

UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN”

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
E. A. P. DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



TESIS

**“CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y PRODUCTIVIDAD EN
LA EMPRESA DE SERVICIOS OSVIC E.I.R.L. - OLVA
COURIER HUÁNUCO, 2014”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**TESISTAS:
POMA GÓMEZ, Deyvis Roger
RUPAY ROJAS, Jhonn Richard**

**HUÁNUCO – PERÚ
2015**

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso por iluminarme el camino a seguir y que siempre está conmigo en los buenos y sobre todo en los malos momentos, a mis padres, hermanos y familia Poma Gómez por apoyarme, brindarme la confianza incondicional para seguir adelante y por todos sus esfuerzos en mi educación.

DEYVIS ROGER POMA GÓMEZ

A Dios por ser el único camino a seguir, a mis padres Sixto Alejandro Rupay Aguilar y Isabel María Rojas Aquino porque a ellos debo más que a cualquier otra persona del mundo, ellos son mis mejores compañeros que han hecho un hogar maravilloso para mí. Si he llegado a algo a ellos se los debo.

RUPAY ROJAS, Jhonn Richard

AGRADECIMIENTO

Este trabajo de investigación se llevó a cabo gracias al apoyo del Asesor y del Docente del curso de Tesis II por su asesoramiento de forma constante y efectiva, de la misma manera al señor Gerente de la Empresa de Servicios OSVIC E.I.R.L OLVA COURIER – HUÁNUCO por permitirnos acceder y realizar las actividades para fines de nuestra investigación.

Nuestro agradecimiento a los trabajadores de la empresa por la participación y colaboración en la evaluación del Cuestionario.

RESUMEN

El trabajo está dirigido a determinar la relación entre capacitación del personal y productividad de la Empresa de Servicios Osvic E.I.R.L - Olva Courier Huánuco, 2014. El estudio se ubicó dentro de la modalidad de campo, de profundidad descriptivo, por cuanto se describió la capacitación del personal y productividad en la Empresa de Servicios Osvic E.I.R.L - Olva Courier Huánuco, 2014. El diseño de la investigación es no experimental con su variante transeccional. Como instrumento de recolección de datos se utilizó técnica encuesta en cuanto al instrumento el cuestionario. La muestra es poblacional que estuvo constituida por 25 trabajadores. Aplicando el instrumento se analizaron y se interpretaron los resultados. Se procedió a la discusión de resultados con el marco teórico, los antecedentes y las hipótesis. En este trabajo de investigación existe una relación negativa considerable 0.748. Este trabajo es importante porque, permitirá conocer con mayor detalle la relación de la capacitación del personal y productividad con la finalidad de recomendar al gerente para elaborar un plan de capacitación.

Tesistas

INTRODUCCIÓN

En el presente investigación de la Empresa de Servicios OSVIC E.I.R.L – OLVA COURIER HUÁNUCO, 2014 se expresa poca preocupación Gerencial, en cuanto a la capacitación del personal, ya que no cuenta con un plan de capacitación; lo cual no ayuda a contribuir al crecimiento profesional y personal del trabajador. Consecuentemente viéndose deficiencias en la productividad.

Esta necesidad motiva el presente estudio, el cual tiene como objeto fundamental caracterizar la capacitación de los trabajadores y establecer su relación con la productividad. Para este propósito la revisión de algunos postulados sobre la productividad, definiciones, características, medición; y de la capacitación de los trabajadores, los cuales constituyen el marco teórico que fundamenta esta investigación.

Este investigación se estructura en cinco Capítulos: Capítulo I referido al problema de investigación, descripción del problema, formulación del problema, objetivos (general e específicos), hipótesis y sistema de hipótesis, variables, operacionalización de los variables, justificación e importancia de la investigación, viabilidad y limitaciones; Capítulo II referido al marco teórico, contenido de los antecedentes de la investigación, bases teóricas, definición de términos; Capítulo III referido al marco metodológico, nivel y tipos de investigación, diseño y esquema de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y técnicas de recojo procesamiento y presentación de datos; Capítulo IV referido a análisis e interpretación de resultados; Capítulo V referido a la discusión de resultados con los antecedentes, bases teóricas e hipótesis; las conclusiones, sugerencias, bibliografía y anexos.

Tesistas

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	Pág. II
AGRADECIMIENTO.....	III
RESUMEN.....	IV
INTRODUCCIÓN.....	V
ÍNDICE.....	VI

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Descripción del Problema.....	08
1.2. Formulación del problema.....	12
1.2.1. Formulación general.....	12
1.2.2. Formulación específica.....	13
1.3. Objetivos.....	13
1.3.1. General.....	13
1.3.2. Específicas.....	13
1.4. Hipótesis y Sistema de Hipótesis.....	13
1.4.1. Hipótesis general.....	13
1.4.2. Hipótesis específicas.....	14
1.5. Variables.....	14
1.5.1. Variable independiente.....	14
1.5.2. Variable Dependiente.....	14
1.6. Operacionalización de los variables.....	15
1.7. Justificación e importancia.....	17
1.8. Viabilidad.....	18
1.9. Limitaciones.....	19

Capitulo II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes.....	20
2.1.1. A nivel Internacional.....	20
2.1.2. A nivel nacional.....	21
2.1.3. A nivel regional.....	22
2.1.4. A nivel local.....	23
2.2. Bases teóricas.....	24
2.2.1. Capacitación del personal.....	24
2.2.2. Productividad.....	36
2.3. Definición de términos.....	52

Capitulo III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Nivel y tipos de investigación.....	56
3.1.1. Nivel de investigación.....	56
3.1.2. Tipo de investigación.....	56
3.2. Diseño y esquema de investigación.....	58
3.2.1. Diseño.....	58
3.2.2. Esquema.....	58
3.3. Población y muestra	58

3.3.1. Población.....	58
3.3.2. Muestra.....	60
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	60
3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.....	60
3.5.1. Técnicas de Procesamiento de datos.....	60
3.5.2. Técnicas de presentación de datos.....	60

CAPITULO IV RESULTADOS

4. Resultados.....	61
--------------------	----

CAPITULO V DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Con los antecedentes.....	78
5.2. Con las Bases Teóricas.....	79
5.3. Con las Hipótesis.....	80
CONCLUSIONES.....	82
SUGERENCIAS.....	83
BIBLIOGRAFÍA.....	84
ANEXOS.....	86

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el ámbito internacional, la Capacitación del Personal y Productividad, son temas donde las empresas ponen mayor énfasis, el cual además de los recursos materiales, financieros y/o administrativos, es el capital más dinámico que toda organización necesita para llevar a cabo sus procesos.

PROCTER & GAMBLE (P&G) es una multinacional de bienes de consumo. En la actualidad se encuentra entre las mayores empresas del mundo según su capitalización de mercado. Con presencia en más de 160 países, produce y distribuye firmas conocidas, como Gillette, Duracell, Ariel, Tampax y más de 300 marcas de consumibles diarios.

La compañía Procter & Gamble fue fundada en Cincinnati, Ohio por un inmigrante Inglés llamado William Procter, y un inmigrante Irlandés llamado James Gamble. Trabaja en la innovación y la evolución permanente de productos de calidad. P&G con más de 25 millones de consumidores en nuestro país y con posición de liderazgo en la mayoría de sus marcas. La innovación que caracteriza le ha permitido a la Compañía proporcionar a sus consumidores soluciones de calidad y alto valor para satisfacer sus necesidades, su productividad que mantiene durante los años en el mercado mundial se debe a

que cuenta con un Departamento de Educación y Entrenamiento, que es el encargado de capacitar al personal en todos los niveles, tanto el administrativo, como el operativo. El Departamento trabaja en base a "matrices e entrenamiento", que consisten en la sistematización y difusión pedagógica de los esquemas que describen las habilidades y conocimientos necesarios para cada puesto, se encarga de monitorear las necesidades de capacitación en forma personalizada para cada empleado, desarrollar las modalidades de capacitación a utilizar, realizar evaluaciones y llevar registros, revisiones, así como detectar la necesidad de refuerzo de los conocimientos adquiridos. En tal sentido, la competitividad de PROCTER & GAMBLE reside en la capacidad que tiene la gerencia para administrar el talento humano.

En el ámbito nacional, la Capacitación del Personal y Productividad tomamos como ejemplo a la empresa GRUPO GRAÑA Y MONTERO: El Grupo Graña y Montero es la más grande y antigua de nuestro país. Su historia comienza en la década de 1930 con el nombre de Gramovel y avanza a lo largo de la historia incursionando ya no solo a nivel nacional, sino también en el extranjero. Desarrollan sus proyectos en todos los ámbitos de la construcción, desde las edificaciones e infraestructura hasta la minería, energía, petróleo y demás, estas conforman un sector de la economía nacional con una importante presencia como generadores de empleo, deben enfrentar exitosamente los retos de un mercado cada vez más competitivos. La base del éxito y principal grupo de interés en la empresa GRUPO GRAÑA Y MONTERO, es la gestión humana que está orientada a ofrecer un espacio de desarrollo profesional y personal, impulsado por la capacitación del personal. Bajo la estrategia "Aprender a

Crecer" ha desarrollado un equipo humano comprometido con la organización y preparado para enfrentar los retos del crecimiento. Así, en el año 2012 registraron más de 258 mil horas hombre de capacitación, a través de los diferentes programas de formación y crearon el proyecto "Desarrollo del Talento". Asimismo, fomentan un ambiente laboral, que genere orgullo, camaradería y confianza en sus colaboradores. Por ello GRUPO GRAÑA Y MONTERO tiene en cuenta la capacitación del personal como herramienta para elevar la productividad en la empresa.

A nivel regional la Capacitación del Personal y Productividad está parcialmente fortalecida en las empresas entre ellos se cabe destacar a la "Cooperativa Agraria Industrial Naranjillo Ltda." Creada el 20 de diciembre de 1964 con 32 socios, desde el año de 1974 los socios anhelaban tener una planta Industrial de Cacao la cual genere mayor valor agregado a sus productos agrícolas, haciéndose realidad este sueño el 15 de septiembre de 1985 gracias al apoyo solidario y financiero de sus socios mediante sus aportes, asimismo gracias al Proyecto de Desarrollo de Naciones Unidas, Banco Industrial y Banco Agrario del Perú.

Denominándose desde aquel entonces "Cooperativa Agraria Industrial Naranjillo Ltda." Los Gerentes de la Cooperativa han desarrollado sistemas de capacitación del personal, destacándose a diferencia de las otras empresas de la región porque aspira "Ser una Industria Agroexportadora de Cacao y Café de alta calidad orgánico a nivel mundial" logrando la Calidad Total y la satisfacción máxima de los clientes, honra a los empleados más productivos y creativos

identificándolos como modelos que deben imitarse, así lográndose el rendimiento óptimo de los trabajadores que es un factor de éxito de la industria.

A nivel local en la Capacitación del Personal y Productividad no están fortalecidas como en todas las instituciones públicas y privadas, la Empresa de Servicios OSVIC E.I.R.L - OLVA COURIER HUÁNUCO, no es ajena a esto. Dedicada al servicio postal, cubriendo el ámbito local, nacional e internacional; El gerente - propietario el Sr. VILLAR COBEÑA, Oscar, la referida empresa se encuentra ubicado el jirón Dámaso Beraun N° 995 y cuenta con 12 años en el mercado Huanuqueño, para alcanzar los once provincias existentes en la región, de forma diaria, está conformado con un equipo de operadores en la Región Huánuco, sus líneas de servicio son, LINEAS DE ENTREGAS COURIER; LINEA DE DISTRIBUCION; LINEA DE GESTION, dentro de las unidades de negocio complementario tienen OLVA EXPORT-IMPORT, OLVA TI Y OLVA CARGA, así mismo tiene permisos otorgados.

