilidades que les beneficiarán a ellos a la empresa. Así, la capacitación cubre una secuencia programada de hechos visualizables como un proceso continuo, cuyo ciclo se renueva cada vez que se repite. (p. 332)

Capacitación de personal

Como afirma Louffat (2017), refiere que:

La capacitación de personal es uno de los elementos de mayor relevancia en la gestión de empresas porque se encarga de la formación y el desarrollo continuo de los trabajadores de una empresa y como corolario, el desarrollo de la organización. El tener personal más competente implica tener mejores resultados cuantitativos y cualitativos, en otras palabras, mayores niveles de eficiencia y de productividad.

El término clave en todo proceso de capacitación es el aprendizaje, es decir, posibilitar que un trabajador no se estanque, sino que busque superarse día a día, siendo función de las empresas el ofrecer las condiciones necesarias para que ello suceda. Las organizaciones aprenden porque sus trabajadores aprenden. Este aprendizaje no solo se refiere a aspectos de conocimientos teóricos, sino también de habilidades prácticas, así como el deseo y la voluntad de querer realizarlo. (p. 27)

Capacitación del personal y la organización

Como plantea Louffat (2017) argumenta que:

La capacitación es fundamental en una organización formal, profesional y técnica, pues establece una estandarización o normalización en el accionar de los trabajadores, que ocupan los diferentes puestos de una estructura orgánica. Es decir, los trabajadores deben adecuarse a las pautas o a los criterios que la empresa ha definido acerca de cómo deben realizar su trabajo. Resulta imposible pensar que cada trabajador desarrolle a su manera cada una de sus actividades, por más buena voluntad que tenga o los excelentes resultados particulares que logre. Ello no sería una medida racional y generaría una anarquía general. (p. 41)

Capacitación en el puesto de trabajo

De acuerdo con Mondy (2010), expresa que:

La capacitación en el puesto de trabajo es un método informal de capacitación y desarrollo que permite a un empleado aprender las tareas de un puesto de trabajo mediante la ejecución real de las mismas. La clave para esta capacitación es transferir los conocimientos de un trabajador diestro y experimentado a un nuevo empleado, manteniendo a la vez la productividad de ambos sujetos. Los individuos también pueden estar más motivados hacia el aprendizaje porque para ellos es claro que están adquiriendo los conocimientos necesarios para desempeñar un trabajo. Sin embargo, en ocasiones, el aprendiz siente tanta presión para producir, que el aprendizaje se ve negativamente afectado. Las empresas deben ser selectivas acerca

de quién imparte la capacitación en el puesto. Los capacitadores con frecuencia son los supervisores. (p. 204)

Capacitación para la sensibilización

Como dice Mondy (2010), menciona que:

La capacitación para la sensibilización es un procedimiento diseñado para ayudar a los individuos a conocer la manera en la que otras personas perciben su comportamiento. Se basa en el supuesto de que varios individuos que se reúnen en una situación no estructurada desarrollarán relaciones funcionales entre sí. Partiendo de esta experiencia, aprenderán mucho acerca de sí mismos en relación con la manera en la que otros miembros del grupo los perciben. Difiere de muchas formas tradicionales de capacitación, las cuales enfatizan el aprendizaje de un conjunto predeterminado de conceptos. Cuando empieza la capacitación para la sensibilización, no hay una agenda, y tampoco líderes, autoridad o posiciones de poder. En esencia, existe un vacío hasta que los participantes comienzan a hablar. A través del diálogo, las personas empiezan a aprender acerca de sí mismas y acerca de los demás. (pp. 217 – 218)

2.2.1.10. Dimensiones

2.2.1.10.1. Dimensión 01: Inducción

De acuerdo a Dessler (2015), sostiene que:

La cuidadosa selección de personal no garantiza que su desempeño será eficaz. Incluso los individuos con un alto potencial no pueden realizar su trabajo, si no saben qué hacer o cómo hacerlos. El propósito de la inducción y capacitación consiste en asegurarse de que los trabajadores sepan qué hacer y cómo hacerlo. Por lo general, el departamento de recursos humanos diseña los programas de inducción y capacitación, aunque el supervisor suele realizar la inducción y la capacitación cotidianas. Por lo tanto, cualquier gerente debe saber cómo inducir y capacitar a su fuerza laboral. (p. 186)

Indicadores

1) Objetivos de inducción

Según Dessler (2015), indica que:

La inducción de los empleados ofrece a los trabajadores nuevos la información básica para realizar sus funciones de manera ideal, también debería ayudar a que los nuevos empleados comiencen a establecer vínculos emocionalmente con la empresa.

La inducción tiene 4 objetivos:

- a) Lograr que el nuevo empleado se sienta parte del equipo, bien recibido y cómodo.
- b) Asegurarse que el nuevo trabajador cuente con información básica para realizar sus funciones de forma efectiva, como el acceso a un correo electrónico, las políticas de personal y las prestaciones, así como las expectativas en términos de su conducta laboral.
- c) Ayudar a que el nuevo elemento adquiera una comprensión general sobre la organización.
- d) Iniciar el proceso de socialización dando a conocer la cultura de la empresa y la manera en la que hace las cosas. (p. 186)

2) El proceso de inducción

Como señala Dessler (2015), destaca que:

La duración del programa de inducción depende de los temas que se deseen cubrir, lo cual a menudo requiere de varias horas. El especialista de recursos humanos, o el supervisor, realiza la primera parte de la inducción al hablar sobre temas tan básicos como los horarios laborales y las prestaciones. Luego, el supervisor continúa la inducción explicando cómo está organizado el departamento y, a la vez, presenta al empleado con sus nuevos colegas, lo familiariza con el centro de trabajo y lo ayuda a disminuir el ajetreo del primer día. Los supervisores deben mantenerse alerta, vigilar a los nuevos empleados y animarlos a participar en las actividades (como reunirse con los trabajadores más antiguos en los momentos de descanso), que les permitirá

aprender el “manejo del oficio”. En el caso de los empleados con discapacidad, la integración y la socialización suelen verse muy influidas por la conducta de los supervisores y los compañeros de trabajo. (p. 186)

3) Tecnología para la inducción

Desde el punto de vista de Dessler (2015), manifiesta que:

Las organizaciones utilizan tecnología para apoyar la inducción. Por ejemplo, en la Universidad de Cincinnati los nuevos trabajadores pasan alrededor de 45 minutos en línea conociendo la misión, la organización, las políticas y los procedimientos de su nuevo empleador.

A lo largo de la visita de la inducción, algunos empleadores colocan códigos de respuesta rápida escaneables, con la finalidad de brindar información acerca de cada departamento y de sus funciones. (p. 188)

La inducción crea las bases al trabajador para desempeñarse en la empresa, porque se definen sus funciones, se habla temas básicos como los horarios, prestaciones, presentación de sus compañeros, y se brinda información acerca de la empresa. Esto fomenta a que haya una integración y socialización en el empleado.

2.2.1.10.2. Dimensión 02: Panorama general del proceso de capacitación

Dicho con las palabras de Dessler (2015), propone que:

La capacitación debe iniciar inmediatamente después de la inducción. Capacitar significa dar a los empleados nuevos o antiguos las habilidades que requieren para desempeñar su trabajo, tal como mostrar a un nuevo representante comercial la forma de vender el producto de su empresa. La capacitación se debe llevar a cabo pidiéndole al empleado en activo que explique al recién contratado cómo es el puesto de trabajo, o bien, mediante un proceso de varias semanas con clases en un salón o por internet. La capacitación es importante. Incluso los individuos con un alto potencial tenderán a improvisar o dejarán de ser productivos, si no saben qué hacer o cómo hacerlo. Además, según un estimado, aproximadamente tres cuartas partes de los trabajadores de treinta y tantos años con un alto potencial

comienzan a buscar un nuevo empleo un años después de ser contratados, a menudo debido a que se sienten insatisfechos debido a una capacitación inadecuada. (p. 188)

Indicadores

1) Adecuación de la estrategia y la capacitación

En opinión de Dessler (2015), manifiesta que:

Los planes estratégicos del empleador tienen que determinar sus metas estratégicas. En esencia, el objetivo consiste en identificar las conductas que la compañía requiere que exterioricen los trabajadores para ejecutar su estrategia, y a partir de eso deducir las competencias (por ejemplo, habilidades y conocimientos) que los trabajadores requerirán. Luego, debe poner en práctica metas y programas de capacitación para desarrollar dichas competencias. (p. 189)

En toda capacitación debe existir un plan de estrategia en el que las habilidades y conocimientos del empleado son importantes para definirla. Se ha observado que mientras mejor elaborada sea la capacitación, el empleado se siente más satisfecho dentro de la organización, cumplen su rol adecuadamente, y su productividad es más elevada.

2) Desempeño

De acuerdo con Dessler (2015), sostiene que:

Algunos expertos utilizan la frase “aprendizaje y desempeño en el centro de trabajo” en vez de capacitación, para destacar los dos objetivos de capacitación: el aprendizaje de los trabajadores y el desempeño de las organizaciones.

Para asegurarnos que la capacitación se convierta en un mejor desempeño, se debe definir los objetivos de la actividad de capacitación en términos de la manera en que debería influir en el desempeño organizacional; asegurarse de que las estrategias de la compañía guíen el diseño del programa de capacitación; verificar con sus clientes internos (como el gerente de comercialización que solicita un nuevo programa de capacitación para la

fuerza de ventas) para asegurarse de que el programa les sea útil; considerar que su misión consiste en trabajar con los clientes internos para mejorar su desempeño; preguntar a los clientes cómo lo estamos haciendo. (p. 189)

Adicionalmente, citando a Dessler (2015), revela que “el análisis del desempeño es el proceso para constatar que haya una deficiencia en el desempeño, así como para determinar si debe rectificarse mediante la capacitación o por algún otro medio” (p. 191).

3) Diseño del programa de capacitación

Dicho en palabras de Dessler (2015), destaca:

Una vez que el gerente cuenta con los resultados del análisis de necesidades, ya puede diseñar el programa de capacitación. Diseñar significa planear todo el programa de capacitación, incluyendo los objetivos del entrenamiento, los métodos de enseñanza, y la evaluación del programa. Algunos subpasos son el establecimiento de objetivos de desempeño, la creación de una descripción detallada de capacitación (todas las etapas del programa, de principio a fin), la elección del método de enseñanza del programa (como conferencias o en línea) y la revisión del diseño general del programa por parte de la gerencia. Se requiere que el diseño incluya resúmenes sobre la forma como se planea establecer un ambiente de capacitación, que motive a los empleados, a aprender y a transferir al trabajo los conocimientos que adquieran. (p. 192)

2.2.1.10.3. Dimensión 03: Implementación del programa de capacitación

Como plantea Dessler (2015), deduce que “una vez que se han establecido los objetivos y que el programa de capacitación está diseñado y elaborado, se puede proceder a implementarlo, es decir, suministrar realmente la capacitación utilizando uno o más métodos” (p. 195). La implementación del programa de capacitación está ligada entonces, al establecimiento de sus objetivos y su éxito dependerá de los métodos para suministrar la capacitación los cuales pueden ser: Capacitación del puesto, por aprendizaje, por instrucción, entre otros.

Indicadores

1) Capacitación del puesto

Como señala Dessler (2015), declara que:

La capacitación en el puesto implica que alguien para que aprenda un trabajo mientras lo lleva a cabo. Todos los trabajadores, desde el empleado de la sala de correspondencia hasta el director general, deberían recibir capacitación en el puesto cuando ingresan a una organización. En muchas empresas, la capacitación en el puesto es la única capacitación disponible.

El tipo de capacitación en el puesto más común es el método de entrenamiento para reemplazo, en el cual un trabajador experimentado o el supervisor del aprendiz realiza la capacitación. Otra técnica es la rotación de puestos, en la que un empleado pasa de un puesto a otro en intervalos planeados.

No debe darse por sentado el éxito de un programa de capacitación en el puesto, sino que es necesario planear, y estructurar esta actividad. Capacite con cuidado a los instructores mismos y suministre los materiales necesarios para la capacitación. (p. 195)

2) Capacitación por aprendizaje

En la opinión de Dessler (2015), expresa que:

La capacitación por aprendizaje es proceso mediante el cual las personas se convierten en trabajadores hábiles, generalmente gracias a la combinación de un aprendizaje formal y una capacitación en el puesto (en la práctica), a largo plazo. Es común que el aprendiz estudie bajo la tutela de un maestro artesano. (p. 196)

En la capacitación por aprendizaje se unen la capacitación en el puesto y el aprendizaje formal, en el que se integra sus talentos y funciones. Se desarrollan habilidades para el mejor cumplimiento de los roles del trabajador. Esto conlleva al desarrollo de la organización, y el desarrollo laboral y personal de los empleados que, al sentirse más satisfechos, puedan permanecer más tiempo en su puesto de trabajo.

3) Capacitación por instrucciones en el puesto

Como afirma Dessler (2015), refiere:

Muchos trabajos (o parte de ellos) consisten en pasos que siguen una secuencia lógica y son más fáciles de aprender uno por uno. Este proceso se denomina capacitación por instrucciones en el puesto. Para empezar, se numera todos los pasos necesarios para desempeñar la actividad (el uso de una guillotina mecánica, por ejemplo), cada uno en su secuencia adecuada. Luego junto a cada paso, se describe “un punto clave” correspondiente (si lo hay). Los pasos incluidos en una hoja de capacitación por instrucciones en el puesto indican lo que se debe hacer, mientras que los puntos clave muestran cómo se tiene que hacer (y por qué). (p. 197)

2.2.2. Variable 02: Productividad

2.2.2.1. Definiciones

De acuerdo con Medianero (2016), define a la productividad de la siguiente manera: “Es una medida de la eficiencia con el cual la organización utiliza sus recursos, para producir bienes finales. La productividad se define como la cantidad de bienes o servicios producidos por unidad de insumos utilizados” (p. 24).

