



# **UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

## **TESIS**

Capacitación y su influencia en la Gestión Administrativa de la empresa de lácteos “Ganadera del Norte” de la provincia de Cutervo. Cajamarca. Perú. 2017.

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

### **AUTORA:**

Bach. Zara Contreras Llatas.

### **ASESOR:**

Mgtr. Ing. Edmundo José Barrantes Ríos.

**LIMA – PERÚ**

**2017**

**Asesor: Edmundo José Barrantes Ríos**

**JURADO EXAMINADOR**

**DRA. GRISI BERNARDO SANTIAGO**

**Presidente**

**DR. FERNANDO LUIS TAM WONG**

**Secretario**

**DR. EDMUNDO JOSÉ BARRANTES RIOS**

**Vocal**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación está dedicado a mis padres, porque me han guiado por buen camino para culminar mi carrera.

## **AGRADECIMIENTO**

A la distinguida Universidad Privada Telesup por su asesoramiento en la realización de la presente Tesis.

## RESUMEN

El objetivo principal de la presente investigación es: Implementar un programa de Capacitación basada en Competencias Laborales, para la fuerza de ventas de la empresa “Ganadera del Norte”, teniendo en cuenta un modelo básico de Capacitación.

La investigación está basada en la metodología cuantitativa, diseño no experimental transversal, mediante, encuestas, dirigidas al personal de la empresa “Ganadera del Norte”

Los resultados del trabajo de campo permiten identificar aquellas competencias Laborales que son primordiales para capacitar a los integrantes del área de ventas, por medio del desarrollo de un Plan Maestro de Capacitación por Competencias, buscando siempre una mayor productividad y desempeño de los mismos.

En nuestro resultado, la capacitación si influye en la Gestión Administrativa de la empresa de lácteos “Ganadera del Norte” De la provincia de Cutervo, Cajamarca. Perú .2017. La capacitación de inducción si influye en la Gestión Administrativa de la empresa de lácteos. “Ganadera del Norte”. De la provincia de Cutervo. Cajamarca. Perú 2017.

La capacitación en habilidades si influye en la Gestión Administrativa de la empresa de lácteos “Ganadera del Norte”, de la provincia de Cutervo. Cajamarca. Perú 2017. La capacitación combinada si influye en la Gestión Administrativa de la empresa de lácteos. “Ganadera del Norte”. De la provincia de Cutervo. Cajamarca. Perú 2017.

**Palabras claves:** Capacitación, gestión administrativa.

## ABSTRACT

The main objective of the present investigation is: To implement a program of Training based on Labor Competencies, for the sales force of the company "Ganadera del Norte", taking into account a basic model of Training.

The research is based on the quantitative methodology, non-experimental cross-sectional design, through surveys, directed to the personnel of the company "Ganadera del Norte"

The results of the fieldwork allow identifying those Labor competencies that are essential for training the members of the sales area, through the development of a Master Plan of Training by Competencies, always looking for greater productivity and performance of them.

In our result, the training if it influences the Administrative Management of the dairy company "Ganadera del Norte" Of the province of Cutervo, Cajamarca. Peru. The induction training does influence the Administrative Management of the dairy company. "Cattle of the North". From the province of Cutervo. Cajamarca. Peru 2017.

The skills training is influenced by the Administrative Management of the dairy company "Ganadera del Norte", in the province of Cutervo. Cajamarca. Peru 2017. The combined training if it influences the Administrative Management of the dairy company. "Cattle of the North". From the province of Cutervo. Cajamarca. Peru 2017.

**Key words:** Training, administrative management.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

Página

CARÁTULA.....	I
ASESOR:.....	ii
JURADO EXAMINADOR .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.2. Formulación del Problema. ....	18
1.2.1. Problema general.....	18
1.2.2 Problemas específicos.....	18
1.3. Justificación. ....	18
1.4. Objetivos.....	21
1.4.1 Objetivo general.....	21
1.4.2. Objetivos Específicos.....	21
II. MARCO TEÓRICO. ....	22
2.1 Antecedentes de la investigación. ....	22
2.1.1 Antecedentes Nacionales. ....	22
2.1.2 Antecedentes Internacionales.....	25
2.2 Bases teóricas de las variables.....	33
2.2.1 Bases Teóricas de la Variable Independiente. ....	33
2.2.2 Bases teóricas de la Variable Dependiente.....	41
2.3 Definición de términos básicos .....	44
III. MARCO METODOLÓGICO.....	46
3.1. Hipótesis de la Investigación.....	46



3.1.1. Hipótesis General.....	46
3.1.2. Hipótesis Específicas.....	46
3.2. Variables de estudio.....	46
3.2.1 Definición conceptual.....	46
3.2.2 Definición Operacional.....	48
3.3 Tipo y Nivel de Investigación.....	49
3.4 Diseño de Investigación.....	49
3.5. Población y Muestra del Estudio.....	49
3.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	51
3.6.1 Confiabilidad del instrumento.....	52
3.6.2 Validez del instrumento.....	52
3.7 Método de Análisis de datos.....	52
3.8. Aspectos éticos (si corresponde).....	53
IV. RESULTADOS.....	54
4.1. Descripción.....	54
4.1.1. Tabla de las frecuencias de las variables independientes.....	54
4.1.2 Descripción de análisis estadístico.....	61
4.2 La contrastación de la hipótesis Principal.....	61
a) El Planteo de las Hipótesis.....	63
b) $n.s = 0.05$ .....	63
c) La variable estadística de decisión “Chi- cuadrado”.....	63
4.2.1 La contrastación de la hipótesis Secundaria 1.....	64
a) El Planteo de las Hipótesis.....	64
b) $n.s = 0.05$ .....	65
c) La variable estadística de decisión “Chi- cuadrado”.....	65
4.2.2 La contrastación de la hipótesis Secundaria 2.....	66
a) El Planteo de las Hipótesis.....	66
b) $n.s = 0.05$ .....	66
c) La variable estadístico de decisión “Chi- cuadrado”.....	66
4.2.3 La contrastación de la hipótesis Secundaria 3.....	67
a) El Planteo de las Hipótesis.....	67
b) $n.s = 0.05$ .....	68
c) La variable estadístico de decisión “Chi- cuadrado”.....	68

V. DISCUSIÓN.....	69
VI. CONCLUSIONES.....	71
VII. RECOMENDACIONES.....	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS: .....	73
ANEXOS .....	75
Anexo 1: Matriz de Consistencia .....	76
Anexo 2: Matriz De Operacionabilidad De Las Variables .....	77
Anexo 3: Instrumento .....	78
Anexo 4: Validez de contenido del instrumento que mide la variable independiente: la capacitación .....	81
Anexo 5: Matriz de datos .....	89

## ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1: Definición Operacional .....	48
Tabla 2: Estadísticos de fiabilidad .....	52
Tabla 3: Validez del instrumento .....	52
Tabla 4: La capacitación .....	54
Tabla 5: capacitación de inducción .....	55
Tabla 6: Capacitación de habilidades.....	56
Tabla 7: Capacitación combinada .....	57
Tabla 8: Áreas Administrativas.....	58
Tabla 9: Procesos Administrativos .....	59
Tabla 10: Recursos Administrativos .....	60
Tabla 11: Matriz de influencias entre la variable independiente y dependiente ....	62
Tabla 12: KMO y prueba de Bartlett .....	63
Tabla 13: KMO Y PRUEBA DE BARTLETT .....	65
Tabla 14: KMO Y PRUEBA DE BARTLETT .....	66
Tabla 15: KMO Y PRUEBA DE BARTLETT .....	68

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1: La capacitación .....	54
Figura 2: Capacitación de inducción .....	55
Figura 3: Capacitación de habilidades .....	56
Figura 4: Capacitación combinada .....	57
Figura 5: Áreas Administrativas .....	58
Figura 6: Procesos Administrativos .....	59
Figura 7: Recursos Administrativos .....	60
Figura 8: Contrastación de la Hipótesis Principal .....	64
Figura 9: Contrastación de la Hipótesis Secundaria 1 .....	65
Figura 10: Contrastación de la Hipótesis Secundaria 2 .....	67
Figura 11: Contrastación de la Hipótesis Secundaria 3 .....	68

## INTRODUCCIÓN

La población nacional y en especial la de nuestros niños, ancianos que consumen grandes cantidades de leche de ganado vacuno de acuerdo a la escala nutricional. La leche es un producto integral del ordeño total e interrumpido en condiciones de higiene que da la vaca lechera.

En cuanto al consumo de la leche debe tenerse en cuenta los 10 días anteriores y 10 días posteriores al parto no es leche apta para el consumo humano.

Cutervo está ubicado en la cordillera de los Andes del Perú y su población se dedica a la crianza de ganado vacuno lechero de preferencia la raza Holstein ya que este ganado es el pionero de la provincia de Cajamarca.

La población nacional y en especial la de nuestra sierra consumen grandes cantidades de leche de vaca, encontrándose en estos momentos en productos lácteos.

Siempre el ordeño debe ser total, de lo contrario al quedar leche en la ubre, la composición química de está cambiara.

Estimándose que la producción de leche es de vital importancia el incremento de un sistema de industria láctea de "Ganadera del Norte".

En toda explotación, la salud integral del animal debe ser siempre un asunto de preocupación en todo momento, sobre todo problemas de salud y convalecencia.

La leche debe ser 100% pura y con un porcentaje menor de grasa que es importante para la salud humana. De acuerdo a la competencia habrá mayor oferta y menor demanda, o al contrario mayor demanda menor oferta.

En el primer Capítulo I va el problema de investigación, en el Capítulo II el marco teórico, en el Capítulo III el marco metodológico, en el Capítulo IV los resultados, en el Capítulo V abordamos la discusión, en el Capítulo VI presentamos las conclusiones, en el Capítulo VII las recomendaciones respectivas.

# **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1. Planteamiento del problema.**

La situación de la industria láctea en el ámbito mundial ha ido cambiando lentamente año tras año, como resultado de las transformaciones políticas, sociales, culturales y económicas ocurridas en todos los países de orbe. En este sentido, el mercado lácteo en sí mismo no puede separarse de desarrollo de la economía general, aspectos como el aumento de la urbanización, la globalización de las actividades económicas, los cambios en los hábitos de compras y formas de alimentación tienen sustento en esta tendencia mundial.

En términos de comercio, en aquellas zonas la que se espera se beneficien más por cualquier acrecentamiento en la demanda mundial de lácteos, son aquellas que tienen un menor costo de producción y son capaces de exportar sus productos sin la necesidad de un subsidio. Por otra parte, el mercado de los lácteos en el futuro será más diversificado en términos de productos y envases. No será a granel sino enfocado en proveer un gran rango de productos altamente especializados, de acuerdo a las necesidades de los consumidores del mundo.

Por esta razón la estrategia de concentración de las grandes empresas lácteas es la globalización, actuando ya sea, como auto importadores como sucursales de venta en distintos países o con radicación en aquellas zonas de producción eficientes a través de adquisición de pequeñas empresas del ramo.

Dentro de esta perspectiva se puede señalar, que de alguna forma, esto se debe al desarrollo que pueden presentar los países y el destino que le dan a su producción ya que algunos países no desarrollados presentan un déficit para cubrir la demanda interna de estos. Igualmente otro derivado lácteo de sumo interés para la industria son los quesos. Bajo esta perspectiva el futuro de este mercado se ve brillante, la demanda está

aumento y la producción se está incrementando en muchas regiones, dentro de los derivados lácteos se encuentran los quesos, el consumo de estos se identifica como masivo en algunos tipos, los mismos se diferencian según el grado de humedad que presentan al final del proceso de elaboración.

En el país la producción de leche es alta (muchos productores y pocos compradores), el precio pagado por la industria a los productores es muy variable con tendencia a la baja. Sumando a que la industria procesa una mínima cantidad de la población mundial.

Las empresas lácteas en el país están representadas por los rubros de leche pulverizada, líquida y quesos. Para los cuales resulta de interés que el consumo per cápita en el país se ha incrementado en los últimos años. De manera contradictoria, en el primer trimestre del año en curso se ha registrado un comportamiento negativo en el consumo de estos (Lácteos I y II 2002).

La afirmación anterior se basa, en el hecho de que en el comercio internacional se trazan diferentes categorías como son: los quesos frescos, los quesos fundidos, y los quesos maduros, siendo este último el de mayor comercialización. En relación con esto, las importaciones mundiales de queso de leche de vaca para 1 999 fueron 27 millones de toneladas aproximadamente.

De manera general la situación de las importaciones y exportaciones de quesos, se requiere mencionar la importancia que tiene la satisfacción de los consumidores en la demanda de estos productos; siendo esta según Kottler (1998) el nivel del estado de ánimo de una persona, luego de realizar la comparación entre el rendimiento y el resultado percibido de un producto con sus expectativas.

De este modo, algunas veces los resultados obtenidos son necesidades no satisfechas, las cuales son influidas por factores culturales, sociales, personales y psicológicos.

El proceso de transformación de la leche a quesos se realiza para garantizar su conservación desde el punto de vista de higiene, calidad y características organolépticas que proporcionen satisfacción a sus consumidores.

Considerando que, en este sector se encuentran algunas de las empresas procesadoras de quesos del país, y que estas, se han dedicado a satisfacer las necesidades, tanto nutricionales como económicas y sociales de sus consumidores. La satisfacción de los consumidores de estos productos se puede determinar a través de la percepción y actitudes generales que cada consumidor demuestra hacia ellos sabiendo que la percepción se define como el proceso de seleccionar, organizar e Interpretar las sensaciones que se reciben a través de la vista, el gusto, el oído, el olfato y el tacto, para generar un significado (Kotler 1998).

Sobre la capacitación podemos indicar que el fenómeno de la educación es tan antiguo como el hombre mismo. El proceso de aprendizaje, eje de toda acción educativa y de entrenamiento, era claro en los primeros intentos por enseñar e intercambiar habilidad en los pueblos primitivos...las empresas públicas y privadas le dieron importancia a la educación y al entrenamiento. Se han creado diversos institutos de enseñanza a los que las empresas acuden para satisfacer sus necesidades en estas áreas independientemente de las empresas que, sin considerarse autosuficientes, satisfacen sus propias necesidades. Asimismo, existen asociaciones que promueven la capacitación empresarial. El tema de la capacitación cobra mayor interés, dado que la cantidad de personal con escolaridad media y superior es mínima, es decir, el número de profesionales, bachilleres y personal capacitado y especializado en áreas es, definitivamente desconsolador. (Siliceo, 2004) Por lo que consideramos que la inserción en un mundo globalizado y competitivo necesita un alto nivel de capacitación para la competencia frontal y la conquista de mercados.



La capacitación técnica es vital para cualquier empresa autogestionaria, porque la apropiación de la ciencia y la técnica pueden facilitar enormemente los avances en el proceso productivo y en la comercialización. Cualquier dificultad desaparece cuando se consolida el proceso de apropiación, ya que en ese instante la tecnología es propia y no ajena, queda desmitificada y pasa a formar parte de los “saberes” de la comunidad. En este sentido, todo proceso de capacitación para la autogestión debe necesariamente considerar, además, la posibilidad de requerimientos de capacitación técnica, complementarios de la actividad principal, a medida que va surgiendo. La capacitación en gestión administrativa y microempresarial fue impartida inicialmente bajo la óptica convencional, es decir, ofreciendo un curso para la enseñanza de sistema de registro y control administrativo... en este proceso de experiencia-aprendizaje, cuando se hizo necesario utilizar sistemas administrativos en las actividades concretas. Es en esta oportunidad en que se reconstruyen los conocimientos proporcionados para crear sistemas apropiados de registro y control. (Ramírez ,2002). La intensidad tecnológica, la propensión a capacitar y el vínculo de esta última con la competitividad de la empresa varían entre ramas industriales, aunque en todas ellas este nexo es positivo, las características de cada industria inciden sobre el tipo de capacitación que cada una de ellas provee; con recursos internos o externos; a qué tipo de trabajador se beneficia, y la frecuencia con que se realiza. Ella no significa, sin embargo, que la capacitación que reciben los trabajadores en las industrias estudiadas sea suficiente ni que sea la mejor, pues el estudio tiene entre sus metas determinar las mejores prácticas dentro de ellas...La segmentación por intensidad tecnológica resulta útil para identificar diferencias importantes en la estrategia de capacitación en la empresa y su impacto en la competitividad de la industria. Sin embargo, es importante reconocer que esta no es la única segmentación relevante para analizar el impacto de la capacitación en la competitividad, también es importante: el análisis de las limitaciones que enfrentan las micro, pequeñas y medianas empresas para contar con una estrategia activa de capacitación de acuerdo con sus necesidades y el análisis del impacto que tiene la posición en la cadena de valor (diseño, investigación y desarrollo, ensamble, manufactura, comercialización) en las decisiones y los recursos disponibles para ofrecer capacitación a los empleados. (Padilla y Juárez, 1988)

Las estrategias de capacitación para la gestión administrativa es de suma importancia para el desarrollo de las micro y pequeñas empresas, sobre todo en Latinoamérica que en muchos casos carecen de mecanismos de desarrollo para la competitividad.

