



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Estrategias de capacitación del personal y productividad laboral a los trabajadores  
de la empresa Transporte Zavala S.A.C. Ate-Vitarte

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORAS:**

Arteaga Colonia Santa Maribel (ORCID: 0000-0001-7631-9251)

Corzo Castillo Rocio del Pilar (ORCID: 0000-0002-9048-9684)

**ASESOR:**

Dr. Ruiz Villavicencio Ricardo Edmundo (ORCID: 0000-0002-1353-1463)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LIMA- PERÚ**

2019

### **Dedicatoria**

El presente trabajo lo dedicó a Dios por ser nuestro guía espiritual, a mis hijos quien me motiva a continuar por la senda de los conocimientos para ser profesional de éxitos y a mis padres por su infinito apoyo incondicional. A mi esposo Esteban por brindarme su apoyo y me enseña hacer perseverante cada día. A mi Max por cuidarme en las noches de estudio.

Maribel

El presente trabajo lo dedicó a Dios por ser nuestro guía espiritual, a mis hijos quien me motiva a continuar por la senda de los conocimientos para ser profesional de éxitos, por su infinito apoyo incondicional. A mi Padres, hermana, Tíos e hijos por brindarme su apoyo cada día.

Rocio

### **Agradecimiento**

A Dios por brindarnos sabiduría y guiar nuestro camino, a la Universidad César Vallejo por la calidad de su enseñanza a través de los docentes altamente calificados y competentes.

A nuestro asesor Mgtr. Ricardo Ruiz por su paciencia al guiarnos en la elaboración de este trabajo de investigación.

A la empresa de transporte Zavala por brindarnos la oportunidad de investigar una problemática que al final beneficiará a la empresa para la mejora continua enfocados a la gestión del talento humano.

## Página del Jurado

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código: F07-PP-PR-02.02 Versión: 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña Rocio del Pilar, Corzo Castillo cuyo título es: Estrategias de capacitación del personal y productividad laboral a los trabajadores de la empresa Transporte Zavala S.A.C. Ate-Vitarte. Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (número) catorce(letras).

Lima, 12 de diciembre del 2019

.....  
PRESIDENTE

Mgr. Agliberto Cesar Cifuentes La Rosa

.....  
SECRETARIO

Mgr. Edgar Laureano Lino Gamarra

.....  
VOCAL

Mgr. Ricardo Edmundo Ruiz Villavicencio

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

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Santa Maribel Arteaga Colonia, identificada con DNI N° 40128601, Yo Rocio del Pilar Corzo Castillo, identificada con DNI N° 72299680, 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 Profesional de Administración, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

Lima, 12 diciembre de 2019



Santa Maribel Arteaga Colonia

D.N.I. N° 40128601



Rocio del Pilar Corzo Castillo

D.N.I. N° 72299680

## Índice

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
<b>Página del Jurado</b>	iv
<b>Declaratoria de autenticidad</b>	vi
<b>Índice</b>	vii
<b>Índice de Tablas</b>	viii
<b>Índice de Figuras</b>	x
<b>Resumen</b>	xi
<b>Abstract</b>	xii
<b>I. Introducción</b>	1
<b>II. Método</b>	36
2.1 Tipo y diseño de la investigación	37
2.2. Operacionalización de las variables	38
2.3. Población, muestra y muestreo	42
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	43
2.5. Procedimientos	48
2.6. Métodos de análisis de datos	49
2.7. Aspectos éticos	49
<b>III. Resultados</b>	50
<b>IV. Discusión</b>	73
<b>V. Conclusiones</b>	82
<b>VI. Recomendaciones</b>	85
<b>REFERENCIAS</b>	88
<b>ANEXOS</b>	102

## Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable capacitación	51
Tabla 2: Operacionalización de la variable Productividad	52
Tabla 3: Criterios de inclusión	55
Tabla 4: Validez V de Aiken de los instrumentos por juicio de expertos	57
Tabla 5: Rango de fiabilidad	58
Tabla 6: Fiabilidad de la variable capacitación	58
Tabla 7: Alpha de Cronbach para la variable estrategias de capacitación	59
Tabla 8: Fiabilidad de la variable de productividad laboral	59
Tabla 9: Alpha de Cronbach para la variable productividad laboral	60
Tabla 10: Frecuencias de la variable estrategias de Capacitación	63
Tabla 11: Frecuencias de la dimensión de transmisión de la información	64
Tabla 12: Frecuencias de la dimensión de desarrollo de habilidades	65
Tabla 13: Frecuencias de la dimensión de desarrollo de actitudes	66
Tabla 14: Frecuencias de la dimensión de desarrollo de conceptos	67
Tabla 15: Frecuencias de la dimensión competencias individuales	68
Tabla 16: Frecuencias de la variable Productividad laboral	69
Tabla 17: Frecuencias de la dimensión Factores básicos	70
Tabla 18: Frecuencias de la dimensión Factores conductuales	71
Tabla 19: Frecuencias de la dimensión Factores individuales	72
Tabla 20: Frecuencias de la dimensión Factores organizacionales	73
Tabla 21: Frecuencias de la dimensión Resultados esperados	74
Tabla 22: Prueba de normalidad para la variable capacitación	75
Tabla 23: Prueba de normalidad para la variable productividad	76
Tabla 24: Coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman	77
Tabla 25: Tabla cruzada para las variables estrategias de capacitación y productividad laboral.	