Como dice Para Loayza (2016), refiere:

La productividad definida como el valor del producto por unidad de insumo, comprende 4 componentes principales: 1) la innovación, que consiste en la creación de nuevas tecnologías, productos y procesos, 2) la educación, que disemina la innovación, y desarrolla nuevos conocimientos y habilidades, 3) la eficiencia, que procura el uso y distribución eficaz de los recursos productivos y; 4) infraestructura física e institucional, que otorga bienes y servicios públicos en apoyo a la economía. (p. 9)

A juicio de Koontz y Weihrich (2013), mencionan que “la productividad es la proporción entre productos e insumos en cierto periodo, con la debida consideración a la calidad” (p. 406).

De acuerdo con Céspedes, Lavado & Ramírez (2016), indican que:

La productividad es una medida de la eficiencia en el uso de los factores en el proceso productivo. Si una economía produce con un único factor, el trabajo, la productividad puede entenderse como la cantidad de producto por unidad de trabajo, comúnmente denominada productividad laboral. (pp. 12-13)

Como señala López (2018), refiere al respecto que la productividad es el “resultado de las acciones orientadas a la mejora de la calidad y al aumento de la efectividad de un proceso, en el que intervienen unas entradas para obtener unas salidas previstas, sean éstas bienes o servicios” (p. 96).

2.2.2.2. Visión estática y visión dinámica

Desde la posición de Medianero (2016), analiza que:

En un contexto estático, los mejoramientos de productividad se producen sin modificaciones de la base tecnológica y, por tanto, se deben a cosas como la racionalización de procedimientos, mayor esfuerzo laboral y nuevos métodos administrativos, entre otros. Bajo un punto de vista dinámico, el cambio tecnológico juega un rol protagónico que genera mejoramientos dramáticos de la productividad total, al igual que la acumulación de capital, la cual influye particularmente sobre la productividad del factor trabajo. (p. 24)

En base al autor referido, la productividad se puede medir en cantidades de bienes o servicios con relación a los insumos utilizados. La tecnología bien podría mejorar o no producir cambios en la productividad, esto dependerá de sus métodos de administración y del trabajo que se realiza.

2.2.2.3. Productividad y rendimiento

Como afirma Medianero (2016) ratifica lo siguiente:

La primera precisión importante que debe conocer el especialista es la diferencia entre los conceptos de productividad y rendimiento. El término productividad como categoría se usa, sin rigor, para evaluar la eficiencia de

un factor de producción cuando los demás factores que participan en el proceso productivo permanecen constantes y la técnica de producción utilizada es invariable.

Al trabajar con el concepto de rendimiento, en cambio, no se tiene restricciones. Los conocidos indicadores de producto por hora – hombre, producto por hectárea cultivable o producto por unidad utilizado, son ejemplos clásicos de este concepto.

La productividad es una categoría que axiomáticamente se deriva del concepto de función de producción. Una función de producción es una expresión matemática que refleja la relación entre la cantidad de recursos insumidos en un proceso productivo y la cantidad de productos obtenidos. La productividad, viene a ser el parámetro que transforma la función de una ecuación. (p. 25)

2.2.2.4. Productividad parcial y total

De acuerdo con Medianero (2016), agrega que:

Con el término productividad parcial se denota al rendimiento de uno de los factores productivos, siendo el más popular la denominada productividad del trabajo. En Cambio, con el término productividad total se denota el rendimiento de todos los factores aplicados al proceso productivo. Los resultados difieren y también el análisis de los factores explicativos de dichos resultados.

En el caso de la productividad del trabajo, por ejemplo, los resultados se explican por tres elementos:

- a) El aumento de la cantidad de los factores distintos al trabajo.
- b) El mejoramiento de la tecnología, ya sea productiva o administrativa.
- c) La evolución favorable del entorno económico – social, que repercute positivamente sobre las decisiones y expectativas de los agentes económicos.

Los indicadores de productividad total suelen ser más rigurosos en la evaluación del grado de eficiencia. (p. 26)

2.2.2.5. Acerca de la productividad y su medición

Con base en Medianero (2016) sostiene que:

El estudio de la productividad, incluyendo su medición, puede hacerse por otra parte a varios niveles. Puede medirse y ser analizada la productividad de una empresa, así como también la productividad de un país o, también, de un trabajador individual. Como ocurre con cualquier variable de carácter económico, pues su tratamiento puede hacerse a distintos niveles de agregación, con la única condición de que sean advertidas y eludidas oportunamente las falacias de composición.

La primera manera de ingresar al conocimiento de la productividad es estableciendo sus diferencias con otros conceptos como producción, ingreso per cápita, eficiencia, costo, etc. De esta manera se logra aprender intuitivamente el concepto de productividad. (p. 34)

2.2.2.6. Medición de la productividad

En opinión de Céspedes et al. (2016) indican que:

Las estimaciones de las tasas de crecimiento de la productividad están sobrestimadas. El argumento sugerido es que las medidas de productividad deben descontar de las actuales estimaciones la contribución del uso de los factores de producción, como la literatura internacional sugiere. Así estimado, el crecimiento de la productividad en la década de 2000 es menor que los reportes disponibles. Más aún, al estimar la productividad por un método alternativo que la literatura ha denominado método dual, se encuentran resultados similares a los valores corregidos. [...]

La caracterización de la productividad con estos datos es más fina que lo actualmente disponible; en este sentido, se documenta la heterogeneidad de este indicador en términos de sectores económicos, por tamaño de empresa, por edad y por región geográfica, así como la persistencia a lo largo del tiempo. (p. 32)

2.2.2.7. Productividad como retornos salariales

Adicionalmente, citando a Céspedes et al., (2016), argumentan que:

La literatura internacional sugiere que la productividad de un país se relaciona con el stock del capital humano de este. El crecimiento de la productividad, por lo tanto, se relaciona con el crecimiento del stock de capital humano, lo cual se relaciona, a su vez, con la inversión y los retornos de la educación a lo largo de la vida de los trabajadores. La producción de capital humano se da en tres etapas marcadas: inversión en las etapas iniciales de la vida en educación básica; inversión en la educación tradicional como primaria, secundaria y superior; y, finalmente, la inversión en el trabajo mediante la capacitación. En un escenario ideal, la inversión en estas tres etapas es altamente complementaria, pues niños hábiles tendrán una mayor capacidad de aprendizaje en etapas adultas. (p. 34)

2.2.2.8. Educación

Según Loayza (2016), manifiesta que “La educación como componente de la productividad es el desarrollo de habilidades y el desarrollo de conocimientos, con el objetivo de fomentar y difundir las nuevas técnicas que vayan surgiendo en las distintas actividades económicas” (p. 17).

La educación dentro de la productividad, relaciona el trabajo físico con la intelectualidad del trabajador, utilizando los recursos de habilidades y conocimiento para el bien de la productividad de la organización. Si bien es cierto que la productividad es de carácter económico, esta también está relacionada con los recursos humanos y éstos requieren de empleados calificados y eficientes, es por eso que se debe tomar en cuenta, para obtener mejores resultados con un alto rendimiento del personal en la producción.

2.2.2.9. Eficiencia

Asimismo, como señala Loayza (2016) manifiesta que:

La eficiencia consiste en el uso apropiado de los recursos que se tienen. Ello significa una distribución efectiva y oportuna del capital y el trabajo, a través de una renovación constante de las empresas y los sectores productivos. La

clave de la eficiencia es el cambio y la transformación, la resignación de recursos y la flexibilidad en su uso. (p. 26)

La eficiencia es el cumplimiento adecuado de los objetivos deseados, con menor recurso y en el menor tiempo, notándose que se puede definir como ahorro o reducción de recursos. Siempre se quiere llegar a una mejor eficiencia y productividad, pero estas pueden ser medidas también en relación con otras instituciones y empresas, o en términos de tiempo, porque pueden ser relativas.

2.2.2.10. Problemas de la productividad

Teniendo en cuenta a Koontz y Wehrich (2013), analizan que:

La productividad implica una medición, que es un paso esencial del proceso del control. Aunque todos están de acuerdo en la necesidad de mejorar la productividad, hay poco consenso acerca de las causas fundamentales del problema y lo que se debe hacer. El motivo apunta a varios factores. Algunas personas lo atribuyen a la mayor proporción de trabajadores poco calificados en el total de la fuerza laboral, pero otras no están de acuerdo. Hay quienes ven la reducción en la investigación y el énfasis en los resultados inmediatos como las causas. Otra razón que se ha dado para el problema de la productividad es el creciente aumento del nivel de prosperidad de las personas, que las hace menos ambiciosas pues ya tienen sus necesidades cubiertas. Otros más citan la ruptura de la estructura familiar, las actitudes de los trabajadores y las políticas y regulaciones gubernamentales. (p. 406)

2.2.2.11. Medición de la productividad de los trabajadores del conocimiento

También, en la opinión de Koontz y Wehrich (2013), deducen:

Medir el trabajo calificado es relativamente sencillo, pero se complica en el caso del trabajador del conocimiento. La diferencia entre ambos tipos de trabajo estriba en el uso de conocimientos y las habilidades. Así, un operario se consideraría un trabajador técnico, mientras que el asistente de un administrador cuya función principal es la planeación sería un trabajador del conocimiento. Los administradores, ingenieros y programadores son

trabajadores del conocimiento porque lo principal de su trabajo no consiste en la aplicación de habilidades, como ocurre con los albañiles, mecánicos y carniceros. Pero, el título no es la única guía para hacer distinciones.

Es más difícil medir la productividad del trabajador del conocimiento que la del técnico. Una dificultad al medir la productividad de los trabajadores del conocimiento es que algunos resultados, en realidad, son actividades para lograr objetivos finales. Otra dificultad es que estos trabajadores ayudan a otras unidades organizacionales. Otra dificultad es que es complicado calcular la calidad de los resultados, porque se perciben hasta después de varios años, o dependen de fuerzas externas. (p. 406)

2.2.2.12. La era de la productividad

Con base en Pagés (2010), propone que:

El bajo crecimiento de la productividad es la raíz del deficiente crecimiento económico de América Latina y que el logro de una productividad más alta debe ubicarse en el epicentro del debate económico actual. Aun cuando esta región escapó relativamente indemne de la peor crisis financiera internacional desde la Gran Depresión, no debería dormirse en los laureles ni rebajar sus expectativas; por el contrario, debe aprovechar la oportunidad para adoptar un plan de productividad determinado y ambicioso. El hecho de que se ampliarán las brechas de ingresos con el resto del mundo no fue debido a la falta de inversión en capital físico y humano, ni al lento crecimiento de la fuerza laboral, sino a un déficit crónico de crecimiento de la productividad. Si la productividad en América Latina y el Caribe hubiese aumentado al mismo ritmo que en Estados Unidos, el ingreso per cápita de la región habría seguido siendo un cuarto del de ese país, inclusive con las inversiones en capital humano y físico que se registraron. (p. 2)

2.2.2.13. Acumulación de factores

De acuerdo con Pagés (2010), alude que:

Para apreciar la importancia de la productividad en el proceso general de desarrollo económico es menester estudiar la interacción entre la productividad y la acumulación de factores: los efectos indirectos de las brechas de productividad en los incentivos para acumular factores de producción pueden explicar una buena parte de las brechas de desarrollo observadas. De hecho, las herramientas tradicionales previamente utilizadas subestiman la importancia que tendría en el bienestar el cierre de la brecha de productividad. Después de obtener una medida total, se hace evidente que la cuestión central para el desarrollo es cómo cerrar la brecha de productividad. En las economías de mercado, la inversión privada en capital físico se realiza hasta que la rentabilidad marginal de la inversión es igual al costo del capital tal como lo perciben los inversionistas individuales, bajo las condiciones financieras que tienen a su disposición. La rentabilidad privada de la que se apropia un inversionista individual bien puede ser una fracción de la rentabilidad social de la inversión. (pp. 43-44)

2.2.2.14. Dimensiones

2.2.2.14.1. Dimensión 01: Beneficio de la productividad

Citando a Medianero (2016), expresa que:

Los beneficios son la diferencia entre los ingresos totales (IT) y los costos totales (CT).

La relación entre los beneficios, los ingresos y los costos se puede expresar de la forma siguiente: $\text{Beneficios} = \text{Ingresos} - \text{Costos}$.

El ingreso total es un concepto bastante simple y significa generalmente lo mismo para los economistas, contables y hombres de negocios. En cambio, el costo total no significa lo mismo para todos. (...) Los costos explícitos son los desembolsos que hace una empresa para comprar recursos, mientras que los costos implícitos se miden por el valor de mercado del tiempo y recursos propios del empresario. (p. 159)

El beneficio en la productividad es medida por la relación entre los ingresos y costos. El beneficio aporta en el cumplimiento de los objetivos con mayor eficacia, además de ayudar en la productividad no solo de la empresa sino de los trabajadores. El beneficio es medido en términos materiales como resultado positivo de alguna actividad económica. Se le llama también de esta manera a la rentabilidad, utilidad, lucro, entre otros.

Indicadores

1) Medición de la productividad

Teniendo en cuenta a Medianero (2016), recomienda que:

El planeamiento estratégico es la capacidad del ejecutivo para el manejo de la triple E: eficacia, eficiencia y efectividad.

La eficacia es la correcta manera de abordar la relación institución-entorno: señalar objetivos que respondan a las exigencias del mercado y a las posibilidades reales, objetivas y prácticas. La eficiencia es la correcta manera de abordar la relación objetivos-recursos: optimizar la aplicación de los recursos disponibles, de modo que se obtenga el máximo producto (o resultado) con el mínimo esfuerzo o costos posibles. La esencia de la estrategia es, sin embargo, la efectividad. Esta es un producto de la eficacia y la eficiencia; se describe como la satisfacción de las necesidades reales de la empresa mediante el uso óptimo de sus recursos. (p. 158)

2) Objetivo del beneficio de la productividad

Según Medianero (2016), manifiesta que:

Las empresas funcionan para obtener beneficios, gastan dinero para ganar más dinero. El objetivo fundamental de las empresas es la maximización del beneficio. Aunque existen objetivos diferentes o alternativos, en economía se da por sentado que la búsqueda del beneficio o ganancia neta es el motivo guía de la conducta de la empresa. (p. 159)

Los objetivos del beneficio habitualmente contribuyen al fortalecimiento y desarrollo económico y social de las empresas. Se relaciona, además, con

los objetivos e intereses de cada empresa o institución, proporcionando ganancias o retribuciones, permitiendo su sostenibilidad y crecimiento.

