



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL

TESIS

**CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y LA
PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA SERVICIOS
GENERALES R&NG E.I.R.L., MOQUEGUA 2024**

PRESENTADO POR

BACH. ANA JULY MAMANI PILCO

BACH. CARLA ALEJANDRA BUSTOS MAMANI

ASESOR

DR. JULIO CESAR LUJAN MINAYA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO
COMERCIAL**

MOQUEGUA - PERÚ

2024



Universidad José Carlos Mariátegui

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, en calidad de Jefe de la Unidad de Investigación de la _FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, EMPRESARIALES Y PEDAGOGICAS (FCJEP), certifica que

DE el trabajo de investigación () / Tesis (X) / Trabajo de suficiencia profesional () /

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES R&NG E.I.R.L., MOQUEGUA 2024

Presentado por el(la):

BACH. ANA JULY MAMANI PILCO

BACH. CARLA ALEJANDRA BUSTOS MAMANI

Para obtener el grado académico () Título profesional (X) de INGENIERO COMERCIAL asesorado por el/ DR. JULIO CESAR LUJAN MINAYA con Resolución de _____ N° _____, fue sometido a revisión de similitud textual con el software TURNITIN, conforme a lo dispuesto en la normativa interna aplicable en la UJCM.

En tal sentido, se emite el presente certificado de originalidad, de acuerdo al siguiente detalle:

Programa académico	Aspirante(s)	Trabajo de investigación	Porcentaje de similitud
INGENIERIA COMERCIAL	BACH. ANA JULY MAMANI PILCO BACH. CARLA ALEJANDRA BUSTOS MAMANI	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES R&NG E.I.R.L., MOQUEGUA 2024	15%

El porcentaje de similitud del Trabajo de investigación es del 15% que está por debajo del límite **PERMITIDO** por la UJCM, por lo que se considera apto para su publicación en el Repositorio Institucional de la UJCM.

Se emite el presente certificado con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención de grado académico o título profesional o título de segunda especialidad.

Moquegua, 24 de OCTUBRE de 2024

Dr. Teófilo Lauracio Ticona

Jefe Unidad de Investigación FCJEP

ÍNDICE DE CONTENIDO

PÁGINA DE JURADO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTOS	IV
ÍNDICE DE CONTENIDO	V
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN	X
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.	12
1.2. Definición del Problema.	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Objetivos de la investigación.	16
1.3.1. Objetivo General	16
1.3.2. Objetivos específicos:	16
1.4. Justificación e importancia de la investigación	17
1.5. Variables. Operacionalización	19
1.6. Hipótesis de investigación. -	21
1.6.1. Hipótesis general	21
1.6.2. Hipótesis específicas:	21
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	22
2.1. Antecedente de la investigación.	22
2.2. Bases teóricas	36

2.3. Marco conceptual	54
CAPÍTULO III: MÉTODO	57
3.1. Tipo de investigación.	57
3.2. Diseño de investigación.	58
3.3. Población y muestra.	59
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	60
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.	61
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	62
4.1. Presentación de resultados	62
4.2. Contrastación de hipótesis	72
4.3. Discusión de resultados	77
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	79
5.1. Conclusiones	79
5.2. Recomendaciones	80
BIBLIOGRAFÍA.....	81
ANEXOS:.....	88

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1	Presentación de variables y su respectiva operacionalización	19
Tabla 2	Nivel de la variable capacitación del personal	62
Tabla 3	Nivel detección de las necesidades de capacitación	63
Tabla 4	Nivel diseño del programa de capacitación	64
Tabla 5	Nivel ejecución de la capacitación	65
Tabla 6	Nivel evaluación de los resultados de la capacitación	66
Tabla 7	Nivel de la variable productividad	67
Tabla 8	Nivel motivación	68
Tabla 9	Nivel satisfacción laboral	69
Tabla 10	Nivel eficiencia	70
Tabla 11	Nivel trabajo en equipo	71
Tabla 12	Relación entre la capacitación del personal y la productividad	72
Tabla 13	Relación entre la capacitación del personal y la motivación	73
Tabla 14	Relación entre la capacitación del personal y la satisfacción laboral ...	74
Tabla 15	Relación entre la capacitación del personal y la eficiencia.....	75
Tabla 16	Relación entre la capacitación del personal y el trabajo en equipo.....	76
Figura 1	Variable capacitación del personal	62
Figura 2	Dimensión detección de las necesidades de capacitación	63
Figura 3	Dimensión diseño del programa de capacitación	64
Figura 4	Dimensión ejecución de la capacitación.....	65
Figura 5	Dimensión evaluación de los resultados de la capacitación	66
Figura 6	Variable productividad	67
Figura 7	Dimensión motivación.....	68
Figura 8	Dimensión satisfacción laboral.....	69
Figura 9	Dimensión eficiencia	70
Figura 10	Dimensión trabajo en equipo	71

RESUMEN

El desarrollo de presente estudio se efectúa a través del planteamiento del objetivo general el cual es identificar la relación entre la capacitación del personal y la productividad en la empresa Servicios Generales R&NG E.I.R.L., Moquegua 2024. La investigación se efectúa dentro de la empresa de servicios generales R&NG porque se logra visualizar la existencia de problemas con respecto a la formación de su personal, poca experiencia y el bajo conocimiento del personal el cual da como resultado dificultad en su rendimiento, también se conoce que existe una falta de adaptabilidad por parte del personal. Por lo tanto, para que el estudio se desarrolle de manera eficiente y adecuada fue necesario que la metodología sea de una investigación de tipo básico, nivel correlacional y diseño no experimental, en cuanto a la cantidad de muestra ésta se conformó por un total de 56 trabajadores que elaboran dentro de las instalaciones de la Unidad de estudio en el período 2024. Los resultados generados a través del análisis e interpretación de datos provenientes de la muestra indican que la variable capacitación del personal presenta un nivel regular con 45%; mientras, que la variable productividad presenta un nivel medio con 48%; en cuanto al cruce de los valores de las variables los resultados generados indican que entre ambas se produce una relación alta y positiva, esto es porque el valor de spearman fue ,791; y el valor de la sig. bilateral ,000. Finalmente, el estudio concluye, indicando: la relación entre las variables es significativa.

Palabras claves: productividad, capacitación laboral, motivación, eficiencia y programas de discapacitación.

ABSTRACT

The development of this study is carried out through the approach of the general objective which is to identify the relationship between personnel training and productivity in the company Servicios Generales R&NG E.I.R.L., Moquegua 2024. The research is carried out within the general services company R&NG because it is possible to visualize the existence of problems regarding the training of its personnel, which results in that the little experience and low knowledge of the personnel hinders their performance, it is also known that there is a lack of adaptability on the part of the personnel. Therefore, in order for the study to be developed efficiently and adequately, it was necessary that the methodology be a basic research, correlational level and non-experimental design, as for the sample quantity, it consisted of a total of 56 workers who work in the facilities of the study unit in the period 2024. The results generated through the analysis and interpretation of data from the sample indicate that the personnel training variable presents a regular level with 45%; while, the productivity variable presents a medium level with 48%; as for the crossing of the values of the variables the results generated indicate that between both there is a high and positive relationship, this is because the value of spearman is ,791; and the value of the bilateral sig. is ,000. Finally, the study concludes indicating that the relationship identified between the variables is significant.

Keywords: productivity, job training, motivation, efficiency and disability programs.

INTRODUCCIÓN

La capacitación del personal y la productividad en la actualidad se conocen como dos factores de gran relevancia para las empresas debido, que por medio de su implementación las empresas logran alcanzar el éxito; asimismo, permite que el personal de la empresa pueda adquirir nuevas habilidades y conocimientos, otorgando resultados beneficiosos para la empresa; la productividad se convierte en un reflejo de la eficiencia del personal, en donde este aplica todos sus conocimientos y habilidades en las actividades y tareas diarias dentro de la empresa.

Dentro de las empresas actualmente se visualiza una falta de capacitación a su personal, la cual afecta directamente a su productividad, esto es porque el personal no recibe el entrenamiento adecuado, por lo que el resultado generado es una reducción en la calidad de los productos y servicios que se ofrece dentro del mercado. Demostrándose que la capacitación del personal es una estrategia clave para maximizar la productividad de la empresa

Dentro del estudio realizado a la empresa Servicios Generales R&NG E.I.R.L se visualiza la existencia de algunos problemas con respecto al personal, en donde se constata que este no está calificado para ocupar y desarrollar los cargos designados, así también se conoce que la colaboración y equipo no es eficiente dificultando el avance de la empresa.

La importancia de la relación entre la capacitación del personal y la productividad es evidente, porque al proporcionarle al personal una capacitación adecuada se logra mejorar sus habilidades y conocimientos permitiéndole poder realizar sus funciones y obligaciones de manera eficiente y productiva, incrementando que los resultados financieros de la empresa aumenten. Uno de los beneficios principales que se produce al generarse una relación entre las variables es, que la empresa reduce el tiempo de ejecución de sus actividades e incrementa su rentabilidad.

Los resultados generados en el estudio a través del análisis de las variables capacitación del personal y productividad van a proporcionarle a la empresa mayor conocimiento sobre la importancia de estas dos variables y cómo éstas afectan su

rentabilidad; le permitirá además a la empresa poder conocer cuáles son las áreas que debe mejorar, a su vez le ofrecerá una visión clara de cómo la inversión en la capacitación de su personal puede propiciarle retornos tangibles.

En el marco de desarrollo de la investigación está presente la siguiente estructura: primer capítulo toda la información que se encuentra dentro de este capítulo es direccionado a los temas de problemas, objetivos, hipótesis y variables; dentro del segundo capítulo la información trata sobre los antecedentes de estudio y las bases teóricas; en cuanto al tercer capítulo es la información trata sobre la metodología de estudio; en el cuarto capítulo la información es sobre la presentación y análisis de resultados; mientras, que en el último capítulo se da a conocer las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la Realidad Problemática.

A lo largo del transcurso histórico, la carencia de una preparación profesional adecuada en los trabajadores ha representado un desafío persistente que impacta negativamente la eficiencia y reduce el potencial de expansión económica dentro de una comunidad. Desde los primeros hallazgos vinculados al petróleo hasta las avanzadas industrias contemporáneas, se ha identificado como imprescindible la instrucción y el perfeccionamiento de competencias especializadas. En sus etapas iniciales, la capacitación en el ámbito petrolero estuvo enfocada principalmente en el dominio de saberes técnicos asociados con los procesos de exploración, extracción y refinamiento del crudo. A medida que la industria fue expandiéndose, surgieron y se consolidaron diversas instituciones académicas, así como programas especializados de formación, con el fin de responder de manera eficaz a los requerimientos específicos que planteaba el sector. El progreso continuo de las tecnologías y la implementación de nuevas prácticas han implicado una adaptación constante en la capacitación del personal que trabaja en el ámbito petrolero. Esta formación ha puesto un particular énfasis en el fortalecimiento de competencias y habilidades en áreas clave como las operaciones de perforación en ambientes submarinos, la gestión y conservación del entorno ambiental, la seguridad y salud ocupacional,

además de la integración de las energías renovables en el contexto industrial. Actualmente, la especie humana ha atravesado un proceso de transformación considerable desde la época de nuestros primitivos ancestros. En un entorno que se vuelve progresivamente más competitivo y dinámico, las instituciones comprenden que su éxito y desarrollo dependen de la existencia de un equipo humano altamente cualificado. Según lo expresado por López et al. (2020), el entrenamiento de los empleados ha adquirido una relevancia esencial para maximizar el rendimiento laboral y asegurar que las actividades cotidianas se ejecuten con mayor efectividad. De manera más amplia, a lo largo de la historia, las distintas generaciones han sido motivadas por la necesidad de adaptarse y sobresalir en contextos caracterizados por su volatilidad y dificultad, lo cual ha llevado a la creación de herramientas y procedimientos cada vez más avanzados. Esto, a su vez, ha facilitado la evolución de estructuras culturales con mayor grado de complejidad y sofisticación.

En el contexto global, según lo afirmado por Wea et al. (2022), la relevancia de la capacitación profesional ha experimentado un crecimiento notable, motivada por la intensa competencia internacional, los avances tecnológicos constantes y los profundos cambios en los mercados laborales. Esto ha generado la urgencia de disponer de una fuerza laboral bien capacitada, que sea capaz de fortalecer el desarrollo de instituciones especializadas. En este sentido, se busca educar y preparar a empleados altamente competentes, tanto en el ámbito público como en el sector privado, con el fin de responder eficazmente a las demandas emergentes del entorno globalizado. La capacitación de los empleados en competencias tanto administrativas como técnicas resulta fundamental para optimizar su rendimiento laboral, alcanzar un nivel destacado de reconocimiento profesional y fomentar el desarrollo económico, así como la capacidad competitiva. En este sentido, la puesta en marcha de programas de capacitación ha adquirido una relevancia indispensable tanto en el ámbito empresarial como en el contexto de las naciones.

En el contexto de América Latina, Hernández et al. (2021) destacan que la carencia de un proceso de formación continua obstaculiza la capacidad de los empleados para ajustarse a las cambiantes dinámicas del mercado laboral. Esta situación repercute negativamente en la competitividad empresarial, debilitando su habilidad para mantenerse en el entorno competitivo. La formación del capital humano se erige como un pilar clave para garantizar que los trabajadores cuenten con las habilidades necesarias, permitiéndoles enfrentar los retos emergentes y aprovechar las oportunidades que se presenten en el entorno laboral. Al no destinar recursos hacia la capacitación, las organizaciones se exponen a la posibilidad de quedar atrás en relación con sus competidores y de no lograr optimizar completamente su capacidad productiva. Es fundamental que se promueva el desarrollo en competencias no técnicas, tales como el liderazgo, la colaboración en equipo y la gestión de conflictos, ya que estas habilidades influyen de manera considerable en el desempeño general y en la consecución de objetivos empresariales exitosos.

En el ámbito nacional, si bien se admite la importancia de la capacitación como un medio para incrementar la productividad, los empleados solicitan un avance más significativo en el desarrollo de sus saberes. De acuerdo con Santiago (2022), resulta fundamental garantizar que los programas destinados al aprendizaje no solo sean eficientes, sino que también produzcan un efecto tangible en la capacitación profesional y en la efectividad operativa de la organización. La cuestión central que se plantea es: ¿De qué manera se puede asegurar que la inversión destinada a la formación dé como resultado un retorno favorable, así como un avance en el rendimiento y la eficiencia de los trabajadores? Asimismo, es imperativo reflexionar sobre los métodos adecuados para medir la calidad y efectividad de los programas de capacitación que se proporcionan.

Según Advíncula (2019), en el contexto empresarial peruano, se evidencia de manera clara que, al realizar una comparación con empresas de otras naciones, la inversión destinada al desarrollo del recurso humano representa únicamente el 1% del total de su costo laboral. Esta situación

es indicativa de que una gran parte de dichas empresas no consigue maximizar el potencial de su capital humano, lo que se traduce en una marcada falta de interés por invertir en la capacitación y el desarrollo de su personal. Además, existe una tendencia a optar por la contratación de personal externo, una práctica que, de manera inadvertida, no genera los resultados esperados. En lugar de ser considerada una inversión que podría ofrecer réditos en el corto plazo, esta estrategia se convierte en un gasto que, a largo plazo, produce complicaciones en la estructura organizativa y en las políticas internas de las empresas. La competitividad se erige como un elemento crucial en el cual las empresas de este sector se esfuerzan constantemente, motivadas por la significativa demanda que se manifiesta y por las estrictas exigencias que esta conlleva. En este contexto, el recurso humano se convierte en un componente esencial para alcanzar un nivel óptimo de producción, así como para llevar a cabo las diversas funciones y procesos en los diferentes niveles organizativos. Este enfoque busca la implementación de un trabajo tanto eficaz como eficiente en el ámbito de la producción.

A nivel local, la empresa Servicios Generales R&NG E.I.R.L. enfrenta serias dificultades para alcanzar los proyectos y objetivos que se han establecido. Esto se debe a que carece del personal idóneo en cada uno de los puestos de trabajo, lo cual es fundamental para llevar a cabo sus funciones con la debida calidad, seguridad y eficacia. La ausencia de un equipo de trabajo adecuadamente capacitado puede acarrear problemas en el corto plazo, ya que estos individuos no disponen del conocimiento o la experiencia necesarios para abordar eficazmente las dificultades que surjan en situaciones adversas. Además, esta falta de preparación dificulta su capacidad para adaptarse rápidamente al ambiente organizacional, resultando en índices de productividad reducidos y una notable falta de compromiso e iniciativa. La excelencia en la prestación de servicios constituye un elemento crucial que influye decisivamente en el éxito o fracaso de cualquier empresa. Por lo tanto, es imperativo entender la importancia de la participación activa de los colaboradores y la adecuada

gestión de programas de capacitación, con el propósito de fomentar un incremento en la producción.

1.2. Definición del Problema.

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación del personal y la productividad en la empresa Servicios Generales R&NG E.I.R.L., Moquegua 2024?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación del personal y la motivación en la empresa Servicios Generales R&NG E.I.R.L., Moquegua 2024?

¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación del personal y la satisfacción laboral en la empresa Servicios Generales R&NG E.I.R.L., Moquegua 2024?

¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación del personal y la eficiencia en la empresa Servicios Generales R&NG E.I.R.L., Moquegua 2024?

¿Cuál es la relación que existe entre la capacitación del personal y el trabajo en equipo en la empresa Servicios Generales R&NG E.I.R.L., Moquegua 2024?

1.3. Objetivos de la investigación.

1.3.1. Objetivo General

Identificar la relación entre la capacitación del personal y la productividad en la empresa Servicios Generales R&NG E.I.R.L., Moquegua 2024.

1.3.2. Objetivos específicos:

Identificar la relación entre la capacitación del personal y la motivación en la empresa Servicios Generales R&NG E.I.R.L., Moquegua 2024.

Identificar la relación entre la capacitación del personal y la satisfacción laboral en la empresa Servicios Generales R&NG E.I.R.L., Moquegua 2024.

Identificar la relación entre la capacitación del personal y la eficiencia en la empresa Servicios Generales R&NG E.I.R.L., Moquegua 2024.

Identificar la relación entre la capacitación del personal y el trabajo en equipo en la empresa Servicios Generales R&NG E.I.R.L., Moquegua 2024.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

Justificación teórica

Se justifica plenamente debido a que contribuirá significativamente al avance y enriquecimiento de un conjunto amplio de estudios y conocimientos relacionados con las teorías sobre las variables que se pretenden analizar. A su vez, servirá como un fundamento esencial para futuras investigaciones. Los hallazgos derivados de este estudio brindarán un sustento empírico a las teorías vigentes vinculadas a la formación de personal y su impacto en la productividad laboral. Esto será especialmente relevante en cuanto a la forma en que tales teorías se manifiestan a través de diversas dimensiones e indicadores. En caso de identificarse una relación significativa entre la capacitación del personal y la productividad, dichos resultados reforzarán las teorías que defienden esta conexión, proporcionando un respaldo sólido para su validación teórica.

Justificación práctica

A partir de los resultados obtenidos, se brindó la oportunidad a los empleados de realizar elecciones en momentos adecuados y con relevancia para abordar de manera efectiva la problemática planteada en el contexto de la investigación desarrollada en la sede correspondiente. Específicamente, estos hallazgos indican que se podrá utilizar la información recogida para fundamentar las decisiones de forma precisa, lo que contribuirá al incremento de la tasa de éxito en los indicadores relacionados con la capacitación del personal y la productividad. Además,

se proporcionarán diversas recomendaciones, que podrían ser tomadas en cuenta para optimizar los procesos actuales de formación y el rendimiento laboral de la organización.

El propósito central del estudio se fundamenta en explorar y desentrañar con profundidad cómo se vinculan la formación del personal y el rendimiento organizacional. El enfoque principal reside en llevar a cabo un análisis detallado, con el objetivo de obtener un diagnóstico preciso que permita captar de manera exacta la correlación entre ambas variables. No obstante, el alcance de esta investigación no se limita únicamente a la evaluación, sino que también contempla la recopilación exhaustiva de datos confiables y verificados, los cuales podrían constituir una base sólida para el diseño de futuras estrategias de mejora. De este modo, la investigación tiene como finalidad última suministrar información rigurosa que guíe y justifique la implementación de medidas concretas orientadas a maximizar la productividad, contribuyendo de forma significativa al progreso y eficiencia de la entidad.

Justificación metodológica

Proporciona un enfoque metodológico que resulta valioso para investigaciones futuras que sigan una línea similar o que tengan como objetivo profundizar en el tema abordado. Asimismo, presenta dos herramientas de recolección de datos que, si bien pueden ser optimizadas y adaptadas, ofrecen una base relevante para estudios posteriores que guarden relación con la presente investigación.

El estudio se llevó a cabo mediante la aplicación de una herramienta denominada cuestionario. Antes de su implementación, este instrumento fue sometido a un riguroso proceso de evaluación enfocado en garantizar tanto su validez como su confiabilidad. Como resultado de este control de calidad, los hallazgos obtenidos avalan la solidez y el rigor metodológico de la investigación, lo que permite que el trabajo sea considerado un valioso aporte para estudios posteriores, específicamente en lo referente a las variables analizadas.

1.5. Variables. Operacionalización

Tabla 1

Presentación de variables y su respectiva operacionalización

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ÍTEMS
Variable 1: Capacitación del personal	De acuerdo con Velásquez (2022), se entiende por capacitación toda forma de enseñanza o entrenamiento que se imparte en el contexto organizacional, con la finalidad de facilitar el aprendizaje que permita elevar las habilidades y competencias de los empleados. Este proceso se desarrolla a través de un enfoque metódico de desarrollo empresarial que busca optimizar el rendimiento laboral en los roles que los trabajadores desempeñan actualmente y en aquellos que asumirán en el futuro. En otras palabras, se trata de un proceso que se ajusta a las cambiantes expectativas del entorno en el que operan las organizaciones.	Con el fin de que la primera variable sea susceptible de medición, se implementará un cuestionario diseñado para abarcar un total de cuatro dimensiones.	1. Detección de las necesidades de capacitación	1.1. Análisis de la organización 1.2. Análisis de los recursos humanos 1.3. Análisis de las operaciones y tareas 2.1. Área o unidad de capacitación	Encuestas: Cuestionario	1,5
			2. Diseño del programa de capacitación	2.2. Sujetos de capacitación 2.3. Temas de capacitación 2.4. Lugares de capacitación 2.5. Cronograma de capacitación		6,10
			3. Ejecución de la capacitación	3.1. Adecuación del programa de capacitación a las necesidades de la organización 3.2. Calidad del material de capacitación 3.3. Cooperación de los gerentes y dirigentes de la empresa 3.4. Calidad y preparación de los instructores 3.5. Calidad de los aprendices		11,15
			4. Evaluación de los resultados de la capacitación	4.1. Evaluación en el nivel organizacional 4.2. Evaluación en el nivel de los recursos humanos		16, 20

			4.3. Evaluación en el nivel de las tareas y operaciones	
			1.1. Ambiente confortable	
		1. Motivación	1.2. Capacitación	1,5
			1.3. Remuneraciones	
			2.1. Condiciones de trabajo	
		2. Satisfacción laboral	2.2. Entorno físico de trabajo	6,10
			2.3. Comunicación asertiva	
			3.1. Efectividad	
		3. Eficiencia	3.2. Innovación	11,15
			3.3. Utilización de recursos	
			4.1. Ambiente armónico	
		4. Trabajo en equipo	4.2. Desarrollo eficaz	16,20
			4.3. Colaboración entre compañeros	

Nota. Construido por los autores

1.6. Hipótesis de investigación. -

1.6.1. Hipótesis general

Existe relación entre la capacitación del personal y la productividad en la empresa Servicios Generales R&NG E.I.R.L., Moquegua 2024.

1.6.2. Hipótesis específicas:

1. Existe relación entre la capacitación del personal y la motivación en la empresa Servicios Generales R&NG E.I.R.L., Moquegua 2024.
2. Existe relación entre la capacitación del personal y la satisfacción laboral en la empresa Servicios Generales R&NG E.I.R.L., Moquegua 2024.
3. Existe relación entre la capacitación del personal y la eficiencia en la empresa Servicios Generales R&NG E.I.R.L., Moquegua 2024.
4. Existe relación entre la capacitación del personal y el trabajo en equipo en la empresa Servicios Generales R&NG E.I.R.L., Moquegua 2024.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedente de la investigación.

A nivel internacional:

Salazar, Ganga, Uribe y Muñoz (2020) en su artículo: Necesidades de capacitación en una municipalidad de la zona central de Chile: la mirada de los funcionarios. La meta principal fue detectar y analizar las carencias en formación, considerando el punto de vista de los empleados públicos. Se llevó a cabo un estudio de tipo descriptivo y de corte transversal, utilizando un muestreo deliberado. La herramienta empleada para la obtención de los datos fue un cuestionario estructurado. Los hallazgos revelan que los empleados públicos se involucran en actividades formativas con el objetivo de optimizar su rendimiento laboral, y manifiestan una actitud receptiva hacia la posibilidad de recibir capacitaciones complementarias en el futuro. Se perciben las habilidades de los empleados como adecuadas para el ejercicio efectivo de sus funciones en el ámbito laboral. No obstante, se estima que la implementación de programas de formación y capacitación podría optimizar aspectos relacionados con la colaboración grupal y el desarrollo de capacidades de liderazgo, lo que repercutiría positivamente en la dinámica de equipo y la calidad del liderazgo dentro de la organización. La conclusión que se extrae es que entre las motivaciones más destacadas del personal para participar en actividades de capacitación se encuentran el deseo de optimizar su rendimiento en las funciones que desempeñan, así como también la aspiración de alcanzar un desarrollo tanto en el ámbito

profesional como en el personal. La afirmación anterior se sustenta en la experiencia adquirida a través de la Municipalidad, la cual señala que la capacitación proporcionada ha sido de alta calidad, dado que está en consonancia con las exigencias del puesto laboral correspondiente. Al llevar a cabo una investigación detallada sobre las necesidades formativas de los sujetos en cuestión, se revela que, aunque poseen conocimientos suficientes para desempeñar adecuadamente sus responsabilidades, expresan el deseo de actualizar dichos saberes con el fin de optimizar el rendimiento en sus actividades. Específicamente, manifiestan interés en áreas como el trabajo colaborativo, la gestión municipal y la formulación de políticas públicas. Además, muestran una preferencia por recibir dicha formación de manera semestral o anual. Este comportamiento pone de manifiesto una inquietud genuina por mantenerse al día y por perfeccionar sus habilidades, lo que les permitirá abordar de manera más eficaz las exigencias inherentes a sus diversas funciones.

González, Quinteros, Ordoñez y Torres (2020) en su artículo: Productividad laboral en la Dirección Distrital del Ministerio de Transporte y Obras Públicas del Cañar. El propósito fundamental fue llevar a cabo un análisis exhaustivo de la productividad en el ámbito laboral. Desde un enfoque metodológico, se sustentó en un diseño de tipo descriptivo, el cual no se adscribió a un marco experimental, sino que se realizó en un entorno de campo. La población objeto de este análisis estuvo conformada por la totalidad de los empleados y trabajadores vinculados a la institución, lo que en términos cuantitativos se traduce en un total de 61 individuos que están actualmente desempeñando sus funciones en dicha entidad. Los hallazgos relacionados con la accesibilidad de los recursos y materiales necesarios para la ejecución de las actividades asignadas indican que un 52,46% de los encuestados se manifiesta en desacuerdo. Esto sugiere la necesidad de llevar a cabo una revisión exhaustiva de aquellos materiales y recursos que no están disponibles, ya que su inclusión podría contribuir significativamente a la disminución de los tiempos de espera experimentados por los usuarios. En contraste, se

observa que un 39,34% de los participantes expresa su acuerdo, mientras que un 36,07% se posiciona en un nivel de total conformidad respecto a la afirmación de que es posible realizar su trabajo en un período de tiempo reducido. Con el fin de optimizar la productividad, se sugiere la implementación de un modelo destinado a la evaluación del capital intelectual. En síntesis, la herramienta desarrollada se considera esencial para determinar si el rendimiento de los funcionarios públicos se alinea con las proyecciones establecidas a nivel departamental. Los resultados obtenidos mediante esta evaluación pueden ser comunicados de manera efectiva a través de informes dirigidos a los niveles directivos de la organización. La adecuada ejecución de programas de formación que se alineen con las necesidades específicas de la institución, junto con la supervisión y el apoyo continuo por parte de los líderes administrativos, será crucial para asegurar una correcta implementación y contribuir efectivamente al desarrollo del conocimiento. Por otra parte, la modernización de los recursos accesibles a través de la adopción de tecnologías recientes, la organización estructurada de los procedimientos y la formación continua del personal, contribuyen de manera significativa a incrementar la satisfacción de los usuarios, así como a consolidar la reputación de la institución a lo largo del tiempo.

Ulloa, Sánchez y Balcazar (2023) en su artículo: La productividad en la empresa de la industria de la transformación. La meta principal de este estudio consiste en examinar detalladamente y sugerir un modelo que facilite el incremento de la productividad en la empresa Frexpot S.A. de C.V., la cual se encuentra situada en Huimanguillo, en el estado de Tabasco. Los resultados obtenidos evidencian aspectos cruciales que requieren un fortalecimiento de elementos tales como el liderazgo, el cual se considera un componente esencial para establecer una dirección clara y un enfoque estratégico dentro de una organización. De igual manera, se destaca la importancia de la planeación estratégica, que actúa como un marco orientador para el desarrollo integral de la entidad. Además, se debe integrar la administración de la información y la tecnología, las cuales

funcionan como herramientas interactivas dentro del sistema organizativo. La interacción de estos factores tiene un impacto directo en la calidad del criterio institucional, lo que a su vez afecta a la sociedad en su conjunto; este efecto es frecuentemente pasado por alto por las organizaciones, a partir de esto, fue posible diseñar un modelo metodológico orientado al proceso de mejora para la organización, adoptando un enfoque sistémico. Esto implica que todas las componentes que integran la empresa estarán implicadas en dicho proceso. Para finalizar, al conseguir cumplir con los objetivos establecidos y llevar a cabo la implementación del modelo, la empresa no únicamente se beneficia a sí misma, sino que también amplía su perspectiva dentro del ámbito organizacional. Esto ocurre de manera productiva, eficaz y eficiente, lo que a su vez permite que la organización reoriente su misión tanto en su ámbito interno como en su proyección externa. De igual manera, se establece la apertura para la continuidad de las indagaciones, así como para la verificación de los beneficios asociados y la optimización de la propuesta a través de investigaciones posteriores en este ámbito particular de los estudios organizacionales.

Rowland (2021) en su artículo: Impacto de la capacitación en la productividad. Caso empresas chilenas del sector minería y sector alimentos. El propósito central de este estudio consistió en analizar el efecto que la formación tiene sobre los niveles de productividad en el sector de mantenimiento. En el marco de la metodología empleada, se llevaron a cabo la recolección y análisis de datos provenientes de fuentes de información primaria, siendo la técnica utilizada para tal fin la entrevista. En lo que respecta a los resultados, se observa que las divisiones de mantenimiento de las empresas implicadas poseen una base de datos que incluye sus respectivos indicadores de gestión. No obstante, en el ámbito de la capacitación, dicha entidad no dispone de una base de datos que sea igualmente sólida o de comparable magnitud. Llega a la conclusión de que la formación tiene un efecto significativo sobre la productividad en el ámbito del mantenimiento, alcanzando un nivel de significancia del 5%. Además, se observa una correlación positiva ($r = 0,291$) durante el primer

periodo de análisis, lo que implica que, en el contexto de la empresa, la implementación de capacitación en sus tres modalidades—técnicas, habilidades blandas y seguridad—se traduce en un aumento de la eficiencia en las actividades de mantenimiento. En relación con el segundo periodo de análisis, en el cual la investigación se centra en determinar que la formación o capacitación ejerce una influencia en la productividad transcurrido un intervalo de tiempo de dos meses, se puede afirmar que este efecto es estadísticamente significativo a un umbral del 8%. Sin embargo, no alcanza el nivel de significancia del 5%. Adicionalmente, se observa que existe una correlación positiva entre las variables analizadas, con un coeficiente de correlación de 0,450. A través del aprovechamiento de la información proporcionada, se torna factible establecer una jerarquía en la asignación de recursos, concentrar los esfuerzos de manera más efectiva y optimizar la administración relacionada con los procesos de formación. Esto se fundamenta en el hecho de que los hallazgos de este estudio validan la importancia y el impacto positivo que tienen las actividades de capacitación en la productividad del área de mantenimiento dentro de las organizaciones empresariales.

Pájaro (2024) en su artículo: La capacitación clave en la productividad del talento humano en Panamá. El propósito primordial consiste en llevar a cabo un análisis profundo acerca de la significación y el impacto que adquiere, de manera creciente día tras día, la formación dentro de las diversas organizaciones o empresas. Esta capacitación se encuentra íntimamente vinculada a otras estrategias y requisitos, tales como una inducción adecuada y puntual, así como la transferencia eficiente del conocimiento interno. Todo esto tiene como objetivo fundamental el perfeccionamiento de la productividad y el impulso del desarrollo organizacional. La metodología empleada se fundamenta en un enfoque de investigación cualitativa, en la que se hace especial hincapié en la indagación documental. A manera de conclusión, se puede afirmar que el examen crítico llevado a cabo, fundamentado en la revisión exhaustiva de diversas fuentes documentales, incluyendo libros,

monografías y estudios especializados, nos brinda la posibilidad de inferir que existe un potencial significativo para optimizar la gestión del talento humano en Panamá, siempre que se valore adecuadamente el elemento de la capacitación. Al incentivar la voluntad de los trabajadores y fomentar su motivación a través de una formación adecuada y pertinente, es altamente probable que se logren sobrepasar las expectativas actualmente establecidas a nivel nacional.