## **1.2. Formulación del Problema.**

### **1.2.1. Problema general.**

¿Cómo influye la capacitación influye en la gestión administrativa de la empresa de lácteos “Ganadera del Norte” de la provincia de Cutervo, Cajamarca, Perú? 2017?

### **1.2.2 Problemas específicos.**

¿Cómo influye la capacitación de inducción en la gestión administrativa de la empresa de lácteos? “Ganadera del Norte” de la provincia de Cutervo Cajamarca. Perú. 2017?

¿Cómo influye la capacitación en habilidades en la gestión administrativa de la empresa de lácteos “Ganadera del Norte” de la provincia de Cutervo - Cajamarca? Perú. 2017?

¿Cómo influye la capacitación combinada en la gestión administrativa de la empresa de lácteos “Ganadera del Norte” de la provincia de Cutervo. Cajamarca. Perú. 2017?

## **1.3. Justificación.**

La iniciativa de una empresa de elaboración del queso nace del deseo de proveer un producto de buena calidad, novedoso y a un buen precio en el mercado y una alternativa para los productores de leche.

Considerando la disponibilidad de materia prima con que se cuenta y la Cercanía donde se ejecutan el proyecto. En cuanto a la comercialización se presenta debido a la apertura de realizar dicho proyecto en una zona donde existe la materia prima de manera abundante.

Si se decide ejecutar el proyecto este además de beneficios económicos para los inversionistas, satisfacción a los consumidores, también contribuirá a Mejorar las condiciones económicas y sociales en la zona donde se Desarrollará. Como los que se mencionan a continuación.

- Se espera generar empleo, asimismo se podría contribuir con el pago de impuestos para ayudar a la economía.
  
- Desarrollar una conciencia de producir alimentos inocuos lo cual está muy relacionado con la parte educativa, los niveles de ganancia que desean obtener, riesgo y situación generalizada en el país
  
- Se podrá ofrecer un producto lácteo como ser el queso, de buena calidad, novedoso y que posea durabilidad y a un precio accesible al bolsillo de los consumidores, ya que existen muchas familias de diversos estratos que consumen productos lácteos de manera permanente, en la mesa de sus hogares.

El proyecto representa una ventaja al cliente al ofrecerla la oportunidad de adquirir Productos lácteos, de buena calidad con la utilización de buenas prácticas en la recolección y manejo de la materia prima, hasta el producto terminado. Como dice la regla de oro de la industria alimenticia. “De materia de mala calidad, sólo se puede obtener producto de mala calidad”. Es así, que si la leche está contaminada, el resultado será siempre producto contaminado.

La investigación presentará de manera completa y sistematizada la manera de cómo desarrollar una empresa de elaboración de queso, lo cual permitirá al inversionista obtener una valiosa información de mercado y técnica como también financiera del proyecto, como ser los problemas al producir artesanalmente y sus riesgos y los cuidados que se deberán tener en todo el proceso de producción y comercialización como también en la recolección de la materia prima para asegurar la calidad del mismo,

lo cual es de suma importancia ya que impacta de manera directa en el aspecto de mercadeo y financiero de la planta.

Para el desarrollo del estudio se considera que se cuenta con el tiempo y recursos económicos necesarios, además se tiene conocimiento sobre el tema a investigar y se sabe cuáles serán las fuentes de información a consultar, por lo anterior se considera que la investigación será viable.

La producción de leche y sus derivados lácteos suficientes y de buena calidad para la población humana es una prioridad en los países desarrollados, y una meta ineludible para los que desean salir del atraso social y económico.

La producción de este alimento de comercialización y un adecuado engranaje a una cadena productiva entre el ganadero y el consumidor, que permita impulsar la transformación y disminuir el gran número de intermediarios que influyen sobre el precio y la calidad de la leche.

La tendencia mundial en la producción y transformación láctea es la reducción de costos y la mejora global de la eficiencia, para lo cual se pretende corporativizar el sector, agrandar el tamaño de las explotaciones y buscar que la empresa o productor procese y mercadee directamente la leche y sus derivados, beneficiando de esta manera al consumidor final, con productos frescos, de calidad y a precios razonables, pero siempre con el apoyo gubernamental y una adecuada asistencia tecnológica la cual debe estar a cargo de profesionales del sector agropecuario.

El tecnólogo en producción animal y el Zootecnista son responsables del manejo de los diferentes procesos productivos en las explotaciones de animales que proveen la leche para consumo humano ya sea fresca o procesada; por lo tanto para establecer las características nutricionales e industriales de la leche es indispensable que los estudiantes, de este curso académico, conozcan los diversos tipos de conservación y la elaboración de derivados lácteos, con el fin

de cubrir el mercado existente en la región o contexto social donde se desempeñe el estudiante

Es importante que durante el desarrollo de este curso académico, el estudiante, identifique las necesidades de calidad que se deben tener los animales como sujeto productor, desde la cría hasta su fase productiva, para obtener materias primas de excelente calidad y por lo tanto derivados de óptimas características.

### **Justificación Práctica.**

Con esta investigación lograremos conocer el ámbito de manera más cercana de las micro y pequeñas empresas peruanas productoras de lácteos y sus derivados, esta investigación servirá para tomar decisiones políticas y económicas en adelante como herramienta de estudio.

## **1.4. Objetivos.**

### **1.4.1 Objetivo general.**

Determinar cómo influye la capacitación en la gestión administrativa de la empresa de lácteos “Ganadera del Norte” de la provincia de Cutervo. Cajamarca. Perú. 2017.

### **1.4.2. Objetivos Específicos.**

Establecer cómo influye la capacitación de inducción en la gestión Administrativa de la empresa de lácteos “Ganadera del Norte”, de la Provincia de Cutervo. Cajamarca. Perú. 2017.

Establecer cómo influye la capacitación en habilidades en la gestión Administrativa de la empresa de lácteos “Ganadera del Norte”, de la provincia de Cutervo. Cajamarca. Perú. 2017.

Establecer cómo influye la capacitación combinada en la gestión Administrativa de la empresa de lácteos “Ganadera del Norte” de la Provincia de Cutervo. Cajamarca. Perú. 2017.

## II. MARCO TEÓRICO.

### 2.1 Antecedentes de la investigación.

#### 2.1.1 Antecedentes Nacionales.

Espinoza, Jáuregui y Levean (2012). En su tesis titulada: “Plan estratégico del sector lácteo de Cajamarca”, presentado en la Universidad Católica del Perú. Perú. Su **objetivo** es realizar el planeamiento estratégico para el sector lácteo de Cajamarca en el escenario actual, en el que destaca el crecimiento sostenido del mercado de la leche y sus derivados, y resultan notorios: (a) el aumento de la producción de leche fresca a escala nacional, así como del consumo de leche y productos frescos derivados de esta; (b) y, relacionado con lo anterior, la tendencia de consumo en aumento de la leche y productos derivados, que permita promover su desarrollo y competitividad en los ámbitos nacional e internacional. **Conclusiones:** La correcta definición de la visión del sector lácteo de Cajamarca será importante para orientar los esfuerzos de los productores hacia el logro de los objetivos del sector, la misión del sector lácteo de Cajamarca será constituirse con el impulsor hacia la situación futura deseada plasmada en su visión. Los valores y el código de ética de la industria estarán constituidos por las normas que serán el patrón de actuación que guiará el proceso de toma de decisiones dentro de la industria. Todos estos patrones deben ser establecidos y trabajados de manera integrada de tal manera que la industria láctea mejore su productividad al aprovechar las economías de escala vigente. Para que así se beneficien no solo las grandes empresas, si no también microproductores.

De lo que podemos mencionar que pese a que Cajamarca se caracteriza por proveer de una cantidad considerable de productos lácteos, se adolece de una participación masiva, es por ello que el tesista busca en su investigación que la planeación estratégica para éste sector logre un crecimiento sostenido, logrando ser el principal productor de leche del Perú, sustentado en la alta calidad y valor agregado de sus productos, contribuyendo de esta manera a mejorar el nivel de vida de los productores y el desarrollo económico del Perú, y logrando que la cuenca lechera del norte pase del segundo al primer lugar.

Llenque (2011). En sus tesis titulada: “Diseño de un sistema contable de costos para un microempresario de Ganadería lechera (Caso Cercado del Callao, Región Callao)”, presentada en la Universidad Nacional del Callao. Perú.

**Conclusiones:** Después de un período de estudio de veinticuatro meses los resultados del mismo son los siguientes: Se ha determinado con que categoría de vacas se cuenta realmente, y cuales son verdaderamente los que rinden poca, normal y alta cantidad de leche. Esto ayuda a elaborar, una “escala de rendimientos” Que vaya acorde con los costes incurridos. Los promedios obtenidos de la calidad de los cuatro establos lecheros del estudio son similares, debido a que todas las vacas, según su categoría, están expuestas a la misma cantidad y calidad de alimentación, con lo que el precio pagado por litro de leche es el mismo para toda la producción de los cuatro establos. Hemos hallado algunos factores que limitan la competitividad de la actividad lechera en el Callao mucha informalidad en la actividad productiva, pues muchas veces ni siquiera está formada como sociedades empresariales. Lo anterior trae como consecuencia que no se cuenten con líneas de crédito, accediendo a niveles de endeudamiento relativamente caros. Las parcelas en realidad son pequeños minifundios, lo cual encarece el coste final por que los gastos fijos lo “inflan”. Existe una débil disponibilidad entre los productores a asociarse, salvo en el caso de que sean familiares.

El estudio de los cuatro establos lecheros le ha permitido tener un conocimiento real y científico del valor que posee, sin embargo también ha demostrado que quienes se dedican a esta actividad productiva, lo hacen de forma empírica, que afecta negativamente su desarrollo al no permitir su acceso al crédito y en consecuencia no puede ampliar su actividad, al no tener los medios suficientes. Asimismo y por el factor de idiosincrasia se es reacio a unirse y trabajar en forma conjunta vía asociaciones, lo que es favorable si se lleva a cabo con principios establecidos de antemano.

Carranza, Llatas (2003), en su investigación que lleva por título: “Proyecto de Inversión para una planta de derivados lácteos en la ciudad de Cutervo.” Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo - Perú. Tiene

como **objetivo**: Determinar la viabilidad para la planta de derivados lácteos en la ciudad de Cutervo. **Conclusiones**: Realizado el estudio de mercado para la creación de una planta de derivados lácteos en la ciudad de Cutervo, se pudo determinar que existe una amplia demanda, ya que dichos productos forman parte de la canasta básica familiar. La planta de derivados lácteos está ubicada en la ciudad de Cutervo, disponiendo de un área de 2500 m<sup>2</sup> propicia para realizar el proceso de producción y se cuenta con las maquinarias y equipos necesarios para el buen funcionamiento de la empresa. El estudio organizacional nos ha permitido conocer la estructura de la empresa la misma contará con 13 personas como fuerza laboral, estos a la vez estarán distribuidos acorde a las necesidades de la empresa en las áreas tanto operacional como administrativa. Con el análisis económico financiero realizado se pudo determinar que el proyecto de inversión es viable ya que ya que los principales indicadores como el VAN económico y financiero son mayores a cero siendo de S/. 1'555,838.00 y S/. 3'626,226.00 respectivamente, con una inversión de S/. 1'235,649.08 y una TIR económica y financiera de 25% y 67% respectivamente. Por lo tanto, el presente proyecto de inversión es viable para la fabricación de los derivados lácteos (queso, yogurt y manjar blanco) a ofertar.

| Entonces es recomendable para los investigadores que se ejecute de inmediato el proyecto de inversión, toda vez que permitirá que se materialice y mantenga en el mercado la planta de derivados al ser demandados en forma significativa los productos lácteos en la ciudad de Cutervo.

Ruiz. (2011). En su investigación denominada: "Estudio sobre la posición Competitiva del Sector Lácteos del Distrito Soritor, Altomayo, Región San Martín. Universidad Nacional de San Martín. Perú". **Conclusiones**: Se realizó un taller in situ con la mayoría de los productores y los miembros del directorio de la Empresa de Productores Lecheros del Alto Mayo S.A., lo que permitió mediante la lluvia de ideas, analizar los recursos favorables y desfavorables (recursos humanos, tecnología, capital y materia prima e insumos), del sector lácteo del distrito de Soritor. Del análisis FODA, la empresa se encuentra en una posición competitiva de "tranquilidad" en el ámbito local y regional, lo cual permite tener



tiempo necesario para hacer un replanteo de planificación productiva y de gestión con los socios primarios y los involucrados en el proceso transformación. Los eslabones de logística de salida, mercadotecnia y servicio posventa presenta deficiencias en la distribución, promoción y seguimiento a los compradores; como también a nivel de las actividades de apoyo, como limitada infraestructura, recursos humanos con poca gestión y capacitación, tecnología desactualizado y un inadecuado sistema de aprovisionamiento. Para el análisis de la cadena de valor del sector lácteos en el Distrito de Soritor, se utilizó la herramienta de calidad total el Diagrama de Pareto, el cual permitió encontrar que el 81.76% de los productos producidos, están asociados a defectos y pertenecen a 2 tipos que son: diversos insumos utilizados y guardados, así como las condiciones de limpieza de la cámara de frío, de esa manera si se eliminan las causas de esta debilidad desaparecerán la mayor parte de defectos considerados en el análisis. Se utilizó el Diagrama Causa-Efecto de Ishikawa para determinar causas y sub causas que generan la poca capacidad de gestión empresarial, la que nos muestra que se solucionaría el problema de la gestión empresarial y mejorar la calidad del producto, si se aplican las acciones correctivas y preventivas respectivas más saltantes del diagrama, el sector lácteo puede mejorar grandemente en el corto y mediano plazo para tener sostenibilidad en el tiempo.

La realización de ésta investigación ha permitido conocer las Debilidades: falta de capacitación, tecnología desfasada, limitada infraestructura entre otros; y, Amenazas que tiene el sector lácteo en el Distrito Soritor; y, sobre todo que ello es posible considerando la fortaleza de tranquilidad en la zona, lo que permite que la producción y gestión se lleve a cabo de modo adecuado; y, sobre todo que se eliminen los defectos hallados.

Esta nueva dinámica permitirá que Soritor se constituya en una zona productora de gran escala en el mediano plazo.

### **2.1.2 Antecedentes Internacionales.**

Vinza, Vire (2011). En su tesis que lleva por nombre: “Estudio de factibilidad para el diseño de una planta procesadora de Lácteos en la ciudad de Chambo, Provincia de Chimborazo”. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Ecuador. **Conclusiones:** Mediante el análisis de la oferta y la

demanda se determinó que la demanda insatisfecha en el 2011 será de \$262.919 litros/año, de queso será de 342,42 TM/año y de yogurt de 220919 litros/año. Para determinar la localización se utilizó el método cualitativo por puntos, y se concluyó que el lugar idóneo para la creación de la planta procesadora de lácteos será Chambo. La creación de la planta procesadora de lácteos en la ciudad de Chambo, tiene un gran impacto económico social ya que la materia prima que se produce ganaría valor y de esta manera se estimularía el crecimiento productivo de la leche. La planta procesadora de lácteos generará fuentes de trabajo, y de esta manera mejorará la calidad de vida de las personas del sector. Luego del análisis financiero se determinó que este proyecto tiene VAN de \$700.366,84 un TIR de 52% y un PRC al tercer año de actividades productivas, lo cual demuestra la viabilidad de este proyecto. El impacto ambiental que se generaría de este tipo de industrias es muy bajo ya que los residuos no tienen efectos dañinos en el ambiente y son biodegradables.

La realización de éste estudio ha permitido determinar la factibilidad de creación de la planta procesadora de lácteos en Chambo, el mismo que permitirá que la población tenga una mayor dinámica y mejore económicamente, lo que como es lógico conlleva a que tengan una mejor calidad de vida, salud y educación, entre otros.

Asimismo la instalación de la planta no genera afectación negativa del ambiente, tema que a la fecha es de gran preocupación por la población agrícola del interior del país.

Recinos, Robles (2011). En su tesis para optar su grado de licenciado en administración que lleva por nombre: "Industrialización de la leche para obtener Productos Lácteos de Especialidad." Universidad del Salvador. Salvador.

**Conclusiones:** Del presente documento, puede concluirse lo siguiente: A través de investigación de fuentes de información primaria y secundaria, se estableció que de las siete categorías de productos lácteos gourmet pre-seleccionados en un primer lugar para realizar el estudio; los expertos en el sector así como los consumidores actuales y potenciales a través de encuestas, checklist, grupo focal, opinión técnica; se determinaron aquellas categorías de productos lácteos

gourmet así como productos específicos para los cuales se siguió el estudio; siendo seleccionados los productos: quesos Mozzarella, Cheddar, Parmesano, Gouda, Edam, Elemental, Gorgonzola, Burgos, Ricotta y las cremas natural y picante gourmet; ya que para estos productos existe factibilidad de mercado La investigación del mercado de competencia genera un diagnóstico de la situación de competitividad actual del sector de productos lácteos, encontrando así un nicho de mercado entre los lácteos tradicionales o llamados “criollos” y los lácteos gourmet de importación, ya que existe una importante diferencia tanto en precio, en cantidades demandas como en los canales de distribución utilizados; es así que se generaron estrategias para introducir estos productos alternativos, diferenciados y de calidad pero no con un precio tan elevado como el de la competencia de importación ni tan baratos como la competencia de productos tradicionales.