3) Fuentes de beneficio

Como dice Medianero (2016), indica que:

En el marco del estudio de las relaciones entre productividad y beneficio, lo pertinente es determinar las fuentes de variación del beneficio. El aumento del resultado de explotación o beneficio empresarial puede crecer por tres tipos generales de causas:

- a) El incremento del precio real del producto, es decir, un aumento de los precios o tarifas de la empresa en proporción mayor al índice general de precios (o más exactamente, el índice de variación de los precios que paga la empresa).
- b) El incremento de las ventas en cuanto a volumen transado, asumiendo que dichas ventas se realizan al mismo precio real.
- c) El incremento de la productividad que implica una mayor producción por unidad de recursos utilizados. (p. 160)

2.2.2.14.2. Dimensión 02: Rentabilidad

A juicio de Medianero (2016), afirma:

El objetivo de la empresa es incrementar constantemente su rentabilidad, lo cual es otra expresión del principio de maximización del beneficio. Las fuentes de crecimiento de la rentabilidad empresarial son, por un lado, el aumento del precio del producto y, por el otro, la disminución del costo unitario. La gerencia puede desarrollar varias relaciones que son útiles para la evaluación económica de la empresa y para el cálculo del propio beneficio a partir del estado de resultados. (p. 177)

En la opinión de Medianero (2016), sostiene: “La rentabilidad es una ratio que compara los ingresos (totales o netos de egresos) con los costos totales (o parte de ellos). Se asume la rentabilidad como la ratio entre los ingresos totales y costos totales” (p. 178).

Indicadores

1) Beneficio de rentabilidad

Como señala Medianero (2016), analiza que: “A partir del estado de resultados (o estado de pérdidas y ganancias), se puede desarrollar varias relaciones que son útiles para la evaluación económica de la empresa, además del cálculo del beneficio propio” (p. 178).

Además, Medianero (2016), indica que:

La diferencia entre el concepto de rentabilidad y el beneficio está dada por la incorporación del volumen de ventas. El beneficio es influido por el precio real del producto de la empresa, el costo unitario y, también, el volumen de ventas. En cambio, la rentabilidad está determinada únicamente por el precio real y el costo unitario. (p. 179)

2) Fuentes de rentabilidad

Empleando las palabras de Medianero (2016), expresa que:

Las fuentes de crecimiento de la rentabilidad empresarial, tal como la fórmula antes deducida lo muestra, son dos: el aumento del precio del producto de la empresa y la disminución del costo unitario.

Esta consideración es útil particularmente a los efectos de fijación del precio, cuando el método es el del costo más una utilidad deseada y en el contexto del objetivo de obtención de una rentabilidad determinada. (p. 180)

También como señala Medianero (2016), alude que “Debido a una fuerte competencia internacional e interna, muchas empresas encuentran dificultades para incrementos en sus precios reales. Bajo estas condiciones para que el margen de ganancia y rentabilidad deban ser mantenidos o incrementados, la productividad debe ser necesariamente mejorada” (p. 181).

3) **Relación productividad – Rentabilidad**

Desde el punto de vista de Medianero (2016), da a conocer:

La rentabilidad vista como un porcentaje de las ventas, se incrementa o disminuye como un resultado de:

- Un cambio en el precio de venta de la unidad.
- Un cambio en el costo unitario de los recursos.
- Un cambio en la cantidad de recursos usados por unidad de producción.

Estos cambios pueden separarse en 2 categorías, cambio de recuperación de precio, el cual es un cambio en la relación entre el precio de venta unitario y el costo por unidad de insumo, y cambio de productividad, el cual es un cambio en el número de unidades de insumo requeridos para producir una unidad de producto. (p. 181)

2.2.2.14.3. Dimensión 03: Competitividad

De acuerdo a Medianero (2016), enfatiza que:

La competitividad es la capacidad de la empresa para ubicarse en mercados rentables y ofrecer sus productos a un precio que, si bien puede ser en términos reales positivos, es menor al precio de las empresas competidoras. Este hecho, sin embargo, no debe en el largo plazo disminuir la capacidad de reinversión y de retribución a los factores. (p. 189)

Puede definirse también como la capacidad de producir bienes y servicios eficientemente compitiendo con otras empresas y logrando mejores cuotas de mercado. Si se cuenta con competitividad hay una ventaja o valor, el cual puede permitir una mejor posición en el entorno socioeconómico. La competitividad es más relevante para los clientes porque se les entrega mayor valor y menores costos, para que la empresa incremente su productividad, cumpliendo sus objetivos.

Indicadores

1) Trabajo eficiente

Según Medianero (2016), sostiene que:

La gama de mediciones del rendimiento económico en una empresa abarca un amplio espectro. Existen varias taxonomías. Una de ellas clasifica todas las medidas en tres tipos: medidas del trabajo, medidas de productividad y medidas de efectividad.

Pareciera más conveniente clasificar los distintos indicadores relacionados con productividad en tres tipos:

- Indicadores de eficacia, principalmente de precios reales.
- Indicadores de eficiencia o productividad propiamente dicha, principalmente el de ganancia de productividad total.
- Indicadores de competitividad, respecto a los cuales se ha construido ex profeso un indicador, ya que en la actualidad no existe uno diseñado específicamente para este fin. (p. 190)

El trabajo eficiente se debe trabajar día a día, con constancia, y para esto los miembros de una empresa o institución deben estar enfocados en los objetivos que se quiere llegar. La eficiencia es realizar un trabajo con éxito con menos recursos, por ejemplo, el tiempo, mientras la eficacia es solo lograr el objetivo o tarea. Se puede ser eficaz pero no siempre eficiente, mientras ser eficiente conlleva la eficacia.

2) Determinantes de la competitividad

Citando a Medianero (2016), revela que:

Se definió la competitividad como la capacidad de la empresa para ubicarse en mercados rentables y ofrecer sus productos en el mercado a un precio que, si bien puede ser en términos reales positivos, es menor a la de las empresas competidoras.

La competitividad de una empresa quedaría determinada por:

- a) La capacidad para ubicarse en mercados que retribuyan con precios reales positivos para sus productos y que estos precios se incrementen

a través del tiempo por lo menos en forma idéntica al precio de los factores o insumos utilizados.

- b) La capacidad para trabajar con menores costos unitarios que sus competidores y, sobre esta base, ofrecer precios relativamente menores. A su vez, para trabajar con menores costos unitarios es necesario: obtener mayores niveles de productividad y pagar salarios, utilidades y otras retribuciones menores a los que paga la competencia, siempre y cuando esto no afecte negativamente el nivel de productividad. (p. 191)

3) Factores de ventaja competitiva

Como expresa Medianero (2016), manifiesta “Internamente, cuatro son los factores que determinan la ventaja competitiva: eficiencia, calidad, innovación y capacidad de satisfacer al cliente” (p. 200). La eficiencia se refiere a la productividad con menos recursos o de la manera más productiva posible; la calidad es la confiabilidad que se le da a un producto o servicio en cuanto cumplen con su función; la innovación se refiere a algo nuevo y novedoso; la capacidad de satisfacer al cliente, es identificar las necesidades del cliente y satisfacerlas con la finalidad de lograr la satisfacción del cliente.

2.3. Definición de términos básicos

Administración. Es el proceso que indaga mediante la planificación, organización, ejecución, y control de los medios para dar uso eficiente para atraer los objetivos de la empresa (Quiroa, 2020).

Beneficio. Es el monto monetario como consecuencia de la diferencia entre los ingresos y costes de una inversión o actividad económica (López, 2018).

Calidad Laboral. Es la valoración que se da a la satisfacción personal o profesional en el desempeño de las funciones y ambiente laboral. Está determinado por la forma de gestión y dirección, condiciones de trabajo, compensaciones, interés por las actividades realizadas, nivel de logro, autodesarrollo individual y equipo (Benavente, 2017).

Capacitación. Es el proceso educacional que se puede realizar a corto plazo y que se aplica a los colaboradores de manera metodológica y organizada, para que

logren obtener conocimientos y perfeccionen competencias y destrezas de acuerdo a los objetivos planteados (Chiavenato, 2017).

Clima Laboral. Apreciación que tiene el personal, de un centro laboral, con relación al ambiente en general donde realiza sus funciones (Benavente, 2017).

Comunicación. Es el método mediante el cual una persona trasmite información a otra, involucrando también a un grupo de ellas. Esta puede ser oral, escrita, con símbolos o imágenes (Benavente, 2017).

Competencia. Louffat (2017) refiere: “Sumatoria de conocimientos, habilidades y actitudes que ostenta cada uno de los trabajadores” (p. 417).

Cultura de la empresa. Se dan como un conjunto de creencias y supuestos básicos, que funcionan a nivel inconsciente entre los miembros de una empresa y definen de manera sencilla y “dada por supuesta” la imagen que tiene la empresa y su entorno (Benavente, 2017).

Desempeño laboral. Ejecución de una labor que tiene como elementos relevantes a la gestión y el acrecentamiento de la productividad laboral (Robbins y Judge, 2017).

Efectividad. Es el resultado de la eficiencia y la eficacia, partiendo de los resultados en función de entradas y salidas y el logro de las metas planificadas (Quijano citado por Cequea, 2012).

Eficacia. Koontz y Weihrich (2013), indican que concierne claramente con el cumplimiento de las metas u objetivos.

Eficiencia. Es la necesidad de menos retribuciones de elementos para la elaboración de un nivel de bienes y servicios (Sánchez, 2018).

Estrategia. Koontz y Weihrich (2013), indican: “Determinación de la misión o propósito y de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa, seguido de la adopción de líneas de acción y de la asignación de los recursos necesarios para lograr los objetivos” (p. 429).

Habilidades. Aquellas destrezas y conocimientos directamente relacionados con el desempeño del cargo actual o de posibles ocupaciones futuras (Chiavenato, 2017).

Innovación. Introducción de un nuevo o drásticamente mejorado método de producción o de distribución (Quiroa, 2020).

Inversión. Sapag (2011), indica que componen: “Los gastos antes del inicio de las actividades que se hacen por la participación de mecanismos externo. Estas pueden ser ejecutadas por personas del mismo proyecto o por mecanismos de fuera” (p. 171).

Motivación. En RRHH es el impulso o deseo que dirige y mantiene el comportamiento del trabajador, para ejecutar su trabajo maximizando esfuerzos en las tareas que se le asignan (Benavente, 2017).

Muestra. Forma parte de un segmento de la población, tiene las mismas características y debe ser representativa (Carrasco, 2017).

Muestreo. Se realiza aplicando una fórmula para poblaciones finitas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Objetivos. Podrían ser vistos como los logros, o resultados que la organización aspira conquistar en el futuro (Lisboa, 2013).

Planeación. Louffat (2017), indica: “Elemento del proceso administrativo que se encarga de definir lo que la empresa es y lo que desea ser a futuro, para lo cual se encarga de definir la misión, la visión y los objetivos” (p. 427).

Población. Cantidad de individuos que formaron parte del estudio y presentan características similares (Carrasco, 2017).

Prestaciones. Dessler (2015), señala: “Pagos económicos y no económicos indirectos que los empleados reciben por seguir trabajando en la empresa” (p. 518).

Productividad. Dessler (2015), manifiesta: “Cociente de los resultados (bienes y servicios) dividido entre los insumos (recursos tales como la mano de obra y el capital)” (p. 518).

Rentabilidad. Soria (2010), afirma que: “En un coeficiente que consigue examinar el efecto de la gestión empresarial y su habilidad para crear riqueza, a través de la correlación entre la utilidad y la inversión” (p.110).

Rentabilidad económica. “Corresponde con el significado de la consecuencia conocida ante las utilidades con la integridad del capital económico empleado en elaboración, sin tomar en cuenta la financiación u origen de los mismos, simbolizando la utilidad de la inversión” (Díaz, 2019, p.10).

Rentabilidad financiera. Díaz (2019), se refiere a “La concepción de efecto popular o previsto, posterior a los intereses, con el fondo propio de la organización, y que simboliza la ganancia que pertenece a los mismos” (p.10).

Tecnología. Medianero (2016), señala que es “Conjunto de conocimientos técnicos, ordenados científicamente, que permiten diseñar y crear bienes o servicios que facilitan la adaptación al medio y satisfacen las necesidades de las personas” (p. 290).

Validación. Carrasco (2017), indica que se centra en demostrar la veracidad, objetividad y relación metodológica de las variables, dimensiones con los ítems redactados.

Valor. Koontz y Weihrich (2013), manifiestan: “Convicción más o menos permanente acerca de lo que es y lo que no es apropiado y que orienta las acciones y el comportamiento de los empleados en el cumplimiento de las metas de la organización” (p. 433).

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG Existe relación entre la capacitación y la productividad para mejorar los niveles del potencial humano en la Municipalidad Provincial de Cañete - 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1 Existe relación entre la capacitación y el beneficio de la productividad para mejorar los niveles del potencial humano en la Municipalidad Provincial de Cañete - 2020.

HE 2 Existe relación entre la capacitación y la rentabilidad para mejorar los niveles del potencial humano en la Municipalidad Provincial de Cañete - 2020.

HE 3 Existe relación entre la capacitación y la competitividad para mejorar los niveles del potencial humano en la Municipalidad Provincial de Cañete - 2020.

3.2. Variables de estudio

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), indican que:

Una variable es una propiedad que puede oscilar y por la cual su variación es dispuesta de medición u observación. La definición de variable se emplea a personas u otros seres vivos, objetos, hechos y fenómenos, los cuales logran varios valores en relación de las variables concernientes. (p. 105)

En opinión de Centty (2006), agrega que:

Las variables son características, atributos que permiten distinguir un hecho o fenómeno de otro (Persona, objeto, población, en general de un Objeto de Investigación o análisis), con la finalidad de poder ser analizados y cuantificados, las variables son un Recurso Metodológico, que el investigador utiliza para separar o aislar los partes del todo y tener la

comodidad para poder manejarlas e implementarlas de manera adecuada.
(p. 64)

Las variables tienen como característica que son inestables y además permite identificar en un proyecto a un elemento no identificado.