González (2020) en su estudio: La capacitación y su impacto en la productividad. El propósito principal de este estudio radica en evidenciar la relación existente entre la formación recibida en el entorno laboral y el rendimiento productivo de los empleados. Con el fin de ejecutar la investigación, se optó por un enfoque metodológico no experimental que se caracteriza por ser de naturaleza descriptiva, de tipo transversal y de diseño correlacional. Se decidió, por razones de conveniencia, emplear un enfoque de muestreo no probabilístico, que resultó en la selección de un total de 30 empleados pertenecientes a la empresa objeto de estudio, específicamente en el área de producción. A estos individuos se les administró una encuesta que utilizaba una escala ordinal del tipo Likert. Los hallazgos indicaron que la organización presenta deficiencias en la implementación de un programa de formación efectivo, lo que conlleva a una disminución en su nivel de productividad. Esta situación origina una escasez de incentivos y recompensas dirigidos a los empleados, lo que, a su vez, resulta en un nivel de satisfacción insatisfactorio. Esta insatisfacción impacta negativamente en el grado de compromiso que los trabajadores manifiestan hacia la empresa. Por otra parte, se estableció, a través del análisis del coeficiente de correlación de Pearson, una asociación positiva cuantificada en 0.68 entre las variables correspondientes a la capacitación y la productividad. Este hallazgo facilitó la validación de la hipótesis planteada. Se llegó a la conclusión de que la organización empresarial está intrínsecamente ligada a la formación continua de su personal, lo cual es fundamental para alcanzar los niveles óptimos de eficiencia y efectividad en su producción. Se sugiere, en

consecuencia, la implementación de programas de formación continua semestrales, que deberán ser ofrecidos a los empleados en función del ámbito específico en el que desempeñan sus actividades laborales. Adicionalmente, se propone la realización de cursos orientados a la motivación y al trabajo colaborativo, con el propósito de fomentar un desarrollo integral del trabajador, permitiéndole así alcanzar su máximo potencial.

En el ámbito nacional:

Santillán y Contreras (2022) en su estudio: Relación entre capacitación y productividad en los trabajadores del área comercial de la empresa Idecap-Trujillo 2022. El propósito del estudio consistió en establecer la conexión existente entre la formación recibida y la productividad observada en los empleados. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo y se llevó a cabo de manera transversal y prospectiva. Su diseño fue no experimental y de carácter correlacional, lo que implica que se buscó identificar y analizar relaciones entre variables sin intervenir en su desarrollo. A su vez, el nivel de análisis fue de tipo relacional. La población objeto de estudio estuvo constituida por un total de 21 trabajadores. Los hallazgos indicaron que el 71,4% (15) de los empleados evaluaron su nivel de capacitación como adecuado, mientras que el 85,7% (18) de los trabajadores manifestaron que su nivel de productividad se consideraba satisfactorio. Se alcanzó un coeficiente de correlación de Spearman que asciende a 0,714, lo que sugiere la existencia de una correlación positiva o directa de considerable intensidad. Además, se observó un nivel de significancia estadística ($p = 0,000$) que es inferior a 0,01, lo que refuerza la solidez de la relación hallada entre las variables analizadas. Se llega a la conclusión de que se establece una conexión de gran relevancia estadística entre el proceso de formación y el rendimiento laboral de los empleados.

Quintanilla (2023) en su estudio: Influencia de la capacitación en la productividad de los colaboradores de la planta concentradora San Juan Evangelista-Huari-La Oroya-Junín-2023. El propósito fue establecer de

manera precisa la relación que existe entre la formación impartida y el rendimiento laboral de los empleados. La muestra abarca un total de 34 participantes, es de naturaleza aplicada y correlacional, utilizando un diseño de investigación de tipo cuasi experimental. Con el propósito de llevar a cabo la recolección de datos, se utilizó como instrumento un cuestionario que correspondía a una encuesta. En lo que respecta a los hallazgos, se constató que, previo a la implementación de la capacitación, la percepción respecto al tema de la formación era considerada como regular. No obstante, tras la culminación de dicho proceso formativo, se evidenció que la valoración correspondiente a la capacitación había evolucionado hacia la categoría de buena. Esto indica que se produjo una mejora significativa, atribuible a la aplicación de controles sobre diversas dimensiones de la capacitación. Estas dimensiones incluyen, entre otras, la optimización en el diagnóstico, la estructura del diseño de la capacitación, la eficacia en la transmisión de la información, así como en los métodos de evaluación empleados. Desde otra perspectiva, tras la finalización de la capacitación, se puede constatar que la productividad presenta evaluaciones que se sitúan en las clasificaciones de regular y buena, indicando una mejora en este ámbito, en comparación con lo que se había registrado en el comienzo del proceso. Se puede afirmar que la formación profesional tiene un impacto significativo en la productividad, con un coeficiente de correlación de Pearson de $r=0.826$, lo que sugiere una relación de influencia considerablemente fuerte. En relación a las diferentes dimensiones que componen la productividad, se observa que aquellas que presentan una mayor variabilidad en función de la capacitación son la eficiencia, con un coeficiente de $r=0.911$, y la calidad, que cuenta con un coeficiente de $r=0.825$. En lo que concierne a la capacitación misma, es imperativo enfocarse en el diseño de los programas formativos, que posee un coeficiente de $r=0.858$, así como en la evaluación de los resultados obtenidos, la cual presenta un coeficiente de $r=0.841$.

Ramirez (2022) en su tesis: Capacitación del personal y productividad en una empresa industrial, Callao, 2022. El objetivo

principal de su estudio se centró en establecer la conexión existente entre el proceso de capacitación y el nivel de productividad alcanzado. Implementó un diseño de investigación no experimental de tipo transversal, caracterizado por su enfoque cuantitativo y la aplicación del método hipotético-deductivo. La muestra objeto de estudio estuvo integrada por un total de 56 trabajadores. Para la recolección de datos, se utilizó como técnica principal la encuesta, empleando un cuestionario estructurado con una escala Likert, que funcionó como instrumento para la medición de las variables pertinentes. Los hallazgos derivados de la investigación indican que un 32% de los encuestados considera que el nivel de capacitación del personal se sitúa en una categoría favorable, mientras que un 16% expresa que la productividad se presenta en un estado deficiente. A modo de conclusión, se validó la existencia de una relación correlacional positiva entre las variables analizadas, lo cual fue evidenciado por un coeficiente de correlación positiva significativo de (0.843) correspondiente al Rho de Spearman. Además, se puede deducir que dicha relación no alcanza un nivel de representatividad estadística, dado que el valor p (Sig.=0.000) es inferior al umbral de significancia establecido ($\alpha=0.05$).

Sarmiento (2021) en su estudio: Capacitación y la productividad del área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria, año 2020. El propósito principal del estudio consistió en determinar la conexión existente entre el proceso de capacitación y los niveles de productividad. Desde una perspectiva metodológica, el enfoque adoptado fue de tipo correlacional, utilizando un diseño no experimental. La investigación se llevó a cabo con una muestra compuesta por un total de 87 trabajadores. Para la recolección de datos, se desarrollaron dos instrumentos específicos. En el análisis de los resultados, se observó que un 31.03 % de los profesionales encuestados expresó su desacuerdo parcial respecto a la efectividad de la capacitación recibida. De manera adicional, un 23 % de los mismos profesionales indicó estar parcialmente en desacuerdo con la afirmación de que la productividad alcanzada es

eficiente. A través del análisis realizado mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, se determinó que existía una correlación significativa, con un valor de 0.732, entre las variables planteadas en el presente estudio. Adicionalmente, se observó que el valor de significancia (sig.) calculado fue de 0.000, cifra que se sitúa por debajo del umbral teórico de significancia establecido en 0.005. Esta información llevó a la aceptación de la hipótesis alternativa, que postula la existencia de una relación significativa entre las variables analizadas. En otras palabras, conforme se incrementa la eficacia en los procesos de formación y capacitación, se observará un aumento correspondiente en la productividad en todos los sectores operativos de esta organización.

Damiano y Villa (2023) en su tesis: *Capacitación del personal y productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Pichanaqui–2021*. El objetivo principal de este estudio consistió en determinar la conexión que se presenta entre la formación del personal y el rendimiento laboral. Para ello, se utilizó un enfoque científico que adoptó un método cuantitativo; además, se clasificó como una investigación aplicada, y se definió como un nivel de investigación correlacional. La población estudiada estuvo constituida por un total de 389 trabajadores. La muestra utilizada se clasificó como no probabilística, lo que implica que los sujetos seleccionados para el análisis fueron un total de 59 trabajadores. En lo que concierne a los resultados obtenidos, un notable 72,9% (43) de los empleados encuestados, representando así a la mayoría de los participantes en la investigación, manifestó una posición de aceptación razonable respecto a la afirmación de que la capacitación del personal contribuye significativamente a la organización, en la medida en que se adapta y responde a las necesidades específicas de esta. Además, este proceso formativo tiene como objetivo fundamental la mejora tanto de la actitud como de las competencias conductuales del personal involucrado en la misma. Desde una perspectiva alternativa, el 49,2% (29) de los colaboradores expresaron su desacuerdo en términos significativos respecto a la eficacia de la productividad laboral en el seno de la

organización. Se establece que hay una conexión directa entre las variables en cuestión. En consecuencia, se evidencia una correlación positiva extremadamente elevada, con un coeficiente de correlación de Pearson (r) igual a 0,984. Este hallazgo nos faculta para afirmar que, a medida que se implementen programas de capacitación para el personal, se manifestará un incremento significativo en la productividad laboral dentro de la organización.

Tovar (2023) en su estudio: Capacitación del personal y productividad laboral en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de coronel Portillo, 2022. El propósito de este estudio fue establecer la conexión existente entre la atracción de personal y la productividad en el ámbito laboral. Se clasifica como una investigación de tipo aplicada, con un enfoque no experimental, y su estructura se caracteriza por un diseño descriptivo, correlacional y causal, en el que se adoptó una variante transversal. La población objeto de estudio, así como la muestra, estuvo integrada por un total de 32 trabajadores. En lo que respecta a los hallazgos obtenidos, se observa que un 34,4% del personal evalúa la capacitación recibida como regular, lo cual se correlaciona con una productividad laboral considerada moderada. Por otro lado, el 21,9% de los encuestados manifestaron que la capacitación proporcionada en el ámbito laboral es de calidad buena, lo que se asocia con niveles de productividad laboral calificados como altos. Asimismo, un 34,4% indicó que sus habilidades interpersonales se encuentran en un nivel regular, manteniendo una productividad laboral también moderada. Finalmente, el 21,9% de los participantes opinaron que la capacitación a través de métodos de aprendizaje se considera regular, resultando en una productividad laboral que se clasifica como moderada. Como conclusión, se validó la hipótesis general formulada, dado que se obtuvo un coeficiente rho de 0.624, lo cual indica una correlación positiva y de alta magnitud. Además, el valor de significancia bilateral (Sig.) se registró en 0.000, cifra que es inferior al umbral establecido de 0.05. Esto

sugiere que existe una influencia considerable de la capacidad del personal sobre la productividad laboral de los trabajadores.

En el ámbito local:

Dill'erva (2023) en su tesis: La capacitación laboral y su relación con la productividad laboral de los trabajadores de la Empresa Tower and Tower SA, 2021. El propósito de este estudio fue llevar a cabo un análisis exhaustivo sobre la Capacitación Laboral y su relación con la Productividad Laboral. En cuanto al marco metodológico utilizado, se llevó a cabo una investigación de carácter básico, que adoptó un enfoque cuantitativo. Este estudio tuvo un alcance descriptivo y correlacional, y fue diseñado de manera no experimental con un corte transversal. La muestra del estudio estuvo compuesta por un total de 60 trabajadores. En relación con los hallazgos obtenidos, se observa que el 53% de la población estudiada evidencia una considerable competencia en capacitación laboral, mientras que el 78% de la misma muestra indica un notable grado de productividad en el ámbito laboral. En relación a las conclusiones obtenidas, se empleó la prueba estadística conocida como Rho de Spearman, cuya evaluación arrojó un valor p de (0,000), el cual es inferior al umbral de significancia establecido en (0,05). Esto conduce a la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0). De esta manera, se establece, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, que existe una relación significativa entre las variables analizadas. Por último, el coeficiente de correlación calculado fue de 0.875, lo que sugiere la presencia de una relación de carácter fuerte entre las mencionadas variables.

Montes De Oca (2024) en su estudio: Gestión de la capacitación en la productividad del personal de una empresa de Truchicultura en Puno, 2024. Su propósito consistió en identificar y analizar la relación existente entre la administración de programas de formación y el rendimiento laboral de los empleados. Es de carácter básico, adoptando una perspectiva cuantitativa, empleando el método hipotético-deductivo y estructurándose

mediante un diseño no experimental de tipo transversal. Este análisis involucró a un conjunto de 50 empleados de la empresa, a quienes se les administró un cuestionario para la recopilación de datos. Los hallazgos revelan que, entre el 52% del personal sometido a evaluación, la administración de la capacitación se considera adecuada y eficiente. En contraste, el 66% de los evaluados manifiestan que la productividad alcanzada es de una calidad excepcional. Se establece como conclusión que se ha evidenciado la repercusión de la administración de programas de capacitación en el rendimiento laboral del personal dentro de la organización objeto de análisis, dado que se halló que el valor p obtenido es igual a 0.000, lo cual es inferior al umbral de significancia establecido de 0.05, la afirmación se encuentra respaldada por los resultados obtenidos a través de la prueba Pseudo R², donde el índice de Cox y Snell indica un 67.3%, mientras que el coeficiente de Nagelkerke señala una relación del 67.7%.

Maquera (2021) en su estudio: Satisfacción laboral y su efecto en la productividad de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna-2021. Se llevó a cabo con el propósito de identificar y analizar el impacto que la satisfacción laboral ejerce sobre la productividad de los empleados. Este estudio se clasifica como una investigación básica, caracterizada por un diseño no experimental y de naturaleza explicativa. Se adopta un enfoque cuantitativo con un diseño transversal, en el que se seleccionó una muestra compuesta por 82 colaboradores. Para la recolección de datos, se empleó un cuestionario como principal herramienta de investigación. Los hallazgos revelan que, del total de colaboradores evaluados, que corresponde al 100% (24), se determinó que el 29,27% (resultado de 100 dividido entre 24) manifiesta un nivel medio de satisfacción laboral. Además, al analizar los índices de productividad de los colaboradores, se constató que, de un total del 100% (16), el 19,51% (resultado de 100 dividido entre 16) exhibe un nivel medio de productividad. Por otra parte, al considerar un total de 100% (66) colaboradores, se observa que el 80,49% (resultado de 100 dividido entre 66) se encuentra en un nivel alto

de productividad. Desde otra perspectiva, dado que el valor p (0,000) se sitúa por debajo del umbral establecido de significancia (0.05), se procede a aceptar la hipótesis alternativa (H_i). Se puede arribar a la conclusión, manteniendo un grado de confianza del 95%, de que la satisfacción en el ámbito laboral influye significativamente en la productividad de los empleados.

Barriga (2021) en su tesis: La productividad como efecto de la motivación en los trabajadores de la empresa Boutique Celular SRL—sede Tacna 2019. El propósito principal de este estudio fue llevar a cabo un análisis exhaustivo sobre la forma en que la motivación impacta en la productividad de los empleados. Para alcanzar este objetivo, se llevó a cabo una investigación de tipo aplicada, en la cual se utilizó una muestra representativa de 55 trabajadores, lo que equivale al total de la población objeto de estudio. El recurso empleado consistió en un cuestionario diseñado específicamente para recopilar información. Los hallazgos obtenidos indican que el 89.1% de los empleados afirman estar en consonancia con la afirmación de que su rendimiento laboral en la actualidad es efectivo. Del mismo modo, un 52.7% de los trabajadores manifiestan su conformidad con la idea de que se alcanzan los objetivos establecidos en su respectivo ámbito laboral. Sin embargo, en contraste con estas afirmaciones positivas, un 78.2% de los empleados señalan experimentar una falta de motivación dentro del entorno empresarial. Se puede llegar a la conclusión de que se estableció una relación entre las variables analizadas, reflejada en un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0.452. Este resultado sugiere la existencia de una correlación positiva de moderada intensidad, lo cual respalda y confirma la hipótesis general planteada en el estudio. Verificando que el nivel de productividad está significativamente influenciado por las medidas que una organización puede implementar con el fin de promover la motivación entre sus empleados.

2.2. Bases teóricas

Variable 1: Capacitación del personal

Según Veliz y Llanos (2021), el proceso de capacitación se configura como un mecanismo fundamental para propiciar el aprendizaje, facilitando la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes. Este enfoque orienta al empleado hacia la acción, equipándolo para enfrentar y solucionar los problemas que surgen en el entorno laboral. Es imperativo que estas actividades formativas sean planificadas de manera meticulosa y fundamentadas en las necesidades específicas de cada departamento. A través de la capacitación, el individuo no solo enriquece su propio desarrollo personal, sino que también expande su perspectiva sobre la realidad que lo rodea, lo que a su vez incrementa su capacidad para participar de manera activa en el proceso de desarrollo de su organización.

