



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La Capacitación y su relación con la productividad  
laboral de los colaboradores del Área de Marketing y  
Promoción de la Universidad César Vallejo Chimbote –  
2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Administración de Negocios - MBA

**AUTOR:**

Br. José Carlos Palacios Flores

**ASESORA:**

Dra. Karla Hinostroza La Torre

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del Talento Humano

**CHIMBOTE - PERÚ**

**2018**

## PÁGINA DEL JURADO



### UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO ESCUELA DE POSGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL  
GRADO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS-  
MBA

El Bachiller **PALACIOS FLORES, JOSÉ CARLOS**, para obtener el  
Grado Académico de Maestro en Administración de Negocios - MBA, ha sustentado la  
tesis titulada:

LA CAPACITACION Y SU RELACION CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE  
LOS COLABORADORES DEL AREA DE MARKETING Y PROMOCIÓN DE LA  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO CHIMBOTE – 2018.

El Jurado evaluador emitió el dictamen de: APROBAR POR MAYORIA

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

---

---

---

Nuevo Chimbote, 04 de agosto del 2018

Apellidos, Nombres y firma de Presidente de Jurado

  
Dr. Edwin Robles López

Apellidos, Nombres y firma de Secretario/a de Jurado

  
Mgr. Juan Francisco Salazar Llanos

Apellidos, Nombres y firma de Vocal de Jurado

  
Dra. Carla María Minostroza la Torre

## **Dedicatoria**

A mis Padres Genaro y Carmen, por inculcarme los valores éticos y morales y enseñarme a ser imperecedero en la vida.

José Palacios

## **Agradecimiento**

A mi madre, a quien le debo este grado, por estar siempre conmigo, por su amor incondicional, quien me da las fuerzas para siempre seguir adelante y donde esté ella seguro que estará orgullosa de mí.

El Autor

## Declaratoria de Autenticidad

### Declaratoria de Autenticidad

Yo, José Carlos Palacios Flores, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado "La Capacitación y su Relación con la productividad laboral de los colaboradores del área de Marketing y Promoción de la Universidad Cesar Vallejo – 2018" presentado en 68 folios, para la atención del grado académico de Maestro en Administración de negocios-MBA, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Chimbote, Agosto 2018



José Carlos Palacios Flores  
DNI N° 32907553

## PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Por Grado de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado de Maestro en Administración de Negocios, pongo a vuestra consideración la tesis titulada “La Capacitación y su relación con la Productividad Laboral de los colaboradores del Área de Marketing y Promoción de la Universidad César Vallejo Chimbote – 2018” la misma que ha sido elaborada por la necesidad que surge de conocer describir y explicar si hay influencia en la gestión del talento humano para mejorar la productividad laboral de los trabajadores, ya que son dos aspectos que al unirse dan como resultado el objetivo general de la Institución, esperando que la presente despierte el interés por reconocer que es necesario implementar nuevas técnicas, métodos y/o modelos de gestión, orientados a mejorar la atención que se le brinda a los ciudadanos en las entidades públicas.

Estamos seguros que se reconocerán los aportes del presente trabajo de investigación, esperando cumplir con los requisitos necesarios y amerite su aprobación; sin embargo, como todo trabajo humano es capaz de ser perfeccionado, esperamos vuestras sugerencias para mejorarlo y así poder realizar la sustentación de la presente tesis.

El Autor

## ÍNDICE

Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Trabajos previos	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	16
1.4. Formulación del problema	20
1.5. Justificación	20
1.6. Hipótesis	20
1.7. Objetivos	21
II. MÉTODO	22
2.1. Diseño de investigación y tipo de investigación	22
2.2. Operacionalización de la variable	23
2.3. Población y muestra	24

2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	24
2.5.	Métodos y análisis de datos	25
2.6.	Aspectos éticos	25
III.	RESULTADOS	27
IV.	DISCUSIÓN	38
V.	CONCLUSIONES	40
VI.	RECOMENDACIONES	41
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	43
	ANEXOS	46
	Anexo 1: Matriz de consistencia	47
	Anexo 2: Instrumentos	49
	Anexo 3: Artículo científico	52



## RESUMEN

La presente investigación ha tenido como finalidad Determinar la relación que existe entre la capacitación y la productividad laboral de los colaboradores del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote – 2018. Para poder ejecutarla se realizó la ejecución del diseño de investigación no experimental, correlacional, transversal transaccional, descriptivo. La muestra fue no probabilística y se contó con 13 trabajadores del área pertinente. Los instrumentos fueron recuperados de la investigación de Pacherras (2017). Finalmente se determinó que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0.640$  (existiendo una alta relación POSITIVA) con nivel de significancia  $p = 0.018$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) la cual quiere decir que la capacidad de personal se relaciona significativamente con la productividad laboral de la empresa UCV Chimbote, 2018. (Tabla, 1). Por otra parte, se determinó que el 7.7% de capacitación de personal obtienen nivel muy malo, en tanto que el 15.4% y 46.2% obtienen nivel malo y regular y con un nivel bueno y muy bueno con un 23.1% y 7.7%. Determinándose que la capacitación del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote 2018 está en un nivel regular y bueno (46.2% y 23.1%) respectivamente. (Tabla, 2). Finalmente, se determinó que del total de trabajadores encuestados el 46.2% de ellos su productividad laboral es de nivel pésimo, en tanto que el 15.4% y 38.5% obtienen nivel Medio y Bueno. Determinándose que la productividad laboral está en un nivel malo y bueno (46.2% y 38.5%).respectivamente. (Tabla, 3).

**Palabras Clave:** Capacitación, productividad laboral, índice de resultados, marketing

## ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between training and labor productivity of the marketing and promotion area of the UCV Chimbote - 2018. In order to execute it, the execution of the non-experimental, correlational research design was carried out, transactional, descriptive transversal. The sample was non-probabilistic and there were 13 workers from the relevant area. The instruments were recovered from the Pacherres research (2017). Finally, it was determined that the Spearman correlation coefficient is  $R = 0.640$  (there being a high POSITIVE relationship) with level of significance  $p = 0.018$ , this being less than 5% ( $p < 0.05$ ) which means that the capacity of personnel is related significantly with the labor productivity of the company UCV Chimbote, 2018. (Table, 1). On the other hand, it was determined that 7.7% of personnel training obtained very bad level, while 15.4% and 46.2% obtained bad and regular level and with a good and very good level with 23.1% and 7.7%. Determining that the training of the marketing and promotion area of the UCV Chimbote 2018 is on a regular and good level (46.2% and 23.1%) respectively. (Tabla, 2). Finally, it was determined that of the total of workers surveyed, 46.2% of them have a very low level of work productivity, while 15.4% and 38.5% obtain a Medium and Good level. Determining that labor productivity is at a bad and good level (46.2% and 38.5%), respectively. (Table, 3).

**Keywords:** Training, labor productivity, results index, marketing.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

El talento humano hoy en día es el principal eje de las empresas. A través de él se ha percatado que pueden generar competitividad y diferenciación en un mercado altamente competitivo. De tal forma que capacitar a los colaboradores para afrontar tales retos que nos pone delante los constantes cambios, pues no obstante la competitividad empresarial también. Pero de qué sirve estar capacitado si no se puede canalizar ello en la rentabilidad de la organización. Es preciso mencionar que una organización que genera diversos gastos para la capacitación de personal tiene que asegurarse de que está siendo efectivo la capacitación, de modo que si no lo es el dinero perdido imposible retorne. Para ello la capacitación sirve como el catalizador para lograr cristalizar la dirección que se desea, lo cual se verá manifestada por la organización a través del cumplimiento de los objetivos propuestos. Por otro lado ello será medido a través de los indicadores de productividad propuestos por la organización para evaluar y monitorear constantemente a sus colaboradores.

En china, Yang y Yang (2010) citados por Sapién, Piñón y Gutierrez (2014) argumentan que las empresas Chinas privadas en supremacía prestan escasa atención, a aquellos programas de capacitación y adiestramiento, lo que provoca un problema complejo y común para todos. En definitiva la importancia de la capacitación de los colaboradores no mira qué país es, se ha convertido en un eje transversal en la gestión empresarial, con mayor énfasis en la gestión humana de las empresas en todo el mundo.

Por otra parte, en México, pese a que se sabe sobre la gran importancia que tiene la capacitación en la competitividad de las empresas, no se le presta la debida atención que merece, así mismo, tampoco se ejecutan con el fin adecuado que es potenciar al capital humano para que genere mayor aporte en las organizaciones. En cuanto a los sindicatos, estos temas sobre la capacitación no es algo que promuevan, dificultando el progreso sostenido del ámbito empresarial (Sánchez &Castañeda, 2007, citados por Sapién, Piñón y Gutierrez (2014). Lo contraproducente es que se desea adquirir mayor productividad, eficiencia en la

gestión empresarial, rentabilidad, etc. y se realiza menos capacitación de la debida. No obstante, si se desea alcanzar una ventaja competitiva la cual depende del posicionamiento estratégico y la productividad, que es finalmente lo que se desea alcanzar en el mercado competitivo; no se logra debido a la falla de criterio que se tiene en cuanto a estos dos factores ya que funcionan de manera diferente (Porter, 1980). Entonces para lograr la competitividad basado en la productividad se tiene que tener claro que significa ambos factores, y que es lo que se debe hacer en cada uno de estos para lograr el cometido.

Sin embargo, ese problema no sólo se percibe en los países antes mencionados, el Perú no es ajeno a esta realidad de la poca importancia que se le brinda a un tema tan trascendental como la capacitación continua de capital humano. Esto seguirá siendo difícil de superar en el corto plazo debido a que las políticas de estado y empresariales no acompañan a la mejora de este aspecto tan importante y trascendental de la sociedad y empresas (Lampadia, 2014).

Por otra parte el área de marketing y promoción de UCV Chimbote, si bien es cierto existe presencia de la práctica de capacitación a sus empleados está se puede notar que no es totalmente eficiente, debería reevaluarse o las medidas pertinentes para su ejecución; por otra parte realizarse de manera más continua para que los colaboradores interioricen la importancia de la capacitación y los resultados se puedan notar en un periodo de tiempo determinado. Asimismo, se ejecutan planes y se establecen meta de capacitación las cuales se puede percibir que no son del todo efectivas ya que en el último tiempo ha existido una alta rotación de personal, no obstante, cada vez que ingresa personal nuevo pasa un tiempo para que entiendan el mecanismo y los procedimientos. En los periodos anuales correspondientes al año 2012, 2013, y 2014 se alcanzó las metas establecidas, teniendo una productividad más que significativa a partir del 2015 en adelante es que se viene batallando en lograr concretar las metas. No obstante también se percibe que las capacitaciones no están del todo direccionadas debido a que no se entiende los objetivos de la misma, por consiguiente a la hora de plasmar todo lo capacitado, se puede evidenciar que faltan herramientas para poder realizar un trabajo efectivo y productivo. Asimismo, las 2 campañas anuales que se trabaja para la captación de nuevos ingresantes se ha vuelto más dura de

lograr, lo que ha generado insatisfacción y desmotivación del personal entendiéndose que a consecuencia de ello es que la productividad ha disminuido.

