



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**  
**“CAPACITACIÓN DE LOS TRABAJADORES Y LA PRODUCTIVIDAD**  
**EN LAS EMPRESAS DEL RUBRO DE SERVICIOS LOGÍSTICO DEL**  
**DISTRITO DE SMP-2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor:**

Pacherres Ollaguez, Jordan

**Asesora:**

Dra. Nérida Rey Córdova de Velázquez

**Línea de Investigación:**

Gestión Del Talento Humano

**Lima, Perú**

2017

**PÁGINA DEL JURADO**



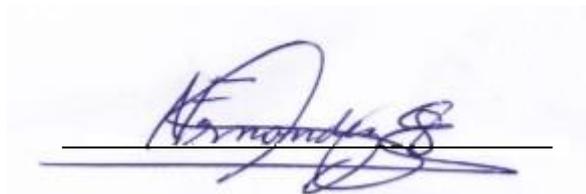
**Dr. Antonio Díaz Saucedo**

**Presidente**



**Dra. Nérida Rey Córdova de Velázquez**

**Secretaria**



**Dr. Narciso Fernández Saucedo**

**Vocal**

## **DEDICATORIA**

*A Dios, a mis padres Juan y Leny por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.*

*A mí enamorada Xuxa por estar conmigo y apoyarme.*

*Y el incondicional apoyo de mis abuelos Veimer y Fructosa.*

*Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.*

**Jordan Pacherres Ollaguez.**

## **AGRADECIMIENTO**

*Gracias a mi familia por apoyarme en cada decisión, por permitirme cumplir con excelencia en el desarrollo de esta tesis y por creer en mí.*

*A Dios por permitirme llegar a este momento tan especial de mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.*

**Jordan Pacherras Ollaguez.**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Jordan Pacherras Ollaguez con DNI N° 71509974, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que correspondan ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, diciembre del 2017



---

Jordan Pacherras Ollaguez

## PRESENTACIÓN

Estimados señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “**Capacitación de los Trabajadores y la Productividad en las Empresas del Rubro de Servicios Logístico del distrito de SMP-2017**”. La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciatura de Administración.

**Jordan Pacherras Ollaguez**

## ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	17
1.4. Formulación del problema	27
1.5. Justificación del estudio	28
1.6. Hipótesis	29
1.7. Objetivos	30
II. MÉTODO	31
2.1. Diseño de investigación	32
2.2. Variables, operacionalización	33
2.3. Población y muestra	36
2.3.1 Población	36
2.3.2 Muestra	36
2.3.3 Muestreo	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos o información	
2.4.1 Técnica	37
2.4.2 Instrumento	37

2.4.3 Validez y Confiabilidad	37
2.5. Métodos de análisis de datos	39
2.6. Aspectos éticos	39
III. RESULTADOS	
3.1 Grado de Aprendizaje	41
3.2 Tipos de Comportamiento	41
3.3 Índice de Resultados	42
3.4 Nivel de Eficiencia	42
IV. PRUEBA DE HIPOTESIS	44
V. DISCUSIÓN	44
VI. CONCLUSIÓN	58
VII. RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	60
ANEXOS	61
A. Matriz de consistencia	
B. Instrumentos	
C. Variables	
D. Validación de los instrumentos	

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Operacionalización de variable</i>	35
<i>Tabla 2: Empresas para el trabajo de investigación</i>	36
<i>Tabla 3: Juicio de expertos</i>	37
<i>Tabla 4: Estadísticos de confiabilidad</i>	38
<i>Tabla 5: Estadísticos de fiabilidad</i>	38
<i>Tabla 6: Grado de aprendizaje</i>	41
<i>Tabla 7: Tipos de comportamiento</i>	41
<i>Tabla 8: Índice de resultados</i>	42
<i>Tabla 9: Nivel de eficiencia</i>	42
<i>Tabla 10: Nivel de eficacia</i>	43
<i>Tabla 11: Grados de Motivación</i>	43
<i>Tabla 12: Coeficiente de Relación</i>	44
<i>Tabla 13: Correlación de variable capacitación y productividad</i>	45
<i>Tabla 14: Correlación entre grado de aprendizaje y productividad</i>	46
<i>Tabla 15: Correlación entre tipos de comportamiento y productividad</i>	48
<i>Tabla 15: Correlación entre índice de resultados y productividad</i>	49

## RESUMEN

La presente investigación, tiene como propósito establecer la influencia de la capacitación de los trabajadores y la productividad en las empresas del rubro de servicios logísticos SMP-2017.

Como hipótesis se consideró: El Nivel de Capacitación de los trabajadores influye significativamente en el incremento de la Productividad en las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos del distrito de SMP- 2017.

Se utilizó el diseño de investigación No experimental, el tamaño de la muestra o muestra censal fue de 50 trabajadores estas fueran tomadas de las tres empresas del rubro de servicios logísticos del distrito de SMP-2017.

Las variables de estudios fueron la capacitación de los trabajadores que es el resultado del desempeño de cada trabajador dentro y fuera de las organizaciones. y la productividad que se traduce en la eficiencia relacionada con el buen desempeño de los colaboradores.

Entre los resultados más relevantes se considera que existe un nivel medio de capacitación de los trabajadores y un nivel medio/bajo de productividad traducida en el desempeño laboral que es regular.

Se recomienda Desarrollar un programa de capacitación de acuerdo a las exigencias del mercado y el trabajo realizado por los colaboradores para elevar los niveles de productividad

**Palabras claves:** capacitación de los trabajadores, Productividad, Desempeño, Organización.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research is to establish the influence of the training of workers and productivity in the companies of the logistics services SMP-2017.

As hypothesis it was considered: The Level of Training of the workers influences significantly in the increase of the Productivity in the Companies of the Rubro of Logistic Services of the district of SMP- 2017.

We used the non-experimental research design, the sample size or census sample was 50 workers, these were taken from the three companies of the logistics services sector of the SMP-2017 district.

The study variables were the training of workers that is the result of the performance of each worker inside and outside the organizations. And the productivity that is translated in the efficiency related to the good performance of the collaborators.

Among the most relevant results, it is considered that there is a medium level of training of workers and a medium / low level of productivity translated into work performance that is regular.

It is recommended to develop a training program according to the demands of the market and the work carried out by employees to raise productivity levels

Keywords: worker training, productivity, performance,

# **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA.**

En La actualidad la competitividad en las organizaciones requieren de una efectiva capacitación de los recursos humanos, Teniendo en cuenta los estándares y políticas de cada empresa, en el cual deberían implementar el modelo de gestión del talento humano por competencias, modelo que ha resultado ser muy efectivo para alcanzar los objetivos y metas de las organizaciones.

Hoy en día las organizaciones peruanas tienen como fin realizar la capacitación humana necesaria para cubrir los puestos requeridos por las necesidades. Si bien sabemos la capacitación socorra a todos los integrantes de la empresa para realizar su labor en el puesto indicado. Estos beneficios son el fruto para toda su carrera profesional y esto contribuye en el desarrollo personal para cumplir las futuras responsabilidades. No obstante las empresas dependen del capital humano para su evolución y el cumplimiento de sus objetivos.

Actualmente Las Empresas del Rubro de Servicios Logístico se está pasando por una situación crítica, entonces es importante conocer las causas que conllevan a este problema; por tal motivo debemos señalar que su principal problema es que no están realizando una correcta capacitación a sus trabajadores trayendo como consecuencia pérdidas de casi el 70% en la empresa.

En esta perspectiva, el presente proyecto de investigación propone investigar en qué medida influye el nivel de capacitación de los trabajadores y el incremento de la productividad en las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos 2017.

## 1.2 TRABAJOS PREVIOS

Martel y Sánchez, (2013) realizó la investigación “Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio “Sport Club” de la ciudad de Trujillo – 2013” Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, con su objetivo demostrar que el desempeño laboral del personal operativo del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo mejora con la implementación de un plan de capacitación. Metodología: Se utilizó el diseño en sucesión o en línea con un solo grupo que sirvió como experimental, empleando la técnica de la encuesta, para cuyos efectos se elaboró un cuestionario de once preguntas. Se consideró como muestra a ochenta clientes del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo, quienes contestaron a la encuesta brindándonos una visión general de la situación del desempeño laboral de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club mejoró, lo cual se vio reflejado en el cambio positivo de la percepción del desempeño de los trabajadores por parte de los clientes. También se favoreció el desarrollo de habilidades tales como mejorar en el puesto, manejo de equipo y maquinas, destrezas y conocimientos que van directamente con el puesto. Se refleja una evolución probar la hipótesis mediante la prueba estadística Z, por lo que se concluyó que la implementación de un plan de capacitación mejora el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club.

Altuve (2009), realizó la investigación “Capacitación en la Empresa Nova”. Tesis para optar el título profesional de Administración de Empresas Universidad los Ángeles de Chimbote, tuvo como finalidad determinar la relación entre capacitación y la producción por parte de los colaboradores de la Empresa Nova. Se empleó una muestra de 115 trabajadores, dando como resultado que la empresa se sometía a grandes cambios de personal, teniendo como uno de los objetivos mejorar la producción en sus distintos servicios que brinda, esto llevo a realizar un estudio y conocer la relación entre personal y cada uno de sus trabajadores. Conociendo a profundidad los aspectos relevantes de la capacitación producción, consumo en el mercado peruano a fin de identificar factores determinantes que generen el

desarrollo del comercio. Conociendo la importancia de la capacitación y la producción. Se recomienda priorizar como política la implementación del modelo de capacitación a sus trabajadores. Por tanto concluye, según los resultados, que es necesario un plan de capacitación constante al personal con el fin de afianzar conocimientos.

Ortiz (2011), realizó la investigación “Análisis para mejorar la productividad del talento humano en la Empresa de Electrodomésticos Marcimex. Título para optar el grado de Licenciado en Administración, de la ciudad de Milagro Ecuador. Cuyo objetivo es; identificar la incidencia del desempeño laboral del talento humano, en las ventas de la empresa Marcimex de la ciudad del Milagro, mediante encuestas encaminadas a obtener el desarrollo profesional y laboral a través de su productividad. La presente tesis se refiere al análisis para mejorar la productividad del talento humano en la empresa de electrodomésticos Marcimex S.A de la ciudad del Milagro, e incrementar, dando beneficios económicos y mejoramiento en el estilo de vida. Por medio de la técnica de investigación se evidenció que el talento humano tiene desbalance de conocimientos, necesidad de ser capacitados de acuerdo a las diferentes funciones que realizan y a las prioridades de cada puesto. Llegando a unas conclusiones, contar con métodos evaluativos hacia los empleados, de acuerdo al esquema comercial, permitiendo que la empresa este a la vanguardia en lo que ha desarrollado organizacional se refiere. Las capacitaciones deben ser constantes y acordes con los cambios que exige el entorno. Disponer de un plan de incentivos variado y acorde a las necesidades del personal. Llevar a cabo las evaluaciones de desempeño, de forma periódica.