3.2.1. Definición conceptual

3.2.1.1. Variable 1: Capacitación

Según Dessler (2015), manifiesta: “capacitar significa dar a los empleados nuevos o antiguos las habilidades que requieren para desempeñar su trabajo, tal como mostrar a un nuevo representante comercial la forma de vender el producto a su empresa” (p. 188). La capacitación consiste en brindar conocimientos y habilidades para desempeñar un trabajo.

3.2.1.2. Variable 2: Productividad

Citando a Medianero (2016), define a la productividad de la siguiente manera: “Es una medida de la eficiencia con el cual la organización utiliza sus recursos, para producir bienes finales. La productividad se define como la cantidad de bienes o servicios producidos por unidad de insumos utilizados” (p. 24). La productividad es una medición de eficiencia que compromete a los recursos utilizados.

3.2.2. Definición operacional

Como plantea Hernández et al. (2014), analizan que:

Cuando se pasa de una variable a indicadores medibles y verificables, o equivalentes entre ellas, se les llama operacionalización fundamentándose en la definición conceptual y operacional de la variable. Cuando se construye un instrumento, el proceso más natural para hacerlo es recorrer de la variable hacia sus dimensiones o componentes, después a sus indicadores, por último, a sus ítems y categorías. (p. 211)

La definición operacional es el desarrollo de cada una de las variables de lo general a lo específico, así como de las dimensiones e indicadores del presente estudio.

3.2.2.1. Variable 1: Capacitación

La variable capacitación es de naturaleza cuantitativa, la misma que se operacionalizan en 3 dimensiones, las cuales son: inducción, panorama general del proceso de capacitación e implementación del programa de capacitación, los cuales conforman el instrument

o denominado Cuestionario.

3.2.2.2. Variable 2: Productividad

La variable productividad es de naturaleza cuantitativa, la misma que se operacionalizan en 3 dimensiones, las cuales son: beneficio de la productividad, rentabilidad y competitividad, y conforman el instrumento denominado Cuestionario.

3.3. Tipo y Nivel de la investigación

3.3.1. Tipo

A juicio de Hernández et al. (2014), indican que:

Los planteamientos son ventajosos para: 1) evaluar, 2) comparar, 3) interpretar, 4) establecer precedentes y 5) determinar causalidad y sus implicaciones. Esta tipología es muy adecuada para la investigación aplicada (incluyendo la que tiene como justificación adelantos y productos tecnológicos) y para las investigaciones de las que se derivan acciones. (p. 42)

El tipo de investigación del presente estudio es aplicada, ya que es una investigación que busca resolver problemas. Según Cívicos y Hernández (2007) la investigación aplicada o práctica se determina por la manera en que analiza la realidad social y aplica sus descubrimientos en la mejora de estrategias y

actuaciones concretas, en el desarrollo y progreso de éstas, permitiendo también desarrollar la creatividad e innovar.

3.3.2. Nivel

Desde el punto de vista de Hernández et al. (2014), sostienen que:

Acerca de los estudios descriptivos, se realiza la búsqueda de especificación de las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. En conclusión, solo pretenden medir o recoger información de forma independiente o conjunta sobre los conceptos y las variables de las que tocan, es decir, su objetivo no es mencionar cómo se relacionan éstas. (p. 92)

La presente investigación es descriptiva correlacional porque se describirán cada una de las variables y se recogerá información para identificar sus características que definen a la variable, relacionando la variable 1 con la variable 2.

De acuerdo con Hernández et al. (2014), analizan que:

Para la evaluación del grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales inicialmente se miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, luego se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones. Aquellas correlaciones se sostienen en hipótesis sometidas a pruebas. (p. 93)

Una investigación correlacional relaciona dos o más variables para analizarlas y medir el grado de relación que tienen entre ellas. A continuación, se muestra la tabla de correlación de variables de Rho Spearman.

Tabla 1.

Valores de la prueba de correlación de Rho Spearman.

Valores	Lectura
De -0.91 a -1	Correlación muy alta
De -0.71 a -0.90	Correlación alta
De -0.41 a -0.70	Correlación moderada
De -0.21 a -0.40	Correlación baja
De 0 a -0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De +0.21 a 0.40	Correlación baja
De +0.41 a 0.70	Correlación moderada
De +0.71 a 0.90	Correlación alta
De +0.91 a 1	Correlación muy alta

Nota: Tomado de Bisquera, R. (2004). Metodología de la Investigación Educativa. Madrid: Muralla.

3.4. Diseño de la investigación

Teniendo en cuenta a Hernández et al. (2014), manifiestan que:

El diseño se refiere al plan o estrategia que se realiza para sacar información y responder al planteamiento del problema. En el enfoque cuantitativo, el investigador usa sus diseños para analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto en particular o para aportar evidencias en relación de los lineamientos de la investigación (si es que no se tienen hipótesis). (p.128)

El diseño de la investigación de la presente investigación es no experimental, correlacional de corte transversal, de enfoque cuantitativo.

Con base en Hernández et al. (2014), argumentan que, el diseño no experimental “son estudios que se ejecutan sin la maniobra premeditada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para examinarlos” (p. 152). Entonces, no se manipularán las variables de estudio de capacitación y productividad, dado que se respetarán los fenómenos en su contexto natural, para poder así componer.

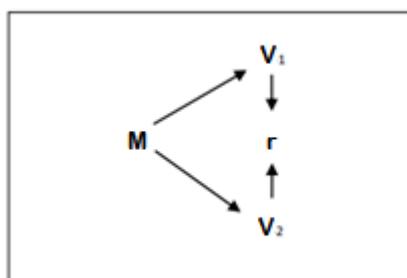
Asimismo, dicho en palabras de Kerlinger (1988), afirma que “lo que se hace en una investigación no experimental es observar los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (p. 98).

En cuanto al diseño de corte transversal; según Hernández et al. (2014), refieren que son “Investigaciones que recopilan datos en un momento único” (p. 154). En el presente estudio la información se recolectará en un solo tiempo.

En lo referente al diseño correlacional de corte transversal; como lo hace notar Hernández et al. (2014), enfatizan que “hacen una descripción de la relación entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento dado, sea en términos correlacionales, o de acuerdo a la relación causa-efecto” (p. 158).

Se determinará entonces, la relación de las variables en estudio, capacitación y productividad, en un solo momento determinado.

El gráfico correspondiente a este diseño es el siguiente:



Dónde:

M: Muestra

V1: Variable Capacitación

V2: Variable Productividad

r: Relación de las variables Capacitación y Productividad, para mejorar los niveles de potencial humano en la Municipalidad Provincial de Cañete - 2020.

Método de investigación

Teniendo en cuenta a Bernal (2006), revela que, “es el método hipotético deductivo que consiste en un procedimiento que se da iniciativa con algunas

afirmaciones consideradas hipótesis, las cuales se buscan comprobar o refutar conclusiones que se deben contrastar con los hechos” (p. 60).

El estudio realizado es de método hipotético deductivo debido a que nuestras hipótesis fueron resguardadas con los resultados que se alcanzaron de manera deductiva ante las afirmaciones que se proporcionaron dentro del presente estudio de investigación.

3.5. Población y muestra del estudio

3.5.1. Población

Para el presente estudio, nuestra población está conformada por los 93 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cañete.

Con base en Hernández et al. (2014), proponen que “la población se refiere al conjunto de todos los casos que coinciden con una serie de especificaciones, las poblaciones deben estacionar visiblemente por sus particularidades de contenido, lugar y tiempo” (p. 174). La población es también llamada Universo o todos los casos acerca de un tema determinado.

Nuestra población siendo finita o conocida, se plantea la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * N p q}{e^2(N - 1) + Z^2 p q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

Z = Nivel de confianza 1.96

p = proporción deseada 50% o 0.5

q = proporción no deseada 1 – proporción deseada = 0.5

e = margen de error 0.05

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2(93*0.5*0.5)}{0.05^2(93-1) + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 76$$

3.5.2. Muestra

La muestra, para nuestro caso fueron 76 personas, trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cañete. El muestreo que se utilizó fue el muestreo aleatorio simple (MAS), en donde usando la fórmula para población finita dio como muestra un total de 76 personas.

De acuerdo a Hernández et al. (2014), indicaron que “La muestra se trata de un subgrupo de la población. Es decir, se refiere a un subconjunto de elementos que se integran a ese conjunto determinado en sus características al que se denomina población” (p. 175). Vendría a ser elementos con las mismas características de la población que se extraen con la finalidad de hacer un experimento o investigación, dado que suele darse que la población tiene un mayor número de elementos.

Como expresa Arias (2012) define a la muestra como “una fracción determinado y definido que se toma de la población alcanzable” (p.83).

3.5.3. Muestreo

En la opinión de Hernández et al. (2014) indican que el muestreo probabilístico es:

Las muestras probabilísticas son esenciales en los diseños de investigación transeccionales, tanto descriptivos como correlacionales-causales (las encuestas de opinión o sondeos, por ejemplo), donde se pretende hacer estimaciones de variables en la población. Estas variables se miden y se analizan con pruebas estadísticas en una muestra, de la que se presupone que ésta es probabilística y que todos los elementos de la población tienen una misma probabilidad de ser elegidos. Las unidades o elementos muestrales tendrán valores muy parecidos a los de la población, de manera

que las mediciones en el subconjunto nos darán estimados precisos del conjunto mayor. La precisión de dichos estimados depende del error en el muestreo, que es posible calcular. (p. 177)

La muestra con técnica probabilística ha sido en esta investigación, las 76 personas de la Municipalidad Provincial de Cañete, en quienes se aplicó el cuestionario por ser trabajadores que laboran en dicha institución. Con esta técnica todos los encuestados tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados y para este caso se aplicó el muestreo aleatorio simple.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica de recolección de datos

La técnica a utilizar en la presente investigación es la encuesta. Siendo que la encuesta es un formato en que se encuentran diversas respuestas, a uno o más temas presentados estructuralmente. La cual comprende en dos partes; la primera de la variable “Capacitación” que conformaron 18 preguntas y de la segunda variable “Productividad” que también la conformaron 18 preguntas. Todas éstas forman parte del cuestionario que se empleó y para poder medirlas se empleó la escala de Likert.

De acuerdo con Carrasco (2013), señala que la encuesta “es un sistema apropiado para la averiguación, inspección y recolección de datos, por medio de interrogantes formuladas directas o indirectas a los individuos que constituyen la unidad de análisis” (p. 330).

En este caso se registró la información de la muestra de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cañete - 2020.

3.6.2. Instrumento de recolección de datos

El instrumento a utilizar es el cuestionario.

Con base en Hernández et al. (2014), proponen que:

Quizás el instrumento más utilizado para realizar la recolección de los datos es el cuestionario. Un cuestionario es denominado a un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir. Debe ser

conveniente con el planteamiento de problema e hipótesis. Los cuestionarios se utilizan en encuestas de todo tipo. (p. 217)

El cuestionario será validado y con confiabilidad, será un formato escrito de preguntas cerradas, respecto a las variables a medir, la capacitación y productividad, el cual permitirá obtener información relevante para la presente investigación. Las preguntas que serán individuales, tienen que ser claras y coherentes, en la escala Likert con 5 niveles de respuestas: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Concepto de escala de Likert

Teniendo en cuenta a Hernández et al. (2014), declaran que:

Se refiere a un conjunto de ítems mostrados de manera de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones. (p. 238)

Para las variables de estudio, capacitación y productividad, se utilizó 5 escalas en el cuestionario, es decir 5 posibles respuestas (1, 2, 3, 4, 5), siendo la codificación de respuestas de la siguiente manera:

Tabla 2.

Escala de Likert del cuestionario de las variables Capacitación y Productividad

Alternativas	Puntuación
Nunca	1
Casi Nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Fuente: Elaboración Propia

Ficha técnica de la variable Capacitación

Nombre:	Cuestionario de evaluación de la variable Capacitación.
Autor:	Diaz Beraun, Angela Mardely.
Año:	2020
Objetivo:	Determinar el nivel de la variable en la Municipalidad Provincial de Cañete - 2020.
Contenido:	El formato está compuesto por 18 ítems, organizados en 3 dimensiones y cada una con 3 indicadores, por cada variable.
Administración:	Individual.
Calificación:	En el cuestionario que se utilizó para la variable capacitación, se realizó mediante 5 posibles respuestas (1, 2, 3, 4 y 5) teniendo la escala Likert. Donde se presenta en la Tabla 3, la forma de codificación de respuestas:

Tabla 3.

Calificación y evaluación de cuestionario de la variable Capacitación

Alternativas	Puntuación	Baremación
Nunca	1	
Casi Nunca	2	Alto <30 - 36>
A veces	3	Medio <24 - 29>
Casi siempre	4	Bajo <18 - 23>
Siempre	5	

Fuente: Elaboración Propia

Validez y confiabilidad del instrumento

1) Validez.

Para este proceso se utilizó mediante juicio de expertos, precisamente mediante la intervención de profesionales, calificados en diferentes universidades, quienes van a observar y analizar si las formulaciones de los ítems del cuestionario son aplicables para la presente investigación.

Desde la posición de Hernández et al. (2014), sostienen que:

Para validar un instrumento de medición, se tiene que evaluar conforme a todos los tipos de evidencia. A mayor demostración de validez de contenido, validez de criterio y de validez de constructo, del instrumento de medición, puede hacer una representación más puntual de las variables que se va medir. (p. 204)

Tabla 4.
Validación del instrumento

Grado Académico	Apellidos y nombres del experto	Apreciación	Validador
Magister	Castañeda Sánchez, Mercy Olga	Aplicable	Temático
Magister	Mendez Escobar, Michel Jaime	Aplicable	Metodólogo

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo a la descripción de la tabla anterior, se puede observar que a los expertos han determinado como resultado aplicable el instrumento, por ser considerado confiable, de acuerdo a criterios de claridad, relevancia y pertinencia, siendo que las preguntas del instrumento tienen relación y coherencia con las dimensiones y variables.

