



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Capacitación del personal y productividad laboral de la empresa  
Caje Forest SAC, Lima 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Albuquerque Rojas, Cristofer Salomón (ORCID: 0000-0002-0907-8002)

Bustillos Gutierrez, Anyerim Yelitza (ORCID: 0000-0002-5209-9626)

ASESOR:

Dr. Edwin Arce Álvarez (ORCID: 0000-0003-3495-2950)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2022

**Dedicatoria:**

El presente trabajo va dedicado a mis padres: Emilio y Favia, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, muchos de mis logros se lo debo a ellos entre el que se incluye este, gracias por su apoyo y amor brindado durante estos años y por motivarme a nunca desistir en cumplir mis sueños.

**Dedicatoria:**

El presente trabajo va dedicado a mis padres: Santos y Martha por los valores que me inculcaron desde pequeño, este logro se los debo a ellos, gracias por su apoyo y amor durante estos años y por siempre inducirme a cumplir con mis objetivos.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por mantenerme firme en este camino y a mi familia porque siempre me brindaron su apoyo en este proceso de convertirme en una mejor profesional.

### **Agradecimiento**

A Dios por brindarnos su protección con salud para poder llegar hasta esta etapa de formación profesional, a mis asesores que me motivaron a seguir en mi trabajo de investigación.

## Índice de contenidos

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de Análisis	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos	21
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1 <i>Validación del instrumento</i>	19
Tabla 2 <i>Estadística de fiabilidad, Variable X: “capacitación del personal”</i>	20
Tabla 3 <i>Estadística de fiabilidad, Variable Y: “productividad laboral”</i>	20
Tabla 4 <i>Distribución de frecuencia: Variable capacitación del personal</i>	22
Tabla 5 <i>Distribución de frecuencia: Variable productividad laboral</i>	23
Tabla 6 <i>Distribución de frecuencia de dimensión: acciones</i>	24
Tabla 7 <i>Distribución de frecuencia de dimensión: conocimientos</i>	25
Tabla 8 <i>Distribución de frecuencia de dimensión: conductas</i>	26
Tabla 9 <i>Comparación entre productividad laboral y capacitación del personal</i>	27
Tabla 10 <i>Comparación D1: acciones y V2: productividad laboral</i>	28
Tabla 11 <i>Comparación D2: conocimientos y V2: productividad laboral</i>	29
Tabla 12 <i>Comparación D 3: conductas y V2: productividad laboral</i>	30
Tabla 13 <i>Coeficiente de correlación por rangos de spearman</i>	31
Tabla 14 <i>Hipótesis general</i>	32
Tabla 15 <i>Hipótesis específica 1</i>	33
Tabla 16 <i>Hipótesis específica 2</i>	34
Tabla 17 <i>Hipótesis específica 3</i>	35

## Resumen

En cuanto al objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre la Capacitación del personal y la productividad laboral de la empresa Cajé Forest SAC Lima, 2021. El enfoque fue cuantitativo, nivel de estudio descriptivo correlacional, diseño no experimental trasversal, la población de estudio fueron 98 trabajadores de la empresa Cajé Forest S.A.C. La técnica fue la encuesta, teniendo como instrumento de recolección de datos el cual fue un cuestionario en escala de Likert conformado por 60 preguntas. La confiabilidad del Alfa de Cronbach arrojó un valor de 0.936. Los resultados evidenciaron que hubo una correlación positiva moderada entre las acciones y la productividad laboral con un Rho de Spearman = 0.495, también se halló una correlación positiva moderada entre los conocimientos del personal y la productividad laboral con un Rho de Spearman = 0.552, así mismo se encontró una correlación positiva moderada entre las conductas del personal y la productividad laboral con un Rho de Spearman = 0.656. Finalmente se concluye que se obtuvo una correlación positiva moderada entre la capacitación del personal y la productividad laboral con un valor de Rho de Spearman = 0.637.

**Palabras clave:** Capacitación del personal, productividad laboral ,acciones.

## **Abstract**

Regarding the objective of the present investigation, it was to determine the relationship between the Training of the personnel and the labor productivity of the company Cajé Forest

S.A.C Lima, 2021. The approach was quantitative, correlational descriptive study level, non-experimental cross-sectional design, the study population was 98 workers from the company Cajé Forest S.A.C. The technique was the survey, having as a data collection instrument which was a questionnaire on a Likert scale made up of 60 questions. The reliability of Cronbach's Alpha showed a value of 0.936. The results showed that there was a moderate positive correlation between actions and labor productivity with Spearman's Rho = 0.495, a moderate positive correlation was also found between staff knowledge and labor productivity with Spearman's Rho = 0.552, likewise a moderate positive correlation was found between staff behaviors and work productivity with Spearman's Rho = 0.656. Finally, it is concluded that a moderate positive correlation was obtained between staff training and labor productivity with a value of Spearman's Rho = 0.637.

**Keywords:** Personnel training, labor productivity, actions.

## I. INTRODUCCIÓN

Con respecto a la capacitación del personal y la productividad laboral, debido a la rivalidad en el mundo de los negocios y a una economía basada en competencias y habilidades, la mejora de ambos aspectos es importante, dado que, permite que las empresas sean capaces de sobrevivir en el entorno empresarial global. Hay que destacar que son las principales herramientas que aportan y promueven el posicionamiento en el mercado, el rendimiento y estabilidad económica de la organización.

En relación a la capacitación del personal es un proceso planificado para desarrollar la actitud, los conocimientos y las habilidades a través de la experiencia del aprendizaje. La productividad laboral, es un indicador que mide el rendimiento de los colaboradores en un determinado tiempo durante un proceso productivo, siendo la principal fuente de ventaja competitiva de una empresa. Criterio sostenido por: Samwel (2018: p.36).

Por lo que se refiere a las organizaciones como OIT señalan que entre los años 1952 y 2019, indicaron que el crecimiento de la capacitación del personal y la productividad laboral por regiones ha sido relativamente letárgico en África, muy diferente con el crecimiento desacelerado en Asia Central y Europa del Este. Así pues, es trascendental acotar la desaceleración del Medio Oriente desde finales de 1970, y el tardío crecimiento de América Latina. La historia con más éxito en las últimas décadas es de Asia, dado que duplicó su nivel de promedio entre 2005 y 2019. No obstante, en ese periodo, el nivel promedio en Medio Oriente se redujo.

Al mismo tiempo, las empresas a nivel internacional trataron de reinvertir sus ganancias para aumentar su eficiencia, buscando aumentar su productividad, obteniendo mayores ingresos e invirtiendo en áreas de maquinaria o desarrollo de las capacidades de la fuerza laboral para buscar aumentar aún más su producción y fortalecer el proceso de desarrollo de la productividad y la capacitación. Es decir, cualquier incremento de stock de capital humano puede atribuir mayor productividad. O sea, el factor humano se convirtió en uno de los medios para lograr ventajas competitivas y optimizar los escenarios de mercado impulsando la Productividad. Criterios sostenidos por: Organización Internacional del Trabajo (2016: p.14-46), Dostie (2018: p.1), Shehadeh y Mansour (2019: p.1).



En relación al nivel internacional, debido a la globalización y la constante profundización de la reforma económica, las empresas buscaron la competitividad empresarial, la cual es una fuente de poder para lograr un desarrollo sostenible en medio de una feroz competencia. Así mismo, se tuvo como objetivo implementar un equipo de profesionales que cumplan con los principales requisitos necesarios de cualificación y que estén motivados para poder alcanzar altos resultados en el puesto laboral, para cumplir eficientemente las metas de la organización. Para concluir, en lo que respecta a la formación y desarrollo del personal, se consideró la importancia de su aplicación y proporcionó un lenguaje común y una visión completa compartida, como indica: Avanesyan (2018: p.4-5), Gope y Passiante (2018: p.14-19).

En efecto, la organización ha desarrollado un sistema de formación que está orientado a las estrategias corporativas y las capacidades básicas, hay que tener en cuenta que es una base importante para mejorar los conocimientos, así como las habilidades en los empleados.

Vale la pena decir, que el desarrollo de dicha estrategia es crucial, dado que los recursos organizativos claves de la empresa moderna son: el capital humano (intelectual), el liderazgo y la formación del personal. También, reduce los errores de gestión y mejora los servicios de eficiencia, la toma de decisiones y aumenta el conocimiento organizacional, brindando una diversidad de beneficios como: conciencia, accesibilidad, disponibilidad, puntualidad y capacidad de respuesta. Como indica: Komarova, Zamkovi y Novikov (2019: p.330), Sharma (2019: p.762-763).

Con respecto a la actual gestión formativa, está dividida en cuatro niveles: El primer nivel está conformado por el Comité de Formación y Enseñanza del Empleado Laboral. Este comité está a cargo de tomar decisiones para asuntos importantes y ofrecer orientación y evaluación de la información empresarial en educación ocupacional. El segundo nivel consta de un centro de formación instalado en la sede, este centro de formación se encarga de mantener el sistema de formación de todo el trabajo formativo.

Con respecto al tercer nivel es la formación y gestión de empresas secundarias, dado que estas implementan las políticas y lineamientos formulados por el Comité de Cultivo docente y gestionar la labor formativa de las unidades productivas terciarias que son subordinadas para la transmisión del mensaje y, por último, el cuarto nivel está formado por unidades de producción terciarias.

Para concluir, el aprendizaje organizacional puede verse como el resultado de procesos que van desde la adquisición, distribución e interpretación de información. En otras palabras, a través de estos procesos las organizaciones perciben conocimientos útiles para el logro de los objetivos trazados, conceptos sostenidos por: Gao (2017: p.145-147), Watkins (2018:p.16)

En lo que atañe al nivel nacional, se presenta un panorama muy distinto, dado que las empresas se enfrentan a una situación de incertidumbre en cuanto a la capacitación del personal y la productividad laboral, presentando bajos niveles de capital humano, limitando el conocimiento, las habilidades y los talentos requeridos para la innovación de productos y procesos. Es decir, afectando y limitando la relación entre el capital humano y la capacidad de absorción de una empresa.

Además, la antigüedad que tienen la mayoría de empresas no conducen a una mayor capacidad de innovación, teniendo resultados inapropiados para la investigación y desarrollo. Así mismo, la Cámara de Comercio de Lima, en el año 2017 la productividad laboral sólo obtuvo un crecimiento del 5%, siendo la tasa porcentual más baja desde el año 2009, año que se produjo la crisis financiera a nivel internacional. Visto que, en base a los estudios realizados por el Instituto Nacional de Estadísticas e Informática, sólo el 15.4% de las empresas peruanas utilizan un sistema de gestión del personal, lo que da a entender el desinterés en su implementación.

Al mismo tiempo, no todas las empresas cuentan con los recursos o las instrucciones para gestionar este proceso. Dicho de otra manera, la relevancia de este problema se debe a los constantes cambios científicos, tecnológicos, la constante innovación en los conocimientos, las destrezas y habilidades prácticas, en consecuencia el incremento de los requisitos para el nivel de calificación profesional de los colaboradores que involucra actualizaciones, ampliación y profundización de los conocimientos existentes del personal en todos los niveles, estando en constante cambio y desarrollo, los que son sostenidos por : Barrenoc y Carvache (2018:p.1), Cámara de Comercio de Lima (2018: p.7), Delgado y Antúnez (2020: p.1471), Helman, Makazan y Buriak (2019: p.113).

Por lo que se refiere al nivel local, en capacitación del personal y productividad laboral, se observó que las empresas afrontan diversos problemas. Así pues, el personal presentó un escaso nivel de desempeño laboral, a pesar de tener un sistema de capacitación del personal. Como puede apreciarse, no está apto técnicamente, dado que no ha considerado un diagnóstico adecuado para la capacitación, desarrollando, y comprobando con evaluaciones de entrada y salida así como la aplicación eficiente y eficaz, para el logro de resultados en la compañía.

En cuanto a las dificultades en lo que respecta a la Gestión de Talento Humano por la falta de profesionales adecuados y una estrategia educativa particularmente no apta para promover cambios de conducta por la insuficiente capacitación que realizan, el cual se estuvo reflejado a través de la conducta que muestra el personal ante las diversas situaciones que enfrentan dentro del desarrollo sus actividades laborales.

En resumen, los principales problemas que tienen son: inadecuada política que guíe al funcionamiento de procedimientos técnicos de diagnóstico de las necesidades; a grado grupal, e individual para desarrollar la capacitación. Además, una limitada política de comunicación entre el personal de área y recursos humanos, sostenido por: Sánchez, Carhualvilca y Advíncula (2017: p.4) Yeren (2017: p.5-6), Capcha (2017: p.5) Mantilla (2018: p.14-15).

En relación con la situación problemática, se identificó que existe deficiente capacitación por parte del área de recursos humanos de la empresa Cajé Forest en el desarrollo de las acciones, actividades y escaso conocimiento teórico-práctico. También se mostró inadecuadas conductas adaptativas y aprendidas, que son la causa de los deficientes servicios ofrecidos en el transporte y entrega de equipos móviles, incumpliendo con las bandas horarias y efectividad de entrega requerida. Al mismo tiempo se detectó inadecuados mantenimientos en las unidades de transporte; pues existe incidencias en ruta y faltas en la disponibilidad de unidades requeridas por el cliente.

Con referencia a la justificación teórica, los resultados de la investigación se pueden utilizar en los centros de competencia del estado y regional para desarrollar recomendaciones que permitan mejorar la capacitación del personal y la productividad laboral en el marco del proyecto nacional "Productividad laboral y apoyo al empleo".

Así mismo, tiene justificación práctica, puesto que la aplicación práctica de los resultados de la investigación permitirá realizar la formación del personal de forma más eficaz en las empresas individuales, lo que tendrá un efecto positivo en la formación de los resultados del proyecto empresarial tanto en las regiones individuales como a nivel nacional en todos los sectores de la economía.

También, tiene justificación metodológica, porque tiene como propósito identificar capacitación del personal con productividad laboral, utilizando métodos con análisis descriptivo correlacional, detallando la relación que existe entre las variables en estudio con eficacia, Según: Popov y Aleksandrova (2020: p.34).

En lo que se refiere a la presente investigación se plantea la pregunta del problema general, de la forma siguiente: ¿Cómo se relaciona la Capacitación del personal y la productividad laboral de la empresa?; igualmente las preguntas de los problemas específicos, fueron los siguientes: (i) ¿Cómo se relaciona el conocimiento del personal con la productividad laboral de la empresa?; (ii) ¿Cómo se relaciona las acciones del personal con la productividad laboral de la empresa?; (iii) ¿Cómo se relacionan las conductas del personal con la productividad laboral de la empresa?.

En lo que concierne con el análisis, el objetivo general de la investigación de la empresa Cajé Forest SAC, Lima 2021, se definió como: Determinar la relación entre la capacitación del personal con la productividad laboral de la empresa; al mismo tiempo los objetivos específicos de la investigación fueron: (i) determinar la relación entre el conocimiento del personal con la productividad laboral de la empresa, (ii) determinar la relación entre las acciones del personal con la productividad laboral de la empresa, (iii) determinar la relación entre la conducta del personal con la productividad laboral de la empresa.

En lo que respecta con el estudio, se propone como hipótesis general del proyecto: existe una relación entre la capacitación del personal con la productividad laboral en la empresa Cajé Forest SAC, Lima 2021; también las hipótesis específicas de la tesis fueron: (i) existe una relación entre los conocimientos del personal con la productividad laboral de la empresa, (ii) existe una relación entre las acciones del personal con la productividad laboral de la empresa, (iii) existe una relación entre las conductas del personal con la productividad laboral de la empresa.

## II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los antecedentes internacionales, se destaca a Navarrete, M (2018), en su tesis titulada la capacitación del personal y el desempeño laboral en la empresa Megamaxi. Además, tuvo como metodología de investigación con enfoque cuantitativo, diseño descriptivo correlacional, teniendo como objetivo establecer los requisitos de la capacitación, que permitan desarrollar opciones que sean viable para reemplazar dichas necesidades. Así pues, las proposiciones para fortalecer el desempeño laboral, teniendo como población a 100 colaboradores de Megamaxi, representando el total de los trabajadores que laboran en la empresa, a los cuales se les realizó una encuesta utilizando como herramienta un cuestionario en escala de Likert.

De modo que, como resultado del estudio obtuvo un valor de Rho de Pearson = 0.729 lo cual significa que existió una correlación positiva moderada entre las dos variables. En conclusión, la gran parte de los colaboradores presentan necesidades de capacitación en cuanto al conocimiento mismo de la empresa y de los pilares corporativos como los valores, talento humano, eficiencia y experiencia al cliente e innovación. Así pues, se debe de realizar una capacitación continua para que los colaboradores desempeñen sus funciones eficientemente mediante un sistema integral.

En cuanto a, Palma, A (2018), en su revista científica titulada Gestión del Talento Humano, capacitación del personal y el rendimiento laboral en la cooperativa estudiada. Así mismo, utilizó una metodología de investigación con enfoque cuantitativo, diseño descriptivo correlacional, teniendo como objetivo examinar la gestión del talento dentro de la empresa, considerando una población de 35 colaboradores, representando el total de los trabajadores que laboran en la empresa, a los cuales se les realizó una encuesta utilizando como herramienta un cuestionario en escala de Likert. En efecto, como resultado del estudio se obtuvo un valor de Rho de Pearson= 0.196 lo cual significa que existe una correlación positiva muy baja entre ambas variables.

Para finalizar, no hay instrumentos que midan el rendimiento del talento humano, tampoco hay normas que especifiquen los criterios de productividad, no obstante, se brinda una capacitación con el fin de mejorar las labores que realizan.

En resumen, se debe realizar una capacitación que sea específica para un determinado puesto de trabajo, generando conocimientos en el área respectiva y un buen desarrollo profesional de los colaboradores.

Por lo que se refiere, Acosta, B., García, V y Acosta. M. (2018), en su revista científica titulada Perfiles de dificultosa contratación y necesidades de capacitación: “una visión de las empresas de reclutamiento”. Además, Utilizó una metodología de investigación con enfoque cuantitativo diseño descriptivo correlacional, teniendo como objetivo identificar los perfiles de difícil contratación y las necesidades de capacitación del personal. Para ello se tuvo como población 117 empresas que se les hizo reclutamiento, a las cuales se le realizó una encuesta utilizando como herramienta un cuestionario en escala de Likert. Por tanto, como resultado del estudio obtuvo un valor de Rho de Spearman = 0.856 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre ambas variables de estudio.

En conclusión, existe mayor demanda por el personal que es altamente capacitado, ya que este genera una mejor productividad. Es decir, se debe planificar estratégicamente los procesos de entrenamiento y capacitaciones específicas en las empresas de reclutamiento para tener un personal altamente capacitado.

De la misma manera, Ríos, V. (2020), en su tesis titulada Evaluación de resultados de capacitación del personal en indicadores de gestión de calidad del servicio al cliente de la empresa Sistema de Emisores Atalaya S.A. De este modo, utilizó la metodología con enfoque cuantitativo, diseño descriptivo correlacional, teniendo como objetivo examinar la capacitación del talento humano del área de ventas, con una población de 50 clientes de la empresa, a los cuales se les realizó una encuesta utilizando como herramienta un cuestionario en escala de Likert. Por ello, como resultado del estudio se obtuvo un valor de Rho de Spearman = 0.75 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada.

Resumiendo el estudio; la capacitación del talento humano mejora el nivel de calidad de servicio y satisfacción del cliente, por ser un mecanismo que favorece al cumplimiento del objetivo. Así pues, se debe emplear estrategias necesarias para fortalecer el talento humano.