Con el presente trabajo se busca encontrar los problemas latentes y reales para que se pueda lograr mejorar la eficiencia con la capacitación laboral y de este modo permitir una productividad y eficiencia de su trabajo por parte de los colaboradores, alcanzando las metas y objetivos que establecen las organizaciones, así como también su crecimiento personal y profesional dentro como fuera de la organización.. Por otra parte, la exigencia del mercado empresarial conlleva a mantener una capacitación constante incrementando los conocimientos para que sean aplicados y de ese modo potenciar las habilidades y destrezas que serán utilizadas para lograr la productividad y competitividad empresarial deseada. Mejorando el posicionamiento basado en una sólida estrategia de capacitación y productividad laboral.

## **1.2. Trabajos previos**

Álvarez, Freire y Gutiérrez (2017) en su estudio Concluyeron que: La capacitación no tiene un efecto positivo en la productividad de las organizaciones Chilenas, lo que propicia una disonancia con la literatura que se ha revisado en el texto de manera previa, con la finalidad de encontrar que la capacitación tuviera un efecto positivo en las organizaciones.

Gurrola (2013) en su investigación concluyó que: El papel económico del ser humano no había sido considerado como se ha hecho en la actualidad, donde la remuneración de un empleado se ve reflejada por sus conocimientos, destrezas y competencias con las que cuenta para desempeñar un trabajo específico dentro de una empresa, con conocimientos verificables, ya que sin ellos los individuos no podrían realizar sus tareas, sin embargo, no es todo lo que las empresas demandan de su capital humano, sino requieren que sean talentosos, de tal manera que se desempeñen exitosamente, utilizando elementos que no sólo están relacionados con el conocimiento, sino con características personales que marquen la diferencia dentro de las empresas.

Sapien, Piñón y Gutiérrez (2014) concluyó que: Aún no existe una conciencia sólida sobre el hecho de que las organizaciones cuenten con una estrategia de capacitación que ejecuten con las debidas exigencias que merece.

Por otro lado se espera que los ejecutivos de recursos humanos logren concientizar a los directivos y colaboradores sobre la importancia que tiene la educación continua o capacitación con la finalidad de que no solo las empresas se vean beneficiadas sino también la sociedad en su conjunto.

Asimismo, también se refieren los autores sobre la forma efectiva de utilizar el talento humano de una empresa, el cual depende de una aplicación idónea de los pasos con los que cuenta un proceso de capacitación. Investigar, analizar para encontrar las necesidades de capacitar y posteriormente elaborar un plan para luego ejecutarlo y este debe de ser evaluado, controlado con un seguimiento minucioso para mejorarlo constantemente.

Cárdenas (2017) en su investigación concluyó que la capacitación mantiene una relación directa con el desempeño laboral, esto es debido a que al mantener procesos establecidos, claros y bien definidos por parte del área pertinente, genera una integración con los objetivos de la empresa, de ese modo las capacitaciones están orientadas a que los colaboradores tengan un mejor desarrollo personal y profesional en su área de trabajo. De ese modo el desempeño laboral mejora en los colaboradores, potenciado sus capacidades.

Así mismo la habilidad tampoco se relaciona con el desempeño laboral, esto se debe a que durante un proceso que establece una producción no se centra en el conocimiento de un colaborador, porque básicamente como existen estándares de calidad la producción es preestablecida y tiene que cumplir si o si con un proceso, el cual deja de lado la inmersión del 100% de las habilidades o destrezas e cualquier colaborador.

Paredes y Reátegui (2017) en su tesis concluyeron que: La capacitación empresarial si tiene una relación con el desarrollo de las habilidades gerenciales; liderazgo, dirección eficaz, efectividad en el manejo del talento humano, relaciones interpersonales, buen clima laboral, reducción del estrés laboral,

disminución del ausentismo e incremento de la satisfacción de los consumidores. Básicamente tiene un impacto positivo de tal forma que el consumidor percibe la buena gestión y servicio, sobre todo percibe que la empresa cumple con lo ofrecido.

Pacherres (2017) en su investigación concluyó la existencia de la influencia que tiene la capacitación en la productividad de los colaboradores en las empresas del rubro logístico. En el caso de esta investigación se puede argumentar que a mayor capacitación de los colaboradores, mayores son los resultados en cuanto a productividad. Por ende en cuanto al desarrollo de habilidades mientras más habilidades desarrolladas mayor también será el incremento de la productividad.

Otro factor trascendente que se puede inferir es que la capacitación a través de la información que se recibe e interpreta el colaborador, genera confianza y de tal manera que fortalece al colaborador para lograr un mayor desempeño, así mismo, a partir de ello el colaborador se puede crear sus propias herramientas para un desenvolvimiento óptimo y eficaz de las acciones.

Valentín (2017) en su tesis concluyó la existencia de una influencia positiva muy fuerte de la variable capacitación sobre la productividad, siendo los valores encontrados los siguientes: La R de Pearson es de 0.978. No obstante el valor de la influencia se encuentra reflejado en R cuadrado de 0,957, deduciendo que la capacitación tiene una influencia significativa en la productividad en un 95.7%.

Azabache (2017), determinó la relación de las variables detallando el nivel en la tabla de contingencia en la cual indica que en la fila motivación la cual se analizó bajo los niveles, bajo, medio y alto, termina resaltando el nivel medio 76%, seguido del nivel bajo con 24%. De manera similar en la columna de productividad, bajo los mismos niveles que la anterior variable, resalta el nivel medio con 90%, seguido del nivel alto con 10%, respectivamente.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

La capacitación es un tema trascendental en la vida de las personas, básicamente quién se capacita tiene mayores oportunidades de mejora continua, y también más oportunidades de destacar, sobresalir, etc., eso es en el plano personal. Pero también la capacitación conlleva a la realización empresarial, a ser empresas más competitivas, más productivas y con mejores oportunidades de crecimiento laboral para los colaboradores.

Asimismo, la capacitación tiene que estar orientada a la práctica sino no va a tener un impacto positivo en la persona. Robbins y Coulter (2014) nos menciona que la capacitación de los empleados es una actividad sumamente importante (p. 393). De manera que de acuerdo a la evolución y cambios laborales, las habilidades de los empleados también deben de modificarse, ajustándose siempre al nuevo contexto. Por otra parte, la capacitación sirve para que un individuo pueda adaptarse de manera profesional a un puesto o función en específico y tenga la capacidad de desarrollarse, para lo cual no basta los conocimientos empíricos (Chiavenato, 2011, p. 322). La capacitación denota competitividad, estar preparado para afrontar retos, laborales o de cualquier índole, el estar capacitado constantemente es prepararse para el futuro de manera que la capacitación puede ser al final de cuentas, la diferencia en los resultados de una organización (Robbins, 1998, p. 270).

La capacitación para que tenga un impacto positivo en el individuo tiene que tener una dirección o un propósito. Se infiere que se puede manejar diversos objetivos para la variable capacitación, no obstante, existen algunos que ya se encuentran validados por autores como Chiavenato, quién argumenta que los objetivos de la capacitación son: a) Preparar a los colaboradores para que puedan realizar tareas propias y afines al puesto de manera inmediata; b) Ofrecer a los colaboradores las oportunidades para el desarrollo profesional y personal de manera continua; c) Buscar que cambiar la forma de actuar y de pensar de los colaboradores, con el afán de lograr un clima laboral más armónico, que conlleve una motivación por lo que están haciendo y con quiénes lo están haciendo (Chiavenato, 2011, p. 322).



Asimismo, los objetivos principales de la capacitación están para ejecutarse en el corto plazo, a través de diversos programas de capacitación, llevados a cabo de diversas formas, teniendo en cuenta que deben de ser anuales, así como también la evaluación puede ser anual o semestral, trimestral, etc., con la finalidad de obtener la información necesaria para continuar con el proceso de mejora continua.

La capacitación siempre será importante, eso nunca estará en duda. No obstante, es mejor aplicarla mediante un plan si queremos obtener resultados resaltantes, para entender mejor ello el autor Rico (2014) infiere que si queremos incrementar el rendimiento de los colaboradores es importante contar un plan para ello, el tener un plan de capacitación bien definido eleva el rendimiento de los colaboradores. Contar con colaboradores altamente capacitados deja claro que una empresa es competitiva.

La trascendencia de la capacitación radica en la retribución que tiene la inversión que se realiza indistintamente de la forma que sea, el dinero gastado en la capacitación puede proporcionar grandes rendimientos a la gerencia (Robbins, 1998, p. 272). Asimismo también es importante porque al tener un personal altamente capacitado por lo general se debería tener una alta productividad lo que tiene un impacto positivo en la rentabilidad y competitividad empresarial.

Por otro lado, la existencia de diversas formas de capacitar son innumerables, no obstante unas prevalecen sobre otras, en este caso, Robbins (1998) manifiesta que los tipos de capacitación tienen que estar basados en 4 pilares, que son:

- a) habilidades fundamentales de educación
- b) habilidades técnicas
- c) habilidades interpersonales
- d) habilidades para incrementar la capacidad resolutoria de problemas.

En cuanto a las dimensiones que deben tenerse claras para poder realizar un análisis consistente, Pacherrres (2017) aduce sobre la aplicación de las siguientes dimensiones: a) grado de aprendizaje: nivel de aprendizaje que tiene el colaborador para aprender e interiorizar y poner en práctica lo aprendido durante la capacitación que se le brinda b) tipos de comportamiento: Se refiere a la mezcla de factores que cada individuo adquiere para finalmente delimitar su comportamiento. La capacitación se muestra como una respuesta a aquellas falencias que el individuo tiene con respecto a la forma debida de comportamiento, lo cual la idea es mejorar de manera continua. c) índice de resultado: Aquellos resultados alcanzados al final de un proceso de capacitación y posteriormente llevado a cabo en la ejecución del trabajo en sí mismo.

Por lo general la capacitación no se ve como una inversión muy rentable, todo lo contrario es común que los empresarios vean la capacitación como un gasto. Será un simple gasto cuando no se ejecute una planificación bien estructurada y elaborada direccionada a generar impacto en los colaboradores de tal forma que estos tengan un mejor desarrollo laboral de tal forma que esto se note en la productividad y rentabilidad de la empresa. Será una inversión cada vez que recursos humanos cuente con un plan estratégico, se realicen los debidos diagnósticos, evaluaciones, medición de indicadores, alcances de objetivos etc, en este caso si será una inversión de tal forma que si todo se ejecuta tal cual, definitivamente tanto el colaborador saldrá beneficiado como la empresa.

### Productividad

La productividad por lo general es de lo que más se menciona pero de lo que poco se conoce como por ejemplo, definirla de manera clara y concreta y sobre todo ejecutarla. Para esto, Robbins y Coulter (2000) argumenta que cuando mencionamos productividad hacemos referencia a que al volumen total de bienes que se han producido divididos entre la cantidad de recursos que han sido utilizados para una producción específica (p.7).

Krugman (1995) infiere que el crecimiento a largo plazo guarda relación con el trabajo.

Por otro lado, Tolentino (2009) citado por Valentín (2017) define la productividad como un engranaje armónico y articulado, entre la tecnología, el talento humano, la organización y los diversos sistemas de apoyo, todo debidamente gerenciado por personas capaces, consiguiendo la mezcla exacta de optimización de los recursos o su eficiencia (p. 11).

Asimismo, la productividad se puede entender cómo hacer más con lo mismo, en términos más explícitos, se entiende por productividad como realizar más actividades con las mismas energías, pero para ello, la técnica de cómo hacer más juega un papel muy importante en la productividad.