En la empresa se expresan en la práctica poca preocupación Gerencial, en cuanto a la capacitación del personal y productividad, estas malas actitudes, falta de compromiso, relaciones interpersonales, interacción limitada y trabajo individual; un escaso estímulo laboral, causando la resistencia al cambio, frustración de habilidades, inadecuada conducta e inadaptación a los conocimientos; la falta de interés; desconocimiento e Incumplimiento de las funciones, falta de compromiso institucional; servicio inadecuado al cliente, inseguridad y desconfianza entre los trabajadores, esto debido al inadecuado implementación del puesto de trabajo, flujo de información restringida a los empleados en la gama de conocimientos, conductas, habilidades y aptitudes,

no cuentan con un plan de capacitación de personal adecuada que se imparte durante un período de tiempo así mismo no promueven niveles de eficiencia y eficacia mayores en el comportamiento laboral e institucional, lo cual no ayuda a contribuir al crecimiento profesional y personal del trabajador en la organización. Consecuentemente viéndose deficiencias en la productividad.

Los síntomas que se han comentado son generados por la falta de capacitación del personal.

Si no se pone en práctica y se sigue sin fortalecer la capacitación del personal y de continuar administrándose la referida empresa, disminuirá el rendimiento personal como consecuencia la baja productividad operacional de la empresa.

El siguiente trabajo se propone determinar la capacitación del personal y productividad de la Empresa de Servicio OSVIC E.I.R.L - OLVA COURIER HUÁNUCO. Y establecer relación entre estas dos variables que será materializado con la investigación y la comprobación del problema para dar soluciones a las mismas en la empresa.

1.2. FORMULACIÓN DE PROBLEMA

1.2.1. FORMULACIÓN GENERAL

¿Cuál es la relación que existe entre Capacitación del Personal y Productividad en la Empresa de Servicio OSVIC E.I.R.L - OLVA COURIER HUÁNUCO?

1.2.2. FORMULACIÓN ESPECÍFICAS

1.2.2.1. ¿Cuál es la relación que existe entre Capacitación del Personal y Eficiencia en la Empresa de Servicios OSVIC E.I.R.L - OLVA COURIER HUÁNUCO?

1.2.2.2. ¿Cuál es la relación que existe entre Capacitación del Personal y Eficacia en la Empresa de Servicios OSVIC E.I.R.L - OLVA COURIER HUÁNUCO?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación que existe entre la Capacitación del Personal y la Productividad en la Empresa de Servicios OSVIC E.I.R.L - OLVA COURIER HUÁNUCO.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICAS

1.3.2.1. Establecer relación entre Capacitación del Personal y Eficiencia en la Empresa de Servicios OSVIC E.I.R.L - OLVA COURIER HUÁNUCO.

1.3.2.2. Establecer relación entre Capacitación del Personal y Eficacia en la Empresa de Servicios OSVIC E.I.R.L - OLVA COURIER HUÁNUCO.

1.4. HIPÓTESIS Y SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

La Capacitación del Personal se relaciona negativamente con la Productividad en la Empresa de Servicios OSVIC E.I.R.L - OLVA COURIER HUÁNUCO.

1.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

1.4.2.1. La Capacitación del personal se relaciona negativamente con la Eficiencia en la Empresa de Servicios OSVIC E.I.R.L - OLVA COURIER HUÁNUCO.

1.4.2.2. La Capacitación del personal se relaciona negativamente con la Eficacia en la Empresa de Servicio OSVIC E.I.R.L - OLVA COURIER HUÁNUCO.

1.5. VARIABLE

1.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

1.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

PRODUCTIVIDAD

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LOS VARIABLES

CUADRO N° 1

VARIABLE INDEPENDIENTE: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS INSTRUMENTO ^E
<p>Según; IDALBERTO CHIAVENATO,</p> <p>Es un proceso educativo a corto plazo, aplicando de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades en función de objetivos definidos.</p>	<p>CAPACITACIÓN EXTERNA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cursos de Capacitación. • Formación Laboral (Experiencia). • Especialización profesional. • Actitud Personal hacia la capacitación. 	<p>Técnica: Encuesta</p>
	<p>CAPACITACIÓN INTERNA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Información de Funciones. • Iniciativas y acciones. • Uso adecuado de los recursos. • Aprendizaje y Conocimiento. 	<p>Instrumento: Cuestionario</p>

CUADRO N° 2

VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS INSTRUMENTO
<p>Según; GUTIÉRREZ PULIDO, Humberto.</p> <p>La productividad vista así tiene dos componentes: eficiencia (del total de recursos, cuántos fueron utilizados y cuantos desperdiciados) y eficacia (de los resultados alcanzados cuantos cumplen los objetivos o requisitos de calidad). Así, buscar eficiencia es tratar de que no haya desperdicio de recursos, mientras que la eficacia implica utilizar los recursos para el logro de los objetivos trazados hacer lo planeado.</p>	<p>PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL EN EFICIENCIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de uso, de los recursos, herramientas y medios. • Priorización en uso del tiempo. • Aptitud para el cargo. • Circulo de calidad. 	<p>Técnica: Encuesta</p>
	<p>PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL EN EFICACIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de funciones. • Automotivación. • Habilidades y virtudes. • Logro de objetivos y metas. 	<p>Instrumento: Cuestionario</p>

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Esta investigación es necesaria para el conocimiento del Propietario Gerente de la Empresa de Servicios OSVIC E.I.R.L OLVA COURIER-HUÁNUCO objeto de la misma, ya que de ella se puede derivar orientaciones para su desarrollo en el personal operativo y jefes de área, porque esto ayudara a que la capacitación del personal sea compartida en los trabajadores proporcionándoles la posibilidad de aumentar su productividad, complementariamente es conveniente para los clientes y público general ya que estos recibirán servicio de calidad.

El estudio demuestra la pertinencia práctica, social y organizacional de la investigación ya que coadyuvará a que la Empresa de Servicios OSVIC E.I.R.L OLVA COURIER - HUÁNUCO optimicen su capacidad laboral y obtengan mayor productividad traducida en rentabilidad.

Desde el punto de vista práctico la investigación se realiza porque generará aportes para la mejora de la Capacitación del Personal, con la cual se busca apoyar a que los trabajadores fortalezcan su capacidad laboral y es evidente entonces que la Productividad sea eficiente y eficaz lográndose así los objetivos de la organización.

Desde el punto de vista social, se pretende solucionar problemas y para esto se busca generar un cambio, sobre todo positivo en el personal; ya que la empresa no se mueve sino es con personas, que prestan sus servicios en una organización y cumplen objetivos planeados y funciones, también tienen intereses, necesidades, creencias y valores propios, que la capacitación debe coadyuvar a canalizar sus acciones, dirigiéndolas no sólo a satisfacer

necesidades de la empresa, sino también de los individuos dentro y fuera de ella. Además el estudio asume que la capacitación del personal repercute en la satisfacción del público la cual se traduce en un buen servicio a la ciudadanía lo que generara finalmente una satisfacción del mismo.

Porque, permitirá conocer con mayor detalle la relación de la capacitación del personal y productividad con la finalidad de ayudar a los trabajadores a realizar sus labores eficientemente.

Desde el punto de vista organizacional la investigación buscara impulsar la Productividad, mediante la capacitación del personal y esto mejorara la atención al cliente sea la mejor, incrementar las utilidades, mejorar el nivel de producción laboral esto se logra a través de inversión en el potencial humano.

Profesionalmente se pondrá en manifiesto los conocimientos adquiridos en la investigación, esto permitirá sentar bases para otros estudios relacionados con la problemática especificada y por otra parte servirá como referencias para situaciones similares.

1.8. VIABILIDAD

Los aspectos que contribuyeron este trabajo de investigación se señalan a continuación:

- 1.8.1.** El estudio del problema es viable por ser la Capacitación del Personal un factor importante en cualquier empresa.
- 1.8.2.** Es accesible, ya que se cuenta con la autorización del – Propietario- Gerente de la empresa para realizar el trabajo de investigación.
- 1.8.3.** Se cuenta con material bibliográfico adecuado y oportuno referente al trabajo de investigación.

1.8.4. Se dispusieron de recursos tecnológicos, económicos y materiales suficientes para la realización de la investigación.

1.8.5. Fue factible el estudio del proyecto y en el tiempo previsto.

1.9. LIMITACIONES

1.9.1. En lo que se refiere a las limitaciones surgidas en este estudio pueden estar centradas en el hecho de que los resultados que se generan solo son válidas directamente para las unidades de análisis que conforman la empresa investigada y posiblemente en cuanto a la disposición del propietario gerente para dar información exacta por medio del instrumento a utilizar.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES.- Luego de haber revisado la biblioteca en forma virtual y física, se han encontrados trabajos de investigación relacionados como el nuestro las mismas que se detalla a continuación:

2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL

Irma Yáñez Vásquez; “La Capacitación Gerencial y Productividad Organizacional, afiliadas a la Asociación Civil de Industriales de Panaderías y Pastelerías en el año 2000”; Universidad Centro Occidental “Lisandro Alvarado Barquisimeto Venezuela”, Tesis para obtener el grado de Magister Scientiarum, Arribándose a las siguientes conclusiones: “Sobre la frecuencia de proporcionar autonomía a los miembros de la organización en el uso de los recursos disponibles para reducir costos y lograr las metas planificadas, la mayoría de los directivos señalaron que a veces ejecutan acciones y otorgan independencia a sus subordinados para facilitar el logro de ese objetivo”, “En este sentido se detectó que la productividad en las panaderías objeto de estudio tienen relación directa con la capacitación gerencial, por cuanto el compromiso gerencial, la actitud hacia la tecnología, la gerencia participativa indican en la calidad y

productividad de las organizaciones, lo que denota que la carencia de estos factores no permite mejorar la calidad para reducir costos operativos y aumentar la productividad, competitiva y motivación del personal de esta organizaciones”.

José Antonio Moreno Barrios; “Capacitación y Adiestramiento de Personal del departamento de sistemas en el año 1999”. Universidad Autónoma de Nuevo León México, Arribó a la siguiente conclusión: “Dentro de todos los departamentos, el de sistemas es de los pocos que se sostiene en su personal, principalmente con becarios y servicio social, es frecuente que el personal de nuevo ingreso, que casi siempre es rotativo, no sabrá corregir las fallas y errores que se le presenten. Por ello resulta de gran interés el darle, el apoyo necesario, desde que ingresa, para que lo más rápidamente posible se involucre y se sienta parte de él gran equipo de toda esta organización de la UANL”.

2.1.2. A NIVEL NACIONAL

Zoila Lilian Baldeón Quispe; “Gestión en las operaciones de Transporte y acarreo para el incremento de la Productividad en la Minera condestable S.A. 2011”; Pontificia Universidad Católica del Perú; Tesis para Optar el Título de Ingeniero de Minas; las que llego a las siguientes conclusiones: “No se puede mejorar lo que no se puede medir, la mejor herramienta para la gestión de la operación es el conocimiento de lo que sucede en el campo de una manera precisa y oportuna para tomar acciones correctivas”, “Es importante contar con un departamento de productividad, para la mejora de los procesos y procedimientos

establecidos; de lo contrario, la operación se hará rutinaria disminuyendo de esta manera su valor a través del tiempo”.