Hernández y Cruz (2014), investigó “Capacitación al personal administrativo de la clínica No.23 del IMSS: Propuesta pedagógica respecto al cuidado de sí mismo y como mejora para las relaciones interpersonales”, México 2014, de la Universidad Nacional Autónoma de México, México DF. Para obtener el título de Licenciada en Pedagogía, tuvo como objetivo proporcionar los elementos fundamentales para que cada trabajador del IMSS, adquiriera una integración sólida como individuo, capaz de comprender y manejar su problemática emocional, afectiva y social, ajustando sus expectativas a su capacidad para lograrlas, con el fin de contar en lo posible, con un personal eficiente y congruente consigo mismo, con su familia, con la

institución y con la comunidad en general. La investigación fue de carácter descriptivo básico, tuvo como estudio correlacional, no experimental. Entre sus conclusiones resaltan que: la pedagogía sin duda nos brinda las herramientas necesarias, para aspirar e indagar en espacios en donde los procesos educativos no tengan que ser meramente explícitos, sino que por el contrario da la posibilidad para que estos procesos, que pasen a ser espacios de formación a veces coartados por un mecanismo inevitable, coadyuven a alcanzar conocimientos óptimos e integrales. Así mismo, se invita a que las instituciones, específicamente en el instituto mexicano del seguro social; en sus clínicas y hospitales de propicie una capacitación en desarrollo humano, con la finalidad de que los trabajadores reconozcan que ofrecer un servicio de calidad mejora no solo la imagen del instituto, sino que propicia que su labor sea reconocida y valorada, lo que generara en ellos una satisfacción mayor y por ende se verá reflejado en su calidad de vida.

Moreira (2013), Realizo la investigación “Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana Extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio. Propuesta de un módulo practico, Guayaquil 2013”, de la Universidad de Guayaquil, Ecuador. Para obtener el grado académico de magister en docencia y gerencia en educación superior, tuvo como objetivo diagnosticar las necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana Extensión Guayaquil, evaluar la calidad de servicio que ofrece el personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana Extensión Guayaquil, diseñar un módulo practico de capacitación profesional del personal. La investigación fue de carácter descriptivo, con una población total de 131 personas entre ellas: directivos, personal administrativo, docentes y estudiantes. Sus conclusiones fueron: el 95% de la población encuestada de la Universidad Cristiana Latinoamericana están de acuerdo que la formación incide en la calidad de servicio, el 88% del personal administrativo manifiestan que no cuentan con la suficiente experiencia requerida para brindar un servicio de atención al cliente, el 91% del personal administrativo manifiestan que al recibir un módulo practico de capacitación en atención al cliente sería un factor importante para mejorar la calidad de servicio.

## **1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA**

### **1.3.1 Capacitación de los trabajadores**

Toda organización cual sea no puede entrenar ni escoger a un nuevo trabajador que se necesita para incorporar a una empresa, pues este viene con una educación, experiencia y entrenamiento de su anterior trabajo. Por lo tanto al ingresar a una entidad nueva debe ser capacitado al nuevo ambiente de trabajo y también estar ligada a las políticas de esta.

Chiavenato I. Villamizar, G y Aparicio, J. (2007) define capacitación como la fase educativa de corto plazo. Esta diferida de una forma organizada y sistemática, por lo cual las personas obtienen destrezas y conocimientos para la realización de sus objetivos.

La capacitación conlleva a una mejora en las actividades diarias y posteriores en la vida profesional y personal de los colaboradores de una organización. Dentro de esta se utiliza una serie de actividades programadas y diseñadas, con la finalidad de implementar mejores formas de trabajo. Por medio de está el colaborador se acomoda al perfil de habilidades, conocimientos y actitudes establecidas para el puesto.

#### **1.3.1.1 Teoría de Alfred Marshall en el libro VI, Capítulo III**

Ramírez (2007) dice que: Distingue 5 características, en la segunda señala: “la educación y el adiestramiento de los trabajadores no dependen solo de las ganancias esperadas: dado que el trabajador conserva su propiedad, quienes pagan su crianza y educación reciben muy poco del precio pagados por sus servicios en años posteriores. Además, el adiestramiento de los trabajadores iniciado por los empleadores genera beneficios que el empleador no puede apropiarse en su totalidad; el adiestramiento de los trabajadores constituye un ejemplo importante de las economías externas reales irreversibles”. En esta parte Marshall, se aleja de la teoría de Smith, quien consideraba la capacitación y la formación para el trabajo como una forma de acumulación de capital, sin embargo,

Marshall, reconoce que el adiestramiento si produce unos beneficios que según él, se los apropia el trabajador. En este caso consideramos la forma como este intelecto reconoce el adiestramiento como fuente de productividad, genera unos excedentes y crecimiento de la economía, sin importarnos quien se apropie de ellos y asumiéndolos como un componente de beneficio social.

### **1.3.1.2 Teoría de la selección**

Selva (2004) refiere que: Esta teoría sugiere que la educación actúa como una especie de filtro que utilizan los empleadores, para distinguir a los individuos más capaces de los que lo son menos. Los empleadores desconocen cuáles son los individuos más productivos e intentan predecir su comportamiento en el trabajo a partir de la titulación educativa alcanzada, al suponer que cada nivel educativo lleva aparejado ciertos atributos de personalidad, cualidades como la puntualidad, la disciplina, la capacidad de trabajo, etc. Todos ellos determinantes para conseguir la pretendida productividad. (p.41)

### **1.3.1.3 Contenidos de la capacitación**

Chiavenato I. Villamizar, G y Aparicio, J. (2007) el contenido de la capacitación puede incluir 4 formas de cambio de la conducta, a saber:

1. Transmisión de la información. La información que se imparte entre los integrantes en manera de un conjunto de saberes, normalmente, la información es general respecto a la empresa, preferentemente sobre el trabajo, sus productos, servicios, su organización y políticas, etc.
2. Desarrollo de habilidades. Sobre todo las destrezas y los conocimientos que están directamente aferrados con el desempeño del puesto presente o de posibles funciones futuras.
3. modificación o Desarrollo de actitudes. Generalmente se busca la modificación de actitudes negativas de los trabajadores para convertirlas en otras interesantes, como aumentar la productividad, motivación y desarrollo personal.
4. Desarrollo de conceptos. Facilita la aplicación de conceptos en la práctica de la administración, esto para elevar el nivel de generalización para desarrollar gerentes que puedan pensar en términos globales y amplios.

#### **1.3.1.4 Objetivos de la capacitación**

Los objetivos de la capacitación son:

1. Capacitar a los individuos para la ejecución inmediata de diversas tareas del puesto
2. Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no solo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas.
3. Cambiar el comportamiento de las individuos, 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.

#### **1.3.1.5 Propósitos de la capacitación:**

Con base en la experiencia práctica profesional, Sileceo, A. (2006), afirma que son ocho los propósitos esenciales que debe seguir la capacitación.

##### **1. Difundir, crear, mantener, reforzar y actualizar los valores y la cultura de la empresa.**

El resultado de la realización de estas cinco tareas, dependerá del grado de concientización, sensibilización, comprensión y modelaje que se realiza del código de valores corporativos.

##### **2. Clarificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales.**

El cambio en el comportamiento de los entrenados es un claro resultado de efectividad en el aprendizaje, la nueva conducta en sentido evolutivo, son requisitos indispensables y forma básica para asegurar los cambios en las organizaciones.

##### **3. Elevar la calidad del desempeño.**

El problema del desempeño ineficiente, permitirá que la capacitación se enfoque más en ello. Y con esto crear un nivel superior del empleado, superando esas dificultades. Pues la ineficiencia por parte de la gerencia son generadoras de los problemas en el desempeño del trabajador.

#### **4. Resolver problemas**

Los directivos cada día están enfrentando las necesidades de lograr metas con altos niveles de excelencia en medio de dificultades empresariales como: administrativas, financieras, tecnología y humanas. Si bien sabemos los problemas organizacionales son dirigidos en diferentes sentidos. La capacitación da un eficaz proceso de apoyo para solucionar problemas.

#### **5. Habilitar para una promoción**

Cuando esta práctica se realiza sistemáticamente, se apoya en programas de capacitación que permiten que la política de promociones sea una realidad al habilitar íntegramente al individuo para recorrer exitosamente el camino desde el puesto actual hacia otros de mayor categoría y que implican mayor responsabilidad.

#### **6. Inducción y orientación del nuevo personal en la empresa**

Las primeras impresiones que un empleado o trabajador obtenga de su empresa, habrá de tener un fuerte impacto en su productividad y actitud hacia el trabajo y hacia la propia organización, por lo tanto el nuevo colaborador debe de conocer y entender cuestiones como:

Historia de la empresa

Misión, visión, valores y filosofía

Política, procedimientos, estructura organizacional.

Sus instalaciones, estándares de desempeño

Ubicación geográfica

Los miembros del grupo ejecutivo

Las expectativas de la empresa respecto al personal

Las políticas generales y específicas de relaciones industriales y recursos humanos.

Los procesos productivos y los productos mismos

Los mercados y sistemas de comercialización de la empresa.

Los medios y oportunidades de crecimiento dentro de la empresa, así como los sistemas de reconocimiento

## **7. Actualizar conocimientos y habilidades**

Un constante reto directivo consiste en estar alerta de nuevas tecnologías y métodos para hacer que el trabajo mejore y la organización sea más efectiva. Es importante entonces, que desde el momento de planear este tipo de cambios, se consideren prácticamente las implicaciones que tendrán en materia de conocimientos y habilidades. Recuérdese que un gran enemigo del cambio y del desarrollo es la obsolescencia en los conocimientos y preparación del personal. La actualización es una forma no solo de desarrollo sino de supervivencia.