Este estudio ha dejado apreciar que los quesos Mozzarella, Cheddar, Parmesano, Gouda, Edam, Elemental, Gorgonzola, Burgos, Ricotta y las cremas natural y picante gourmet; son requeridos de forma preferente por el mercado exterior, sin que ello signifique que los productos tradicionales no sean apreciados en el mercado interno, debiéndose sin embargo eliminar la idea que los productos lácteos exportables tienen una gran diferencia económica, ya que no es así por lo que también deben ser apreciados en nuestro mercado interno.

Tepper, (2010), en su tesis que se denomina: “Oportunidades en el mercado lácteo chino” Universidad de Chile, Santiago de Chile. **Conclusiones:** El crecimiento del mercado chino, será el principal impulsor en el crecimiento de la demanda de lácteos a nivel mundial, por lo que existe una oportunidad para las empresas locales y extranjeras, de aumentar sus volúmenes de venta en este mercado. Hay diversas razones que hacen este mercado altamente atractivo, siendo las principales; el rápido crecimiento económico, los cambios en el comportamiento de los consumidores y la consolidación del mercado.

El mercado chino debe ser visto como un mercado de largo plazo donde las tradicionales políticas de exportación usadas por empresas chilenas, basados

en commodities no son sustentables en el largo plazo, y por lo tanto toda política exportadora se debe basar en proveer productos terminados en formato retail que permitan introducir marcas y ganar participación de mercado.

China se ha constituido en un país de gran movimiento comercial, en donde las empresas sobre todo latinoamericanas como en el caso de Chile buscan posicionar sus productos; sin embargo para ello deben cambiar sus estrategias y formas habituales de colocación, ya que de lo contrario no alcanzarán los objetivos trazados, es por ello que propone el formato retail de modo preferente.

Meneses (2011), en su tesis que lleva por título: “Planta Procesadora de Lácteos Municipalidad Río Ondo, Zacapa, Universidad San Carlos, Guatemala”. **Conclusiones:** El Municipio de Río Hondo, Zacapa posee una producción de lácteos muy amplia, pero poco explotada. El funcionamiento del agricultor debe ser directa y conjuntamente con la Municipalidad. El Proyecto creará crecimiento económico del Municipio. El proyecto al mismo tiempo contribuirá a formar una región, logrando que productores de los Municipios aledaños participen en él. La utilización de productos lácteos en la zona competirá a nivel regional con las productoras nacionales. Con la Instalación los productores podrán vender sus productos obteniendo estabilidad en sus precios. Se cuenta con la demanda suficiente y se tiene la materia prima para establecer dicha Planta. El Estudio Técnico nos demuestra que es viable establecer la Planta Procesadora, ya que se tienen los recursos para la producción. La planta tendrá una capacidad de producir unos 2.4 millones de leche envases al año. Se ha estimado que la planta tiene una capacidad de procesar 7,700 litros de leche fresca diariamente trabajando los 365 días del año. Se procesarán 6,575 litros diarios de leche grado B, que será envasada. Se procesarán 1,125 litros de leche tipo C, la cual será procesada para el queso.

De lo expuesto se aprecia que el trabajo de producción de productos lácteos debe ser realizado no en forma aislada, sino de forma conjunta entre

productores y Municipalidades ya que así se contará con una mejor capacitación y apoyo económico, lo que se apreciará en una mejor producción de lácteos.

Berruga (1999). En su investigación denominada: “Desarrollo de Procedimiento para el Tratamiento de Fuentes de Quesería. Universidad Complutense de Madrid. España”. **Conclusiones:** Para comprobar su aptitud para crecer en el líquido ultra filtrado premiado del suero de que sería, se seleccionaron 11 cepas de levadura de las colecciones española y británica, capaces de utilizar lactosa y pertenecientes a los géneros *Kluyveromyces*, *Candida* y *Debaryomyces*. Las cepas de este último género crecían muy lentamente en este medio; el resto lo hacían con tiempos de duplicación de 70 a 100 horas. La velocidad de utilización de lactosa de cada cepa no se correlacionó con su actividad lactásica. En la mayoría de las cepas se observaron dos máximos de actividad lactásica a lo largo del crecimiento en permeado. El máximo de actividad registrada es de 250 moles de ONP/min/107 etc., para una *Candida kefyr*. En nuestras condiciones de cultivo, 4 de las cepas (dos *Kluyveromyces marxianus* y dos *Candida kefyr*) consumían toda la lactosa del permeado en menos de 48 horas.

Con el objeto de comparar sus características medioambientales y para usarlos como fuente para aislar nuevas cepas de levaduras, se analizaron 3 efluentes de queserías de las Comunidades de Madrid y Castilla-La Mancha. El diluyente de la quesería más pequeña resultó, con gran diferencia, el más concentrado en materia orgánica, debido a un mayor contenido de suero y al menor gasto de agua empleado en los procedimientos de limpieza manual. En esa misma quesería, aproximadamente la cuarta parte de los microorganismos presentes, eran mohos y levaduras. En contra de lo esperado, las bacterias coliformes fueron en los tres efluentes más abundantes que las lácticas.

A partir de esos efluentes, se aislaron un total de 59 cepas de levaduras, 13 de ellas por aislamiento directo y el resto tras adaptación al crecimiento en permeado. 5 de las 59 cepas (2 de aislamiento directo y 3 adaptadas) resultaron

capaces de consumir, en nuestras condiciones, toda la lactosa en menos de 48 horas; una de ellas, en menos de 24 horas. Tampoco en este conjunto de cepas la velocidad de utilización de lactosa se correlacionó con la actividad lactásica. El máximo de actividad lactásica registrada fue de 375 moles de ONP/minilO7ufc, para una *Kluyveromyces marxianus*. De estas 5 cepas, 4 fueron identificadas como *Kluyveromyces marxianus* y la otra, como *Candida intermedia*.

Las levaduras, de colección o aisladas de efluentes, en las que se observó mayor velocidad en la utilización de lactosa, no mostraron aptitud para la floculación espontánea, aun habiendo alcanzado la fase estacionaria. Sin embargo, tras 5 horas de reposo, al menos dos terceras partes de las células, decantaban en la mitad inferior del volumen del cultivo; en los cultivos de una de las *K. marxianus*, sedimentan así el 96% de las células. Esto puede abaratar los costes de recuperación.

La reducción de la DQO del líquido libre de células, a las 72 horas de cultivo en permeado (matraces) de las cepas seleccionadas, tanto de colección como de efluentes, es del 25 al 50%, debido presumiblemente a un metabolismo parcialmente anaerobio, por aireación insuficiente. Las cepas con menor actividad lactásica fueron las que proporcionaron mayor descenso de la DQO.

Para mejorar dicha reducción de la DQO, se probó a suplementar los permeados con nitrógeno y fosfato, sin obtenerse diferencias significativas. Sin embargo, al bombear oxígeno en los cultivos (en fermentador), se llegó a una reducción de la DQO del 89 %, con una de las *K. marxianus*, con un rendimiento de 6,6 g de levadura por litro de permeado. El mayor gasto en aireación, podría pues verse compensado por una mayor reducción de la DQO en el líquido de cultivo y por la recuperación de células utilizables como fuente de proteína y lactasa.

Las cepas que habían dado mejor resultado, en cuanto a reducción de la DQO, al crecer en permeado, dieron resultados muy inferiores al ser cultivadas en

suero dulce, debido presumiblemente al antagonismo ejercido por la microbiota del suero.

Para estudiar los efectos de la hidrólisis de la lactosa en la depuración de efluentes, se hidrolizó la lactosa del permeado con una lactasa comercial. A tiempos codos de incubación, hay indicios de formación de galacto-oligosacáridos, por efecto de la actividad transgalactosidásica de la enzima. Prolongando la incubación, sin embargo, también los oligosacáridos son hidrolizados.

Comparando cultivos (en matraz) de 3 días, inoculados con microflora de aguas residuales urbanas, en permeado intacto (control) y con la lactosa hidrolizada, se observó que la hidrólisis no hacía aumentar la concentración de microorganismos totales, ni la proporción (mayoritaria) de bacterias coliformes. Mientras que en el control solo se consumió aproximadamente la mitad de la lactosa al cabo de los 3 días, en el cultivo con lactosa hidrolizada, la glucosa se consumió el primer día y la galactosa entre el segundo y el tercero. Esto sólo supuso una mejora de la reducción de la DQO, por efecto de la hidrólisis de lactosa, de un 27 a un 53 %, según el tipo de agua residual. Este moderado impacto sobre la DQO, pudiera deberse a la acumulación en el medio de productos del metabolismo parcialmente anaerobio y al aporte que hacen las heces a las aguas residuales de una gran proporción de bacterias anaerobias obligadas, que en las condiciones del ensayo, se están lisando y contribuyendo a la DQO y a la nutrición del resto de los microorganismos presentes.

En los cultivos con la lactosa hidrolizada comentados anteriormente, se observaron, sin embargo, diferencias notables en cuanto a algunos compuestos derivados del metabolismo microbiano. Las más marcadas fueron un aumento del 55 % en la concentración en el medio de ácido acético, un 1.800 % en la de etanol y un 28.000 % en la de glicerol. La hidrólisis del permeado con lactasa aislada y el metabolismo parcialmente anaerobio que la aprovecha, podrían reemplazar a gran parte de la fase hidrolítica (microbiana) de los tratamientos convencionales de depuración anaerobia, acelerando el conjunto del proceso.

El presente estudio ha incidido en el estudio de las cepas de levadura llevándolo a cabo en queserías de dos comunidades, obteniéndose que las cepas son capaces de consumir la lactosa. También es de hacerse notar que las cepas que dieron mejor resultado fueron inferiores al ser cultivadas en suero dulce probablemente por el antagonismo de la microbiota del suero. Además se comprobó que la hidrólisis no hace aumentar la concentración de microorganismos totales ni la proporción de bacterias coliformes.

Casa, C. (2011). En su estudio “Plan de Marketing para la Fabrica Lácteos Amazonas”, presentado en la Universidad Técnica de Cotopaxi. Ecuador. **Conclusiones:** El capítulo I está fundamentado por el marco teórico los mismos que son utilizados para facilitar la comprensión del lector aclarando los conceptos básicos del desarrollo del Plan de Marketing y sus generalidades.

En el capítulo II se efectúa el estudio de mercado con el propósito de conocer las necesidades y expectativas del cliente a sabiendas de que el cliente es lo primero. Con relación al estudio de mercado realizado en el cantón Esmeraldas se concluye que la gran mayoría de las personas están dispuestas adquirir una nueva marca de leche los mismos que deben cumplir con los requerimientos del cliente.

En el capítulo III se desarrolla el Plan de Marketing este estudio proporciona beneficios para todas las empresas que deseen incursionar en el mercado generando beneficios como: Posicionamiento en el mercado, Incrementar las ventas, Ser competitivos en el mercado entre otros.

El Plan de Marketing esta direccionada en la creación de estrategias de acuerdo a las necesidades y expectativas de los consumidores. Por lo general las estrategias se efectúan en base a: Producto, Precio Plaza y Promoción los mismos que permitirán alcanzar la competitividad dentro del segmento de mercado.

Como sabemos el marketing es el proceso de planificar y ejecutar la concepción del producto, precio, promoción y distribución de ideas, bienes y servicios, para crear intercambios que satisfagan tanto objetivos individuales como de las organizaciones, como en el presente caso la Fábrica de Lácteos



Amazonas, entidad que llevará a cabo un Plan de Marketing que le permita reinventarse y alcanzar la competitividad.

## **2.2 Bases teóricas de las variables.**

### **2.2.1 Bases Teóricas de la Variable Independiente.**

Capacitación o desarrollo de personal es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su persona.

#### **Concretamos la capacitación.**

- Busca perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo.
- En función de las necesidades de la empresa.

#### **Definiciones de la capacitación.**

La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. Una tarea cualquiera, compleja o simple, implica estos tres aspectos. Dentro de una concepción más limitada, Flippo explica que la "capacitación es el acto de aumentar el conocimiento y la pericia de un empleado para el desempeño de determinado puesto o trabajo". Chiavenato (2009, 322).

McGehee subraya que capacitación significa educación especializada. Comprende todas las actividades que van desde adquirir una habilidad motora hasta proporcionar conocimientos técnicos, desarrollar habilidades administrativas y actitudes ante problemas sociales.

Según el National Industrial Conference Board de Estados Unidos, la finalidad de la capacitación es ayudar a los empleados de todos los niveles a alcanzar los objetivos de la empresa.

## **Definiciones de las Dimensiones de la capacitación.**

Jimeno Sacristán (2010, 3). Indica:

*“La Capacitación de Inducción: Procedimiento para presentar a los nuevos empleados en la organización y ayudarles a ajustarse a las exigencias de la empresa.”*

El objetivo de la inducción, es ayudar al trabajador de nuevo ingreso a adaptarse a la empresa. Generalmente orienta al trabajador dándole información de la empresa como la misión, visión, valores, historia, estructura organizacional, disciplina interna, etc. Igualmente la información del cargo y funciones a desempeñar. Existen diferentes tipos de programas de Inducción, los hay formales o informales y varían entre sí por la profundidad de la orientación a impartir.

La capacitación por otro lado es un procedimiento fundamental para la productividad de la empresa, es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas de contar con personal calificado y productivo. La capacitación contribuye con el desarrollo personal y profesional de los individuos.

### **La Capacitación en Habilidades:**

Comunicar, efectivamente potencializa los conocimientos, por ello consideramos que el desarrollar las habilidades es de gran importancia. Cada persona tiene el conocimiento de cómo opera su organización, conocimiento que ha adquirido con el tiempo, sin embargo, ese conocimiento no es suficiente para que cada individuo realice sus funciones o responsabilidades de la manera más efectiva.

Es necesario que brindemos a ellos la oportunidad de desarrollar su confianza y sus habilidades interpersonales para que junto con su experiencia fortalezcan a su organización para alcanzar las metas de negocio de forma más exitosa. Jimeno Sacristán (2010, 4).

### **La Capacitación combinada:**

Jimeno Sacristán (2010, 5). *“Considera tanto la experiencia práctica en el puesto como las clases formales. Sin embargo, el término “capacitación combinada” se utiliza por lo general en relación con los programas de secundaria, prepa y universidad.”*

Programa de entrenamiento que combina la experiencia práctica del trabajo con la educación formal en clases.

### **Implementar el programa de capacitación.**

Más allá de la necesidad de detectar las necesidades y objetivos y de los principios de aprendizaje, el meollo es la implementación del programa, es decir elegir los métodos de instrucción. Se dividen en métodos para empleados y métodos para ejecutivos.

Entre los **métodos para Empleados (en puestos no ejecutivos)** se cuentan

- 1. Capacitación en el puesto (onthejob training):** por el que los trabajadores reciben capacitación de viva voz por el supervisor o compañero. Proporciona experiencia práctica pero a veces no tiene ni el entorno ni la planificación adecuada.
- 2. Capacitación de aprendices:** así hay personas que ingresan a la industria y reciben instrucción y prácticas minuciosas dentro y fuera del puesto (como la escuelita Ford), es paga pero ganan poco.
- 3. Capacitación combinada, programas de internado y capacitación en el gobierno:** Como las pasantías o becas. En la Capacitación Combinada se consideran la experiencia práctica en el puesto junto a las clases formales. Los Programas de Internado se patrocinan de manera conjunta (esto es pasantía) con las universidades y se ofrecen a los estudiantes la posibilidad de ganar experiencia en el mundo laboral. En ocasiones el Gobierno ofrece programas de capacitación específicos.

## **Teorías sobre la capacitación.**

### **Teoría sistemática.**

El propósito es hacer que los miembros de la organización interioricen sus obligaciones y cumplan voluntariamente sus compromisos. Elaborada en 1947 por el biólogo alemán **Ludwingvon Bertalanffy**, esta teoría es interdisciplinaria, proporciona principios y modelos generales para todas ciencias involucradas de modo que los descubrimientos efectuados en cada ciencia puedan utilizarlos las demás. Así pues, se basa en la comprensión de la dependencia recíproca de todas las disciplinas y de la necesidad de integrarlas.

Esta teoría se basa de tres principios fundamentales: el expansionismo, el pensamiento sintético y la teleología. El expansionismo sostiene que todo fenómeno es parte de un fenómeno mayor, sustituyendo a visión orientada hacia los elementos fundamentales por una visión orientada hacia el todo (enfoque sistémico).