Tabla 26: Tabla cruzada para la dimensión transmisión de información y la variable productividad laboral	79
Tabla 27: Tabla cruzada para la dimensión desarrollo de habilidades y la variable productividad	80
Tabla 28: Tabla cruzada para la dimensión desarrollo de actitudes y la variable productividad laboral	81
Tabla 29: Tabla cruzada para la dimensión desarrollo de conceptos y la variable productividad laboral	82
Tabla 30: Tabla cruzada para la dimensión competencias individuales y la variable productividad laboral	84

## Índice de Figuras

Figura 1. Histograma de la variable capacitación	54
Figura 2. Histograma de la dimensión trasmisión de información	54
Figura 3. Histograma de la dimensión desarrollo de habilidades	54
Figura 4. Histograma de la dimensión desarrollo de actitudes	54
Figura 5. Histograma de la dimensión desarrollo de conceptos	54
Figura 6. Histograma de la dimensión competencias individuales	55
Figura 7. Histograma de la variable productividad laboral	54
Figura 8. Histograma de la dimensión factores básicos	54
Figura 9. Histograma de la dimensión factores conductuales	54
Figura 10. Histograma de la dimensión factores conductuales	55
Figura 11. Histograma de la dimensión factores organizacionales	54
Figura 12. Histograma de la dimensión resultados esperados	54

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación de estrategias de capacitación del personal y productividad laboral a los trabajadores de la empresa “Transporte Zavala S.A.C”, Ate-Vitarte. El marco teórico de la variable capacitación y sus dimensiones transmisión de la información, desarrollo de las habilidades, desarrollo de actitudes, desarrollo de conceptos y competencias individuales se basó en la teoría del autor Chiavenato (2017) y para la variable productividad con sus dimensiones factores básicos, factores conductuales, factores individuales, factores organizacionales y resultados esperados se tuvo como base la teoría al autor Ramírez (2011). El estudio se desarrolló usando el método científico, la metodología utilizada fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo de diseño no experimental y de corte transversal, nivel descriptivo correlacional; se utilizó una muestra censal de 50 colaboradores de la empresa en estudio, para la recolección de datos se aplicó dos instrumentos conformados por 30 afirmaciones por variable, con escala de Likert, lo que fueron validados por juicio de expertos (un metodólogo y dos temáticos) de la universidad César Vallejo, la información fue recolectada y procesada mediante el programa estadístico SPSS versión 26, obteniendo un nivel de confiabilidad de Alfa de Cronbach = 0,877 para la primera variable y 0,850 para la segunda variable. Finalmente se realizó la prueba de hipótesis, consiguiendo evidenciar que existe una relación positiva alta entre la capacitación del personal y productividad laboral según el coeficiente de Spearman ( $Rho = 0.911$ ) y el sig. (bilateral) = 0.000.

***Palabras clave:*** Compromiso, identificación, eficacia, eficiencia y cooperación.

## **ABSTRACT**

The general objective of this research was to determine the relationship of personnel training strategies and labor productivity to the workers of the company Transporte Zavala S.A.C., Ate-Vitarte. The theoretical framework of the training variable and its dimensions of information transmission, skills development, attitudes development, concepts development and individual competences was based on the theory of the author Chiavenato (2017) and for the productivity variable with its dimension's basic factors, behavioral factors, individual factors, organizational factors and expected results the theory was based on the author Ramirez (2011). The present study was developed using the scientific method, the methodology used was of applied type, with quantitative approach of non-experimental design and cross-sectional, descriptive correlational level; a census sample of 50 collaborators of the company in study was used to collect data, two instruments were applied for the collection of data conformed by 30 affirmations per variable, with Likert scale, which were validated by expert judgment (a methodologist and two thematic) of César Vallejo University, the information was collected and processed through the statistical program SPSS version 26, obtaining a level of reliability of Alfa de Cronbach = 0.877 for the first variable and 0.850 for the second variable. Finally, the hypothesis test was performed, showing that there is a high positive relationship between personnel training and labor productivity according to the Spearman coefficient ( $Rho= 0.911$ ) and the sig. (bilateral) = 0.000.

**Keywords:** Commitment, identification, effectiveness, efficiency and cooperation