En efecto el objetivo principal de Honores, N., Vargas, C., Espinoza, C. y Tapia, N. (2020), en la revista científica titulada La importancia de la capacitación del personal, el aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras. Igualmente, utilizó una metodología de investigación con enfoque cuantitativo, diseño correlacional descriptivo, teniendo como objetivo analizar la capacitación como método de aprendizaje para determinar el desempeño de los colaboradores.

Además, Para ello se tuvo una población de 6745 mineros, con un resultado de muestra de 365 personas, a las cuales se les realizó una encuesta utilizando como herramienta un cuestionario en escala de Likert. De modo que, como resultado del estudio se obtuvo un valor de Rho de Spearman = 0.821 lo cual significa que existe correlación positiva muy fuerte entre las variables de estudio. En conclusión, la capacitación del personal como técnica de aprendizaje es esencial para el desempeño de los colaboradores. Dado que, mejora la productividad, la eficiencia, calidad y la toma de decisiones. Así que, al implementar técnicas de capacitación eficientes, mejorará la productividad en las empresas.

En lo que atañe, Castro, L. (2020) en su tesis titulada Propuesta de mejora a la gestión administrativa del talento humano en la empresa Producciones S.A. Hay que destacar que, tuvo como metodología de investigación con enfoque cuantitativo, diseño correlacional descriptivo, teniendo como objetivo implementar una proposición de alternativas de mejora para la gestión del talento humano. Así pues, con una población de 350 colaboradores, de los cuales se tomó muestra de 200 colaboradores, a quienes se les aplicó la encuesta y el cuestionario con escala de Likert.

En consecuencia, como resultado del estudio se obtuvo un valor de Rho de Spearman = 0.803 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre las variables de estudio. En conclusión, el desempeño laboral es uno de los principales factores para aumentar los niveles de productividad laboral. Puesto que, se debe desarrollar un plan de mejoras, sobre todos los que presentan solución de alternativas para que el colaborador esté a gusto en la empresa y en su puesto laboral, realizando las contrataciones acordes a ley. Además, integrar personal capacitado para que sirva de apoyo a los demás trabajadores que se encuentran en la empresa.

Así mismo, implementar un programa de recompensas en donde se pueda evaluar las funciones y los puestos de cada trabajador para que este sea remunerado justamente.

En cuanto a los antecedentes nacionales, podemos mencionar a Cueva, K y Hernández, I. (2016), en su tesis titulada La aplicación de un plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores del centro comercial Elektra del Óvalo Mochica del departamento de Trujillo. Así pues, tuvo como metodología de investigación con enfoque cuantitativo, diseño correlacional descriptivo, teniendo como objetivo de estudio la evaluación del personal y su nivel de desempeño, ejecutando una capacitación y comparándola con los resultados de antes y después de ejecutar aquel plan. Así mismo, considero una población de 15 empleados siendo el total de los trabajadores de esa empresa, a los cuales se les realizó una encuesta utilizando como herramienta un cuestionario en escala de Likert.

Vale la pena decir, como resultado del estudio se obtuvo un valor de Rho de Spearman = 0.78, lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables que fueron objetivo de estudio. En conclusión, se dedujo que la rentabilidad de las ventas aumentó un 60% luego de ejecutar un plan de capacitación proyectada en la técnica de habilidades blandas. En efecto, se debe de ejecutar un seguimiento a las aplicaciones que se dan a los colaboradores con respecto a la temática que está incluida en los talleres realizados, para evaluar si los conocimientos que son adquiridos se están aplicando o si deben ser modificados para futuros planteamientos.

En relación con, Baldini, F. (2018) en su tesis titulada Capacitación y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos nombrados de la Universidad Nacional de Tumbes 2016. Así pues, tuvo como metodología de investigación con enfoque cuantitativo, diseño descriptivo correlacional, siendo su objetivo analizar en qué medida la capacitación incide en el desempeño laboral. Así mismo, con una población de 130 trabajadores, los cuales conformaron el total de la fuerza laboral en la universidad, a los cuales se les realizó una encuesta utilizando como instrumento el cuestionario en escala de Likert.

En efecto, como resultado del estudio se obtuvo un valor de Rho de Spearman= 0.729 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables de estudio. En conclusión, la capacitación incide directamente en el desempeño laboral. En pocas palabras, las acciones de capacitación deben



ser extensas para buscar mejorar el desempeño laboral y así tener mayores resultados en la satisfacción de los colaboradores.

Con respecto a, Bobadilla, E. (2019), en su tesis titulada La capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una institución pública de Lima. Así mismo, teniendo como metodología de investigación de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional. Así pues, teniendo como objetivo demostrar que la capacitación es un factor importante que influye directamente con el desempeño laboral. Al mismo tiempo, con una población de 60 colaboradores, a los cuales se les realizó una encuesta utilizando como herramienta el cuestionario en escala de Likert.

Es decir, como resultado del estudio se obtuvo un valor de Rho de Spearman = 0.972, lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre las variables de estudio. Para finalizar, la capacitación se correlaciona directamente con el desempeño laboral. En efecto, se debe de innovar un plan de capacitación acorde al entorno actual y ejecutarla para buscar un mejor desempeño de los trabajadores.

Por lo que se refiere a, Vásquez, J. (2019) en su tesis titulada La capacitación del personal y su influencia en la productividad en Gonzalito Almacenes & Servicios Logísticos EIRL. Así pues, tuvo como metodología de investigación con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, teniendo como objetivo dar respuesta si la capacitación influye directamente en la productividad laboral. Además, se consideró una población de 40 colaboradores, a los cuales se les realizó una encuesta teniendo como herramienta el cuestionario en escala de Likert.

En efecto, como resultado del estudio se identificó un Rho de Spearman= 0.3613 lo que significa que hay una correlación media en ambas variables. En conclusión, se halló una correlación entre las dos variables en estudio, dado que son factores importantes para que la organización determine el potencial del colaborador y así mejorar al máximo su productividad para que sea eficiente en sus labores. Además, de tener mayores beneficios en la organización. Por ello, se deberá de ejecutar entrenamientos específicos para que así el personal logre un objetivo óptimo y puedan efectuar las metas trazadas en los trabajos designados. Además, implantar la capacitación del personal para que puedan tener mejor rendimiento y mayores resultados.

Otro punto es el de, Ramírez, J. (2019), en su maestría titulada La capacitación laboral y productividad de los trabajadores del Poder Judicial de Lima Este, 2018. Igualmente, utilizo como metodología de investigación tuvo enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional. Así pues, teniendo como fin establecer la relación entre ambas variables. Al mismo tiempo, se consideró una población de 48 trabajadores, a los cuales se les realizó una encuesta teniendo como herramienta un cuestionario en escala de Likert.

En efecto, como resultado del estudio se obtuvo un valor de Rho de Spearman= 0.362, lo que significa que existe una correlación directa débil entre las variables de estudio. En conclusión, el 100% de los colaboradores presenta una baja capacitación y productividad laboral. Por ello, es importante desarrollar programas para mejorar la percepción en cuanto a las capacitaciones internas y externas, dado que este cambio presentará un beneficio en la productividad laboral. Por lo que se refiere a los antecedentes locales, se destaca a Apestegui, D. (2017) en su tesis titulada “La satisfacción laboral y su relación con la productividad de la empresa Stación Vgas EIRL”.

Así pues, utilizó la metodología con un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional. Al mismo tiempo, teniendo como objetivo de estudio determinar la relación entre la satisfacción y la productividad laboral en la rentabilidad de la empresa. Además, se consideró una población de estudio de 50 colaboradores, a los cuales se les realizó una encuesta teniendo como herramienta el cuestionario en escala de Likert.

Por tanto, como resultado del estudio obtuvo un Rho de Spearman = 0.987 lo cual significa que existe una correlación positiva muy alta entre ambas variables que fueron estudiadas. En conclusión, existe una relación directa entre la satisfacción y la productividad laboral con la rentabilidad de la empresa. En resumen, a más complacencia, mayor es la consecuencia favorable en los colaboradores, alcanzando una mayor productividad para la compañía.

Por lo que se refiere, Umiña, B. (2017), en su tesis titulada “Plan de capacitación y desempeño laboral en la empresa Serpetbol Perú S.A.C”. Así mismo, con una metodología basada en el enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional. Además, siendo el objetivo de estudio definir el vínculo entre el plan de capacitación y el desempeño laboral. También, con una población de 36

trabajadores que representan el total del estudio, a los que se les realizó una encuesta teniendo como herramienta un cuestionario en escala de Likert. O sea, como resultado del estudio, arrojó un Rho de Pearson = 0.796 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre ambas variables.

En conclusión, al aplicar el plan de entrenamiento, se relacionó directamente con el desempeño laboral del trabajador. En definitiva, Al crear un mecanismo de retroalimentación en periodos de tiempo y controles, permitirá la modernización del talento humano que parte desde el más antiguo hasta el personal nuevo, desarrollando sus fortalezas y habilidades para genera resultados positivos.

En cuanto a, Echevarría, M. (2018) en su maestría titulada “La capacitación del personal en la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Carabaylo”. Así mismo, desarrollo la investigación con un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional. Así pues, tuvo como objetivo de estudio analizar si la capacitación del personal incide directamente con la productividad laboral.

Además, se consideró una población de 143 trabajadores que representan el total del estudio, a los que se les realizó una encuesta teniendo como herramienta un cuestionario en escala de Likert. Por tanto, como resultado de estudio se obtuvo un Rho de Spearman = 0.419 lo cual significa que existe una correlación moderada entre las variables de estudio. En conclusión, la capacitación se correlaciona con la productividad laboral. Es decir, al mejorar la productividad laboral de los colaboradores a través de diversas capacitaciones, facilitaría el desenvolvimiento en su puesto de trabajo.

En relación a, Chura, G. (2018) en su maestría titulada “La administración del cambio y la productividad laboral en los trabajadores de la unidad territorial de Lima Metropolitana, 2016”. Al mismo tiempo, el trabajo aplica métodos con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional. Así pues, siendo el fin de estudio determinar el vínculo entre la administración del cambio y la productividad laboral. Además, se tuvo como población de 108 trabajadores a los cuales se les realizó una encuesta teniendo como herramienta un cuestionario en escala de Likert. Por ello, como resultado del estudio se obtuvo un valor de Rho de Spearman= 0.779 lo cual significa que hay una correlación positiva alta entre ambas variables.

En conclusión, existe una correlación directa entre la administración del cambio y la productividad laboral. En definitiva, el estudio recomendó el uso de las comunicaciones fluidas entre los colaboradores, equipos y el nivel jerárquico, propiciando buen clima laboral, brindando confianza y seguridad.

En lo que atañe, Apolinario, K. (2019) en su tesis titulada “La capacitación y rendimiento laboral de los colaboradores de CODIJISA S.A.C, 2019”. Así pues, como una metodología de investigación con enfoque cuantitativo, diseño descriptivo correlacional. Además, con un grupo de 40 trabajadores que representan el total del estudio, a los cuales se les realizó una encuesta teniendo como herramienta un cuestionario en escala de Likert. De ello se desprende que, como resultado del estudio se obtuvo un valor de Rho de Spearman=0.589 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada.

Para concluir, se determina que la capacitación tiene relación con el rendimiento laboral. Por ello, al realizar estrategias de intervención, entrenamiento o capacitaciones al interior de la organización, se obtiene un mayor rendimiento laboral. Además, implementando planes de capacitación, contribuirá a seguir mejorando el desempeño.

En lo que atañe al Marco Teórico del presente trabajo se desarrollarán los conceptos relacionados con ambas variables, referente a la Capacitación del Personal: Según, Antonio, B.R. (2017: p.263) La capacitación del personal, es un proceso planificado para modificar la actitud, el conocimiento o el comportamiento de las habilidades a través de la experiencia de aprendizaje para lograr un rendimiento eficaz en una actividad o gama de actividades.

En relación a las dimensiones en primer lugar, considera las acciones, que indica la interacción con los demás, la observación de los otros y la reflexión, forman parte de un proceso continuo, que facilita el aprendizaje (Sekerin, V. D., Gaisina, L. M., Shutov, N. V., Abdrakhmanov, N. K., & Valitova, N. E., 2018).

Para la segunda dimensión estudia los conocimientos, como la conciencia de las prácticas que combinan habilidades y conocimientos. Así mismo, ayuda a actuar eficazmente en situaciones estándar con la coordinación de esfuerzos, así como de los cambios en el entorno externo, ayuda a participar en la ejecución de proyectos importantes (Gitelman, L. D., Sandler, D. G., Gavrilova, T. B., & Kozhevnikov, M. V., 2017).

En la tercera dimensión identifica las conductas, determinando como la oportunidad potencial de reforzar estos comportamientos a través de la formación del personal. Los líderes de las organizaciones tienen la oportunidad de utilizar potencialmente la formación en innovación como medio para reforzar o mejorar la calidad y la productividad de los proyectos de la organización a través de la mejora de la percepción individual en áreas como la crítica (Foor, K. L., 2017).

En cuanto a la gestión de los recursos humanos se define como la identificación, selección, contratación, educación y fomento de los recursos humanos para alcanzar los objetivos de la organización, este enfoque empresarial debería tenerse en cuenta en todos los procesos mencionados anteriormente (Salamzadeh, Taipour y Hosseini, 2019, p.277).

Por lo que se refiere al conocimiento teórico representa conocimientos y principios que pueden codificarse o, al menos, integrarse en sistemas de reglas y marcos de actuación (Hislop, Bosua y Helms, 2018, p.73).

En lo que atañe al conocimiento práctico es el que uno puede utilizar para adaptarse a un mundo cambiante que le permite alcanzar sus objetivos (Kosslyn, 2017, p.19).

A propósito, las conductas adaptativas son conjuntos de habilidades necesarias para funcionar de forma productiva en la vida diaria, incluyendo la socialización, la comunicación funcional y las habilidades de la vida diaria (Vuong et al., 2018. p.6).

En cuanto a las conductas aprendidas, éstas se producen en el transcurso de expansión, mediante las cuales el personal puede interactuar entre sí de modo directo y adecuado, transmitiendo sus intereses, sentimientos y opiniones, prevaleciendo sus derechos y el de los otros. (Saldaña y Reátegui, 2017: p.13)

En lo que concierne a la variable Y, Productividad Laboral: Es una medida de eficiencia la cual los trabajadores se mejora en el proceso de producción con la finalidad de lograr la productividad proyectada (Ukkas, I., 2017).

Como primera dimensión de la variable Y: Productos, se identifica como el vínculo entre la producción y los recursos de entrada y salida (Pan, W., Chen, L., & Zhan, W., 2019).

Así mismo la dimensión: Productividad y tiempo, se identifica como el vínculo entre la demanda de trabajo y el tiempo de horas trabajadas, los resultados de la gestión de la empresa (Collewet, M., & Sauermann, J., 2017).

En cuanto al servicio de transporte y entregas, es el área que tiene comunicación final con el comprador, por ende, esta gestión es la más importante para asegurar que la venta fue realizada con éxito y que se cumplió con las expectativas del cliente. Generando un vínculo como socio estratégico y posicionándonos con esa imagen en el mercado. (Vargas, 2015, p.23)

Referente a la efectividad de entrega se desprende en base a diferentes conceptos que direccionan los distintos niveles de eficiencia sensorial, medida por la relación multidimensional de insumos y productos. Mientras se cumplan las entregas en los tiempos planificados, se evitarán sobrecostos en volver a programar los pedidos. (Juan Alberti, Andrés Pereyra, 2018, p. 25 -26).

Por lo que se refiere a la importancia del seguimiento de transporte y la llegada al cliente dentro de las bandas horarias para evitar el quiebre de stock por parte del almacén del cliente y se concrete la recepción, evitando sobrecostos por rechazos. (Cristina Peña Andrés, 2016, p.164 ,p.165 y p.166).

Con referencia a gestión de incidencias en la atención a los clientes resulta crítica en la mayoría de empresas. A través de este departamento se ponen en manifiesto los posibles fallos que la compañía debe subsanar para optimizar su desempeño. (Solórzano Gonzales, 2018, p.29, p.31).

Así mismo la Ejecución de Mantenimientos, es un grupo de medidas preventivas que nos permiten extender el tiempo de vida útil de los bienes, al ejecutar un buen plan de mantenimiento se evitan costos de procedimientos correctivo, de esta forma se optimizan los recursos económicos de la empresa. Este proceso comienza desde el buen uso de las maquinarias e instalaciones hasta la restitución de un elemento. (Suca, 2018, p.44)

En relación a la Disponibilidad de Unidades, la misma denota la capacidad de mantener las unidades en estado óptimo para ejecutar labores oportunas, bajo la necesidad del cliente. (Erazo, 2019, p.13)

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

En cuanto a la metodología de investigación tuvo enfoque cuantitativo. Así mismo fue de tipo aplicada que se fundamenta de las teorías para aplicarlos en el campo real en la empresa para resolver situaciones problemáticas.

Además, las variables se midieron por medio de un método estadístico inferencial Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018: p.40).

De este modo, Hernández, Ramos, Placencia, Indacochea, Quimis A, Moreno (2018: p.87), indican que el método se concentra en una necesidad social y tiene un fin definido, dado que emplea los conocimientos que se consiguieron para resolver un problema de cualquier actividad humana y luego ejecutarlos con el fin de producir mejoras en un entorno real.

#### **Nivel de investigación**

En referencia a la investigación tiene un nivel descriptivo — correlacional, Puesto que, se enfoca en observar las variables y lo que ocurre en su alrededor. Además, trata de asociar ambas variables y crear una correlación entre ambas, analizando, identificando y determinando la situación problemática Baena G. (2017: p.23).

#### **Diseño de investigación**

En lo que atañe a la investigación cuenta con diseño no experimental transversal. Ya que, no manipula premeditadamente ambas variables. O sea, mide las variables dentro de su contexto natural, para luego analizarlas, presentando la relación entre ellas. Por otro lado, en lo que respecta al estudio trasversal, señala que mide las variables solo una vez y en un momento determinado Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018: p.174).

### **3.2. Variables y operacionalización**

Por lo que se refiere a las definiciones de las variables se presentan a continuación:

#### **Variable X: Capacitación del personal**

##### **Definición conceptual**

En lo que respecta a la capacitación del personal, es un prospecto de conocimiento corporativo de la entidad, determinando acciones formativas con el objetivo de desarrollar amplios conocimientos y conductas de sus empleados (Andreev, Chervenкова, Abarinov y Shatskaya,2020).

##### **Definición Operacional: Variable X Capacitación del personal**

En lo concerniente a la definición operacional de la variable X, para lograr los objetivos de la investigación se aplicó el cuestionario al personal del área de operaciones, cuyos resultados fueron acumulados en una matriz, para luego incorporarlos al SPSS 24, del cual se obtuvo resultados los que se interpretaron, así mismo se ha contrastado con la estadística inferencial las hipótesis aplicando el método Spearman alcanzando el resultado,

#### **Variable Y: Productividad laboral**

##### **Definición conceptual**

En lo que atañe a la productividad laboral, se mide entre la productividad del trabajo y la cantidad estimada de productos por unidad de tiempo (Osipov, V. A., & Krasova, E. V.,2019).

##### **Definición Operacional: Variable Y Productividad laboral**

Al respecto de la definición operacional de la variable X, para lograr los objetivos de la investigación se aplicó el cuestionario al personal del área de operaciones, cuyos resultados fueron acumulados en una matriz, para luego incorporarlos al SPSS 24, del cual se obtuvo resultados los que se interpretaron, así mismo se ha contrastado con la estadística inferencial las hipótesis aplicando el método Spearman alcanzando el resultado.



### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.**

En efecto la población fué conformada por 98 personas que laboran en el área de operaciones de la empresa Cajé Forest. SAC, información verificada en la planilla.