2) Confiabilidad.

Para la fiabilidad del instrumento se utilizó la estadística del Alpha de Cronbach, según las variables de investigación a fin de obtener un valor confiable, que garantice los resultados obtenidos.

Con base en Hernández et al. (2014), refieren que: “Confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200).

Fórmula de Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

$\sum S_i^2$: Sumatoria de varianza de los ítems

K : Número de ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

El instrumento consta de 18 ítems donde el tamaño de la muestra son 76 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cañete, con nivel de confiabilidad de 95%. Para analizar el nivel de confiabilidad con el Alfa de Cronbach se utilizó el análisis estadístico SPSS versión 24.

Tabla 5.
Escala de confiabilidad de Cronbach

Interpretación	Escala
No es confiable	1 a 0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	0.9 a 1

Fuente: Escala de Confiabilidad de Lee Cronbach

Ficha técnica de la variable Productividad

Nombre:	Cuestionario de evaluación de la variable Productividad.
Autor:	Díaz Beraun, Angela Mardely.
Año:	2020
Objetivo:	Determinar el nivel de la variable Productividad en la Municipalidad Provincial de Cañete - 2020.
Contenido:	El formato está compuesto por 18 ítems, organizados en 3 dimensiones y cada una con 3 indicadores, por cada variable.
Administración:	Individual.
Calificación:	En el cuestionario que se utilizó para la variable productividad, se realizó mediante 5 posibles respuestas (1, 2, 3, 4 y 5) teniendo la escala Likert. Donde se presenta en la Tabla 7, la forma de codificación de respuestas:

Tabla 6.*Calificación y evaluación de cuestionario de la variable Productividad*

Alternativas	Puntuación	Baremación
Nunca	1	
Casi Nunca	2	Alto <30 - 36>
A veces	3	Medio <24 - 29>
Casi siempre	4	Bajo <18 - 23>
Siempre	5	

*Fuente: Elaboración Propia***Validez y Confiabilidad del Instrumento****1) Validez.**

Para este proceso se utilizó mediante juicio de expertos, precisamente mediante la intervención de profesionales, calificados en diferentes universidades, quienes van a observar y analizar si las formulaciones de los ítems del cuestionario son aplicables para la presente investigación.

Tal como Hernández et al. (2014), deducen que:

Para validar un instrumento de medición, se tiene que evaluar conforme a todos los tipos de evidencia. A mayor demostración de validez de contenido, validez de criterio y de validez de constructo, del instrumento de medición, puede hacer una representación más puntual de las variables que se va medir. (p. 204)

Tabla 7.*Validación del instrumento*

Grado Académico	Apellidos y nombres del experto	Apreciación	Validador
Magister	Castañeda Sánchez, Mercy Olga	Aplicable	Temático
Magister	Mendez Escobar, Michel Jaime	Aplicable	Metodólogo

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo a la descripción de la tabla anterior se puede observar que a los expertos han determinado como resultado aplicable el instrumento, por ser

considerado confiable, de acuerdo a criterios de claridad, relevancia y pertinencia, siendo que las preguntas del instrumento tienen relación y coherencia con las dimensiones y variables.

2) Confiabilidad.

Para la fiabilidad del instrumento se utilizó la estadística del Alfa de Cronbach, según las variables de investigación a fin de obtener un valor confiable, que garantice los resultados obtenidos.

Fórmula de Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

$\sum S_i^2$: Sumatoria de varianzas de los ítems

K : Número de ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

El instrumento consta de 18 ítems donde el tamaño de la muestra son 76 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cañete, con nivel de confiabilidad de 95%. Para analizar el nivel de confiabilidad con el Alfa de Cronbach se utilizó el análisis estadístico SPSS versión 24.

Tabla 8.

Escala de confiabilidad de Cronbach

Interpretación	Escala
No es confiable	1 a 0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	0.9 a 1

Fuente: Escala de Confiabilidad de Lee Cronbach

3.7. Métodos de análisis de datos

Con los análisis de datos se pudo determinar los resultados descriptivos y el proceso de comprobación y verificación de hipótesis de acuerdo al uso del programa estadístico SPSS 24, consiguiendo tablas y figuras de acuerdo a los resultados alcanzados garantizando, la fiabilidad de los resultados. Igualmente se utilizó Microsoft Excel, para la realización de las tablas de frecuencia y porcentuales, como los gráficos.

Asimismo, se utilizó el coeficiente r de Spearman puede variar de -1.00 a + 1.00.

3.8. Aspectos éticos

En la presente investigación, se cumple con la ética profesional, los principios fundamentales de la moral individual y social; desde el punto de vista práctico a través de normas y reglas de conducta para satisfacer el bien común, con juicio de valor que se atribuye a las cosas por su fin existencial y a las personas por su naturaleza racional, enmarcadas en el Código de Ética de la Universidad TELESUP, conforme a los siguientes principios:

- Integridad.
- Objetividad.
- Competencia profesional y debido cuidado.
- Confidencialidad.
- Comportamiento profesional

En general, el proceso de este estudio se ha desarrollado predominando los valores éticos, como proceso integral, organizado, coherente, secuencial, y racional en la búsqueda de nuevos conocimientos con el propósito de encontrar la verdad o falsedad de conjeturas.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de los resultados

Tabla 9.
Niveles de la variable Capacitación

Capacitación			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	43	56,6
	Medio	21	27,6
	Alto	12	15,8
Total		76	100,0

Fuente: Cuestionario Propio

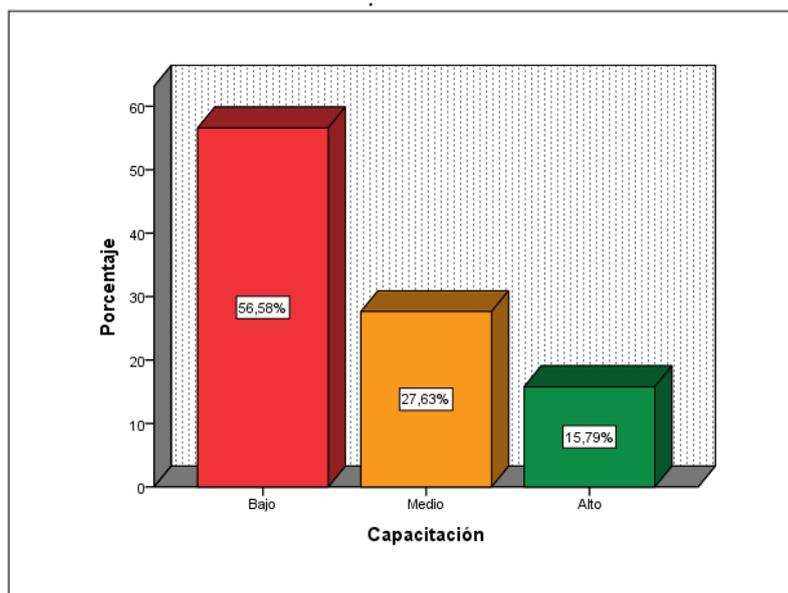


Figura 1. Niveles de la variable Capacitación

En la Tabla 9 y figura 1 se observa que, de los 76 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cañete, 12 trabajadores (15.8%) manifiestan percibir niveles altos de capacitación, en contraste con 64 trabajadores (84.2%) que manifiestan percibir niveles medios y bajos de capacitación.

Tabla 10.
Niveles de la variable Productividad

Productividad			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	40	52,6
	Medio	23	30,3
	Alto	13	17,1
Total		76	100,0

Fuente: Cuestionario Propio

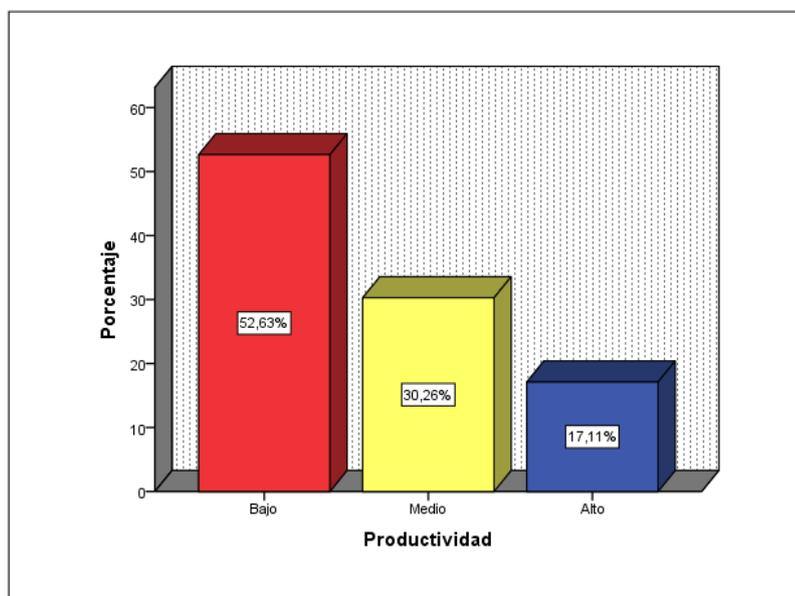


Figura 2. Niveles de la variable productividad

En la Tabla 10 y figura 2 se observa que, de los 76 trabajadores, 13 trabajadores (17.1%) perciben un nivel de productividad alto, en contraste con 63 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cañete (82.9%) que perciben niveles medios y bajos de productividad

Tabla 11.
Niveles del indicador Beneficio de la productividad

Beneficio de la productividad			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	30	39,5
	Medio	33	43,4
	Alto	13	17,1
Total		76	100,0

Fuente: Cuestionario Propio

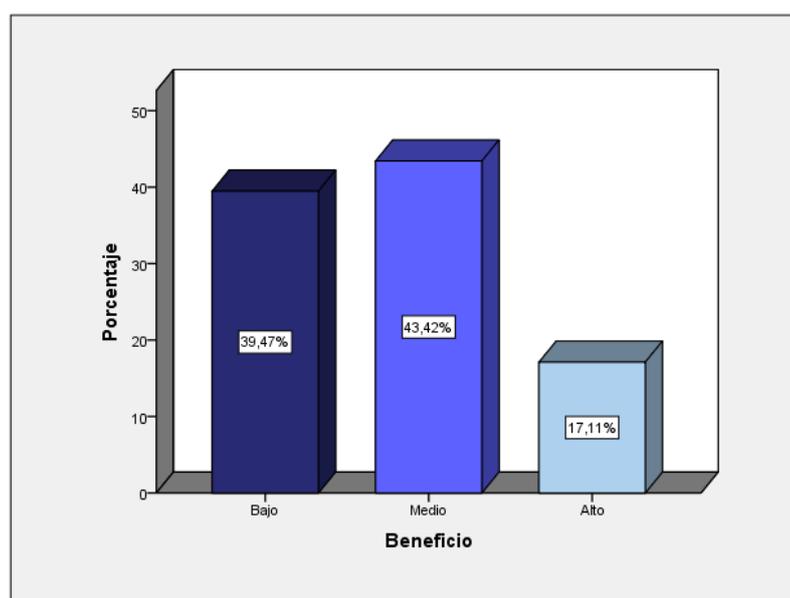


Figura 3. Niveles del indicador Beneficio de la productividad

En la Tabla 11 y figura 3 se muestra que, de los 76 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cañete, 13 trabajadores (17.1%) perciben niveles altos del indicador Beneficio de la productividad, en contraste con 63 trabajadores (82.9%) que perciben niveles medios y bajos del indicador Beneficio de la productividad.

Tabla 12.
Niveles del indicador Rentabilidad

Rentabilidad			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	39	51,3
	Medio	24	31,6
	Alto	13	17,1
Total		76	100,0

Fuente: Cuestionario Propio

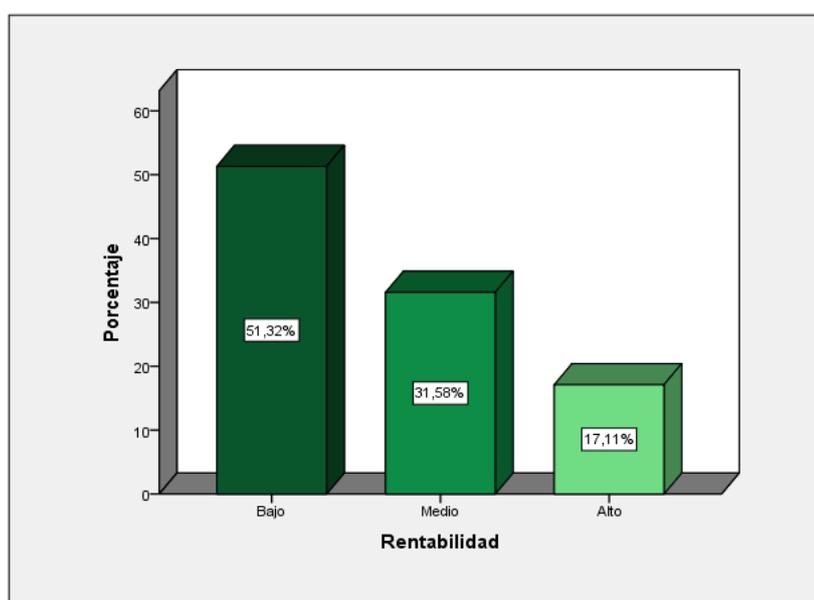


Figura 4. Niveles del indicador Rentabilidad

En la Tabla 12 y figura 4, se muestra que, de los 76 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cañete, 13 trabajadores (17.1%) perciben niveles altos del indicador Rentabilidad, en contraste con 63 trabajadores (82.9%) que perciben niveles medios y bajos del indicador rentabilidad.