## **8. Preparación integral para la jubilación**

Resulta obvio que estamos refiriéndonos a una fase de vida diferente que puede debe ser altamente productiva, por lo que es preciso que los planes de capacitación consideren con anticipación razonable la preparación de los individuos en periodo de prejubilación y se les apoye, oriente y eduque en la selección y realización de sus nuevas actividades, el manejo de su tiempo, las nuevas características de la relación familiar y la administración de su ahorro y presupuesto. (p.25)

Sileceo, A. (2006), menciona que La capacitación se basa en una serie de necesidades planificadas por parte de la organización, con el fin de realizar cambios personales en: actitudes, habilidades y conocimientos del trabajador. (p.26)

Alles, M. (2011). Se refiere a Capacitación como: tareas formalmente estructuradas, generalmente en forma de un curso, con horarios, fechas y participantes comprometidos para el logro de los objetivos. (p.100)

### **1.3.1.6 DIMENSIONES DE LA VARIABLE CAPACITACIÓN:**

#### **1.3.1.7 Aprendizaje**

El aprendizaje es un elemento fundamental de la conducta humana ya que implica significativamente en la manera de como las personas actúan, sienten, hacen y piensan. También afecta sus valores objetivos y creencias.

Alles, M. (2011). Define Aprendizaje como Proceso mediante el cual se adquieren (nuevos) conocimientos.

Vidal, J (2009-2010). Aprendizaje es un cambio relativamente permanente del comportamiento que ocurre como resultado de la práctica y, según su grado de complejidad, de la intervención de procesos cognitivos. (p.11)

### **1.3.1.8 Comportamiento**

En las organizaciones es muy común ver los tipos de comportamientos de cada individuo, de tal modo nos muestra las distintas experiencias, conocimientos, habilidades y destrezas de cada persona. Por ello esta es una herramienta básica para definir los perfiles de cada cargo así mismo permite realizar un parámetro de las actuaciones esperadas acorde a las políticas de la organización.

Vidal, J (2009-2010). Comportamiento es la actividad mediante el cual las personas se manifiestan con el medio en el que se encuentra. A través de las posibilidades de control y modificación de ese medio y de adaptarse al mismo para poder sobrevivir. (p.27)

Montoya, Calle, Mejía. (2013) La explicación del comportamiento del ser humano, se distingue claramente de la explicación de estímulos y motivaciones como balance del intercambio organismo (...) Montoya et. al. (2013) Cabe señalar que el comportamiento de las personas, se condiciona de acuerdo a su medio. El ser humano se estimula por asociación de ideas, resultando de la necesidad para la supervivencia.

### **1.3.1.9 Resultados**

Resultado es el final de toda operación y realización de cada cosa que hacemos, esta puede ser positiva o negativa; como también la ventaja o desventaja de algo.

Según el diccionario RAE. La definición de resultado se refiere a efecto, consecuencia o conclusión de una acción, un proceso, un cálculo, etc.; cosa o manera en que termina algo.

Pérez J. y Merino M. (2015) El resultado es el corolario, la consecuencia o el fruto de una determinada situación o de un proceso. El concepto se emplea de distintas maneras de acuerdo al contexto.

### **1.3.2 TEORÍAS DE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD**

#### **1.3.2.1 Productividad**

Productividad es un término muy general en todos los ámbitos de la administración. (Logística, finanzas, economía, etc.) Entre ellas varia el concepto de esta. Por ello hablar de productividad es dar UNO MAS, es superar las expectativas generando un valor en ella.

García A. (2011) 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. 556)

$$\text{PRODUTIVIDAD} = \frac{\text{PRODUCTOS LOGRADOS}}{\text{FACTORES DE PRODUCCION}}$$

Gutiérrez (2010) define: La productividad es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y el eficiente recursos utilizado para obtener dicha producción, por ende, esto tendrá una mayor flexibilidad en los procesos y al mismo tiempo será mejor la productividad de la organización, obteniendo una mayor rentabilidad.(p.55)

Así mismo, Ivancevich (2005) define la productividad como la fabricación de bienes y servicios por unidad de insumo de recursos en un proceso productivo. (p.40)

Garza (2009), menciona que la productividad, es un indicador cuantitativo del uso de los recursos en la elaboración de procesos o productos concluidos. Esencialmente, mide la relación entre productos y uno o más insumos. (p.226).

### **1.3.2.2 Teoría de la productividad marginal**

Pernaut M. y Ortiz J. (2008), dice que: A corto plazo, como en cualquier otro precio, el salario vendría regido por la ley de la oferta y la demanda. La oferta dirá relación con el volumen y capacitación de la población activa. La demanda dependerá de la acumulación de capitales. A largo plazo, el salario tendrá a ajustarse al nivel de la productividad. De ser verdaderamente libre los obreros, no sabían ceder a lo que es debido. Los patrones nunca podrían a la larga sostener un peso de salarios no sustentado por una efectiva producción.

### **1.3.2.3 Formas para aumentar la productividad.**

Según Werther (2008) son varias las formas que se puede aumentar la productividad:

Ser más prácticos, invertir en el conocimiento y en herramientas para hacer el trabajo más fácil, con menor esfuerzo o para producir más.

Modificando la técnica de trabajo para hacerlo eficiente propiciando la información, el desarrollo y la cultura de todo trabajador, para que a partir de la productividad pueda hacer más y mejorar en su desempeño laboral.

### **1.3.2.4 DIMENSIONES DE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD**

#### **1.3.2.5 Eficiencia**

Eficiencia es la "Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles". Minimizar y/o minimizando los recursos para llegar a los objetivos.

García A. (2011).define eficiencia como la división entre insumos programados y los insumos utilizados. Manifiesta el empleo de los medios en la producción de un servicio o producto

Eficiencia es hacer bien las cosas. Su fórmula es:

EFICIENCIA: INSUMOS PROGRAMADOS

INSUMOS UTILIZADOS

Pérez, J y Gardey, A (2008) La eficiencia, por lo tanto, está vinculada a utilizar los medios disponibles de manera racional para llegar a una meta. Se trata de la capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, lo que supone una optimización. (p.87).

### **1.3.2.6 Eficacia**

"Capacidad para lograr un fin sin importar los mejores medios posibles". Utilizar todos los medios posibles para llegar al objetivo sin importar lo utilizado.

García A. (2011). Es la relación entre los productos logrados y las metas que se tienen fijadas. Expresa el buen resultado de la elaboración de un producto en un tiempo definido. Eficacia es llegar al resultado.

EFICACIA= PRODUCTOS LOGRADOS

METAS

Pérez J. y Merino M. (2014) la definición de eficacia proviene del latín eficacia, la eficacia es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.

### **1.3.2.7 Efectividad**

García A. (2011). Es la relación entre eficacia y eficiencia. Expresa una buena combinación de la eficiencia y la eficacia en la producción. Es casi similar a eficiencia es hacer bien las cosas, obteniendo resultados.

EFECTIVIDAD = EFICIENCIA X EFICACIA

## **1.3.3 DEFINICION DE TERMINOS BASICOS**

**Según Alles, M. (2011) Define:**

**CAPACITACION:** Diseños jerarquizados, bajo la forma de un lecho, con datas y horarios acomodados y objetivos establecidos. (p.74)

**APRENDIZAJE:** proceso mediante el cual se adquieren (nuevos) conocimientos. (p.51).

**Así mismo el diccionario enciclopédico universal siglo XXI define:**

**PRODUCTIVIDAD:** capacidad o grado de producción por unidad de trabajo. (p. 821)

**EFICACIA:** resultado provechoso de una acción o actividad. (p. 373)

**EFICIENCIA:** virtud y facultad para lograr un efecto determinado. (p. 373)

**META:** termino señalado a una carrera. (p.695)

**PROGRAMAS:** conjunto de instrucciones escritas con un lenguaje de programación que permiten al usuario realizar una tarea concreta. (p. 821)

**TECNICAS:** conjunto de procedimientos de que se sirve una ciencia o un arte. (p. 933)

**PUESTO:** sitio, tienda, cargo, estado, empleo, dignidad, oficio o ministerio. (p.826).

**PREPARACIÓN:** acción y efecto de preparar o prepararse. (p.819)

**HABITOS:** modo especial de proceder o conducir adquirido por repetición de actos iguales o semejantes, u originados por tendencias instintivas. (p.532).

**EFFECTIVIDAD:** capacidad o facultad para lograr un objetivo o fin deseado, que se han definido previamente. (p. 386)

**DESEMPEÑO:** grado de desenvoltura que una entidad cualquiera tiene con respecto a un fin esperado. (p. 337)

**MOTIVACIÓN:** son aquellos sentimientos, ideas, estados internos, creencias y sensaciones que llevan a la persona a ciertas conductas o a ciertas decisiones. (p.719)

**VALORES:** son elementos que forman nuestra vida en comunidad y que nos definen en un entorno o en un contexto. (p.977)

**EVALUACIÓN:** proceso mediante el cual se intenta determinar el valor de una cosa o persona o el grado de cumplimiento de determinados objetivos. (p. 432)

## **1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **Problema General**

¿En qué medida influye el nivel de capacitación de los trabajadores, en el incremento de la productividad, de las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos del distrito de SMP- 2017?

### **Problemas Específicos**

¿En qué medida influye el grado de aprendizaje de los trabajadores, en el incremento de la productividad en las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos del distrito de SMP- 2017?

¿En qué medida influyen los tipos de comportamiento de los trabajadores, en el incremento de la productividad en las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos del distrito de SMP- 2017?

¿En qué medida influye el índice de resultados de los trabajadores, en el incremento de la productividad en las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos del distrito de SMP- 2017?

## **1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

Es muy importante desarrollar esta investigación que lleva como título “capacitación de los trabajadores y la productividad de las Empresas del Rubro de Servicios logísticos SMP- 2017”, porque esta sirve como evaluación para despertar el interés de las organizaciones en el área de recursos humanos.

En la actualidad las empresas nacionales están perdiendo valor de la capacitación de los trabajadores, sin darse cuenta que esta, es un elemento indispensable en las organizaciones, el gerente tiene que estar pendiente de las necesidades de las distintas áreas de la organización. Debe estar alerta a las fallas, Para luego realizar una eficiente capacitación a sus trabajadores, logrando en ella la solución a los problemas y las fallas que dificultan el logro de los objetivos. El gerente está en la obligación de capacitar a su personal y plantear recomendaciones para la mejora de esta. En este sentido como investigador me veo en la obligación de despertar el interés del gerente para dar mayor énfasis a este problema que conlleva a una serie de problemas o consecuencias graves para la organización.