Camilo Ernesto Suárez Rebaza; “Implementación de un Cuadro de Mando Integral y su influencia en la Productividad de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Trujillo”, de la Universidad Nacional de Trujillo (2008)”; tesis para optar el grado de maestro en ingeniería industrial mención en gerencia de operaciones, arribó a las siguientes conclusiones: “Se determinó, de manera parcial (50%), la productividad inicial de la escuela de Postgrado debido a la falta de la información estadística necesaria y a la falta del plan estratégico de la escuela de postgrado al momento de iniciar el estudio”, “No se pudo determinar la productividad final porque no se aplicó el Cuadro de mando integral, esto debido a consideraciones administrativas y reglamentarias, tal como se menciona en las limitaciones de la investigación”.

2.1.3. A NIVEL REGIONAL

Rosaura Victoria Villacorta Paredes; “La Selección de Personal en Entel Perú Pucallpa (1990)” de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán -Huánuco. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. El tesista arribó a las siguientes conclusiones: “Las normas y procedimiento de selección de personal que se encuentra en vigencia en la empresa nacional de telecomunicaciones –Pucallpa están en desuso por cuanto, una serie de dispositivos sobre administración de personal, ha sufrido modificaciones no permitiendo su debida aplicación, para una adecuada selección”, “No se da cumplimiento lo que establece la norma y

procedimiento de selección de personal; por tanto su interpretación se sustenta en el papel (formulismo) mas no en la práctica”.

Arturo Gutiérrez Julca; “Administración de Personal en el Consejo Provincial de Coronel Portillo en el periodo de (1992)”, en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - Huánuco. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. El tesista arribo a las siguientes conclusiones: “No se cuenta con el manual de organización y funciones, así como un programa definido de evaluaciones de rendimiento laboral”, “Los trabajadores no están distribuidos de acuerdo a sus conocimientos, capacidades y experiencias”.

2.1.4. A NIVEL LOCAL

Carlos Vela Cárdenas; “Proceso de Capacitación del Personal de la sub-región de Huánuco en el periodo de (1990–1994)”. En la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - Huánuco. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. El tesista arribo a las siguientes conclusiones: “Queda demostrado que la capacitación del personal de la sub – región de Huánuco, es heterogénea y no programada es decir la variable capacitación es poco relevante para los directivos de la institución”, “Los trabajadores de la sub región de Huánuco tiene un conjunto de motivaciones para capacitarse, entre los principales tenemos: mayor nivel jerárquico, especialización, mayores niveles de ingreso. Lo que actualmente no son considerados para fines de desarrollo institucional”.

Yaneth Daga Saavedra; "Capacitación del personal en la sub-región de Huánuco. En la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - Huánuco (1998)". El tesista arribo a las siguientes conclusiones: "La región Huánuco no cuenta con una unidad de capacitación de personal, menos con un programa de formación y capacitación de personal lo que impide que sus servidores desarrollen sus habilidades y potencialidades para el mejor desempeño de sus funciones", "En la región Huánuco eventualmente realiza cursos de capacitación por intermedio del área de selección y evaluación de personal".

2.2. BASES O FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.2.1. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

2.2.1.1. DEFINICIÓN DE CAPACITACIÓN

Día a día con mayor convicción las empresas verifican que el personal es el activo más importante y la base de cierta ventaja competitiva, en un plan de desarrollo estratégico.

Esto significa que día a día habrá mayor inversión en la capacitación, retención y sustitución del personal que conforma una organización, los cambios se producen cada vez en menor espacio de tiempo.

La adaptación de la empresa a los mismos exige un compromiso especial de su potencial humano. La identificación del ser humano con la empresa es la única base que hará posible el cambio permanente para evitar el avance de la competencia, la capacitación del personal es una de las funciones claves de la administración y desarrollo del personal en las

organizaciones y, por consiguiente, debe operar de manera integrada con el resto de las funciones de este sistema.

Lo anterior significa que la administración y el desarrollo del personal debe entenderse como un todo, en que las distintas funciones incluida la capacitación del personal interactúan para mejorar el desempeño de las personas y la eficiencia de la organización de tal forma conceptualizan:

AQUINO Jorge A., VOLA-LUHRS Roberto E. Y otros (2004:123), al referirse a "Capacitación del Personal" manifiesta:

"Que la capacitación del personal es la acción de capacitar, esto es hacer que los sujetos de la acción adquieran capacidades. En las empresas, las capacidades deben, directa e indirectamente, traducirse en mejoras del desempeño".

IDALBERTO CHIAVENATO, (2009:557) considera a la Capacitación del Personal como:

"Es un proceso educativo a corto plazo, aplicando de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades en función de objetivos definidos. El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización de la tarea, del ambiente y desarrollo de habilidades".

2.2.1.2. HISTORIA

Pese a que el aprendizaje es un proceso intrínseco al hombre y la base del proceso de la civilización, no es sino hasta el inicio de la revolución industrial, que el fenómeno de la capacitación para el trabajo tiene un desarrollo acelerado; ha sido producto del impacto del avance tecnológico que genera la necesidad de producir mano de obra especializada y dirigentes empresariales de primera.

Basta mencionar que los conocimientos adquiridos por el hombre en miles de años se duplicaron en ciento cincuenta años (1750 - 1900) y nuevamente se duplicaron en los siguientes cincuenta años, situación repetida en proporción geométrica, de manera tal a la fecha, la magnitud del conocimiento parece no tener límite.

En el pasado, los integrantes de las civilizaciones transmitían sus conocimientos en forma directa. Una persona experimentada proporcionaba la información necesaria para desarrollar algún oficio, a un novato que, después de un largo período, podía hacerse cargo de un puesto de trabajo. La reglamentación de este tipo de aprendizaje de trabajo se remonta hacia el año de 1700 a.c. Cuando tales reglas y procedimientos fueron incluidos en el código de Hammurabi (Babilonia). Más cercanos a nosotros encontramos el sistema al que debía integrarse todo aquel que aspiraba a ser considerado " Maestro". El Maestro era propietario de la herramienta y la materia prima, tenía a su cargo a los " oficiales" que realizaban el trabajo bajo su comisión y a los " aprendices" a quienes únicamente se les daba comida y alojamiento, y la oportunidad de aprender el oficio en cuestión. Al cabo de un lapso no definido y una vez que el aprendizaje se hubiere realizado, se le consideraban oficiales y podían recibir una paga. Este sistema tuvo una vigencia muy prolongada por lo que toca a nuestro país, en 1931, en la Ley del Trabajo, se establece la obligación de las empresas de tener aprendices a fin de garantizar la demanda de personal garantizado.

A pesar de todo, este sistema de aprendices no satisfacía la necesidad cada vez mayor de personal que tuviera los conocimientos y las habilidades que el proceso de industrialización exigía. Por otra parte, este proceso desencadenado por el progreso industrial, provocó paradójicamente desempleo al sustituir a los artesanos por maquinaria, pero también se produjo la incongruencia entre los requerimientos de la mano de obra y la oferta carente de la preparación necesaria; además de otros problemas colaterales como altos índices de accidentes de trabajo y la baja productividad. En consecuencia, con el afán de abatir este problema que ha repercutido seriamente en el ámbito económico y social, en la Ley del Trabajo en 1970, incluyó disposiciones con la obligatoriedad para las empresas de impartir capacitación.

Congruente con estas disposiciones, en 1971, el Estado inicia un programa de reforma administrativa dentro de la Administración Pública, con el propósito fundamental de adecuar los recursos disponibles a los objetivos de desarrollo integral de un País. Dentro de esta reforma destacan por su importancia la quinta etapa relativa a la administración y desarrollo del personal, aspecto que constituye al mismo tiempo uno de los objetivos y ámbitos de la citada Reforma. A partir de entonces se han tomado una serie de medidas para apoyar la preparación del personal competente, tanto en la administración pública como en el sector privado. En 1977 se adiciona la fracción XIII a fin de convertir la capacitación en un derecho obrero, y en 1978 se reglamenta la forma en que debe impartirse, reformando la Ley del Trabajo y dando origen al

Sistema Nacional de Capacitación y Adiestramiento, en la actualidad la capacitación es muy importante en toda empresa.

2.2.1.3. IMPORTANCIA

La capacitación del personal es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo.

La obsolescencia, también es una de las razones por la cual, las instituciones se preocupan por capacitar al Potencial Humano, pues ésta procura actualizar sus conocimientos con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia. La capacitación del personal debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redundando en beneficios para la empresa.

Así como SENGE Peter, en "La quinta disciplina", (1992:478) dice:

"La Capacitación es importante ya que la adaptación y crecimiento continuo de una empresa en un ambiente de negocios cambiante depende del aprendizaje institucional, que es el proceso por medio del cual los equipos gerenciales cambian sus modelos mentales".

La importancia de la capacitación radica en su aporte al cumplimiento de la estrategia de la empresa y en reconocer que cada día aparecen nuevos modelos técnicos, administrativos y legales que obligan a las empresas a desarrollar programas de actualización y formación permanentes.

2.2.1.4. OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN

Entre los objetivos principales de la Capacitación del Personal se encuentran los siguientes:

- Subir el nivel de eficiencia y eficacia, lo cual, a su vez, aumenta la productividad.
- Ayudar al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas.
- Promover un ambiente de mayor seguridad en el empleo.
- Alimentar la confianza, posición asertiva y el desarrollo.
- Facilitar la supervisión del personal
- Mejorar el clima organizacional.
- Aumentar la autoestima de las personas, lo que redundará en aumento de la productividad.
- Proporcionar a la empresa potencial humano altamente calificados en términos de, habilidades y actitudes para el eficiente desempeño del trabajador.
- Desarrollar el sentido de responsabilidad hacia la empresa a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados.
- Lograr que se perfeccionen los ejecutivos y empleados en el desempeño de sus puestos tanto actuales como futuros.
- Permitir el logro de metas individuales.
- Desarrollar un sentido de progreso en muchos campos.
- Mantener a los ejecutivos y empleados permanentemente actualizados frente a los cambios científicos y tecnológicos que se generen proporcionándoles información sobre la aplicación de nueva tecnología.

2.2.1.5. CAPACITACIÓN EXTERNA

Capacitación externa implica que la situación de aprendizaje tiene lugar en un ámbito distinto a la situación de producción, esto es, el trabajador es desafectado de su puesto de trabajo mientras ocurre la capacitación. El aprendizaje apunta a aumentar los conocimientos de los trabajadores para una mayor comprensión de los procesos de trabajo y producción en la empresa. Su objetivo de este aprendizaje es mejorar la gestión de productividad o acompañar la introducción de innovaciones técnicas y de organización dichos aprendizaje se propone modificar las actitudes individuales para potenciar el trabajo grupal o colectivo. Para ello aparece necesario colocar a los participantes en una situación convencional de aprendizaje los cuales se fundamentan:

a) LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

Los cursos de capacitación de personal son una gran herramienta de apoyo para las empresas que quieren brindarle a su personal la plataforma para su mejora personal y profesional.

Los cursos de capacitación de personal son muy necesarios para que la gente que los recibe tenga mejores posibilidades de entregar un trabajo mejor hecho de acuerdo a las exigencias que su empresa le pide.