Tabla 13.
Niveles del indicador Competitividad

Competitividad			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	40	52,6
	Medio	24	31,6
	Alto	12	15,8
Total		76	100,0

Fuente: Cuestionario Propio

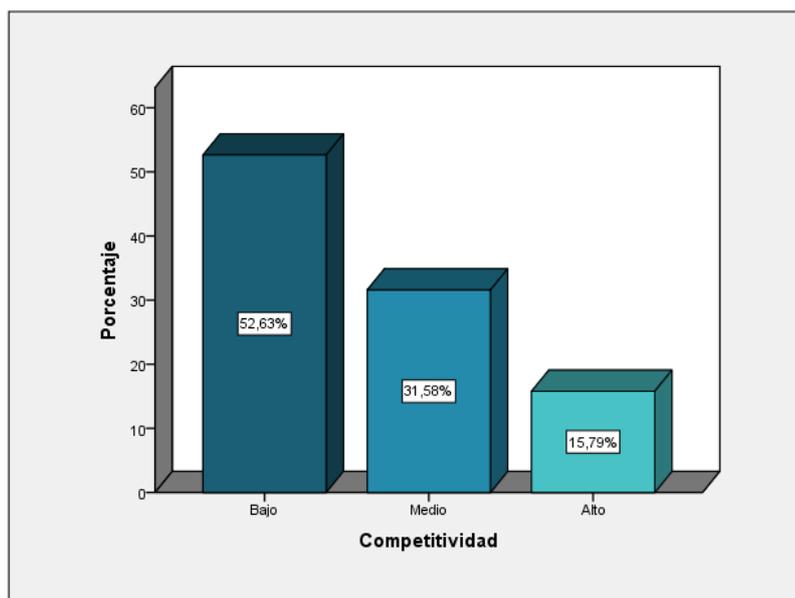


Figura 5. Niveles del indicador Competitividad

En la Tabla 13 y figura 5, se puede observar que, de los 76 trabajadores que laboran en la Municipalidad provincial de Cañete, 12 trabajadores (15.8%) presentaron niveles altos del indicador Competitividad, en contraste con 64 trabajadores (84.2%) que percibieron niveles medios y bajos del indicador competitividad.

4.2. Prueba de Confiabilidad

Tabla 14.

Nivel de confiabilidad de la variable Capacitación

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	18

Fuente: Alfa de Cronbach

La herramienta utilizada para la determinación de confiabilidad de la escala para la variable Capacitación fue Alfa de Cronbach; con una prueba realizada a 76 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cañete, obteniendo 0,959, evidenciándose que la escala aplicada es una prueba de fuerte confiabilidad.

Tabla 15.

Nivel de confiabilidad de la variable Productividad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	18

Fuente: Alfa de Cronbach

La herramienta utilizada para la determinación de confiabilidad de la escala para la variable Productividad fue Alfa de Cronbach; con una prueba realizada a 76 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cañete, obteniendo 0,965, evidenciándose que la escala aplicada es una prueba de fuerte confiabilidad.

4.3. Prueba de Hipótesis

4.3.1. Prueba de hipótesis general

H0: No existe relación entre capacitación y productividad para mejorar los niveles del potencial humano en la Municipalidad Provincial de Cañete - 2020.

H1: Existe relación entre capacitación y productividad para mejorar los niveles del potencial humano en la Municipalidad Provincial de Cañete - 2020.

Tabla 16.

Nivel de correlación y significación de Capacitación y Productividad.

			Capacitación	Productividad
Rho de Spearman	Capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	,877**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	76	76
	Productividad	Coeficiente de correlación	,877**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	76	76

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

En la tabla 16, se muestra la relación entre las variables capacitación y productividad, determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.877$, lo cual significa que existe una correlación fuerte entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación entre Capacitación y Productividad para mejorar los niveles del potencial humano en la Municipalidad Provincial de Cañete - 2020.

4.3.2. Prueba de hipótesis específicas

4.3.2.1. Hipótesis específica 1:

H0: No existe relación entre capacitación y beneficio de la productividad para mejorar los niveles del potencial humano en la Municipalidad Provincial de Cañete - 2020.

H1: Existe relación entre capacitación y beneficio de la productividad para mejorar los niveles del potencial humano en la Municipalidad Provincial de Cañete - 2020.

Tabla 17.

Nivel de correlación y significación de Capacitación y Beneficio de la productividad.

			Capacitación	Beneficio de la productividad
Rho de Spearman	Capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	,798**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	76	76
Beneficio de la productividad	Beneficio de la productividad	Coeficiente de correlación	,798**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	76	76

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

En la tabla 17, se muestra la relación entre capacitación y beneficio de la productividad, determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.798$, lo cual significa que existe una correlación fuerte entre las variables, frente al $\rho = 0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación entre capacitación y beneficio de la productividad para mejorar los niveles del potencial humano en la Municipalidad Provincial de Cañete - 2020.

4.3.2.2. Hipótesis específica 2:

- H0:** No existe relación entre capacitación y rentabilidad para mejorar los niveles del potencial humano en la Municipalidad Provincial de Cañete - 2020.
- H1:** Existe relación entre capacitación y rentabilidad para mejorar los niveles del potencial humano en la Municipalidad Provincial de Cañete - 2020.

Tabla 18.*Nivel de correlación y significación de Capacitación y Rentabilidad*

		Capacitación	Rentabilidad
Rho de Spearman	Capacitación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,849**
		N	76
Rentabilidad	Capacitación	Coeficiente de correlación	,849**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	76

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

En la tabla 20, se muestra la relación entre capacitación y rentabilidad, determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.849$, lo cual significa que existe una correlación fuerte entre las variables, frente al $\rho = 0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación entre capacitación y rentabilidad para mejorar los niveles del potencial humano en la Municipalidad Provincial de Cañete - 2020.

4.3.2.3. Hipótesis específica 3:

- H0:** No existe relación entre capacitación y competitividad para mejorar los niveles del potencial humano en la Municipalidad Provincial de Cañete - 2020.
- H1:** Existe relación entre capacitación y competitividad para mejorar los niveles del potencial humano en la Municipalidad Provincial de Cañete - 2020.

Tabla 19.*Nivel de correlación y significación de Capacitación y Competitividad*

			Capacitación	Competitividad
Rho de Spearman	Capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	,769**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	76	76
	Competitividad	Coeficiente de correlación	,769**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	76	76

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

En la tabla 21, se muestra la relación entre capacitación y competitividad, determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.769$, lo cual significa que existe una correlación fuerte entre las variables, frente al $\rho = 0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación entre capacitación y competitividad para mejorar los niveles del potencial humano en la Municipalidad Provincial de Cañete - 2020.

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis de discusión los resultados

De acuerdo a los resultados encontrados, en la prueba estadística de Alfa de Cronbach, para medir el nivel de confiabilidad de los cuestionarios de 18 preguntas cada una, el cual se realizó a 76 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cañete – 2020, el cual halló como resultado una correlación alta entre las variables capacitación y productividad, con un nivel de confiabilidad respectivamente de 0.959 y 0.965, del resultado de los cuestionarios, la cual ha servido como una base de datos confiable para hacer los análisis respectivos a las respuestas encontradas para los objetivos en la tesis.

Con la base de datos se realizó un cuadro resumen general a nivel de frecuencias y porcentajes de las respuestas que se hallaron, que rechazan las hipótesis nulas y se aceptan las hipótesis alternas del presente estudio.

Lo que reconoce hacer un aporte al estudio de la variable capacitación y sus tres dimensiones: inducción, panorama general del proceso de capacitación y la implementación del programa de capacitación. Asimismo, a la segunda variable productividad y sus tres dimensiones: beneficio de la productividad, rentabilidad y competitividad. Los cuales fueron objeto de estudio 76 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cañete, en lo que se hallaron resultados altos de correlación entre las variables capacitación y productividad, con una significancia relación positiva de 0.877 siendo su correlación fuerte y con una significancia que le permite aceptar la hipótesis alterna trazada en el trabajo de investigación ejecutado. Asimismo, todas las relaciones entre la variable capacitación con las dimensiones de la variable productividad, también cuentan con una relación significativa positiva que acepta las hipótesis alternas de aquellas relaciones.

Los resultados expuestos se asemejan y concuerdan con los de Rojas (2018) quien de acuerdo a sus resultados obtenidos en su investigación donde 95% de las personas respondieron que la capacitación tiene un impacto positivo en el desempeño laboral, así mismo el 92% respondió que la capacitación es fundamental en el alcance de las metas y objetivos de una empresa, se comprobó

la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral significativamente y a nivel general; lo cual marca como indicador con la tesis ejecutada de que existe relación entre la capacitación, y productividad; y sus dimensiones mencionadas. Asimismo, Echevarría (2018) mencionó que la Capacitación del personal influye en la productividad laboral en el distrito de Carabayllo, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,419 lo que indica una moderada relación entre variables y un nivel de significancia menor a 0,005.

Con el estudio realizado se comprueba que existe relación significativa entre la capacitación y productividad, lo que es un indicativo para entidades gubernamentales como municipalidades para brindarle mayor atención a la capacitación con la finalidad de desarrollar las habilidades del personal para así alcanzar mayores índices de productividad y rentabilidad.

De acuerdo a Dessler (2015), “capacitar significa dar a los empleados nuevos o antiguos las habilidades que requieren para desempeñar su trabajo, tal como mostrar a un nuevo representante comercial la forma de vender el producto a su empresa” (p. 188).

Tomando en cuenta que la capacitación es primordial para que los trabajadores realicen su trabajo con menores riesgos y fallas, potenciando sus capacidades en bienestar del trabajador y más aun de la Municipalidad Provincial de Cañete, lo que permitirá mayor eficiencia en los trabajadores y mayores beneficios para la Municipalidad. Louffat (2017), refirió que:

La capacitación de personal es uno de los elementos de mayor relevancia en la gestión de empresas porque se encarga de la formación y el desarrollo continuo de los trabajadores de una empresa y como corolario, el desarrollo de la organización. El tener personal más competente implica tener mejores resultados cuantitativos y cualitativos, en otras palabras, mayores niveles de eficiencia y de productividad.

El término clave en todo proceso de capacitación es el aprendizaje, es decir, posibilitar que un trabajador no se estanque, sino que busque superarse día a día, siendo función de las empresas el ofrecer las condiciones necesarias para que ello suceda. Las organizaciones aprenden porque sus trabajadores

aprenden. Este aprendizaje no solo se refiere a aspectos de conocimientos teóricos, sino también de habilidades prácticas, así como el deseo y la voluntad de querer realizarlo. (p. 27)

Cabe mencionar entonces, que la capacitación vendría a ser de relevancia para cualquier entidad que desea mejores resultados en su gestión, siendo que un trabajador así tenga los conocimientos previos o estudios superiores no podría realizar óptimamente su trabajo si es que no se encuentra capacitado, sin embargo, un trabajador al que capacitan sería más eficiente, tendría mayores competencias y menores dificultades para realizar su trabajo, y podría sentirse más a gusto en su centro laboral, en tanto que desarrolla sus conocimientos y habilidades. Asimismo, esto conllevaría a que la entidad o institución se vea mayor beneficiado en cuanto a su productividad, lo que casi siempre es su principal objetivo.

VI. CONCLUSIONES

- Primera.** En relación al objetivo general y en contestación de la hipótesis general, se concluye que existe un nivel de correlación significativa fuerte ($r=0.877^*$) siendo una correlación positiva entre capacitación y productividad en la Municipalidad Provincial de Cañete – 2020, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000 < 0.05$.
- Segunda.** Con respecto al objetivo específico 1 y en contestación de la hipótesis específica 1, se concluye que existe un nivel de correlación significativa fuerte ($r=798^*$) siendo una correlación positiva entre capacitación y beneficio de la productividad en la Municipalidad Provincial de Cañete – 2020, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000 < 0.05$.
- Tercera.** Con respecto al objetivo específico 2 y en contestación de la hipótesis específica 2, se concluye que existe un nivel de correlación significativa fuerte ($r=849^*$) siendo una correlación positiva entre capacitación y rentabilidad en la Municipalidad Provincial de Cañete – 2020, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000 < 0.05$.
- Cuarta.** Con respecto al objetivo específico 3 y en contestación de la hipótesis específica 3, se concluye que existe un nivel de correlación significativa fuerte ($r=769^*$) siendo una correlación positiva entre capacitación y competitividad en la Municipalidad Provincial de Cañete – 2020, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000 < 0.05$.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** A los responsables de la Municipalidad Provincial de Cañete; de acuerdo al análisis, se recomienda darle relevancia a la capacitación en sus trabajadores, ya que ello, le ayudará en su gestión y productividad.
- Segunda.** Asimismo, se le recomienda ahondar en los objetivos de la empresa y capacitar al personal en cuanto a conocimientos y habilidades para que logren en conjunto esos objetivos, y así se obtenga mayores beneficios.
- Tercera.** Es necesario revisar la rentabilidad de la entidad periódicamente, ya que estos niveles determinarán que se tenga que aumentar la productividad, puesto que hay una relación directa, lo que conllevaría a replantear los objetivos. Es por eso que es importante revisarlos, y tomar decisiones para el beneficio de la entidad.
- Cuarta.** Es importante que se tome en cuenta los niveles de competitividad de la entidad, o lo que perciben sus trabajadores acerca de ello, pues se busca acercarse siempre a la excelencia empresarial, lo que contribuirá en sus objetivos de la Municipalidad Provincial de Cañete – 2020.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alava, M. y Gómez, K. (2016). *Influencia de los Subsistemas de Talento Humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, Coordinación Zonal 8, durante el período 2014*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Amaya, J. y Villanueva, A. (2018). *Relación de la Gestión del Talento Humano y la Productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa, 2018*. Universidad Cesar Vallejos.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. (6° Ed.). Editorial Episteme.
- Benavente, K. (2017). *La influencia de la satisfacción laboral en la productividad de ventas de los trabajadores de Teleatento del Perú S.A.C., Sede Tacna Periodo 2015*. Universidad Privada de Tacna.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación: para la administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación.
- Bojórquez, A., Manzano, M. y Uc, L. (2015). *Análisis de la relación entre la capacidad administrativa y la transparencia en gobiernos locales en México*. Investigaciones Regionales – Journal of Regional Research. 31, 101-118.
- Carrasco, J. (2013). *Técnicas y Recursos para el Desarrollo de las Clases*. (3ª Ed.). Ediciones RIALP S.A.
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación*. San Marcos.
- Carrillo, J. (2016). *El salario emocional y la productividad de la empresa Comercializadora P.S*. Universidad Central del Ecuador.
- Centty, D. (2006). *Manual Metodológico para el investigador científico*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa Facultad de Economía.
- Cequera, M. (2012). *Modelo multifactorial para optimización de la productividad en el proceso de generación de energía eléctrica: Aplicación al caso de las centrales hidroeléctricas venezolanas*. Repositorio Institucional: http://oa.upm.es/14877/1/MIRZA_MARVEL_CEQUEA.pdf.
- Céspedes, N., Lavado, P. y Ramírez, N. (2016). *Productividad en el Perú: medición, determinantes e implicancias*. (1ª Ed.). Universidad del Pacifico.