El pensamiento sintético se refiere a que el enfoque sistémico está más interesado en unir las cosas que en separarlas. La teleología, estudio del comportamiento orientado al logro de determinados objetivos, así, pretende explicar los fenómenos por aquello que producen o por aquello que es su propósito producir; partiendo de ello, los sistemas se visualizan como entidades globales y funcionales que buscan objetivos y finalidades.

### **Teoría clásica**

Plantea que el propósito es incrementar los resultados de la organización a través de la planeación. Otro terreno ya ganado por la psicología en las empresas, dice Barredo, es el de la capacitación, formación o desarrollo de las personas en competencias, habilidades o comportamientos. En principio, porque “la psicología reconoce la riqueza de la diversidad y acerca esta premisa a las empresas cuando incorpora conceptos como modelos mentales y estilos de comportamiento”.

En la práctica, los análisis del orden psicológico permitirán el diseño de planes de formación específicos para que cada persona o grupo se sienta atraído y motivado.

### **Teoría Humanista.**

Plantea que el propósito es generar aprendizajes y formas de comportamiento en el individuo para organizar sus esfuerzos e integrarlo en grupos de trabajo.

La Teoría Humanista (que considera que el ser humano es capaz de descubrir y desarrollar su potencial, y decidir qué le es útil y funcional, para mejorar su calidad de vida). Se emplea un enfoque en competencias, que implica favorecer la adquisición de conocimientos, el desarrollo de habilidades y la expresión de actitudes positivas. El método de trabajo combina el aprendizaje colaborativo (construcción del conocimiento a partir de la interacción con los demás) y la aplicación de técnicas lúdicas (aprendizaje a través del juego); de esta manera las personas pueden simular situaciones nuevas o resolver condiciones que le generan tensión, lo que favorece su proceso de adquisición de competencias útiles para su vida y trabajo.

La combinación de estos elementos permite a los y las participantes aprender mientras disfrutan y descubren aspectos que les interesa mejorar en su vida personal y laboral. Además, las organizaciones (públicas, privadas y ONG'S) se benefician por tener personal más calificado, y un clima laboral favorable, que se manifiesta en relaciones interpersonales saludables y trabajo en equipo efectivo; que les permite ser más competitivas.

### **Teoría estructuralista.**

Plantea que el propósito es seleccionar los problemas que obstaculizan el desarrollo de los subsistemas de la organización que impiden lograr los objetivos. Enfatiza la importancia de una jerarquía de funciones bien delimitada, con normas y reglamentos que definen los derechos y deberes de cada miembro de la organización. Esto con el objetivo de que optimicen los medios para llegar a los fines deseados empresariales sin desviarse de su visión e identidad empresarial.

### **Características de la capacitación.**

Promueve:

- El aprendizaje práctico. Los sistemas educativos formales han separado por completo el aprendizaje de la realidad en que poder aplicarlo. Encerrados entre cuatro paredes, muchos alumnos no le encuentran sentido a cifras,

datos, teorías y explicaciones cuya verdadera relevancia consiste en que sirven para comprender o manipular una realidad que siempre queda lejos e inalcanzable del contexto en que se produce el aprendizaje académico.

- Dinámico. Innovadora, constante. Comprende aquellas actividades en las que es preciso levantar y transportar pesos y realizar determinados esfuerzos de empuje, tracción, etc.
- Creativo. Por creatividad se entiende a la facultad que alguien tiene para crear y a la capacidad creativa de un individuo. Consiste en encontrar procedimientos o elementos para desarrollar labores de manera distinta a la tradicional, con la intención de satisfacer un determinado propósito. La creatividad permite cumplir deseos personales o grupales de forma más veloz, sencilla, eficiente o económica. (García-Pérez Omaña, 2015, 10)

#### **Desarrolla:**

- Habilidades.

Habilidad en el trabajo. La habilidad en el trabajo ha sido considerada tradicionalmente por los altos directivos de las empresas como la habilidad técnica para desempeñar un trabajo dentro de la organización. Esta habilidad era el sumatorio de la educación de la persona, su formación y prácticas, y su experiencia laboral, asumiendo que las habilidades interpersonales, el conocimiento del puesto de trabajo y el poder organizacional eran intrínsecas del individuo y estaban presentes.

Si bien es cierto que la habilidad técnica es uno de los factores que muestran la habilidad para desempeñar un trabajo, asumir que el resto de factores están ya presentes en la persona supone asumir un riesgo para la organización, ya que hay que considerarlos todos en su conjunto para evaluar la habilidad de una persona.

Las habilidades interpersonales tienen que ser consideradas dentro de estos factores de habilidad porque muestran cómo una persona lidera a sus

subordinados; cómo trata con sus superiores; y cómo desarrolla relaciones duraderas con los compañeros, clientes o proveedores.

-Destrezas. Es la habilidad que se tiene para realizar correctamente algo. No se trata habitualmente de una pericia innata, sino que normalmente es adquirida.

Lo más habitual es llegar a ser diestro en algo tras un largo proceso. Cuando empezamos a familiarizarnos con una cosa nueva (pongamos por cosa una herramienta tecnológica) en un primer momento no lo hacemos con precisión. De hecho, es habitual pasar por varios niveles. Al principio, lo manejamos con cierta torpeza y paulatinamente vamos conociendo el artilugio. Finalmente podemos alcanzar una verdadera pericia.

La repetición y la constancia son elementos clave para conseguir una auténtica destreza.

-Competencias laborales. La competencia laboral es la capacidad para responder exitosamente una demanda compleja o llevar a cabo una actividad o tarea, según criterios de desempeño definidos por la empresa o sector productivo. Las competencias abarcan los conocimientos (saber) , actitudes (saber ser) y habilidades (saber hacer) de un individuo. Así, una persona es competente cuando:

- Sabe movilizar recursos personales (conocimientos, habilidades, actitudes) y el entorno (tecnología, organización, otros) para responder a situaciones complejas.
- Realiza actividades según criterios de éxito explícitos y logrando los resultados esperados. (Cidecedu, 2013,10)

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

Ya que para toda organización debe quedar claro que es relevante capacitar a su personal de una forma constante y oportuna para que puedan conocer, planear y realizar sus actividades conjuntamente con los demás

colaboradores por lo que es necesario trabajar en equipo para poder sobresalir con grandes estándares de calidad y tomar buenas decisiones.

Lo anterior se podrá realizar aplicando una buena comunicación entre departamentos y una buena motivación del líder a todos los departamentos para que cada colaborador realice efectivamente sus actividades donde pueda producir grandes ingresos para la empresa, de acuerdo a la cultura y/o ambiente del departamento que corresponda. (Aguilar, 2004)

No se trata de un gasto innecesario, sino de una inversión mucho más productiva. Obtenemos resultados positivos y con mayor beneficio en lo económico, calidad, en la organización y en lo propio con el trabajador.

### **Tipos de capacitación.**

La capacitación se suele dividir en tres grandes grupos.

#### **Emprende pyme**

- **Capacitación para el trabajo.** Va dirigida al trabajador que va a desempeñar **una nueva actividad**, ya sea por ser de reciente ingreso o por haber sido promovido o reubicado dentro de la misma empresa. Se divide a su vez en:
  - **Capacitación de pre-ingreso.** Se hace con fines de selección y busca brindar al nuevo personal los conocimientos, habilidades o destrezas que necesita para el desempeño de su puesto.
  - **Capacitación de inducción.** Es una serie de actividades que ayudan a integrar al candidato a su puesto, a su grupo, a su jefe y a la empresa, en general.
  - **Capacitación promocional.** Busca otorgar al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico.
  - **Capacitación en el trabajo.** Es una serie de acciones encaminadas a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores. Se busca lograr la realización individual, al mismo tiempo que los objetivos de la empresa. Busca el crecimiento integral de la persona y la expansión total de sus



aptitudes y habilidades, todo esto con una visión de largo plazo. El desarrollo incluye la capacitación, pero busca principalmente la formación integral del individuo, la expresión total de su persona.

### **2.2.2 Bases teóricas de la Variable Dependiente.**

#### **Gestión Administrativa.**

Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, Organizar, dirigir, coordinar y controlar.

La gestión administrativa es vital para las operaciones fundamentales del ICDF. Las operaciones del ICDF se enfrentan a obstáculos cuando existen errores administrativos. Para fortalecer su interface de gerenciamiento y promover una organización más eficiente, la división de gestión administrativa no sólo ha creado una estable plataforma administrativa, sino que también trabaja en coordinación regular con los otros departamentos para asegurar que las diversas actividades de cooperación internacional del ICDF caminan sin problemas.

El departamento de Gestión Administrativa del ICDF trabaja para lograr la sinergia e implementar las metas de una organización profesional, sistemática, transparente y responsable. Las operaciones de gestión administrativa del ICDF enfocan primordialmente en la administración de los recursos humanos y la administración de los asuntos: Agencia ha establecido un abarcador sistema de personal, ha fortalecido los programas de entrenamiento de empleados y ha mejorado los mecanismos de operaciones del personal.

Al administrar a los empleados dentro y fuera del país, el ICDF adopta medidas adecuadas para la amplia variedad de entornos y necesidades operacionales a que se enfrentan en el día de hoy. Las operaciones de personal del ICDF enfocan en la administración de los empleados de la institución.

El diccionario de la Real Academia de la lengua explica que administración es la acción de administrar (del latín Administratio-ONIS).

George Terry explica que la administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.

Partiendo de los conceptos antes señalados podemos decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

### **Gestión Administrativa en la Edad Antigua.**

A pesar de que la administración como disciplina es relativamente nueva, la historia del pensamiento administrativo es muy antigua, ya que nace con el hombre mismo, puesto que en todo tiempo ha habido la necesidad de coordinar actividades, tomar decisiones y de ejecutar, de ahí que en la administración antigua se encuentran muchos de los fundamentos administrativos de la actualidad y que pueden observarse en el código de Hammurahi, en el Nuevo Testamento, así como en la forma de conducir los asuntos en la antigua Grecia, Egipto, Roma y China, en donde se encuentran vestigios del proceso administrativo.

El diccionario de la Real Academia Española de la lengua explica que administración es la acción de administrar (del latín Administrativo-ONIS).

**Henri Fayol.** Es un autor muy trascendente, definió operativamente la administración diciendo que la misma consiste en “prever, organizar, mandar, coordinar y controlar, además consideró que era el arte de manejar a los hombres.

**George Terry.** Explica que la administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.

Partiendo de los conceptos antes señalados podemos decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

### **Dimensiones de gestión Administrativa.**

*“Áreas Administrativas. Básicamente, la tarea de la administración es integrar y coordinar recursos organizacionales muchas veces cooperativos, otras veces en conflicto, como personas, materiales, dinero, tiempo, espacio, etc.” Chiavenato (2009,80).*

*“Proceso Administrativo. Es el proceso productivo es mucho más complejo y comprende gran cantidad de variables. Además, esta presentación se centra en el proceso productivo sólo visto como sistema cerrado, mientras que en la realidad presenta características de un sistema abierto debido al intenso intercambio con el ambiente.” Chiavenato (2009,80).*

*“Recursos Administrativos. Comprenden todos los medios con los cuales se planean, organizan, dirigen y controlan las actividades de la organización. Son todos los procesos de toma de decisiones y distribución de la información necesaria más allá de los esquemas de coordinación e integración.” Chiavenato (2009, 82).*

### **Teorías sobre la gestión administrativa.**

La teoría clásica de la administración fue desarrollada por el francés Henri Fayol. Para la época en que fue desarrollada, esto es 1916 aproximadamente, la teoría en boga era la formulada por Taylor en los Estados Unidos y se caracterizaba por el énfasis en la tarea realizada por el operario (es decir, el cargo o función) era pues, la administración científica. Por otro lado, Fayol formulaba su teoría clásica que se caracteriza por el énfasis en la estructura que la organización debería poseer para ser eficiente.

### **Características de la gestión administrativa.**

**Recursos Materiales:** Son los bienes tangibles con que cuenta la empresa para poder ofrecer sus servicios, tales como:

**Instalaciones:** edificios, maquinaria, equipo, oficinas, terrenos, instrumentos, herramientas, etc. (empresa).

**Materia prima:** materias auxiliares que forman parte del producto, productos en proceso, productos terminados, etc. (producto).

**Recursos Técnicos:** Son aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos, Pueden ser:

- Sistemas de producción, de ventas, de finanzas, administrativos, etc.

Fórmulas, patentes, marcas, etc. (R., CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, 2000)

### **Importancia de la gestión administrativa.**

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor, normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz es el reto de la gestión administrativa moderna.

La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva, en gran medida la determinación y la satisfacción de nuevos objetivos económicos, sociales y políticos descasan en la competencia del administrador.

### **Tipos de gestión administrativa.**

Autocrático - Obediencia.

De apoyo - cultura organizacional.

Custodia – preocupación.

Colegial - Autodisciplina.

### **2.3 Definición de términos básicos.**

**Objetivos básicos de las Empresas.** El objetivo básico de toda empresa es elevar al máximo el valor que tiene para sus accionistas. Dicho valor está representado por la cotización de sus acciones ordinarias en el mercado, lo cual, a su vez, es un reflejo de las decisiones de la empresa en materia de inversión, financiación y dividendos. **Van Horne (1973: 7)**

**La organización de personal.** En este contexto, organización está definida como “el proceso de identificar y agrupar el trabajo que se va a ejecutar,

definiendo y delegando responsabilidad y autoridad, y estableciendo relaciones con el propósito de que las personas puedan trabajar en la forma más eficiente para lograr los objetivos”. **Chruden y Sherman (1981: 61)**

#### **Desarrollo de los Gerentes.**

Ocupa del desarrollo, en su sentido más amplio, para incluir habilidades, conocimientos, percepciones y rasgos de la personalidad que se consideren esenciales para el desempeño presente y futuro de asignaciones al nivel de gerencia. **Chruden y Sherman (1981: 214)**

#### **Desarrollo de los Empleados.**

Como orientación de empleados, diseño de programas de entrenamiento; teoría del aprendizaje y su aplicación al entrenamiento en el puesto, y evaluación de los programas de entrenamiento para los diversos puestos de la organización. **Chruden y Sherman (1981: 186)**

#### **Leche y productos lácteos.**

La leche se puede deshidratar, fortificar, homogeneizar, pasteurizar o incorporar microorganismos para crear productos con diferente sabor, textura, valor nutritivo y vida útil. Se puede procesar en productos como mazada, queso, nata, helados, crema ácida y yogur, con varios niveles de contenido graso. **Vickie A. Vaclavik (2002: 219)**

#### **Capacitación.**

**Flippo.** Explica que la “capacitación es el acto de aumentar el conocimiento y la pericia de un empleado para el desempeño de determinado puesto o trabajo”.

**McGehee** subraya que capacitación significa educación especializada. Comprende todas las actividades que van desde adquirir una habilidad motora hasta proporcionar conocimientos técnicos, desarrollar habilidades administrativas y actitudes ante problemas sociales. **Idalberto Chiavenato (2009: 322)**

### **III. MARCO METODOLÓGICO.**

#### **3.1. Hipótesis de la Investigación.**

##### **3.1.1. Hipótesis General.**

La capacitación si influye en la Gestión Administrativa de la empresa de lácteos “Ganadera Del Norte”. De la Provincia de Cutervo. Cajamarca. Perú. 2017.

##### **3.1.2. Hipótesis Específicas.**

La capacitación de inducción si influye en la Gestión Administrativa de la empresa de lácteos “Ganadera Del Norte”. De la Provincia de Cutervo. Cajamarca. Perú. 2017.

La capacitación en habilidades si influye en la Gestión Administrativa de la empresa de Lácteos “Ganadera Del Norte”. De la Provincia de Cutervo. Cajamarca. Perú. 2017.

La capacitación combinada si influye en la Gestión Administrativa de la empresa de Lácteos “Ganadera Del Norte”. De la Provincia de Cutervo. Cajamarca. Perú. 2017.

#### **3.2. Variables de estudio.**

##### **3.2.1 Definición conceptual.**

Concepto de la variable independiente.

La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. Una tarea cualquiera, compleja o simple, implica estos tres aspectos. Dentro de

una concepción más limitada, Flippo explica que la “capacitación es el acto de aumentar el conocimiento y la pericia de un empleado para el desempeño de determinado puesto o trabajo “.

McGehee subraya que capacitación significa educación especializada. Comprende todas las actividades que van desde adquirir una habilidad motora hasta proporcionar conocimientos técnicos, desarrollar habilidades administrativas y actitudes ante problemas sociales.

Según el National Industrial Conference Board de Estados Unidos, la finalidad de la capacitación es ayudar a los empleados de todos los niveles a alcanzar los objetivos de la empresa. **Chiavenato (2009, 322)**

### **Concepto de la variable dependiente.**

#### **La Gestión Administrativa.**

El diccionario de la Real Academia Española de la lengua explica que administración es la acción de administrar (del latín Administrativo-ONIS).

**Henri Fayol.** Es un autor muy trascendente, definió operativamente la administración diciendo que la misma consiste en “prever, organizar, mandar, coordinar y controlar, además consideró que era el arte de manejar a los hombres.