De acuerdo con lo expuesto por Paredes y Reategui (2018), el concepto de capacitación se define como un proceso educativo que se lleva a cabo dentro de un establecimiento, ya sea de carácter público o privado. Esta actividad se realiza en función de las necesidades específicas del personal que compone la organización, con el propósito de optimizar sus conocimientos, habilidades, actitudes y competencias. El objetivo primordial de este proceso es facilitar el logro de las metas y objetivos establecidos por la empresa. Este procedimiento de capacitación se desarrolla bajo un marco sistemático que incluye la definición de objetivos bien estructurados, y tiene como resultado un colaborador completamente capacitado y ajustado a las exigencias de su puesto laboral. Esto, a su vez, contribuye al adecuado desempeño de sus actividades cotidianas, asegurando el funcionamiento eficiente de la organización en su conjunto.

La conceptualización de capacitación, tal como la propone Chiavenato (2011), se caracteriza por ser un proceso deliberado que facilita la adquisición de conocimientos y habilidades, provocando una transformación en el comportamiento de los individuos como consecuencia de sus dedicados esfuerzos. El propósito fundamental de este

proceso de capacitación radica en orientar estas vivencias de aprendizaje de forma constructiva y ventajosa, complementándolas con actividades que han sido cuidadosamente diseñadas. Este enfoque permite que un total de 38 empleados, provenientes de todos los estratos de la organización, adquieran y desarrollen con celeridad sus saberes, actitudes y competencias. Como resultado, se generan beneficios significativos no solo para los propios participantes, sino también para la entidad organizativa en su conjunto.

Según lo expuesto por Rodríguez (2020), la formación continua se erige como uno de los elementos más fundamentales dentro de una organización, dado que constituye un proceso ininterrumpido que busca potenciar la productividad mediante la optimización de la eficiencia. En este contexto, es pertinente señalar que toda estrategia de planificación relacionada con las capacitaciones en una entidad organizacional conlleva la necesidad de adoptar decisiones adecuadas en áreas de relevancia significativa.

De acuerdo con Honores (2020), se define como una cultura organizacional que se enfoca en la prevención de fallos en los procesos que la sustentan, adoptando un enfoque que promueve la mejora continua de las habilidades, competencias y saberes de los empleados. Además, se destaca la importancia de aspirar a desarrollar nuevos mecanismos que permitan abordar adecuadamente los problemas que surgen, lo que subraya la necesidad de considerarla como un pilar esencial para el aumento de la productividad. Este incremento se logra a través de la implementación de decisiones efectivas, lo cual tiene un impacto positivo en los beneficios económicos de la organización.

Según Hernández, Castañeda y Ramos (2016), se establece que la capacitación constituye un recurso valioso que tiene la capacidad de facilitar el logro de los objetivos definidos dentro de un equipo de trabajo o en el contexto organizacional. Para que estas actividades formativas generen un impacto positivo en la consecución de los objetivos

preestablecidos, es fundamental que sean diseñadas de manera meticulosa y adecuada. Este diseño debe contemplar no solo la planificación de la capacitación, sino también su correcta ejecución y la medición de los resultados, lo cual permitirá realizar un análisis posterior que determine la efectividad de dichas formaciones. Además, es imperativo que las capacitaciones estén alineadas con las estrategias empresariales y que respondan a las necesidades específicas que se pretenden abordar a través de este proceso educativo. Por último, se debe asegurar que los contenidos presentados durante las capacitaciones sean aplicados de manera eficiente por los participantes, garantizando así que el conocimiento adquirido contribuya efectivamente al desarrollo de las competencias requeridas y al éxito de la organización en su conjunto.

De acuerdo con Velásquez (2022), se entiende por capacitación toda forma de enseñanza o entrenamiento que se imparte en el contexto organizacional, con la finalidad de facilitar el aprendizaje que permita elevar las habilidades y competencias de los empleados. Este proceso se desarrolla a través de un enfoque metódico de desarrollo empresarial que busca optimizar el rendimiento laboral en los roles que los trabajadores desempeñan actualmente y en aquellos que asumirán en el futuro. En otras palabras, se trata de un proceso que se ajusta a las cambiantes expectativas del entorno en el que operan las organizaciones.

En síntesis, se presenta un conjunto de actividades diseñadas específicamente para dotar a los trabajadores de los saberes y capacidades indispensables que les permitan ejecutar de manera eficaz las funciones inherentes a sus puestos de trabajo actuales. Este proceso de formación tiene como objetivo fundamental garantizar que los empleados logren adquirir las competencias pertinentes, facilitando así el desempeño óptimo de sus tareas y la adecuada realización de sus obligaciones laborales. Mediante la implementación de estas iniciativas educativas, se busca optimizar la calidad del rendimiento laboral de los colaboradores, elevar su nivel de productividad y facilitar el cumplimiento de las metas establecidas por la organización. La formación del personal se configura

como un recurso fundamental para asegurar que los empleados se mantengan al día con las prácticas, tecnologías y procedimientos más recientes en el ámbito profesional, así como para promover un entorno de aprendizaje constante dentro de la empresa.

Importancia

De acuerdo con lo expresado por Montoya y Boyero (2018), el capital humano en cualquier entidad organizativa ejerce una función crucial en el alcance de los objetivos y metas establecidas, así como en la realización de su misión institucional. Resulta de suma importancia que dicho recurso humano se encuentre adecuadamente preparado en diversas dimensiones, que abarcan no solo el ámbito profesional y técnico, sino también el moral y el cultural. En consecuencia, se plantea una necesidad apremiante en todas las organizaciones de implementar programas de formación que faciliten el desarrollo, la capacitación y la actualización del personal, dotándolo de los conocimientos, habilidades y destrezas imprescindibles para desempeñar de manera eficaz las funciones inherentes a su puesto de trabajo asignado. La formación se erige como un fundamento esencial para asegurar que los colaboradores dispongan de las herramientas necesarias para afrontar los retos laborales y contribuir al éxito integral de la organización. A través de programas de capacitación meticulosamente diseñados, la entidad puede asegurar un desarrollo continuo de su capital humano, promoviendo un entorno de aprendizaje y evolución que fomente la mejora incesante y la obtención de resultados sobresalientes. La formación se manifiesta, de este modo, como un proceso indispensable para el fortalecimiento del talento humano, propiciando su avance tanto profesional como personal, lo cual se traduce, a su vez, en un beneficio para la organización al contar con un equipo altamente capacitado y comprometido con la consecución de sus objetivos y el cumplimiento de su misión institucional.

La instrucción de los trabajadores orientada a optimizar su eficacia es particularmente significativa en aquellas instituciones que se encuentran

en situaciones de estancamiento o en declive en cuanto a su productividad. De igual manera, es de vital importancia para aquellas entidades que implementan de manera expedita nuevas tecnologías, dado que esto podría resultar en que sus empleados queden con habilidades y conocimientos desactualizados. Por consiguiente, el proceso de capacitación asume un rol esencial en la tarea de asegurar que los empleados se mantengan informados y listos para adaptarse a las transformaciones continuas del contexto laboral.

La formación profesional desempeña un rol crucial en la conexión que establecen los trabajadores con la entidad organizacional, fomentando una percepción positiva de la misma como un entorno laboral propicio y atractivo. Este fenómeno, a su vez, tiene un impacto directo en la disminución de las tasas de rotación y absentismo entre los empleados, lo que a su vez potencia la eficacia y eficiencia operativa de la empresa. Además, cuando los trabajadores desarrollan competencias transferibles, es decir, aquellas habilidades que pueden ser utilizadas en diversos roles o funciones, la organización se beneficia significativamente durante las etapas de expansión y crecimiento, así como en momentos de recortes de personal y reestructuración. Esta adaptabilidad en las capacidades de los empleados no solo les proporciona un abanico más amplio de oportunidades para avanzar en su trayectoria profesional, sino que también incrementa su percepción de estabilidad en el empleo.

Objetivos

La afirmación Montoya y Boyero (2018) sugiere los siguientes:

- La formación y el perfeccionamiento de las habilidades y competencias de los empleados son fundamentales para asegurar que estos puedan llevar a cabo de manera adecuada sus funciones y obligaciones en el ámbito laboral. Es esencial proporcionar a los trabajadores las herramientas necesarias que les permitan no solo cumplir con sus tareas, sino también adaptarse a las demandas cambiantes del entorno profesional, facilitando así su crecimiento y

desarrollo personal dentro de la organización. Este enfoque contribuye a optimizar el rendimiento colectivo y a fomentar un ambiente de trabajo eficiente y productivo.

- El proceso de actualizar y preservar la información pertinente de los colaboradores en cuanto a las más recientes tendencias, innovaciones tecnológicas y prácticas significativas que son relevantes para su ámbito profesional es esencial. Esto implica no solo la adquisición de nuevo conocimiento, sino también la continuidad en su actualización, garantizando que los empleados se mantengan informados y preparados para enfrentar los desafíos y oportunidades que surgen en su respectivo sector. Este enfoque no solo fomenta un entorno laboral proactivo, sino que también contribuye al desarrollo integral de las competencias necesarias para la evolución y la adaptación en un entorno laboral en constante cambio.
- Fomentar la expansión y el progreso profesional de los colaboradores, proporcionando diversas oportunidades para la adquisición de habilidades novedosas y facilitando su ascenso en las trayectorias laborales.
- Mejorar de manera efectiva el desempeño tanto a nivel individual como colectivo de los colaboradores, lo cual favorece el logro eficiente de los objetivos y metas establecidos por la organización.
- Promover un entorno laboral favorable y estimular a los empleados mediante la provisión de las herramientas y recursos imprescindibles que les permitan alcanzar el éxito en sus respectivas funciones profesionales.
- Disminuir la frecuencia con la que los empleados abandonan la organización.

Dimensiones

➤ Detección de las necesidades de capacitación

De acuerdo con Santana et al. (2020), esta fase representa el comienzo del proceso de formación, en la cual se lleva a cabo la recopilación de las expectativas asociadas a cada cargo laboral. Este proceso implica una comparación entre el perfil específico de cada puesto y las competencias que poseen los empleados, permitiendo así identificar las discrepancias que existen entre estos dos elementos.

Acorde a lo expuesto por Santos et al. (2019), en esta etapa del proceso es fundamental llevar a cabo un análisis exhaustivo de las condiciones en las que se hallan los individuos, con el objetivo de identificar las carencias que presentan. Esto, a su vez, permitirá determinar las demandas específicas en materia de formación y desarrollo profesional.

Dessler y Varela (2011) exponen que la etapa inicial para establecer la necesidad de ofrecer capacitación, así como para determinar las habilidades que se requieren, es crucial. En esta fase, se centra en la identificación de las deficiencias en las competencias tanto en los roles laborales como entre los empleados presentes o aquellos que podrían ser contratados en el futuro. Tras haber reconocido las habilidades esenciales, se procede a la elaboración de un programa de capacitación que tiene como objetivo específico cubrir dichas deficiencias.

La identificación de las necesidades formativas resulta fundamental para garantizar la eficacia y pertinencia de los programas de capacitación. Al reconocer y abordar las deficiencias en las competencias y saberes de los colaboradores, una entidad organizativa puede optimizar su productividad, elevar la calidad de sus tareas y aumentar la satisfacción de sus trabajadores. Esto, a su vez, permite a la organización adaptarse a las transformaciones del entorno laboral y los avances tecnológicos.

➤ Diseño del programa de capacitación

Según Santos et al. (2019), el desarrollo del proceso se lleva a cabo en base a la primera fase, que implica la identificación de las personas que recibirán la capacitación. Esto incluye la formulación de los objetivos que se desean alcanzar, la determinación de las fechas en las que se llevará a cabo la capacitación, la asignación de la persona responsable de impartir dicha capacitación, y, por último, la selección de las técnicas más apropiadas que se utilizarán para alcanzar los resultados esperados.

En otro contexto, Dessler y Varela (2011) subrayan la relevancia crucial de que el diseño del programa educativo posea características didácticas y una estructura adecuada. Es fundamental que se realice una recopilación exhaustiva de los objetivos, las metodologías y los recursos pedagógicos, garantizando que todos los materiales estén redactados de forma clara y mantengan una coherencia adecuada con los objetivos de aprendizaje previamente definidos. El producto final de este proceso es un manual de capacitación que abarca una descripción detallada del rol del aprendiz, el contenido del programa de capacitación y las expectativas específicas sobre los logros que se anticipa que el aprendiz alcance durante su proceso formativo.

La elaboración del programa de formación exige una planificación meticulosa y ordenada, orientada a atender las necesidades que han sido previamente detectadas. Es esencial tener en cuenta los recursos que se encuentran a disposición, así como el método de capacitación que se adoptará, ya sea en el entorno laboral o en un lugar diferente. Además, es crucial garantizar que el programa esté diseñado de manera didáctica y que presente una estructura adecuada. Un diseño que sea tanto eficaz como coherente asegura que la capacitación no solo sea pertinente y efectiva, sino que también favorezca el desarrollo de las competencias y conocimientos

necesarios para optimizar el rendimiento tanto a nivel individual como en el contexto organizacional.

➤ Ejecución de la capacitación

De acuerdo con lo expuesto por Santos et al. (2019), en esta etapa se implementa de manera integral todo lo que ha sido estipulado en la programación, para luego proceder a la fase final del proceso.

Louffat (2018) subraya la importancia de esta fase como un momento decisivo para llevar a cabo la implementación práctica de los programas, las actividades o los cursos de formación. Se trata de un periodo en el que se ejecuta el plan de formación que ha sido elaborado con anterioridad, activando todas las estrategias y los recursos que han sido anticipadamente definidos con el propósito de facilitar un desarrollo eficiente del proceso de capacitación.

En síntesis, se trata de una fase esencial que conlleva la colaboración activa entre los formadores y los estudiantes, quienes asumen diversas funciones dentro de la estructura organizativa. Esta es la fase en la que se implementa el programa de capacitación, diseñado para atender las necesidades que se han detectado en las etapas previas del proceso. La adecuada ejecución de esta fase es crucial, ya que asegura tanto el triunfo como la efectividad del proceso de formación dentro de la empresa.

➤ Evaluación de los resultados de la capacitación

Según Armas et al. (2017), se lleva a cabo un análisis exhaustivo destinado a evaluar el nivel de impacto que produce la capacitación. Esta evaluación abarca no solo la cuantificación del conocimiento adquirido por los participantes, sino que también examina las modificaciones en el comportamiento del personal. Adicionalmente, este proceso de evaluación resulta fundamental para verificar si los

resultados obtenidos efectivamente se encuentran en consonancia con los objetivos y metas establecidos por la organización.

Para Santos et al. (2019) esta etapa se caracteriza por el intento de determinar si los resultados alcanzados se corresponden con los objetivos previstos. Para ello, se utiliza como metodología la retroalimentación, que permite analizar la información obtenida, y, en base a los hallazgos, implementar acciones correctivas pertinentes.

En síntesis, se trata de un procedimiento fundamental para establecer tanto la eficacia como las repercusiones que tiene en el crecimiento profesional de los colaboradores, así como en la consecución de los objetivos estratégicos de la entidad. Esta valoración debe contemplar diversos elementos y cuestionamientos esenciales, con el propósito de derivar conclusiones variadas y válidas en relación con la eficacia del programa de formación.

Variable 2: Productividad

Según Marmolejo (2022), la noción de productividad implica la capacidad de maximizar el uso de todas las circunstancias que surgen durante el proceso de alcanzar metas u objetivos. Este concepto no distingue entre condiciones favorables o desfavorables; lo esencial radica en extraer el mayor beneficio posible de cada situación para alcanzar los propósitos establecidos. Así, si se logran cumplir los objetivos planteados, se considera que se ha alcanzado el nivel máximo de productividad. En contraste, si no se logra la consecución total de dichas metas, no se debe interpretar que se ha dejado de ser productivo; más bien, se ha alcanzado un nivel de productividad inferior al ideal.

De acuerdo con Dávila et al. (2022), el concepto de productividad se relaciona de manera directa con la habilidad de un equipo o de un individuo para producir resultados que puedan ser medidos de forma cuantitativa. Esta productividad puede manifestarse en términos de la cantidad de bienes manufacturados, el número de proyectos finalizados o

la cantidad de servicios ofrecidos durante un intervalo de tiempo determinado. Una optimización en la productividad implica un incremento en la producción que se realiza sin menoscabo de la calidad, lo cual, a su vez, favorece el cumplimiento de los objetivos establecidos por la organización.

Díaz et al. (2018) sostiene que la productividad debe ser entendida como la capacidad o condición inherente a un sistema para ser productivo. Esta conceptualización se presenta como una herramienta esencial para la gestión de un sistema productivo. Según su análisis, es fundamental que la empresa maximice el uso de los recursos que tiene a su disposición—como la mano de obra, el capital, los materiales y la energía—de manera objetiva. Esto implica que la organización debe identificar y comprender la relación existente entre los productos, bienes o servicios que ofrece y los recursos disponibles para su proceso de producción. En consecuencia, se establece una interrelación entre la eficacia, entendida como el uso adecuado de los recursos, y la eficiencia, que se define como una característica distintiva del rendimiento organizacional.