García (2011) citado por Pacherres (2017) se refiere a la productividad como aquel factor que requiere de la utilización del total de coeficientes del proceso productivo en un determinado periodo (p. 23).

Las prácticas para alcanzar una productividad óptima son diversas, al igual que la ejecución. En esencia no cabe duda alguna sobre la existencia de mejores prácticas de recursos humanos que otras, ya que esa apreciación o percepción podría estar errada, el progreso y éxito de las buenas prácticas se consiguen con análisis y perseverancia, allí es donde se encuentra el espacio para determinar la relevancia de las buenas prácticas y sobre todo aquellas que se ajustan a la situación, contexto y tiempo (Bohórquez, Caro & Morales, 2017).

Bain (2003) citado por Zavaleta (2017) sostiene que la productividad es un instrumento de medición importante debido a que realiza la comparación de la producción en diferentes niveles de la economía con los recursos que se han consumido (p. 47). Asimismo la productividad del trabajador se puede medir a través de la cantidad de actividades realizadas y el tiempo utilizado para ello.

Las dimensiones que se trabajan en la productividad según Pacherres (2017) son: a) la eficiencia: Chiavenato (2004) nos manifiesta que la eficiencia es la utilización correcta de los recursos disponibles. b) la eficacia: Chiavenato (2004) infiera que es hacer lo que está bien de la manera correcta y en un solo momento, de tal forma que se obtenga el resultado esperado. c) grados de

motivación: Pacherres (2017) se refiere a la motivación como mecanismo de productividad.

#### **1.4. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre la capacitación y la productividad laboral en los colaboradores del Área de Marketing y Promoción UCV Chimbote 2018?

#### **1.5. Justificación de la investigación**

El presente trabajo de investigación es conveniente porque será de utilidad para la empresa en estudio y ayudará a las empresas de la industria para que se den cuenta de la relevancia que es tener en estos tiempos una buena capacitación con nuevas técnicas modernas, ya que influirá de manera directa en el desempeño de los trabajadores para que se desarrollen de manera idónea.

Los resultados de esta investigación serán de suma utilidad para generar una relevancia social a partir de que las personas y empresas entiendan que la capacitación no es una pérdida de tiempo, sino todo lo contrario es aprovechar el tiempo para mejorar de manera continua y significativa. Por la parte empresarial, el tener colaboradores altamente capacitados les ayudará a enfrentar la alta competencia y la obtención de los objetivos organizacionales.

Esta investigación nos permite que tenga una utilidad metodológica, ya que a partir de adquirir nuevos conocimientos sobre las variables en investigación vamos a tener una idea clara de la relación entre la capacitación y la productividad laboral.

#### **1.5. Hipótesis**

Hi: Existe una relación significativa entre la capacitación y la productividad laboral de los colaboradores del área de Marketing y Promoción UCV Chimbote-2018.

H0: No existe relación significativa entre la capacitación y la productividad laboral de los colaboradores del área de Marketing y Promoción UCV Chimbote – 2018.

## **1.6. Objetivos**

### **General**

Determinar la relación que existe entre la capacitación y la productividad laboral de los colaboradores del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote – 2018.

### **Específicos**

Determinar el nivel de capacitación de los colaboradores del área de Marketing y Promoción UCV Chimbote 2018.

Determinar el nivel de productividad laboral de los colaboradores del Área de Marketing y Promoción UCV Chimbote, 2018.

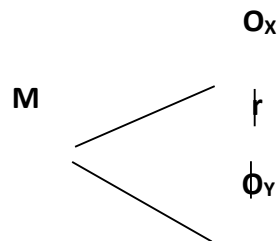
Determinar la relación entre las dimensiones de capacitación y las dimensiones de productividad laboral en los colaboradores del área de Marketing y Promoción UCV Chimbote, 2018.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación.

El diseño del estudio es no experimental, correlacional, transversal; esto debiéndose a que el estudio recolectó los datos en un solo momento dado para su posterior análisis estadístico y dándose en un único tiempo. Asimismo el propósito fue determinar la relación que existe entre ambas variables tanto de la capacitación como de productividad laboral, y no ejercer manipulación alguna sobre las variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

#### Representación gráfica del diseño



**M:** Muestra

**O<sub>x</sub>:** Variable capacitación

**O<sub>y</sub>:** Variable productividad

**R:** Grado de relación (Coeficiente de Correlación de Pearson)

## 2.2. Operacionalización de variables.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Capacitación</b>	Robbins y Coulter (2014) nos menciona que la capacitación de los empleados es una actividad sumamente importante (p. 393).	La capacitación es el punto diferencial de competitividad entre un individuo, profesional o empresa, mediante la capacitación se puede lograr obtener mayor rentabilidad en todo sentido y en todo contexto.	Grado de aprendizaje	Tipos de programa Uso de técnicas Tipo de práctica	Ordinal
			Tipo de comportamiento	Clases de hábitos Valores personales Muestra de empatía	
			Índice de resultados	Diseño de modificación Perfil del puesto Nivel de desempeño	
<b>Productividad</b>	García (2011) citado por Pacherras (2017) afirma que la productividad es el nexo de los productos obtenidos y los insumos utilizados en la producción. El sumario de productividad manifiesta la utilización del total de coeficientes del proceso productivo en un tiempo determinado. (p. 23).	La productividad es hacer más con lo mismo. La productividad sirve para generar mayor competitividad alcanzar metas u objetivos en menor tiempo que otros.	Nivel de eficiencia	Insumos utilizados Uso de los recursos Recursos programados	Ordinal
			Nivel de eficacia	Productos logrados Obtención de resultados Metas fijadas	
			Grados de motivación	Identificación del personal Satisfacción laboral Compromiso organizacional	

### **2.3. Población y muestra.**

#### **Población**

Son 13 colaboradores del área de marketing y Promoción de la universidad César Vallejo.

#### **Muestra**

Se tomará como muestra, los 13 colaboradores del área.

### **2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez confiabilidad.**

#### **Técnica**

Se aplicó como técnica de uso para recopilar los datos la encuesta para ambas variables.

#### **Instrumento**

Se tomaron como referencia los instrumentos propuestos por Pacherras Ollaguez Jordan, en su investigación.

El instrumento para la variable dependiente consta en su elaboración de 3 dimensiones (nivel de eficiencia, nivel de eficacia, grados de motivación) y 9 indicadores, a los cuales se creó una pregunta para cada uno de ellos, que sumado son 9 preguntas que contiene el instrumento de recolección de datos.

Para la variable independiente está conformado de similar forma que el de la variable dependiente, consta de 3 dimensiones (Nivel de eficiencia, nivel de eficacia, grados de motivación), también contiene 9 indicadores a los cuales se le ha creado una pregunta a cada uno de ellos dando como resultado final 9 preguntas que conforman el instrumento de recolección de datos.

#### **Validez**

La validez se presentó a cargo del juicio de 3 expertos (dos metodólogos y



un temático), quiénes a través de su experticia corroboraron si el instrumento está apto para ser aplicado o no.

En este caso particular, el instrumento recuperado y adaptado a la investigación ya cuenta con una validez previa al momento de su elaboración.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad fue analizada a partir de la aplicación del alfa de Cronbach a los instrumentos de recolección de datos. El valor de Confiabilidad será aceptable mientras más se aproxime a 1.

$$\alpha = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{sum}^2} \right)$$

Donde:

$S_i^2$  = es la varianza del ítem i.

$S_{sum}^2$  = es la varianza del ítem i.

k = es el número de preguntas o ítems

### **2.5. Métodos de análisis de datos.**

Para la realización se utilizó la estadística descriptiva e inferencial, primeramente se realizó el procesamiento y tabulación en Excel, luego se empleó el programa SPSS para la estadística. Las formas en que los datos fueron presentados: Tablas o Gráficos y medidas estadísticas (frecuencias, porcentajes, proporciones, media, desviación estándar). Por otra parte, para la estadística inferencial se aplicó el Rho de Spearman para poder hallar la correlación entre ambas variables de estudio.

### **2.6. Aspectos éticos**

La investigación se ha realizado de manera correcta siguiendo todos los pasos de la estructura de investigación científica con la finalidad de obtener los

resultados de manera adecuada para poder ser analizados y finalmente concluir. Dentro de la recolección de datos, el procedimiento se ha realizado de la mejor forma. Con respecto a los encuestados no se ha tenido injerencia alguna en sus respuestas de modo que los resultados son veraces y fehacientes.

### III. Resultados

Tabla 1

*Relación que existe entre la capacitación del personal y productividad laboral de los colaboradores del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote – 2018.*

	Rho de Spearman	CAPACIDAD DE PERSONAL	PRODUCTIVIDAD LABORAL
CAPACIDAD DE PERSONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,640
	Sig. (bilateral)	.	,018
	N	13	13
PRODUCTIVIDAD LABORAL	Coefficiente de correlación	,640	1,000
	Sig. (bilateral)	,018	.
	N	13	13

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote – 2018.

**Comentario:** En la Tabla 1 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0.640$  (existiendo una alta relación POSITIVA) con nivel de significancia  $p = 0.018$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) la cual quiere decir que la capacidad de personal se relaciona significativamente con la productividad laboral de la empresa UCV Chimbote, 2018.

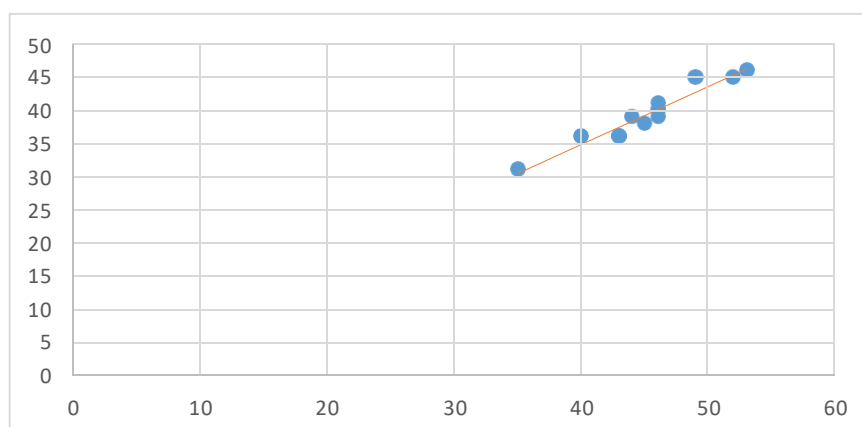


Figura 1.

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote – 2018.

Tabla 2

*Nivel de capacitación de los colaboradores del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote 2018.*

Nivel de capacitación		Nº	%
CAPACITACION DE PERSONAL	MUY MALO	1	7,7%
	MALO	2	15,4%
	REGULAR	6	46,2%
	BUENO	3	23,1%
	MUY BUENO	1	7,7%
	Total	13	100,0%

Fuente: Cuestionario de capacitación del personal, Chimbote 2018

**Comentario:** En la Tabla 2 se observa que el 7.7% de capacitación de personal obtienen nivel muy malo, en tanto que el 15.4% y 46.2% obtienen nivel malo y regular y con un nivel bueno y muy bueno con un 23.1% y 7.7%. Determinándose que la capacitación del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote 2018 está en un nivel regular y bueno (46.2% y 23.1%) respectivamente.