La capacitación de personal tiene una amplia gama de temas dependiendo del nivel de exigencia que se requiere, por ejemplo:

Un curso de capacitación, se le conoce como capacitación directiva, capacitación de gestión directiva o bien como coaching directivo o de negocios. Que diseñan planes de capacitación en base a las necesidades

específicas de cada negocio o empresa. Los cursos de capacitación de personal o capacitación por competencias considera tres elementos claves: conocimientos, habilidades y actitudes. La capacitación directiva o técnica específica, es fundamental para proporcionar los conocimientos indispensables para realizar las tareas.

b) FORMACIÓN LABORAL (EXPERIENCIA PERSONAL)

Consiste en los resultados del trabajador después de un tiempo determinado de trabajo. Al conjunto de acciones, procesos y experiencias capaces de conformar niveles suficientes de habilidad.

El desempeño del personal dirige un solo significado de relevancia en la realización de sus actividades, prioriza el uso del tiempo, en los momentos adecuados y oportunos.

c) ESPECIALIZACIÓN PROFESIONAL

El estudio es el único camino preponderante para el desarrollo humano, ser especialista en el área funcional trae consigo años de estudio y preparación, para desempeñarse en un actividad laboral se requiere personas expertas en áreas respectivas.

Es sin duda desempeño personal de excelencia se basa en la calidad profesional.

d) ACTITUD PERSONAL HACIA LA CAPACITACIÓN

Se determina como la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas. En este sentido, se puede decir que es su forma de ser o el comportamiento de actuar, también puede considerarse como cierta forma social de carácter.

2.2.1.6. CAPACITACIÓN INTERNA

La capacitación interna de todas las empresas sin importar su tamaño es apelar a sus mejores técnicos, supervisores, trabajadores especializados u operarios calificados para que aprendan a transferir sus conocimientos operativos a otros trabajadores mientras se trabaja. Existen hoy día técnicas actualizadas y eficientes para aprender a enseñar a personas adultas en situaciones de trabajo que algunos denominan “capacitación en tándem” o (“capacitación en cascada”), y otros recurren a la expresión inglesa “coaching”. Se trataría de recurrir a la relación “histórica” de oficial - aprendiz, esta vez aplicada a trabajadores adultos en una situación de trabajo. Por supuesto, esta modalidad requiere que aquellos seleccionados como instructores internos aprendan a enseñar asimilando técnicas pedagógicas adecuadas y, adicionalmente, tengan la disposición de transferir sus conocimientos y habilidades a otras personas.

a) INFORMACIÓN DE FUNCIONES

Es importante procurar la participación de los trabajadores en la evaluación de funciones. Ellos conocen los problemas y los pormenores de lo que ocurre cuando realizan sus tareas y actividades, por lo que debe procurarse su participación en la evaluación. Su conocimiento práctico y competencia son necesarios para la creación de medidas preventivas viables. Sin embargo, la información de funciones es vital para el desempeño eficiente en un cargo determinado, son datos informativos que procuran realizar comunicación retroalimentaría.

b) INICIATIVA Y ACCIONES

Tener iniciativa y accionar es enfrentar flexiblemente situaciones nuevas, presentar recursos, ideas y métodos innovadores, concretándolos en acciones tendientes a crear un nuevo orden. Aplicado al mundo laboral, la iniciativa se refiere a poder desempeñarse en medios cambiantes, ya sea adaptándose y/o proponiendo cambios necesarios para elaborar productos o servicios de acuerdo a los requerimientos del mercado. Por su parte, el emprendimiento tiene dos connotaciones: la de acometer un proyecto en forma independiente y la de hacerlo desde un puesto de trabajo en una organización. En nuestro enfoque entenderemos que en ambos casos se trata de la capacidad de llevar adelante desafíos que satisfagan necesidades en forma eficiente.

c) USO ADECUADO DE LOS RECURSOS

Esta actividad consiste en el manejo ideal de los recursos organizacionales que posee la empresa tales como recursos materiales, económicos, tecnológicos y el potencial humano.

d) APRENDIZAJE Y CONOCIMIENTO

Aprendizaje y conocimiento, es una interpretación de los datos basada en un cambio de las condiciones y en el paso del tiempo. La información se crea al asignar patrones relacionales y significados a los datos. Los datos son el elemento constitutivo del conocimiento, comprenden hechos, representaciones, o maneras simples de medir algunos aspectos laborales.

Llamamos información a los datos que nos llegan que tienen valor o sentido para el emisor. De acuerdo a lo investigado: "La información es capaz de cambiar la forma en que el receptor percibe algo, es capaz de impactar sobre sus juicios de valor y comportamientos."

La información es un conjunto de datos acerca de algún suceso, hecho, fenómeno o situación.

2.2.1.7. PROCESO DE CAPACITACIÓN

IDALBERTO CHIAVENATO, (2009:375) considera al proceso de capacitación:

La capacitación es un proceso cíclico y continuo que pasa por cuatro etapas:

1. El diagnóstico consiste en realizar un inventario de las necesidades o las carencias de capacitación que deben ser atendidas o satisfechas. Las necesidades pueden ser pasadas, presentes o futuras.
2. El diseño consiste en preparar el proyecto o programa de capacitación para atender las necesidades diagnosticadas.
3. La implantación es ejecutar y dirigir el programa de capacitación.
4. La evaluación consiste en revisar los resultados obtenidos con la capacitación.

2.2.1.8. VENTAJAS Y DESVENTAJAS

a) Las principales ventajas.- La capacitación consisten en medios que permiten aumentar la productividad tanto para la empresa como para sus trabajadores y proporciona resultados como:

- Aumento de la eficiencia individual y organizacional.

- Mejoramiento de la imagen de la empresa.
- Mejoramiento del clima organizacional.
- Mejores relaciones entre empresa y empleado
- Facilidad en los cambios y en la innovación.
- Evaluación a nivel de los recursos humanos
- Reducción de la rotación del personal.
- Reducción del ausentismo.
- Aumento de la eficacia individual y organizacional.
- Aumento de las habilidades de las personas.
- Elevación del conocimiento de las personas.
- Cambio de actitudes y de comportamientos de las personas.
- Mejoramiento de la calidad de los productos y servicios.
- Reducción del ciclo de la producción.

b) Las principales desventajas.- Que se pudieran denotar en la capacitación, realmente no se considera alguna con importancia, a pesar que los costos que conlleva a establecer y poner en marcha la capacitación, no se hacen comparables con las ganancias o valor agregado que obtiene la empresa y los trabajadores, por permitirse alcanzar la calidad en los estándares de calidad, producción, comodidad, seguridad y bienestar mutuo.

2.2.2. PRODUCTIVIDAD

2.2.2.1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL

La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr

mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos. Productividad es ver hacia dentro y analizar la forma en que está funcionando el actual sistema, los antecedentes profesionales ofrecen definiciones parciales y sesgadas todo lo cual evidencia la complejidad del tema. La definición conceptual que parece, en cierta forma, englobar muchas de las ideas que los gerentes comúnmente asocia con Productividad, están contenidas en las conceptualizaciones siguientes:

VANEGAS MANUEL, (2001:11); “Que la productividad es el mejoramiento efectivo de las capacidades productivas de una organización”.

GUTIÉRREZ PULIDO, Humberto (2005: 25). Manifiesta:

“La productividad vista así tiene dos componentes: eficiencia (del total de recursos, cuántos fueron utilizados y cuantos desperdiciados) y eficacia (de los resultados alcanzados cuantos cumplen los objetivos o requisitos de calidad). Así, buscar eficiencia es tratar de que no haya desperdicio de recursos, mientras que la eficacia implica utilizar los recursos para el logro de los objetivos trazados (hacer lo planeado)”.

Estas formas de conceptuar la Productividad caracterizadas por algún tipo de evaluación de los recursos de la empresa en donde se relacionan las entradas y las salidas contienen en sí mismas ciertas relaciones que reflejan exactamente el concepto o su medición en la práctica.

Así, otros autores al estudiar el tema complementan el concepto con elementos que consideran de pertinencia, tal y como lo presentan.

Puede afirmarse que mediante los avances en Productividad los gerentes pueden reducir costos, evitar el dispendio de recursos escasos, y aumentar las utilidades.

2.2.2.2. HISTORIA

La productividad es un concepto que ha estado presente en el análisis de muchos economistas y que se ha desarrollado históricamente.

Smith en su obra *La riqueza de las Naciones* señaló que "El producto anual de la tierra y del trabajo de la nación sólo puede aumentarse por dos procedimientos: o con un adelanto en las facultades productivas del trabajo útil que dentro de ellas se mantiene, o por algún aumento en la cantidad de ese trabajo".

Este planteamiento está directamente relacionado con las facultades productivas depende, ante todo, de los progresos de las habilidades del operario, y en segundo término de los progresos de la maquinaria con que se trabajó se encuentran los conceptos de productividad y competitividad cuando analiza las causas y repercusiones de la división del trabajo, de las características de los trabajadores y del desarrollo tecnológico y la innovación. Al respecto, en el libro primero de *La riqueza de las Naciones*, señala que la división del trabajo es la causa más importante del progreso en las facultades productivas del trabajo, de manera que la aptitud, la destreza y la sensatez con que este se realiza, es una consecuencia de la división del trabajo. Para Adam Smith, las ventajas de la división del trabajo se fundamentan en la destreza de los trabajadores, el ahorro del tiempo debido a que no se tiene que cambiar de actividad y a la invención de maquinaria que facilita y abrevia el trabajo.

Por su parte, David Ricardo (1973) *Principios de economía política y tributación* Fondo de Cultura Económica quien planteó la teoría del valor, las ventajas absolutas y las ventajas comparativas, relacionó a la productividad con la competitividad de los países en el mercado internacional e incorporó la idea de los rendimientos decrecientes en el uso de los factores.

En otra línea de pensamiento económico, Marx, C. (1980) *El Capital*, Siglo XXI editores, México, España, Argentina, Tomo I/Vol.2, Cap. XV. También se refirió al concepto de productividad. En “*El Capital*”, Marx lo desarrolla teórica y empíricamente tanto para el sector agrícola como para el industrial, particularmente la actividad textil, a diferencia de los clásicos que la analizan poniendo un mayor acento en la agricultura. Además, diferencia la idea de productividad de la de intensidad del trabajo”.

Un elemento importante, en el concepto de productividad de Marx es que incorpora en su definición, además de las características (destrezas) de los trabajadores, las características de la ciencia y la tecnología incorporadas en el proceso de producción.

A finales del siglo XIX diferentes autores profundizaron en términos teóricos el concepto de productividad y realizaron trabajos de medición a nivel nacional, en la industria manufacturera y en el sector servicios.

En 1883, Littré definió a la productividad como la facultad de producir”.

1900, Early definió a la productividad como la “relación entre producción y los medios empleados para lograrla”.

En 1950, la Organización para la Cooperación Económica Europea (OCEE, 1950) ofreció una definición más formal de productividad:

Productividad es el cociente que se obtiene al dividir la producción por uno de los factores de producción. De esta forma es posible hablar de la productividad del capital, de la inversión o de la materia prima según si lo que se produjo se toma en cuenta respecto al capital, a la inversión o a la cantidad de materia prima, etc. La OCEE se dedicó muy a fondo, durante la década de 1950, a promover el conocimiento sobre productividad.

Para poder comprender que la productividad maneja factores y complementa los sistemas, el ampliar el objetivo ha conllevado a realizar investigaciones con nuevos aportes de productividad en la actualidad.