#### **Criterios de selección (Inclusión y Exclusión).**

Por lo que concierne a los criterios de selección incluye al personal de operaciones, excluyendo a los trabajadores terceros y otras áreas de la empresa Cajé Forest S.A.C.

#### **Muestra**

Al respecto el trabajo utilizó el método censal.; pues la muestra es definida por Ortiz, L. C., & Fernández, J. V. (2020: p.126). quienes mencionan que el censo es un proceso total de recolectar, segmentar, estimar o dispersar la información demográfica, económica y social de un determinado grupo.

En cambio, Bernal, C. (2016: p. 211). La muestra es la parte del universo, o fragmento representativo, o el subconjunto de la población que sirve para hacer inferencias”.

#### **Muestreo**

De igual manera Hernández-Sampieri, R. y Mendoza Torres, C (2018: 211)., sostiene que el muestreo identifica la posibilidad que tienen los elementos a componer la muestra por ciertas características. Existen métodos de aplicación como el muestreo no probabilístico o probabilístico. En cambio, el estudio no aplica el muestreo por utiliza el método censal.

#### **Unidad de análisis**

En lo que respecta a la unidad de análisis fue conformada por 98 trabajadores del área de operaciones, así como la empresa Cajé Forest S.A.C.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En cuanto a las técnicas de recolección de datos el método que se utilizó es la encuesta. Dado que, determinó la expresión media entre la observación y la experimentación. Así mismo, se pudo realizar una lista de situaciones, las cuales pudieron ser observadas y analizadas. Teniendo mayor cantidad de personas al mismo tiempo y es más efectiva. Baena (2017: p.68). Por lo tanto, el instrumento consta de 60 preguntas.

## **Instrumento**

En relación al instrumento para desarrollar la investigación se empleó un cuestionario, el cual fue medido en la escala de Likert que tuvo 5 escalas de medición para las variables estudiadas. Los cuales fueron: 1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre y 5= Siempre. Por ello, Nivelá et.al (2020: p.254) el formulario de preguntas fue ordenado y de aplicación colectiva, que admite obtener información ortográfica y de forma sistemática o normalizada.

## **Validez**

En lo que refiere a la validez, este instrumento se desarrolló con la comprobación de 3 especialistas de la facultad de administración de la Universidad César Vallejo. Según, Carhuáncho, Sischere, Nolazco y Guerrero (2019: p.1) hace mención al grado de exactitud que mide la variable estudiada.

## **Tabla 1**

### ***Validación del Instrumento***

<b>Experto(a)</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Puntaje</b>
Dra. Teresa Narvaez Aranibar	Ninguna	Aceptable
Dra. Edith Rosales Domínguez	Ninguna	Aceptable
Dr. Arce Álvarez, Edwin	Ninguna	Aceptable

Fuente: Elaboración propia

### **Confiabilidad del Instrumento:**

En cuanto a la confiabilidad el trabajo consideró confiable el instrumento aplicado la misma que fue sustentado por los resultados en aplicación del estadístico de Alfa de Cronbach. Según, Carhuáncho, Sischere, Nolazco y Guerrero (2019: p.228) señalaron que es un instrumento de medición que determina resultados que son coherentes en la muestra o casos de estudio.

### **Valores de Alfa de Cronbach**

0.90--- 1,00: Muy Alta

0.80--- 0,89: adecuada

0.70---0.79: Moderada

0.60---0.69: Baja

< 0.50: El instrumento no se acepta, la prueba de fiabilidad

.

**Tabla 2**

*Estadística de fiabilidad, Variable X: "Capacitación del personal"*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	30

La variable capacitación del personal se constituye de 30 preguntas del cuestionario, logró un coeficiente de 0,906, este valor se considera como muy satisfactoria, por lo tanto, supera el mínimo estipulado por la estadística de fiabilidad.

**Tabla 3**

*Estadística de fiabilidad, Variable Y: "Productividad laboral"*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,858	30

La variable productividad consta de un cuestionario de 30 preguntas, alcanzó el coeficiente de 0,858, que lo identifica como adecuado y supera el mínimo estipulado por la estadística de fiabilidad.

### **3.5. Procedimientos**

En lo que concierne a los procedimientos la información para la distinción de la encuesta se elaboró mediante un cuestionario virtual, conforme se obtuvo la información, se tabuló en un documento de Excel, para ser exportados al software SPSS V.26; con el objetivo de ejecutar la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, análisis de frecuencia y tablas cruzadas de las variables y dimensiones, permitiéndonos medir la relación de las variables capacitación del personal con la productividad laboral, así como las dimensiones de la variable 1 y variable 2.

### **3.6. Método de análisis de datos**

#### **Método descriptivo:**

En referencia al método es descriptivo correlacional, apoyado por el estadístico SPSS V.26, se aplicó reuniendo los datos a un formato para luego incorporar al software aplicando el estadístico Alfa de Cronbach. Además, se estableció valores, escalas y obtener resultados mediante el análisis, descripción de tablas de frecuencias y gráficas de barras.

#### **Método inferencial:**

En lo que atañe utiliza métodos inferenciales para desarrollar el contraste de la hipótesis, que permitió obtener conclusiones relacionado a la información obtenida de la encuesta realizada, con el fin de generar recomendaciones de solución a los problemas identificados en la empresa Cajé Forest S.A.C.

### **3.7. Aspectos éticos**

Por lo que se refiere a los aspectos éticos la investigación tomó en consideración el respeto a las personas, buscó el bien de las personas y la sociedad, así como logró los máximos beneficios, reduciendo los daños y la equivocación, en consecuencia, planteo diferentes soluciones de la situación problemática de la empresa. Así mismo, se desarrolla la estructura metodológica impuesta por la Universidad. De igual modo, se recolecta datos, manteniendo en anonimato al personal encuestado. Para finalizar, el trabajo hizo citas y referencias bibliográficas en concordancia con las normas APA, así mismo fue sometido al control del Turnitin para evitar el plagio o auto plagio. Además, se contó con la autorización de empresa para la investigación.

## IV. RESULTADOS

### Análisis Descriptivo

El resultado del estudio estadístico se realizó con 98 colaboradores, desarrollando las variables capacitación del personal y productividad laboral en la empresa Cajé Forest Lima, 2021. Los resultados obtenidos referente a las dimensiones fueron:

**Tabla 4**

*Distribución de frecuencia: Variable Capacitación del personal*

<b>Capacitación del personal</b>					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Casi nunca	54	26,2	55,10	55,1
	A veces	38	18,4	38,78	93,9
	Casi siempre	4	1,9	4,08	98,0
	Siempre	2	1,0	2,04	100,0
	Total	98	47,6	100,0	

Nota: Los investigadores

### Interpretación

En el análisis de la tabla 4 se muestra la distribución y la variable capacitación del personal, en esta frecuencia agrupada se puede observar que 54 encuestados que equivale al 55.10% del total de los encuestados. Consideró que casi nunca la capacitación del personal es suficiente para ingresar a operaciones, mientras que el 38.78% (38 encuestados), consideró que a veces el proceso de capacitación del personal es eficaz para realizar sus actividades, además el 4.08% (4 encuestados), consideró que casi siempre el proceso de capacitación del personal ha sido apto para la realización las labores y, sólo el 2.04% (2 encuestados), consideró que siempre el proceso de capacitación del personal es conveniente para ingresar a operaciones.

**Tabla 5**

*Distribución de frecuencia: variable Productividad laboral*

<b>Productividad laboral</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	53	25,7	54,08
	Casi siempre	41	19,9	41,84
	Siempre	4	1,9	4,08
	Total	98	47,6	100,0

Nota: *Los investigadores*

### **Interpretación**

Con relación al análisis de la tabla 5 se muestra la distribución de la variable productividad laboral, en la cual se puede observar que existe baja productividad laboral, dado que el 54.08% (53 encuestados) afirmó que a veces se desempeñan bien en las tareas asignadas, mientras que el 41.84% (41 encuestados) afirmó que casi siempre se esmera en la realización de sus actividades, y sólo el 4.08% que equivale a 4 encuestados, afirmó que siempre se esmeran en las tareas asignadas.

**Tabla 6***Distribución de frecuencia de Dimensión: Acciones*

		<b>Acciones</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	52	25,2	53,06	53,1
	A veces	41	19,9	41,84	94,9
Válido	Casi siempre	4	1,9	4,08	99,0
	Siempre	1	,5	1,02	100,0
	Total	98	47,6	100,0	

Nota: Los investigadores

**Interpretación**

Con respecto a los resultados de la tabla. 6 y gráfico 3, podemos decir que, del total de la encuesta realizada, el 53.06% que equivale a 52 encuestados consideró que casi nunca las acciones que ejecuta el equipo de trabajo son eficientes para cada función que realizan, mientras que el 41.84% (41 encuestados), consideró que a veces las acciones del equipo de trabajo es apta para la función que cada uno realiza, además el 4.08% (4 encuestados) consideró que casi siempre las acciones que realiza el equipo de trabajo es óptima en las funciones que desempeñan, y sólo el 1.02% (1 encuestado), consideró que siempre las acciones que efectúa el equipo de trabajo es eficaz en sus respectivas funciones.

**Tabla 7***Distribución de frecuencia de dimensión: Conocimientos*

<b>Conocimientos</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	57	27,7	58,16	58,2
	A veces	36	17,5	36,73	94,9
Válido	Casi siempre	3	1,5	3,06	98,0
	Siempre	2	1,0	2,04	100,0
	Total	98	47,6	100,0	

Nota: Los investigadores

**Interpretación**

En cuanto a la distribución de la tabla 7 y se puede observar que hay 58.16% equivalente a 57 participantes consideraron que casi nunca el equipo de trabajo tiene conocimientos determinados para cada función que estos realizan, mientras el 36.73% (36 encuestados), consideró que a veces el equipo de trabajo tiene determinados conocimientos para cada función que ejecutan, además el 3.06% (3 encuestados) consideró que casi siempre el equipo de trabajo demuestra tener conocimientos específicos en sus respectivas labores, y sólo el 2.04% (2 encuestados), consideró que siempre el equipo demuestra tener suficientes conocimientos para cada función que estos realizan.



**Tabla 8***Distribución de frecuencia de dimensión: Conductas*

		<b>Conductas</b>		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
	Casi nunca	50	24,3	51,0	51,0
	A veces	42	20,4	42,9	93,9
Válido	Casi siempre	3	1,5	3,1	96,9
	Siempre	3	1,5	3,1	100,0
	Total	98	47,6	100,0	

Nota: Los investigadores

**Interpretación**

En la tabla 8 y gráfico 5, se puede ver la distribución de la dimensión conductas, en la que se observa que 50 encuestados consideraron que casi nunca las conductas de los colaboradores demuestran el compromiso con el cumplimiento de los objetivos de la empresa, que vendría hacer el 51.02% del total de encuestados, mientras que el 42.86% (42 encuestados), consideró que a veces las conductas de los colaboradores muestran el compromiso con los objetivos trazados por la empresa, además el 3.06% (3 encuestados), consideró que casi siempre las conductas de los colaboradores se alinean con los objetivos de la empresa, y sólo 3 encuestados que representan el 3.06% del total de encuestados, consideraron que siempre las conductas de los colaboradores demuestra el compromiso con el cumplimiento de los objetivos que mantiene la empresa.

## Tablas cruzadas

**Tabla 9**

*Comparación entre variables Productividad laboral y Capacitación del personal*

			Productividad Laboral				
			A veces	Casi siempre	Siempre	Total	
Casi nunca			Recuento	35	19	0	54
Casi nunca			% del total	35,7%	19,4%	0,0%	55,1%
A veces			Recuento	18	19	1	38
A veces			% del total	18,4%	19,4%	1,0%	38,8%
Casi siempre			Recuento	0	2	2	4
Casi siempre			% del total	0,0%	2,0%	2,0%	4,1%
Siempre			Recuento	0	1	1	2
Siempre			% del total	0,0%	1,0%	1,0%	2,0%
Total			Recuento	53	41	4	98
Total			% del total	54,1%	41,8%	4,1%	100,0%

*Nota: Los investigadores*

## Interpretación

Con respecto con la observación de la tabla 9 podemos observar los resultados respecto a la comparación de las variables capacitación del personal con la productividad laboral, podemos señalar que del total 55.1% (54 encuestados), un 35.7% (35) manifestaron que casi nunca la capacitación del personal es eficiente y eso ha percutado en la baja productividad laboral, así mismo del total 38.8% de encuestados (38) manifestaron que a veces la capacitación del personal es eficaz para mantener una productividad laboral estable y se observa que el 2% manifestaron que casi siempre la capacitación del personal ha sido suficiente para mantener una productividad laboral adecuada y, de igual forma, sólo del 2% (2), consideraron que siempre la capacitación del personal ha sido efectiva para tener una productividad laboral adecuada.

**Tabla 10***Comparación D1: Acciones y V2: Productividad laboral*

		Productividad laboral				
		A veces	Casi siempre	Siempre	Total	
Acciones	Casi nunca	Recuento	34	18	0	52
		% del total	34,7%	18,4%	0,0%	53,1%
	A veces	Recuento	19	20	2	41
		% del total	19,4%	20,4%	2,0%	41,8%
	Casi siempre	Recuento	0	3	1	4
		% del total	0,0%	3,1%	1,0%	4,1%
	Siempre	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	1,0%	1,0%
	Total	Recuento	53	41	4	98
		% del total	54,1%	41,8%	4,1%	100,0%

*Nota: Los investigadores***Interpretación**

En la tabla 10 y figura 8 podemos observar los resultados respecto a las acciones con la productividad laboral. Con respecto al 34.7% casi nunca se observa que las acciones que ejecuta el equipo de trabajo no son favorables para cada función que estos realizan y eso percute en la productividad laboral, Además, del 41.8% (41) que representa el total de encuestados, un 19.4% (19), consideraron que a veces las acciones que realiza el equipo de trabajo son adecuadas para mantener una productividad laboral eficiente. De igual forma, un 4.1% que representa el total de encuestados, un 3.1% (3), consideró que casi siempre las acciones que realiza el equipo de trabajo mantienen una productividad laboral estable. Finalmente, el 1% (1), consideró que siempre las acciones que realizan el equipo de trabajo influyen positivamente para mantener una productividad laboral apropiada.

**Tabla 11***Comparación D2: conocimientos y V2: productividad laboral*

		Productividad laboral				
		A veces	Casi siempre	Siempre	Total	
Conocimientos	Casi nunca	Recuento	39	18	0	57
		% del total	39,8%	18,4%	0,0%	58,2%
	A veces	Recuento	14	20	2	36
		% del total	14,3%	20,4%	2,0%	36,7%
	Casi siempre	Recuento	0	3	0	3
		% del total	0,0%	3,1%	0,0%	3,1%
	Siempre	Recuento	0	0	2	2
		% del total	0,0%	0,0%	2,0%	2,0%
	Total	Recuento	53	41	4	98
		% del total	54,1%	41,8%	4,1%	100,0%

*Nota: Los investigadores***Interpretación**

En la tabla 11 podemos observar los resultados del análisis descriptivo respecto a los conocimientos del personal entre la productividad laboral. Respecto al 39.8% de los encuestados consideró que casi nunca el equipo de trabajo presente conocimientos específicos para las funciones que realizan y eso afecta directamente a la productividad laboral, así mismo, respecto al total de 36.7% (36) encuestados, consideró que a veces el equipo de trabajo presente determinados conocimientos para las funciones que desarrollan, además el 3.1% consideró que casi siempre los conocimientos que emplea el equipo de trabajo es factible para la realización de sus actividades. Finalmente, con respecto al 2 % (2), consideró que los conocimientos que presenta el equipo de trabajo son suficientes para cada función que realizan, generando una productividad laboral aceptable.

**Tabla 12***Comparación D 3: conductas y V2: productividad laboral*

		Productividad laboral				
		A veces	Casi siempre	Siempre	Total	
Conductas	Casi nunca	Recuento	30	20	0	50
		% del total	30,6%	20,4%	0,0%	51,0%
	A veces	Recuento	23	18	1	42
		% del total	23,5%	18,4%	1,0%	42,9%
	Casi siempre	Recuento	0	2	1	3
		% del total	0,0%	2,0%	1,0%	3,1%
	Siempre	Recuento	0	1	2	3
		% del total	0,0%	1,0%	2,0%	3,1%
	Total	Recuento	53	41	4	98
		% del total	54,1%	41,8%	4,1%	100,0%

*Nota: Los investigadores***Interpretación**

En tabla 12 y figura 10 respecto a las conductas del personal entre la productividad laboral, se observa que el 30.6% de los encuestados, consideró que casi nunca las conductas que presenta el personal no están alineados a los objetivos de la empresa, afectando la productividad laboral. De la misma manera, el 23.5% (23) consideró que a veces el personal presenta conductas apropiadas y ligadas a los objetivos de la empresa. Por último, el 2% (2) consideró que las conductas que presentan los trabajos son las apropiadas y demuestran el compromiso con los objetivos de la empresa, mostrando una productividad laboral aceptable.

## Análisis Inferencial

**Tabla 13**

*Coefficiente de correlación por rangos de Spearman*

Coeficiente de correlación por rangos de Spearman	
Valor del coeficiente r (+ o -)	Significado
-0.7 < r < -0.99	Correlación negativa alta
-0.4 < r < -0.692	Correlación negativa moderada
-0.2 < r < -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 < r < -0.19	Correlación negativa muy baja
r=0	Correlación nula
0 < r < 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 < r < 0.39	Correlación positiva baja
0.4 < r < 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 < r < 0.99	Correlación positiva alta

*Fuente: Sagaró-del Campo & Zamora-Matamoros (2020) técnicas estadísticas para identificar relaciones bivariadas.*

### Contrastación de hipótesis

#### Hipótesis general

Se plantean las siguientes hipótesis estadísticas

$H_0$  = No existe una relación significativa entre la capacitación del personal y la productividad laboral de la empresa Cajé Forest S.A.C Lima, 2021

$H_1$  = Existe una relación significativa entre la Capacitación del personal y la productividad laboral de la empresa Cajé Forest S.A.C Lima, 2021

**Tabla 14***Hipótesis general*

Correlaciones			Capacitación del personal	Productividad laboral
Rho de Spearman	Capacitación del personal	Coefficiente de correlación	1,000	,637**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	98	98
		Coefficiente de correlación	,637**	1,000
	Productividad laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	98	98

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

**Interpretación**

De acuerdo al resultado de la tabla 14 se concluye que el valor de p es 0.000 ( $p < 0.05$ ), por lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ , con un Rho de Spearman = 0.637, este valor se ubica en el rango de correlación positiva moderada entre la capacitación del personal y la productividad laboral de la empresa Cajé Forest S.A.C Lima, 2021.

**Hipótesis específica 1**

Se plantea la siguiente hipótesis estadística

$H_0$  = No existe una relación significativa de las acciones del personal con la productividad laboral de la empresa Cajé Forest S.A.C Lima, 2021

$H_1$  = Existe relación significativa de las acciones del personal con la productividad laboral de la empresa Cajé Forest SAC Lima, 2021

**Tabla 15***Hipótesis específica 1*

		<b>Correlaciones</b>	
		Acciones	Productividad laboral
Rho de Spearman	Acciones	Coeficiente de correlación 1,000	Sig. (bilateral) ,495**
	Productividad laboral	Coeficiente de correlación ,495**	Sig. (bilateral) ,000
		N	N
		98	98

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

**Interpretación**

De acuerdo al resultado de la tabla 15 se concluye que el valor de p es 0.000 ( $p < 0.05$ ), por lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ , con un Rho de Spearman = 0.495, este valor se ubica en el rango de correlación positiva moderada entre las acciones y la productividad laboral de la empresa Cajé Forest S.A.C Lima, 2021.