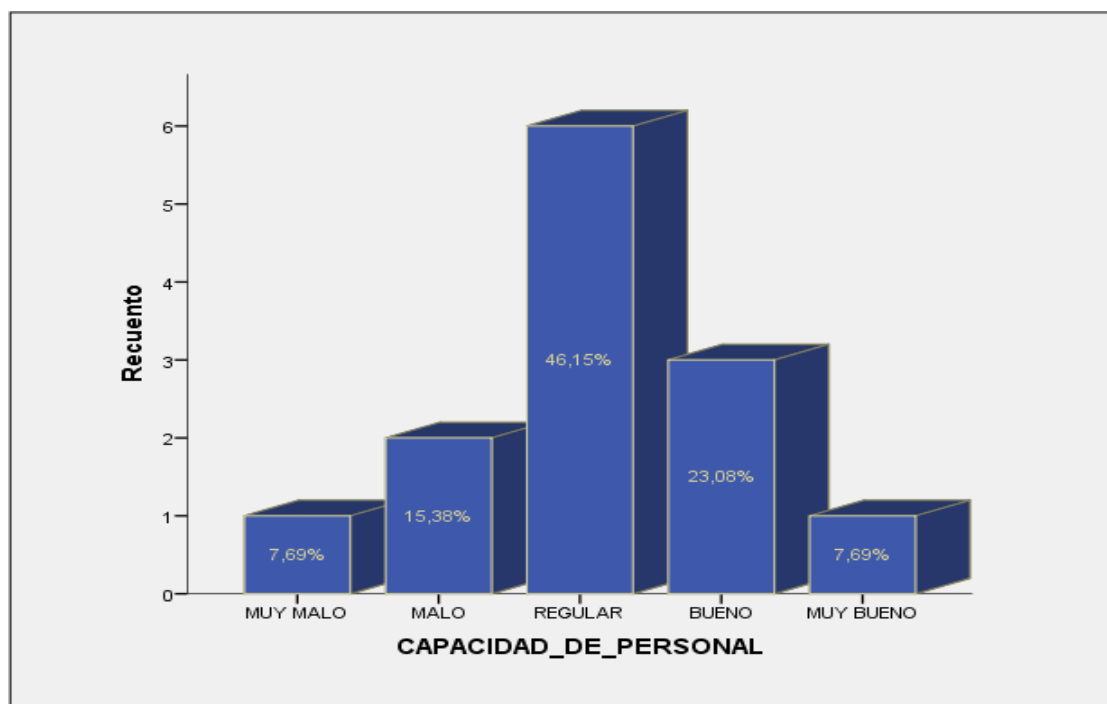


Figura 2

Fuente: Nivel de capacitación del personal del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote – 2018.

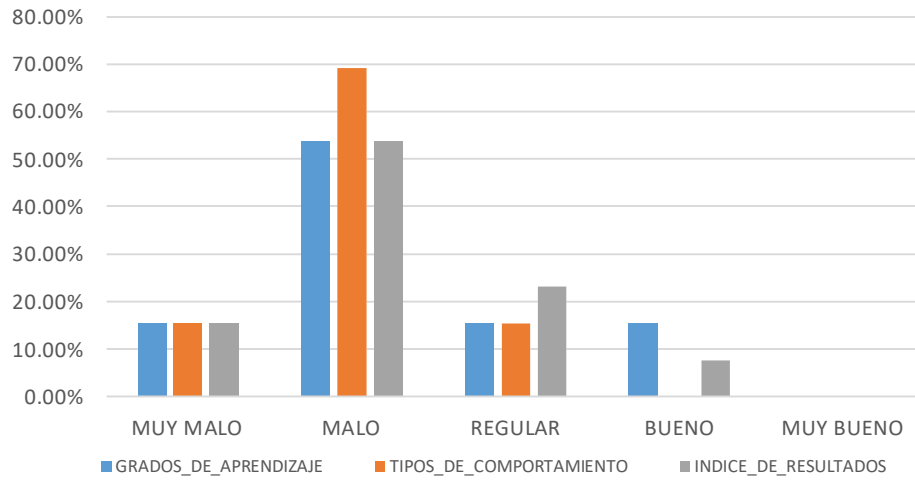
Tabla 3

*Nivel de las dimensiones de capacitación de los colaboradores del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote 2018.*

NIVEL	GRADOS DE APRENDIZAJE		TIPOS DE COMPORTAMIENTO		INDICE DE RESULTADOS	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
MUY MALO	2	15,4%	2	15,4%	2	15,4%
MALO	7	53,8%	9	69,2%	7	53,8%
REGULAR	2	15,4%	2	15,4%	3	23,1%
BUENO	2	15,4%	0	0,0%	1	7,7%
MUY BUENO	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

Fuente: Cuestionario de capacitación del personal, Chimbote 2018

**Comentario:** En la Tabla 3 se observa que el 15.4% y 53.8% de la valoración de la capacitación de personal obtienen niveles Muy Malo y Malo mientras que el 15.4% está con un nivel Regular, y el 15.4% y 0% con niveles Bueno y Muy bueno de los **Grados de Aprendizaje** y el 15.4% y 69.2% de la valoración de la capacitación de personal obtienen niveles Muy Malo y Malo mientras que el 15.4% está con un nivel regular, y el 0% y 0% con niveles Bueno y Muy bueno de los **Tipos de Comportamiento** y el 15.4% y 53.8% de la valoración de la capacitación de personal obtienen niveles Muy Malo y Malo mientras que el 23.1% está con un nivel Regular, y el 15.4% y 0% con niveles Bueno y Muy bueno de los **Índice de resultado**. Determinándose que las dimensiones de la comunicación interna del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote 2018 de una universidad está en promedio nivel Malo (20%)



### CAPACITACION DE PERSONAL

Figura 3. Fuente: Nivel de las dimensiones de capacitación del personal del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote – 2018.

Tabla 4

*Nivel de productividad de los colaboradores del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote 2018.*

NIVEL DE PRODUCTIVIDAD		Nº	%
PRODUCTIVIDAD LABORAL	PESIMO	0	0,0%
	MALO	6	46,2%
	MEDIO	2	15,4%
	BUENO	5	38,5%
	EXCELENTE	0	0,0%
	Total	13	100,0%

Nivel de productividad del personal del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote – 2018.

**Comentario:** En la Tabla 4 se observa que el 46.2% de productividad laboral obtienen nivel pésimo, en tanto que el 15.4% y 38.5% obtienen nivel Medio y Bueno. Determinándose que la productividad laboral está en un nivel malo y bueno (46.2% y 38.5%).respectivamente.

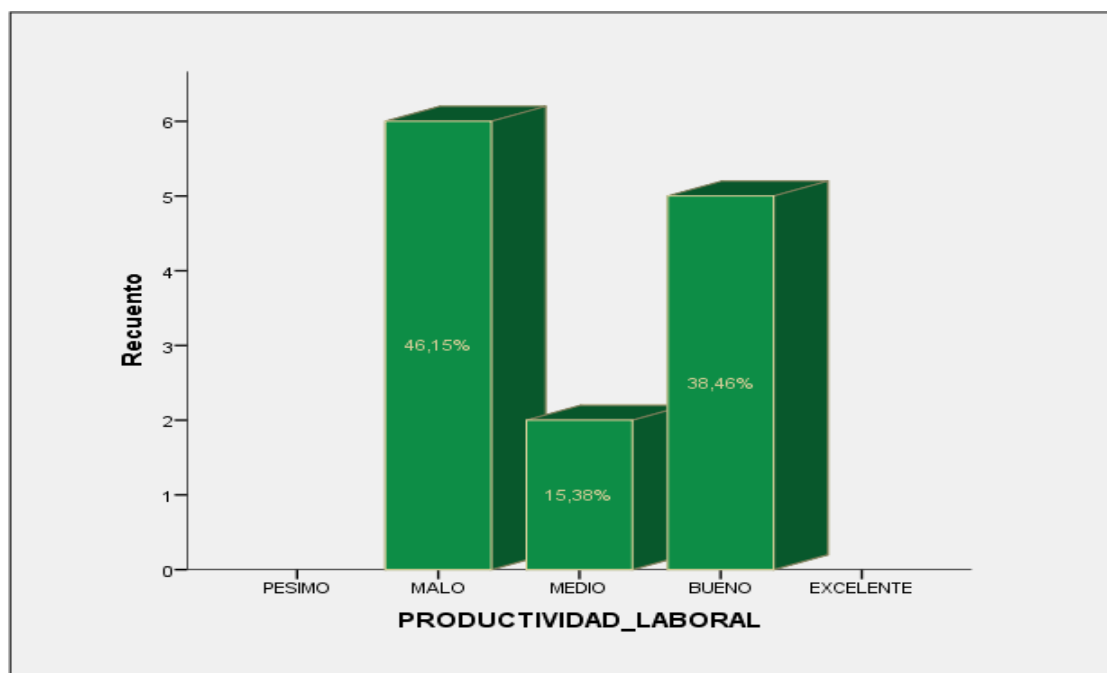


Figura 4.  
*Nivel de productividad del personal del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote – 2018.*

Tabla 5

*Nivel de las dimensiones de productividad laboral del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote 2018.*

NIVEL	EFICIENCIA		EFICACIA		GRADO DE MOTIVACION	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
PESIMO	2	15,4%	3	23,1%	1	7,7%
MALO	7	53,8%	5	38,5%	7	53,8%
MEDIO	3	23,1%	3	23,1%	5	38,5%
BUENO	1	7,7%	2	15,4%	0	0,0%
EXCELENTE	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

Fuente: Cuestionario de productividad Laboral, Chimbote 2018

**Comentario:** En la Tabla 5 se observa que el 15.4% y 53.8% de la valoración de la capacitación de personal obtienen niveles Muy Malo y Malo mientras que el 23.1% está con un nivel Regular, y el 7.7% y 0% con niveles Bueno y Muy bueno de los **EFICIENCIA** y el 23.1% y 38.5% de la valoración de la capacitación de personal obtienen niveles Muy Malo y Malo mientras que el 23.1% está con un nivel Regular, y el 15.4% y 0% con niveles Bueno y Muy bueno de los **EFICACIA** y el 7.7% y 53.8% de la valoración de la capacitación de personal obtienen niveles Muy Malo y Malo mientras que el 38.5% está con un nivel Regular, y el 0% y 0% con niveles Bueno y Muy bueno de los **GRADO DE MOTIVACION** Determinándose que las dimensiones de la comunicación interna del personal de una universidad está en promedio nivel Malo (20.01%)