La ejecución del presente estudio explicativo causal vi variada se realizará con la participación de todos los trabajadores operativos de las empresas del rubro logístico del distrito de San Martín de Porres, en particular la zona de la Av. Carlos Izaguirre, Puente camote y el Ovalo Huandoy, los aportes que esta traerá es, un personal más eficiente en la realización de sus labores, con un alto nivel de conocimiento, mejor calidad en el producto y servicio que brinda, clientes satisfechos, y sobre todo una elevado nivel de productividad de la organización.

## **1.6 HIPÓTESIS**

### **Hipótesis general**

¿El Nivel de Capacitación de los trabajadores influye significativamente en el incremento de la Productividad en las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos del distrito de SMP- 2017?

### **Hipótesis Específicas**

¿El Grado de Aprendizaje de los trabajadores, influye significativamente en el incremento de la Productividad en las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos del distrito de SMP- 2017?

¿Los Tipos de Comportamiento de los trabajadores, influye significativamente en el incremento de la Productividad de los trabajadores en las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos del distrito de SMP- 2017?

¿El Índice de Resultados de los trabajadores, influye significativamente en el incremento de la Productividad de los trabajadores en las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos del distrito de SMP- 2017?

## **1.7 OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

¿Determinar la influencia del Nivel de Capacitación de los trabajadores en el incremento de la Productividad en las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos del distrito de SMP- 2017?

### **Objetivos Específicos**

Determinar el Grado de Aprendizaje de los trabajadores, en el incremento de la Productividad, en las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos del distrito de SMP- 2017

Determinar los Tipos de comportamientos de los trabajadores, en el incremento de la Productividad, en las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos del distrito de SMP- 2017

Determinar el Índice de resultados de los trabajadores, en el incremento de la Productividad, en las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos del distrito de SMP- 2017

## **II. MÉTODO**

## **2.1 Diseño de la investigación**

El diseño de esta investigación es No experimental –debido que no se manipula la variable independiente, y porque solamente se recoge la información.

Según el Servicio nacional de aprendizaje (2014) es No Experimental por que Se desarrolla sin manipular las variables independientes por parte del investigador de hechos o fenómenos que ya ocurrieron. (p.24)

Y de corte transversal por que la información se obtendrá en un mismo tiempo determinado.

### **2.1.1 Tipo de la investigación**

El tipo de esta investigación de acuerdo al fin es aplicada. Por que Se fundamenta como lo vemos en los resultados de la investigación básica.

Según:

Lozada, J (2014) La investigación aplicada tiene por objetivo la generación de conocimiento con aplicación directa y a mediano plazo. Este tipo de estudios presenta un gran valor agregado por la utilización del conocimiento que proviene de la investigación básica, (p.35).

### **Nivel de la investigación:**

De acuerdo al nivel de la investigación es explicativo causal porque son aquellas que tienen como fin determinar las causas y los efectos de los fenómenos y descubrir los mecanismos de su funcionamiento.

Rusu, C. (2016), define que: es explicativo causa por que tiene como objetivo encontrar las razones o causas que provocan ciertos eventos, sucesos o fenómenos. (p.9).

## **2.2 Variables, operacionalización**

### **Variable Dependiente: Capacitación de los Trabajadores**

#### **Capacitación Del Personal**

Alles, M. (2011). Define Capacitación como: actividades estructuradas, generalmente bajo la forma de un curso con fechas y horarios conocidos y objetivos predeterminados. (p.100).

### **Variable Independiente: Productividad**

#### **Productividad**

Garza (2009), nos dice que la productividad, es un indicador cuantitativo del uso de los recursos en la elaboración de procesos o productos concluidos. Esencial

mente, mide la relación entre productos y uno o más insumos. (P.226).

#### ***Tabla 1: operacionalización de variable***



Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de respuesta	Nivel de medición
<b>Capacitación De Los Trabajadores</b> Alles, M. (2011). Define Capacitación como: actividades estructuradas, generalmente bajo la forma de un curso con fechas y horarios conocidos y Objetivos predeterminados. (p.100)	<b>Grado de Aprendizaje</b> Castañeda et al. (2007), refiere grados de aprendizaje a: una in formación comprendida o analizada, desarrolla la capacidad para razonar y sintetizar, modifica una actitud, adquiere una habilidad manual.(pg. 48)	tipos de Programas	¿Los gerentes están interesados y animados por los programas de capacitación?	A) Siempre B) Casi Siempre C) A veces D) Casi Nunca E) Nunca	ORDINAL
		Usos de Técnicas	¿Los gerentes promueven al personal el buen uso de las técnicas de capacitación?		
		Tipos de Practica	¿El personal práctica los conocimientos recibidos en los programas de capacitación?		
	<b>Tipos de Comportamiento</b> Vidal, J (2009-2010). Comportamiento es la actividad mediante el cual las personas se manifiestan con el medio en el que se encuentra. A través de las posibilidades de control y modificación de ese medio y de adaptarse al mismo para poder sobrevivir. (p.27)	Clases de Hábitos	¿La gerente y el personal promocionan la práctica de nuevos hábitos?		
		Valores personales	¿Es importante conocer los valores personales de los trabajadores dentro de la empresa?		
		Muestra de Empatía	¿los gerentes muestran empatía hacia sus trabajadores?		
	<b>Índice de Resultados</b> Pérez J. y Merino M. (2015) El resultado es el corolario, la consecuencia o el fruto de una determinada situación o de un proceso. El concepto se emplea de distintas maneras de acuerdo al contexto.	Diseños de Modificación	¿El personal realiza una modificación y/o reingeniería en la obtención de resultados?		
		Perfil del Puesto	¿El personal ejerce con condición y entrega al puesto que ocupan en la empresa?		
		Nivel de Desempeño	¿El gerente da importancia al desempeño de sus trabajadores?		

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de respuesta	Nivel de medición
<b>Productividad</b> Garza (2009), nos dice que la productividad, es un indicador cuantitativo del uso de los recursos en la elaboración de procesos o productos concluidos. Esencialmente, mide la relación entre productos y uno o más insumos. (P.226).	<b>Nivel de Eficiencia</b> García A. (2011). define eficiencia como la división entre insumos programados y los insumos utilizados. Manifiesta el empleo de los medios en la producción de un servicio o producto.	Insumos utilizados	¿Los insumos utilizados son los adecuados para la realización de sus labores?	A) Siempre B) Casi Siempre C) A veces D) Casi Nunca E) Nunca	ORDINAL
		Uso de los recursos	¿Cree usted que los insumos están siendo usados adecuadamente?		
		Recursos programados	¿Hay una programación realizada, para el uso de los recursos?		
	<b>Nivel de Eficacia</b> Pérez J. y Merino M. (2014) la definición de eficacia proviene del latín eficacia, la eficacia es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.	Productos logrados	¿Los productos logrados, satisfacen las necesidades de los clientes?		
		Obtención de resultados	¿El gerente y trabajadores están satisfechos de la obtención de los resultados?		
		Metas fijadas	¿La gerencia establece metas y objetivos en la organización?		
	<b>Grados de Motivación</b> Son aquellos sentimientos, ideas, estados internos, creencias y sensaciones que llevan a la persona a ciertas conductas o a ciertas decisiones. (p.719)	Identificación del personal	¿Se siente usted identificado con la organización?		
		Satisfacción laboral	¿Los colaboradores son recompensados por las labores realizadas en la organización?		
		Compromiso organizacional	¿Los gerentes dan importancia al desarrollo de las competencias de los trabajadores?		

## 2.3 Población y Muestra

### 2.3.1 Población

La población de este trabajo de investigación está constituida por todos los trabajadores del Rubro de Servicios logístico del Distrito de SMP- 2017, especialmente la zona de la Av. Carlos Izaguirre, Puente camote y el Ovalo Huandoy. Teniendo a las empresas del Rubro de Servicios Logísticas:

**Tabla 2: Empresas para el trabajo de investigación**

EMPRESAS	NÚMERO
Gonzalito Almacenes E.I.R.L	25
Gemelos S.A	10
Cerón & Hermanos S.A	15
TOTAL	50

Fuente: Elaboración Propia

De esta manera hemos determinado aplicar el cuestionario a todos los trabajadores de las distintas empresas logísticas del distrito de SMP.

Perez, J. Merino, M (2008). La palabra Población hace referencia al grupo formado por las personas que viven en un determinado lugar en general. También permite referirse a los espacios y edificaciones de una localidad u otra división política, y a la acción y las consecuencias de poblar.

### 2.3.2 Muestra

La muestra de la presente investigación está determinada por toda la población, es decir de los 50 trabajadores de las diferentes empresas del Rubro de Servicios logístico del distrito de S.M.P- 2017. A este tipo de muestra, se le llama muestra censal.

### 2.3.3 Muestreo

El muestreo que se ha utilizado es el no probabilístico – muestreo por conveniencia. Porque se seleccionará directamente a los trabajadores involucradas en el rubro logístico del Distrito de SMP, especialmente la zona de la Av. Carlos Izaguirre, Puente camote y el Ovalo Huandoy.

Perez, J. Merino, M (2009) El muestreo es por lo tanto una herramienta de la investigación científica, cuya función básica es determinar que parte de una población debe examinarse, con la finalidad de hacer inferencias sobre dicha población.

## **2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS O INFORMACIÓN VALIDEZ Y CONFIABILIDAD**

### **2.4.1 Técnica**

La técnica que se utilizara para la recolección de datos es la encuesta que consiste en obtener información acerca de una parte de la población o muestra.

Pérez, J. Merino, M (2008) técnica, Esta noción sirve para describir a un tipo de acciones regidas por normas o un cierto protocolo que tiene el propósito de arribar a un resultado específico, tanto a nivel científico como tecnológico, artístico o de cualquier otro campo.

### **2.4.2 Instrumento**

El instrumento que se utilizara será el cuestionario que está compuesta por 18 preguntas que fueron extraídas de los indicadores a investigar, el cual se obtendrá información relevante para la realización de esta investigación. Estos resultados se recogerán a través de la muestra censal.

Según el blog Deconceptos.com dice que: Un instrumento es cualquier objeto que se usa como medio para arribar a un fin. Es por lo tanto un medio o recurso, para arribar a lo que se desea conseguir.

### **2.4.3 Validez**

La validación de mi matriz de operacionalización de variable se obtuvo a través del juicio de expertos, teniendo como concedores los siguientes profesores.