Según Fontalvo et al. (2018), a través de este indicador es posible adquirir una comprensión detallada sobre los recursos que se utilizan en la consecución de los objetivos empresariales. Este concepto se relaciona de manera significativa con las nociones de eficiencia y eficacia; mediante la aplicación de estos indicadores, se puede evaluar la aptitud de una organización para lograr sus metas y para maximizar el uso de sus recursos. La productividad se caracteriza por su naturaleza sistémica, lo que implica que no puede ser atribuida a un único elemento aislado; en lugar de ello, su nivel se ve afectado por una diversidad de aspectos interrelacionados. En este sentido, se pueden identificar dos categorías principales de factores que influyen en la productividad de una empresa: por un lado, existen factores internos, sobre los cuales las organizaciones tienen la capacidad de ejercer cierta influencia; y, por otro lado, se encuentran factores externos, que escapan al control de la empresa, pero que, no obstante, impactan de manera significativa en el comportamiento

de la productividad. Entre estos factores, uno de los más relevantes es el recurso humano, el cual desempeña un papel crucial en la determinación del rendimiento productivo de la organización.

En relación a esto, Juez (2020) señala que la finalidad de la productividad radica en evaluar los resultados obtenidos en términos de eficiencia, a partir de la utilización de recursos. En este sentido, cuanto menor sea la cantidad de recursos empleados para lograr una producción igual o superior, se considerará que la eficiencia es superior a lo que se había anticipado.

En un contexto amplio, el concepto de productividad alude a la relación de eficiencia y eficacia en la utilización de recursos para la obtención de resultados o para alcanzar los objetivos preestablecidos. Este término se presenta como un indicador fundamental de la competencia que tiene una empresa u organización para generar productos o servicios, optimizando el uso de los recursos que tiene a su disposición. La productividad, por lo tanto, no solo mide la cantidad de output generado en relación con los inputs utilizados, sino que también implica una valoración cualitativa de los procesos involucrados en la producción.

Factores que inciden en la productividad laboral

Según Calderón (2023), la consecución de una productividad laboral adecuada depende de manera crucial de la correcta aplicación de diversos factores, tales como:

- Lugar de trabajo: En múltiples ocasiones, los espacios designados para el desempeño profesional no resultan ser los más adecuados debido a las tareas llevadas a cabo por los empleados, lo cual se atribuye a la carencia de mobiliario y herramientas que les permitan llevar a cabo sus funciones con eficacia. Por esta razón, es imperativo que las organizaciones dispongan de los recursos necesarios para que sus trabajadores puedan desempeñar sus labores de la manera más eficiente posible.

- Ambiente de trabajo: En cualquier entorno de trabajo, es innegable la existencia de variaciones y discrepancias entre los miembros del equipo. Por esta razón, es fundamental fomentar la tolerancia entre los colegas que integran dicho equipo. En este contexto, se debe priorizar el respeto mutuo y la colaboración, permitiendo que estos valores se manifiesten de manera predominante. Además, es responsabilidad de los líderes asegurar que el ambiente de trabajo sea propicio y cómodo, promoviendo así el apoyo recíproco entre los integrantes del grupo.
- Participación y autonomía: Es fundamental que las autoridades implementen prácticas de inclusión social entre sus colaboradores, ya que esta estrategia facilitará la identificación y comprensión de las perspectivas y opiniones de los empleados. Al integrar sus puntos de vista en la toma de decisiones, las autoridades podrán formular soluciones más adecuadas y efectivas frente a los diversos problemas que puedan surgir en el ámbito laboral de la organización. Además, estas iniciativas fomentarán un entorno de trabajo en el cual los empleados puedan desempeñar sus funciones sin experimentar una presión excesiva, lo que, a su vez, generará un nivel de confianza y autonomía en ellos. Esta sensación de libertad permitirá a los trabajadores desenvolverse de manera más tranquila y eficiente, completando cada una de sus tareas asignadas sin enfrentar dificultades.
- Condiciones de trabajo: Se manifiesta en diversos aspectos, tales como la provisión de comisiones, la implementación de horarios flexibles y la asignación de bonos e incentivos que forman parte de la remuneración de los empleados. Esta combinación de elementos contribuye significativamente a que los trabajadores experimenten un elevado nivel de satisfacción en su desempeño profesional. Tal satisfacción se deriva del reconocimiento que la organización otorga a su labor, lo que no solo se traduce en una compensación económica, sino que también se percibe como un gesto significativo por parte de la institución hacia ellos. Este tipo de retribución resalta la relevancia

de los trabajadores en el contexto del crecimiento productivo, fortaleciendo así su sentido de pertenencia y valor dentro de la estructura organizacional.

Según Vial (2020), los elementos que ejercen un mayor impacto en la productividad de los individuos son los que se enumeran a continuación:

- Sistema de incentivos. Se refieren a aquellos mecanismos que otorgan recompensas fundamentadas en el rendimiento individual de cada persona. Estos sistemas están diseñados para fomentar un incremento en la productividad, al establecer una relación directa entre el esfuerzo y los resultados obtenidos. En este contexto, los incentivos funcionan como motivadores que impulsan a los individuos a alcanzar niveles más altos de rendimiento, contribuyendo así a la mejora general de la eficiencia dentro de la organización.
- Establecimiento de metas. La formulación de objetivos incrementa significativamente la productividad, dado que estos objetivos ejercen una influencia determinante en el comportamiento de los individuos.
- Selección. Implica la utilización de diversas metodologías orientadas a identificar candidatos que satisfagan los criterios establecidos por la organización. Entre estas metodologías se incluyen, entre otras, la aplicación de pruebas específicas, la realización de entrevistas exhaustivas, la revisión de antecedentes laborales, la verificación de referencias, así como la evaluación de las expectativas laborales. Estas técnicas son fundamentales para asegurar que el proceso de selección sea efectivo y se alineen los perfiles de los postulantes con las necesidades y objetivos de la empresa.
- Capacitación y desarrollo. Se presentan como conceptos fundamentales en el ámbito laboral, donde la capacitación tiene como objetivo primordial la mejora y potenciación de las competencias y habilidades de los empleados. En la actualidad, se reconocen tres enfoques principales para llevar a cabo este proceso formativo: el

primero es la modelación de la conducta, que implica la observación y el aprendizaje de comportamientos específicos a través de ejemplos y reforzamientos; el segundo es la instrucción programada, que utiliza una secuencia estructurada de contenidos y evaluaciones para facilitar el aprendizaje autónomo, a menudo empleando medios digitales; y, finalmente, la capacitación directa en el puesto de trabajo, que consiste en el entrenamiento práctico realizado en el entorno laboral, permitiendo al empleado adquirir habilidades directamente relacionadas con sus tareas y responsabilidades específicas.

- Liderazgo. Se manifiesta cuando individuos pertenecientes a grupos reducidos de colaboradores se unen con el propósito de encontrar respuestas a un desafío específico. Este fenómeno provoca un incremento en la productividad, dado que los miembros del grupo experimentan una sensación de empoderamiento en el proceso de toma de decisiones, así como también se sienten involucrados de manera significativa en una iniciativa que trasciende su individualidad. Esto implica que su participación no solo es valorada, sino que también contribuye a la construcción de un sentido de pertenencia a una causa mayor, lo que, a su vez, propicia un ambiente propicio para el rendimiento y la innovación.
- Estructura de la organización. Se evidencia un incremento en la productividad cuando las subdivisiones son reducidas en tamaño, existe un número limitado de estratos jerárquicos, la gestión administrativa se encuentra debidamente regulada y la disposición horizontal de la organización no presenta una complejidad excesiva.

Estos elementos constituyen el fundamento que los empleados consideran a la hora de ejecutar el desarrollo de sus actividades laborales. Además, siempre que las circunstancias lo permitan, la experiencia ha demostrado que la concentración de la toma de decisiones y un alto grado de formalización propician una mayor eficiencia y productividad del capital humano.

Evaluación de la productividad

En relación con las evaluaciones de productividad, se las entiende como un conjunto integral de acciones que han sido planificadas de antemano, las cuales, en la mayoría de los casos, se organizan en torno a un proceso evaluativo. Este proceso tiene como finalidad verificar el cumplimiento de las funciones y actividades asociadas al puesto de trabajo, lo que a su vez contribuye a alcanzar los objetivos establecidos por la institución. Adicionalmente, también se posibilita la valoración del nivel y el potencial que los empleados de la empresa son capaces de desarrollar.

Dessler y Valera (2011) afirman que es imperativo llevar a cabo evaluaciones de productividad con el fin de facilitar la comparación entre los resultados obtenidos por los empleados. En este contexto, numerosas organizaciones han decidido confrontar cada uno de los resultados alcanzados en el año en curso con aquellos registrados en el año anterior. Es importante señalar que todas las evaluaciones de productividad tienen como objetivo fundamental determinar el grado de cumplimiento de las metas establecidas, así como también permiten realizar un diagnóstico sobre cuáles y cómo son las competencias que han sido desarrolladas por los propios trabajadores. Además, estas evaluaciones ofrecen la oportunidad de formular recomendaciones orientadas a la mejora del rendimiento a largo plazo.

En términos generales, los individuos responsables o los superiores de cada área funcional son quienes asumen la responsabilidad de dar inicio a los procesos de evaluación de la productividad. Dichas evaluaciones pueden llevarse a cabo mediante diversos métodos, tales como pruebas, exámenes y cuestionarios. Además, estas valoraciones pueden ser ejecutadas no solo por otros colaboradores de la misma empresa, sino también por profesionales externos a la organización.

Dimensiones

- Motivación

De acuerdo con lo planteado por Peña y Villón (2018), dicho fenómeno se origina a partir de la interacción entre el sujeto y el estímulo proporcionado por la entidad organizativa, con el propósito de generar componentes que motiven y estimulen al trabajador en la consecución de una meta determinada.

El fenómeno que se describe se origina en la interacción dinámica entre el individuo y el estímulo proporcionado por la organización, cuyo propósito es generar elementos que motiven y fomenten la iniciativa del empleado para alcanzar un objetivo específico. Se refiere, además, a la determinación que define al individuo, manifestándose a través de su esfuerzo personal y su deseo de cumplir con las metas establecidas por la organización, al mismo tiempo que se alinea con la imperiosa necesidad de satisfacer sus propias demandas y aspiraciones.

➤ Satisfacción laboral

Pedraza (2020) la conceptualiza como un conjunto de emociones que los empleados sienten en relación con las tareas y responsabilidades que desempeñan en su trabajo. Además, considera que esta satisfacción actúa como un indicador de compromiso, bienestar, productividad y desempeño en el ámbito laboral.

En conclusión, se manifiesta cuando el empleado experimenta un estado de confort total y una apreciación plena en su lugar de trabajo. Adicionalmente, percibe que forma parte integral de la organización y que, a medida que la empresa se desarrolla, él también tiene la oportunidad de prosperar junto con ella.

➤ Eficiencia

Según lo planteado por Rojas, Jaimes y Valencia (2018), esta medición se define como la evaluación de la habilidad para generar o alcanzar un resultado deseado, teniendo en cuenta la utilización

óptima de los recursos disponibles. Dichos recursos abarcan aspectos económicos, humanos y temporales. Por lo tanto, se pone especial énfasis en los métodos que se implementan para abordar el problema en cuestión, asegurando así el cumplimiento de las tareas que han sido asignadas y de las responsabilidades inherentes a la función laboral que se desempeña.

Se trata de la vinculación existente con los recursos disponibles o la realización de tareas específicas, lo que implica un análisis de la correlación entre la cantidad de recursos efectivamente empleados y la cantidad de recursos que fueron anticipados o planificados. Asimismo, se considera el nivel de eficiencia en el aprovechamiento de los recursos utilizados, el cual se traduce en la conversión de estos recursos en productos finales.

➤ Trabajo en equipo

Acosta (2016) sostiene que el concepto de trabajo en equipo implica la colaboración de un grupo de individuos que se unen con el propósito de lograr un objetivo compartido que se anhela alcanzar. Este proceso conlleva tanto la interacción como la integración de los miembros del grupo, quienes llevan a cabo un trabajo en coordinación. En este sentido, es fundamental resaltar que los equipos de trabajo deben poseer objetivos bien definidos, así como una identidad clara. Cada miembro contribuye con su acervo de conocimientos, habilidades y saberes, ejecutando de manera conjunta diversas actividades organizacionales con el fin de alcanzar las metas establecidas.

El proceso descrito se refiere a la experiencia vivida por cada miembro de un equipo en algún instante, motivada por la imperiosa necesidad de optimizar el rendimiento dentro de un grupo o entorno colaborativo. Este fenómeno implica la contribución activa de cada individuo, quien comparte y alimenta el intercambio de ideas constructivas, con el objetivo último de alcanzar un propósito común.

2.3. Marco conceptual

Entrenamiento: Instrucción específica que busca enseñar habilidades prácticas y técnicas necesarias para realizar tareas o trabajos específicos. Se enfoca en la aplicación directa en el puesto de trabajo. Incluye simulaciones y actividades prácticas. Ayuda a los empleados a adaptarse a nuevas tecnologías o métodos. Es parte esencial de la integración de nuevos empleados.

Capacitación: La capacitación se refiere a un proceso planificado y sistemático mediante el cual las personas adquieren conocimientos, habilidades y competencias específicas para mejorar su desempeño en un área particular. Esta formación puede llevarse a cabo en un entorno educativo formal, como cursos o talleres, o de manera más informal en el lugar de trabajo.

Desarrollo profesional: Proceso integral que abarca todas las actividades destinadas a mejorar las competencias y conocimientos de los empleados a lo largo de su carrera. Incluye capacitación continua, participación en proyectos desafiantes y programas de mentoría. Fomenta el crecimiento personal y profesional. Busca alinear los objetivos individuales con los de la organización.

Inducción: Conjunto de actividades dirigidas a familiarizar a los nuevos empleados con la cultura, políticas y procedimientos de la organización. Se realiza durante los primeros días de trabajo. Facilita la integración y adaptación del trabajador. Proporciona una visión general de las expectativas laborales. Es crucial para reducir la rotación de personal.

Capacitación en el puesto de trabajo: Método de formación que se realiza directamente en el entorno laboral. El empleado aprende mientras realiza sus tareas cotidianas, bajo la supervisión de un mentor o supervisor. Permite una aplicación inmediata de los conocimientos adquiridos. Es útil para aprender procesos específicos del trabajo. Fomenta el aprendizaje práctico y adaptado al contexto laboral.

Capacitación técnica: Formación especializada que se enfoca en mejorar las habilidades relacionadas con el uso de tecnologías, herramientas o metodologías específicas del puesto de trabajo. Es esencial en sectores como la ingeniería, informática y manufactura. Permite a los empleados adaptarse a cambios tecnológicos y avances en su campo. Mejora la eficiencia operativa y reduce errores.

Capacitación continua: Esfuerzo constante por parte de la empresa para actualizar y mejorar las competencias de sus empleados. Involucra actividades regulares como cursos, seminarios y programas de desarrollo. Es crucial para mantenerse competitivo en un entorno laboral en constante cambio. Promueve el aprendizaje a lo largo de la carrera profesional. Aumenta la satisfacción y la retención de empleados.

Productividad: Mide la eficiencia con la que los trabajadores producen bienes y servicios en un determinado periodo. Se calcula dividiendo el output total entre el input de horas trabajadas. Es clave para mejorar la competitividad y crecimiento económico. Su optimización depende de la capacitación, tecnología y organización. Incrementos en la productividad laboral pueden reducir costos.

Gestión del tiempo: Proceso de planificación y control sobre la cantidad de tiempo dedicado a actividades específicas. Es vital para maximizar la productividad personal y empresarial. Implica priorizar tareas y minimizar distracciones. Ayuda a cumplir plazos de manera eficiente. Permite equilibrar responsabilidades laborales y personales.

Eficiencia: La capacidad de lograr el máximo output con el mínimo input de recursos. En el contexto de la productividad, implica reducir desperdicios de tiempo y materiales. Se enfoca en hacer las cosas correctamente y de manera rápida. Es esencial en procesos empresariales para optimizar operaciones. Aumenta la rentabilidad y la sostenibilidad organizacional.

Trabajo en equipo: Colaboración entre varias personas con el fin de alcanzar un objetivo común. Un equipo productivo se caracteriza por una comunicación efectiva y roles bien definidos. Permite aprovechar las habilidades individuales para el beneficio grupal. Fomenta la creatividad y la innovación. Es clave para proyectos complejos y empresas en crecimiento.

Motivación: Se refiere al impulso interno o externo que lleva a los empleados a realizar sus tareas con entusiasmo y compromiso. La motivación puede ser intrínseca, proveniente de la satisfacción personal, o extrínseca, a través de recompensas o reconocimiento.

Condiciones laborales: Se refiere al nivel en que los integrantes de una organización son capaces de cumplir con sus necesidades personales en relación con las tareas que desempeñan dentro de la empresa. La calidad de vida laboral abarca diversos elementos, entre los cuales se incluyen la satisfacción que se experimenta en el ámbito laboral, la remuneración que se recibe, así como las interacciones humanas que se establecen entre los miembros del equipo de trabajo, entre otros factores relevantes.