**George Terry.** Explica que la administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.

Partiendo de los conceptos antes señalados podemos decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

### 3.2.2 Definición Operacional.

Tabla 1: Definición Operacional

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS/E.LIKERT
VARIABLE INDEPENDIENTE I.LA CAPACITACIÓN	I.1. CAPACITACIÓN DE INDUCCIÓN	I.1.1 PROBLEMAS DE PRODUCCIÓN	1. Conoces la empresa 2. Que productos se producen 3. Como es su cultura organizacional dentro de la empresa. 4. Que influye dentro de las organizaciones.
		I.1.2 PROBLEMAS DE PERSONAL	5. Competencia renovadora 6. Eficiencia y efectividad 7. Competencia innovadora 8. Ejecuta estrategias y obtiene resultados
	I.2. CAPACITACIÓN DE HABILIDADES	I.2.1 OTROS PROBLEMAS O NECESIDADES	9. Capacidad de convocatoria 10. Amable e informador 11. Toma en cuenta recomendaciones 12. Emite y recepciona información
		I.2.2 CALIDAD INADECUADA DE LA PRODUCCIÓN	13. En sistema empresarial 14. Satisfacción a los clientes 15. Responsable y puntual 16. Alcanza objetivos y metas
	I.3. CAPACITACIÓN COMBINADA	I.3.1 NÚMERO EXCESIVO DE QUEJAS	17. Interpreta y ejecuta leyes 18. En sistemas dirigenciales 19. Proyecto a visión de futuro
		I.3.2 MODERNIZACIÓN DE MAQUINARIAS DE EQUIPOS	20.Toma de decisiones apropiadas
VARIABLE DEPENDIENTE D.: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.	D.1. ÁREAS ADMINISTRATIVAS	D.1.1. FINANZAS	21. Realiza el diagnóstico institucional 22. Utiliza planos y reglamento 23. Ejecuta planes estratégicos
		D.1.2. MARKETING	24. Permite la participación de los trabajadores 25. Ejecuta normas del sector
		D.1.3. LOGÍSTICA	26. Gestión aplicando leyes 27. Soporte del grupo 28. Delega funciones
		D.1.4. PRODUCCIÓN	29. Monitorea y orienta el trabajo 30. Acompaña y asesora las tareas
	D.2. PROCESO ADMINISTRATIVO	D.2.1. PLANEACIÓN	31. Determina normas para decidir 32. El equipo toma las decisiones
		D.2.2. ORGANIZACIÓN	33. Diseña tecnológicamente las competencias y capacidades necesarias
		D.2.3. DIRECCIÓN	34. Promueve buenas relaciones interpersonales 35. Resuelve conflictos internos
	D.3. RECURSOS ADMINISTRATIVOS	D.3.1. DESARROLLO DE CAPACIDADES	36. Incentiva la productividad 37. Realiza coaching empresarial 38. Capacita y actualiza el talento humano
		D.3.2. MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA Y SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	39. Altruista como optimista y motivador 40. Constante y transformados



### **3.3 Tipo y Nivel de Investigación.**

Tipo de investigación (básica).

Se interesa en el descubrimiento de las leyes que rigen el comportamiento de ciertos fenómenos o eventos; intenta encontrar los principios generales que gobiernan los diversos fenómenos en los que el investigador se encuentra interesado. (Marín, 2008: p. 26).

Es una investigación cuantitativa

### **3.4 Diseño de Investigación.**

**Diseño no Experimental Transversal.**

Porque, en mi investigación no se manipula las variables capacitación si no porque será medidas.

El método en la investigación científica es de los métodos particulares, en donde los métodos se aproximan al conocimiento del objeto mediante sus conocimientos directos y el uso de la experiencia como son el uso de la observación y la experimentación dentro del estudio sobre el análisis del comportamiento de las variables. **Hernández Sampieri (2014,128).**

### **3.5. Población y Muestra del Estudio.**

En la fábrica de productos lácteos de la provincia de Cutervo departamento de Cajamarca. Perú. Es una fábrica pequeña en el cual tiene sólo 100 empleados de estos he tomado como base de una capacitación de 20 empleados.

Y sólo 20 son los que cuenta la fábrica. Para sacar el 100% de mejora de la imagen de la empresa al azar 4 son los empleados que reúnen las mejores condiciones que mejoran la imagen de la empresa.

Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. (Lepkowski, 2008b).

20 empleados
100 empleados
20 los cuenta la fábrica
100% de mejora de la imagen
4 son los empleados que reúnen las mejores condiciones que mejoran la Imagen de la empresa.

### **Muestra.**

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población.

Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.

La muestra es una parte de la población que se selecciona, y de la cual realmente se efectuarán la medición y observación de las variables objeto de estudio. **Según Hernández Sampieri. (2014, 175).**

En el presente caso se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2 N + Z^2 PQ}$$

Donde:

Z = 1.96 para un 95% de confianza

P = 0.5

Q = 1-P = 0.5

e = 0.05

N = 100

n = 20

**Muestra Probabilística.** Subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos.

## **Hernández Sampieri (2014, 176)**

### **Las muestras no probabilísticas.**

Aquí el procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, si no que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación.

Donde:

Z = 1.96 (95% de confianza)

p = 0.50 (probabilidad de éxito)

q = 0.50 (probabilidad de fracaso)

e = 0.05 error permisible

N = 275 empleados

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{[(1.96)^2 (0.50)(0.50)(275)]}{[(0.05)^2 - (275 - 1)] + [(1.96)^2(0.50)(0.50)]}$$

$$\boxed{n = 160}$$

Tamaño de muestra será de 160 de empleados.

### **3.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.**

La técnica es la encuesta, siendo el instrumento el cuestionario.

La recolección y análisis de datos se realiza con el programa SPSS

La técnica de investigación que se aplicó es la encuesta mediante; el cual, nos permitirá conocer la relación de las variables. El instrumento que utilizaremos para recolectar datos es el cuestionario el cual consta de un listado de preguntas relacionadas a la investigación de las variables, que está dirigido a la población de empleados. (Martínez E, 2010: p.28)

### 3.6.1 Confiabilidad del instrumento.

Tabla 2: Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
99.60%	40

Fuente: Elaboración propia SPSS.

El coeficiente Alfa obtenido  $\alpha=99.60\%$  lo cual permite decir que el cuestionario en su versión de 40 ítems tiene una fuerte confiabilidad o una alta consistencia interna entre los ítems.

Existe la posibilidad de determinar si al excluir algún ítem o pregunta de la encuesta aumenta o disminuye el nivel de confiabilidad interna que presenta el test, esto nos ayudaría a mejorar la construcción de las preguntas u oraciones que utilizaremos para capturar la opinión o posición que tiene cada individuo.

### 3.6.2 Validez del instrumento

Tabla 3: Validez del instrumento

---

Mgtr. Ing. Barrantes Ríos Edmundo José	Experto Metodológico
--	----------------------

---

Mgtr. Miguel de Priego Carbajal Víctor Manuel	Experto temático
---	------------------

---

Fuente: Elaboración propia

### 3.7 Método de Análisis de datos.

Se llevaron a cabo las encuestas, los datos fueron recogidos de forma manual y trasladados a una computadora, Windows 10 Pro Intel Core i5, asimismo se procesó la información utilizando Microsoft Office Excel 2013 para Windows y el programa estadístico SPSS, con ello se obtendrá tablas estadísticas, figuras, con la finalidad de ser presentados y analizados.

Se utilizó la Estadística Descriptiva e Inferencial para contrastar las hipótesis mediante el Análisis Factorial, que consiste 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, se contrastó la hipótesis general y las hipótesis específicas determinando la influencia que tienen entre las variables “de capacitación” y “gestión administrativa”

### **3.8. Aspectos éticos (si corresponde).**

La realización de la tesis tuvo como fundamento a la ética y la moral; razón por la cual durante el desarrollo de las encuestas se respetó la opinión de los encuestados.

Asimismo durante las visitas a la gerencia de la empresa así como a la planta de procesamiento de lácteos, me conduje con creatividad, y honradez que me permitió actuar con propiedad en la realización de la presente tesis.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Descripción

Resultados de la encuesta aplicados a los trabajadores de la empresa Ganadera del Norte en lo que respecta a la capacitación.

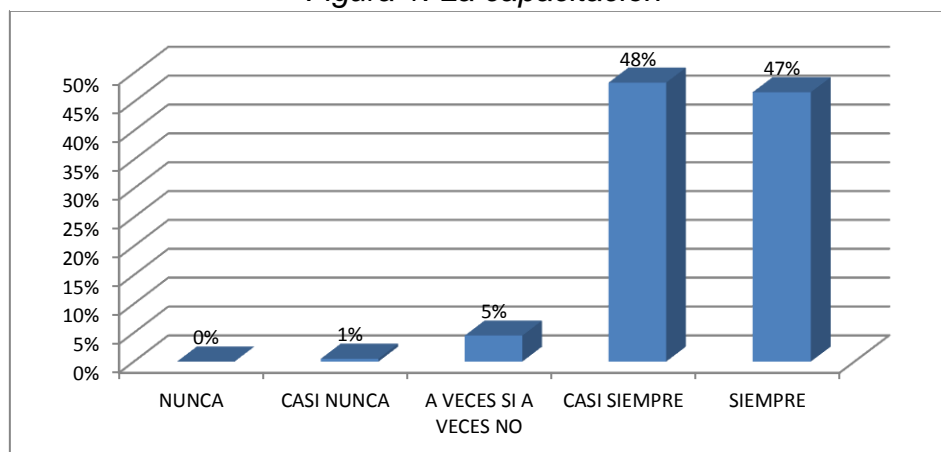
#### 4.1.1. Tabla de las frecuencias de las variables independientes

Tabla 4: La capacitación

LA CAPACITACION		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	3	1%
A VECES SI A VECES NO	27	5%
CASI SIEMPRE	290	48%
SIEMPRE	280	47%
TOTAL	600	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 1: La capacitación



#### Interpretación

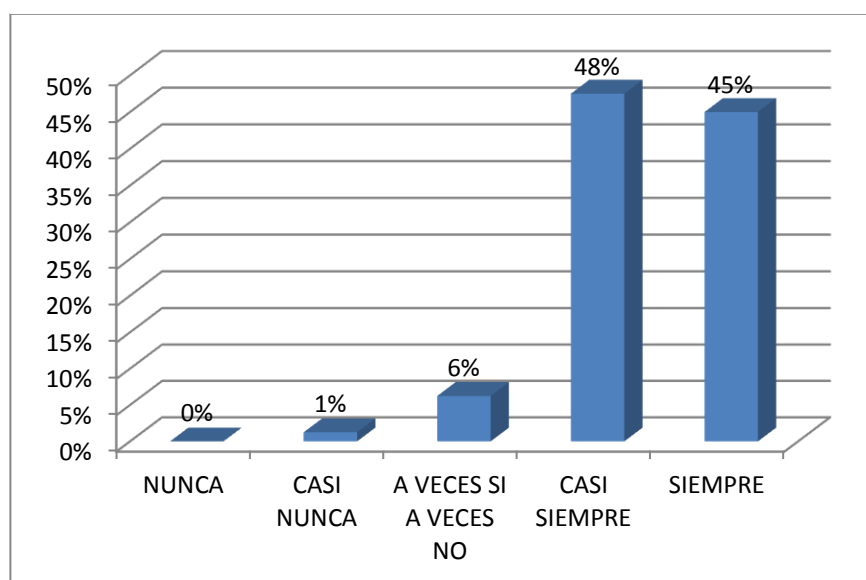
- El 47% de los trabajadores expresa que siempre debe haber capacitación.
- El 48% de los trabajadores considera que casi siempre es necesario la capacitación al personal de la empresa.
- Sólo un 5% señala que a veces si a veces no ha realizado capacitación.
- Sólo un 1% señala que casi nunca se ha realizado capacitación y no hay ni un solo trabajador que diga que nunca se ha realizado capacitación.

Tabla 5: capacitación de inducción

CAPACITACION DE INDUCCIÓN		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	2	1%
A VECES SI A VECES NO	10	6%
CASI SIEMPRE	76	48%
SIEMPRE	72	45%
TOTAL	160	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 2: Capacitación de inducción



### Interpretación

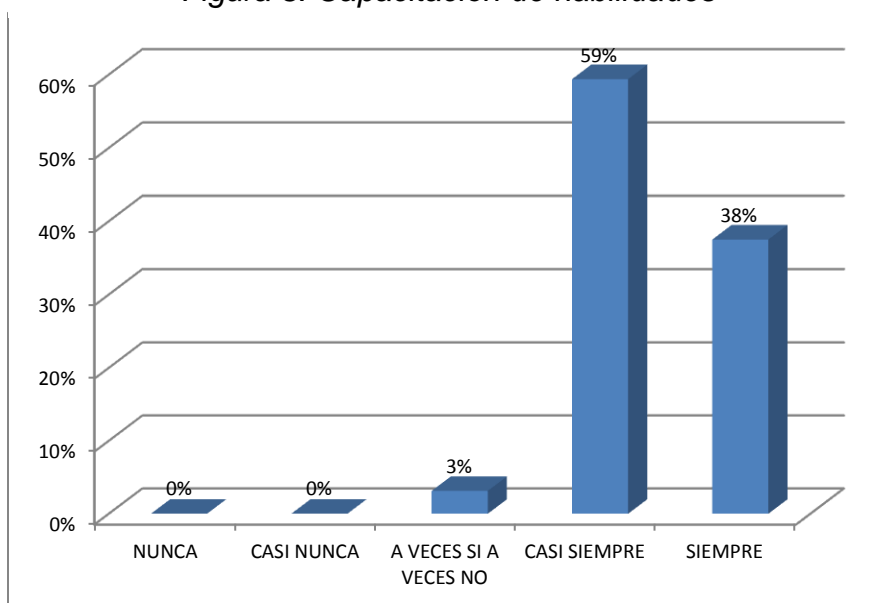
- 45% de trabajadores siempre tienen capacitación de inducción dentro de la empresa.
- 48% de trabajadores casi siempre tienen capacitación de inducción dentro de la empresa.
- 6% de trabajadores a veces si a veces no tienen capacitación de inducción dentro de la empresa.
- 1% de trabajadores casi nunca tienen capacitación de inducción dentro de la empresa.
- 0% de trabajadores nunca tienen capacitación de inducción dentro de la empresa.

Tabla 6: Capacitación de habilidades

CAPACITACIÓN EN HABILIDADES		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
A VECES SI A VECES NO	5	3%
CASI SIEMPRE	95	59%
SIEMPRE	60	38%
TOTAL	160	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 3: Capacitación de habilidades



### Interpretación.

- 38% de trabajadores siempre tienen capacitación en habilidades dentro de la empresa.
- 59% de trabajadores casi siempre tienen capacitación en habilidades dentro de la empresa.
- 3% de trabajadores a veces si a veces no tienen capacitación en habilidades dentro de la empresa.
- 0% de trabajadores casi nunca tienen capacitación en habilidades dentro de la empresa.
- 0% nunca tienen capacitación en habilidades dentro de la empresa.