<b>GRADO</b>	<b>EXPERTO</b>	<b>OPINIÓN</b>
Dr.	Nerida Gladys Rey córdoba de Velásquez	Si Cumple
MBA.	David Aliaga Correa	Si Cumple
Dr.	Ernesto Mayorga Sánchez	Si Cumple

Para Hernández, Fernández y Baptista (1.998) “la validez en términos generales se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que quiere medir” (p.243).

#### 2.4.4 Confiabilidad.

La confiabilidad de esta investigación tuvo como fin revisar, evaluar y determinar la confiabilidad del instrumento, entonces se ejecutó una prueba piloto, en donde obtuvimos información por parte de un grupo de individuos, donde estas fueron los 25 trabajadores de la empresa JMB contratistas S.A luego esta información fue enviada al SPSS. Donde obtuvimos los siguientes resultados.

**Tabla 4: Coeficiente de confiabilidad**

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 5: Estadísticos de fiabilidad**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	18

El estadístico de fiabilidad para las variables “1” y “2” indica que la prueba es confiable por que dio un valor de 0,898; es decir el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems se considera muy alto.

Sánchez y Guarisma (1995) plantean que una medición es confiable o segura, cuando aplicada repetidamente a un mismo individuo o grupo, o al mismo tiempo por investigadores diferentes, da iguales o parecidos resultados” (p. 85).

## **2.5 Método de análisis de datos**

Para la presente investigación se utilizó el análisis de datos utilizando el análisis descriptivo, mediante la distribución de frecuencia, utilizando las tablas, gráficos entre otros, el análisis inferencial utilizando las técnicas estadísticas, el CHI (cuadrado) o PEARSON para el procesamiento final de los datos obtenidos en la aplicación del cuestionario. Y en la parte hermenéutica mediante la lectura, La conceptualización de información para las variables, biblioteca, el internet y libros físicos y virtuales para sacar información y también la prueba piloto, el cual se determinó el Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento

## **2.6 Aspectos éticos**

Esta investigación está desarrollada bajo los principios de las normas APA, también basándose en los criterios de políticas de la universidad cesar vallejo, el principio de honestidad por parte del investigador, el respeto de originalidad del autor al no vulnerar o plagiar su investigación. Y el valor social de las personas encuestadas, pues, colaboraron y mostraron disposición para responder los cuestionarios aplicados. No fueron obligadas ni forzadas a responder dicho instrumento. Para poder acceder a ellos se tuvo que mostrar mucho respeto y ganarnos la confianza.

# **III. RESULTADOS**

### 3.1 TABLA 6: GRADO DE APRENDIZAJE

GRADO DE APRENDIZAJE					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2,0	2,0	2,0
	CASI NUNCA	8	16,0	16,0	18,0
	A VECES	36	72,0	72,0	90,0
	CASI SIEMPRE	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Interpretación:** De los 50 trabajadores encuestados, 36 para un 72% consideran que el Grado de Aprendizaje influye A veces en su capacitación. Y el 1 para un 2% determinaron que el Grado de aprendizaje nunca influye en su capacitación.

### 3.2 TABLA 7: TIPOS DE COMPORTAMIENTO

TIPOS DE COMPORTAMIENTO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	21	42,0	42,0	42,0
	A VECES	26	52,0	52,0	94,0
	CASI SIEMPRE	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Interpretación:** De los 50 trabajadores encuestados 26 de ellos, para un 52% determinaron que los Tipos de Comportamiento A Veces, influyen en su capacitación. 3 de estos, para un 6%, determinaron que Casi Siempre los tipos de comportamientos influyen en su capacitación.

### 3.3 TABLA 8: INDICE DE RESULTADOS

		INDICE DE RESULTADOS			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	24	48,0	48,0	48,0
	A VECES	25	50,0	50,0	98,0
	CASI SIEMPRE	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Interpretación:** De los 50 trabajadores encuestados, 25 de los mismos para un 50% determinaron que A VECES el índice de resultados influye en su capacitación. Y 1 trabajador para el 2% considero que CASI SIEMPRE el índice de resultados influye en su capacitación.

### 3.4 TABLA 9: NIVEL DE EFICIENCIA

		NIVEL DE EFICIENCIA			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	5	10,0	10,0	10,0
	A VECES	41	82,0	82,0	92,0
	CASI SIEMPRE	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Interpretación:** 41 trabajadores encuestados para un 82%, consideraron que A VECES el nivel de eficiencia influye en la productividad de las empresas del Rubro de Servicios Logísticos SMP- 2017. Y 4 trabajadores para un 8% consideraron que CASI SIEMPRE el nivel de eficiencia influye en la productividad de las empresas del Rubro de Servicios Logísticos SMP- 2017.

### 3.5 TABLA 10: NIVEL DE EFICACIA

		NIVEL DE EFICACIA			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	16	32,0	32,0	32,0
	CASI NUNCA	30	60,0	60,0	92,0
	A VECES	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Interpretación:** El 60% de los trabajadores encuestados, 30 determinaron que CASI NUNCA el nivel de eficacia influye en el nivel de productividad de las empresas. Y el 8% de 4 trabajadores consideraron que A VECES el nivel de eficacia influye en el nivel de productividad de la empresa.

### 3.6 TABLA 11: GRADO DE MOTIVACION

		GRADO DE MOTIVACION			
		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	10	20,0	20,0	20,0
	A VECES	37	74,0	74,0	94,0
	CASI SIEMPRE	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Interpretación:** El 74% de 37 trabajadores encuestados consideraron que A VECES el grado de motivación influye el nivel de productividad de las empresas. Y el 6% de 3 trabajadores determinaron que CASI SIEMPRE el grado de motivación influyen en el nivel de productividad.

## IV. PRUEBA DE HIPOTESIS

### 4.1 PRUEBA DE LA HIPOTESIS GENERAL

Para el análisis de correlación se aplicó la siguiente tabla

**TABLA 12: Coeficiente de relación**

RANGO	RELACION
-1,00	= Correlación negativa perfecta
-0,90	= Correlación negativa muy fuerte
-0,75	= Correlación negativa considerable
-0,50	= Correlación negativa media
-0,25	= Correlación negativa débil
-0,10	= Correlación negativa muy débil
0,00	= No existe correlación alguna entre variables
+0,10	= Correlación positiva muy débil
+0,25	= Correlación positiva débil
+0,50	= Correlación positiva media
+0,75	= Correlación positiva considerable
+0,90	= Correlación positiva muy fuerte
+1,00	= Correlación positiva perfecta

#### Planteamiento de hipótesis

HG: El Nivel de Capacitación de los trabajadores influye significativamente en el incremento de la Productividad en las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos SMP- 2017

H0: El Nivel de Capacitación de los trabajadores no influye significativamente en el incremento de la Productividad en las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos SMP- 2017

H1: El Nivel de Capacitación de los trabajadores si influye significativamente en el incremento de la Productividad en las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos SMP- 2017

Significancia: sig.: 0.05; (95; z= 1.96)

Regla de decisión

a). Sig. E > 0.05; Acepta H0

b). Sig. E < 0.05; Rechaza H0

**TABLA 13: correlación de variable capacitación y productividad**

Análisis de correlaciones para las variables capacitación de los trabajadores

Y productividad de las empresas del rubro de servicios logísticos del distrito de SMP- 2017

		CAPACITACION	PRODUCTIVIDAD
		N (Agrupada)	AD (Agrupada)
CAPACITACION (Agrupada)	Correlación de Pearson	1	,727**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
PRODUCTIVIDAD (Agrupada)	Correlación de Pearson	,727**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** en la tabla 8 podemos observar que la correlación de Pearson cuyo valor es 0.727 y al ser comparado según la tabla 7 del autor Hernández, Fernández & Bautista (2010, pg. 312), menciona que es una correlación positiva considerable. Lo que significa que las variables son relacionadas.

Asimismo la significancia encontrada cuyo valor es (0.00 es menor a 0.05) lo que implica que según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna. Es decir Capacitación de los trabajadores influye significativamente en el incremento de la Productividad en las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos SMP- 2017

En conclusión se ha aprobado como cierta la hipótesis general Capacitación de los trabajadores si influye significativamente en el incremento de la Productividad en las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos SMP- 2017.

### Hipótesis específica 1

**HE1:** El Grado de Aprendizaje de los trabajadores, influye significativamente en el incremento de la Productividad en las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos SMP- 2017

**H0:** El Grado de Aprendizaje de los trabajadores, no influye significativamente en el incremento de la Productividad en las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos SMP- 2017

**H1:** El Grado de Aprendizaje de los trabajadores, si influye significativamente en el incremento de la Productividad en las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos SMP- 2017

Significancia: sig.: 0.05; (95; z= 1.96)

Regla de decisión

a). Sig. E > 0.05; Acepta H0

b). Sig. E < 0.05; Rechaza H0

**TABLA 14: Prueba de correlación entre grado de aprendizaje y productividad**

		Correlaciones	
		PRODUCTIVIDAD AD	GRADO DE APRENDIZAJE
PRODUCTIVIDAD	Correlación de Pearson	1	,587**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
GRADO DE APRENDIZAJE	Correlación de Pearson	,587**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

**Interpretación:** en la tabla 9 podemos observar que la correlación de Pearson cuyo valor es 0.587 y al ser comparado según la tabla 7 del autor Hernández, Fernández

& Bautista (2010, pg. 312), menciona que es una correlación positiva media. Lo que significa que las variables son relacionadas.

Asimismo la significancia encontrada cuyo valor es (0.00 es menor a 0.05) lo que implica que según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna. El Grado de Aprendizaje de los trabajadores, influye significativamente en el incremento de la Productividad en las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos SMP- 2017

En conclusión se ha aprobado como cierta la hipótesis específica 1 El Grado de Aprendizaje de los trabajadores, influye significativamente en el incremento de la Productividad en las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos SMP- 2017

### **Hipótesis específica 2**

**HE2:** Los Tipos de Comportamiento de los trabajadores, SI influye significativamente en el incremento de la Productividad de los trabajadores en las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos SMP- 2017

**H0:** Los Tipos de Comportamiento de los trabajadores, NO influye significativamente en el incremento de la Productividad de los trabajadores en las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos SMP- 2017

**H2:** Los Tipos de Comportamiento de los trabajadores, SI influye significativamente en el incremento de la Productividad de los trabajadores en las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos SMP- 2017 Significancia: sig.: 0.05; (95; z= 1.96)

Regla de decisión

a). Sig. E > 0.05; Acepta H0

b). Sig. E < 0.05; Rechaza H0

**TABLA 15: Prueba de correlación entre tipos de comportamiento y productividad**

		Correlaciones	
		PRODUCTIVIDAD	TIPOS DE COMPORTAMIENTO
PRODUCTIVIDAD	Correlación de Pearson	1	,420**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	50	50
TIPOS DE COMPORTAMIENTO	Correlación de Pearson	,420**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	50	50

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

**Interpretación:** en la tabla 10 podemos observar que la correlación de Pearson cuyo valor es 0.420 y al ser comparado según la tabla 7 del autor Hernández, Fernández & Bautista (2010, pg. 312), menciona que es una correlación positiva débil. Lo que significa que las variables son relacionadas.