Factores motivacionales: Se refieren a los elementos intrínsecos del puesto de trabajo, abarcando tanto las tareas que se llevan a cabo como las responsabilidades inherentes al mismo. Estos elementos generan un efecto duradero en la satisfacción del empleado y contribuyen a un aumento de la productividad que supera los niveles estándar.

CAPÍTULO III: MÉTODO

3.1. Tipo de investigación.

La investigación se caracteriza como básica, ya que se caracteriza por desarrollarse dentro de un marco teórico preestablecido, con el propósito de expandir ese cuerpo de conocimiento y aportar nuevas perspectivas que, a su vez, pueden ser utilizadas en investigaciones de carácter aplicado. En relación con este aspecto, Arias y Covinos (2021) mencionan que este tipo de investigación es conocida también como pura, ya que su objetivo primordial es la creación de teorías y la formulación de conceptos novedosos sobre el fenómeno estudiado; es decir, no se orienta a la resolución de problemas prácticos, sino que se centra exclusivamente en el enriquecimiento del conocimiento existente.

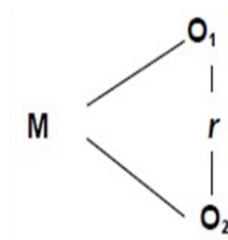
Presenta un nivel correlacional, lo que significa que su propósito fundamental fue recopilar datos con el fin de examinar el grado de vínculo existente entre el uso de tecnologías de la información y el nivel de competitividad dentro de la organización analizada. En concordancia con lo expuesto por Arias y Covinos (2021), la finalidad primordial de dicho estudio radica en analizar cómo una variable se comporta en relación con otra que presenta una correlación con ella. Además, el enfoque correlacional tiene como función primordial la evaluación de la relación entre dos variables sin la pretensión de establecer una causalidad directa entre ellas, aunque los resultados pueden ser un punto de partida relevante para futuras investigaciones.

3.2. Diseño de investigación.

El estudio también se caracterizó por seguir un diseño de tipo no experimental, dado que el investigador no introdujo modificaciones en el comportamiento de las variables, limitándose estrictamente a observarlas tal como se manifestaban en su entorno natural, sin realizar intervención alguna. De acuerdo con Méndez (2020), este tipo de diseño se emplea cuando la investigación no interviene en la información ni en los datos obtenidos sobre la variable en estudio. En otras palabras, los hechos son observados sin que se ejerza ningún tipo de manipulación o alteración de los datos recopilados.

Tuvo un enfoque transversal, dado que los instrumentos utilizados para medir las variables analizadas se aplicarán en un único punto temporal. Esto permitirá captar la percepción de la unidad de análisis en un momento específico, facilitando así el análisis e interpretación de los datos obtenidos. Según lo planteado por Hernández y Mendoza (2018), se define una investigación como transversal cuando la recolección de datos, es decir, la aplicación del instrumento de medición, se lleva a cabo en un solo instante dentro del desarrollo del estudio.

La estructura se establece de acuerdo con las especificaciones que se explican a continuación:



Donde:

M: muestra de estudio

O1: variable: Capacitación del personal

O2: variable: Productividad

r: relación

3.3. Población y muestra.

Población

La población, entendida como el grupo de entidades que comparten características similares y pertenecen a una misma especie, se refiere a aquellas que están presentes en un tiempo y espacio específicos. En relación con ello, Condori (2020) argumenta que estas entidades representan unidades de análisis o elementos accesibles que pertenecen a un marco especial en el cual se lleva a cabo la investigación. En este trabajo, la población está compuesta por los 66 colaboradores que desempeñan sus funciones en diversas áreas de la empresa R&NG E.I.R.L., localizada en el distrito de Moquegua, durante el transcurso del año 2024.

Muestra

La muestra se refiere a un subconjunto de individuos que comparten características uniformes, lo cual facilita la definición de una población más amplia. En este sentido, Condori (2020) argumenta que la muestra representa una fracción de la población total que mantiene las mismas propiedades generales que dicha población. En el presente estudio, la muestra estuvo conformada por 56 colaboradores de la empresa R&NG E.I.R.L., quienes, al estar trabajando en el año 2024, manifestaron disposición para participar en la investigación.

Para llevar a cabo la determinación de dicho tamaño muestral, se empleó la fórmula correspondiente a poblaciones finitas. Dicha fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2(N-1) + z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 66}{0.05^2(66 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 56$$

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica

Se llevó a cabo un estudio a través de una encuesta cuyo objetivo es la recopilación de datos pertinentes acerca de la muestra o el objeto de investigación, el cual debe ser representativo de la población en general. Según Alan y Cortez (2018), la encuesta se define como un proceso de recolección sistemática de información dirigida a una muestra representativa de un grupo más extenso, utilizando para ello un cuestionario que ha sido previamente diseñado. Este cuestionario incluye preguntas estandarizadas que buscan evaluar la distribución de las características del colectivo en cuestión.

Instrumento

La herramienta empleada para la recolección de datos consistió en cuestionarios, lo que nos permitió llevar a cabo un análisis de las variables de estudio de manera individual, para posteriormente vincularlas a través de un procedimiento estadístico. En este contexto, Arias y Covinos (2021) señalan que el cuestionario es una herramienta comúnmente utilizada en el ámbito de las investigaciones para la recopilación de información. Esta metodología se fundamenta en una serie de preguntas estructuradas que se presentan en un formato tabular, acompañadas de diversas alternativas de respuesta que el participante debe elegir.

Se implementaron dos cuestionarios como herramientas metodológicas, los cuales facilitaron la recopilación de la información necesaria, garantizando que estos instrumentos poseen validez y confiabilidad. Estos procedimientos son fundamentales para otorgar autenticidad y objetividad a los datos obtenidos de las unidades de análisis. La validación de dichos instrumentos se realizó en función de las opiniones de expertos en la materia del estudio y en la correspondiente línea de investigación.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

El proceso de investigación fue implementado mediante la obtención de información proporcionada por los colaboradores, a través de un cuestionario diseñado para explorar en profundidad las dos variables objeto de estudio. Esta sistemática recolección de datos facilitó la ejecución de un análisis estadístico, el cual se llevó a cabo utilizando una base de datos específica, además de recurrir a herramientas informáticas como Microsoft Excel y IBM Statistics 26 para el procesamiento y análisis de la información recopilada.

Para llevar a cabo el análisis estadístico, en primer lugar, se implementó la estadística descriptiva como herramienta fundamental para organizar y examinar la información derivada de las diversas variables y dimensiones involucradas en el estudio. A continuación, se confeccionaron tablas de frecuencia y se generaron gráficos mediante el uso del software SPSS, lo cual permitió una representación visual clara de la posición de cada variable y sus respectivas dimensiones en la escala ordinal propuesta. Este enfoque metodológico posibilitó la identificación de la existencia de problemas significativos en la población objeto de estudio, o, por el contrario, permitió establecer que la situación se mantiene en un estado de estabilidad. De manera complementaria, se utilizó la estadística inferencial con el propósito de evaluar la validez de las hipótesis formuladas, así como los parámetros sobre los cuales se realizó la estimación de la población.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

Tabla 2

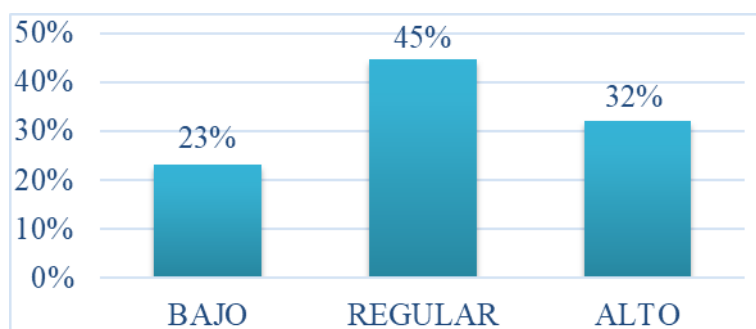
Nivel de la variable capacitación del personal

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	13	23%
REGULAR	25	45%
ALTO	18	32%
Total	56	100%

Nota. Construido por los autores

Figura 1

Variable capacitación del personal



Nota. Construido por los autores

Con los datos obtenidos en el estudio fue posible conocer que la capacitación del personal dentro de la empresa es regular con 45%. Este porcentaje indicaría que la muestra considera que la capacitación que recibe es regular, por lo que es posible que la formación que recibe el personal no se alinee con las características propias de las funciones y el cargo que desempeñan.

Tabla 3

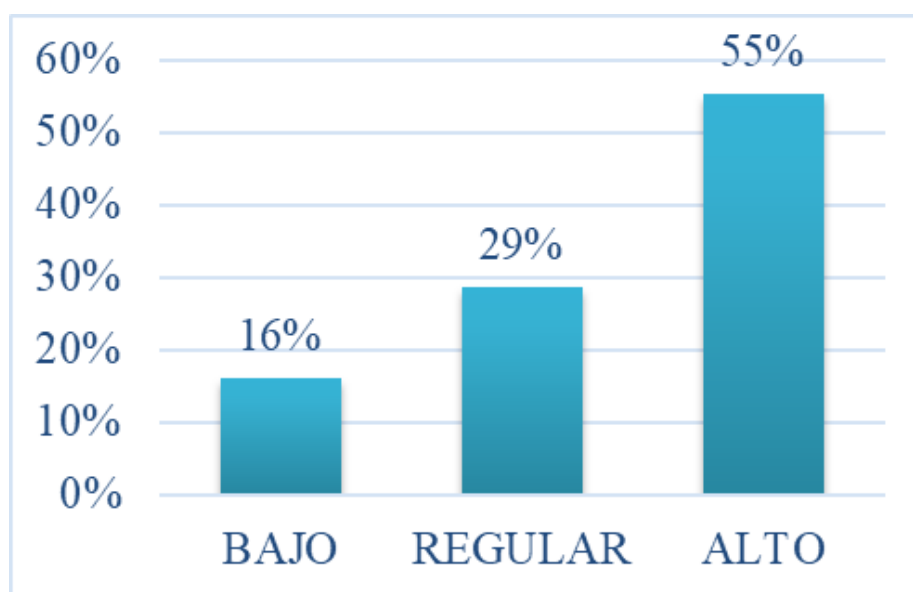
Nivel detección de las necesidades de capacitación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	9	16%
REGULAR	16	29%
ALTO	31	55%
Total	56	100%

Nota. Construido por los autores

Figura 2

Dimensión detección de las necesidades de capacitación



Nota. Construido por los autores

Con los datos obtenidos en el estudio fue posible conocer que según la muestra la detección de las necesidades de capacitación se encuentra en un nivel bajo con 16%, seguido del nivel regular con 29% y finalmente con un nivel alto de 55% con una frecuencia de 31. Con los resultados generados dentro del estudio se conoce que la gran mayoría de muestra considera que la empresa se esfuerza en lograr identificar cuáles son las áreas en los que el personal que labora necesita un reforzamiento y una mejora en sus habilidades; con la finalidad de conseguir que el desempeño del personal sea eficiente. A pesar que el nivel presente de esta dimensión es alto, se debe indicar que existe un porcentaje minoritario el cual demostraría que todavía dentro de la empresa no se está identificando de manera adecuada cuáles son las áreas que deben mejorar ser por parte del personal.

Tabla 4

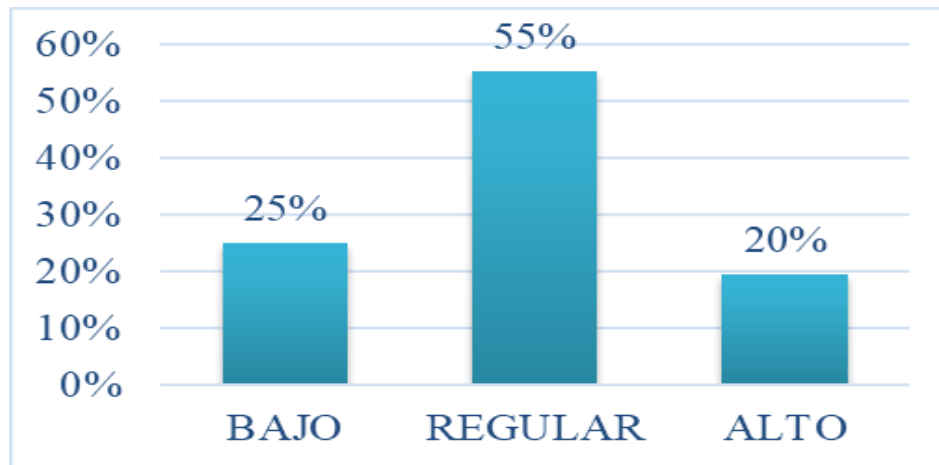
Nivel diseño del programa de capacitación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	14	25%
REGULAR	31	55%
ALTO	11	20%
Total	56	100%

Nota. Construido por los autores

Figura 3

Dimensión diseño del programa de capacitación



Nota. Construido por los autores

Con los datos obtenidos en el estudio fue posible conocer que según la muestra los niveles de esta dimensión se encuentran en un 25% como bajo, como regular 55% y como alto 20%; con estos resultados se conoce que según la percepción de la muestra esta dimensión es regular; por lo tanto, todos los programas efectuados dentro de la empresa con la finalidad de incrementar el conocimiento y las habilidades del personal no están siendo lo suficientemente sólidos y consistentes para lograr conseguir que el personal incremente sus conocimientos y habilidades; además se conoce que aún existen áreas las cuales el personal debe de mejorar para asegurar que su desempeño sea eficiente. Por lo que se afirma que dentro de la empresa el programa de capacitación cumple con determinados requerimientos básicos; sin embargo, no se alinea completamente con las necesidades y expectativas presentes en el personal.

Tabla 5

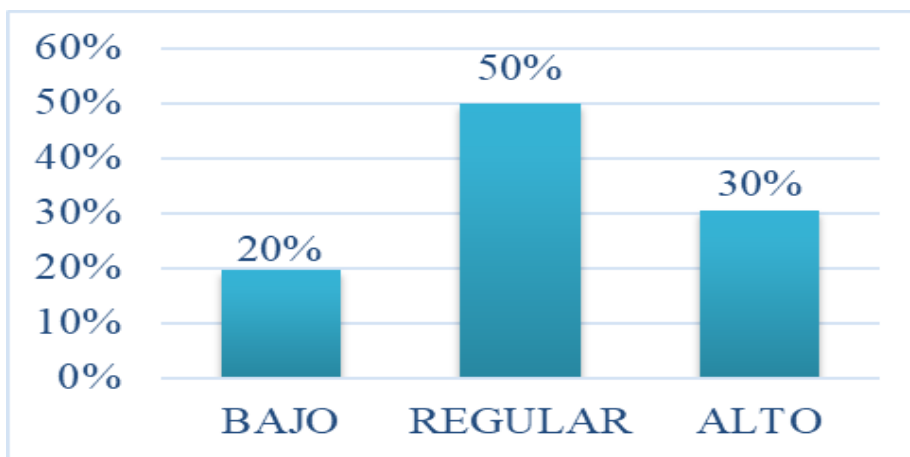
Nivel ejecución de la capacitación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	11	20%
REGULAR	28	50%
ALTO	17	30%
Total	56	100%

Nota. Construido por los autores

Figura 4

Dimensión ejecución de la capacitación



Nota. Construido por los autores

Con los datos obtenidos en el estudio fue posible conocer que según la muestra la ejecución de la capacitación dentro de la empresa presenta un nivel bajo de 20%, regular 50% y alto con 30%; según los resultados generados en el estudio se conoce que la gran mayoría de la muestra considera que la capacitación implementada es adecuada; sin embargo, no es eficiente por lo que se visualiza un porcentaje minoritario en el nivel bajo; esto es un indicador que la capacitación puede mejorarse a través de la implementación de programas, en donde se logre optimizar los tiempos de ejecución; se logre mejorar la calidad de los formadores y se efectúe la implementación de una retroalimentación posterior a las capacitaciones.