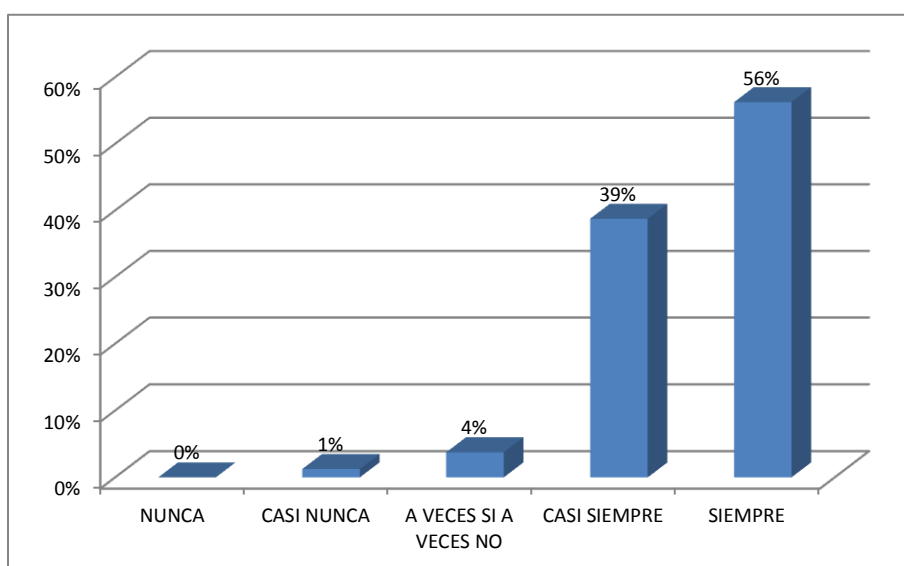


Tabla 7: Capacitación combinada

CAPACITACION COMBINADA		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	1	1%
A VECES SI A VECES NO	3	4%
CASI SIEMPRE	31	39%
SIEMPRE	45	56%
TOTAL	80	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 4: Capacitación combinada



### Interpretación.

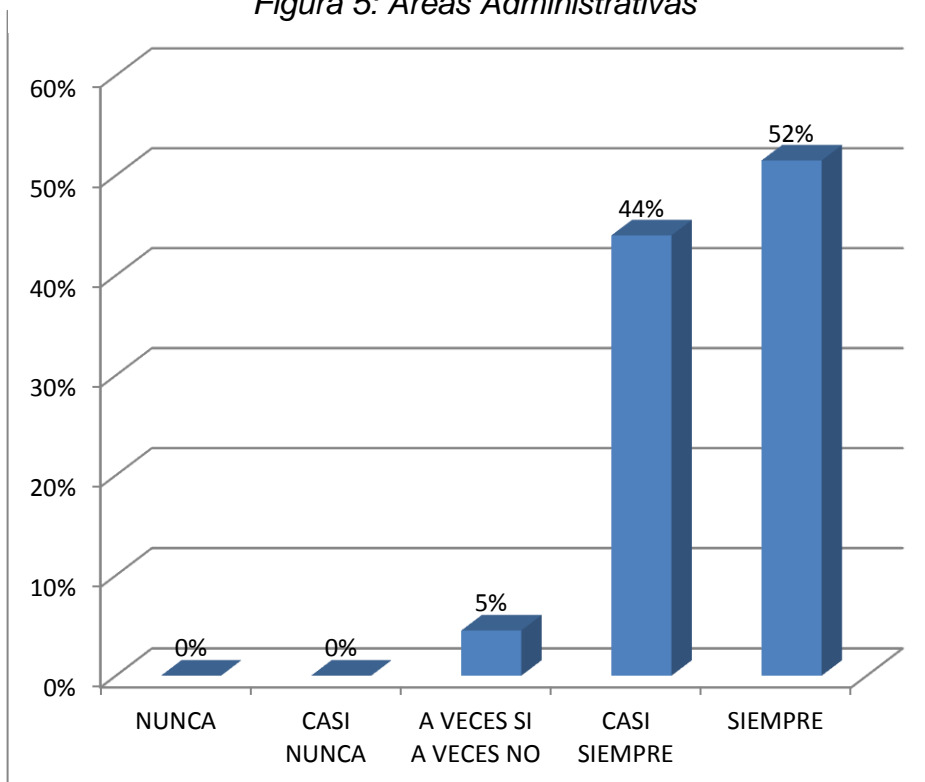
- 56% de trabajadores siempre tienen capacitación combinada dentro de la empresa.
- 39% de trabajadores casi siempre tienen capacitación combinada dentro de la empresa.
- 4% de trabajadores a veces si a veces no tienen capacitación combinada dentro de la empresa.
- 1% de trabajadores casi nunca tienen capacitación combinada dentro de la empresa.
- 0% nunca tienen combinada dentro de la empresa.

Tabla 8: Áreas Administrativas

AREAS ADMINISTRATIVAS		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
A VECES SI A VECES NO	9	5%
CASI SIEMPRE	88	44%
SIEMPRE	103	52%
TOTAL	200	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 5: Áreas Administrativas



**Interpretación.**

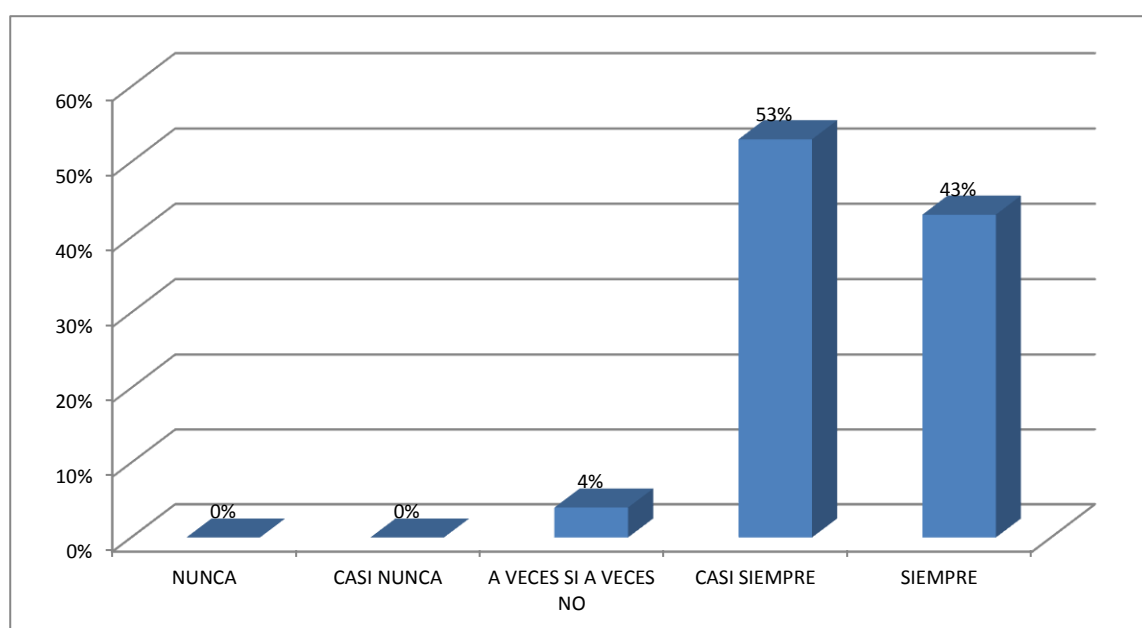
- En el gráfico se observa que el 52% de los trabajadores considera que siempre es necesario optimizar la operatividad de las áreas administrativas.
- De la misma manera el 44% señala que más bien esta situación se da casi siempre; otro 5% considera que a veces si a veces no.
- 0% casi nunca es necesario optimizar la operatividad de las áreas administrativas.
- 0% nunca es necesario optimizar la operatividad de las áreas administrativas.

Tabla 9: Procesos Administrativos

PROCESOS ADMINISTRATIVOS		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	0	0%
A VECES SI A VECES NO	4	4%
CASI SIEMPRE	53	53%
SIEMPRE	43	43%
TOTAL	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 6: Procesos Administrativos



### Interpretación.

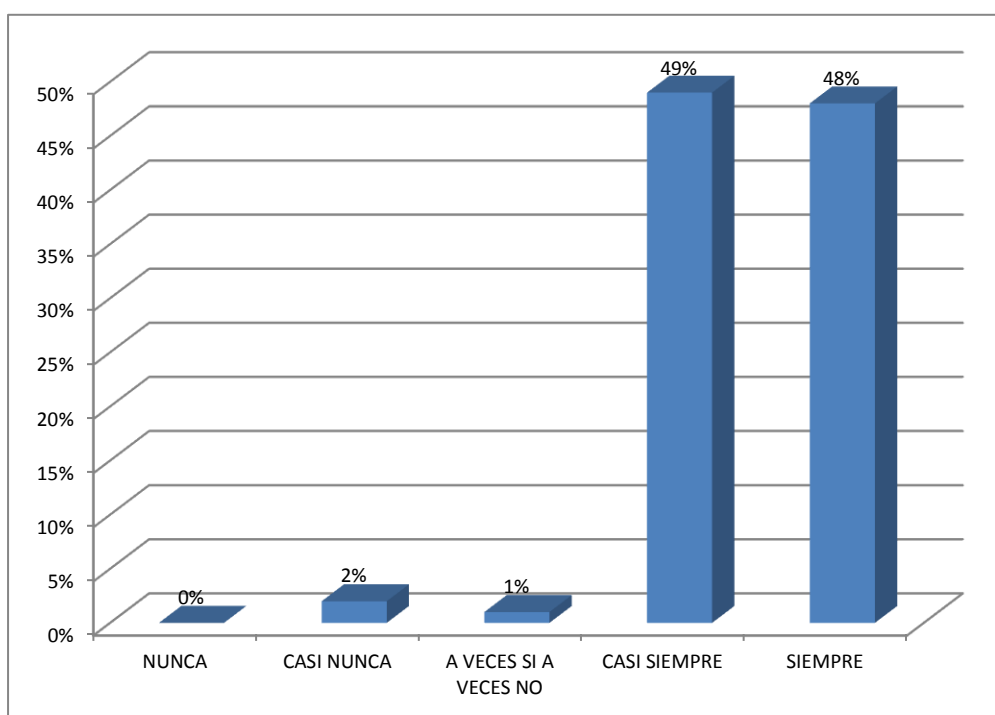
- En el gráfico se observa que el 43% de los trabajadores considera que siempre es necesario optimizar la operatividad de los procesos administrativos.
- De la misma manera el 53% señala que más bien esta situación se da casi siempre.
- Otro 4% considera a veces si a veces no.
- 0% casi nunca es necesario optimizar la operatividad de los procesos administrativos.
- 0% nunca es necesario optimizar la operatividad de los procesos administrativos.

Tabla 10: Recursos Administrativos

RECURSOS ADMINISTRATIVOS		
ATRIBUTOS	Fi	%
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	2	2%
A VECES SI A VECES NO	1	1%
CASI SIEMPRE	49	49%
SIEMPRE	48	48%
TOTAL	100	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 7: Recursos Administrativos



### Interpretación.

- En el gráfico se observa que el 48% de los trabajadores considera que siempre es necesario optimizar la operatividad de los recursos administrativos.
- De la misma manera el 49% señala que más bien está situación se da casi siempre.
- otro 1% considera que a veces si a veces no.
- 2% casi nunca es necesario optimizar la operatividad de los recursos administrativos.
- 0% nunca es necesario optimizar la operatividad de los recursos administrativos.

#### **4.1.2 Descripción de análisis estadístico.**

Capacitación.

- 47% de los trabajadores expresa que siempre debe haber capacitación.
- 48% de los trabajadores considera que casi siempre es necesario la capacitación al personal de la empresa.
- 5% señala que a veces si a veces no es necesario la capacitación al personal de la empresa.
- Sólo un 1% señala que casi nunca se ha realizado capacitación.
- Y no hay ni un solo trabajador que diga que nunca se ha realizado capacitación.

Áreas administrativas.

- En el gráfico se observa que el 52% de los trabajadores considera que siempre es necesario optimizar la operatividad de las áreas administrativas.
- De la misma manera el 44% señala que más bien está situación se da casi siempre.
- Otro 5% considera que a veces si a veces no.
- 0% señala que casi nunca es necesario optimizar la operatividad de las áreas administrativas.
- 0% señala que nunca es necesario optimizar la operatividad de las áreas administrativas

#### **4.2 La contrastación de la hipótesis Principal**

La hipótesis principal se contrastó mediante el Análisis Factorial que consiste 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 se contrastó la hipótesis principal y se determinó la influencia que tienen entre las variables “La Capacitación y La Gestión Administrativa

**Tabla 11: Matriz de influencias entre la variable independiente y dependiente**

		CAPACITACIÓN DE INDUCCIÓN	CAPACITACIÓN DE HABILIDADES	CAPACIDAD COMBINADA	AREAS ADMINSTRATIVAS	PROCESO ADMINISTRATIVO	RECURSOS ADMINISTRATIVOS
DIMENSIONES DE LAS VARIABLES INDEPENDIENTES Y DEPENDIENTES	CAPACITACIÓN DE INDUCCIÓN	1,000	,649	,878	,889	,825	,897
	CAPACITACIÓN DE HABILIDADES	,649	1,000	,777	,851	,806	,717
	CAPACIDAD COMBINADA	,875	,777	1,000	,786	,831	,792
	AREAS ADMINSTRATIVAS	,889	,851	,786	1,000	,989	,768
	PROCESO ADMINISTRATIVO	,825	,806	,831	,989	1,000	,827
	RECURSOS ADMINISTRATIVOS	,897	,717	,792	,768	,827	1,000
Sig. (Unilateral)	CAPACITACIÓN DE INDUCCIÓN		,000	,000	,000	,000	,000
	CAPACITACIÓN DE HABILIDADES	,000		,000	,000	,000	,000
	CAPACIDAD COMBINADA	,000	,000		,000	,000	,000
	AREAS ADMINSTRATIVAS	,000	,000	,000		,000	,000
	PROCESO ADMINISTRATIVO	,000	,000	,000	,000		,000
	RECURSOS ADMINISTRATIVOS	,000	,000	,000	,000	,000	

Fuente: Elaboración propia en SPSS

En el cuadro la parte sombreada se observa la influencia en términos relativos entre las dimensiones de la variable independiente y las dimensiones de la variable dependiente.

Los ceros en la parte inferior son índices que se dan para rechazar la hipótesis nula.

a) El Planteo de las Hipótesis

Ho: "La Capacitación NO influye en la Gestión Admirativa de la empresa de Lácteos Ganadera del Norte de la Provincia de Cutervo, Cajamarca, Perú, 2017"

H<sub>1</sub>: "La Capacitación SI influye en la Gestión Admirativa de la empresa de Lácteos Ganadera del Norte de la Provincia de Cutervo, Cajamarca, Perú, 2017"

b) n.s = 0.05

c) La variable estadística de decisión "Chi- cuadrado".

*Tabla 12: KMO y prueba de Bartlett*

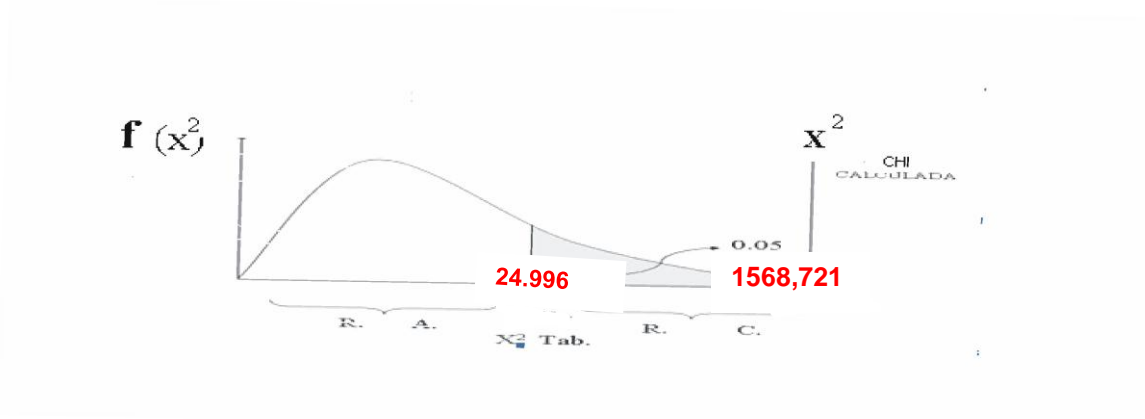
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0,879
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	1568,721
	gl	15
	Sig.	0,000

*Fuente:* Elaboración propia

d) La Contrastación de la Hipótesis

X<sup>2</sup> Tabular es con 0.95 de probabilidad y 6 grados de libertad 12.592

Figura 8: Contrastación de la Hipótesis Principal



La parte no sombreada es el nivel de confianza de la prueba.

La parte sombreada es el error de la prueba.

Finalmente se observa en la figura que  $X^2_{\text{Calculado}}$  es mayor que la  $X^2_{\text{Tabular}}$  obtenido de la tabla. Por lo que, según el gráfico pertenece a la región de rechazo (parte sombreada), es decir se rechaza la  $H_0$  (Hipótesis nula)

e) La conclusión

Se puede concluir que la Capacitación si influye en la Gestión Admirativa de la empresa de Lácteos Ganadera del Norte de la Provincia de Cutervo, Cajamarca, Perú, 2017, a un nivel de significación del 5%

#### 4.2.1 La contrastación de la hipótesis Secundaria 1

a) El Planteo de las Hipótesis

$H_0$ : “La Capacitación de Inducción NO influye en la Gestión Administrativa de la empresa de Lácteos Ganadera del Norte de la Provincia de Cutervo, Cajamarca, Perú, 2017”

$H_1$ : “La Capacitación de Inducción SI influye en la Gestión Administrativa de la empresa de Lácteos Ganadera del Norte de la Provincia de Cutervo, Cajamarca, Perú, 2017”



b)  $n.s = 0.05$

c) La variable estadística de decisión “Chi- cuadrado”.