**Hipótesis específica 2**

Se planteará la siguiente hipótesis estadística.

$H_0$  = No existe una relación significativa de los conocimientos del personal con la productividad laboral de la empresa Cajé Forest S.A.C Lima, 2021

$H_1$  = Existe relación significativa entre los conocimientos del personal con la productividad laboral de la empresa Cajé Forest SAC Lima, 2021.



**Tabla 16***Hipótesis específica 2*

		<b>Correlaciones</b>	
		Conocimiento	Productividad laboral
Conocimiento	Rho de Spearman	1,000	,552**
	Coeficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)	98	98
Productividad laboral	Rho de Spearman	,552**	1,000
	Coeficiente de correlación	,000	.
	Sig. (bilateral)	98	98

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

**Interpretación**

De acuerdo al resultado de la tabla 16 se concluye que el valor de p es 0.000 ( $p < 0.05$ ), por lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ , con un Rho de Spearman = 0.552, este valor se ubica en el rango de correlación positiva moderada entre los conocimientos del personal y la productividad laboral de la empresa Cajé Forest S.A.C Lima, 2021.

**Hipótesis específica 3**

Se plantea la siguiente hipótesis estadística

$H_0$  = No existe una relación significativa entre las conductas del personal por su nivel laboral y la productividad laboral de la empresa Cajé Forest S.A.C Lima, 2021

$H_1$  = Existe relación significativa entre las conductas del personal por su nivel laboral y la productividad laboral de la empresa Cajé Forest S.A.C Lima, 2021.

**Tabla 17***Hipótesis específica 3*

		<b>Correlaciones</b>	
		Conductas	Productividad laboral
Rho de Spearman	Conductas	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,656**
		N	,000
Rho de Spearman	Productividad laboral	Coeficiente de correlación	,656**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

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

**Interpretación**

De acuerdo al resultado de la tabla., se concluye que el valor de p es 0.000 ( $p < 0.05$ ), por lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ , con un Rho de Spearman = 0.656, este valor se ubica en el rango de correlación positiva moderada entre las conductas del personal y la productividad laboral de la empresa Cajé Forest S.A.C Lima, 2021.

## V. DISCUSIÓN

Con respecto a la investigación se confirma la hipótesis general y específicas; del mismo modo se ha contrastado los objetivos expuestos comparándolos con los resultados, examinando el problema de investigación, tesis, teorías, artículos, antecedentes, libros, metodología y se exponen descubrimientos importantes; de igual forma los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento, nos permiten confirmar la confiabilidad.

**En cuanto a la discusión por objetivos** el objetivo principal de la investigación fue determinar la relación que existe entre la capacitación del personal y la productividad laboral de la empresa Cajé Forest S.A.C Lima,2021; igualmente con los objetivos específicos, al principio determinar la relación de las acciones del personal con la productividad laboral, como segundo objetivo específico, establecer la relación entre los conocimientos del personal con la productividad laboral y, finalmente, como tercer objetivo específico, determinar la relación que existe entre las conductas del personal con la productividad laboral.

Con respecto al **objetivo general** definido para la investigación, se establece con un margen de error de 5% y con una probabilidad de 95%, además con un valor  $p=$  de 0.000, de confianza, obteniendo los resultados del método estadístico de Rho de Spearman por tener una población mayor a 50, relacionada a la población encuestada que fue de 98 personas; los resultados demuestran que la capacitación del personal tiene un impacto en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Cajé Forest S.A.C, Lima 2021, evidenciado en el resultado de Rho de Spearman = 0.637 dando una correlación positiva moderada entre ambas variables.

Al mismo tiempo estos hallazgos son similares con los estudios de Acosta et al. (2018), en su investigación científica titulada Perfiles de dificultosa contratación y necesidades de capacitación: “una visión de las empresas de reclutamiento”. Quienes llegan a la conclusión que existe mayor demanda por el personal que es altamente capacitado, ya que esto genera una mejor productividad. Para ello se tuvo como población 117 empresas que se les hizo reclutamiento, a las cuales se les realizó una encuesta utilizando un cuestionario en escala de Likert. Por tanto, como resultado del estudio obtuvo un valor de Rho de Spearman = 0.856 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre ambas variables en estudio.

Del mismo modo, Ríos (2020) en su análisis titulado “Evaluación de resultados de capacitación del personal en indicadores de gestión de calidad del servicio al cliente de la empresa Sistema de Emisores Atalaya S.A.”, mencionó que la capacitación del talento humano mejora el nivel de calidad de servicio y satisfacción del cliente, por ser un mecanismo que favorece al cumplimiento del objetivo. Para ello tuvo una población de 50 clientes de la empresa, a los cuales se les realizó una encuesta utilizando como herramienta un cuestionario en escala de Likert. Por ello, como resultado del estudio se obtuvo un valor de Rho de Spearman = 0.75 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada reforzando la hipótesis planteada.

Así mismo, la gestión de recursos humanos, se debe de lograr de manera eficiente en el servicio de transporte y entrega de productos, efectividad en la entrega de equipos móviles y cumplimiento de bandas horarias para la mejora de la productividad.

Además, considerando el resultado del **objetivo específico 1**, existe una correlación positiva moderada entre las acciones del personal y la productividad laboral de la empresa Cajé Forest S.A.C Lima, 2021, debido a que se logra un valor significativo menor a 0,05 y un Rho de 0,495, concluyendo que las acciones de la capacitación del personal referente a la gestión del recurso humano reduce el número de incidencias, ejecución a tiempo de los mantenimientos, incremento de disponibilidad de unidades y mejora de la efectividad de entrega de equipos móviles.

Así pues, estos resultados se complementan con el estudio de Baldini (2018) en su investigación tuvo una población de 130 trabajadores, los cuales conformaron el total que laboran en la universidad, a los cuales se les realizó una encuesta utilizando como herramienta un cuestionario en escala de Likert. En efecto, como resultado del estudio se obtuvo un valor de Rho de Spearman= 0.729 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables de estudio.

En definitiva, llegó a la conclusión que las acciones del personal inciden directamente en la productividad laboral, por lo que resaltan que la gestión de recursos humanos juega un papel importante en este aspecto, dado que las acciones de capacitación buscan mejorar el desempeño laboral y, así, tener mayores resultados, estas conclusiones coinciden con nuestra hipótesis. Del mismo modo existe la similitud con Echevarría (2018) en su investigación consideró una

población de 143 trabajadores que representan el total del estudio, a los que se les realizó una encuesta teniendo como herramienta un cuestionario en escala de Likert.

Como resultado de estudio se obtuvo un Rho de Spearman = 0.419 lo cual significa que existe una correlación moderada entre las variables de estudio, en conclusión manifestó que, al mejorar la productividad laboral de los colaboradores a través de capacitaciones innovadoras, facilitaría el aumento del conocimiento y desenvolvimiento en su puesto de trabajo, dichas capacitaciones son programadas por el área de RRHH y dictadas por personal experimentado en el tipo de trabajo a realizar, la cual coincide con la relación entre la dimensión y la variable planteada en nuestra tesis.

En cuanto al **objetivo específico 2**, existe una correlación positiva moderada entre los conocimientos del personal y la productividad laboral de la empresa Cajé Forest S.A.C Lima, 2021, debido a que se logra un valor significativo menor a 0,05 y un Rho de 0,552, concluyendo que el conocimiento del personal y el buen manejo de la parte teórica y práctica logra un mejor servicio en la entrega de equipos móviles en el transporte y entrega, cumplimiento de horario de entrega, reducción de número de incidencias y efectividad de entrega de los equipos a los clientes.

Considerando las siguientes investigaciones que tienen similitud con nuestros resultados, tenemos a Navarrete (2018) con su trabajo sobre capacitación del personal y el desempeño laboral en la empresa Megamaxí,, usó una población de 100 colaboradores , representando el total de los trabajadores que laboran en la empresa, a los cuales se les realizó una encuesta utilizando como herramienta un cuestionario en escala de Likert. De modo que, como resultado del estudio obtuvo un valor de Rho de Pearson = 0.729 lo cual significa que existió una correlación positiva moderada entre las dos variables.

En conclusión, la gran parte de los colaboradores presentan necesidades de capacitación en cuanto al conocimiento mismo de la empresa y de los pilares corporativos como los valores, talento humano, eficiencia y experiencia al cliente e innovación.

Así pues, se debe de realizar una capacitación continua para que los colaboradores desempeñen sus funciones eficientemente mediante un sistema integral. Del mismo modo, Palma (2018), relacionó la capacitación del personal y el rendimiento laboral en la Cooperativa, considerando una población de 35

colaboradores, representando el total de los trabajadores que laboran en la empresa, a los cuales se les realizó una encuesta utilizando como herramienta un cuestionario en escala de Likert. Resultado del estudio se obtuvo un valor de Rho de Pearson= 0.196 lo cual significa que existe una correlación positiva muy baja entre ambas variables.

En resumen, concluyó que se debe realizar una capacitación para incrementar los conocimientos en el área respectiva y un buen desarrollo profesional de los colaboradores.

Por lo que se refiere al **objetivo específico 3**, existe una correlación positiva moderada entre las conductas del personal por su nivel laboral y la productividad laboral de la empresa Cajé Forest S.A.C Lima, 2021, debido a que se logra un valor significativo menor a 0,05 y un Rho de 0,656; concluyendo que las conductas del personal por su nivel laboral y situación en la organización son adaptivas y aprendidas, con la finalidad de lograr una mejora productiva en la gestión de la empresa en cumplir los pedidos de los cliente, entrega puntual de los pedidos de equipos móviles en el horario establecido, menor número de incidencias en la entrega y tener disponibilidad de equipos con el fin de cumplir efectivamente con los pedidos.

En lo que atañe a las investigaciones que tienen similitud con nuestros resultados, tenemos inicialmente a Honores et al. (2020) sobre la importancia de la capacitación del personal, el aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras, tuvo una población de 6745 mineros, con un resultado de muestra de 365 personas, a los cuales se les realizó una encuesta utilizando como herramienta un cuestionario en escala de Likert. De modo que, como resultado del estudio se obtuvo un valor de Rho de Spearman = 0.821 lo cual significa que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables de estudio.

En definitiva, la capacitación del personal como técnica de aprendizaje es esencial para el desempeño de los colaboradores. Dado que, mejora la productividad, la eficiencia, calidad y la toma de decisiones. Así que, al implementar técnicas de capacitación eficientes, mejorará la productividad en las empresas.

Asimismo, Castro (2020) en su investigación sobre la mejora en gestión administrativa del talento humano en la empresa Producciones S.A. tuvo una población de 350 colaboradores, con muestra de 200 colaboradores a los cuales les realizó una encuesta utilizando como herramienta un cuestionario en escala de

Likert. En consecuencia, como resultado del estudio se obtuvo un valor de Rho de Spearman = 0.803 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre las variables de estudio.

En conclusión, el desempeño laboral es uno de los principales factores para aumentar los niveles de productividad laboral. Puesto que, se debe desarrollar un plan de mejoras, sobre todos los que presentan solución de alternativas para que el colaborador esté a gusto en la empresa y en su puesto laboral, realizando las contrataciones acordes a ley. Asimismo, implementar un programa de recompensas en donde se pueda evaluar las funciones y los puestos de cada trabajador para que este sea remunerado justamente.

Con respecto a la **discusión por hipótesis**, se identificó que las correlaciones de Spearman dieron como resultado un valor  $p = 0.000$ , por tanto, se demostró que si existe correlación positiva moderada entre la capacitación del personal y la productividad laboral de la empresa Cajé Forest S.A.C Lima, 2021 con un valor Rho = ,637 lo que demuestra que a través de una buena gestión de recursos humanos, se debe lograr eficiencia en el servicio de transporte y entrega de productos, efectividad en la entrega de equipos móviles, cumplimiento de bandas horarias para la mejora de la productividad. Por otra parte, se complementa con Bobadilla (2019), quien concluye que la capacitación tiene un impacto directamente con el desempeño laboral.

En efecto, se debe de innovar un plan de capacitación acorde al entorno actual y ejecutarla para buscar un mejor desempeño de los trabajadores. Igualmente, la similitud con Vásquez (2019) concluyó que se deberá de ejecutar entrenamientos específicos para que así el personal logre un objetivo óptimo y puedan efectuar las metas trazadas en los trabajos designados. Además, desarrollar la capacitación del personal para que puedan tener mejor rendimiento y mayores resultados.

En cuanto a la **hipótesis específica 1**, se concluye que el valor de  $p$  es 0.000 ( $p < 0.05$ ), por lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ , con un Rho de Spearman = 0.495, este valor se ubica en el rango de correlación positiva moderada entre las acciones y la productividad laboral de la empresa Cajé Forest S.A.C Lima, 2021, estos resultados coinciden con Ramírez (2019), en su resultado del estudio se

obtuvo un valor de Rho de Spearman= 0.362 lo que significa que existe una correlación directa débil entre las variables de estudio.

En conclusión, el 100% de los colaboradores presenta una baja capacitación y productividad laboral. Por ello, es importante desarrollar programas para mejorar la percepción en cuanto a las capacitaciones internas y externas, dado que este cambio presentará un beneficio en la productividad laboral. Del mismo modo existe similitud con relación a Apestegui (2017), concluyó que existe relación directa entre la satisfacción y la productividad laboral con la rentabilidad de la empresa. En resumen, a más complacencia, mayor es la consecuencia favorable en los colaboradores, alcanzando una mayor productividad para la compañía.

En lo que atañe a la **hipótesis específica 2**, se concluye que el valor de p es 0.000 ( $p < 0.05$ ), por lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ , con un Rho de Spearman= 0.552, este valor se ubica en el rango de correlación positiva moderada entre los conocimientos del personal y la productividad laboral de la empresa Cajé Forest S.A.C Lima, 2021; del mismo modo tiene similitud con Umiña (2017), el resultado del estudio, arrojo un Rho de Pearson = 0.796 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre ambas variables y concluye que un plan de entrenamiento al personal mejora sus conocimientos y esto ayuda significativamente en la mejora de la productividad de la empresa investigada, desarrollando sus fortalezas y habilidades para generar resultados positivos.

Así mismo existe similitud con la investigación de Echevarría (2018), quien concluyó que los conocimientos del personal de las diferentes áreas de una organización mejoran la productividad, a través de programas de capacitación para incrementar su desenvolvimiento en el trabajo y mejorar la productividad en la elaboración de los servicios que brindan.

Por lo que se refiere a la **hipótesis específica 3**, se concluye que el valor de p es 0.000 ( $p < 0.05$ ), por lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ , con un Rho de Spearman= 0.656, este valor se ubica en el rango de correlación positiva moderada entre las conductas del personal y la productividad laboral de la empresa Cajé Forest S.A.C Lima, 2021, de igual manera se tiene similitud con Chura (2018) que tuvo como resultado del estudio un valor de Rho de Spearman= 0.779 lo cual significa que hay una correlación positiva alta entre ambas variables, concluyendo que al existir una comunicación más fluida entre los colaboradores del mismo nivel



jerárquico, enfocándose en las labores grupales, propiciando buen clima laboral, brindando confianza, seguridad y conductas entre los trabajadores.

Del mismo modo, existe similitud con Apolinario (2019) tuvo como resultado en su estudio un valor de Rho de Spearman = 0.589 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada. Para concluir, se determina que la capacitación tiene relación con el rendimiento laboral. Por ello, al realizar estrategias de intervención, entrenamiento o capacitaciones al interior de la organización, se obtiene un mayor rendimiento laboral.

Acerca de la **discusión por Metodologías** que se presenta en la investigación, se realizó un análisis cuantitativo considerando la realidad problemática planteada entre la capacitación del personal y la productividad laboral en la empresa Cajé Forest S.A.C., 2021.

Así mismo los resultados de la gestión del recurso humano mejoran la productividad en la atención de los servicios y productos a los clientes. Esto se obtuvo de acuerdo a la metodología empleada, que fue cuantitativa, en donde se usó como instrumentos dos cuestionarios que permitieron medir a cada una de las variables planteadas en la investigación, considerando las respuestas efectuadas por 98 personas del área operativa de la empresa Cajé Forest S.A.C., siendo un estudio de diseño no experimental y corte transversal, de nivel descriptivo correlacional entre las variables que se han planteado.

Así pues, esta investigación se asemeja al estudio de Bobadilla (2019), en su investigación “La capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una institución pública de Lima”, la metodología de investigación de enfoque cuantitativo, diseño correlacional descriptivo, tiene como objetivo demostrar que la capacitación es un factor importante que contribuye directamente con el desempeño laboral.

Del mismo modo, Vásquez (2019) en su tesis titulada La capacitación del personal y su influencia en la productividad tuvo como metodología de investigación un enfoque cuantitativo, diseño descriptivo correlacional, teniendo como objetivo dar respuesta si la capacitación contribuye directamente en la productividad laboral.

Igualmente, Ríos (2020), en su tesis titulada “Evaluación de resultados de capacitación del personal en indicadores de gestión de calidad del servicio al cliente de la empresa Sistema de Emisores Atalaya S.A.”, utilizó una metodología de

investigación con enfoque cuantitativo, diseño descriptivo correlacional, teniendo como objetivo examinar la capacitación del talento humano del área de ventas y mejorar su incremento, para mejorar la productividad en ventas.

En lo que atañe a la **discusión por teorías**, la investigación tiene como sustento teórico a la **variable capacitación del personal**, se considera a Antonio (2017) quien manifestó que la capacitación es aquel proceso planificado con finalidad de modificar la actitud, incrementar el conocimiento y mejorar el comportamiento de las habilidades del personal de una empresa, a través de la experiencia del aprendizaje se logra un mejor rendimiento eficaz en cualquier actividad o diversas actividades.

Así mismo, esta actividad tiene las siguientes dimensiones: (i) Acciones: que viene hacer la interacción con los demás, donde la observación y reflexión forman parte de un proceso continuo según Sekerin et al (2018); (ii) Conocimientos, es la conciencia de las prácticas que combinan habilidades y conocimientos. Así mismo, ayuda a actuar eficazmente en situaciones estándar con la coordinación de esfuerzos de acuerdo a Gitelman et al. (2017); (iii) Conductas, se determina como la oportunidad potencial de reforzar estos comportamientos a través de la formación del personal, con finalidad de utilizar potencialmente la formación en innovación como medio para reforzar o mejorar la calidad y la productividad de los proyectos de la organización a través de la mejora de la percepción individual en áreas como la crítica según Foor (2017).

En cuanto al sustento teórico a la **variable productividad laboral**, como lo menciona Ukkas (2017) es una medida de eficiencia la cual los trabajadores se utilizan en el proceso de producción de manera eficaz para lograr la productividad proyectada, en los productos o servicios que se ofrecen a los clientes. Esta variable tiene las siguientes dimensiones: (i) Productos, como indica Pan et al. (2019) se identifica como el vínculo entre la producción y los recursos de entrada y salida; (ii) Productividad y tiempo, de acuerdo a Collewet (2017) se identifica como el vínculo entre la demanda de trabajo asignado con el tiempo de horas trabajadas, teniendo importantes implicaciones para la regulación de la gestión de la empresa.