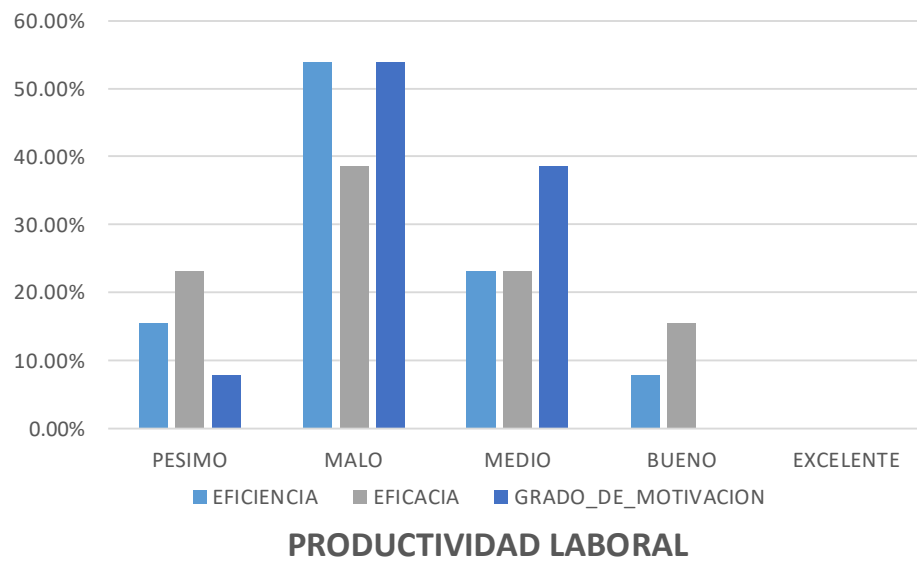


Figura 5.  
*Fuente: Nivel de las dimensiones de productividad del personal del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote – 2018.*

Tabla 6

*Relación de capacitación de personal con la dimensión eficiencia de productividad laboral de los colaboradores del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote 2018.*

	Rho de Spearman	CAPACITACIÓN DE PERSONAL	EFICIENCIA
CAPACITACIÓN DE PERSONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,5303
	Sig. (bilateral)	.	,0314
	N	13	13
EFICIENCIA	Coeficiente de correlación	,0303	1,000
	Sig. (bilateral)	,5314	.
	N	13	13

Fuente: Cuestionario de Productividad Laboral y Capacitación de personal, Chimbote 2018

**Comentario:**

En la Tabla 6 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0.5303$  (existiendo una alta relación POSITIVA) con nivel de significancia  $p = 0.0314$  Eficiencia SI se relaciona significativamente con la capacitación del personal.

Tabla 7

*Relación de capacitación de personal con la dimensión eficacia de productividad laboral de los colaboradores del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote 2018.*

	Rho de Spearman	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	EFICACIA
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,673**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	152	152
EFICACIA	Coeficiente de correlación	,673**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	152	152

Fuente: Cuestionario de capacitación del personal y productividad laboral del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote 2018.

**Comentario:**

En la Tabla 6 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0.673$  (existiendo una alta relación POSITIVA) con nivel de significancia  $p = 0.000$  Eficacia SI se relaciona significativamente con la capacitación del persona

Tabla 8

Relación de capacitación de personal con la dimensión grado de motivación de productividad laboral de los colaboradores del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote 2018.

Rho de Spearman		CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	GRADO DE MOTIVACION
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,377**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	152	152
GRADO DE MOTIVACION	Coeficiente de correlación	,377**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	152	152

Fuente: Cuestionario de capacitación del personal y productividad laboral del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote 2018.

### Comentario:

En la Tabla 8 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0.377$  (existiendo una alta relación POSITIVA) con nivel de significancia  $p = 0.000$  grado de motivación si se relaciona significativamente con la capacitación del personal.

Tabla 9

*Prueba de normalidad de la capacitación del personal y la productividad laboral de los colaboradores del área de marketing y promoción de la UCV, Chimbote 2018.*

	Estadístico	Shapiro-Wilk	
		GI	significancia
Grados de aprendizaje	,466	152	,000
Tipos de comportamiento	,336	152	,000
Índice de resultados	,414	152	,000
<b>CAPACITACIÓN DE PERSONAL</b>	,335	152	,000
Eficiencia	,326	152	,000
Eficacia	,310	152	,000
Grados de motivación	,380	152	,000
<b>PRODUCTIVIDAD LABORAL</b>	,321	152	,000

Fuente: Cuestionario de capacitación del personal y productividad laboral del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote 2018.

**Comentario:** En la Tabla 10 se observa que la prueba de Shapiro-Wilk para muestras mayores a 50 ( $n < 50$ ) que prueba la normalidad de los datos de las variables en estudio, donde se muestra que todas tienen niveles de significancia menores al 5% ( $p < 0.05$ ), demostrándose que los datos se distribuyen de manera no normal; por lo cual es necesario utilizar la prueba no paramétrica correlación de Spearman, para determinar la relación entre la comunicación interna y la identidad corporativa.

#### IV. DISCUSIÓN

Álvarez, Freire y Gutiérrez (2017) en su estudio concluyeron que: La capacitación no tiene un efecto positivo en la productividad de las organizaciones Chilenas, lo que propicia una disonancia con la literatura que se ha revisado en el texto de manera previa, con la finalidad de encontrar que la capacitación tuviera un efecto positivo en las organizaciones.

Esto no se corrobora en la presente investigación de acuerdo a que en la Tabla 1 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0.640$  (existiendo una alta relación POSITIVA) con nivel de significancia  $p = 0.018$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) la cual quiere decir que la capacitación de personal se relaciona significativamente con la productividad laboral del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote, 2018 quién es una empresa peruana.

Por otro lado, Pacherrres (2017) en su investigación determinó la existencia de la influencia que tiene la capacitación en la productividad de los colaboradores en las empresas del rubro logístico. En el caso de esta investigación se puede argumentar que a mayor capacitación de los colaboradores, mayores son los resultados en cuanto a productividad. Por ende en cuanto al desarrollo de habilidades mientras más habilidades desarrolladas mayor también será el incremento de la productividad.

Esto si se corrobora en la presente investigación donde en la Tabla 1 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0.640$  (existiendo una alta relación POSITIVA) con nivel de significancia  $p = 0.018$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) la cual quiere decir que la capacitación de personal se relaciona significativamente con la productividad laboral del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote, 2018.

Valentín (2017) en su tesis determinó la existencia de una influencia positiva muy fuerte de la variable capacitación sobre la productividad, siendo los valores encontrados los siguientes: La R de Pearson es de 0.978. No obstante el valor de

la influencia se encuentra reflejado en R cuadrado de 0,957, deduciendo que la capacitación tiene una influencia significativa en la productividad en un 95.7%.

Estos resultados se pueden evidenciar en la presente investigación en la tabla 1 donde  $r=0.640$  (existiendo una alta relación POSITIVA) con nivel de significancia  $p = 0.018$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) la cual quiere decir que la capacitación de personal se relaciona significativamente con la productividad laboral del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote, 2018.

Asimismo, La capacitación es importante, y esta importancia se centra en el retorno de la inversión que se realiza, el dinero que se invierte en la capacitación puede proporcionar grandes rendimientos a la gerencia si se maneja con las debidas estrategias (Robbins, 1998, p. 272). Lo cual se puede evidenciar a través de los resultados obtenidos en la tabla 1 donde  $r=0.640$  (existiendo una alta relación POSITIVA) con nivel de significancia  $p = 0.018$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) la cual quiere decir que la capacitación de personal se relaciona significativamente con la productividad laboral del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote, 2018.

La capacitación para que tenga un impacto positivo en el individuo tiene que tener una dirección un propósito, en ese aspecto Chiavenato nos dice que los objetivos de la capacitación son: Preparar a las personas, brindar oportunidades, cambiar las actitudes (Chiavenato, 2011, p. 322), lo cual evidencia Sapien, Piñón y Gutiérrez (2014) en su estudio donde concluyeron que: que existen empresas que no llegan a alcanzar a capacitar por más esfuerzos que estos hagan , debido a la falta de planes y programas sistémicos que se adapten a las exigencias de hoy, lo cual se corrobora en la Tabla 2 de la presente investigación, donde se observa que el 7.7% de capacitación de personal obtienen nivel muy malo, en tanto que el 15.4% y 46.2% obtienen nivel malo y regular y con un nivel bueno y muy bueno con un 23.1% y 7.7%. Determinándose que la capacitación del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote 2018 está en un nivel regular y bueno (46.2% y 23.1%) respectivamente.

Cárdenas (2017) en su investigación concluyo que la capacitación mantiene una relación directa con el desempeño laboral, esto es debido a que al mantener

procesos establecidos, claros y bien definidos por parte del área pertinente, genera una integración con los objetivos de la empresa, de ese modo las capacitaciones están orientadas a que los colaboradores tengan un mejor desarrollo personal y profesional en su área de trabajo. De ese modo el desempeño laboral mejora en los colaboradores, potenciado sus capacidades.

Determinándose que la capacitación del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote 2018 está en un nivel regular y bueno (46.2% y 23.1%) respectivamente. A ello también se suma la importancia de la capacitación la cual radica en la retribución que tiene la inversión que se realiza indistintamente de la forma que sea, el dinero gastado en la capacitación puede proporcionar grandes rendimientos a la gerencia (Robbins, 1998, p. 272).

Azabache (2017) en su estudio logró determinar el nivel de relación de las variable, detallado en la tabla de contingencia en el cual indica que en la fila motivación la cual se analizó bajo los niveles, bajo, medio y alto, termina resaltando el nivel medio 76%, seguido del nivel bajo con 24%. De manera similar en la columna de productividad, bajo los mismos niveles que la anterior variable, resalta el nivel medio con 90%, seguido del nivel alto con 10%, respectivamente. Esto se puede corroborar de manera semejante en la Tabla 4 donde se observa que el 46.2% de productividad laboral del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote, 2018, obtienen nivel pésimo, en tanto que el 15.4% y 38.5% obtienen nivel medio y bueno. Determinándose que la productividad laboral está en un nivel malo y bueno (46.2% y 38.5%) respectivamente.



## V. CONCLUSIONES

**Primera:** Se determinó el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0.640$  (existiendo una alta relación POSITIVA) con nivel de significancia  $p = 0.018$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) la cual quiere decir que la capacidad de personal se relaciona significativamente con la productividad laboral de la empresa UCV Chimbote, 2018. (Tabla, 1).

**Segunda:** Se determinó que el 7.7% de capacitación de personal obtienen nivel muy malo, en tanto que el 15.4% y 46.2% obtienen nivel malo y regular y con un nivel bueno y muy bueno con un 23.1% y 7.7%. Determinándose que la capacitación del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote 2018 está en un nivel regular y bueno (46.2% y 23.1%) respectivamente. (Tabla, 2).

**Tercera:** Se determinó que del total de trabajadores encuestados el 46.2% de ellos su productividad laboral es de nivel pésimo, en tanto que el 15.4% y 38.5% obtienen nivel Medio y Bueno. Determinándose que la productividad laboral está en un nivel malo y bueno (46.2% y 38.5%).respectivamente. (Tabla, 3).

## VI. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se le recomienda a la organización a incrementar el nivel de capacitación efectivas, realizar una reevaluación sobre aquellas capacitaciones que se vienen dando de tal forma que puedan identificar aquellos problemas presentados y aquellos que están latentes, con la finalidad de poder incrementar la productividad de los colaboradores y de este modo realizar una gestión más eficaz y rentable.

**Segunda:** Por otro lado en base a la capacitación, es pertinente no sólo tener un plan de capacitación, sino también contribuir de manera positiva concientizando a los colaboradores la importancia de capacitarse ya sea por intermedio de la empresa que es lo más factible o en todo caso a modo personal, debido a que la capacitación genera desarrollo no sólo de las habilidades duras sino también blandas generando mayor productividad en las actividades del trabajo.