2.2.2.3. IMPORTANCIA

Hasta hace pocos años, el tema de la Productividad no ocupaba un lugar importante en la agenda de los gerentes, con la excepción, quizás, de los gerentes de producción, por la naturaleza de su trabajo y por razones históricas.

Es importante en el cumplimiento de las metas nacionales, comerciales y/o personales. Los principales beneficios de un mayor incremento de la productividad son, en gran parte, del dominio público: es posible producir más en el futuro, usando los mismos o menores recursos, y el nivel de vida puede elevarse.

Desde un punto de vista nacional, la elevación de la productividad es la única manera de incrementar la auténtica riqueza nacional. Un uso más productivo de los recursos reduce el desperdicio y ayuda a conservar los recursos escasos o más caros. Sin un aumento de la productividad que los equilibre, todos los incrementos de salarios, en los demás costos y en los precios sólo significarán una mayor inflación. Un constante aumento en la productividad es la única forma como cualquier país puede resolver problemas tan opresivos como la inflación, el desempleo, una balanza comercial deficitaria y una paridad monetaria inestable.

La importancia de la productividad para aumentar el bienestar nacional se reconoce ahora universalmente. No existe ninguna actividad humana que no se beneficie de una mejor productividad.

Es importante porque una parte mayor de aumento del ingreso nacional bruto se produce mediante el mejoramiento de la eficacia y la calidad de la mano de obra, y no mediante la utilización de más trabajo y capital. En otras palabras, el ingreso nacional crece más rápido que los factores del insumo cuando la productividad mejora. Por tanto, el mejoramiento de la productividad produce aumentos directos de los niveles de vida cuando la distribución de los beneficios de la productividad se efectúa conforme a la contribución.

Es importante porque es el único camino para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad o (sus utilidades) es aumentando su productividad. Y el instrumento fundamental que origina una mayor productividad es la utilización de métodos, el estudio de tiempos y un sistema de pago de salarios. Se debe comprender claramente que todos los aspectos de un negocio o industria como son, ventas, finanzas, potencial humano, mantenimiento y administración, son áreas fértiles para la aplicación de métodos, estudio de tiempos y sistemas adecuados de pago de salarios. En general, dichos métodos son aplicables a cualquier tipo de negocio. Lo descrito se fundamenta:

Según Bain (1997:4). "El incremento de la productividad resulta vital para el cumplimiento de las metas nacionales, comerciales o personales. Desde el punto de vista nacional, la elevación de la productividad es la única forma de incrementar en forma auténtica la riqueza nacional".

A nivel comercial, es importante porque conduce a un servicio que demuestra mayor interés por los clientes, un mayor flujo de efectivo, un mejor rendimiento sobre los activos y mayores utilidades, lo que significa más capital para invertir en la expansión de la capacidad y en la creación de nuevos empleos. La elevación de la productividad contribuye en la competitividad de una empresa en sus mercados, tanto a nivel nacional como internacional.

A nivel personal, es importante porque el aumento de la productividad resulta esencial para el nivel de vida real y lograr una óptima utilización de los recursos disponibles para mejorar la calidad de vida.

Por consiguiente es el único camino para que una empresa pueda crecer y aumentar su rentabilidad es aumentando su productividad. Y el instrumento fundamental que origina una mayor productividad es la utilización de métodos, el estudio de tiempos y un sistema de capacitación al personal.

Lo que es importante mencionar aquí, porque se relaciona positivamente capacitación, es que la simultaneidad de iniciativas también se dio al interior del subsistema de potencial humano, innovándose a la vez los sistemas de formación y capacitación.

2.2.2.4. MEDICIÓN DE PRODUCTIVIDAD:

Mertens, L; (1997:98-104); hace mención sobre la medición de la productividad, puede realizarse a diferentes niveles en la economía: a nivel macro de la nación; a nivel de la rama de actividad económica y, a nivel de la empresa. A su vez, a nivel de la empresa y de acuerdo a los

objetivos perseguidos, se puede generar sistemas de medición que comprende a toda la organización, o bien, sistemas que se circunscriben a determinados procesos productivos. Siendo la productividad en su definición básica una relación entre insumo y producto, se tiene que guardar particular cuidado que los universos a que se refieren el nominador y el denominador sean los mismos para no perder la congruencia y la pertenencia en el análisis, evitando así que se tomen decisiones equívocas. Por otra parte, existe la inquietud en las empresas de ligar todo en un solo sistema para no 'perderse'. Esta conexión totalizadora si bien se puede lograr teóricamente, en la práctica resulta muy difícil por la complejidad que esto implica y la dificultad que esto conlleva para que el personal lo entienda y lo use como insumo básico en la toma de las decisiones.

El sistema de medición que se propone presta mayor importancia en la gestión de la productividad se presenta en el nivel de:

a) Sistema de Medición de Productividad del Potencial Humano.

Es en este nivel del sistema integral de medición y mejoramiento de productividad, donde participa y comunica de manera más directa el personal, siendo los trabajadores los actores principales del diseño y la manutención del sistema de medición propuesta. El proceso participativo de medición y seguimiento a los indicadores de productividad, debe generar el ambiente en el que el personal se compromete socialmente para adquirir nuevas competencias, a la vez que el propio proceso de

medición y evaluación de los resultados, delimita el horizonte de la amplitud y la profundidad de las nuevas competencias requeridas.

El sistema propuesta pretende medir y mejorar el desempeño del personal, cambiando los padrones de motivación existentes y relacionando los esfuerzos de manera directa con los objetivos de la organización, mejorando la organización del trabajo, reduciendo el desperdicio de tiempos y esfuerzos. La implantación se hace en tres etapas.

En la primera etapa: Se visualizan los problemas y propuestas en la organización por parte del personal, constituyéndose éstos los enunciados de un plan de formación capacitación contextualizada, es decir, donde las necesidades de la formación para mejorar la productividad aparecen simultáneamente con las necesidades de innovar la tecnología y la organización. En esta etapa se desarrolla el consenso entre los diferentes actores de la empresa en cuanto a problemas y posibles soluciones a éstos. Es el momento de la reflexión crítica, empezando por la negación de poder alcanzar desempeños superiores debido a las deficiencias materiales, tecnológicas, de relaciones y recursos humanos en la organización, terminando con propuestas, algunas más factibles que otras, para rebasar la situación existente. Se crea el consenso entre el personal de diferentes posiciones funcionales y jerárquicas en la empresa, de que un desempeño superior requiere de compromisos factible y realísticos tanto por parte de la empresa como del personal operario.

Sin embargo, en esta primera etapa los espacios en que se dan las propuestas son bastante abiertos, dando lugar a que se pueden presentar planteamientos puntuales y factibles de aplicar en el corto plazo, pero también otros de largo plazo y a veces, muy poco factibles de realizar, la experiencia ha demostrado, que con esta metodología las personas al presentar los problemas y las propuestas pocas veces se comprometen a sí mismas; ni en los problemas mencionan posibles deficiencias en su forma de trabajo o actuación, ni en las soluciones se reservan un papel activo a cumplir por ellas. Cuestionan y proponen en relación al entorno donde ellas no se consideran. Sin embargo, posibles deficiencias en su forma de trabajar y comunicar aparecen en la mesa de discusión en el momento en que ellos forman parte del entorno de una otra persona en la organización. Los espacios y necesidades de formación aparecen en ese momento a través de los problemas señalados por terceras personas (evaluación de 360 grados), o bien, como un enunciado amplio que atañía a la organización en su conjunto.

En la segunda etapa: Se busca aterrizar los 'buenos deseos' con los que concluyó la etapa anterior, auto-comprometiéndose el personal con objetivos alcanzables en la organización y con el aprendizaje requerido, estableciendo parámetros de desempeño que son posibles de lograr por el grupo de trabajo, dado el contexto tecnológico, organizativo, de relaciones laborales y educación-formación de la empresa.

(El SIMAPRO, sistema de medición y avance de productividad). Se subraya el papel que juega el contexto en la determinación de los

parámetros. A diferencia de los indicadores económicos-financieros, los del desempeño del recurso humano no se imponen desde 'afuera', aplicando un modelo predeterminado, sino se van construyendo de acuerdo a la realidad y necesidad productiva de la organización. Es un proceso de construcción de consensos entre los actores de la producción en cuanto a establecer los rangos en que el desempeño grupal puede oscilar y el valor que se debe otorgar a éstos. El procedimiento es sencillo y la experiencia ha demostrado que personal con bajo nivel de escolaridad puede participar plenamente en ello.

En la tercera etapa: Es importante resaltar que la medición no deba quedarse como un fin en sí, sino que se considere como vehículo para analizar debilidades y fortalezas en la manera de trabajar, especialmente en cuanto a las deficiencias en los conocimientos, habilidades y actitudes requeridos para lograr un desempeño superior. Son las reuniones de retroalimentación donde se deben generar la reflexión crítica y la profundización de temas, relacionados con los problemas emergidos y expresados a través del resultado de los indicadores. Es aquí donde se puede dar un impulso y una continuidad al aprendizaje que una capacitación en aula difícil logrará.

Por otro lado, las reuniones de retroalimentación tendrán la desventaja que en ellas no se puede desarrollar tan sistemáticamente un tema que en un curso de capacitación, razón por la cual el esquema de aprendizaje se tendrá que complementar con un currículum de formación en aula, basada

en el binomio teoría-práctica, retomando los principales ejes problemáticos de la empresa.

2.2.2.5. PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL EN EFICIENCIA

La Eficiencia es la habilidad para conseguir cosas con la menor inversión posible de recursos. Se centra en el método, en el mejor sistema y el tiempo más corto para hacer bien lo que se hace. Se centra en cómo hacer las cosas, lo que cabe en mención:

a) CAPACIDAD DE USO DE LOS RECURSOS, HERRAMIENTAS Y MEDIOS

A través de la eficiencia en el uso de los recursos se ofrece una oportunidad clave para revertir esta tendencia insostenible: crear recursos donde el uso se desvincule del daño y despilfarró, se promueve el diseño y la producción de bienes y servicios de bajo impacto estricto uso de los recursos, la eficiencia en el uso de los recursos contribuye en el aumento de la productividad respetando la capacidad humana.

b) PRIORIZACIÓN EN EL USO DE TIEMPO

Los grandes enemigos de la gestión del tiempo en la empresa son la dispersión y la dilación. La dispersión, se empiezan varios asuntos y no se termina ninguno, supone un doble esfuerzo y una sobrecarga de tareas pendientes. La dilación, se deja para mañana lo que puede estar resuelto hoy, supone tratar una y otra vez los papeles que se acumulan en la mesa sin ser capaces de terminar lo que deberemos resolver.

El gran aliado de una gestión eficaz del tiempo es la planificación, es decir, qué debo hacer, cuándo y qué necesito para hacerlo. Cada sesión

de trabajo será más fructífera si está planificada (debe cerrarse siempre con una revisión sobre lo realizado durante el día y lo que ha quedado pendiente). Saber priorizar es el segundo gran aliado. La planificación realizada "primorosamente" el día anterior puede irse al traste cuando varios asuntos o personas plantean nuevos problemas o necesidades que no han sido tenidos en cuenta hasta ahora.

c) APTITUD PARA EL CARGO

Se conceptualiza como la postura del cuerpo humano, especialmente cuando es determinada por los movimientos del ánimo manifestada por la motivación que precede a nuestras conductas la predisposición estable o es forma habitual de pensar, sentir y actuar en consonancia con nuestros valores positiva o negativa.