- Cívicos, A. y Hernández, M. (2007). *Algunas reflexiones y aportaciones en torno a los enfoques teóricos y prácticos de la investigación en trabajo social*. Revista Acciones e investigaciones sociales.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. (10ª Ed.). Mc Grall Hill Education.
- Dessler, G. (2015). *Administración de recursos humanos*. (14ª Ed.). Pearson Educación.
- Díaz, J. (2019). *Riesgo crediticio y rentabilidad en la empresa Sorsa Motors S.R.L, distrito de Tarapoto, 2019*. (Tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejos.
- Echevarría, M. (2018). *Capacitación del personal en la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, 2018*. Universidad Cesar Vallejo.
- Elnaga, A. y Imran, A. (2014). *The Effect of Training on Employee Performance*. European Journal of Business and Management. 5(4), 2222-2839.
- Evans, R. y Lindsay, L. (2015). *Administración y control de la calidad*. Grupo Editorial Iberoamérica SA de CV.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª Ed.). Mc Graw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Kerlinger, F. (1988). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. 2ª Edición. Editorial Interamericana.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2013). *Elementos de Administración: Un enfoque internacional y de innovación*. (8ª Ed.). Mc Graw Hill Education.
- Llanos, J. (2013). *Integración de Recursos Humanos*. Editorial Trillas S.A.
- Loayza, N. (2016). *La productividad como clave del crecimiento y el desarrollo en el Perú y el mundo*. Revista Estudios Económicos. Banco Central de Reserva del Perú. pp. 9-28
- López, D. (2018). *Calidad para la Productividad y la Competitividad*. (1ª. Ed.). Universidad Católica de Pereira.
- López, J. (2018). *Beneficio*. Economipedia.com
- Louffat, E. (2017). *Capacitando al personal*. (1ª Ed.). Pearson Educación del Perú.
- Medianero, D. (2016). *Productividad Total, teorías y métodos de medición*. (1ª Ed.). Macro EIRL.

- Mondy, R. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. (11ª Ed.). Pearson Educación.
- Navarrete, M. (2018). *La Capacitación del Personal y el Desempeño Laboral*. (Tesis de Posgrado). Universidad Técnica de Ambato.
- Pagés, C. (2010). *La era de la productividad. Cómo transformar las economías desde sus cimientos*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Quiroa, M. (2020). *Administrador financiero*. Economipedia.com
- Rifo, S. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. (Tesis de grado). Universidad de Concepción, Escuela de Ciencia y Tecnología.
- Robbins, S. y Judge, A. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Pearson.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. Pearson Educación.
- Rojas, F. (2018). *Capacitación y desempeño laboral*. Universidad Rafael Landívar.
- Romero, A. (2019). *La auditoría de recursos humanos y la mejora de la productividad en las municipalidades del Perú, análisis y propuesta de actualidad*. Universidad Nacional Federico Villareal.
- Sánchez, J. (05 de diciembre, 2018). *Eficiencia*. Economipedia.com
- Sapag, N. (2011). *Proyectos de inversión formulación y evaluación*. Pearson Educación de Chile S.A.
- Silva, J. (2019). *La capacitación laboral y productividad de los trabajadores del Poder Judicial de Lima Este, 2018*. Universidad Cesar Vallejo.
- Soria, J. (2007). *Gestión Financiera*. Centro Especializado en Contabilidad y finanzas E.I.R.L.
- Suyo, E. (2017). *Gestión del talento humano y la productividad laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Maras-Urubamba, 2017*. Universidad Cesar Vallejo.
- Villacorta, C. (2017). *Capacitación y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. La Victoria. 2016*. Universidad Privada Telesup.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

CAPACITACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD PARA MEJORAR LOS NIVELES DEL POTENCIAL HUMANO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAÑETE - 2020	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Dimensiones	Metodología
	¿Cuál es la relación entre la capacitación y la productividad para mejorar los niveles del potencial humano en la Municipalidad Provincial de Cañete - 2020?	Determinar la relación de la capacitación y la productividad para mejorar los niveles del potencial humano en la Municipalidad Provincial de Cañete - 2020.	Existe relación entre la capacitación y la productividad para mejorar los niveles del potencial humano en la Municipalidad Provincial de Cañete - 2020.	Capacitación	Inducción	<u>Tipo de investigación</u> Aplicada, descriptiva, cuantitativa y correlacional <u>Diseño</u> No experimental de corte transversal <u>Población</u> Muestra de 76 colaboradores <u>Técnica</u> Encuesta <u>Instrumento</u> Cuestionario validado por juicio de expertos <u>Análisis de datos</u> Programa SPSS v.24
					Panorama general del proceso de capacitación	
					Implementación del programa de capacitación	
	Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Productividad	Beneficio de la productividad	
¿Cuál es la relación entre la capacitación y el beneficio de la productividad para mejorar los niveles del potencial humano en la Municipalidad Provincial de Cañete - 2020?	Determinar la relación de la capacitación y el beneficio de la productividad para mejorar los niveles del potencial humano en la Municipalidad Provincial de Cañete - 2020.	Existe relación entre la capacitación y el beneficio de la productividad para mejorar los niveles del potencial humano en la Municipalidad Provincial de Cañete - 2020.	Rentabilidad			
¿Cuál es la relación entre la capacitación y la rentabilidad para mejorar los niveles del potencial humano en la Municipalidad Provincial de Cañete - 2020?	Determinar la relación de la capacitación y la rentabilidad para mejorar los niveles del potencial humano en la Municipalidad Provincial de Cañete - 2020.	Existe relación entre la capacitación y la rentabilidad para mejorar los niveles del potencial humano en la Municipalidad Provincial de Cañete - 2020.	Competitividad			
¿Cuál es la relación entre la capacitación y la competitividad para mejorar los niveles del potencial humano en la Municipalidad Provincial de Cañete - 2020?	Determinar la relación de la capacitación y la competitividad para mejorar los niveles del potencial humano en la Municipalidad Provincial de Cañete - 2020.	Existe relación entre la capacitación y la competitividad para mejorar los niveles del potencial humano en la Municipalidad Provincial de Cañete - 2020.				

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Operacionalización de la variable Capacitación

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala Ordinal
Capacitación	Para Dessler (2015), "capacitar significa dar a los empleados nuevos o antiguos las habilidades que requieren para desempeñar su trabajo, tal como mostrar a un nuevo representante comercial la forma de vender el producto a su empresa" (p. 188).	La variable capacitación es de naturaleza cuantitativa, la misma que se operacionaliza en 3 dimensiones, las cuales son: inducción, panorama general del proceso de capacitación e implementación del programa de capacitación.	<p>1. Inducción</p> <p>2. Panorama general del proceso de capacitación</p> <p>3. Implementación del programa de capacitación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos de la inducción - El proceso de inducción - Tecnología para la inducción - Adecuación de la estrategia - Desempeño - Diseño del programa de capacitación. - Capacitación en el puesto - Capacitación por aprendizaje - Capacitación por instrucciones en el puesto. 	<p>1=Nunca</p> <p>2=Casi Nunca</p> <p>3=A veces</p> <p>4=Casi siempre</p> <p>5=Siempre</p>

Operacionalización de la variable Productividad

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala Ordinal
Productividad	Medianero (2016), define a la productividad de la siguiente manera: “Es una medida de la eficiencia con el cual la organización utiliza sus recursos, para producir bienes finales. La productividad se define como la cantidad de bienes o servicios producidos por unidad de insumos utilizados” (p. 24).	La variable productividad es de naturaleza cuantitativa, la misma que se operacionaliza en 3 dimensiones, las cuales son: beneficio de la productividad, rentabilidad y competitividad.	<p>1. Beneficio de la productividad</p> <p>2. Rentabilidad</p> <p>3. Competitividad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Medición de la productividad - Objetivo del beneficio - Fuentes del beneficio - Beneficio de rentabilidad - Fuentes de rentabilidad - Relación productividad – rentabilidad - Trabajo eficiente - Determinantes de la competitividad - Factores de ventaja competitiva 	<p>1=Nunca</p> <p>2=Casi Nunca</p> <p>3=A veces</p> <p>4=Casi siempre</p> <p>5=Siempre</p>

Anexo 3: Instrumentos

Encuesta de la relación existente entre la Capacitación y Productividad

Estimado Trabajador(a):

El presente cuestionario es parte de un plan de investigación de tesis, por lo que su fin es la obtención de información sobre su opinión acerca de la capacitación y productividad en su centro de labores. Es muy importante su participación en este cuestionario.

INSTRUCCIONES:

No hay respuestas correctas o incorrectas. Simplemente reflejan su opinión personal. Todas las preguntas tienen cinco opciones de respuesta. Elija la que mejor describa lo que piensa usted. Solamente una opción.

Marque la opción elegida. Recuerde: NO se deben marcar dos opciones.

Marque en el recuadro correspondiente de cada pregunta, según la respuesta que considere conveniente, de los 36 ítems que se presentan a continuación. La escala de valoración es la siguiente:

NUNCA=1

CASI NUNCA=2

A VECES =3

CASI SIEMPRE=4

SIEMPRE=5

CONFIDENCIALIDAD

Sus respuestas serán anónimas y absolutamente confidenciales. Los cuestionarios serán procesados por personas externas. Además, como usted puede notar, en ningún momento se le pide su nombre.

De antemano: ¡muchas gracias por su colaboración!

N°	DIMENSIONES / Ítems	RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
	VARIABLE CAPACITACIÓN					
	DIMENSION 1: Inducción					
1	¿Supone usted que hay objetivos de la inducción en su área?					
2	¿Cree usted que los objetivos de la inducción se aplican en su área?					
3	¿Considera usted que sus jefes le dan importancia a los procesos de inducción?					
4	¿Cree usted que los procesos de inducción son aplicables en su área?					
5	¿Considera usted que sus jefes le dan importancia la tecnología para la inducción?					
6	¿Piensa usted que la Municipalidad Provincial de Cañete facilita la tecnología para la inducción?					
	DIMENSION 2: Panorama general del proceso de capacitación					
7	¿Considera usted que adecuan una estrategia de la capacitación en la Municipalidad Provincial de Cañete?					
8	¿Cree usted que la adecuación de estrategia de la capacitación es aplicable en su área?					
9	¿Piensa usted que el desempeño de los trabajadores es motivada en la Municipalidad Provincial de Cañete?					
10	¿Cree usted que la Municipalidad Provincial de Cañete brinda las facilidades para el desempeño de sus trabajadores?					
11	¿Cree usted que el diseño del programa de capacitación se aplica en la Municipalidad Provincial de Cañete?					
12	¿Considera usted que el diseño del programa de capacitación ha facilitado su trabajo?					
	DIMENSION 3: Implementación del programa de capacitación					
13	¿Considera usted que su jefe le da importancia a la capacitación en el puesto?					
14	¿Cree usted que la capacitación en el puesto se aplican en su trabajo?					

15	¿Supone usted que su jefe da la importancia a la capacitación por aprendizaje?					
16	¿Considera usted que es aplicable la capacitación por aprendizaje en su trabajo?					
17	¿Piensa usted que en su trabajo le dan importancia a la capacitación por instrucciones en el puesto?					
18	¿Considera usted que se aplica la capacitación por instrucciones en el puesto en su trabajo?					
	VARIABLE PRODUCTIVIDAD					
	DIMENSION 1: Beneficio de la productividad					
19	¿Supone usted que le dan importancia a la medición de la productividad en su trabajo?					
20	¿Cree usted que hay una medición de la productividad de su trabajo?					
21	¿Piensa usted que se motiva al personal para alcanzar el objetivo del beneficio en su trabajo?					
22	¿Considera usted que se aplica el objetivo del beneficio en su trabajo?					
23	¿Cree usted que se establecen las fuentes del beneficio en su trabajo?					
24	¿Supone usted que las fuentes del beneficio son aplicables en su trabajo?					
	DIMENSION 2: Rentabilidad					
25	¿Piensa usted que el beneficio de rentabilidad son motivadas en su trabajo?					
26	¿Considera usted que son aplicables en su trabajo el beneficio de rentabilidad?					
27	¿Cree usted que las fuentes de rentabilidad son determinantes en su trabajo?					
28	¿Supone usted que son aplicables las fuentes de rentabilidad en su trabajo?					
29	¿Piensa usted que le dan importancia en su trabajo a la relación productividad – rentabilidad?					

30	¿Considera usted que son aplicables la relación productividad – rentabilidad en su trabajo?					
	DIMENSION 3: Competitividad					
31	¿Considera usted que su jefe apoya o premia el trabajo eficiente?					
32	¿Cree usted que se aplica el trabajo eficiente en su área?					
33	¿Considera usted que se les da importancia a los determinantes de la competitividad en su trabajo?					
34	¿Piensa usted que son aplicables los determinantes de la competitividad?					
35	¿Supone usted que se les da relevancia a los factores de ventaja competitiva en su trabajo?					
36	¿Cree usted que se aplican en su área los factores de ventaja competitiva?					