**Tercera:** Con respecto a la productividad laboral se le recomienda a la empresa y las áreas involucradas que ejecutan los planes estratégicos, en ejecutar planes basado en modelos más sólidos y simples de entendimiento de tal forma que el poder evaluar constantemente las capacitaciones y sus efectos positivos en los colaboradores y al productividad de estos sean más efectivos pero no tediosos ni cansados. En ese caso se podría aplicar el método Kaizen de mejora continua de los procesos y procedimientos productivos, como también el big data para recopilar información en menor tiempo posible y de manera más eficiente poder tomar mejores decisiones.

## VII. REFERENCIAS

- Chiavenato, I. (2004). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ªed.). México: Mc Graw-Hill.
- Bohórquez, A., Caro, y Morales, D. (2017). *Impacto de la capacitación del personal en la productividad empresarial; Caso hipermercado. Dimensión empresarial*, 15(1), 99-113. DOI: <http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i1.868>.
- Zavaleta, A. (2017). *Motivación y productividad laboral en los trabajadores de las dependencias policiales del distrito de Nuevo Chimbote*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.
- Rico, R., S. (2014, 12 de marzo). *La importancia de la capacitación en la productividad*. Gestipolis. Recuperado de: <https://www.gestipolis.com/la-importancia-de-la-capacitacion-en-la-productividad/>.
- Del Carpio, T. (2017). *Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa AMSEQ S.A. Chimbote 2017*. (Tesis de maestría). Universidad San Pedro. Chimbote, Perú.
- Aquino, G. (2016). *Capacitación y desempeño laboral de los cajeros del banco de crédito del Perú*. (Tesis de pregrado). Universidad San Pedro. Chimbote, Perú.
- Álvarez, S., Freire, M., y Gutierrez, B. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. (Tesis de pregrado). Universidad de concepción. Los Ángeles, Chile.
- Consejero Comisión Nacional de productividad. (S.F). *Formación para el trabajo productividad y desarrollo regional*. Recuperado de:

[http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/presentation/wcms\\_469100.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/presentation/wcms_469100.pdf).

Sapien, A., Piñón, M., L.C., y Gutiérrez, D., M. (2014). *Capacitación en la empresa mexicana: Un estudio de formación en el trabajo*. Ciencias sociales y humanas. 14 (27), 123 – 134.

Paredes, H., y Reategui, P. (2017). *Capacitación empresarial y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa American Metal S.A.C del distrito Callería – Pucallpa, 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada de Pucallpa. Pucallpa, Perú.

Gurrola, J. (2013). La innovación requiere nuevas competencias laborales. *Revista de tecnología y sociedad*, 5.

Valentin, F. (2017). *La capacitación y la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Los Olivos, 2017*. . Universidad César Vallejo. Lima, Perú.

Serrano, M. (2016). *Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa La Cotonmade SAC – SJL, 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Cárdenas, M. (2017). *Capacitación y su relación con el desempeño laboral de producción en Peruvian Andean Trout SAC, San Juan de Miraflores, 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Robbins, S. (1998). *La administración en el mundo de hoy*. Naucalpan de Juárez, México: Prentice Hall Hispanoamérica.

Robbins, S., y Coulter, M. (12° ed.). (2014). *La administración*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson educación de México.

Chiavenato, I. (9° ed.). (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. Paseo de la reforma, México.

Lampadia (2014). *La capacitación es clave para aumentar la productividad*.

Recuperado de: <http://www.lampadia.com/analisis/economia/la-capacitacion-es-clave-para-aumentar-la-productividad/>.

# **ANEXOS**

**ANEXO 1**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

Variable	Problema	Objetivo	Hipótesis	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Capacitación</b>	¿Cuál es la relación entre la capacitación y la productividad laboral en los colaboradores del Área de Marketing y Promoción UCV Chimbote 2018?	<p>Determinar la relación que existe entre la capacitación y la productividad laboral de los colaboradores del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote – 2018.</p> <p>Determinar el nivel de capacitación de los colaboradores del área de Marketing y Promoción UCV Chimbote 2018.</p> <p>Determinar el nivel de productividad laboral de los colaboradores del Área de Marketing y Promoción UCV Chimbote, 2018.</p>	<p>Hi: Existe una relación significativa entre la capacitación y la productividad laboral de los colaboradores del área de Marketing y Promoción UCV Chimbote- 2018.</p> <p>H0: No existe relación significativa entre la capacitación y la productividad laboral de los colaboradores del área de Marketing y Promoción UCV Chimbote – 2018.</p>	Robbins y Coulter (2014) nos menciona que la capacitación de los empleados es una actividad sumamente importante (p. 393).	La capacitación es el punto diferencial de competitividad entre un individuo, profesional o empresa, mediante la capacitación se puede lograr obtener mayor rentabilidad en todo sentido y en todo contexto.	<p>Grado de aprendizaje</p> <p>Tipo de comportamiento</p> <p>Índice de resultados</p>	<p>Tipos de programa</p> <p>Uso de técnicas</p> <p>Tipos de prácticas</p> <p>Clases de hábitos</p> <p>Valores personales</p> <p>empatía</p> <p>Diseño de modificación</p> <p>Perfil del puesto</p> <p>Nivel de desempeño</p>	ordinal
<b>Productividad laboral</b>		Determinar la relación entre las dimensiones		García (2011) citado por	La productividad	Nivel de eficiencia	Insumos utilizados	

		de capacitación y las dimensiones de productividad laboral en los colaboradores del área de Marketing y Promoción UCV Chimbote, 2018.		Pacherres (2017) afirma que la productividad como el nexo de los productos obtenidos y los insumos utilizados en la producción. El sumario de productividad manifiesta la utilización del total de coeficientes del proceso productivo en un tiempo determinado. (p. 23).	es hacer más con lo mismo. La productividad sirve para generar mayor competitividad alcanzar metas u objetivos en menor tiempo que otros.		Uso de los recursos	ordinal
							Recursos programados	
						Nivel de eficacia	Productos logrados	
							Resultados	
							Metas fijadas	
						Grado de motivación	Identificación del personal	
							Satisfacción laboral	
							compromiso	



## ANEXO 2

### Cuestionario Capacitación del personal

#### INSTRUCCIONES

A continuación, se presenta un listado de ítems que deberá responder, con responsabilidad, veracidad, compromiso y honestidad. Este cuestionario elaborado es con fines netamente académicos, la congruencia de sus actos es importantes para obtener los mejores resultados posibles.

Marcar con una (X) la alternativa que usted crea conveniente en el recuadro vacío.

N°	PREGUNTAS REFERENTES A LA VARIABLE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	1 siempre	2 Casi siempre	3 A VECES	4 Casi nunca	5 nunca
1	¿El jefe está interesado y animado por los programas de capacitación?					
2	¿El gerente promueve al personal el buen uso de las técnicas de capacitación?					
3	¿El personal practica los conocimientos recibidos en los programas de capacitación?					
4	¿El jefe y personal promocionan la práctica de nuevos hábitos?					
5	¿Es importante conocer los valores personales de los trabajadores dentro de la empresa?					
6	¿El jefe muestra empatía hacia sus trabajadores?					

7	¿El personal modifica algunos procedimientos con la finalidad de obtener mejores resultados?					
8	¿El trabajador ejerce con condición y compromiso al cargo que ocupa en la empresa?					
9	¿El jefe le da la debida importancia al desempeño de sus trabajadores?					

Recuperado de: Pacherras Ollaguez Jordan (2017), capacitación de los trabajadores y la productividad en las empresas del rubro de servicios logísticos del distrito de SMP, 2017.

## Cuestionario Productividad laboral

### INSTRUCCIONES

A continuación, se presenta un listado de ítems que deberá responder, con responsabilidad, veracidad, compromiso y honestidad. Este cuestionario elaborado es con fines netamente académicos, la congruencia de sus actos es importantes para obtener los mejores resultados posibles.

Marcar con una (X) la alternativa que usted crea conveniente en el recuadro vacío.

N. °	PREGUNTAS REFERENTES A LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD LABORAL	1 siem pre	2 Casi siem pre	3 A VEC ES	4 Casi nunca	5 nunca
1	¿Las herramientas utilizadas son las adecuadas para la ejecución de su trabajo?					
2	¿Cree usted que las herramientas requeridas para la ejecución de su trabajo son usadas adecuadamente?					
3	¿El uso de los materiales de promoción tiene una programación establecida?					
4	¿El servicio de información satisface al cliente?					
5	¿El jefe y demás compañeros están satisfechos de la obtención de los resultados?					
6	¿La gerencia establece objetivos y metas a alcanzar?					
7	¿Se siente usted identificado con la organización?					
8	¿Los colaboradores son recompensados por las labores realizadas en la organización?					
9	¿Los jefes dan importancia al desarrollo de las competencias de los trabajadores?					

Recuperado de: Pacherras Ollaguez Jordan (2017), capacitación de los trabajadores y la productividad en las empresas del rubro de servicios logísticos del distrito de SMP, 2017.

## Anexo 3

### ARTÍCULO CIENTÍFICO

#### 1. TITULO

“La Capacitación y su relación con la Productividad Laboral de los colaboradores del Área de Marketing y Promoción de la Universidad César Vallejo Chimbote – 2018”

#### 2. AUTOR

Bach. José Carlos Palacios Flores [josecarlos\\_2111@hotmail.com](mailto:josecarlos_2111@hotmail.com) -

Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

#### 3. RESUMEN

La presente investigación ha tenido como finalidad Determinar la relación que existe entre la capacitación y la productividad laboral de los colaboradores del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote – 2018. Para poder ejecutarla se realizó la ejecución del diseño de investigación no experimental, correlacional, transversal transaccional, descriptivo. La muestra fue no probabilística y se contó con 13 trabajadores del área pertinente. Los instrumentos fueron recuperados de la investigación de Pacherras (2017). Finalmente se determinó que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0.640$  (existiendo una alta relación POSITIVA) con nivel de significancia  $p = 0.018$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) la cual quiere decir que la capacidad de personal se relaciona significativamente con la productividad laboral de la empresa UCV Chimbote, 2018. (Tabla, 1). Por otra parte, se determinó que el 7.7% de capacitación de personal obtienen nivel muy malo, en tanto que el 15.4% y 46.2% obtienen nivel malo y regular y con un nivel bueno y muy bueno con un 23.1% y 7.7%. Determinándose que la capacitación del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote 2018 está en un nivel regular y bueno (46.2% y 23.1%) respectivamente. (Tabla, 2). Finalmente, se determinó que del total de trabajadores encuestados el 46.2% de ellos su productividad laboral es de nivel pésimo, en tanto que el 15.4% y 38.5% obtienen nivel Medio y Bueno. Determinándose que la productividad laboral está en un nivel malo y bueno (46.2% y 38.5%).respectivamente. (Tabla, 3).

#### **4. PALABRAS CLAVE**

Capacitación, productividad laboral, índice de resultados, marketing

#### **5. ABSTRACT**

The purpose of this research was to determine the relationship between training and labor productivity of the marketing and promotion area of the UCV Chimbote - 2018. In order to execute it, the execution of the non-experimental, correlational research design was carried out, transactional, descriptive transversal. The sample was non-probabilistic and there were 13 workers from the relevant area. The instruments were recovered from the Pacherras research (2017). Finally, it was determined that the Spearman correlation coefficient is  $R = 0.640$  (there being a high POSITIVE relationship) with level of significance  $p = 0.018$ , this being less than 5% ( $p < 0.05$ ) which means that the capacity of personnel is related significantly with the labor productivity of the company UCV Chimbote, 2018. (Table, 1). On the other hand, it was determined that 7.7% of personnel training obtained very bad level, while 15.4% and 46.2% obtained bad and regular level and with a good and very good level with 23.1% and 7.7%. Determining that the training of the marketing and promotion area of the UCV Chimbote 2018 is on a regular and good level (46.2% and 23.1%) respectively. (Tabla, 2). Finally, it was determined that of the total of workers surveyed, 46.2% of them have a very low level of work productivity, while 15.4% and 38.5% obtain a Medium and Good level. Determining that labor productivity is at a bad and good level (46.2% and 38.5%), respectively. (Table, 3).