Tabla 6

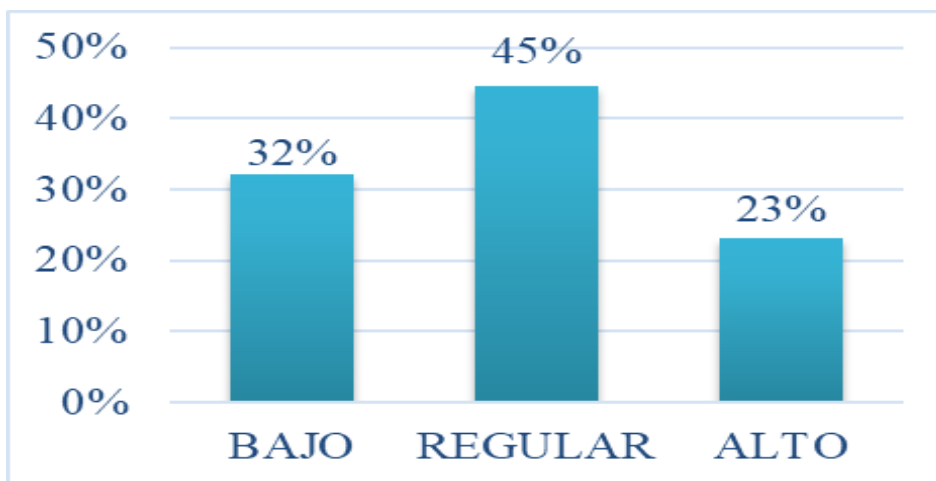
Nivel evaluación de los resultados de la capacitación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	18	32%
REGULAR	25	45%
ALTO	13	23%
Total	56	100%

Nota. Construido por los autores

Figura 5

Dimensión evaluación de los resultados de la capacitación



Nota. Construido por los autores

Con los datos obtenidos en el estudio fue posible conocer que según la muestra los niveles de la evaluación de los resultados de la capacitación indican que presenta un nivel bajo de 32%, regular de 45% y alto de 23%; todos estos porcentajes son indicadores claves los cuales demuestran la percepción de los trabajadores de las acciones que se ejecuta por parte de la empresa. A través del 32% se demuestra que existe deficiencia, también que el análisis realizado no es exhaustivo ni el adecuado; el 45% indica que la forma en la que se realiza las evaluaciones puede llegar a mejorarse y obtener resultados efectivos y profundos; finalmente el 23% indica que según la muestra las capacitaciones son ejecutadas de manera eficiente.

Tabla 7

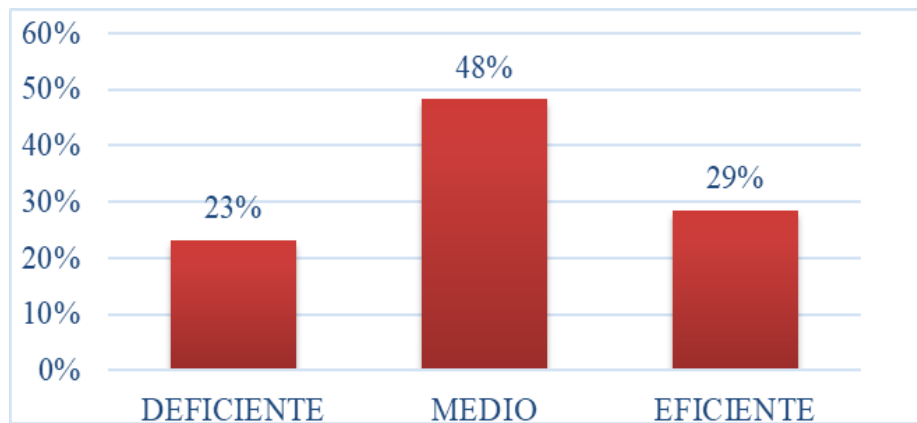
Nivel de la variable productividad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	13	23%
MEDIO	27	48%
EFICIENTE	16	29%
Total	56	100%

Nota. Construido por los autores

Figura 6

Variable productividad



Nota. Construido por los autores

Con los datos obtenidos en el estudio fue posible conocer que según la muestra los niveles de la variable productividad dentro de la empresa se dispersan en 3 diferentes porcentajes los cuales tenemos: en el nivel deficiente un 23%, nivel medio 48% y el nivel eficiente 29%; con estos resultados se indicaría que en la empresa la gran mayoría de encuestados considera que la productividad dada es aceptable; sin embargo, no es eficiente, por lo que existen razones suficientes para mejorar la productividad del personal, así también se demuestra con los resultados que el personal está cumpliendo de manera correcta con las expectativas básicas propuestas por la empresa; mas no está generando un resultado el cual le propicia la empresa ganar rentabilidad. Finalmente, a través de los resultados se reconoce que es importante que la empresa tome medidas concretas para mejorar la productividad del personal como es el caso del fortalecimiento de programas de capacitación.

Tabla 8

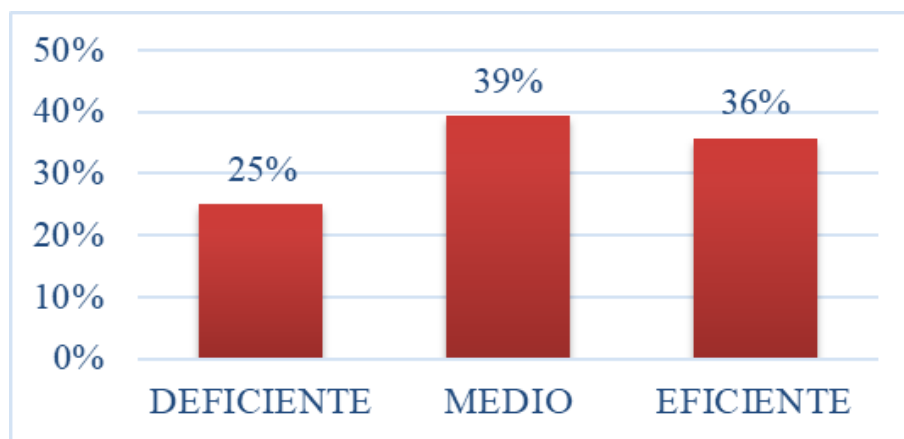
Nivel motivación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	14	25%
MEDIO	22	39%
EFICIENTE	20	36%
Total	56	100%

Nota. Construido por los autores

Figura 7

Dimensión motivación



Nota. Construido por los autores

Con los datos obtenidos en el estudio fue posible conocer que según la muestra la motivación dentro de la empresa genera un nivel deficiente con 25%, medio con 39% y finalmente eficiente con 36%; estos resultados claramente indicarían que la gran mayoría de la muestra considera que la motivación es aceptable mas no es eficiente esto quiere decir que, los trabajadores con la motivación que están obteniendo por parte de la empresa logran generar resultados los cuales indicarían que están cumpliendo con sus funciones y tareas asignadas según la normativa; sin embargo, estos resultados no indican que el desempeño del personal sea eficiente. Por lo tanto, a través de los resultados se reconoce la importancia de mejorar la motivación del personal.

Tabla 9

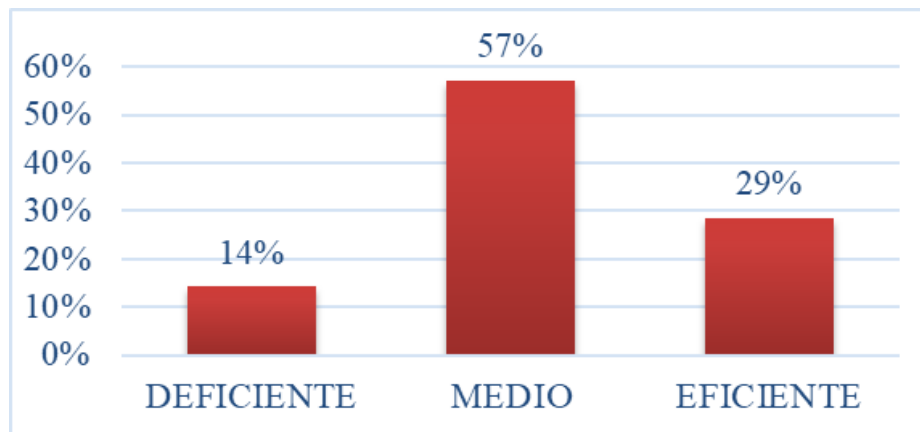
Nivel satisfacción laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	8	14%
MEDIO	32	57%
EFICIENTE	16	29%
Total	56	100%

Nota. Construido por los autores

Figura 8

Dimensión satisfacción laboral



Nota. Construido por los autores

Con los datos obtenidos en el estudio fue posible conocer que según la muestra los niveles de la satisfacción laboral dentro de la empresa presentan un nivel deficiente con 14% seguido del nivel medio con 57% y finalmente eficiente con 29% a través de los resultados generados en el estudio se conoce que la gran mayoría demuestra considera que el grado de satisfacción que experimentan es un poco elevado más no el suficiente para generarles emociones como el compromiso. Con los otros porcentajes mencionados se indica primero que el 14% de ellos no se sienten satisfechos y el 29% considera que las acciones ejecutadas por la empresa los satisface; finalmente se reconoce con los resultados que la satisfacción laboral dentro de la empresa debe de mejorarse.

Tabla 10

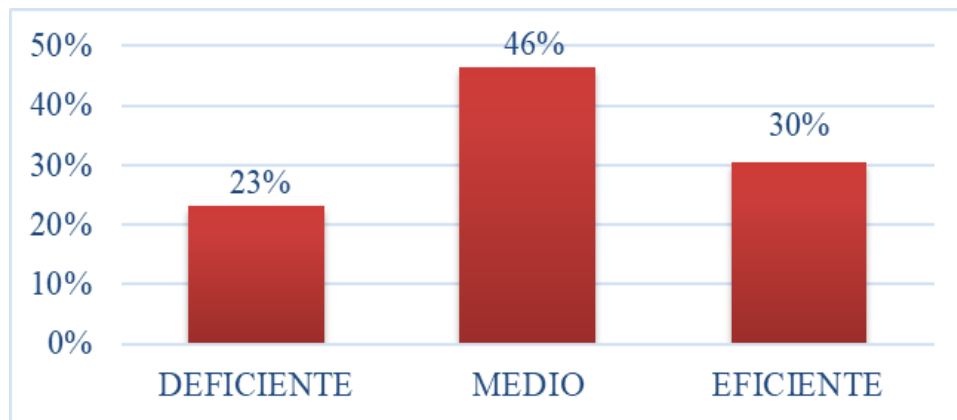
Nivel eficiencia

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	13	23%
MEDIO	26	46%
EFICIENTE	17	30%
Total	56	100%

Nota. Construido por los autores

Figura 9

Dimensión eficiencia



Nota. Construido por los autores

Con los datos obtenidos en el estudio fue posible conocer que según la muestra la eficiencia dentro de la empresa es deficiente en un 23%, medio en un 46% y eficiente en un 30%; por lo tanto, la muestra menciona que dentro de la empresa las acciones ejercidas no llegan a alcanzar los niveles esperados de productividad y esto llega a afectar directamente los resultados de la empresa, también indicaría que dentro de la empresa no se estaría cumpliendo de manera correcta los objetivos y metas establecidos y finalmente se conocería que las funciones desempeñadas por el personal no están generando resultados eficaces por lo que no se contribuye de una manera significativa a la estabilidad de la empresa. Por lo tanto, resulta de suma importancia que las acciones como la evaluación, motivación, capacitación, entre otras, deben de ejercerse a conciencia y considerando las necesidades del personal por parte de la empresa

Tabla 11

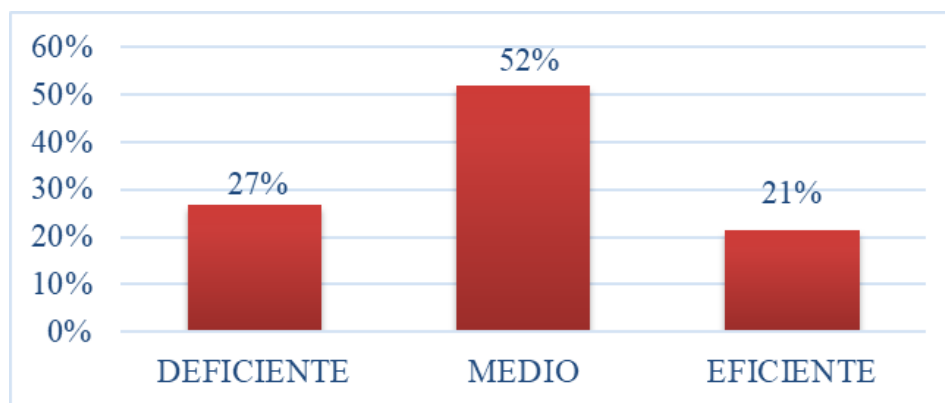
Nivel trabajo en equipo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
DEFICIENTE	15	27%
MEDIO	29	52%
EFICIENTE	12	21%
Total	56	100%

Nota. Construido por los autores

Figura 10

Dimensión trabajo en equipo



Nota. Construido por los autores

Con los datos obtenidos en el estudio fue posible conocer que según la muestra los niveles del trabajo en equipo presentan una deficiencia de 27%, medio de 52% y eficiente de 21%. Con estos porcentajes se indica que dentro de la empresa una minoría de la muestra indica que la colaboración entre todos los participantes de las actividades dentro de la empresa no es efectiva, también se indicaría que la interacción dada entre el personal es la necesaria para cumplir con las tareas diarias mas no es la adecuada para desarrollar procesos eficientes. Por lo tanto, los resultados reflejan que dentro de la empresa el trabajo en equipo no se encuentra en su máximo potencial.

4.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general:

HO: No existe relación entre la capacitación del personal y la productividad en la empresa Servicios Generales R&NG E.I.R.L., Moquegua 2024

HA: Existe relación entre la capacitación del personal y la productividad en la empresa Servicios Generales R&NG E.I.R.L., Moquegua 2024

Tabla 12

Relación entre la capacitación del personal y la productividad

		Capacitación del personal	Productividad
Rho de Spearman	Capacitación del personal	Coefficiente de correlación	,791**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	56
Rho de Spearman	Productividad	Coefficiente de correlación	,791**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	56

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

Los datos visualizados en la parte superior indicarían que, al generarse el cruce de los valores de las variables generados a través de la encuesta al personal de la unidad de investigación, indicarían que el valor de spearman es ,791; y que el valor de la sig. bilateral es ,000; por lo tanto, se indica que entre las variables se produce una alta, correlación, positiva y significativa aceptándose de esta manera la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 01:

HO: No existe relación entre la capacitación del personal y la motivación en la empresa Servicios Generales R&NG E.I.R.L., Moquegua 2024

HA: Existe relación entre la capacitación del personal y la motivación en la empresa Servicios Generales R&NG E.I.R.L., Moquegua 2024

Tabla 13

Relación entre la capacitación del personal y la motivación

		Motivación	Capacitación del personal
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	,815**
		Sig. (bilateral)	,000
	N	56	56
	Capacitación del personal	Coefficiente de correlación	,815**
Sig. (bilateral)		,000	
N		56	56

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

Los datos visualizados en la parte superior indicarían que, al generarse el cruce de los valores de Motivación y capacitación del personal generados a través de la encuesta al personal de la unidad de investigación, indicarían que el valor de spearman es ,815; y que el valor de la sig. bilateral es ,000; por lo tanto, se indica que entre ambas se produce una alta, correlación, positiva y significativa aceptándose de esta manera la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 02:

HO: No existe relación entre la capacitación del personal y la satisfacción laboral en la empresa Servicios Generales R&NG E.I.R.L., Moquegua 2024

HA: Existe relación entre la capacitación del personal y la satisfacción laboral en la empresa Servicios Generales R&NG E.I.R.L., Moquegua 2024

Tabla 14

Relación entre la capacitación del personal y la satisfacción laboral

		Satisfacción laboral	Capacitación del personal
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,723** 56
	Capacitación del personal	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,000 56

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

Los datos visualizados en la parte superior indicarían que, al generarse el cruce de los valores de Satisfacción laboral y capacitación del personal generados a través de la encuesta al personal de la unidad de investigación, indicarían que el valor de spearman es ,723; y que el valor de la sig. bilateral es ,000; por lo tanto, se indica que entre ambas se produce una alta, correlación, positiva y significativa aceptándose de esta manera la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 03:

HO: No existe relación entre la capacitación del personal y la eficiencia en la empresa Servicios Generales R&NG E.I.R.L., Moquegua 2024

HA: Existe relación entre la capacitación del personal y la eficiencia en la empresa Servicios Generales R&NG E.I.R.L., Moquegua 2024

Tabla 15

Relación entre la capacitación del personal y la eficiencia

		Eficiencia	Capacitación del personal
Rho de Spearman	Eficiencia	Coficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,741**
	Capacitación del personal	N	56
		Coficiente de correlación	,741**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	56

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

Los datos visualizados en la parte superior indicarían que, al generarse el cruce de los valores de Eficiencia y capacitación del personal generados a través de la encuesta al personal de la unidad de investigación, indicarían que el valor de spearman es ,741; y que el valor de la sig. bilateral es ,000; por lo tanto, se indica que entre ambas se produce una alta, correlación, positiva y significativa aceptándose de esta manera la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 04:

HO: No existe relación entre la capacitación del personal y el trabajo en equipo en la empresa Servicios Generales R&NG E.I.R.L., Moquegua 2024

HA: Existe relación entre la capacitación del personal y el trabajo en equipo en la empresa Servicios Generales R&NG E.I.R.L., Moquegua 2024

Tabla 16

Relación entre la capacitación del personal y el trabajo en equipo

		Trabajo en equipo	Capacitación del personal
Rho de Spearman	Trabajo en equipo		
	Coeficiente de correlación	1,000	,624**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	56	56
Capacitación del personal	Capacitación del personal		
	Coeficiente de correlación	,624**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	56	56

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

Los datos visualizados en la parte superior indicarían que, al generarse el cruce de los valores de Trabajo equipo y capacitación del personal generados a través de la encuesta al personal de la unidad de investigación, indicarían que el valor de spearman es ,624; y que el valor de la sig. bilateral es ,000; por lo tanto, se indica que entre ambas se produce una moderada correlación, positiva y significativa aceptándose de esta manera la hipótesis alterna.