## VI. CONCLUSIONES

### Primera

Se ha determinado que existe relación significativa entre la capacitación del personal y la productividad laboral de la empresa Cajе Forest S.A.C Lima, 2021. Se obtuvo un valor de significancia  $\alpha = 0.05$  (95%,  $Z = \pm 1.96$ ) y un Rho de Spearman = 0.637, lo que indica relación positiva moderada, rechazándose la  $H_0$  y aceptando la  $H_a$ . De este modo, de acuerdo con los razonamientos se identifica la situación problemática con escasa capacitación del personal y baja productividad laboral, los que se relacionan con los deficientes productos ofrecidos al cliente, tales como: servicio de transporte y entrega, incumplimiento de bandas horarias. Adicionalmente en la productividad; mala gestión de la flota con inadecuados mantenimientos, generando mayores desperfectos en las unidades. Esto se debe a la baja formación preoperacional, falta de experiencia en el rubro de logística por parte del personal, falta de conocimientos por parte del personal encargado de las capacitaciones, escasa motivación y compromiso con los objetivos de la empresa. En conclusión, la investigación demostró la falta de capacitación del personal para ejecutar las operaciones diarias de la empresa Cajе Forest.

### Segunda

Se ha determinado la relación entre las acciones del personal y la productividad laboral en la empresa, logrando un valor de significancia  $\alpha = 0.05$  (95%,  $Z = \pm 1.96$ , y un Rho de Spearman = 0.495, lo que indica una relación positiva moderada. Por ello, de acuerdo con los razonamientos se identifica como situación problemática un escaso desarrollo de las acciones, actividades y tareas que realiza en área de recursos humanos de la empresa. Esto se debe al deficiente proceso de selección del personal, donde el candidato ideal no necesariamente tiene la experiencia en posiciones con funciones similares.

### Tercera

Se ha determinado que la tabla 16 se concluye que el valor de  $p$  es 0.000 ( $p < 0.05$ ), por lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ , con un Rho de Spearman = 0.552, este valor se ubica en el rango de correlación positiva moderada entre los conocimientos del personal y la productividad laboral de la empresa Cajе Forest S.A.C Lima, 2021. En definitiva, existe relación significativa

entre los conocimientos del personal con la productividad, debido a que el personal al salir del proceso de capacitación no tiene los conocimientos necesarios para iniciar operaciones y esto repercute en la productividad para obtener los resultados que se plantea la empresa.

#### **Cuarta**

Se ha determinado la relación que existe entre las conductas del personal y la productividad laboral de la empresa Cajé Forest S.A.C Lima, 2021, obteniendo un valor de significancia  $\alpha = 0.05$  (95%,  $Z = +/- 1.96$ ), y un Rho de Spearman= 0.656, lo que indica relación positiva moderada. Por consiguiente, de acuerdo a la situación de la problemática analizada, se identifica escaso desarrollo de conductas aprendidas y adaptivas por parte del personal que no se alinean con los objetivos de la empresa.

## VII. RECOMENDACIONES

### **Primera**

Con respecto a mejorar los resultados de la capacitación del personal y la productividad laboral, es primordial que el área de operaciones ejecute la capacitación del personal nuevo, puesto que ellos conocen los procesos y dominan de herramientas operativas, además se identifica que debería haber un personal adicional que lleve el control del seguimiento al mantenimiento de la flota propia, a la planificación de unidades y personal programado para los distintos servicios, con el fin de poder llevar un mejor mantenimiento, seguimiento a gastos de la flota y un cumplimiento óptimo con los requerimientos del cliente.

### **Segunda**

En cuanto a las acciones del personal, se recomienda desarrollar estrategias de reclutamiento del personal; es decir se busca rediseñar el perfil del puesto, buscando un personal con una experiencia previa en procesos similares, con dominio de plataformas parecidas. Con el fin de que el proceso de adaptación sea más rápido y eficiente para la empresa.

### **Tercera**

En lo que atañe con el conocimiento del personal, se recomienda prolongar el proceso de capacitación y que el personal encargado de este proceso sea un operario antiguo, es decir alguien que conoce el proceso y sabe lo que se necesita para salir bien preparado a operaciones, además se identifica que una parte de la rotación de personal se debe a la frustración por no cumplir los objetivos del puesto y esto representa un costo para la empresa, también genera mermas por la falta de adaptación con el proceso.

### **Cuarta**

En relación a las conductas del personal, se recomienda implementar incentivos económicos, es decir tener en cuenta el porcentaje mínimo de productividad que se requiere y crear maquetas en las cuales se les bonifique en base a la eficiencia del colaborador, con el fin de crear un factor de interés en el colaborador, generando un mayor compromiso con las metas plasmadas.

## REFERENCIAS

- Antonio, B. R. (2017). Training of personnel as business process. *Стратегии развития социальных общностей, институтов и территорий. Т. 1.* —Екатеринбург, 2017, 1(3), 263-265. Retrieved from: <https://elar.urfu.ru/handle/10995/55522>
- Andreev, V. N., Sigankov, A. A., Chervenкова, S. G., Abarinov, S. N., & Shatskaya, I. V. (2020, February). Knowledge Mapping as a Task of Personnel Training of Digital Economy Companies. In *1st International Conference on Emerging Trends and Challenges in the Management Theory and Practice (ETCMTTP 2019)* (pp. 83-87). Atlantis Press. Retrieved from: [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/125933982%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/125933982%20(2).pdf)
- Avanesyan, K. A. (2018). ANALYSIS OF HUMAN RESOURCES PLANNING IN THE BANKING SECTOR USING THE EXAMPLE OF JOINT STOCK COMPANY RUSSIAN AGRICULTURAL BANK. *ПРОРЫВНЫЕ ЭКОНОМИЧЕСКИЕ РЕФОРМЫ В УСЛОВИЯХ РИСКА И НЕОПРЕДЕЛЕННОСТИ*, 4. Retrieved from: <https://ami.im>
- Apestequi Apestequi, D. D. (2017). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de la empresa STACIÓN VGAS EIRL, distrito de Puente Piedra, año 2017. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9044>
- Apolinario Terreros, K. A. (2019). Capacitación y rendimiento laboral de los colaboradores de CODIJISA SAC, Comas 2019. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47014>
- Acosta, B., García, V. y Acosta, M. (2018). Perfiles de difícil contratación y necesidades desde capacitación: una visión de las empresas de reclutamiento. *Revista Gestão e Desenvolvimento*, 15(2), 118-135. Recuperado de: <https://periodicos.feevale.br/seer/index.php/revistagestaoedesenvolvimento/article/view/1350>
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria. Recuperado de:

[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)

Baldini Torres, F. L. D. S. (2018). Capacitación y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos nombrados de la Universidad Nacional de Tumbes 2016. Recuperado de: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/236>

Barrenoc, G. G. C., Carvache-Francoe, M., & Carvache-Francof, W. Human Capital and Innovative Performance in Manufacturing Companies: Evidence from Ecuador, Peru, and Chile. Retrieved from: [https://www.ijicc.net/images/Vol\\_14/Iss\\_4/14465\\_Franco\\_2020\\_E\\_R.pdf](https://www.ijicc.net/images/Vol_14/Iss_4/14465_Franco_2020_E_R.pdf);

Bernal, C. (2016: p. 211). Metodología de la investigación. (4ª ed.). Pearson. ISBN: 978-958-699-309-8.

Bobadilla Lino, E. C. (2019). Capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de Lima 2018. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27085>

Capcha Cuyutupa, Y. T. (2017). Capacitación de personal y su influencia en los niveles de estrés de los conductores de bus interprovincial de la empresa de transportes Salazar. Lima. 2016. Recuperado de: <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/545>

Castro, L. (2020). *Propuesta de mejora a la gestión administrativa de talento humano en la empresa Producciones SA* (Bachelor's thesis, Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología).- Recuperado de: <https://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/2475>

Carhuancho Mendoza, I. M., Sicheri Monteverde, L., Nolzco Labajos, F. A., Guerrero Bejarano, M. A., & Casana Jara, K. M. (2019). Metodología de la investigación holística. Recuperado de: <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3893>

Collewet, M., & Sauermann, J. (2017). Working hours and productivity. *Labour economics*, 47, 96-106. Retrieved from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0927537116302445>

Cueva, K. y Hernandez, I. (2016). *Aplicación de un plan de capacitación para*

*mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Comercial Elektra del Óvalo Mochica, Trujillo*  
2015.<http://200.62.226.186/handle/20.500.12759/1416>

Chura Quenta, G. R. (2018). Administración del cambio y la productividad laboral en los trabajadores de la unidad territorial Lima Metropolitana, 2016. Recuperado de:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12912>

Delgado, A., & Antunez-Maguiña, C. P. (2020). Web System Design for Human Resources Management in an SME in the Textile Sector. *International Journal*, 8(4). Recuperado de:

<https://doi.org/10.30534/ijeter/2020/87842020>

Dostie, B. (2018). The impact of training on innovation. *ILR review*, 71(1), 64-87. Retrieved from:

<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0019793917701116>

Echevarría Torres, M. Y. (2018). Capacitación del personal en la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, 2018. Recuperado de:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22663>

Foor, K. L. (2017). *The significance of participation in an innovation training program on the perception of creative behaviors* (Doctoral dissertation, University of Phoenix). Retrieved from:

<https://www.proquest.com/docview/1958937121?pq-origsite=gscholar&fromopenview=true>

Geseleva, N., & Proniuk, G. SYSTEM APPROACH TO LABOR PRODUCTIVITY MANAGEMENT IN MODERN CRISIS CONDITIONS. Retrieved from:

<https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=944800>

Gitelman, L. D., Sandler, D. G., Gavrilova, T. B., & Kozhevnikov, M. V. (2017). Complex systems management competency for technology modernization. Retrieved from :

<https://elar.ufu.ru/handle/10995/75279>



- Gope, S., Elia, G., & Passiante, G. (2018). The effect of HRM practices on knowledge management capacity: a comparative study in Indian IT industry. *Journal of Knowledge Management*. Retrieved from: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JKM-10-2017-0453/full/html>
- Gao, M. (2017). Research on GF Company Training System. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 5(03), 145. Retrieved from: [https://www.scirp.org/html/1-2830243\\_78977.htm?pagespeed=noscript](https://www.scirp.org/html/1-2830243_78977.htm?pagespeed=noscript)
- Helman, V. M., Makazan, Y. V., & Buriak, A. M. (2019). Personnel development as the pledge of the success of the enterprise. *Bulletin of Zaporizhzhia National University. Economic Sciences*, (3 (43)), 112-115. Retrieved from: <http://www.journalsofznu.zp.ua/index.php/economics/article/view/114>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México. McGrawHill. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>;
- Hernández-Samieri, R. y Mendoza Torres; Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Education. ISBN: 978-1-4562-6096-5.
- Hernández, Ramos, Placencia, Indacochea, Quimis A, Moreno (2018: p.87) Metodología de la investigación. Recuperado de: [https://www.google.com/search?q=Hern%C3%A1ndez%2C+Ramos%2C+Placencia%2C+Indacochea%2C+Quimis+A%2C+Moreno+%282018%3A+p.87%29+&sxsrf=ALeKk001CH9HLJ1ljs8T1yI4Z8tdEyd7lw%3A1629151734851&source=hp&ei=9uEaYf7WMePS1sQP1vinoAQ&iflsig=AINFCbYAAAAAYRrwBk5UOjN8n7ThZlwDVjV1G9XQNcpB&oq=Hern%C3%A1ndez%2C+Ramos%2C+Placencia%2C+Indacochea%2C+Quimis+A%2C+Moreno+%282018%3A+p.87%29+&gs\\_lcp=Cgdnd3Mtd2I6EAM6BwgjEOoCECdQrLoBWKy6AWDxxAFoAnAAeACAAaoCiAGqApIBAzItMZgBAKABAqABAbABCg&sclient=gwswwz&ved=0ahUKEwjqcGTx7byAhVjqZUCHVb8CUQQ4dUDCAc&uact=5](https://www.google.com/search?q=Hern%C3%A1ndez%2C+Ramos%2C+Placencia%2C+Indacochea%2C+Quimis+A%2C+Moreno+%282018%3A+p.87%29+&sxsrf=ALeKk001CH9HLJ1ljs8T1yI4Z8tdEyd7lw%3A1629151734851&source=hp&ei=9uEaYf7WMePS1sQP1vinoAQ&iflsig=AINFCbYAAAAAYRrwBk5UOjN8n7ThZlwDVjV1G9XQNcpB&oq=Hern%C3%A1ndez%2C+Ramos%2C+Placencia%2C+Indacochea%2C+Quimis+A%2C+Moreno+%282018%3A+p.87%29+&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2I6EAM6BwgjEOoCECdQrLoBWKy6AWDxxAFoAnAAeACAAaoCiAGqApIBAzItMZgBAKABAqABAbABCg&sclient=gwswwz&ved=0ahUKEwjqcGTx7byAhVjqZUCHVb8CUQQ4dUDCAc&uact=5)

- Honores, N., Vargas, C., Espinoza, C. y Tapia, N. (2020). Importancia y capacitación personal: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6), 398-409. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897679>
- Komarova, N. V., Zamkovi, A. A., & Novikov, S. V. (2019). The fourth industrial revolution and staff development strategy in manufacturing. *Russian Engineering Research*, 39(4), 330-333. Retrieved from: <https://link.springer.com/article/10.3103/S1068798X19040105>
- Mantilla Daza, J. D. P. (2018). El estrés y el desempeño laboral en el canal de autoservicios de Nestlé Perú SA Lima, 2018. Recupero de: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2082541>
- Navarrete, M. (2018). *La capacitación del personal y el desempeño laboral* (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano.). Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/28329>
- Nivela, G. A. P., Burgos, B. A. A., Baque, L. K., Villanueva, L. R. M. G., & Alvarez, C. Y. M. (2020). Sistematización de problemas de escritura científica y la redacción común en la educación superior. *Edição/Edition*, 252. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/profile/Marcelo-Oliveira-46/publication/343303948\\_Monitoreo\\_remoto\\_automatizado\\_de\\_calidad\\_d\\_el\\_agua\\_en\\_sistemas\\_acuaponicos\\_en\\_Sao\\_Paulo\\_Brasil/links/5f222b86458515b729f3293e/Monitoreo-remoto-automatizado-de-calidad-del-agua-en-sistemas-acuaponicos-en-Sao-Paulo-Brasil.pdf#page=269](https://www.researchgate.net/profile/Marcelo-Oliveira-46/publication/343303948_Monitoreo_remoto_automatizado_de_calidad_d_el_agua_en_sistemas_acuaponicos_en_Sao_Paulo_Brasil/links/5f222b86458515b729f3293e/Monitoreo-remoto-automatizado-de-calidad-del-agua-en-sistemas-acuaponicos-en-Sao-Paulo-Brasil.pdf#page=269)
- Muratbekova-Touron, M., Kabalina, V., & Festing, M. (2018). The phenomenon of young talent management in Russia—A context-embedded analysis. *Human Resource Management*, 57(2), 437-455. Retrieved from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/hrm.21860>
- Osipov, V. A., & Krasova, E. V. (2019). Labor productivity as a source for effective development of production. *Amazonia Investiga*, 8(19), 547-557. Recuperado de: <https://amazoniainvestiga.info/index.php/amazonia/article/view/268>

- Ortiz, L. C., & Fernández, J. V. (2020). Criterios a utilizar para la determinación de delimitaciones submunicipales. Referentes aplicados en Andalucía. *Investigaciones Geográficas (España)*, (74), 113-137.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7686276>
- Palma-Avellán, A. M. (2018). Gestión del talento humano desde la perspectiva de capacitación del personal y rendimiento laboral. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN: 2588-090X. Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 3(7), 52-69. Recuperado de:  
[file:///C:/Users/Usuario/Downloads/92-Texto%20del%20art%C3%ADculo-143-1-10-20191025%20\(7\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/92-Texto%20del%20art%C3%ADculo-143-1-10-20191025%20(7).pdf)
- Pan, W., Chen, L., & Zhan, W. (2019). PESTEL analysis of construction productivity enhancement strategies: A case study of three economies. *Journal of Management in Engineering*, 35(1), 05018013. Retrieved from:  
[https://ascelibrary.org/doi/abs/10.1061/\(ASCE\)ME.1943-5479.0000662](https://ascelibrary.org/doi/abs/10.1061/(ASCE)ME.1943-5479.0000662)
- Popov, V. L., & Aleksandrova, T. V. (2020). INTEGRATIVES AS A FORM OF PERSONNEL TRAINING IN THE CONTEXT OF IMPLEMENTATION OF A NATIONAL PROJECT "LABOR PRODUCTIVITY AND EMPLOYMENT SUPPORT". *Vestnik Universiteta*, (6), 28-35. Retrieved from:  
[https://vestnik.guu.ru/jour/article/view/2262?locale=en\\_US](https://vestnik.guu.ru/jour/article/view/2262?locale=en_US)
- Ríos, V.(2020). *Evaluación de resultados de capacitación del personal en indicadores de gestión de calidad del servicio al cliente de la empresa sistema de emisoras Atalaya SA* (Doctoral dissertation). Recuperado de:  
<http://181.39.139.68:8080/handle/123456789/1142>
- Sagaró del Campo, N. M., & ZamoraMatamoros, L. (2020). Técnicas estadísticas para identificar posibles relaciones bivariadas. *Revista Cubana de Anestesiología y Reanimación*, 19(2). Recuperado:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-67182020000200008](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-67182020000200008)

- Samwel, J. O. (2018). Impact of employee training on organizational performance: Casestudy of drilling companies in Geita, Shinyanga & Mara Regions of Tanzania. *International Journal of Managerial Studies and Research*, 6(1), 36- 41. Retrieved from : <http://45.113.122.54/pdfs/ijmsr/v6-i1/5.pdf>
- Sánchez López, M. R., Carhuavilca Castillo, V., & Advincula Olazo, J. A. (2017). Capacitación y Desarrollo y Su Influencia en El Personal de Atención Al Cliente de La Empresa TIENDAS PERUANAS SA–OECHSLE JIRÓN DE LA UNIÓN, LIMA 2016. Recuperado de: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/353>
- Sharma, V. K., & Deb, M. (2019). Knowledge management through technology: exploring extant research using nVivo. *Theoretical Economics Letters*, 9(4), 761-770. Retrieved from: <https://www.scirp.org/journal/paperinformation.aspx?paperid=91623>
- Sekerin, V. D., Gaisina, L. M., Shutov, N. V., Abdrakhmanov, N. K., & Valitova, N. E. (2018). Improving the quality of competence-oriented training of personnel at industrial enterprises. *Calitatea*, 19(165), 68-72. Retrieved from: <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/57305428/Q-asVol.19No.165August-2018p.68-72-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1631486368&Signature=Qr~YN2X9-IJAohbE~U7NH8qwgWGvozP3-Ajgzs45zfDe6mtxhiUkq7YPIuhbCMM-v~ryha1pYm5Mqj44~~4E1~S8RxdKsRfG9HYIDVAD68We9NS0CqMaP4KvVANojHXxDjyhfAskcEtve9x1k1eVg3fZ~VncX4H4xMC3fFLPSIUwP5R9BtswVjp6BhXEvKBHe77uBIPJdyzpRQgVBxCgUzqhVHZz8iK7jAznBgVZGBh5M MI534BoPIZ9X0OV9RfzN2ORSchBcVV0s~sC5bQ6nBNAPmieB9xvGh5pNkrpH7kmpBB6gdXGLNkss~HmC3bq&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA>