Asimismo la significancia encontrada cuyo valor es (0.02 es menor a 0.05) lo que implica que según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna. Es decir Los Tipos de Comportamiento de los trabajadores, SI influye significativamente en el incremento de la Productividad de los trabajadores en las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos SMP- 2017

En conclusión se ha aprobado como cierta la hipótesis específica 2 Los Tipos de Comportamiento de los trabajadores, SI influye significativamente en el incremento de la Productividad de los trabajadores en las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos SMP- 2017

### Hipótesis específica 3

**HE3:** El Índice de Resultados de los trabajadores, influye significativamente en el incremento de la Productividad de los trabajadores en las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos SMP- 2017

**H0:** El Índice de Resultados de los trabajadores, influye significativamente en el incremento de la Productividad de los trabajadores en las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos SMP- 2017

**H3:** El Índice de Resultados de los trabajadores, influye significativamente en el incremento de la Productividad de los trabajadores en las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos SMP- 2017

Significancia: sig.: 0.05; (95; z= 1.96)

Regla de decisión

a). Sig. E > 0.05; Acepta H0

b). Sig. E < 0.05; Rechaza H0

**TABLA 16: Prueba de correlación entre índice de resultados y productividad**

		Correlaciones	
		PRODUCTIVIDAD	INDICE DE RESULTADOS
		AD	
PRODUCTIVIDAD	Correlación de Pearson	1	,442**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	50	50
INDICE DE RESULTADOS	Correlación de Pearson	,442**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	50	50

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

**Interpretación:** en la tabla 8 podemos observar que la correlación de Pearson cuyo valor es 0.442 y al ser comparado según la tabla 7 del autor Hernández, Fernández

& Bautista (2010, pag. 312), menciona que es una correlación positiva débil. Lo que significa que las variables son relacionadas.

Asimismo la significancia encontrada cuyo valor es (0.01 es menor a 0.05) lo que implica que según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna. Es decir El Índice de Resultados de los trabajadores, influye significativamente en el incremento de la Productividad de los trabajadores en las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos SMP- 2017

En conclusión se ha aprobado como cierta la hipótesis específica 3 El Índice de Resultados de los trabajadores, influye significativamente en el incremento de la Productividad de los trabajadores en las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos SMP- 2017

# V.DISCUSIÓN

#### **4.1 Objetivo General**

Los resultados obtenidos del objetivo general “Determinar la influencia del Nivel de Capacitación de los trabajadores en el incremento de la Productividad en las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos del Distrito de SMP- 2017”, establecen que existe una asociación entre las variables que son muy altas. Ello se corrobora con los planteamientos de Martel y Sánchez, (2013) que en su tesis “Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio “Sport Club” de la ciudad de Trujillo – 2013”. Realizaron los procedimientos adecuados, para cuyos efectos se elaboró un cuestionario, y luego de efectuar los resultados por el proceso estadístico, enfatizan que hay una fuerte relación entre la productividad de los trabajadores brindándonos una visión general de la situación del desempeño laboral de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club mejoró, lo cual se vio reflejado en el cambio positivo de la percepción del desempeño de los trabajadores por parte de los clientes. Así También se favoreció el desarrollo de habilidades tales como mejorar en el puesto, manejo de equipo y maquinas, destrezas y conocimientos que van directamente con el puesto. Cuando una organización se preocupa por sus colaboradores y por la innovación de nuevas tendencias en su empresa, pues esta se ve en la obligación de capacitar a todos sus colaboradores para con ello tener mejores resultados y porque no decir una mayor productividad trayendo como consecuencia mayor rentabilidad. El autor Moreira (2013), también reafirma esta posición en su investigación titulada “Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana Extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio. Propuesta de un módulo practico, Guayaquil 2013”, que finaliza explicando que el 95% de la población encuestada de la Universidad Cristiana Latinoamericana están de acuerdo que la formación incide en la calidad de servicio, el 88% del personal administrativo manifiestan que no cuentan con la suficiente experiencia requerida para brindar un servicio de atención al cliente, el 91% del personal administrativo manifiestan que al recibir un módulo practico de

capacitación en atención al cliente sería un factor importante para mejorar la calidad de servicio.

La capacitación o también llamada desarrollo de personal es toda actividad desarrollada en una empresa respondiendo a sus necesidades y busca mejorar la actitud, el conocimiento, habilidades o conductas de su personal. Antes la capacitación se enfocaba en la enseñanza de competencias básicas de técnicas para poder realizar bien un trabajo ahora se enfoca también en la enseñanza para superar las deficiencias de la organización. Entonces la capacitación siempre tiene que estar relacionado con la productividad ya que mientras más capacitado estén los empleados mejor sabrá manejar los recursos con los que cuenta.

#### **4.2 objetivo específico 1**

En el resultado del primer objetivo específico “Determinar el Grado de Aprendizaje de los trabajadores, en el incremento de la Productividad, en las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos SMP- 2017” se determinó como correlación positiva media. Haciendo referencia que el grado de aprendizaje si influye en la productividad de los trabajadores. Este planteamiento se aproxima a la teoría de selección; en el que Selva (2004), afirma que la educación actúa como una especie de filtro que utilizan los empleadores, para distinguir a los individuos más capaces de los que lo son menos. Los empleadores desconocen cuáles son los individuos más productivos e intentan predecir su comportamiento en el trabajo a partir de la titulación educativa alcanzada, al suponer que cada nivel educativo lleva aparejado ciertos atributos de personalidad, cualidades como la puntualidad, la disciplina, la capacidad de trabajo, etc. Todos ellos determinantes para conseguir la pretendida productividad.

Sin embargo, este objetivo tiene cierta diferencia con la teoría de Alfred Marshall en el libro VI, capítulo III. Quien consideraba la capacitación y la formación para el trabajo como una forma de acumulación de capital, Marshall, reconoce que el adiestramiento si produce unos beneficios que según él, se los apropia el trabajador. En este caso consideramos la forma como este intelecto reconoce el adiestramiento como fuente de productividad, genera unos excedentes y

crecimiento de la economía, sin importarnos quien se apropie de ellos y asumiéndolos como un componente de beneficio social.

Para las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos SMP es beneficioso saber que pueden confiar en una teoría que propone exclusivamente el beneficio de la capacitación de los trabajadores para llegar a tener una esperada productividad y al mismo tiempo una rentabilidad superior a lo esperado. En cuanto a los autores, muestran un resultado real que posiblemente se vea reflejado en cualquier circunstancia de evaluación organizacional. En este caso, se encontraron deficiencias que pueden mejorarse, y por ello las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos del distrito de SMP, deben tomar ejemplos de este estudio empezando a diagnosticar y realizar una efectiva capacitación de sus trabajadores y así obtener una productividad empresarial y personal. Y al mismo tiempo prevenir posibles inconvenientes en los resultados.

#### **4.3 objetivo específico 2**

En el resultado del segundo objetivo específico “Determinar los Tipos de comportamientos de los trabajadores, en el incremento de la Productividad, en las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos del distrito de SMP” se determinó como correlación positiva débil. Haciendo referencia que los tipos de comportamiento de los trabajadores si influye en la productividad. Este planteamiento se aproxima a la de Hernández y Cruz (2014), que en su tesis “Capacitación al personal administrativo de la clínica No.23 del IMSS: Propuesta pedagógica respecto al cuidado de sí mismo y como mejora para las relaciones interpersonales” quien tuvo como objetivo proporcionar los elementos fundamentales para que cada trabajador del IMSS, adquiera una integración sólida como individuo, capaz de comprender y manejar su problemática emocional, afectiva y social, ajustando sus expectativas a su capacidad para lograrlas, con el fin de contar en lo posible, con un personal eficiente y congruente consigo mismo, con su familia, con la institución y con la comunidad en general.

Por tal motivo La capacitación nos brinda herramientas necesarias para indagar el proceso evolutivo de cada individuo dentro de una organización, esta formación ayudan a alcanzar conocimientos óptimos e integrales.

#### **4.4 objetivo específico 3**

En el resultado del tercer objetivo específico “Determinar el Índice de resultados de los trabajadores, en el incremento de la Productividad, en las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos SMP” se determinó como correlación positiva débil. Haciendo referencia que el Índice de resultados de los trabajadores si influye en la productividad. Este planteamiento se aproxima al estudio realizado por Ortiz (2011), en su investigación “Análisis para mejorar la productividad del talento humano en la Empresa de Electrodomésticos Marcimex” Cuyo objetivo es; identificar la incidencia del desempeño laboral del talento humano, en las ventas de la empresa Marcimex de la ciudad del Milagro, Llegando a unas conclusiones, contar con métodos evaluativos hacia los empleados, de acuerdo al esquema comercial, permitiendo que la empresa este a la vanguardia en lo que ha desarrollado organizacional se refiere.

Entonces al afirmar estas conclusiones y evidenciar claramente podemos decir que a partir de una buena capacitación de los trabajadores estaríamos llegando a un índice de resultados positivos y favorables para la organización. Lo cual indica que las empresas del rubro de servicios logísticos del distrito de SMP. Optaran por estas teorías y estudios realizados por expertos. Lo cual evidenciaría en los resultados obtenidos.

# **VI. CONCLUSIÓN**

## **V. CONCLUSIONES**

Constatando los resultados de la presente investigación, los objetivos planteados y la comprobación de la hipótesis, se llegaron a obtener las siguientes conclusiones:

Primero:

Se cumplió con determinar 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.