Gordon Allport (pág. Web). Definió la actitud como un estado de disposición nerviosa y mental, organizado mediante la experiencia, que ejerce un influjo dinámico u orientador sobre las respuestas que un individuo da a todos los objetos y situaciones con los que guarda relación.

d) CIRCULO DE CALIDAD

Los círculos de calidad son un instrumento que utiliza la Gerencia cuando su filosofía es participativa y cree en el concepto de "calidad total", es decir, en la idea de que la calidad se mejora ininterrumpidamente en el lugar de trabajo. Los círculos de control de calidad son grupos que se reúnen voluntariamente de modo regular, con el fin de identificar y resolver los problemas relacionados con el trabajo y llevar a la práctica las soluciones oportunas, con el debido consentimiento de la Gerencia.

Los Círculos de Calidad funcionan en un contexto cultural en el cual el concepto de Empresa obedece a intereses económicos y sociales que

tengan en cuenta la capacidad creativa humana, la posibilidad del hombre para participar en objetivos comunes de grupo.

2.2.2.6. PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL EN EFICACIA

Existe otra área de confluencia, más interna, la cual está definida por la intersección entre la eficiencia, la eficacia y el clima organizacional representados a otro nivel por la cultura organizacional, los sistemas y el recurso humano y es lo que se define como Productividad. La eficacia implica utilizar los recursos para el cumplimiento de objetivos y metas planeadas los cuales comprenden.

a) CONOCIMIENTO DE FUNCIONES

El conocimiento de funciones es el estado de que conoce o sabe algo, y por otro lado, los contenidos sabidos o conocidos que forman parte de la formación personal.

b) AUTOMOTIVACIÓN.

La automotivación es darse a uno mismo las razones, impulso, entusiasmo e interés que provoca una acción específica o un determinado comportamiento. La motivación está presente en todas las funciones de la vida: actos simples, como el comer que está motivado por el hambre, la educación está motivado por el deseo de conocimiento. Pero cuando hablamos de automotivación es algo diferente ya que es la motivación hacia uno mismo.

c) HABILIDADES Y VIRTUDES

En el mundo laboral es importante estar siempre atento a los mensajes, deseos y necesidades de los superiores. Nadie es tan necesario

para ser irremplazable. En cualquier momento puede aparecer otra persona que ocupe nuestro puesto y ofrezca las mismas, e inclusive mayores prestaciones. Nada mejor para impedirlo que ser eficaz. Lo importante no es solo hacer bien las cosas sino saber qué cosas hay que hacer. Un error bastante frecuente es realizar buenos trabajos, pero inoportunos porque las prioridades empresariales en ese momento sean otras.

d) LOGROS DE OBJETIVOS Y METAS

El objetivo fundamental de la empresa a la hora de definir una política ambiental y establecer medidas para la consecución de sus fines, es promover la mejora del comportamiento ambiental de la organización mediante la implantación de herramientas de gestión útiles.

Los objetivos son la traducción de esa voluntad genérica en medidas concretas para un periodo definido, y las metas cuantifican los objetivos.

Lo fundamental es que los objetivos y metas sean medibles y cuantificables, un objetivo no puede ser algo genérico como “mejorar la eficiencia en los procesos”, debe ser algo concreto como “reducir el consumo de agua” y a su vez, la meta debe concretar en cifras ese objetivo, por ejemplo “disminuir a la mitad el consumo de agua en el proceso de lavado”.

2.2.2.7. CAPACITACIÓN Y PRODUCTIVIDAD

- Hacer MÁS con MENOS
- Hacer MÁS con lo MISMO
- Hacer lo MISMO con MENOS

La capacitación y productividad es el comportamiento o sumatoria de conductas que son propios de la empresa que tienen la cualidad de influir sobre la organización y los trabajadores al mismo tiempo. Incluye los principios organizacionales, políticas, procedimientos, los valores globales y personales, esquemas de autoridad y responsabilidad, actitud ante los cambios tecnológicos.

2.2.2.8. EL ENFOQUE TRADICIONAL DE PRODUCTIVIDAD

Conceptualiza como una forma de medición del uso de los recursos de la empresa contrastando el producto total con el total de los insumos usados en su producción. La meta está es enfocar los esfuerzos para maximizar la producción en relación con los insumos o minimizar los insumos en relación con los productos. En este enfoque se producen una serie de limitaciones al integrar todos los productos e insumos en una sola medición, especialmente cuando se trata de examinar el uso de un insumo en particular con respecto a un producto o la relación del nivel de calidad con el de producción o también al evaluar la contribución relativa de un departamento al logro de los niveles de productividad globales.

Por otra parte, una visión más actualizada propone que la productividad es una forma de vida de la empresa caracterizada por un esfuerzo continuo en la aplicación de nuevas técnicas y métodos de trabajo y por una actitud general que debe ser promovida y estimulada por la gerencia. Dentro de este concepto más amplio se consideran los siguientes cinco componentes: compromiso gerencial, gerencia participativa, actitud hacia la tecnología, relación entre calidad y, visión gerencial global.

Todos estos aspectos que contribuyen y determinan la productividad tienen ciertos rasgos comunes, como son:

- ✓ La visión a mediano y largo plazo mediante la acción continua y duradera con el convencimiento de que los resultados no se obtendrán inmediatamente.
- ✓ La influencia global sobre la organización donde todos los aspectos deben verse afectando a la totalidad de la empresa y no a ciertas actividades o componentes de la misma.
- ✓ La existencia de cierto carácter permanente dentro de la organización, entendido como las formas de comunicación, motivación e identificación con la empresa y que permanece en ella pese a la normal rotación de su personal.

2.2.2.9. VENTAJAS Y DESVENTAJAS

a) VENTAJAS

- Ayuda a incrementar las utilidades.
- La productividad permite la competitividad de una empresa.
- Presenta indicadores económicos.
- Sirve como análisis de la fuerza de trabajo.
- Ayuda en el análisis cuantitativo y cualitativo.
- Describe logros y metas cumplidos.
- Indica diferencia entre eficaz y eficiente del personal
- Encuentra fallas en el proceso de serviducción.
- Manifiesta análisis de fortalezas y debilidades.
- Sirve de financiamiento para trabajos operativos en la empresa.

b) DESVENTAJAS

- Una baja propensión al ahorro y una alta propensión al consumo, lo cual disminuye la formación de capital y atrae los productos extranjeros.
- Regulaciones gubernamentales crecientes que se adicionan a las cargas administrativas (y no productivas) de muchas compañías. Esto puede resultar en industrias no competitivas y compañías que no se adaptan a los cambios.
- La existencia de una demanda creciente por servicios, las cuales son frecuentemente menos productivas que las operaciones de manufacturas.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

ACTITUD.- La actitud es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas. En este sentido, se puede decir que es su forma de ser o el comportamiento de actuar, también puede considerarse como cierta forma de motivación social, por tanto, secundario, frente a la motivación biológica, de tipo primario que impulsa y orienta la acción hacia determinados objetivos y metas.

ADIESTRAMIENTO.- Es la acción continua, progresiva y ordenada de proporcionar al individuo un conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que le permitan desempeñarse con eficiencia en áreas de mayor complejidad en donde hasta ahora no tiene experiencia.

APTITUD.- Es la postura del cuerpo humano, especialmente cuando es determinada por los movimientos del ánimo manifestada por la motivación

que precede a nuestras conductas la predisposición estable o es forma habitual de pensar, sentir y actuar en consonancia con nuestros valores positiva o negativa.

APORTE.- En su uso más amplio, el término aporte refiere a aquella contribución que alguien realiza a otro individuo o a una organización. La mencionada contribución puede consistir en un bien inmueble, una suma de dinero o tratarse de una contribución de tipo espiritual, artística o intelectual.

BENEFICIO.- El término beneficio es una palabra que da cuenta de aquel elemento, producto o servicio que se entrega a una persona para su bien.

CALIDAD.- Se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

CONOCIMIENTO.- Es un conjunto de información almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje (a posteriori), o a través de la introspección (a priori). En el sentido más amplio del término, se trata de la posesión de múltiples datos interrelacionados que, al ser tomados por sí solos, poseen un menor valor cualitativo.

EFICIENCIA.- "Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles"; aplicable preferiblemente, salvo contadas excepciones a personas y de allí el término eficiente.

EFICACIA.- "Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, sin que priven para ello los recursos o los medios empleados". Esta es una acepción que obedece a la enseñanza y debe ser reevaluada en la organización; por otra parte, debe referirse más bien a equipos.

FORMACIÓN.- Se trata de un término asociado al verbo formar (otorgar forma a alguna cosa, concertar un todo a partir de la integración de sus partes). La formación de una persona, por lo tanto, está vinculada a los estudios que cursó, al grado académico alcanzado y al aprendizaje que completó, ya sea a nivel formal o informal.

HABILIDAD.- Es una aptitud innata o desarrollada. Al grado de mejora que se consiga a través de ella y mediante la práctica, se le denomina también talento. Un conjunto de conductas que aprendidas de forma natural se manifiesta en situaciones interpersonales y socialmente aceptadas.

META.- Es la visión del futuro que el grupo debe imaginar sobre el cambio que espera en las políticas con relación a los problemas.

OBJETIVO.- Son pequeños pasos que nos llevan a alcanzar la meta (a donde queremos llegar) y nos establecen los parámetros que nos permitirán evaluar los resultados alcanzados.

POTENCIAL.- Se define como lo que el hombre es capaz de hacer, el potencial que tiene una persona en su interior y obviamente dicho potencial se puede entrenar.

REUNIÓN.- Una reunión es un acto o proceso por el que un grupo de personas se unen, como un conjunto, con un propósito común. Es la agrupación de varias personas en un momento y espacio dados, voluntaria

o accidentalmente. Puede llevarse a cabo de manera organizada y planificada, con un objetivo delimitado y con un tiempo de duración planeado, pero también puede darse de manera espontánea, por razones casuales y sin mayores propósitos.

RECURSOS.- Se denomina recursos a aquellos componentes que aportan, algún tipo de beneficio a la organización y sociedad.

VIRTUDES.- Una virtud es una cualidad que permite a quien la posee tomar y llevar a término las opiniones correctas en las situaciones más difíciles para cambiarlas a su favor. El virtuoso es el que está en camino de ser sabio, porque sabe cómo llegar a sus metas sin pisar las de los otros, porque pone a los demás de su lado y los lleva a alcanzar un objetivo diferente. El virtuoso es el que “sabe remar contra la corriente”.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. NIVEL Y TIPOS DE INVESTIGACIÓN.

3.1.1. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.- El nivel del presente trabajo es descriptiva/correlacional, ya que se determinó la relación que existe entre la variable independiente (Capacitación del Personal) y la variable dependiente (Productividad).

3.1.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.-

Sierra Bravo R. (1976:3); plantea:

“Los tipos de investigación están referidos a la finalidad que los investigadores le otorgan a la investigación que se pretende realizar. Esto implica definirse si se trata de buscar nuevos conocimientos para construir nuevas teorías y, de otro lado, buscar mecanismos para aplicar los nuevos conocimientos adquiridos o los conocimientos existentes”.

Tomando como referencia los tipos de investigación que presenta Sierra Bravo y que han sido adaptadas al campo administrativo; en el desarrollo del presente trabajo de investigación se utilizaron los siguientes tipos de investigaciones:

Por su alcance temporal; El presente trabajo de investigación es sincrónica, porque se desarrolló en un periodo relativamente corto, lo cual es de un año.