- Shehadeh, H. K., & Mansour, M. H. (2019). Role of knowledge processes as a mediator variable in relationship between strategic management of human resources and achieving competitive advantage in banks operating in Jordan. *Academy of Strategic Management Journal*, 18(1), 1-20... Retrieved From: <https://www.proquest.com/openview/27ffe68d0d56d024933545ee9917281/1?pq-origsite=gscholar&cbl=38745>
- Silva Ramírez, J. S. (2019). La capacitación laboral y productividad de los trabajadores del Poder Judicial de Lima Este, 2018. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40134>
- Umina, B. (2017). Plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Serpetbol Perú SAC-San Borja 2016. Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/398>
- Ukkas, I. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas tenaga kerja industri kecil Kota Palopo. *Kelola: Journal of Islamic Education Management*, 2(2). Retrieved from: <http://ejournal.iainpalopo.ac.id/index.php/kelola/article/view/440>
- Vásquez Fonseca, J. C. (2019). La capacitación del personal y su influencia en la productividad en Gonzalito Almacenes & Servicios Logísticos EIRL Lima-2019. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60424>
- Watkins, K. E., & Kim, K. (2018). Current status and promising directions for research on the learning organization. *Human Resource Development Quarterly*, 29(1), 15-29. Retrieved from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/hrdq.21293>
- Yeren Gomez, Y. K. (2017). Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Klauss SA Lima–2016. Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/388>

Suca Pari, L. M. (2018). Caracterización del control interno en la ejecución del programa de mantenimiento de local escolar de la institución educativa secundaria “Leoncio Prado” de Ramis-Huancané-2018. Recuperado de:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2614.  
INTERNO\\_EJECUCION\\_SUCA\\_PARI\\_LUZ\\_MARINA.  
pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2614.INTERNO_EJECUCION_SUCA_PARI_LUZ_MARINA.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Erazo Águila, V. B. (2019). Plan de mantenimiento preventivo total para mejorar la disponibilidad de las unidades móviles del Programa Juntos, Piura 2019.  
Recuperado de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51262/Erazo\\_  
AVB%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51262/Erazo_AVB%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

German Ripe, L.V. (2015). Propuesta Para La Mejora Del Proceso Logístico De Transporte Y Entrega De Los Productos Comercializados Por La Compañía Cceneca Comercial Ltda.  
Recuperado de:  
[https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/7271/RipeJaime  
GermanAugusto2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/7271/RipeJaimeGermanAugusto2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Juan Alberti, Andrés Pereyra, 2018, Efectividad de entrega.  
Recuperado de:  
[https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Institucionalidad-y-  
eficiencia-del-transporte-vial-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe-  
%C2%BFExiste-una-relaci%C3%B3n-entre-institucionalidad-y-  
eficiencia- sectorial.pdf](https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Institucionalidad-y-eficiencia-del-transporte-vial-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe-%C2%BFExiste-una-relaci%C3%B3n-entre-institucionalidad-y-eficiencia-sectorial.pdf)

## **ANEXOS**

## Anexo N° 01: Matriz de Consistencia: Capacitación del Personal y Productividad Laboral

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Dimensiones	Metodología
¿Cómo se relaciona la Capacitación del personal y la productividad laboral de la empresa Cajé Forest SAC Lima, 2021?	Determinar la relación entre la Capacitación del personal y la productividad laboral de la empresa Cajé Forest SAC Lima, 2021.	Existe una relación significativa entre la Capacitación del personal y la productividad laboral de la empresa Cajé Forest SAC Lima, 2021.	<b>V1: Capacitación del personal</b> D1: Acciones D2: Conocimientos D3: conductas	<b>Tipo:</b> Aplicada <b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Nivel:</b> Descriptivo - Correlacional <b>Diseño:</b> no experimental <b>Corte:</b> Transversal <b>Prueba estadística</b> Se buscará demostrar si existe o no correlación entre las variables propuestas. SPSS <b>M</b> = censal <b>Vx = Capacitación del personal</b> <b>Vy = Productividad laboral</b> <b>r</b> = Coeficiente de relación entre las variables
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>V2: Productividad laboral</b>	
¿Cómo se relaciona las acciones del personal con la productividad laboral de la empresa Cajé Forest SAC Lima, 2021?	Determinar la relación de las acciones del personal con la productividad laboral de la empresa Cajé Forest SAC Lima, 2021	Existe relación significativa de las acciones del personal con la productividad laboral de la empresa Cajé Forest SAC Lima, 2021	D1: Productos D2: Productividad y tiempo	
¿Cómo se relaciona los conocimientos del personal con la productividad laboral de la empresa Cajé Forest SAC Lima, 2021?	Determinar la relación entre los conocimientos del personal con la productividad laboral de la empresa Cajé Forest SAC Lima, 2021	Existe relación significativa entre los conocimientos del personal con la productividad laboral de la empresa Cajé Forest SAC Lima, 2021		
¿Cómo se relaciona las conductas del personal con la productividad laboral de la empresa Cajé Forest SAC Lima, 2021?	¿Determinar la relación de las conductas del personal con la productividad laboral de la empresa Cajé Forest SAC Lima, 2021?	Existe relación significativa entre las conductas del personal por su nivel laboral y la productividad laboral de la empresa Cajé Forest S.A.C Lima, 2021		

Fuente: Elaboración Propia



## Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable Capacitación del personal*

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala
La capacitación del personal en una organización supone un modelo de conocimiento corporativo de la empresa, determinando acciones formativas con el objetivo de desarrollar amplios conocimientos y conductas de sus empleados (Sigankov, Chervenkova, Abarinov y Shatskaya, 2020).	La capacitación del Personal se medirá por intermedio de sus 3 dimensiones aplicando un cuestionario de escala de tipo Likert para posteriormente procesar los datos en el programa estadístico SPSS versión 26 en español.	Acciones	Gestión de Recursos Humanos	¿La administración de persona de recursos humanos dirige siempre el proceso de contratación del personal?	<p>ORDINAL LIKERT</p> <p>Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5</p>
				¿Los requisitos para el puesto laboral garantizan que la persona sea idónea para el puesto?	
				¿La experiencia laboral es importante para un puesto determinado?	
				¿Cuándo se presenta una vacante para un puesto determinado se considera el reclutamiento interno?	
				¿Usted considera que su equipo de trabajo está bien organizado?	
				¿Considera que su equipo de trabajo se organiza de manera eficiente para cada función que estos realizan?	
				¿La empresa cuenta con el software y hardware adecuado para la realización de las actividades?	
				¿Considera usted que el proceso de capacitación es suficiente para ingresar a operaciones?	
		Teórico	¿Usted considera que su coordinador está bien capacitado?		
			¿Considera que su equipo de trabajo tiene conocimientos determinados para cada función que estos realizan?		

Fuente: Elaboración Propia

		Conocimiento		¿Cree usted que las capacitaciones pre-operaciones deberían ser más prácticas que teóricas?	
				¿Considera usted que el sistema de gestión del conocimiento mejora el desempeño de la empresa?	
			Práctico		¿Considera que la empresa maneja eficazmente las TICS?
					¿Considera usted que el sistema de gestión del conocimiento genera mayor interacción entre los clientes, proveedores y competidores?
					¿Considera que su equipo de trabajo se desenvuelve eficazmente
					¿Considera que los aportes o saberes que tiene pueden ser bien aprovechados por cualquier persona en la empresa, independientemente de su cargo?
		Conductas	Adaptativas		¿Considera usted que se siente ligado estrechamente a la empresa?
					¿Ha considerado usted que, permanecer en la empresa es una cuestión tanto de necesidad como de deseo?
					¿A veces siente obligación alguna por permanecer en la empresa?
					¿Considera usted que la empresa merece su lealtad?
			Aprendidas		¿Es usted responsable con los aspectos políticos de la empresa
					¿Usted sigue siempre las reglas, normas y procedimientos ordenados por la empresa?
					¿Usted ayuda de manera voluntaria con alguna dificultad o labor que es de importancia para la empresa?
					¿Las actividades personales de los colaboradores son manejadas con inteligencia emocional para evitar que afecte su actividad laboral?
	¿El respeto, la responsabilidad, Tolerancia y empatía predominan en el área?				

Fuente: Elaboración Propia

				¿Se realiza la distribución de tareas de forma equitativa para todos los colaboradores?	
				¿Los colaboradores evidencian en su día a día capacidades en el ejercicio de tareas?	
				¿Cuándo se detecta una falencia en los procesos operativos, la cooperación para su solución predomina en el área?	
				¿Los valores predominan en el área, los colaboradores tienen un comportamiento acorde con las normas de convivencia?	
				¿Los colaboradores demuestran compromiso en el cumplimiento de los objetivos?	

Fuente: *Elaboración Propia*

**Tabla 2**

*Operacionalización de la variable Productividad laboral*

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	
<p>La productividad laboral se mide entre la productividad del trabajo y la cantidad estimada de productos por unidad de tiempo (Osipov y Krasova,2019 ).</p>	<p>La productividad Laboral se medirá por intermedio de sus 2 dimensiones aplicando un cuestionario de escala de tipo Likert para posteriormente procesar los datos en el programa estadístico SPSS versión 26 en español.</p>	<p>Productos</p>	<p>Servicio de transporte y entrega</p>	¿Ha cumplido con la entrega de tareas en el tiempo determinado?	<p>ORDINAL LIKERT Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5</p>	
				¿Siempre pone empeño a la tarea asignada?		
				¿Los recursos materiales que son asignados son suficientes para que realice sus actividades diarias?		
				¿Llegan pedidos completos?		
			<p>Efectividad de entrega de equipos móviles</p>	¿Llegan el día acordado?		
				¿Se cumple siempre la información de la factura?		
				¿La orden de entrega cuenta con respaldo por correo o cualquier otro medio, en el más corto plazo?		
				¿Es eficaz la respuesta del servicio de entrega de producto?		
				<p>Cumplimiento de bandas horarias</p>		¿Cumplen con los horarios de atención requerido por el cliente?
						¿Cuentan con un plan de contingencia cuando no cumple con los horarios requeridos por el cliente?
		¿Toma en cuenta la medida de control que me permite garantizar el cumplimiento de los horarios, así como también las incidencias generadas durante la operación por parte del cliente?				
		¿Generan un reporte y analizan todos los casos de incumplimiento de horas de entrega?				
		<p>Productividad y tiempo</p>	<p>Número de incidencias</p>	¿Se registra todas las incidencias reportadas?		
				¿Se maneja un registro preciso del tiempo de atención de incidencia?		
¿Se realiza acciones de seguimiento en el ciclo de vida de la incidencia?						
¿Se almacena información enviada por usuario en forma de archivo acerca de su incidencia que ayude al especialista técnico?						
¿Toman en cuenta el sistema de mantenimiento el cual garantiza la operatividad de las unidades						

			<p><b>Ejecución de mantenimientos</b></p> <p>¿Informa a los clientes sobre el estado de las unidades y su carga a través de e-mail?</p> <p>¿La programación de las tareas de mantenimiento se cumple?</p> <p>¿El plan de mantenimiento se realiza?</p>	
			<p><b>Disponibilidad de unidades</b></p> <p>¿La disponibilidad de las unidades es la adecuada?</p> <p>Ante la presentación de una falla, ¿Los choferes reportan oportunamente la falla de las unidades?</p> <p>Una vez que se presenta y reporta una falla en las unidades ¿El área de mantenimiento actúa eficientemente?</p> <p>Cuando una unidad queda inoperativa por una falla compleja o mayor, ¿El área de mantenimiento suele demorar demasiado tiempo en darle solución?</p> <p>¿Los conductores tienden a tener falta de disciplina para apegarse a las rutas asignadas?</p> <p>¿Las unidades de transporte realizan múltiples paradas no justificadas durante los procesos de entrega?</p> <p>¿Es eficaz la trazabilidad en los envíos</p> <p>¿Han tenido dificultades de disponibilidad de unidades cuando hubo Cambios de ruta no planeados?</p> <p>¿Existen "lagunas" al momento de completar la información de los despachos?</p> <p>¿Han tenido problemas con la rotación de conductores?</p>	

Fuente: Elaboración Propia

## Anexo 03: Instrumentos de recolección de datos

### Aplicación del Instrumento

Estimado: estoy realizando una encuesta para recopilar datos acerca de la capacitación del personal y la productividad laboral de la empresa Cajé Forest SAC Lima, 2021. Le agradezco antemano el tiempo por responder las siguientes preguntas:

#### INSTRUCCIONES:

Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Se agradece su participación.

Nunca	Casi Nunca	A Veces	Siempre	Casi Siempre
1	2	3	4	5

### Variable 1: Capacitación del personal

N°	Dimensión 1: Acciones	1	2	3	4	5
1	La administración de persona de recursos humanos dirige siempre el proceso de contratación del personal					
2	Los requisitos para el puesto laboral garantizan que la persona sea idónea para el puesto					
3	La experiencia laboral es importante para un puesto determinado					
4	Cuándo se presenta una vacante para un puesto determinado se considera el reclutamiento interno					
5	Usted considera que su equipo de trabajo está bien organizado					
6	Considera que su equipo de trabajo se organiza de manera eficiente para cada función que estos realizan					
7	La empresa cuenta con el software y hardware adecuado para la realización de las actividades					
8	Considera usted que el proceso de capacitación es suficiente para ingresar a operaciones					
	Dimensión 2: Conocimientos	1	2	3	4	5
9	Usted considera que su coordinador está bien capacitado					
10	Considera que su equipo de trabajo tiene conocimientos determinados para cada función que estos realizan.					
11	Cree usted que las capacitaciones pre-operaciones deberían ser más prácticas que teóricas					
12	Considera usted que el sistema de gestión del conocimiento mejora el desempeño de la empresa.					

13	Considera que la empresa maneja eficazmente las TICS					
14	Considera usted que el sistema de gestión del conocimiento genera mayor interacción entre los clientes, proveedores y competidores					
15	Considera que su equipo de trabajo se desenvuelve eficazmente					
16	Considera que los aportes o saberes que tiene pueden ser bien aprovechados por cualquier persona en la empresa, independientemente de su cargo					
	<b>Dimensión 3: Conductas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	Considera usted que se siente ligado estrechamente a la empresa					
18	Ha considerado usted que, permanecer en la empresa es una cuestión tanto de necesidad como de deseo					
19	A veces siente obligación alguna por permanecer en la empresa					
20	Considera usted que la empresa merece su lealtad.					
21	Es usted responsable con los aspectos políticos de la empresa					
22	Usted sigue siempre las reglas, normas y procedimientos ordenados por la empresa.					
23	Usted ayuda de manera voluntaria con alguna dificultad o labor que es de importancia para la empresa.					
24	Las actividades personales de los colaboradores son manejadas con inteligencia emocional para evitar que afecte su actividad laboral					
25	El respeto, la responsabilidad, Tolerancia y empatía predominan en el área					
26	Se realiza la distribución de tareas de forma equitativa para todos los colaboradores					
27	Los colaboradores evidencian en su día a día capacidades en el ejercicio de tareas					
28	Cuándo se detecta una falencia en los procesos operativos, la cooperación para su solución predomina en el área					
29	Los valores predominan en el área, los colaboradores tienen un comportamiento acorde con las normas de convivencia					
30	Los colaboradores demuestran compromiso en el cumplimiento de los objetivos					

## Aplicación del Instrumento

Estimado: estoy realizando una encuesta para recopilar datos acerca de la capacitación del personal y la productividad laboral de la empresa Cajé Forest SAC Lima, 2021. Le agradezco antemano el tiempo por responder las siguientes preguntas:

### INSTRUCCIONES:

Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Se agradece su participación.

Nunca	Casi Nunca	A Veces	Siempre	Casi Siempre
1	2	3	4	5

### Variable 2: Productividad laboral

Dimensión 1: Productos		1	2	3	4	5
1	Ha cumplido con la entrega de tareas en el tiempo determinado					
2	Siempre pone empeño a la tarea asignada					
3	Los recursos materiales que son asignados son suficientes para que realice sus actividades diarias					
4	Llegan pedidos completos.					
5	Llegan el día acordado					
6	. Se cumple siempre la información de la factura					
7	La orden de entrega cuenta con respaldo por correo o cualquier otro medio, en el más corto plazo					
8	. Es eficaz la respuesta del servicio de entrega de producto					
9	Cumplen con los horarios de atención requerido por el cliente					
10	Cuentan con un plan de contingencia cuando no cumple con los horarios requeridos por el cliente					
11	Toma en cuenta la medida de control que me permite garantizar el cumplimiento de los horarios, así como también las incidencias generadas durante la operación por parte del cliente					
12	Generan un reporte y analizan todos los casos de incumplimiento de horas de entrega					
13	Se registra todas las incidencias reportadas					
14	Se maneja un registro preciso del tiempo de atención de incidencia					
15	Se realiza acciones de seguimiento en el ciclo de vida de la incidencia					
16	Se almacena información enviada por usuario en forma de archivo acerca de su incidencia que ayude al especialista técnico					



	<b>Dimensión 2: Productividad y tiempo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>17</b>	Toman en cuenta el sistema de mantenimiento el cual garantiza la operatividad de las unidades					
<b>18</b>	Informa a los clientes sobre el estado de las unidades y su carga a través de e-mail					
<b>19</b>	La programación de las tareas de mantenimiento se cumple					
<b>20</b>	El plan de manteamiento se realiza					
<b>21</b>	La disponibilidad de las unidades es la adecuada					
<b>22</b>	Ante la presentación de una falla, Los choferes reportan oportunamente la falla de las unidades					
<b>23</b>	Una vez que se presenta y reporta una falla en las unidades El área de mantenimiento actúa eficientemente					
<b>24</b>	Cuando una unidad queda inoperativa por una falla compleja o mayor, El área de mantenimiento suele demorar demasiado tiempo en darle solución					
<b>25</b>	Los conductores tienden a tener falta de disciplina para apegarse a las rutas asignadas					
<b>26</b>	Las unidades de transporte realizan múltiples paradas no justificadas durante los procesos de entrega					
<b>27</b>	Es eficaz la trazabilidad en los envíos					
<b>28</b>	Han tenido dificultades de disponibilidad de unidades cuando hubo Cambios de ruta no planeados					
<b>29</b>	Existen "lagunas" al momento de completar la información de los despachos					
<b>30</b>	Han tenido problemas con la rotación de conductores					

**Anexo 04: Base de datos**

**Variable 1: Capacitación del personal**

Variable	Capacitación del personal																													
Dimensiones	Acciones								Conocimientos								Conductas													
Encuestados	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	4	5	3	5	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	
3	4	3	4	4	5	4	4	2	3	3	5	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	5
4	5	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	1	4	2	3	3	3	5	3	2	3
5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	3	5	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4	3	2	2	3	3
6	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
7	5	5	5	3	4	3	4	3	4	4	2	1	2	3	2	2	3	5	2	2	3	2	4	4	3	4	4	2	3	4
8	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
9	5	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	4	1	3	1	3	3	4	2	2	5	3	3	3	3	3	3	
10	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5
11	5	4	3	2	3	2	4	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	2	4	3	3	2	3	4	4	4	3
12	4	3	4	2	3	2	4	2	4	2	4	4	2	4	2	3	2	3	5	1	2	4	2	2	2	4	4	4	5	2
13	4	3	3	2	2	3	4	2	3	3	4	4	2	4	2	3	3	2	4	2	2	4	2	3	3	3	4	4	4	2