Segundo:

Se concluye también que los resultados de la hipótesis y del objetivo general y los específicos influyen significativamente en la productividad. Ya que según los análisis estadísticos obtenidos nos muestran que existe una marcada influencia en la capacitación de los trabajadores y la productividad en las empresas.

Tercero:

Otro aspecto relevante que surge de esta investigación es que la capacitación fortalece a los trabajadores y les da las herramientas necesarias para desenvolverse en el centro de trabajo. Esto debe ser una actividad que no solo debe llevarse a un momento específico o planificado, sino que las empresas deben considerar que las personas que allí laboran deben sentirse en todo momento y de manera constante apoyadas por una cultura y un ambiente donde cada día pueda representar una nueva oportunidad para saber, conocer y aprender, en donde además se tenga presente que se obtienen diversos beneficios para la empresa y para los empleados.

# **VII. RECOMENDACIONES**

## **VI. RECOMENDACIONES.**

Debido a que el presente trabajo se trata de un estudio de caso, a continuación se presentan las recomendaciones hechas a las empresas del rubro de servicios logísticos del distrito de SMP- 2017 como parte de los aspectos que son actualmente áreas de oportunidades que se pueden fortalecer:

Primero:

Preparar de forma debida a los trabajadores antes de la realización de sus labores y desarrollar un programa de capacitación de acuerdo a las exigencias del mercado y el trabajo realizado por los colaboradores para elevar los niveles de productividad

Segundo:

Monitorear la orientación hacia los resultados a través de una comunicación interpersonal, que permita efectuar la retroalimentación respectiva.

Tercero:

Implementar una gestión proactiva para potencializar las competencias de los colaboradores de las empresas del Rubro de servicios logísticos del distrito de SMP.

# **VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

Chiavenato, I., Villamizar, G. A., & Aparicio, J. B. (1983). *Administración de recursos humanos* (Vol. 2). McGraw-Hill.

Sileceo, A. (2006), *capacitación y desarrollo personal* (pg. 25) 4° edición. México. Editorial Limusa ISBN: 968-18-6386-01.4.

Alles, M. A. (2011). *Diccionario de términos de Recursos Humanos*. Ediciones Granica SA.

Vidal J. (2009-2010) introducción a la Psicología (pg.11) recuperado de: [https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=9&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiB0uWxs-jTAhVJKyYKHfvaAlwQFghXMAg&url=http%3A%2F%2Fwww.xtec.cat%2F~jgonza51%2Fdescarga%2Fpsicologia%2FPsicolog%25EDa%2520B1.doc&usg=AFQjCN Gf6F\\_hqydTWlvNR6LFI5pJ76Bz4w&sig2=LgtcTNwW89NXpDqujuU5EQ](https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=9&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiB0uWxs-jTAhVJKyYKHfvaAlwQFghXMAg&url=http%3A%2F%2Fwww.xtec.cat%2F~jgonza51%2Fdescarga%2Fpsicologia%2FPsicolog%25EDa%2520B1.doc&usg=AFQjCN Gf6F_hqydTWlvNR6LFI5pJ76Bz4w&sig2=LgtcTNwW89NXpDqujuU5EQ)

Montoya, J. A. M., Calle, G. C., & Mejía, L. F. M. (2013). Emprendimiento: Visiones desde las teorías del comportamiento humano. *Revista EAN*, (66), 154-168.

Real Academia Española; <http://www.rae.es/>

Julián Pérez Porto y María Merino. Publicado: 2010. Actualizado: 2014. Definiciones: Definición de comportamiento (<http://definicion.de/comportamiento/>)

Gutierrez, H (2010) *calidad total y productividad*. 3° edición, Mexico. ISBN: 978-607-15-0315-2.

Rusu, C. (2016) *Metodología de la investigación científica*. UCV-lima norte, clases de investigación 8 ciclo.

Ramírez, D. E. (2007). EL CAPITAL HUMANO COMO FACTOR DE CRECIMIENTO ECONÓMICO. *Investigacion en Administracion en America Latina*, 401.

Deconceptos.com. concepto de instrumento, recuperado de:

<http://deconceptos.com/tecnologia/instrumento>

Selva C. (2004), el capital humano y su contribución al crecimiento económico, un análisis para castilla-la mancha. Ediciones de la universidad de castilla-la mancha, 2004. ISBN:84-8427-289-3. Recuperado, de:

[https://books.google.com.pe/books?id=\\_i0oQda0p\\_oC&lpg=PA39&dq=teorias%20de%20productividad&hl=es&pg=PA6#v=onepage&q=teorias%20de%20productividad&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=_i0oQda0p_oC&lpg=PA39&dq=teorias%20de%20productividad&hl=es&pg=PA6#v=onepage&q=teorias%20de%20productividad&f=false)

Lozada, J (2014) investigación aplicada: definición, propiedad intelectual e industria. Centro de investigación en mecatrónica y sistemas interactivos. Quito

Pernaut M. y Ortiz J. (2008), introducción a la teoría económica. (p. 325) Caracas. Editorial texto, C.A. ISBN: 980-244-107-4. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=yQOjLTNubkcC&lpg=PA325&dq=teoria%20de%20la%20productividad%20marginal&hl=es&pg=PA2#v=onepage&q=teoria%20de%20la%20productividad%20marginal&f=false>

Hernández, R: Fernández, C. y Baptista, P. (1998). **Metodología de la Investigación**. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana, S.A.

Sánchez, B y Guarisma, J. (1995). **Métodos de Investigación**. Maracay: Ediciones Universidad Bicentenario de Aragua.

Castañeda et al. (2007), aprendizaje y desarrollo. (p. 48) México. Umbral editorial, ISBN: 970-9758-49-7. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=cSXkRCN-tfIC&pg=PA17-IA2&dq=grados+de+aprendizaje&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=grados%20de%20aprendizaje&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=cSXkRCN-tfIC&pg=PA17-IA2&dq=grados+de+aprendizaje&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=grados%20de%20aprendizaje&f=false)

# **ANEXOS**



<p>incremento de la productividad de las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos SMP-2017?</p> <p>3. ¿En qué medida influye el índice de resultados de los trabajadores, en el incremento de la productividad de las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos SMP-2017?</p>	<p>c) Determinar el índice de resultados de los trabajadores, en el incremento de la productividad, de las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos SMP- 2017</p>	<p>incremento de la productividad de las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos SMP-2017</p> <p>3. El índice de resultados, influye significativamente en el incremento de la productividad de los trabajadores de las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos SMP-2017</p>	<p><b>Variable 2</b></p> <p>PRODUCTIVIDAD</p>	<p><b>3) Grados de Motivación</b></p> <p>3.1 Identificación del personal</p> <p>3.2.Satisfacion Laboral</p> <p>3.3. Compromiso Organizacional</p>	<p>de corte transversal.</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIG.</b></p> <p>El nivel de investigación que se utiliza en esta investigación es descriptiva-correlacional.</p>		<p>servicio que fue otorgado.</p> <p><b>ESTADISTICOS:</b></p> <p>Los datos serán procesados con el software estadístico SPSS 24.</p>
--	---	--	---	---	---	--	--

## Anexo B

### INSTRUMENTOS

“Capacitación de los Trabajadores y la Productividad en las Empresas del Rubro de Servicios Logístico del Distrito de SMP-2017”

**OBJETIVO:** Determinar la influencia del Nivel de Capacitación de los trabajadores en el incremento de la Productividad en las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos del distrito de SMP- 2017

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1	2	3	4	5

## Anexo C

### VARIABLE I

#### CAPACITACIÓN DE LOS TRABAJADORES

PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
¿El gerente está interesado y animado por los programas de capacitación?					
¿El gerente promueve al personal el buen uso de las técnicas de capacitación?					
¿El personal practica los conocimientos recibidos en los programas de capacitación?					
¿El gerente y personal promocionan la práctica de nuevos hábitos?					
¿Es importante conocer los valores personales de los trabajadores dentro de la empresa?					
¿El gerente muestra empatía hacia sus trabajadores?					
¿El personal realiza una modificación y/o reingeniería en la obtención de resultados?					
¿El personal ejerce con condición y entrega al puesto que ocupan en la empresa?					
¿El gerente da importancia al desempeño de sus trabajadores?					

### VARIABLE II

#### PRODUCTIVIDAD

PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
¿Los insumos utilizados son los adecuados para la realización de sus labores?					
¿Cree usted que los insumos están siendo usados adecuadamente?					
¿Hay una programación realizada, para el uso de los recursos?					
¿Los productos logrados, satisfacen las necesidades de los clientes?					
¿El gerente y trabajadores están satisfechos de la obtención de los resultados?					
¿La gerencia establece metas y objetivos en la organización?					
¿Se siente usted identificado con la organización?					
¿Los colaboradores son recompensados por las labores realizadas en la organización?					
¿Los gerentes dan importancia al desarrollo de las competencias de los trabajadores?					

## **Anexo D**

### **Validación de Instrumentos**

Título de la investigación: "CAPACITACIÓN DE LOS TRABAJADORES Y LA PRODUCTIVIDAD EN LAS EMPRESAS DEL RUBRO DE SERVICIOS LOGÍSTICO DEL DISTRITO DE SMP-2017".  
 Apellidos y nombres del investigador: Pacharres Ollaguez Jordan.  
 Apellidos y nombres del experto: ALISSA CORREA DAVID FERNANDO 16A