Por su profundidad; el presente trabajo es Descriptivo, porque tuvo como finalidad relacionar la variable independiente (Capacitación del Personal) y la variable dependiente (Productividad).

Por su carácter; el presente trabajo es de carácter mixta, porque estuvo enmarcada en la parte cuantitativo, ya que se elaboraron cuadros estadísticos a partir de la recolección de datos y cualitativa porque se analizaron e interpretaron las informaciones.

Por su marco; el presente trabajo es de campo, porque los investigadores se constituyeron en la organización materia de estudio en la (Empresa de Servicio OSVIC E.I.R.L - OLVA COURIER HUÁNUCO), para recoger los datos necesarios.

Por su fuente; el presente trabajo es mixta, porque se recogieron los datos directamente de la organización utilizando diferentes técnicas con sus respectivos instrumentos y se usaron informaciones de las fuentes secundarias como los antecedentes, libros, revistas, internet, etc.

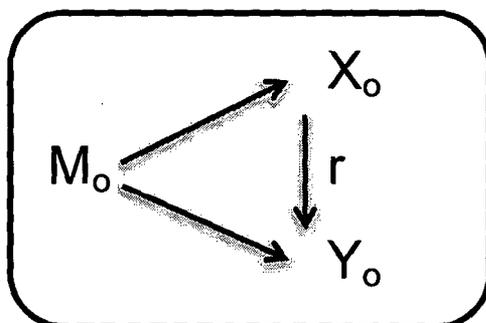
Por su objeto; el presente trabajo es disciplinaria, porque se utilizaron dos disciplinas de las Ciencias Administrativas, Capacitación del personal y Productividad.

Por el tipo de estudio; la presente trabajo estuvo relacionada con la investigación evaluativa, porque durante el trabajo de campo se evaluaron la capacitación del personal en la Empresa de Servicios OSVIC E.I.R.L - OLVA COURIER HUÁNUCO y se determinó la relación que existe entre la variable dependiente (Productividad).

3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. **DISEÑO.**- El diseño del presente trabajo es no experimental con su variante transeccional.

3.2.2. **ESQUEMA.**- El esquema del presente trabajo se gráfica de la siguiente manera:



DONDE:

X_o = Variable Independiente (Capacitación del Personal).

Y_o = Variable Dependiente (Productividad).

r = Relación.

M_o = Muestra.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. **POBLACIÓN.**- Para el desarrollo de la investigación se tuvo como población a 25 trabajadores en el área operacional Huánuco, que se detalla a continuación.

CUADRO N° 3

LOS TRABAJADORES DE OSVIC E.I.R.L - OLVA COURIER DISTRIBUIDOS
POR NIVEL OPERACIONAL y FUNCIONES EN HUÁNUCO – 2014

OPERADORES DE LA OFICINA CENTRAL HUÁNUCO			
N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO JERÁRQUICO	FUNCIONES
1	Bocanegra Cierito Felipe	Operador	Reparto Local
2	Vásquez Chaves Alfredo	Operador	Reparto Local
3	Rupay Rojas, Jhonn Richard	Operador	Reparto Local
4	Regalado Reyes Rousbelth	Operador	Reparto Local
5	Pérez Trinidad Clevert	Operador	Reparto Local
6	Silva Pérez Jhonel	Operador	Reparto Local
7	Pascual Nolasco Cristóbal	Operador	Reparto Local
8	Manuel Ordoñez Junior	Operador	Reparto Local
9	Santillán Caldas Carlos	Operador	Reparto Local
10	Tamara Bravo Betti	Operador	Reparto de Tarjetas Local
11	Espinoza Arce Paul Lucas	Operador	Reparto Local
12	Luna López Wilson	Operador	Reparto Local de Poder Judicial
13	Jump Arrieta Guadalupe	Operador	Recepción; Acuses en Poder Judicial
14	Luna Luciano Jorge	Operador	Reparto y Recojo Local Móvil
15	Tello Pérez Jhonson	Operador	Reparto Local Móvil
16	Picoy Ramos Gladys	Operador	Atención al Cliente
17	Alvarado Fretel Lorenzo	Operador	Reparto y Recojo Local
18	Cuenca Soria Melecio	Operador	Reparto y Recojo Local
19	Rojas Valverde Janeth	Operador	Recepción y Control de Despachos
21	Ascayo León Marco	Operador	Reparto Local
22	Valle Luna Carlos	Operador	Reparto Local Sunat
23	Rodríguez Morales Wilke	Operador	Reparto; Recojo y Despacho
24	Albino Valerio Ananías	Operador	Reparto; Recojo y Despacho
25	Paucar Rojas Gabriel	Operador	Reparto; Recojo y Despacho

FUENTE : OSVIC E.I.R.L OLVA COURIER - HUÁNUCO

ELABORACIÓN: Tesistas

3.3.2. MUESTRA

Según Hernández (Op.cif), una muestra es "...un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población".

En este sentido la muestra del presente trabajo de investigación es una muestra poblacional, es decir se tomó a los 25 trabajadores en el área operacional en Huánuco.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron durante el trabajo de campo con la finalidad de recoger datos relacionados con el presente proyecto, se detallan a continuación:

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	N°	APLICACIÓN/USO
Encuesta	Cuestionario	25	Personal de Operaciones

3.5. TÉCNICAS DE RECOJO PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS.

3.5.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS.- Los datos recogidos durante el trabajo de campo fueron procesado utilizando métodos y técnicas de Estadística Descriptiva e Inferencial, especialmente cuadros estadísticos utilizando las frecuencias absolutas (fi) y los porcentuales (%) comprobado la relación con el Coeficiente de Correlación Pearson.

3.5.2. TÉCNICAS DE PRESENTACIÓN DE DATOS.- Los datos procesados fueron presentados a través de gráficos columnas y el programa SPSS.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS.

A continuación se presenta los datos obtenidos durante el trabajo de campo, las mismas que han sido procesados a través de cuadros y gráficos estadísticos donde se reflejan las frecuencias absolutas y porcentuales, además de la interpretación de datos con el propósito de visualizar con mayor objetividad y precisión de los resultados; las que se señalan a continuación:

CUADRO N° 04

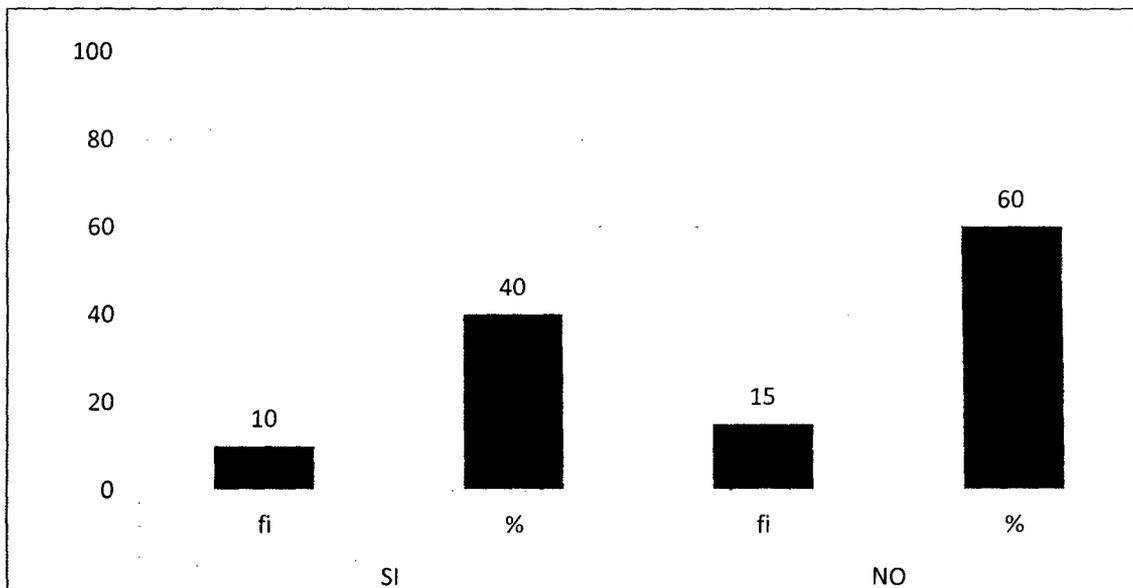
RESULTADOS A LA PREGUNTA N° 01 DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS OSVIC E.I.R.L. OLVA COURIER HUÁNUCO, 2014

1. ¿Usted. ha participado en cursos de capacitación para prepararse y realizar sus actividades correctamente en la empresa?			
RESPUESTAS			
SI		NO	
<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%
10	40	15	60

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: tesis

GRÁFICO N° 01

RESULTADOS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA PREGUNTA N° 01 DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS OSVIC E.I.R.L. OLVA COURIER HUÁNUCO, 2014



FUENTE : cuadro N° 04

ELABORACIÓN: tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

15 Trabajadores que representan el 60% del total de la muestra respondieron que **NO** Han participado en cursos de capacitación para prepararse y realizar sus actividades correctamente en la empresa, mientras que 10 trabajadores que representan el 40% respondieron que **SI**.

Los datos señalados indican que la gran mayoría de los trabajadores manifestaron que no han participado en cursos de capacitación para prepararse y realizar sus actividades correctamente en la empresa; los trabajadores no tienen preparación y conocimientos previos en áreas específicas, para formar parte de la actividad operacional de la empresa, esto dificulta la productividad del personal en la Empresa.

CUADRO N° 05

RESULTADOS A LA PREGUNTA N° 02 DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS OSVIC E.I.R.L. OLVA COURIER HUÁNUCO, 2014

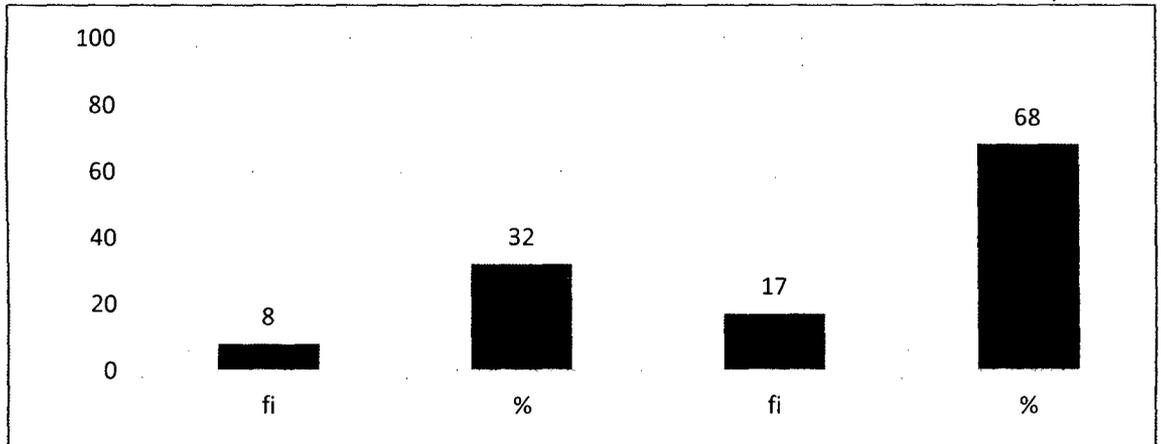
2. ¿Usted. tiene formación laboral (experiencia) para desempeñar actividades técnicas de trabajo en la empresa?			
RESPUESTAS			
SI		NO	
<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%
8	32	17	68

FUENTE : cuestionario

ELABORACIÓN: tesistas

GRÁFICO N° 02

RESULTADOS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA PREGUNTA N° 02 DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS OSVIC E.I.R.L. OLVA COURIER HUÁNUCO, 2014



FUENTE : cuadro N° 05

ELABORACIÓN: tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

17 Trabajadores que representan el 68% del total de la muestra respondieron que **NO** tienen formación laboral para desempeñar actividades técnicas de trabajo en la empresa, mientras que 8 trabajadores que representan el 32% respondieron que **SI**.