14	4	3	4	2	2	3	4	3	4	3	4	5	3	5	2	4	3	2	5	3	2	4	3	3	3	3	4	5	4	3
15	4	3	3	1	2	2	4	2	3	2	4	4	2	4	2	3	2	2	4	1	2	4	2	2	2	3	4	4	4	2
16	4	3	3	1	2	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	5	2	2	4	2	2	2	3	4	5	4	3
17	5	3	4	1	3	2	5	3	4	2	4	5	3	5	2	4	4	2	5	1	2	5	3	3	3	4	4	5	5	2
18	5	3	4	2	2	3	4	3	3	3	5	5	3	4	3	4	3	2	4	2	2	4	3	2	3	3	4	4	5	3
19	4	3	3	1	2	3	4	3	3	3	4	5	3	4	3	4	3	2	5	1	1	5	3	2	3	4	4	5	4	3
20	4	3	3	1	2	3	5	2	4	2	5	4	2	5	3	3	2	3	5	1	2	5	3	3	3	4	5	4	5	2
21	4	4	4	2	2	2	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	3	5	2	2	4	2	2	3	4	5	4	5	3
22	4	3	4	1	2	3	5	2	3	3	5	4	3	5	2	4	2	2	5	1	2	5	2	3	2	4	5	5	4	3
23	5	3	4	3	4	4	5	5	4	3	5	4	3	3	4	5	2	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3
24	4	3	4	1	3	2	5	3	4	3	5	4	3	5	2	3	2	2	4	2	2	4	3	3	2	4	4	5	4	3
25	5	3	4	1	3	2	5	2	4	2	5	4	2	5	3	4	2	3	5	1	2	5	3	2	2	4	5	4	5	2
26	4	4	4	1	3	2	4	2	4	2	4	4	3	4	2	4	2	2	4	2	1	5	3	3	3	3	4	5	5	2
27	4	4	4	1	2	2	5	2	4	2	2	5	2	5	2	3	2	2	4	1	2	5	2	3	2	4	5	4	5	2
28	5	3	4	1	3	2	5	2	4	2	5	4	2	5	3	4	2	3	5	1	2	5	2	3	2	3	5	5	4	2
29	5	4	3	2	2	3	4	3	3	2	4	5	3	4	3	4	2	2	5	1	1	5	3	2	3	3	4	5	4	3
30	5	4	4	2	2	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	5	2	2	4	3	3	3	3	4	5	5	3
31	5	4	4	1	2	2	5	2	3	2	5	4	2	5	2	3	2	2	5	1	1	5	2	3	2	3	5	5	4	2

32	4	4	4	2	2	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	5	2	2	5	3	3	3	3	4	4	4	3
33	5	4	4	1	2	3	5	3	4	2	5	5	2	5	2	4	3	2	5	1	1	5	2	3	2	4	5	4	5	2
34	4	4	3	1	3	3	4	3	3	3	4	4	3	5	3	3	3	3	4	2	2	5	2	3	3	3	5	5	5	3
35	5	3	4	1	3	3	5	2	4	2	5	4	2	5	2	4	2	2	5	1	2	5	3	2	2	4	5	4	5	2
36	4	3	3	1	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	2	4	2	2	4	2	1	5	3	2	3	3	4	4	5	2
37	5	3	4	1	2	3	4	2	3	2	5	4	2	5	2	3	2	3	5	1	2	5	3	2	2	4	5	5	5	2
38	4	4	4	1	2	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	2	3	4	2	2	4	2	2	3	3	4	5	4	2
39	5	3	3	1	3	2	5	2	3	2	5	5	2	5	2	3	2	2	5	1	2	5	2	2	3	4	4	5	5	2
40	4	3	3	2	2	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3	2	2	4	1	2	4	5	2	3	4	4	5	5	2
41	5	3	3	2	3	2	5	2	3	3	4	5	2	5	2	4	2	3	5	1	2	5	3	3	2	4	5	5	5	3
42	5	4	4	2	3	3	5	2	3	2	5	5	3	5	2	4	3	2	5	1	1	5	2	2	2	4	5	5	5	2
43	4	3	4	1	2	3	4	3	4	2	4	4	2	4	2	3	3	3	5	2	2	4	3	2	3	4	4	5	5	3
44	5	4	4	1	3	2	5	2	3	2	5	4	3	5	2	4	2	3	5	1	2	5	3	2	2	4	5	5	4	2
45	4	4	4	2	2	2	4	3	4	2	4	4	3	4	2	3	3	2	5	1	2	4	3	3	3	3	4	5	5	3
46	5	4	4	2	2	2	4	3	4	2	5	5	3	4	3	4	3	3	4	2	2	4	3	3	2	3	4	5	5	3
47	5	4	3	1	2	3	4	2	3	2	4	5	3	4	2	4	3	2	5	1	2	4	3	2	3	4	5	5	4	2
48	4	4	4	1	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	2	5	2	2	4	3	3	2	4	4	5	5	2
49	5	4	4	1	3	3	5	2	4	2	5	5	3	5	2	4	2	3	5	1	2	5	2	3	2	4	5	5	5	3

50	5	3	3	1	2	2	5	2	4	3	4	4	2	5	3	3	3	2	4	2	2	5	3	3	3	4	5	5	5	3
51	4	4	3	1	2	2	5	2	3	2	5	5	2	5	2	4	2	3	5	1	1	5	2	3	3	4	4	5	4	2
52	5	4	4	1	2	2	4	3	4	2	4	4	2	5	3	3	3	3	5	2	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3
53	4	3	3	1	2	2	4	2	3	2	4	4	2	4	2	4	2	2	4	1	1	4	2	2	2	3	4	4	4	2
54	4	3	3	1	2	2	4	2	3	2	4	4	2	4	4	2	3	2	4	1	1	4	2	2	2	4	4	4	4	2
55	4	3	3	1	2	2	4	2	3	2	4	4	2	4	2	3	2	2	4	1	1	4	2	2	2	3	4	4	4	2
56	4	3	3	1	2	2	4	2	3	2	4	4	2	4	2	3	2	2	4	1	1	4	2	2	2	3	4	4	4	2
57	4	3	3	1	2	2	4	2	3	2	4	4	2	4	2	3	2	2	4	1	1	4	2	2	2	3	4	4	4	2
58	4	3	3	1	2	2	4	2	3	2	4	4	2	4	2	3	2	2	4	1	1	4	2	2	2	3	4	4	4	2
59	4	3	3	1	2	2	4	2	3	2	4	4	2	4	2	3	2	2	4	1	1	4	2	2	2	3	4	4	4	2
60	4	3	3	1	2	2	4	2	3	2	4	4	2	4	2	3	2	2	4	1	1	4	2	2	2	3	4	4	4	2
61	4	3	3	1	2	2	4	2	3	2	4	4	2	4	2	3	2	2	4	1	1	4	2	2	2	3	4	4	4	2
62	4	3	3	1	2	2	4	2	3	2	4	4	2	4	2	3	2	2	4	1	1	4	2	2	2	4	4	4	4	2
63	4	3	3	1	2	2	4	2	3	2	4	4	2	4	2	3	2	2	4	1	1	4	2	2	2	3	4	4	4	3
64	4	3	3	1	2	2	4	2	3	2	4	4	2	4	4	2	3	2	4	1	1	4	2	2	2	3	4	4	4	2
65	4	3	3	1	2	2	4	2	3	2	4	4	2	4	2	3	2	2	4	1	1	4	2	2	2	3	4	4	4	2
66	4	3	3	1	2	2	4	2	3	2	4	4	2	4	2	3	2	2	4	1	1	4	2	2	2	3	4	4	4	2
67	4	3	3	1	2	2	4	2	3	2	4	4	2	2	4	2	3	2	4	1	1	4	2	2	2	3	4	4	4	2

68	4	3	3	1	2	2	4	2	3	2	4	4	2	4	2	3	2	2	4	1	1	4	2	2	2	4	4	4	4	2
69	5	3	4	2	3	2	4	3	4	2	4	4	2	4	2	3	2	3	5	1	1	5	2	2	2	4	5	5	5	3
70	5	3	3	1	2	2	5	2	3	2	4	4	2	5	2	3	3	2	5	1	1	5	2	2	3	4	4	5	4	2
71	4	3	3	1	2	2	4	2	3	2	4	4	2	4	2	3	2	2	4	1	1	4	2	2	2	4	4	4	4	2
72	4	3	3	1	2	2	4	2	3	2	4	4	2	4	2	3	2	2	4	1	1	4	2	2	2	3	4	4	4	2
73	4	3	3	1	2	2	4	2	4	2	4	4	2	4	2	3	2	2	4	1	1	4	2	2	2	3	4	4	4	2
74	4	3	3	1	2	2	4	2	3	2	4	4	2	4	2	3	2	2	4	1	1	4	2	2	2	4	4	4	4	2
75	4	3	3	1	2	2	4	2	4	2	4	4	2	2	4	2	4	2	4	1	2	4	2	2	2	4	4	4	4	2
76	4	3	3	1	2	2	4	2	3	3	4	4	2	4	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	2
77	4	3	3	1	2	2	4	2	4	2	4	4	2	4	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	2
78	4	3	3	1	2	2	4	2	4	2	4	4	2	4	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	2
79	4	3	4	1	2	3	4	3	3	3	4	5	2	4	3	3	3	2	4	2	1	5	2	3	3	4	5	4	4	3
80	5	3	3	2	3	3	4	3	4	2	5	4	2	4	3	4	2	3	4	1	2	4	3	3	2	4	4	5	5	3
81	5	4	4	1	3	3	4	2	4	2	4	4	3	4	3	3	3	2	5	2	2	4	3	3	3	3	5	5	5	2
82	5	4	4	1	3	3	4	3	3	2	5	4	2	4	3	4	3	2	5	1	2	5	3	3	3	3	4	4	4	3
83	4	4	4	2	2	2	4	3	3	3	5	5	3	5	3	3	3	3	5	2	2	4	2	2	3	4	4	4	5	2
84	4	4	4	1	3	3	5	2	4	3	5	4	3	5	3	3	3	3	5	2	2	4	3	3	3	4	5	5	5	2
85	5	3	3	2	2	2	4	2	3	3	4	4	2	5	2	4	3	3	5	2	1	5	3	2	3	4	4	5	5	3

86	5	3	4	1	2	3	4	2	3	3	4	5	3	4	3	3	2	3	4	1	1	4	3	3	3	4	4	4	4	3
87	4	4	4	2	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	5	1	1	5	3	3	3	3	4	4	4	3
88	4	4	4	1	2	3	4	3	4	3	5	5	3	5	3	4	3	2	5	1	1	4	3	3	3	3	4	4	4	3
89	4	4	3	2	2	3	4	3	4	2	4	4	2	5	2	4	3	3	5	2	2	4	3	3	3	3	4	5	5	3
90	5	4	4	2	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	5	1	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3
91	5	3	4	1	2	3	4	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	5	2	1	5	3	3	3	4	4	4	4	3
92	5	3	4	1	2	3	4	2	3	3	4	5	3	5	2	3	3	3	5	2	2	4	3	3	3	3	5	5	5	3
93	5	3	3	1	2	2	4	3	4	2	5	5	2	5	2	4	2	3	4	1	1	5	3	3	3	4	4	4	4	3
94	4	4	4	2	2	3	4	3	3	2	5	5	3	4	3	3	3	3	5	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3
95	5	4	4	2	3	3	5	3	3	3	4	5	3	5	2	3	3	3	5	2	2	4	3	3	3	3	4	5	5	2
96	5	4	4	2	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	3	5	1	1	5	2	2	2	4	4	4	4	3
97	5	4	4	2	2	2	4	3	3	3	4	4	3	5	2	4	2	3	5	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	3
98	5	4	4	2	2	2	5	3	3	2	2	5	3	4	2	3	3	3	5	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	3

## Variable 2: Productividad laboral

Variable	Productividad laboral																														
Dimensiones	Productos															Productividad y tiempo															
Encuestas	P3 1	P3 2	P3 3	P3 4	P3 5	P3 6	P3 7	P3 8	P3 9	P4 0	P4 1	P4 2	P4 3	P4 4	P4 5	P4 6	P4 7	P4 8	P4 9	P5 0	P5 1	P5 2	P5 3	P5 4	P5 5	P5 6	P5 7	P5 8	P5 9	P6 0	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	2	4	3	3	3
3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	2
4	3	5	3	5	4	5	5	4	3	3	3	4	2	3	3	4	2	4	4	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	
5	3	3	3	5	4	4	5	3	3	3	2	4	5	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
7	2	4	2	3	3	3	2	2	4	4	3	2	3	1	1	2	3	4	4	3	4	3	4	5	2	3	3	2	4	2	
8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	3	1	2	
11	3	4	4	5	5	5	5	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	5	3	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	
12	3	3	4	5	3	4	5	4	4	3	3	3	2	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4	2	4	
13	3	4	4	5	3	5	5	3	3	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	2	4	
14	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	5	4	3	5	4	3	5	2	3	4	5	2	5	
15	3	4	4	5	3	5	5	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	2	3	3	4	3	5	
16	3	3	4	5	4	5	5	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	5	3	4	5	5	3	4	3	3	3	4	3	4	
17	5	3	5	5	3	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	5	4	3	5	2	3	4	5	3	5	
18	3	3	4	5	4	5	5	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	5	3	4	
19	3	4	5	5	4	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3	5	
20	4	3	5	5	3	5	5	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	5	3	4	5	4	3	5	2	3	4	4	3	5	
21	3	4	5	5	4	5	5	3	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	2	3	4	4	3	5	



22	4	4	5	5	3	5	5	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3	5	2	3	4	5	2	4	
23	4	4	5	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	
24	3	4	5	5	4	5	5	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	5	3	4	3	2	3	4	3	4	
25	3	4	5	5	4	5	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	5	3	4	5	4	4	5	2	3	4	5	3	4	
26	3	4	4	5	3	5	5	4	3	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	2	3	4	3	5	
27	3	4	5	5	4	5	5	3	4	3	4	4	2	4	3	4	3	5	3	4	5	4	4	4	3	2	3	5	2	5	
28	4	3	5	5	4	5	5	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	5	3	3	5	4	4	4	2	3	4	4	2	5	
29	3	4	5	5	4	5	5	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	2	3	2	4	5	3	5	
30	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	5
31	4	3	5	5	4	5	5	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	5	3	3	5	4	4	5	2	2	4	5	2	5	
32	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	5	5	4	4	3	3	3	5	3	5	
33	4	3	5	5	4	5	5	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	5	3	3	5	5	4	5	3	3	4	5	2	4	
34	3	3	4	5	4	5	5	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	5
35	4	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	5	3	4	5	5	3	5	2	2	3	5	2	5	
36	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	
37	4	4	5	5	3	5	5	4	3	3	4	3	2	4	3	3	4	5	3	3	5	4	3	5	2	2	3	5	2	5	
38	3	4	5	5	4	5	5	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	5	3	5	
39	3	3	5	5	4	5	5	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3	5	3	4	4	5	3	5	2	3	4	5	2	4	
40	3	4	5	5	4	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	5	
41	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	5	3	4	4	5	4	4	2	3	4	5	2	5	
42	4	3	5	5	4	5	5	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	5	3	3	5	5	3	4	2	3	4	5	3	5	
43	3	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	2	3	3	4	2	4
44	4	3	5	5	3	5	5	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	5	4	3	5	4	4	5	2	3	4	5	2	4	
45	3	4	5	5	4	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	5
46	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	3	5	
47	4	3	5	5	4	5	5	3	3	4	4	3	2	4	4	4	3	5	3	4	5	4	3	5	2	2	5	5	3	5	
48	3	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	5	5	3	4	3	3	4	4	2	5	
49	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	2	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	5	2	2	4	5	2	5	

50	4	3	5	5	3	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	3	5	3	3	3	4	3	5	
51	4	3	5	5	3	5	5	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	5	4	3	4	5	3	5	2	2	4	4	3	4	
52	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	3	3	4	3	4	
53	4	3	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	2	4	
54	4	3	4	5	3	3	5	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4	2	3	
55	4	3	4	5	4	3	5	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	4	2	4	
56	4	4	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	2	4	
57	4	3	4	5	3	5	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	2	4	
58	4	3	4	5	3	5	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	2	4	
59	4	3	4	5	3	5	5	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	2	4	
60	4	3	4	5	3	5	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	2	4	
61	4	3	4	5	3	5	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	2	4	
62	4	3	4	5	3	5	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	2	4	
63	4	3	4	5	3	5	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	2	4	
64	4	3	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	2	4	
65	4	3	4	5	3	5	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	2	4	
66	4	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	2	4	
67	4	3	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	2	4	
68	4	3	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	2	4	
69	3	3	5	5	4	5	5	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	5	4	3	5	4	3	5	2	3	3	4	2	5	
70	4	3	4	5	3	5	5	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	5	3	3	4	5	3	5	2	3	4	4	2	5
71	4	4	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	2	4	
72	4	3	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	2	4	
73	4	3	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	2	4	
74	4	4	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	
75	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	
76	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	
77	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	

78	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4			
79	3	4	5	5	3	5	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	5	3	4		
80	3	4	5	5	3	5	5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	3	4	3	2	3	4	3	4	
81	3	4	5	5	3	5	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3	2	4	4	3	5	
82	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	5	2	5	
83	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	4	4	2	2	3	4	3	4	
84	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	4	5	3	3	3	4	3	5	
85	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	
86	3	3	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	2	5
87	3	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	2	3	4	2	4
88	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	3	2	3	4	3	4	
89	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	5	3	5	
90	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	5	3	5	
91	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	5	3	4
92	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	5	3	5
93	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	5	2	5	
94	3	3	5	5	3	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	5	3	4	
95	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	5	3	5	
96	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	5	3	4	
97	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	5	3	4	
98	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	5	3	4	

## Anexo 05 CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>2</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN: Acciones</b>							
1	¿La administración de personal de recursos humanos dirige siempre el proceso de contratación del personal?	x		x		x		
2	Los requisitos para el puesto laboral garantizan que la persona sea idónea para el puesto	x		x		x		
3	¿La experiencia laboral es importante para un puesto determinado?	x		x		x		
4	¿Cuándo se presenta una vacante para un puesto determinado se considera el reclutamiento interno?	x		x		x		
5	¿Usted considera que su equipo de trabajo está bien organizado?	x		x		x		
6	¿Considera que su equipo de trabajo se organiza de manera eficiente para cada función que estos realizan?	x		x		x		
7	¿La empresa cuenta con el software y hardware adecuado para la realización de las actividades?	x		x		x		
8	¿Considera usted que el proceso de capacitación es suficiente para ingresar a operaciones?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: Conocimientos</b>							
9	¿Usted considera que su coordinador está bien capacitado?	x		x		x		
10	¿Considera que su equipo de trabajo tiene conocimientos determinados para cada función que estos realizan?	x		x		x		
11	¿Cree usted que las capacitaciones <del>pre-operacionales</del> deberían ser más prácticas que teóricas?	x		x		x		
12	¿Considera usted que el sistema de gestión del conocimiento mejora el desempeño de la empresa?	x		x		x		



13	¿Considera que la empresa maneja eficazmente las TICS?	x		x		x	
14	¿Considera usted que el sistema de gestión del conocimiento genera mayor interacción entre los clientes, proveedores y competidores?	x		x		x	
15	¿Considera que su equipo de trabajo se desenvuelve eficazmente?	x		x		x	
16	¿Considera que los aportes o saberes que tengo pueden ser bien aprovechados por cualquier persona en la empresa, independientemente de su cargo?	x		x		x	
<b>DIMENSION: Conductas</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17	¿Considera usted que se siente ligado estrechamente a la empresa?	x		x		x	
18	¿Ha considerado usted que permanecer en la empresa es una cuestión tanto de necesidad como de deseo?	x		x		x	
19	¿A veces siente obligación alguna por permanecer en la empresa?	x		x		x	
20	¿Considera usted que la empresa merece su lealtad?	x		x		x	
21	¿Es usted responsable con los aspectos políticos de la empresa?	x		x		x	
22	¿Usted sigue siempre las reglas, normas y procedimientos ordenados por la empresa?	x		x		x	
23	¿Usted ayuda de manera voluntaria con alguna dificultad o labor que es de importancia para la empresa?	x		x		x	
24	¿Las actividades personales de los colaboradores son manejadas con inteligencia emocional para evitar que afecte su actividad laboral?	x		x		x	
25	¿El respeto, la responsabilidad, Tolerancia y empatía predominan en el área?	x		x		x	
26	¿Se realiza la distribución de tareas de forma equitativa para todos los colaboradores?	x		x		x	
27	¿Los colaboradores evidencian en su día a día capacidades en el ejercicio de tareas?	x		x		x	
28	¿Cuándo se detecta una falencia en los procesos operativos, la cooperación para su solución predomina en el área?	x		x		x	
29	¿Los valores predominan en el área, los colaboradores tienen un comportamiento acorde con las normas de convivencia?	x		x		x	
30	¿Los colaboradores demuestran compromiso en el cumplimiento de los objetivos?	x		x		x	