Anexo 4: Validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V1 CAPACITACIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE CAPACITACIÓN							
	DIMENSION 1: Inducción							
1	¿Supone usted que hay objetivos de la inducción en su área?	✓						
2	¿Cree usted que los objetivos de la inducción se aplican en su área?	✓						
3	¿Considera usted que sus jefes le dan importancia a los procesos de inducción?	✓						
4	¿Cree usted que los procesos de inducción son aplicables en su área?	✓						
5	¿Considera usted que sus jefes le dan importancia la tecnología para la inducción?	✓						
6	¿Piensa usted que la Municipalidad Provincial de Cañete facilita la tecnología para la inducción?	✓						
	DIMENSION 2: Panorama general del proceso de capacitación							
7	¿Considera usted que adecuan una estrategia de la capacitación en la Municipalidad Provincial de Cañete?	✓						
8	¿Cree usted que la adecuación de estrategia de la capacitación es aplicable en su área?	✓						
9	¿Piensa usted que el desempeño de los trabajadores es motivada en la Municipalidad Provincial de Cañete?	✓						
10	¿Cree usted que la Municipalidad Provincial de Cañete brinda las facilidades para el desempeño de sus trabajadores?	✓						
11	¿Cree usted que el diseño del programa de capacitación se aplica en la Municipalidad Provincial de Cañete?	✓						
12	¿Considera usted que el diseño del programa de capacitación ha facilitado su trabajo?	✓						
	DIMENSION 3: Implementación del programa de capacitación							
13	¿Considera usted que su jefe le da importancia a la capacitación en el puesto?	✓						

14	¿Cree usted que la capacitación en el puesto se aplican en su trabajo?	✓						
15	¿Supone usted que su jefe da la importancia a la capacitación por aprendizaje?	✓						
16	¿Considera usted que es aplicable la capacitación por aprendizaje en su trabajo?	✓						
17	¿Piensa usted que en su trabajo le dan importancia a la capacitación por instrucciones en el puesto?	✓						
18	¿Considera usted que se aplica la capacitación por instrucciones en el puesto en su trabajo?	✓						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg:

MERCY OLGA CASTAÑEDA SANCHEZ

MBA – ESTRATÉGICA DE EMPRESAS

DNI: 42546055

Especialidad del validador:

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico

formulado TEMÁTICO

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

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

08 de Octubre del 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V2 PRODUCTIVIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE PRODUCTIVIDAD							
	DIMENSION 1: Beneficio	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Supone usted que le dan importancia a la medición de la productividad en su trabajo?	✓						
2	¿Cree usted que hay una medición de la productividad de su trabajo?	✓						
3	¿Piensa usted que se motiva al personal para alcanzar el objetivo del beneficio en su trabajo?	✓						
4	¿Considera usted que se aplica el objetivo del beneficio en su trabajo?	✓						
5	¿Cree usted que se establecen las fuentes del beneficio en su trabajo?	✓						
6	¿Supone usted que las fuentes del beneficio son aplicables en su trabajo?	✓						
	DIMENSION 2: Rentabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Piensa usted que el beneficio de rentabilidad son motivadas en su trabajo?	✓						
8	¿Considera usted que son aplicables en su trabajo el beneficio de rentabilidad?	✓						
9	¿Cree usted que las fuentes de rentabilidad son determinantes en su trabajo?	✓						
10	¿Supone usted que son aplicables las fuentes de rentabilidad en su trabajo?	✓						
11	¿Piensa usted que le dan importancia en su trabajo a la relación productividad – rentabilidad?	✓						
12	¿Considera usted que son aplicables la relación productividad – rentabilidad en su trabajo?	✓						
	DIMENSION 3: Competitividad	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Considera usted que su jefe apoya o premia el trabajo eficiente?	✓						

14	¿Cree usted que se aplica el trabajo eficiente en su área?	✓						
15	¿Considera usted que se les da importancia a los determinantes de la competitividad en su trabajo?	✓						
16	¿Piensa usted que son aplicables los determinantes de la competitividad?	✓						
17	¿Supone usted que se les da relevancia a los factores de ventaja competitiva en su trabajo?	✓						
18	¿Cree usted que se aplican en su área los factores de ventaja competitiva?	✓						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/(Mg):

MERCY OLGA CASTAÑEDA SANCHEZ

MBA – ESTRATÉGICA DE EMPRESAS

DNI: 42546055

Especialidad del validador:

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado TEMÁTICO

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

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

08 de Octubre del 2020


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V1 CAPACITACIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE CAPACITACIÓN							
	DIMENSION 1: Inducción							
1	¿Supone usted que hay objetivos de la inducción en su área?	✓						
2	¿Cree usted que los objetivos de la inducción se aplican en su área?	✓						
3	¿Considera usted que sus jefes le dan importancia a los procesos de inducción?	✓						
4	¿Cree usted que los procesos de inducción son aplicables en su área?	✓						
5	¿Considera usted que sus jefes le dan importancia la tecnología para la inducción?	✓						
6	¿Piensa usted que la Municipalidad Provincial de Cañete facilita la tecnología para la inducción?	✓						
	DIMENSION 2: Panorama general del proceso de capacitación	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Considera usted que adecuan una estrategia de la capacitación en la Municipalidad Provincial de Cañete?	✓						
8	¿Cree usted que la adecuación de estrategia de la capacitación es aplicable en su área?	✓						
9	¿Piensa usted que el desempeño de los trabajadores es motivada en la Municipalidad Provincial de Cañete?	✓						
10	¿Cree usted que la Municipalidad Provincial de Cañete brinda las facilidades para el desempeño de sus trabajadores?	✓						
11	¿Cree usted que el diseño del programa de capacitación se aplica en la Municipalidad Provincial de Cañete?	✓						
12	¿Considera usted que el diseño del programa de capacitación ha facilitado su trabajo?	✓						
	DIMENSION 3: Implementación del programa de capacitación	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Considera usted que su jefe le da importancia a la capacitación en el puesto?	✓						

14	¿Cree usted que la capacitación en el puesto se aplican en su trabajo?	✓						
15	¿Supone usted que su jefe da la importancia a la capacitación por aprendizaje?	✓						
16	¿Considera usted que es aplicable la capacitación por aprendizaje en su trabajo?	✓						
17	¿Piensa usted que en su trabajo le dan importancia a la capacitación por instrucciones en el puesto?	✓						
18	¿Considera usted que se aplica la capacitación por instrucciones en el puesto en su trabajo?	✓						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg:

MICHEL JAIME MENDEZ ESCOBAR

MBA – ADMINISTRACIÓN

DNI: 10797162

Especialidad del validador:

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado METODÓLOGO

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

08 de Octubre del 2020



 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V2 PRODUCTIVIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE PRODUCTIVIDAD							
	DIMENSION 1: Beneficio							
1	¿Supone usted que le dan importancia a la medición de la productividad en su trabajo?	✓						
2	¿Cree usted que hay una medición de la productividad de su trabajo?	✓						
3	¿Piensa usted que se motiva al personal para alcanzar el objetivo del beneficio en su trabajo?	✓						
4	¿Considera usted que se aplica el objetivo del beneficio en su trabajo?	✓						
5	¿Cree usted que se establecen las fuentes del beneficio en su trabajo?	✓						
6	¿Supone usted que las fuentes del beneficio son aplicables en su trabajo?	✓						
	DIMENSION 2: Rentabilidad							
7	¿Piensa usted que el beneficio de rentabilidad son motivadas en su trabajo?	✓						
8	¿Considera usted que son aplicables en su trabajo el beneficio de rentabilidad?	✓						
9	¿Cree usted que las fuentes de rentabilidad son determinantes en su trabajo?	✓						
10	¿Supone usted que son aplicables las fuentes de rentabilidad en su trabajo?	✓						
11	¿Piensa usted que le dan importancia en su trabajo a la relación productividad – rentabilidad?	✓						
12	¿Considera usted que son aplicables la relación productividad – rentabilidad en su trabajo?	✓						
	DIMENSION 3: Competitividad							
13	¿Considera usted que su jefe apoya o premia el trabajo eficiente?	✓						

Anexo 5: Matriz de datos

Matriz de Datos de la variable Capacitación

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18
Trabajador 01	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3
Trabajador 02	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Trabajador 03	4	3	3	4	3	2	2	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3
Trabajador 04	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2
Trabajador 05	3	4	3	3	3	2	2	4	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3
Trabajador 06	3	4	4	3	2	4	3	2	4	3	4	4	3	3	4	2	4	3
Trabajador 07	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3
Trabajador 08	4	3	3	4	3	2	2	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3
Trabajador 09	5	4	1	5	3	2	2	5	1	2	1	5	3	2	3	5	2	2
Trabajador 10	2	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador 11	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
Trabajador 12	3	4	3	3	3	2	2	4	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3
Trabajador 13	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
Trabajador 14	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3
Trabajador 15	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3
Trabajador 16	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3
Trabajador 17	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	2
Trabajador 18	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2
Trabajador 19	3	3	4	3	2	2	1	1	2	3	2	1	3	3	3	2	1	1
Trabajador 20	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2
Trabajador 21	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3
Trabajador 22	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
Trabajador 23	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
Trabajador 24	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	1	1
Trabajador 25	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2
Trabajador 26	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
Trabajador 27	2	1	3	2	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
Trabajador 28	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
Trabajador 29	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2
Trabajador 30	2	1	2	1	3	3	2	3	3	3	3	1	3	2	3	1	1	1
Trabajador 31	2	2	1	1	1	1	2	3	3	3	2	1	3	4	3	3	1	3
Trabajador 32	2	2	2	2	3	3	2	3	3	1	4	3	2	3	2	3	3	2
Trabajador 33	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	1	3	3	1
Trabajador 34	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	3	3
Trabajador 35	3	3	2	1	2	3	1	2	3	1	1	2	4	3	3	2	2	1
Trabajador 36	4	4	3	2	4	4	2	1	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4
Trabajador 37	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5
Trabajador 38	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
Trabajador 39	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5
Trabajador 40	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4
Trabajador 41	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5
Trabajador 42	2	1	2	2	3	3	2	1	3	3	4	4	2	3	2	2	3	2
Trabajador 43	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4
Trabajador 44	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4
Trabajador 45	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
Trabajador 46	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5
Trabajador 47	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4
Trabajador 48	1	2	1	1	2	3	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2
Trabajador 49	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
Trabajador 50	2	2	1	1	2	1	3	3	3	2	1	3	3	1	2	2	2	2
Trabajador 51	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4
Trabajador 52	3	2	2	1	1	1	1	2	3	3	2	3	2	2	1	1	3	1
Trabajador 53	1	2	1	1	3	2	2	3	3	1	3	2	2	2	1	3	2	1
Trabajador 54	3	3	2	2	1	1	1	3	2	2	1	3	2	2	1	1	2	1
Trabajador 55	1	1	3	3	2	4	1	1	3	2	1	3	3	3	2	2	4	2
Trabajador 56	1	1	3	2	1	1	3	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	1
Trabajador 57	3	3	2	2	1	3	3	2	2	3	2	1	1	3	2	1	1	3
Trabajador 58	1	1	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	3
Trabajador 59	2	2	1	1	3	2	2	1	3	1	3	2	2	2	3	2	2	3
Trabajador 60	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2
Trabajador 61	2	2	2	3	2	2	1	3	3	2	2	2	3	3	2	3	1	3
Trabajador 62	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3
Trabajador 63	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
Trabajador 64	2	1	2	1	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2
Trabajador 65	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
Trabajador 66	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	4	3
Trabajador 67	2	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2
Trabajador 68	3	3	3	1	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3
Trabajador 69	2	2	3	3	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2
Trabajador 70	3	1	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
Trabajador 71	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	4	2	3	3	2	3	3
Trabajador 72	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
Trabajador 73	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2
Trabajador 74	2	2	2	2	1	2	2	1	3	2	1	2	3	2	3	2	2	2
Trabajador 75	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2
Trabajador 76	2	2	3	3	4	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2

Matriz de Datos de la variable Productividad

y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	y13	y14	y15	y16	y17	y18
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	2	5	4	5	4	4	2	2	3	3	3	4	3	2
2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1
2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3
4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3
3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3
3	3	3	3	2	5	4	5	4	4	2	2	3	3	3	4	3	2
1	2	1	1	2	5	2	2	5	5	2	5	1	1	1	5	2	1
4	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1
2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3
1	1	3	2	1	2	3	3	3	2	3	1	2	3	2	3	3	2
3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	4	4	3	3	2	2
3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3
3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2
3	3	3	2	2	1	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1
3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	1	2
3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	1	3	2
2	3	3	3	2	2	4	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2
3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	1	2
3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2
3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1	1	2
4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2
4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2
4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	4	3	3	2	1
4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3
1	1	2	2	3	2	1	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2
3	1	3	2	3	1	1	1	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2
1	2	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	3	3	3	2	3	1
2	2	3	2	3	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1
2	3	3	2	3	2	1	1	2	2	2	3	3	1	3	3	3	2
3	2	1	1	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2
4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
5	3	5	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4
3	4	4	3	3	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4
3	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2
4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
5	3	3	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4
4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4
5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	1	1	1	3	3	2	1	2	3	2	1	2	3	1	3	2
5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	3	4	5	5	4	4	5	5
1	2	1	1	3	2	1	1	3	3	1	2	2	2	3	3	1	1
4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5
1	3	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	3	3
3	1	3	2	1	1	1	3	1	1	3	2	3	2	1	1	1	2
3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	3	2	2	2	1	1	3	1
2	1	1	1	1	1	2	1	3	3	2	1	1	1	1	2	1	1
1	1	3	3	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	1
3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1	3	2	1
1	1	2	3	3	3	1	1	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2
2	2	3	3	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	1	1
2	2	3	1	2	3	2	1	2	1	2	1	1	3	2	2	1	3
2	2	2	2	1	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	2	3	3	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2
2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	2
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2
2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2
2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	1	2	1	1	3	2	2
1	1	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	4	3	3	2	3	1
2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2	2
3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1
2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1
2	4	2	2	1	3	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	3
2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	3	3	2	2	3