4.3. **Discusión de resultados**

De acuerdo con Velásquez (2022), se entiende por capacitación toda forma de enseñanza o entrenamiento que se imparte en el contexto organizacional, con la finalidad de facilitar el aprendizaje que permita elevar las habilidades y competencias de los empleados. Este proceso se desarrolla a través de un enfoque metódico de desarrollo empresarial que busca optimizar el rendimiento laboral en los roles que los trabajadores desempeñan actualmente y en aquellos que asumirán en el futuro. En otras palabras, se trata de un proceso que se ajusta a las cambiantes expectativas del entorno en el que operan las organizaciones.

Según Marmolejo (2022), la noción de productividad implica la capacidad de maximizar el uso de todas las circunstancias que surgen durante el proceso de alcanzar metas u objetivos. Este concepto no distingue entre condiciones favorables o desfavorables; lo esencial radica en extraer el mayor beneficio posible de cada situación para alcanzar los propósitos establecidos.

Según las estadísticas generadas en el estudio a través del procesamiento de información se logra identificar la relación entre la capacitación del personal y la productividad en la empresa Servicios Generales R&NG E.I.R.L., Moquegua 2024. Siendo que el valor de spearman es ,791; y que el valor de la sig. bilateral es ,000; por lo tanto, dentro de la investigación la relación entre las variables es alta, positiva y significativa.

Los resultados mencionados anteriormente son comparados con los resultados obtenidos en otras investigaciones las cuales fueron realizadas por los siguientes autores: Rowland (2021), González (2020) y Santillán y Contreras (2022); dentro de estas investigaciones los resultados fueron similares, por lo que se reafirma que entre ambas variables se produce una relación significativa.

En cuanto a la identificación de la relación entre la capacitación del personal y la motivación en la empresa Servicios Generales R&NG

E.I.R.L., Moquegua 2024; los resultados que aparecen en la tabla 13 demuestran que el valor de spearman es ,815; y que el valor de la sig. bilateral es ,000; por lo tanto, dentro de la investigación la relación entre ambas es alta, positiva y significativa.

Según la estadística generada en la tabla 14 indica que entre la capacitación del personal y la satisfacción laboral en la empresa Servicios Generales R&NG E.I.R.L., Moquegua 2024; es alta positiva y significativa esto se debe a que el valor de spearman es ,723; y que el valor de la sig. bilateral es ,000.

Asimismo, para lograr identificar la relación entre la capacitación del personal y la eficiencia en la empresa Servicios Generales R&NG E.I.R.L., Moquegua 2024 se cruzaron sus valores en donde los resultados son demostrados en la tabla 15, los cuales indicarían que el valor de spearman es ,741; y que el valor de la sig. bilateral es ,000; y que el valor de la sig. bilateral es ,000; por lo tanto, dentro de la investigación la relación entre ambas es alta, positiva y significativa.

La relación entre la capacitación del personal y el trabajo en equipo en la empresa Servicios Generales R&NG E.I.R.L., Moquegua 2024; resulta ser moderada positiva y significativa esto es porque el valor de spearman es ,624; y que el valor de la sig. bilateral es ,000.

Todos los resultados mencionados anteriormente fueron comparados con los resultados generados en otras investigaciones las cuales fueron desarrolladas por los siguientes autores: Rupay (2019), Carrillo (2022), Cantorin (2024) y Calle (2022); dentro de dichas investigaciones los resultados obtenidos por los investigadores dan a conocer que en todos los casos se produce una relación significativa entre la motivación; satisfacción del personal; la eficiencia y el trabajo en equipo con la capacitación del personal.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Primera: Al ser el valor de spearman es ,791; y que el valor de la sig. bilateral es ,000; se concluye que entre las variables capacitación del personal y productividad se produce una alta, correlación, positiva y significativa.

Segunda: Al ser el valor de spearman es ,815; y que el valor de la sig. bilateral es ,000; se concluye que entre Motivación y Capacitación del personal se produce una alta, correlación, positiva y significativa.

Tercera: Al ser el valor de spearman es ,723; y que el valor de la sig. bilateral es ,000; se concluye que entre Satisfacción laboral y Capacitación del personal se produce una alta, correlación, positiva y significativa.

Cuarta: Al ser el valor de spearman es ,741; y que el valor de la sig. bilateral es ,000; se concluye que entre la Eficiencia y Capacitación del personal se produce una alta, correlación, positiva y significativa.

Quinta: Al ser el valor de spearman es ,624; y que el valor de la sig. bilateral es ,000; se concluye que entre el Trabajo equipo y Capacitación del personal se produce una moderada, correlación, positiva y significativa.

5.2. Recomendaciones

1. Se recomienda a la empresa que diseñe programas de capacitación, considerando las necesidades de su personal ajustándose estos programas a necesidades específicas de cada área de la empresa, con el objetivo y la finalidad de lograr la mejora y el desarrollo de las habilidades del personal para que su rendimiento se maximice.
2. Se recomienda mejorar los mecanismos de diagnósticos sobre las necesidades de formación, a través de la implementación de diversas evaluaciones periódicas estas pueden generarse por medio de las encuestas, reuniones, entre otros; la finalidad es identificar todas las áreas en donde el personal necesita y debe ser capacitado.
3. Se recomienda a la empresa mejorar la planificación de los programas de capacitación a través de la contratación de profesionales expertos en la formación y en el área de Recursos Humanos, logrando que se diseñen programas estructurados en donde la información que se les proporcionara al personal se alinee con los objetivos de la empresa.
4. Se recomienda a la empresa motivar a su personal a través de la implementación y mejora de los incentivos, del reconocimiento formal del personal según los éxitos y logros que le hayan generado a la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, J. M. (2016). Trabajo en equipo. ESIC. <https://books.google.com.mx/books?id=PN3o6Y3NTA0C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Advíncula Bardales, S. D. P. (2019). Gestión por procesos y su influencia en la productividad de la empresa Mecatrónica & Control SAC, Cercado de Lima, 2019. Tesis de pregrado, UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42912/Advincula_BSDP-SD.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Alan Neill, D. y Cortez Suárez, L. (2018). Procesos y fundamentos de la investigación científica. Utmach. <https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>
- Arias Gonzáles, J., & Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la Investigación. Enfoques Consulting. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Armas Ortega, Y. M., Llanos Encalada, M. del P., & Traverso Olgún, P. A. (2017). Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales. Universidad Ecotec. <https://doi.org/10.21855/librosecotec.26>
- Barriga Andrade, Y. Y. (2021). La productividad como efecto de la motivación en los trabajadores de la empresa Boutique Celular SRL–sede Tacna 2019. Tesis de maestría, Universidad Privada de Tacna. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1907>
- Calderon Bardales, R. D. P. (2023). Ambiente laboral y productividad del personal administrativo en la red de salud de Condorcanqui 2022. Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/10681>
- Calle Quiñones, A. M. (2022). Capacitación del personal y su influencia en la productividad laboral en una empresa de ingeniería y construcción Piura 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78328>

- Cantorin Velasquez, M. (2024). Capacitación de personal y satisfacción laboral en servidores de una institución pública de Lima. <https://hdl.handle.net/11537/36495>
- Carrillo Cutipa, S. D. (2022). Capacitación del talento humano y su implicancia en la motivación laboral del personal en los supermercados peruanos" Plaza Vea" Puno-2018.
- Carro, R. y Gonzáles, D. (2016). Productividad y competitividad. La referencia.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones. Mexico: McGraw-Hill.
- Condori Ojeda, P. (2020). Universo, población y muestra. Académica. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Damiano Manyá, M. R., & Villa Cuyubamba, G. M. (2023). Capacitación del personal y productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Pichanaqui–2021. Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Los Andes. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/6513>
- Dávila Morán, R. C., Agüero Corzo, E. C., Castro Llaja, L., & Vargas Murillo, A. R. (2022). Productividad laboral y el teletrabajo en el sector público durante el período de emergencia nacional. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(2), 402-409. https://www.researchgate.net/publication/361161247_Productividad_laboral_y_el_teletrabajo_en_el_sector_publico_durante_el_periodo_de_emergencia_nacional
- Dessler, G., & Varela, R. (2011). Administración de recursos humanos. Mexico: Prentice Hall.
- Díaz Valbuena, N. J., Leal Guerra, M., & Urdaneta Montiel, A. (2018). ADN organizacional y productividad en las empresas familiares. *Desarrollo Gerencial*, 10(1), 105–122. <https://doi.org/10.17081/dege.10.1.2987>
- Dill'erva Baldarrago, F. M. (2023). La capacitación laboral y su relación con la productividad laboral de los trabajadores de la Empresa Tower and Tower SA, 2021. Tesis de maestría, Universidad Privada de Tacna. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/3253>

- Fontalvo Herrera, T., De La Hoz Granadillo, E., & Morelos Gómez, J. (2018). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión empresarial*, 16(1), 47-60. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632018000100047
- González Dorantes, L. (2020). La capacitación y su impacto en la productividad. Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Querétaro. <http://ri-ng.uaq.mx/handle/123456789/3223>
- González Tenemaza, D. A., Quinteros Cortzar, M. P., Ordoñez Laso, A. L.- del R., & Torres Palacios, M. M. (2020). Productividad laboral en la Dirección Distrital del Ministerio de Transporte y Obras Públicas del Cañar. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(3), 488–517. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i3.908>
- Hernández Moreno, L. A., Hernández Saldaña, M. de L., & Tovar Morales, M. T. (2022). Capacitación laboral en herramientas digitales. *Vinculatégica EFAN*, 7(1), 130–143. <https://doi.org/10.29105/vtga7.2-74>
- Hernández Rabell, L., Castañeda Calzadilla, M. R. & Ramos Díaz, J. L. (2016). Una práctica innovadora en la capacitación empresarial. *Revista Cubana de Educación Superior*, 35(3), 4-14. https://www.researchgate.net/publication/325176582_Una_practica_innovadora_en_la_capacitacion_empresarial
- Hernández, R. y Mendoza, P. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa y mixta (10ª ed.). McGraw-Hill.
- Honores Jaramillo, N., Vargas Aguilar, C., Espinoza Carrión, C., & Tapia Espinoza, N. (2020). Importancia y capacitación personal: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6-1), 398-409. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.436>
- Juez, J. (2020). Productividad extrema: Como ser eficiente, producir más y mejor. *Granica*.
- López Díaz, N., Banguela Pérez, I., & De la Rosa Sosa, A. (2020). La inserción del Centro Universitario Municipal a través de la capacitación al proceso de

- desarrollo local. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 370-375.
<https://xjournals.com/collections/articles/Article?qt=fixLf9yi8J3DZHPPYgTNR9QYMeuEpn8+UylqVCEvCzISs4QVrruTfK9xcLLS2IPVkr+2BXOGvW9ajdRlepqIBQ%3d%3d>
- Louffat, E. (2018). *Administración del potencial Humano*. Argentina: CENGAE Learning.
- Maquera Cueva, L. K. (2021). *Satisfacción laboral y su efecto en la productividad de los colaboradores de un Centro de Salud Militar Tacna-2021*. Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Ica.
<https://hdl.handle.net/20.500.14441/1367>
- Marmolejo Carrasco, L. B. (2022). *Selección del talento humano y la productividad laboral de una institución educativa particular*. Tesis de maestría. ULVR.
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/5887>
- Méndez Álvarez, C. (2020). *Metodología de la investigación: Diseño y desarrollo del proceso de investigación en ciencias empresariales*. Alpha Editorial.
https://books.google.com.pe/books?id=pc16EAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Montes De Oca Paredes, L. E. (2024). *Gestión de la capacitación en la productividad del personal de una empresa de Truchicultura en Puno, 2024*. Tesis de maestría, UCV.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/149908>
- Montoya Agudelo, C. A., & Boyero Saavedra, M. R. . (2019). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica Visión De Futuro*, 20(2). Recuperado a partir de <https://revistacientifica.fce.unam.edu.ar/index.php/visiondefuturo/article/view/65>
- Pájaro Morris, N. I. (2024). La capacitación: clave en la productividad del talento humano en Panamá. *EKTENOS*, 2(2). Recuperado a partir de <https://uhektenos.com/index.php/Uhektenos/article/view/52>

- Paredes Huanio, M., & Reátegui Pinedo, N. M. (2017). Capacitación empresarial y su incidencia en la Gestión Administrativa de la Empresa American Metal SAC del Distrito de Calleria-Pucallpa, 2016. Tesis de licenciatura, Universidad Privada de Pucallpa. <http://repositorio.upp.edu.pe/handle/UPP/637>
- Pedraza Melo, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9–24. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Peña Rivas, H., y Villón Perero, S. (2018). Motivación laboral. elemento fundamental en el éxito organizacional. *Revista Scientific*, 3 (7), 177-192. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7011913>
- Quintanilla Pacheco, J. (2023). Influencia de la capacitación en la productividad de los colaboradores de la planta concentradora San Juan Evangelista-Huari-La Oroya-Junín-2023. Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/10213>
- Ramirez Torres, K. (2022). Capacitación del personal y productividad en una empresa industrial, Callao, 2022. Tesis de licenciatura, UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/105500>
- Rodríguez, J. (2020). Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa. *Información tecnológica*, 31(2), 207-220. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200207>
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista Espacios* 39(6), 1-15. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/18390611.html>
- Rowland, F. (2021). Impacto de la capacitación en la productividad. Caso empresas chilenas del sector minería y sector alimentos. *Journal of Management & Business Studies*, 3(2), 1–20. <https://doi.org/10.32457/jmabs.v3i2.1630>
- Rupay, M. (2019). Capacitación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa tiendas del mejoramiento del hogar SA Chorrillos-2019. Universidad autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067.1469>.

- Salazar Botello, C. M., Ganga Contreras, F., Uribe Núñez, P. A. U., & Muñoz Jara, Y. A. (2020). Necesidades de capacitación en una municipalidad de la zona central de Chile: la mirada de los funcionarios. *Opción: Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, (92), 224-254. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/32683>
- Santana Padilla, Y. G., Santana Cabrera, L., Bernat Adell, M. D., Linares Pérez, T., Alemán González, J., & Acosta Rodríguez, R. F. (2019). Necesidades de formación detectadas por enfermeras de una unidad de cuidados intensivos: un estudio fenomenológico. *Enfermería Intensiva*, 30(4), 181-191. <https://doi.org/10.1016/j.enfi.2019.05.001>
- Santiago Felix, A. (2022). Capacitación andragógica para la reducción de comportamientos inseguros de los trabajadores del sector eléctrico en Perú, 2021. Tesis de maestría, UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/102685/Santiago_FA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Santillán Ruiz, J. P. & Contreras Reyes, A. M. (2022). Relación entre capacitación y productividad en los trabajadores del área comercial de la empresa Idecap-Trujillo 2022. Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/31035>
- Santos Pérez, O., Mondejar Rodriguez, J., Morciego Esquivel, H., Marqués León, M., y Nogueira Rivera, D. (2019). Programa de capacitación para la gestión de accesibilidad y movilidad en centros históricos. *Revista de Arquitectura e Ingeniería*, 13 (3), 1-19. <https://www.redalyc.org/journal/1939/193961007004/html/>
- Sarmiento Rivera, R. (2021). Capacitación y la productividad del área de ejecución coactiva del servicio de administración tributaria, año 2020. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal. <https://hdl.handle.net/20.500.13084/5846>
- Tovar Trigoso, R. M. (2023). Capacitación del personal y productividad laboral en los trabajadores del área de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de coronel Portillo, 2022. Tesis de licenciatura, Universidad

Nacional de Ucayali. <https://repositorio.unu.edu.pe/items/53b6a3a5-ff0e-498a-9e9b-f970f996fa17>

- Ulloa Pimienta, A. R., Sánchez Trinidad, A. del C., & Balcazar Sosa, M. T. de J. (2023). La productividad en la empresa de la industria de la transformación. *Revista De Investigaciones Universidad Del Quindío*, 35(1), 236–247. <https://doi.org/10.33975/riuq.vol35n1.1156>
- Velásquez Fuentes, E. del C. (2022). Gestión del proceso de capacitación en las áreas soporte de negocio en una empresa contratista de minería y construcción en Lima. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 132-154. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1491
- Veliz Huacon, K., & Llanos Encalada, M. (2021). La capacitación, activo para alcanzar el desarrollo organizacional y del capital humano en las instituciones públicas: Coordinación Zonal 5 – Salud – Ecuador. *REVISTA CIENTÍFICA ECOCIENCIA*, 8(5), 19–39. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.85.542>
- Vial Pardo Figueroa, E. A. (2022). Gestión por competencias y productividad en el área de ventas de la tienda Ripley, sucursal Jockey Plaza–2020. Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1543>
- Wea, L. D., Danal, P. H., & Ningsih, O. S. (2022). Efecto del procedimiento operativo estándar Box Method para aumentar la confianza en sí mismos y las habilidades básicas de enfermería de los estudiantes de enfermería durante la pandemia de COVID-19. *Gaceta Médica De Caracas*, 130(5S). <https://doi.org/10.47307/GMC.2022.130.s5.33>