**Observaciones: APLICA**Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]**    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]Apellidos y nombres del juez validador Dra. TERESA NARVAEZ ARANIBAR    DNI: 10122038  
Especialidad del validador: Investigadora    SAN JUAN DE LURIGANCHO 20 AGOSTO DEL 2021

DRA TERESA NARVAEZ ARANIBAR

DNI 10122038

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>DIMENSIÓN: Productos</b>							
31	¿Ha cumplido con la entrega de tareas en el tiempo determinado?	x		x		x		
32	¿Siempre pone empeño a la tarea asignada?	x		x		x		
33	¿Los recursos materiales que son asignados son suficientes para que realice sus actividades diarias?	x		x		x		
34	¿Llegan pedidos completos?	x		x		x		
35	¿Llegan el día acordado?	x		x		x		
36	¿Se cumple siempre la información de la factura?	x		x		x		
37	¿La orden de entrega cuenta con respaldo por correo o cualquier otro medio, en el más corto plazo?	x		x		x		
38	¿Es eficaz la respuesta del servicio de entrega de producto?	x		x		x		
39	¿Cumplen con los horarios de atención requerido por el cliente?	x		x		x		
40	¿Cuentan con un plan de contingencia cuando no cumple con los horarios requeridos por el cliente?	x		x		x		
41	¿Toma en cuenta la medida de control que me permite garantizar el cumplimiento de los horarios, así como también las incidencias generadas durante la operación por parte del cliente?	x		x		x		
42	¿Generan un reporte y analizan todos los casos de incumplimiento de horas de entrega?	x		x		x		
43	¿Se registra todas las incidencias reportadas?	x		x		x		
44	¿Se maneja un registro preciso del tiempo de atención de incidencia?	x		x		x		
45	¿Se realiza acciones de seguimiento en el ciclo de vida de la incidencia?	x		x		x		

46	¿Se almacena información enviada por usuario en forma de archivo acerca de su incidencia que ayude al especialista técnico?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: Productividad y tiempo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
47	¿Toman en cuenta el sistema de mantenimiento el cual garantiza la operatividad de las unidades?	x		x		x		
48	¿Informa a los clientes sobre el estado de las unidades y su <u>carga</u> a través de e-mail?	x		x		x		
49	¿La programación de las tareas de mantenimiento se cumple?	x		x		x		
50	¿Se realiza el plan de mantenimiento?	x		x		x		
51	¿La disponibilidad de las unidades es la adecuada?	x		x		x		
52	Ante la presentación de una falla, ¿Los choferes reportan oportunamente la falla de las unidades?	x		x		x		
53	Una vez que se presenta y reporta una falla en las unidades ¿El área de mantenimiento actúa eficientemente?	x		x		x		
54	Cuando una unidad queda inoperativa por una falla compleja o mayor, ¿El área de mantenimiento suele demorar demasiado tiempo en darle solución?	x		x		x		
55	¿Los conductores tienden a tener falta de disciplina para apegarse a las rutas asignadas?	x		x		x		
56	¿Las unidades de transporte realizan múltiples paradas no justificadas durante los procesos de entrega?	x		x		x		
57	¿Es eficaz la trazabilidad en los envíos?	x		x		x		
58	¿Han tenido dificultades de disponibilidad de unidades cuando hubo cambios de ruta no planeados?	x		x		x		
59	¿Existen "lagunas" al momento de completar la información de los despachos?	x		x		x		
60	¿Han tenido problemas con la rotación de conductores?	x		x		x		

**Observaciones: APLICA**
**Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]**
**Apellidos y nombres del juez validador Dra. TERESA NARVAEZ ARANIBAR      DNI: 10122038**  
**Especialidad del validador: Investigadora      SAN JUAN DE LURIGANCHO 20 AGOSTO DEL 2021**

**DRA TERESA NARVAEZ ARANIBAR**
**DNI 10122038**
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN: Acciones</b>								
1	¿La administración de personal de recursos humanos dirige siempre el proceso de contratación del personal?	x		x		x		
2	Los requisitos para el puesto laboral garantizan que la persona sea idónea para el puesto	x		x		x		
3	¿La experiencia laboral es importante para un puesto determinado?	x		x		x		
4	¿Cuándo se presenta una vacante para un puesto determinado se considera el reclutamiento interno?	x		x		x		
5	¿Usted considera que su equipo de trabajo está bien organizado?	x		x		x		
6	¿Considera que su equipo de trabajo se organiza de manera eficiente para cada función que estos realizan?	x		x		x		
7	¿La empresa cuenta con el software y hardware adecuado para la realización de las actividades?	x		x		x		
8	¿Considera usted que el proceso de capacitación es suficiente para ingresar a operaciones?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN: Conocimientos</b>		<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	
9	¿Usted considera que su coordinador está bien capacitado?							
10	¿Considera que su equipo de trabajo tiene conocimientos determinados para cada función que estos realizan?	x		x		x		
11	¿Cree usted que las capacitaciones <del>de operaciones</del> deberían ser más prácticas que teóricas?	x		x		x		
12	¿Considera usted que el sistema de gestión del conocimiento mejora el desempeño de la empresa?	x		x		x		





13	¿Considera que la empresa maneja eficazmente las TICs?	x		x		x	
14	¿Considera usted que el sistema de gestión del conocimiento genera mayor interacción entre los clientes, proveedores y competidores?	x		x		x	
15	¿Considera que su equipo de trabajo se desenvuelve eficazmente?	x		x		x	
16	¿Considera que los aportes o saberes que tengo pueden ser bien aprovechados por cualquier persona en la empresa, independientemente de su cargo?	x		x		x	
<b>DIMENSION: Conductas</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17	¿Considera usted que se siente ligado estrechamente a la empresa?	x		x		x	
18	¿Ha considerado usted que permanecer en la empresa es una cuestión tanto de necesidad como de deseo?	x		x		x	
19	¿A veces siente obligación alguna por permanecer en la empresa?	x		x		x	
20	¿Considera usted que la empresa merece su lealtad?	x		x		x	
21	¿Es usted responsable con los aspectos políticos de la empresa?	x		x		x	
22	¿Usted sigue siempre las reglas, normas y procedimientos ordenados por la empresa?	x		x		x	
23	¿Usted ayuda de manera voluntaria con alguna dificultad o labor que es de importancia para la empresa?	x		x		x	
24	¿Las actividades personales de los colaboradores son manejadas con inteligencia emocional para evitar que afecte su actividad laboral?	x		x		x	
25	¿El respeto, la responsabilidad, Tolerancia y empatía predominan en el área?	x		x		x	
26	¿Se realiza la distribución de tareas de forma equitativa para todos los colaboradores?	x		x		x	
27	¿Los colaboradores evidencian en su día a día capacidades en el ejercicio de tareas?	x		x		x	
28	¿Cuándo se detecta una falencia en los procesos operativos, la cooperación para su solución predomina en el área?	x		x		x	
29	¿Los valores predominan en el área, los colaboradores tienen un comportamiento acorde con las normas de convivencia?	x		x		x	
30	¿Los colaboradores demuestran compromiso en el cumplimiento de los objetivos?	x		x		x	



Observaciones: APLICA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]Apellidos y nombres del Juez validador: **Dra/ Mg: EDITH G. ROSALES DOMINGUEZ**    DNI: 23703679  
Especialidad del validador: Investigadora.

Lima, 15 de Julio del 2021

DRA. EDITH ROSALES  
DOMINGUEZ  
23703679  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN: Productos</b>								
31	¿Ha cumplido con la entrega de tareas en el tiempo determinado?	x		x		x		
32	¿Siempre pone empeño a la tarea asignada?	x		x		x		
33	¿Los recursos materiales que son asignados son suficientes para que realice sus actividades diarias?	x		x		x		
34	¿Llegan pedidos completos?	x		x		x		
35	¿Llegan el día acordado?	x		x		x		
36	¿Se cumple siempre la información de la factura?	x		x		x		
37	¿La orden de entrega cuenta con respaldo por correo o cualquier otro medio, en el más corto plazo?	x		x		x		
38	¿Es eficaz la respuesta del servicio de entrega de producto?	x		x		x		
39	¿Cumplen con los horarios de atención requerido por el cliente?	x		x		x		
40	¿Cuentan con un plan de contingencia cuando no cumple con los horarios requeridos por el cliente?	x		x		x		
41	¿Toma en cuenta la medida de control que me permite garantizar el cumplimiento de los horarios, así como también las incidencias generadas durante la operación por parte del cliente?	x		x		x		
42	¿Generan un reporte y analizan todos los casos de incumplimiento de horas de entrega?	x		x		x		
43	¿Se registra todas las incidencias reportadas?	x		x		x		
44	¿Se maneja un registro preciso del tiempo de atención de incidencia?	x		x		x		
45	¿Se realiza acciones de seguimiento en el ciclo de vida de la incidencia?	x		x		x		

46	¿Se almacena información enviada por usuario en forma de archivo acerca de su incidencia que ayude al especialista técnico?	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN: Productividad y tiempo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
47	¿Toman en cuenta el sistema de mantenimiento el cual garantiza la operatividad de las unidades?	x		x		x	
48	¿Informa a los clientes sobre el estado de las unidades y su <u>carga</u> a través de e-mail?	x		x		x	
49	¿La programación de las tareas de mantenimiento se cumple?	x		x		x	
50	¿Se realiza el plan de mantenimiento?	x		x		x	
51	¿La disponibilidad de las unidades es la adecuada?	x		x		x	
52	Ante la presentación de una falla, ¿Los choferes reportan oportunamente la falla de las unidades?	x		x		x	
53	Una vez que se presenta y reporta una falla en las unidades ¿El área de mantenimiento actúa eficientemente?	x		x		x	
54	Cuando una unidad queda inoperativa por una falla compleja o mayor, ¿El área de mantenimiento suele demorar demasiado tiempo en darle solución?	x		x		x	
55	¿Los conductores tienden a tener falta de disciplina para apegarse a las rutas asignadas?	x		x		x	
56	¿Las unidades de transporte realizan múltiples paradas no justificadas durante los procesos de entrega?	x		x		x	
57	¿Es eficaz la trazabilidad en los envíos?	x		x		x	
58	¿Han tenido dificultades de disponibilidad de unidades cuando hubo cambios de ruta no planeados?	x		x		x	
59	¿Existen "lagunas" al momento de completar la información de los despachos?	x		x		x	
60	¿Han tenido problemas con la rotación de conductores?	x		x		x	

**Observaciones:** APLICA

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dra/ Mg: EDITH G. ROSALES DOMINGUEZ**    **DNI: 23703679**  
 Especialidad del validador: **Investigadora.**

Lima, 15 de Julio del 2021



**DRA. EDITH ROSALES  
 DOMINGUEZ  
 23703679  
 Firma del Experto Informante.  
 Especialidad**



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN: Acciones</b>								
1	¿La administración de personal de recursos humanos dirige siempre el proceso de contratación del personal?	x		x		x		
2	Los requisitos para el puesto laboral garantizan que la persona sea idónea para el puesto	x		x		x		
3	¿La experiencia laboral es importante para un puesto determinado?	x		x		x		
4	¿Cuándo se presenta una vacante para un puesto determinado se considera el reclutamiento interno?	x		x		x		
5	¿Usted considera que su equipo de trabajo está bien organizado?	x		x		x		
6	¿Considera que su equipo de trabajo se organiza de manera eficiente para cada función que estos realizan?	x		x		x		
7	¿La empresa cuenta con el software y hardware adecuado para la realización de las actividades?	x		x		x		
8	¿Considera usted que el proceso de capacitación es suficiente para ingresar a operaciones?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN: Conocimientos</b>								
9	¿Usted considera que su coordinador está bien capacitado?							
10	¿Considera que su equipo de trabajo tiene conocimientos determinados para cada función que estos realizan?	x		x		x		
11	¿Cree usted que las capacitaciones <del>de operaciones</del> deberían ser más prácticas que teóricas?	x		x		x		
12	¿Considera usted que el sistema de gestión del conocimiento mejora el desempeño de la empresa?	x		x		x		

13	¿Considera que la empresa maneja eficazmente las TICS?	x		x		x	
14	¿Considera usted que el sistema de gestión del conocimiento genera mayor interacción entre los clientes, proveedores y competidores?	x		x		x	
15	¿Considera que su equipo de trabajo se desenvuelve eficazmente?	x		x		x	
16	¿Considera que los aportes o saberes que tengo pueden ser bien aprovechados por cualquier persona en la empresa, independientemente de su cargo?	x		x		x	
	<b>DIMENSION: Conductas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17	¿Considera usted que se siente ligado estrechamente a la empresa?	x		x		x	
18	¿Ha considerado usted que permanecer en la empresa es una cuestión tanto de necesidad como de deseo?	x		x		x	
19	¿A veces siente obligación alguna por permanecer en la empresa?	x		x		x	
20	¿Considera usted que la empresa merece su lealtad?	x		x		x	
21	¿Es usted responsable con los aspectos políticos de la empresa?	x		x		x	
22	¿Usted sigue siempre las reglas, normas y procedimientos ordenados por la empresa?	x		x		x	
23	¿Usted ayuda de manera voluntaria con alguna dificultad o labor que es de importancia para la empresa?	x		x		x	
24	¿Las actividades personales de los colaboradores son manejadas con inteligencia emocional para evitar que afecte su actividad laboral?	x		x		x	
25	¿El respeto, la responsabilidad, Tolerancia y empatía predominan en el área?	x		x		x	
26	¿Se realiza la distribución de tareas de forma equitativa para todos los colaboradores?	x		x		x	
27	¿Los colaboradores evidencian en su día a día capacidades en el ejercicio de tareas?	x		x		x	
28	¿Cuándo se detecta una falencia en los procesos operativos, la cooperación para su solución predomina en el área?	x		x		x	
29	¿Los valores predominan en el área, los colaboradores tienen un comportamiento acorde con las normas de convivencia?	x		x		x	
30	¿Los colaboradores demuestran compromiso en el cumplimiento de los objetivos?	x		x		x	

**Observaciones:** Aplica

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr. EDWIN ARCE ALVAREZ**    DNI: 23833025  
Especialidad del validador: Investigador

.....  
  
Edwin Arce Alvarez

DNI: 23833025

Firma del Experto Informante.  
Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD LABORAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>DIMENSIÓN: Productos</b>							
31	¿Ha cumplido con la entrega de tareas en el tiempo determinado?	x		x		x		
32	¿Siempre pone empeño a la tarea asignada?	x		x		x		
33	¿Los recursos materiales que son asignados son suficientes para que realice sus actividades diarias?	x		x		x		
34	¿Llegan pedidos completos?	x		x		x		
35	¿Llegan el día acordado?	x		x		x		
36	¿Se cumple siempre la información de la factura?	x		x		x		
37	¿La orden de entrega cuenta con respaldo por correo o cualquier otro medio, en el más corto plazo?	x		x		x		
38	¿Es eficaz la respuesta del servicio de entrega de producto?	x		x		x		
39	¿Cumplen con los horarios de atención requerido por el cliente?	x		x		x		
40	¿Cuentan con un plan de contingencia cuando no cumple con los horarios requeridos por el cliente?	x		x		x		
41	¿Toma en cuenta la medida de control que me permite garantizar el cumplimiento de los horarios, así como también las incidencias generadas durante la operación por parte del cliente?	x		x		x		
42	¿Generan un reporte y analizan todos los casos de incumplimiento de horas de entrega?	x		x		x		
43	¿Se registra todas las incidencias reportadas?	x		x		x		
44	¿Se maneja un registro preciso del tiempo de atención de incidencia?	x		x		x		
45	¿Se realiza acciones de seguimiento en el ciclo de vida de la incidencia?	x		x		x		

46	¿Se almacena información enviada por usuario en forma de archivo acerca de su incidencia que ayude al especialista técnico?	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN: Productividad y tiempo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
47	¿Toman en cuenta el sistema de mantenimiento el cual garantiza la operatividad de las unidades?	x		x		x	
48	¿Informa a los clientes sobre el estado de las unidades y su <u>carga</u> a través de e-mail?	x		x		x	
49	¿La programación de las tareas de mantenimiento se cumple?	x		x		x	
50	¿Se realiza el plan de mantenimiento?	x		x		x	
51	¿La disponibilidad de las unidades es la adecuada?	x		x		x	
52	Ante la presentación de una falla, ¿Los choferes reportan oportunamente la falla de las unidades?	x		x		x	
53	Una vez que se presenta y reporta una falla en las unidades ¿El área de mantenimiento actúa eficientemente?	x		x		x	
54	Cuando una unidad queda inoperativa por una falla compleja o mayor, ¿El área de mantenimiento suele demorar demasiado tiempo en darle solución?	x		x		x	
55	¿Los conductores tienden a tener falta de disciplina para apegarse a las rutas asignadas?	x		x		x	
56	¿Las unidades de transporte realizan múltiples paradas no justificadas durante los procesos de entrega?	x		x		x	
57	¿Es eficaz la trazabilidad en los envíos?	x		x		x	
58	¿Han tenido dificultades de disponibilidad de unidades cuando hubo cambios de ruta no planeados?	x		x		x	
59	¿Existen "lagunas" al momento de completar la información de los despachos?	x		x		x	
60	¿Han tenido problemas con la rotación de conductores?	x		x		x	

**Observaciones:** Aplica

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** **Dr. EDWIN ARCE ALVAREZ**    **DNI: 23833025**  
**Especialidad del validador:** Investigador



.....

**Edwin Arce Alvarez**

**DNI: 23833025**

**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**

## Anexo 06: Carta de autorización



### AUTORIZACIÓN PARA FINES ACADÉMICOS

Yo, Jaime Egg Cesar Andrés, Gerente General de la empresa CAJE FOREST S.A.C.

Autorizo que los estudiantes **CRISTOFER SALOMON, ALBURQUEQUE ROJAS** identificado con DNI N° 47349778 y **ANYERIM YELITZA, BUSTILLOS GUTIERREZ** identificada con DNI N° 70907345 de la **UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**, apliquen los instrumentos de investigación para la tesis titulada "**CAPACITACIÓN DE PERSONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL**" en la empresa CAJE FOREST S.A.C.

Por lo cual el personal administrativo le darán las facilidades respectivas.

Se entrega la siguiente autorización para los fines que estimen convenientes.

San Miguel, 31 de Mayo del 2021



Jaime Egg Cesar Andrés  
Gerente General  
CAJE FOREST S.A.C.





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ARCE ALVAREZ EDWIN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Capacitación del personal y productividad laboral de la empresa Cajé Forest SAC, Lima 2021.", cuyos autores son BUSTILLOS GUTIERREZ ANYERIM YELITZA, ALBURQUEQUE ROJAS CRISTOFER SALOMON, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda 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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 03 de Abril del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ARCE ALVAREZ EDWIN <b>DNI:</b> 23833025 <b>ORCID</b> 0000-0003-3495-2950	Firmado digitalmente por: ARCEAL12 el 03-04-2022 20:18:45

Código documento Trilce: TRI - 0294331