*Tabla 13: KMO Y PRUEBA DE BARTLETT*

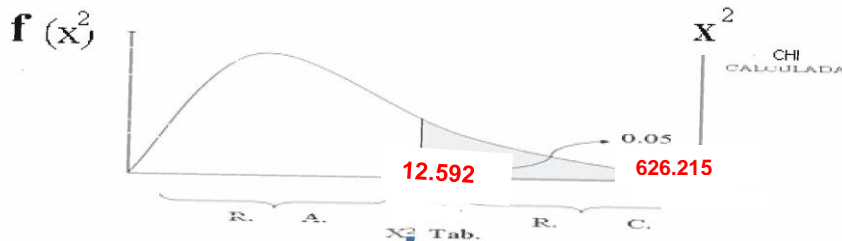
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.	0,775	
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	626,215
	gl	6
	Sig.	0,000

*Fuente:* Elaboración propia

d) La Contrastación de la Hipótesis

$X^2$  Tabular es con 0.95 de probabilidad y 6 grados de libertad 12.592

*Figura 9: Contrastación de la Hipótesis Secundaria 1*



Finalmente se observa en la figura que  $X^2_{Calculado}$  es mayor que la  $X^2_{Tabular}$  obtenido de la tabla. Por lo que, según el gráfico pertenece a la región de rechazo (parte sombreada), es decir se rechaza la  $H_0$  (Hipótesis nula)

### **La conclusión:**

Se puede concluir que La Capacitación de Inducción si influye en la Gestión Admirativa de la empresa de Lácteos Ganadera del Norte de la Provincia de Cutervo, Cajamarca, Perú, 2017, a un nivel de significación de 0.05

#### 4.2.2 La contrastación de la hipótesis Secundaria 2

a) El Planteo de las Hipótesis

Ho: “La Capacitación de Habilidades NO influye en la Gestión Admirativa de la empresa de Lácteos Ganadera del Norte de la Provincia de Cutervo, Cajamarca, Perú, 2017”

H<sub>1</sub>: “La Capacitación de Habilidades SI influye en la Gestión Admirativa de la empresa de Lácteos Ganadera del Norte de la Provincia de Cutervo, Cajamarca, Perú, 2017”

b) n.s = 0.05

c) La variable estadístico de decisión “Chi- cuadrado”.

Tabla 14:

#### KMO Y PRUEBA DE BARTLETT

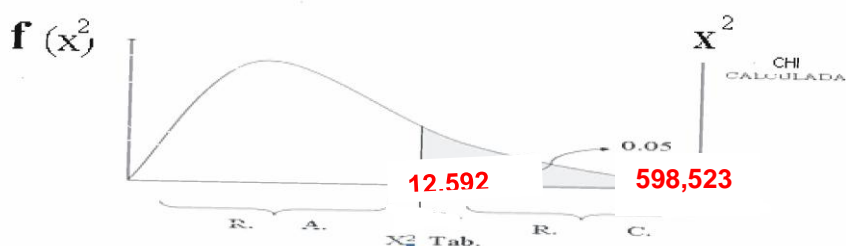
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0,812
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	598.523
	gl	6
	Sig.	0,000

Fuente: Elaboración propia

d) La Contrastación de la Hipótesis

$\chi^2$  Tabular es con 0.95 de probabilidad y 6 grados de libertad 12.592

Figura 10: Contratación de la Hipótesis Secundaria 2



Finalmente se observa en la figura que  $X^2_{\text{Calculado}}$  es mayor que la  $X^2_{\text{Tabular}}$  obtenido de la tabla. Por lo que, según el gráfico pertenece a la región de rechazo (parte sombreada), es decir se rechaza la  $H_0$  (Hipótesis nula)

### La conclusión

Se puede concluir que la Capacitación de Habilidades si influye en la Gestión Admirativa de la empresa de Lácteos Ganadera del Norte de la Provincia de Cutervo, Cajamarca, Perú, 2017, a un nivel de significación de 0.05.

### 4.2.3 La contrastación de la hipótesis Secundaria 3

a) El Planteo de las Hipótesis

$H_0$ : “La Capacidad Combinada NO influye en la Gestión Admirativa de la empresa de Lácteos Ganadera del Norte de la Provincia de Cutervo, Cajamarca, Perú, 2017”

$H_1$ : “La Capacidad Combinada SI influye en la Gestión Admirativa de la empresa de Lácteos Ganadera del Norte de la Provincia de Cutervo, Cajamarca, Perú, 2017”

- b)  $n.s = 0.05$   
 c) La variable estadístico de decisión “Chi- cuadrado”.

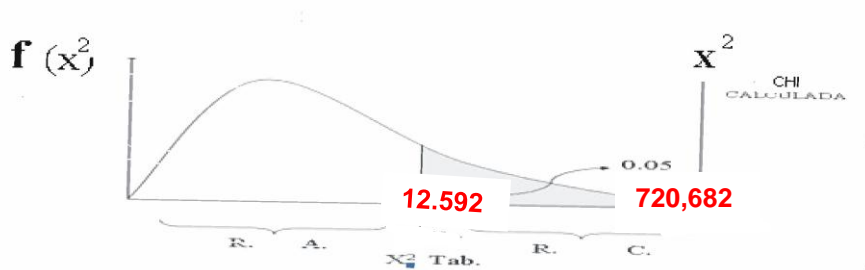
*Tabla 15: KMO Y PRUEBA DE BARTLETT*

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0,911
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	720,682
	gl	6
	Sig.	0,000

*Fuente:* Elaboración propia

- d) La Contrastación de la Hipótesis  
 $X^2$  Tabular es con 0.95 de probabilidad y 6 grados de libertad 12.592

*Figura 11: Contrastación de la Hipótesis Secundaria 3*



Finalmente se observa en la figura que  $X^2_{Calculado}$  es mayor que la  $X^2_{Tabular}$  obtenido de la tabla. Por lo que, según el gráfico pertenece a la región de rechazo (parte sombreada), es decir se rechaza la  $H_0$  (Hipótesis nula)

**La conclusión:**

Se puede concluir que la Capacidad Combinada SI influye en la Gestión Administrativa de la empresa de Lácteos Ganadera del Norte de la Provincia de Cutervo, Cajamarca, Perú, 2017, a un nivel de significación del 5%

## **V. DISCUSIÓN.**

Tal como se ha desarrollado con la tesis de capacitación y de Espinoza, Jáuregui, Levean: El “Plan estratégico del sector lácteo de Cajamarca” se ha llegado a las conclusiones que en el sector lácteo de Cajamarca será constituirse con el impulsor hacia la situación futura deseada plasmada en su visión. Los valores y el código de ética de la industria estarán constituidos por las normas que serán el patrón de actuación que guiará el proceso de toma de decisiones dentro de la industria.

Todos estos patrones deben ser establecidos y tratados de manera integrada de tal manera que la industria láctea mejore su productividad al aprovechar las economías de escala vigente.

Para que así se beneficien no sólo las grandes empresas si no también microproductores.

Carranza Llatas: “Proyecto de Inversión para una planta de derivados lácteos en la ciudad de Cutervo” se ha llegado a las conclusiones. La planta de derivados lácteos está ubicada en la ciudad de Cutervo, disponiendo de un área de 2500 m<sup>2</sup> propicia para realizar el proceso de producción y se cuenta con las maquinarias y equipos necesarios para el buen funcionamiento de la empresa. El estudio organizacional nos ha permitido conocer la estructura de la empresa la misma contará con 13 personas como fuerza laboral, estos a la vez estarán distribuidos acorde a las necesidades de la empresa en las áreas tanto operacional como administrativa.

Casa, Casa: “Plan de Marketing para la Fabrica Lácteos Amazonas.” El plan de marketing esta direccionada en la creación de estrategias de acuerdo a las necesidades y expectativas de los consumidores. Por lo general las estrategias se efectúan en base a: Producto,, precio plaza y promoción los mismos que permitirán alcanzar la competitividad dentro del segmento de mercado.

Ruiz: “Estudio sobre la posición competitiva del sector lácteos del Distrito Soritor”.

Se realizó un taller in situ con la mayoría de los productores y los miembros del directorio de la empresa de productores lecheros del Alto Mayo S.A , lo que permitió mediante la lluvia de ideas, analizar los recursos favorables y desfavorables (recursos humanos, tecnología, capital y materia prima e insumos), del sector lácteos del distrito de Soritor.

Del análisis FODA, la empresa se encuentra en una posición competitiva de “tranquilidad” en el ámbito local y regional, lo cual permite tener tiempo necesario para hacer un replanteo de planificación productiva y de gestión con los socios primarios y los involucrados en los procesos de transformación.

## **VI. CONCLUSIONES.**

Se puede concluir que la Capacitación si influye en la Gestión Administrativa de la empresa de Lácteos Ganadera del Norte de la Provincia de Cutervo, Cajamarca, Perú, 2017, a un nivel de significación del 5%

Se puede concluir que La Capacitación de Inducción si influye en la Gestión Administrativa de la empresa de Lácteos Ganadera del Norte de la Provincia de Cutervo, Cajamarca, Perú, 2017, a un nivel de significación de 0.05

Se puede concluir que la Capacitación de Habilidades si influye en la Gestión Administrativa de la empresa de Lácteos Ganadera del Norte de la Provincia de Cutervo, Cajamarca, Perú, 2017, a un nivel de significación de 0.05.

Se puede concluir que la Capacitación Combinada SI influye en la Gestión Administrativa de la empresa de Lácteos Ganadera del Norte de la Provincia de Cutervo, Cajamarca, Perú, 2017, a un nivel de significación del 5%

## **VII. RECOMENDACIONES.**

Como consecuencia del análisis de los resultados obtenidos, recomiendo lo siguiente:

Mejorar la gestión administrativa y con ello tener como resultado un mejoramiento de los productos que se procesan pasan por el control de calidad. La calidad para tener más acogida en el mercado; de allí que se ofrece mayor oferta. Así se mantiene dichos productos de calidad (para ofrecer al público).

Organizar capacitación de inducción en la gestión administrativa en esta empresa para mejorar la producción de lácteos se hace de manera sistemática y secuencial. Para que no altere el producto que se ofrece al público.

Desarrollar capacitación de habilidad se de manera esporádica en la empresa es supervisada por la DIGESA (Disa). Y así mantener la cordura de dicha producción (en cuanto a la producción lácteo).

Capacitación combinada también se implante en la gestión administrativa para tener un mejor control de los insumos se almacenan adecuadamente. Para evitar proliferación de bacterias, hongos, virus del medio ambiente y así ofrecer un producto de buena calidad al público. Además, que en lo posible la gerencia monitorea y orienta el trabajo productivo.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- A.Vaclavik, v. (2002). *Leche y Productos Lácteos*. España: España pàg.219.
- Chlavenato, i. (2009). *Capacitación*. México: Editores reservados. pag.322.
- Chiavenato, i. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editores reservados pag.322.
- Curo, c. g. (2011). *Diseño de un Sistema de Costos para una Empresa*. Callao-Perú: Impresiones Callao.
- Daqui, a. v. (2011). *Estudio de Factibilidad para el Diseño de una Planta Procesadora de Lácteos*. Chimborazo-Ecuador: Editorial Chimborazo.
- Diana, e. a. (2013). *Plan Estratégico del Sector Lacteo de Cajamarca*. Lima: Editores grafiscos pag 64.
- Fernández y Baptista (1997), *Fundamentos de metodología de la investigación*. Editorial Universidad Autónoma de México. México D. F. pag. 30
- G, c. m. (2015). *Proyecto de Inversión para una Planta de Derivados Lácteos en la Ciudad de Cutervo*. Chiclayo - Perú: Editorial Chiclayo.
- Horne, j. v. (1973). *Objetivos Básicos de las Empresas*. México: México pag.7.
- Marín, A (2008). *Metodología de la Investigación*. Editorial Amorrurto. México.
- Martínez, E (2010). *Metodología de la Investigación*. Editorial Limusa. pág. 28
- R., v. (2000). *Características de la Gestión Administrativa*. Lima: Editores Gráficos pag. 8.
- Robles, r. (2011). *Industrialización de la Leche para Obtener Productos Lácteos*. Salvador: Editorial Salvador pag. 68.
- Sacristan, j. (2010). *Administración de Recursos*. Argentina: Editorial Buenos Aires.
- Sacristàn, j. j. (2011). *Capacitación de Personal*. México: Editores reservados.pàg.16.
- Sacristàn, j. j. (2011). *Capacitación Combinada*. México: Editores reservados.
- Sacristàn, j. j. (2011). *Capacitación de Personal*. México: Editores reservados.pag.
- Sacristàn, j. j. (2011). *Capacitación en Habilidades*.
- Sacristàn, j. j. (2011). *Capacitación en Habilidades*. México: Editores reservados.

- Sampieri, r. h. (2014). *Concepto de Tècnicas e Instrumentos de Cecolectiòn de Datos*. Mèxico: Business y Economics.pag.277 -278.
- Sampieri, r. h. (2014). *Definiciòn de Muestra*. Mèxico: Business y Economics.pag.175.
- Sampieri, r. h. (2014). *Diseños no Experimentales*. Mèxico: Bussiness y Economics.
- Sampieri, r. h. (2014). *Las Muestras no Probabilísticas*. Mèxico: Business y Economics. pag. 176.
- Sampieri, r. h. (2014). *Metodología de la Investigaciòn*. Mèxico: Business y Economics.pag.163.
- Sampieri, r. h. (2014). *Mètodos Cuantitativos*. Mèxico: Business y Economics.
- Sampieri, r. h. (2014). *Mètodos de Anàlisis de Datos*. Mèxico: Business y Economics.pag.270-271-272.
- Sampieri, r. h. (2014). *Poblaciòn*. Mèxico: Business y Economics. pag. 174.
- Sampieri, r. h. (2014). *Que es un Diseño*.Mèxico: Business y Economics. pag.128.
- Sherman, c. y. (1981). *Desarrollo de los Empleados*. Mèxico: Continental s.a pag. 186.
- Sherman, c. y. (1981). *Desarrollo de los Gerentes*. Mèxico: Continental s.a.
- Sherman, c. y. (1981). *Organizaciòn de Personal*. Mèxico: Continental s.a pag.61.

# **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis de la investigación	Variables de la investigación	Diseño de investigación	Población y muestra	Método, técnicas e instrumentos
<p><b>Problema general</b> ¿Cómo influyen la capacitación en la gestión administrativa de la empresa de lácteos “Ganadera del Norte” de la provincia de Cutervo-Cajamarca. Perú 2017?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo influye la capacitación de inducción en la gestión administrativa de la empresa de lácteos “Ganadera del Norte” de la provincia de Cutervo-Cajamarca Perú 2017?</li> <li>• ¿Cómo influye la capacitación en habilidades en la gestión administrativa de la empresa de lácteos “Ganadera del Norte” de la provincia de Cutervo-Cajamarca Perú 2017?</li> <li>• ¿Cómo influye la capacitación combinada en la gestión administrativa de la empresa de lácteos “Ganadera del Norte” de la provincia de Cutervo-Cajamarca Perú 2017?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar cómo influye la capacitación en la gestión administrativa de la empresa de lácteos “Ganadera del Norte” de la provincia de Cutervo-Cajamarca. Perú 2017</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer como influye la capacitación de inducción en la gestión administrativa de la empresa de lácteos “Ganadera del Norte” de la provincia de Cutervo-Cajamarca Perú 2017.</li> <li>• Establecer como influye la capacitación en habilidades en la gestión administrativa de la empresa de lácteos “Ganadera del Norte” de la provincia de Cutervo-Cajamarca Perú 2017.</li> <li>• Establecer como influye la capacitación combinada en la gestión administrativa de la empresa de lácteos “Ganadera del Norte” de la provincia de Cutervo-Cajamarca Perú 2017.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b> La capacitación si influye en la Gestión Administrativa de la empresa de lácteos “Ganadera del Norte” de la Provincia de Cutervo-Cajamarca. Perú 2017</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La capacitación de inducción si influye en la Gestión Administrativa de la empresa de lácteos “Ganadera del Norte” De la provincia de Cutervo-Cajamarca. Perú 2017</li> <li>• La capacitación en habilidades si influye en la Gestión Administrativa de la empresa de lácteos “Ganadera del Norte” De la provincia de Cutervo-Cajamarca .Perú 2017</li> <li>• La capacitación combinada si influye en la Gestión Administrativa de la empresa de lácteos “Ganadera del Norte” De la provincia de Cutervo-Cajamarca. Perú 2017</li> </ul>	<p><b>Variable independiente.</b> La capacitación. Chiavenato (2009,322) Es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada.</p> <p><b>Sus dimensiones:</b> La capacitación de inducción. La capacitación en habilidades. La capacitación combinada.</p> <p><b>Variable dependiente Terry.</b> La gestión administrativa. Conjunto de acciones mediate las cuales el directivo desarrolla sus actividades .</p> <p><b>Sus dimensiones:</b> Áreas Administrativas. Proceso Administrativo. Recursos Administrativos.</p>	<p><b>Diseño de investigación</b> Es el diseño no experimental transversal. Porque en mi investigación no se manipula las variables capacitación si no porque será medidas.  Transversal por que la recolección de datos va a ser en un solo momento</p> <p><b>Tipo de investigación</b>  <b>Investigación explicativa.</b> La presente investigación es explicativa porque trata de demostrar la relación de la influencia de la variable capacitación.</p> <p><b>Método de investigación.</b> El método de investigación es cuantitativo. Porque se trata demostrar la capacitación.</p>	<p><b>Población</b> La población es el conjunto de todos los elementos a los que se refiere la investigación. La población reside en saber delimitarla con base en sus objetivos. Las poblaciones deben situarse en torno a sus características de contenido, lugar y tiempo. Son 20 empleados.</p> <p>El gerente. Administrador. Contador Y los operarios.</p>	<p><b>Técnica Encuesta.</b>  <b>Instrumento</b> Cuestionario  Se han utilizado 40 preguntas .  Todas relacionadas a la empresa.  La empresa Ganadera del Norte. Es una empresa que propicia la innovación de productos lácteos promoviendo la eficiencia y efectividad de sus trabajadores.  La producción de lácteos se hace de manera sistemática y secuencial utilizando productos de limpieza y higiene para la producción.  Escala de Likert Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces si a veces no = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1</p>

### ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONABILIDAD DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	VALORES O CATEGORÍAS
VARIABLE INDEPENDIENTE: LA CAPACITACIÓN	CAPACITACIÓN DE INDUCCIÓN	PROBLEMAS DE PRODUCCIÓN	1,2,3,4	LIKERT  Siempre = 5  Casi siempre = 4  A veces si a veces no =3  Casi nunca = 2  Nunca = 1	ALTA = (73 a 100)  MEDIA = (47 a 73)  BAJA = (20 a 46)
		PROBLEMAS DE PERSONAL	5,6,7,8		
	CAPACITACIÓN DE HABILIDADES	OTROS PROBLEMAS O NECESIDADES	9,10,11,12		
		CALIDAD DE LA PRODUCCIÓN	13,14,15,16		
	CAPACIDAD COMBINADA	NÚMERO DE QUEJAS	17,18,19		
		MODERNIZACIÓN DE EQUIPOS	20		
VARIABLE DEPENDIENTE: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	AREAS ADMINISTRATIVAS	FINANZAS	21,22,23	LIKERT  Siempre = 5  Casi siempre = 4  A veces si a veces no =3  Casi nunca = 2  Nunca = 1	BUENA = (73 a 100)  REGULAR = (47 a 73)  MALA = (20 A 46)
		MARKETING	24,25		
		LOGISTICA	26,27,28		
		PRODUCCIÓN	29,30		
	PROCESO ADMINISTRATIVO	PLANEACIÓN	31,32		
		ORGANIZACIÓN	33		
		DIRECCIÓN	34,35		
	RECURSOS ADMINISTRATIVOS	DESARROLLO DE CAPACIDADES	36,37,38		
		MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	39,40		

## ANEXO 3: INSTRUMENTO

### I. LA CAPACITACIÓN

#### I.1. CAPACITACION DE INDUCCION

	5	4	3	2	1
--	---	---	---	---	---

##### I.1.1 PROBLEMAS DE PRODUCCION

1. La empresa procesa solamente productos lácteos.					
2. Los productos que se procesan pasan por el control de calidad.					
3. La cultura organizacional de la empresa propicia la innovación de los productos.					
4. La competencia influye en la renovación de los productos que se procesan.					

##### I.1.2 PROBLEMAS DE PERSONAL

5. La remuneración de los trabajadores está acorde a sus competencias.					
6. La empresa promueve la eficiencia y la efectividad de sus trabajadores.					
7. La empresa fomenta la competencia innovadora de sus trabajadores.					
8. Ejecuta estrategias para mayor productividad de sus trabajadores y obtiene resultados satisfactorios.					

#### I.2. CAPACITACION DE HABILIDADES

	5	4	3	2	1
--	---	---	---	---	---

##### I.2.1 OTROS PROBLEMAS O NECESIDADES

9. El gerente tiene capacidad de convocatoria.					
10. El gerente es amable e informador.					
11. El gerente toma en cuenta las recomendaciones de los trabajadores.					
12. El gerente emite y recepciona información oportuna.					

##### I.2.2 CALIDAD INADECUADA DE LA PRODUCCIÓN

13. La producción de lácteos se hace de manera sistemática y secuencial.					
14. El producto que se expende satisface a los clientes.					
15. En los procesos de producción se utilizan los implementos acorde a las exigencias industriales.					
16. Los trabajadores utilizan protocolos de limpieza e higiene para la producción.					

### I.3. CAPACITACION COMBINADA

	5	4	3	2	1
--	---	---	---	---	---

#### I.3.1 NÚMERO EXCESIVO DE QUEJAS

17. La empresa es supervisada por la DIGESA y/u otro establecimiento de salud.					
18. La empresa es monitoreada por la municipalidad y otro organismo estatal.					
19. La gerencia supervisa con frecuencia la productividad de los trabajadores.					

#### I.3.2 MODERNIZACIÓN DE MAQUINARIAS DE EQUIPOS

20. Se toman decisiones apropiadas para la renovación de maquinarias y equipos.					
---	--	--	--	--	--

## II. LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

### D.1. ÁREAS ADMINISTRATIVAS

	5	4	3	2	1
--	---	---	---	---	---

#### D.1.1. FINANZAS

21. Se obtiene con frecuencia financiamiento bancario para atender nuevas demandas.					
22. Se cumple puntualmente con los compromisos. Pactados con entidades financieras.					
23. Busca financiamiento en entidades no bancarias y/o personas particulares para nuevos productos.					

#### D.1.2. MARKETING

24. La presentación de los productos son vistosos y llaman la atención..					
25. Utiliza medios de comunicación para promocionar los productos.					

#### D.1.3. LOGÍSTICA

26. Los insumos se almacenan adecuadamente.					
27. El producto terminado se almacena a temperaturas apropiadas.					
28. La distribución de los productos se realiza siguiendo protocolos de seguridad e higiene.					

#### D.1.4. PRODUCCIÓN

29. La gerencia monitorea y orienta el trabajo productivo.					
30. La gerencia acompaña y asesora en la tareas productivas.					

<b>D.2. PROCESO ADMINISTRATIVO</b>					
	5	4	3	2	1

**D.2.1. PLANEACIÓN**

31. Se elabora planes para la mejora de los productos.					
32. Se planifica la producción semanal y mensual.					

**D.2.2. ORGANIZACIÓN**

33. Se establecen estrategias de producción y ventas para liderar el mercado local.					
---	--	--	--	--	--

**D.2.3. DIRECCIÓN**

34. Se promueve buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores.					
35. El gerente resuelve conflictos internos para mandar el buen alineo empresarial.					

**D.3. RECURSOS ADMIISTRATIVOS**

	5	4	3	2	1
--	---	---	---	---	---

**D.3.1. DESARROLLO DE CAPACIDADES**

36. la gerencia incentiva la productividad de los trabajadores.					
37. Se realiza el couching empresarial.					
38. Se capacita y actualiza el talento humano.					

**D.3.2. MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA Y SISTEMAS ADMINISTRATIVOS.**

39. Se realiza el mantenimiento de la infraestructura productiva.					
40. Se utilizan los sistemas informáticos para la administración en la empresa.					



Anexo 4: Validez de contenido del instrumento que mide la variable independiente: la capacitación

Nº	DIMENSIONES / items	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: CAPACITACIÓN DE INDUCCIÓN</b>								
1	La empresa procesa solamente productos lácteos.	✓		✓		✓		
2	Los productos que se procesan pasan por el control de calidad.	✓		✓		✓		
3	La cultura organizacional de la empresa propicia la innovación de los productos.	✓		✓		✓		
4	La competencia influye en la renovación de los productos que se procesan.	✓		✓		✓		
5	La remuneración de los trabajadores está acorde a sus competencias.	✓		✓		✓		
6	La empresa promueve la eficiencia y la efectividad de sus trabajadores.	✓		✓		✓		
7	La empresa fomenta la competencia innovadora de sus trabajadores.	✓		✓		✓		
8	La empresa ejecuta estrategias para mayor productividad de sus trabajadores.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: CAPACITACIÓN DE HABILIDADES</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
9	El gerente tiene capacidad de convocatoria.	✓		✓		✓		
10	El gerente es amable e informador.	✓		✓		✓		
11	El gerente toma en cuenta las recomendaciones de los trabajadores.	✓		✓		✓		
12	El gerente emite información oportuna.	✓		✓		✓		
13	La producción de lácteos se hace de manera sistemática y secuencial.	✓		✓		✓		
14	El producto que se expende satisface a los clientes.	✓		✓		✓		
15	En los procesos de producción se utilizan los implementos de acorde a las exigencias industriales.	✓		✓		✓		
16	Los trabajadores utilizan protocolos de limpieza e higiene para la producción.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACITACION COMBINADA</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
17	La empresa es supervisada por la DIGESA y/u otro establecimiento de salud.	✓		✓		✓		
18	La empresa es monitoreada por la municipalidad y otro organismo estatal.	✓		✓		✓		
19	La gerencia supervisa con frecuencia la productividad de los trabajadores.	✓		✓		✓		
20	Se toman decisiones apropiadas para la renovación de maquinarias y equipos.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Ing. BARRANTES RÍOS EDMUNDO JOSÉ

DNI: 25651955

Especialidad del evaluador: DOCENTE METODÓLOGO



Mg. Ing. Edmundo Barrantes Ríos

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

07 de Febrero del 2017

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

**VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ÁREAS ADMINISTRATIVAS</b>								
21	La empresa obtiene con frecuencia financiamiento bancario para atender nuevas demandas.	✓		✓		✓		
22	La empresa cumple puntualmente con los compromisos. Pactados con entidades financieras.	✓		✓		✓		
23	La empresa busca financiamiento en entidades no bancarias y/o personas particulares para nuevos productos.	✓		✓		✓		
24	La presentación de los productos son vistosos y llaman la atención.	✓		✓		✓		
25	La empresa utiliza medios de comunicación para promocionar los productos.	✓		✓		✓		
26	En la empresa los insumos se almacenan adecuadamente.	✓		✓		✓		
27	En la empresa el producto terminado se almacena a temperaturas apropiadas.	✓		✓		✓		
28	En la empresa la distribución de los productos se realiza siguiendo protocolos de seguridad e higiene.	✓		✓		✓		
29	La gerencia monitorea y orienta el trabajo productivo.	✓		✓		✓		
30	La gerencia acompaña y asesora en las tareas productivas.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: D.2. PROCESO ADMINISTRATIVO</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
31	En la empresa se elaboran planes para la mejora de los productos.	✓		✓		✓		
32	En la empresa se planifica la producción semanal y mensual.	✓		✓		✓		
33	En la empresa se establecen estrategias de producción y ventas.	✓		✓		✓		
34	En la empresa se promueve buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores.	✓		✓		✓		
35	El gerente resuelve los conflictos internos.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: . DESARROLLO DE CAPACIDADES</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
36	La gerencia incentiva la productividad de los trabajadores.	✓		✓		✓		
37	En la empresa se realiza el coaching empresarial.	✓		✓		✓		
38	En la empresa se capacita y actualiza el talento humano.	✓		✓		✓		

39	En la empresa se realiza el mantenimiento de la infraestructura productiva.	✓		✓		✓	
40	En la empresa se utilizan los sistemas informáticos para la administración en la empresa.	✓		✓		✓	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**SI EXISTE SUFICIENCIA**

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

**Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Ing. BARRANTES RÍOS EDMUNDO JOSÉ**

**DNI: 25651955**

**Especialidad del evaluador: DOCENTE METODOLÓGICO**



**Mg. Ing. Edmundo Barrantes Ríos**

<sup>1</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup> **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

**07 de Febrero del 2017**

**ANEXO 4 : VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: LA CAPACITACIÓN**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1:CAPACITACIÓN DE INDUCCIÓN</b>								
1	La empresa procesa solamente productos lácteos.	✓		✓		✓		
2	Los productos que se procesan pasan por el control de calidad.	✓		✓		✓		
3	La cultura organizacional de la empresa propicia la innovación de los productos.	✓		✓		✓		
4	La competencia influye en la renovación de los productos que se procesan.	✓		✓		✓		
5	La remuneración de los trabajadores está acorde a sus competencias.	✓		✓		✓		
6	La empresa promueve la eficiencia y la efectividad de sus trabajadores.	✓		✓		✓		
7	La empresa fomenta la competencia innovadora de sus trabajadores.	✓		✓		✓		
8	La empresa ejecuta estrategias para mayor productividad de sus trabajadores.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2:CAPACITACIÓN DE HABILIDADES</b>								
9	El gerente tiene capacidad de convocatoria.	✓		✓		✓		
10	El gerente es amable e informador.	✓		✓		✓		
11	El gerente toma en cuenta las recomendaciones de los trabajadores.	✓		✓		✓		
12	El gerente emite información oportuna.	✓		✓		✓		
13	La producción de lácteos se hace de manera sistemática y secuencial.	✓		✓		✓		
14	El producto que se expende satisface a los clientes.	✓		✓		✓		
15	En los procesos de producción se utilizan los implementos de acorde a las exigencias industriales.	✓		✓		✓		
16	Los trabajadores utilizan protocolos de limpieza e higiene para la producción.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3:CAPACITACION COMBINADA</b>								
17	La empresa es supervisada por la DIGESA y/u otro establecimiento de salud.	✓		✓		✓		
18	La empresa es monitoreada por la municipalidad y otro organismo estatal.	✓		✓		✓		
19	La gerencia supervisa con frecuencia la productividad de los trabajadores.	✓		✓		✓		
20	Se toman decisiones apropiadas para la renovación de maquinarias y equipos.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Víctor Manuel Miguel de Priego Carbajal

DNI: 06722070

Especialidad del evaluador: DOCENTE METODÓLOGO



Mg. Víctor Manuel Miguel de Priego Carbajal

- <sup>1</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- <sup>2</sup>**Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.
- <sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

07 de Febrero del 2017

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

**ANEXO 4 :VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1:ÁREAS ADMINISTRATIVAS</b>								
21	La empresa obtiene con frecuencia financiamiento bancario para atender nuevas demandas.	✓		✓		✓		
22	La empresa cumple puntualmente con los compromisos. Pactados con entidades financieras.	✓		✓		✓		
23	La empresa busca financiamiento en entidades no bancarias y/o personas particulares para nuevos productos.	✓		✓		✓		
24	La presentación de los productos son vistosos y llaman la atención.	✓		✓		✓		
25	La empresa utiliza medios de comunicación para promocionar los productos.	✓		✓		✓		
26	En la empresa los insumos se almacenan adecuadamente.	✓		✓		✓		
27	En la empresa el producto terminado se almacena a temperaturas apropiadas.	✓		✓		✓		
28	En la empresa la distribución de los productos se realiza siguiendo protocolos de seguridad e higiene.	✓		✓		✓		
29	La gerencia monitorea y orienta el trabajo productivo.	✓		✓		✓		
30	La gerencia acompaña y asesora en las tareas productivas.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2:D.2. PROCESO ADMINISTRATIVO</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
31	En la empresa se elaboran planes para la mejora de los productos.	✓		✓		✓		
32	En la empresa se planifica la producción semanal y mensual.	✓		✓		✓		
33	En la empresa se establecen estrategias de producción y ventas.	✓		✓		✓		
34	En la empresa se promueve buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores.	✓		✓		✓		
35	El gerente resuelve los conflictos internos.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3:. DESARROLLO DE CAPACIDADES</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	
36	La gerencia incentiva la productividad de los trabajadores.	✓		✓		✓		

37	En la empresa se realiza el coaching empresarial.	✓		✓		✓	
38	En la empresa se capacita y actualiza el talento humano.	✓		✓		✓	
39	En la empresa se realiza el mantenimiento de la infraestructura productiva.	✓		✓		✓	
40	En la empresa se utilizan los sistemas informáticos para la administración en la empresa.	✓		✓		✓	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**SI EXISTE SUFICIENCIA**

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

**Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Víctor Manuel Miguel de Priego Carbajal**

**DNI: 06722070**

**Especialidad del evaluador: DOCENTE METODOLÓGICO**



**Mg. Víctor Manuel Miguel de Priego Carbajal**

**07 de Febrero del 2017**

<sup>1</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup>**Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



## Anexo 5: Matriz de datos

P/T	LA CAPACITACION																LA GESTION ADMINISTRATIVA										VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE																
	CAPACITACION DE INDUCCIÓN								CAPACITACIÓN EN HABILIDADES								CAPACITACIÓN COMBINADA								AREAS ADMINISTRATIVAS					PROCESOS ADMINISTRATIVOS					RECURSOS ADMINISTRATIVOS									
1	5	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	5	5	4	4	3	2	4	4	3	5	3	5	3	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3	3	2	2	4	4	71	75		
2	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	94	97	
3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	3	5	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	87	82	
4	3	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	86	86	
5	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90	86	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	88	94	
7	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	93	87	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	88	95
9	4	3	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	90
10	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86	88
11	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98	85
12	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	82	88
13	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	85	86	
14	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	89	91	
15	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	87	92
16	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	97	88
17	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	87	93
18	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	91	88
19	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	88	91
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	81	94	
																				<b>PROMEDIO</b>																				<b>87.65</b>	<b>88.8</b>			
De los encuestados, se observa que la Capacitación si se llega a concretar, resultando ser alta, porque la Gestión Administrativa si es el adecuado.																																												
																																			<b>La Capacitación</b>					Rango Alta (73 a 100)				
																																			<b>La Gestión Administrativa</b>					Rango Buena (73 a 100)				