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS		OPINIÓN DEL EXPERTO						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Capacitación Del Personal	Grado de Aprendizaje	Tipo de Programas	¿Los gerentes están interesados y animados por los programas de capacitación? ¿Los gerentes promueven al personal al buen uso de las técnicas de capacitación? ¿El personal aplica los conocimientos recibidos en los programas de capacitación?	A. Siempre B. Casi siempre C. A Veces D. Casi Nunca E. Nunca	/ / /	/ / /		
		Uso de Técnicas						
		Tipos de Prácticas						
	Tipos de Comprometimiento	Cuesta de Hábitos	¿Los gerentes y el personal promueven la práctica de nuevos hábitos? ¿Es importante conocer los valores personales de los trabajadores dentro de la empresa? ¿Los gerentes muestran empatía hacia sus trabajadores?	A. Siempre B. Casi siempre C. A Veces D. Casi Nunca E. Nunca	/ / /	/ / /		
		Valores personales						
		Muestra de Empatía						
	Índice de Resultados	Diseños de Modificación	¿El personal realiza una modificación y/o reinventarse en la obtención de resultados? ¿El personal ejerce con condición y entrega al puesto que ocupan en la empresa? ¿El gerente da importancia al desempeño de sus trabajadores?	B. Casi siempre C. A Veces D. Casi Nunca E. Nunca	/ / /	/ / /		
		Perfil del Puesto						
		Nivel de Desempeño						
	Nivel de Eficiencia	Resumen utilizados	¿Los recursos utilizados son los adecuados para la realización de sus labores? ¿Cree usted que los recursos están siendo usados adecuadamente? ¿Hay una programación realizada para el uso de los recursos?	A. Siempre B. Casi siempre C. A Veces D. Casi Nunca E. Nunca	/ / /	/ / /		
Uso de los recursos								
Recursos programados								
Nivel de Eficacia	Productos logrados	¿Los productos logrados, satisfacen las necesidades de los clientes? ¿El gerente y trabajadores están satisfechos de la obtención de los resultados? ¿La gerencia establece metas y objetivos en la organización?	A. Siempre B. Casi siempre C. A Veces D. Casi Nunca E. Nunca	/ / /	/ / /			
	Obtención de resultados							
	Metas fijadas							
Grados de Motivación	Identificación de personal	¿Se siente usted identificado con la organización? ¿Los colaboradores son recompensados por las labores realizadas en la organización? ¿Los gerentes dan importancia al bienestar de las competencias de sus trabajadores?	A. Siempre B. Casi siempre C. A Veces D. Casi Nunca E. Nunca	/ / /	/ / /			
	Satisfacción laboral							
	Compromiso organizacional							
Firma del experto			Fecha: <u>15/04/17</u>					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo se precisan, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: "CAPACITACIÓN DE LOS TRABAJADORES Y LA PRODUCTIVIDAD EN LAS EMPRESAS DEL RUBRO DE SERVICIOS LOGÍSTICO DEL DISTRITO DE SMP-3017"		APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR: Pacheco Ollaguez Jordan		APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: <u>LAUREA FLORES CARRATO D.</u>		OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUBSINUJAS
Capacitación Del Personal	Grado de Aprendizaje	Tipos de Programas Uso de Técnicas Tipos de Práctica	¿Los gerentes están interesados y firmados por los programas de capacitación? ¿Los gerentes promueven al personal al buen uso de las técnicas de capacitación? ¿El personal practica las conocimientos recibidos en los programas de capacitación?	A. Siempre B. Casi siempre C. A Veces D. Casi Nunca E. Nunca	/	/	
	Tipos de Comportamiento	Clasificación de Hábitos	¿Los gerentes y el personal practican la práctica de nuevos hábitos?	A. Siempre B. Casi siempre C. A Veces D. Casi Nunca E. Nunca	/	/	
		Valores personales	¿Es importante conocer los valores personales de los trabajadores dentro de la empresa?	A. Siempre B. Casi siempre C. A Veces D. Casi Nunca E. Nunca	/	/	
		Muestra de Empresa	¿Los gerentes muestran empatía hacia sus trabajadores?	A. Siempre B. Casi siempre C. A Veces D. Casi Nunca E. Nunca	/	/	
	Índice de Resultados	Deseo de Modificación	¿El personal realiza una modificación y/o mejoramiento en la obtención de resultados?	A. Siempre B. Casi siempre C. A Veces D. Casi Nunca E. Nunca	/	/	
Pertinencia del Proyecto		¿El personal ejerce con convicción y entrega al puesto que ocupan en la empresa?	A. Siempre B. Casi siempre C. A Veces D. Casi Nunca E. Nunca	/	/		
Nivel de Desempeño		¿El gerente da importancia al desempeño de sus trabajadores?	A. Siempre B. Casi siempre C. A Veces D. Casi Nunca E. Nunca	/	/		
Productividad	Nivel de Eficiencia	Instrumentos utilizados Uso de los recursos Recursos programados	¿Los instrumentos utilizados son los adecuados para la realización de sus labores? ¿Cada trabajador que los instrumentos están siendo usados adecuadamente? ¿Hay una programación realizada, para el uso de los recursos?	A. Siempre B. Casi siempre C. A Veces D. Casi Nunca E. Nunca	/	/	
	Nivel de Eficacia	Productos logrados	¿Los productos logrados, satisfacen las necesidades de los clientes?	A. Siempre B. Casi siempre C. A Veces D. Casi Nunca E. Nunca	/	/	
		Obtención de resultados Medas fijadas	¿El gerente y trabajadores están satisfechos de la obtención de los resultados? ¿La gerencia establece metas y objetivos en la organización?	A. Siempre B. Casi siempre C. A Veces D. Casi Nunca E. Nunca	/	/	
Grados de Motivación	Identificación del personal Satisfacción laboral compromiso organizacional	¿Se siente valorado identificado con la organización?	A. Siempre B. Casi siempre C. A Veces D. Casi Nunca E. Nunca	/	/		
		¿Los colaboradores son recompensados por las labores realizadas en la organización?	A. Siempre B. Casi siempre C. A Veces D. Casi Nunca E. Nunca	/	/		
		¿Los gerentes dan importancia al desarrollo de las competencias de los trabajadores?	A. Siempre B. Casi siempre C. A Veces D. Casi Nunca E. Nunca	/	/		
Forma del experto			Fecha <u>13/06/17</u>				

*Note: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo se priorizan, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.*

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: VALUACIÓN DE LAS PRODUCTIVIDADES EN LAS EMPRESAS DEL RUBRO DE SERVICIOS LOGÍSTICOS DEL DISTRITO DE BNP-2017  
 Apellidos y nombres del investigador: Paúl Andrés Rodríguez  
 Apellidos y nombres del experto: Walter Rey Córdova

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR VALUAR	ITEM PRESIDENTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
						SÍ CUMPLE	NO CUMPLE
Capacitación del Personal	Grado de Aprovechamiento	¿Los gerentes están interesados y animados por los programas de capacitación?	¿Los gerentes promueven al personal el buen uso de las técnicas de capacitación? ¿El personal profiere las capacitaciones recibidas en los programas de capacitación? ¿Los gerentes y el personal promueven la práctica de nuevos hábitos? ¿Es importante conocer los valores personales de los trabajadores dentro de la empresa? ¿Los gerentes muestran empatía hacia sus trabajadores?	A. Siempre B. Casi siempre C. A veces D. Casi nunca E. Nunca	/	/	
		¿Los gerentes y el personal promueven la práctica de nuevos hábitos?					A. Siempre B. Casi siempre C. A veces D. Casi nunca E. Nunca
		¿Es importante conocer los valores personales de los trabajadores dentro de la empresa?					
	Índice de Resultado	¿El personal realiza una capacitación y/o capacitación en la obtención de resultados?	¿El personal ejerce con precisión y entrega el puesto que ocupan en la empresa? ¿El gerente da importancia al desarrollo de sus trabajadores?	A. Siempre B. Casi siempre C. A veces D. Casi nunca E. Nunca	/	/	
		¿El gerente da importancia al desarrollo de sus trabajadores?					
		¿El personal ejerce con precisión y entrega el puesto que ocupan en la empresa?					
Productividad	Nivel de Eficiencia	¿Los recursos utilizados son los adecuados para la realización de sus labores?	¿Los recursos utilizados son los adecuados para la realización de sus labores? ¿Cree usted que los recursos están siendo usados adecuadamente? ¿Hay una programación realista, para el uso de los recursos?	A. Siempre B. Casi siempre C. A veces D. Casi nunca E. Nunca	/	/	
		¿Cree usted que los recursos están siendo usados adecuadamente?					
		¿Hay una programación realista, para el uso de los recursos?					
	Nivel de Eficacia	¿Los productos logrados, satisficaron las necesidades de los clientes?	¿Los productos logrados, satisficaron las necesidades de los clientes? ¿El gerente y trabajadores están satisfechos de la obtención de los resultados? ¿La gerencia establece metas y objetivos en la organización?	A. Siempre B. Casi siempre C. A veces D. Casi nunca E. Nunca	/	/	
		¿El gerente y trabajadores están satisfechos de la obtención de los resultados?					
		¿La gerencia establece metas y objetivos en la organización?					
Grados de Motivación	¿Se siente usted identificado con la organización?	¿Se siente usted identificado con la organización? ¿Los colaboradores son recompensados por las labores realizadas en la organización? ¿Los gerentes dan importancia al desarrollo de las competencias de los trabajadores?	A. Siempre B. Casi siempre C. A veces D. Casi nunca E. Nunca	/	/		
	¿Los colaboradores son recompensados por las labores realizadas en la organización?						
	¿Los gerentes dan importancia al desarrollo de las competencias de los trabajadores?						
Firma del experto			Fecha	15/06/17			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, visto al presidente, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Resumen de coincidencias

25%

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias		
1	noticias.hispavista.com	1 %
2	documenta.mx	1 %
3	www.repositorio.uileam..	1 %
4	repositorio.uladech.ed..	1 %
5	www.scribd.com	1 %
6	www.buenatareaa.com	1 %
7	www.gestiopolis.com	1 %



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"CAPACITACIÓN DE LOS TRABAJADORES Y LA PRODUCTIVIDAD EN LAS EMPRESAS DEL RUBRO DE SERVICIOS LOGÍSTICOS DEL DISTRITO DE SMP- 2017"

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:  
Jordan Pacherras Ollaguez

ASesor:  
Dr. Narda Rey Cárdena de Vilqueaz

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
Gestión del Talento Humano

LIMA - PERÚ  
2017

Yo, Dra. Nérida Rey Córdova de Velázquez, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Lima sede Lima Norte, revisor de la tesis titulada "**Capacitación de los Trabajadores y la Productividad en las Empresas del Rubro de Servicios Logísticos del distrito de SMP- 2017**" del (de la) estudiante **Jordan Pacherras Ollaguez** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) 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.

Los Olivos, 18 de diciembre de 2017



  
DRA. NÉRIDA REY CORDOVA DE VELÁZQUEZ  
DNI:10197125

DOCENTE DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN  
DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

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





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“CAPACITACIÓN DE LOS TRABAJADORES Y LA PRODUCTIVIDAD  
EN LAS EMPRESAS DEL RUBRO DE SERVICIOS LOGÍSTICO DEL  
DISTRITO DE SMP-2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor:**

Pacherres Ollaguez, Jordan

**Asesora:**

Dra. Nérida Rey Córdova de Velázquez

**Línea de Investigación:**

Gestión Del Talento Humano

**Lima, Perú**

2017