#### **6. KEYWORDS**

Training, labor productivity, results index, marketing

#### **7. INTRODUCCIÓN**

El talento humano hoy en día se ha convertido en el mayor activo de las empresas. A través de él se ha percatado que pueden generar competitividad y diferenciación en un mercado altamente competitivo. De tal forma que capacitar a los colaboradores para afrontar tales retos que nos pone delante los constantes cambios, pues no obstante la competitividad empresarial también. Pero de qué

sirve estar capacitado si no se puede canalizar ello en la rentabilidad de la organización.

En china, Yang y Yang (2010) citados por Sapién, Piñón y Gutierrez (2014) nos manifiesta que la mayoría de las empresas privadas en China presta escasa atención, a los programas de capacitación y adiestramiento, lo que representa un problema común para todas las empresas. En definitiva la importancia de la capacitación de los colaboradores no mira qué país es, se ha convertido en un eje transversal en la gestión empresarial, con mayor énfasis en la gestión humana de las empresas en todo el mundo.

Por otra parte el área de marketing y promoción de UCV Chimbote, si bien es cierto existe presencia de la práctica de capacitación a sus empleados está se puede notar que no es totalmente eficiente, debería reevaluarse o las medidas pertinentes para su ejecución; por otra parte realizarse de manera más continua para que los colaboradores interioricen la importancia de la capacitación y los resultados se puedan notar en un periodo de tiempo determinado.

Con el presente trabajo de investigación se busca encontrar los problemas latentes y reales para que se pueda lograr mejorar la eficiencia de la capacitación laboral y de este modo permitir que los colaboradores sean más productivos y competitivos en el mercado laboral, asegurando de esta manera el alcance de nuevos retos, crecimiento y desarrollo individual y profesional dentro de la organización, puesto que para ser productivos hay que experimentar, innovar, competir. Asimismo se busca incrementar los conocimientos aplicados, las destrezas técnicas y la productividad de la organización para que pueda lograr un mayor y mejor posicionamiento basado en una sólida estrategia de capacitación y productividad laboral.

Álvarez, Freire y Gutiérrez (2017) en su estudio “Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas Chilenas; Universidad de Concepción; Los Ángeles - Chile”.

Concluyeron que: Como se ha observado en la sección previa, la capacitación no tendría un efecto significativo sobre la productividad laboral de las empresas Chilenas, lo que representaría una discordancia con gran parte de la

literatura revisada previamente, donde se esperaba que la capacitación tuviese un efecto positivo y significativo en la productividad laboral.

Con el fin de justificar los resultados encontrados, se descubren diversos estudios que respaldan esta conclusión, y al parecer es un fenómeno común entre los países latinoamericanos. Méndez (2003), hace referencia a la mala ejecución de la capacitación, describiendo los pasos necesarios para aplicarla correctamente; identificando necesidades, teniendo una correcta planificación y logística de la misma, funcionarios escogidos adecuadamente, compromiso de la jefatura y el funcionario, calidad del tutor y finalmente se torna necesario realizar una evaluación de desempeño.

Por otra parte, para un estudio realizado en Perú, si bien se manifiesta que la capacitación tiene un impacto positivo en la productividad laboral de la empresa, ésta estaría perdiendo efectividad producto del alto nivel de rotación laboral que se produce en el país, dado que los empleados se capacitan y luego se trasladan a otra empresa, efecto de los cambios de la reforma laboral (Chacaltana & García, 2001), reformas que han sido aplicadas en diversos países de Latinoamérica, entre ellos Chile.

Un estudio realizado en el Caribe por Inter-American Development Bank mediante un modelo reducido, se modela la productividad en función de la innovación y la capacitación, donde se concluye que la capacitación no tiene un efecto significativo sobre la productividad, por tanto pudiendo no ser tan eficiente como en otras regiones (Mohan, Strobl & Watson, 2017). Sin embargo, explican que estos resultados deben tomarse con cautela, ya que no tienen en cuenta el sesgo de selección y endógeno. Al igual que el presente estudio y quedando como interrogante para futuras investigaciones.

## **8. METODOLOGÍA**

El diseño de estudio fue descriptivo correlacional no experimental, en donde las variables son capacitación y productividad laboral.

### **Población**

La población para el presente estudio está conformada por el total de los trabajadores que trabajan en el área Marketing y Promoción UCV – Chimbote la

cual es objeto de estudio de ésta investigación y ascienden a un total de 13 personas.

### **Muestra**

En consecuencia de que la población no es muy grande se tomará como referencia los mismos elementos para la muestra, los cuales son 13 colaboradores del área de marketing y promoción.

### **Métodos de análisis de datos.**

Para realización se utilizó la estadística descriptiva e inferencial. La descriptiva primeramente se realizó el procesamiento y tabulación en Excel, luego se empleó el programa estadístico SPSS. Las formas en que los datos fueron presentados: Tablas o Gráficos y medidas estadísticas (frecuencias, porcentajes, proporciones, media, desviación estándar). Por otra parte, para la estadística inferencial se aplicó el Rho de Spearman para poder hallar la correlación entre ambas variables de estudio.

## **9. RESULTADOS**

- En la Tabla 1 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0.640$  (existiendo una alta relación POSITIVA) con nivel de significancia  $p = 0.018$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) la cual quiere decir que la capacidad de personal se relaciona significativamente con la productividad laboral de la empresa UCV Chimbote, 2018.

- En la Tabla 2 se observa que el 7.7% de capacitación de personal obtienen nivel muy malo, en tanto que el 15.4% y 46.2% obtienen nivel malo y regular y con un nivel bueno y muy bueno con un 23.1% y 7.7%. Determinándose que la capacitación del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote 2018 está en un nivel regular y bueno (46.2% y 23.1%) respectivamente.

- En la Tabla 3 se observa que el 15.4% y 53.8% de la valoración de la capacitación de personal obtienen niveles Muy Malo y Malo mientras que el 15.4% está con un nivel Regular, y el 15.4% y 0% con niveles Bueno y Muy bueno de los **Grados de Aprendizaje** y el 15.4% y 69.2% de la valoración de la capacitación de personal obtienen niveles Muy Malo y Malo mientras que el 15.4% está con un nivel regular, y el 0% y 0% con niveles Bueno y Muy bueno de



los **Tipos de Comportamiento** y el 15.4% y 53.8% de la valoración de la capacitación de personal obtienen niveles Muy Malo y Malo mientras que el 23.1% está con un nivel Regular, y el 15.4% y 0% con niveles Bueno y Muy bueno de los **Índice de resultado**. Determinándose que las dimensiones de la comunicación interna del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote 2018 de una universidad está en promedio nivel Malo (20%)

- En la Tabla 4 se observa que el 46.2% de productividad laboral obtienen nivel pésimo, en tanto que el 15.4% y 38.5% obtienen nivel Medio y Bueno. Determinándose que la productividad laboral está en un nivel malo y bueno (46.2% y 38.5%).respectivamente.

- En la Tabla 5 se observa que el 15.4% y 53.8% de la valoración de la capacitación de personal obtienen niveles Muy Malo y Malo mientras que el 23.1% está con un nivel Regular, y el 7.7% y 0% con niveles Bueno y Muy bueno de los **EFICIENCIA** y el 23.1% y 38.5% de la valoración de la capacitación de personal obtienen niveles Muy Malo y Malo mientras que el 23.1% está con un nivel Regular, y el 15.4% y 0% con niveles Bueno y Muy bueno de los **EFICACIA** y el 7.7% y 53.8% de la valoración de la capacitación de personal obtienen niveles Muy Malo y Malo mientras que el 38.5% está con un nivel Regular, y el 0% y 0% con niveles Bueno y Muy bueno de los **GRADO DE MOTIVACION** Determinándose que las dimensiones de la comunicación interna del personal de una universidad está en promedio nivel Malo (20.01%)

- En la Tabla 6 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0.5303$  (existiendo una alta relación POSITIVA) con nivel de significancia  $p = 0.0314$  Eficiencia SI se relaciona significativamente con la capacitación del personal.

- En la Tabla 7 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0.673$  (existiendo una alta relación POSITIVA) con nivel de significancia  $p = 0.000$  Eficacia SI se relaciona significativamente con la capacitación del personal.

- n la Tabla 8 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0.377$  (existiendo una alta relación POSITIVA) con nivel de significancia  $p =$

0.000 grado de motivación si se relaciona significativamente con la capacitación del personal.

- En la Tabla 9 se observa que la prueba de Shapiro-Wilk para muestras mayores a 50 ( $n < 50$ ) que prueba la normalidad de los datos de las variables en estudio, donde se muestra que todas tienen niveles de significancia menores al 5% ( $p < 0.05$ ), demostrándose que los datos se distribuyen de manera no normal; por lo cual es necesario utilizar la prueba no paramétrica correlación de spearman, para determinar la relación entre la comunicación interna y la identidad corporativa.

## **10. DISCUSIÓN**

Álvarez, Freire y Gutiérrez (2017) en su estudio “Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas Chilenas, donde concluyeron que: la capacitación no tendría un efecto significativo sobre la productividad laboral de las empresas chilenas, lo que representaría una discordancia con gran parte de la literatura revisada previamente, donde se esperaba que la capacitación tuviese un efecto positivo y significativo en la productividad laboral. Esto no se corrobora en la presente investigación de acuerdo a que en la Tabla 1 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0.640$  (existiendo una alta relación POSITIVA) con nivel de significancia  $p = 0.018$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) la cual quiere decir que la capacitación de personal se relaciona significativamente con la productividad laboral del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote, 2018 quién es una empresa peruana.

Por otro lado, Pacherras (2017) en su investigación “Capacitación de los trabajadores y la productividad en las empresas del rubro servicios logísticos del distrito de SMP, donde concluyó que: Se determinó la influencia entre capacitación de los trabajadores y la productividad en las empresas del rubro de servicios logísticos del distrito de SMP- 2017. Ya que esta remarca significativamente en la productividad de las empresas, mientras más capacitados estén los trabajadores, mayor serán los resultados en la productividad. Y el desempeño de estas será más eficientes y podrán desarrollar mayor sus habilidades obtenidas en las capacitaciones. Esto si se corrobora en la presente investigación donde en la Tabla 1 se observa que el coeficiente de correlación de

Spearman es  $R = 0.640$  (existiendo una alta relación POSITIVA) con nivel de significancia  $p = 0.018$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) la cual quiere decir que la capacitación de personal se relaciona significativamente con la productividad laboral del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote, 2018.

Valentín (2017) en su tesis “La capacitación y la productividad de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, determinó que existe influencia positiva muy fuerte de la Capacitación en la Productividad, dicho valor encontrado de correlación de R de Pearson es de 0.978 y el valor de la influencia está reflejada en el R cuadrado de 0,957 esto quiere decir que la variable capacitación influye en la productividad en un 95.7%. Estos resultados se pueden evidenciar en la presente investigación en la tabla 1 donde  $r=0.640$  (existiendo una alta relación POSITIVA) con nivel de significancia  $p = 0.018$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) la cual quiere decir que la capacitación de personal se relaciona significativamente con la productividad laboral del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote, 2018.

Asimismo, La importancia de la capacitación radica en la retribución que tiene la inversión que se realiza indistintamente de la forma que sea, el dinero gastado en la capacitación puede proporcionar grandes rendimientos a la gerencia (Robbins, 1998, p. 272). Lo cual se puede evidenciar a través de los resultados obtenidos en la tabla 1 donde  $r=0.640$  (existiendo una alta relación POSITIVA) con nivel de significancia  $p = 0.018$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) la cual quiere decir que la capacitación de personal se relaciona significativamente con la productividad laboral del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote, 2018.

La capacitación para que tenga un impacto positivo en el individuo tiene que tener una dirección un propósito, en ese aspecto Chiavenato nos dice que los objetivos de la capacitación son: 1) Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto; 2) Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no sólo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas; 3) cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la

administración (Chiavenato, 2011, p. 322), lo cual evidencia Sapien, Piñón y Gutiérrez (2014) en su estudio “Capacitación en la empresa mexicana: Un estudio de formación en el trabajo donde concluyeron que: con base en los resultados obtenidos en este estudio, puede decirse que si bien es cierto, existen empresas que realizan esfuerzos importantes por capacitar a los empleados, aún falta mucho por hacer. Todavía no hay conciencia de la relevancia que tiene el hecho de que las organizaciones cuenten con planes y programas de capacitación sistemática acordes con las exigencias de estos tiempos de constantes cambios, lo cual se corrobora en la Tabla 2 de la presente investigación, donde se observa que el 7.7% de capacitación de personal obtienen nivel muy malo, en tanto que el 15.4% y 46.2% obtienen nivel malo y regular y con un nivel bueno y muy bueno con un 23.1% y 7.7%. Determinándose que la capacitación del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote 2018 está en un nivel regular y bueno (46.2% y 23.1%) respectivamente.

Por otro lado, Cárdenas (2017) en su investigación “Capacitación y su relación con el desempeño laboral de producción en Peruvian Andean Trout S.A.C – SJM, 2017, determinó que ha determinado que la Capacitación se relaciona con el Desempeño Laboral porque al poseer mejores canales de procesos por parte de los supervisores y administrativos hacia los colaboradores, estos se integraran con los objetivos de la empresa, por lo tanto, se mejorara las capacitaciones de los colaboradores para un mejor desarrollo personal en su área de trabajo y se agilizaran los procesos administrativos. De tal manera el Desempeño Laboral mejorara en los colaboradores para identificar su tipo de crecimiento laboral, lo cual se puede evidenciar en la Tabla 2 donde se observa que el 7.7% de capacitación de personal obtienen nivel muy malo, en tanto que el 15.4% y 46.2% obtienen nivel malo y regular y con un nivel bueno y muy bueno con un 23.1% y 7.7%. Determinándose que la capacitación del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote 2018 está en un nivel regular y bueno (46.2% y 23.1%) respectivamente. A ello también se suma la importancia de la capacitación la cual radica en la retribución que tiene la inversión que se realiza indistintamente de la forma que sea, el dinero gastado en la capacitación puede proporcionar grandes rendimientos a la gerencia (Robbins, 1998, p. 272).

Azabache (2017) en su estudio “Motivación y productividad laboral en los trabajadores de las dependencias policiales del distrito de Nuevo Chimbote 2017” determinó que el nivel de la variable productividad de los trabajadores de las dependencias policiales del distrito de Nuevo Chimbote, en el cual se observa que la productividad tiene un nivel bajo con el 0%, además se observa que el nivel medio obtiene el 90% y por último el nivel alto tiene un 10% se evidencia un caso semejante en la Tabla 4 donde se observa que el 46.2% de productividad laboral del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote, 2018, obtienen nivel pésimo, en tanto que el 15.4% y 38.5% obtienen nivel medio y bueno. Determinándose que la productividad laboral está en un nivel malo y bueno (46.2% y 38.5%) respectivamente.

## **11. CONCLUSIONES**

Se determinó el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0.640$  (existiendo una alta relación POSITIVA) con nivel de significancia  $p = 0.018$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) la cual quiere decir que la capacidad de personal se relaciona significativamente con la productividad laboral de la empresa UCV Chimbote, 2018. (Tabla, 1).

Se determinó que el 7.7% de capacitación de personal obtienen nivel muy malo, en tanto que el 15.4% y 46.2% obtienen nivel malo y regular y con un nivel bueno y muy bueno con un 23.1% y 7.7%. Determinándose que la capacitación del área de marketing y promoción de la UCV Chimbote 2018 está en un nivel regular y bueno (46.2% y 23.1%) respectivamente. (Tabla, 2).

Se determinó que del total de trabajadores encuestados el 46.2% de ellos su productividad laboral es de nivel pésimo, en tanto que el 15.4% y 38.5% obtienen nivel Medio y Bueno. Determinándose que la productividad laboral está en un nivel malo y bueno (46.2% y 38.5%).respectivamente. (Tabla, 3).

## **12. REFERENCIAS**

Chiavenato, I. (2004). Administración de recursos humanos. México: McGraw Hill.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5ªed.). México: Mc Graw-Hill.

Bohórquez, A., Caro, y Morales, D. (2017). Impacto de la capacitación del personal en la productividad empresarial; Caso hipermercado. *Dimensión empresarial*, 15(1), 99-113. DOI: <http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i1.868>.

Rico, R., S. (2014, 12 de marzo). La importancia de la capacitación en la productividad. *Gestiopolis*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/la-importancia-de-la-capacitacion-en-la-productividad/>.

Aquino, G. (2016). Capacitación y desempeño laboral de los cajeros del banco de crédito del Perú. (Tesis de pregrado). Universidad San Pedro. Chimbote, Perú.

Álvarez, S., Freire, M., y Gutierrez, B. (2017). Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas. (Tesis de pregrado). Universidad de Concepción. Los Ángeles, Chile.

Consejero Comisión Nacional de productividad. (S.F). Formación para el trabajo productividad y desarrollo regional. Recuperado de:

[http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/presentation/wcms\\_469100.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/presentation/wcms_469100.pdf).

Sapien, A., Piñón, M., L.C., y Gutiérrez, D., M. (2014). Capacitación en la empresa mexicana: Un estudio de formación en el trabajo. *Ciencias sociales y humanas*. 14 (27), 123 – 134.

Paredes, H., y Reategui, P. (2017). Capacitación empresarial y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa American Metal S.A.C del distrito Callería – Pucallpa, 2016. (Tesis de pregrado). Universidad Privada de Pucallpa. Pucallpa, Perú.

Pacherres, O. (2017). Capacitación de los trabajadores y la productividad en las empresas del rubro de servicios logísticos del distrito de SMP, 2017. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Gurrola, J. (2013). La innovación requiere nuevas competencias laborales. *Revista de tecnología y sociedad*, 5.

Valentin, F. (2017). La capacitación y la productividad de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Los Olivos, 2017. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.

Serrano, M. (2016). Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa La Cottonmade SAC – SJL, 2016. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Cárdenas, M. (2017). Capacitación y su relación con el desempeño laboral de producción en Peruvian Andean Trout SAC, San Juan de Miraflores, 2017. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Robbins, S. (1998). La administración en el mundo de hoy. Naucalpan de Juárez, México: Prentice Hall Hispanoamérica.

Robbins, S., y Coulter, M. (12° ed.). (2014). La administración. Naucalpan de Juárez, México: Pearson educación de México.

Chiavenato, I. (9° ed.). (2011). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. Paseo de la reforma, México.

Lampadia (2014). La capacitación es clave para aumentar la productividad. Recuperado de: <http://www.lampadia.com/analisis/economia/la-capacitacion-es-clave-para-aumentar-la-productividad/>.

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Palacios Flores José Carlos, estudiante (  ), egresado (X), docente (  ), del Programa de Maestría en Administración de Negocios de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 32907553, con el artículo titulado "La Capacitación y su relación con la Productividad Laboral de los colaboradores del Area de Marketing y Promoción de la Universidad César Vallejo Chimbote – 2018".

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.



Chimbote, agosto 2018

José Carlos Palacios Flores

DNI N° 329075



**La capacitación y su relación con la productividad  
laboral de los colaboradores del área de Marketing y  
Promoción de la Universidad César Vallejo Chimbote –  
2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestro en Administración de Negocios**

**AUTOR:**

**B<sup>r</sup>. José Carlos Palacios Flores**

**ASESORA:**

**Dra. Karla La Torre Hinostroza**

**SECCIÓN:**


**Ciencias Empresariales**



Resumen de coincide

**25 %**

- 1 Entregado a Universida...  
Trabajo del estudiante
- 2 repositorio.ucv.edu.pe  
Fuente de Internet
- 3 www.luisvives.com  
Fuente de Internet
- 4 Entregado a Universida...  
Trabajo del estudiante
- 5 Entregado a Universida...  
Trabajo del estudiante
- 6 Entregado a Pontificia ...  
Trabajo del estudiante
- 7 Entregado a Universida...  
Trabajo del estudiante

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Yo, **EDWIN LÓPEZ ROBLES**, Docente a Tiempo Completo de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo de la filial **CHIMBOTE** revisor de la tesis titulada:

**"La Capacitación y su relación con la Productividad Laboral de los colaboradores del Área de Marketing y Promoción de la Universidad César Vallejo Chimbote – 2018"**, del estudiante **JOSÉ CARLOS PALACIOS FLORES**, del Programa de **Maestría en Administración de Negocios - MBA**; constaté que el informe final del trabajo de investigación tiene un índice de similitud de **25 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Nuevo Chimbote, 03 de diciembre del 2019



**Dr. Edwin López Robles**  
DNI: 32959952

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---------------------------------------------------------------------------------	--------	-----------



## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLIKACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

PALACIOS FERRER, JOSÉ CARLOS

D.N.I. : 32902553

Domicilio : M2-6 LOTE 22 URB PAICO DEL MAR

Teléfono : Fijo : Móvil : 943878021

E-mail : jpalacios\_2111@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carera : .....

Título : .....

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestro

Mención : Administración de Negocios - M.B.A.

### 3. DATOS DE LA TESIS:

Autor (es) Apellidos y Nombres:

PALACIOS FERRER, JOSÉ CARLOS

Título de la tesis:

La Capacitación y su relación con la productividad laboral de los colaboradores del Área de Marketing y Promoción de la Universidad César Vallejo Chicla - 2018

Año de publicación : 2018

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma:

Fecha:

04-03-18



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE  
INVESTIGACIÓN DE

LA ESCUELA DE POSGRADO FILIAL CHIMBOTE

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**José Carlos Palacios Flores**

INFORME TITULADO:

La Capacitación y su relación con la productividad laboral de los  
colaboradores del Área de Marketing y Promoción de la Universidad César  
Vallejo Chimbote – 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**Maestro en Administración de Negocios - MBA**

SUSTENTADO EN FECHA: 04 de agosto del 2018

NOTA O MENCIÓN: Aprobar por mayoría



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. Edwin López Robles

DTC Escuela de Posgrado UCV