Los datos señalados indican que la gran mayoría de los trabajadores manifestaron no tienen formación laboral (experiencia), para desempeñar actividades técnicas de trabajo en la empresa; los trabajadores no tienen formación personal técnica para cumplir funciones asignadas, interrumpiendo el proceso operacional, esto dificulta la productividad del personal en la empresa.

CUADRO N° 06

RESULTADOS A LA PREGUNTA N° 03 DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS OSVIC E.I.R.L. OLVA COURIER HUÁNUCO, 2014

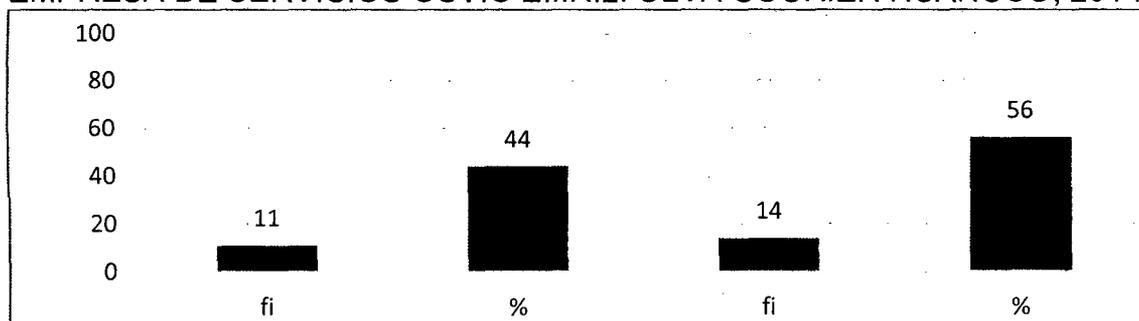
3. ¿Usted. tiene especialización profesional para el desarrollo de las actividades encomendadas en la empresa?			
RESPUESTAS			
SI		NO	
<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%
11	44	14	56

FUENTE : cuestionario

ELABORACIÓN: tesistas

GRÁFICO N° 03

RESULTADOS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA PREGUNTA N° 03 DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS OSVIC E.I.R.L. OLVA COURIER HUÁNUCO, 2014



FUENTE : cuadro N° 06

ELABORACIÓN: tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

14 Trabajadores que representan el 56% del total de la muestra respondieron que **NO** tienen especialización profesional para el desarrollo de las actividades encomendadas en la empresa, mientras que 11 trabajadores que representan el 44% respondieron que **SI**.

Los datos señalados indican que la gran mayoría de los trabajadores manifestaron que no tienen especialización profesional para el desarrollo de las actividades encomendadas en la empresa; la especialización profesional define al personal ser eficiente en el proceso de actividad del área operacional que se desarrolla en la empresa lo cual la mayoría de los trabajadores no lo tienen, esto dificulta la productividad del personal en la Empresa.

CUADRO N° 07

RESULTADOS A LA PREGUNTA N° 04 DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS OSVIC E.I.R.L. OLVA COURIER HUÁNUCO, 2014

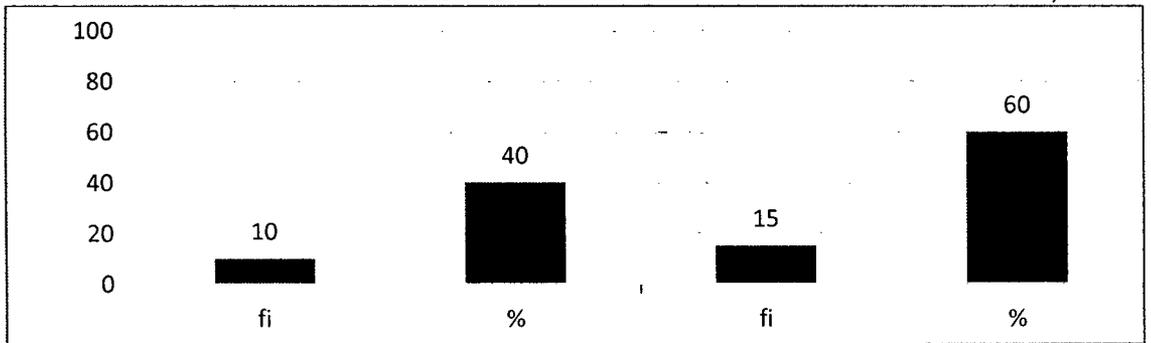
4. ¿Usted. fortalece su Actitud Personal hacia la Capacitación que beneficia a la empresa?			
RESPUESTAS			
SI		NO	
<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%
10	40	15	60

FUENTE : cuestionario

ELABORACIÓN: tesistas

GRÁFICO N° 04

RESULTADOS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA PREGUNTA N° 04 DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS OSVIC E.I.R.L. OLVA COURIER HUÁNUCO, 2014



FUENTE : cuadro N° 07

ELABORACIÓN: tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

15 Trabajadores que representan el 60% del total de la muestra respondieron que **NO** esta fortalecido su Actitud Personal hacia la Capacitación, mientras que 10 trabajadores que representan el 40% respondieron que **SI**.

Los datos señalados indican que la gran mayoría de los trabajadores manifestaron que su Actitud Personal hacia la Capacitación no está fortalecida; La actitud del personal manifestada de modo perceptible en su estado de ánimo representa la acción que el personal cumple en el momento de la capacitación y si es adecuado mejora la productividad.

CUADRO N° 08

RESULTADOS A LA PREGUNTA N° 05 DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS OSVIC E.I.R.L. OLVA COURIER HUÁNUCO, 2014

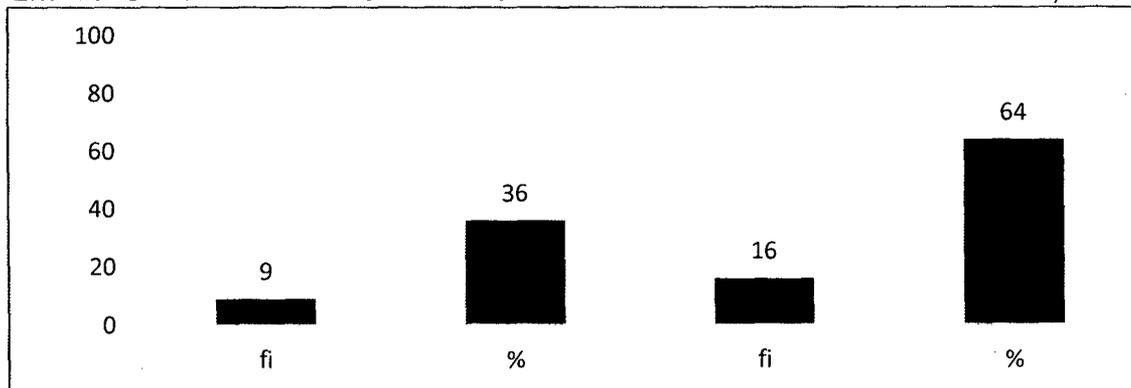
5. ¿El gerente se reúne con los empleados para informar sus funciones, y acepta el punto de vista del personal?			
RESPUESTAS			
SI		NO	
<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%
9	36	16	64

FUENTE : cuestionario

ELABORACIÓN: tesistas

GRÁFICO N° 05

RESULTADOS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA PREGUNTA N° 05 DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS OSVIC E.I.R.L. OLVA COURIER HUÁNUCO, 2014



FUENTE : cuadro N° 08

ELABORACIÓN: tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

16 Trabajadores que representan el 64% del total de la muestra respondieron que el gerente **NO** se reúne con los empleados para informar sus funciones, y tampoco acepta el punto de vista del personal, mientras que 9 trabajadores que representan el 36% respondieron que **SI**.

Los datos señalados indican que la gran mayoría de los trabajadores manifestaron que el gerente no se reúne con los empleados para informar sus funciones y tampoco acepta el punto de vista del personal; informar las funciones al personal es preponderante para el desarrollo de sus actividades en la empresa, al desconocer sus funciones los trabajadores disminuye la productividad en la Empresa.

CUADRO N° 09

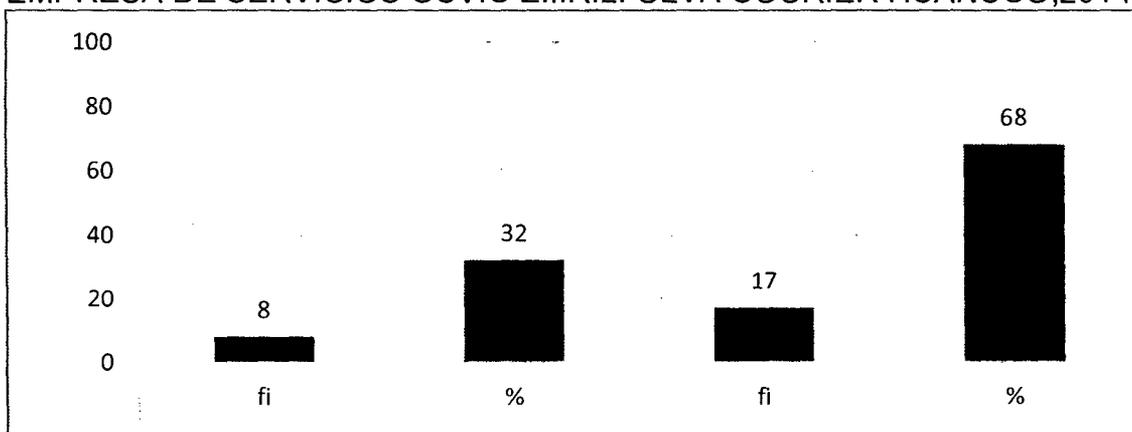
RESULTADOS A LA PREGUNTA N° 06 DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS OSVIC E.I.R.L. OLVA COURIER HUÁNUCO, 2014

6. ¿El gerente imparte iniciativa y acciones sabiendo que tiene la responsabilidad directa para la capacitación del personal?			
RESPUESTAS			
SI		NO	
<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%
8	32	17	68

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: tesis

GRÁFICO N° 06

RESULTADOS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA PREGUNTA N° 06 DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS OSVIC E.I.R.L. OLVA COURIER HUÁNUCO, 2014



FUENTE : cuadro N° 09
ELABORACIÓN: tesis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

17 Trabajadores que representan el 68% del total de la muestra respondieron que el Gerente **NO** imparte iniciativa y acciones sabiendo que tiene la responsabilidad directa para la capacitación del personal, mientras que 8 trabajadores que representan el 32% respondieron que **SI**.

Los datos señalados indican que la gran mayoría de los trabajadores manifestaron que el Gerente no imparte iniciativa y acciones sabiendo que tiene la responsabilidad directa para la capacitación del personal; El gerente es el encargado de propiciar iniciativa y acciones; la mayoría de los trabajadores manifiesta que no propicia iniciativa y acciones esto es perjudicial en la productividad del personal y de la empresa.

CUADRO N° 10

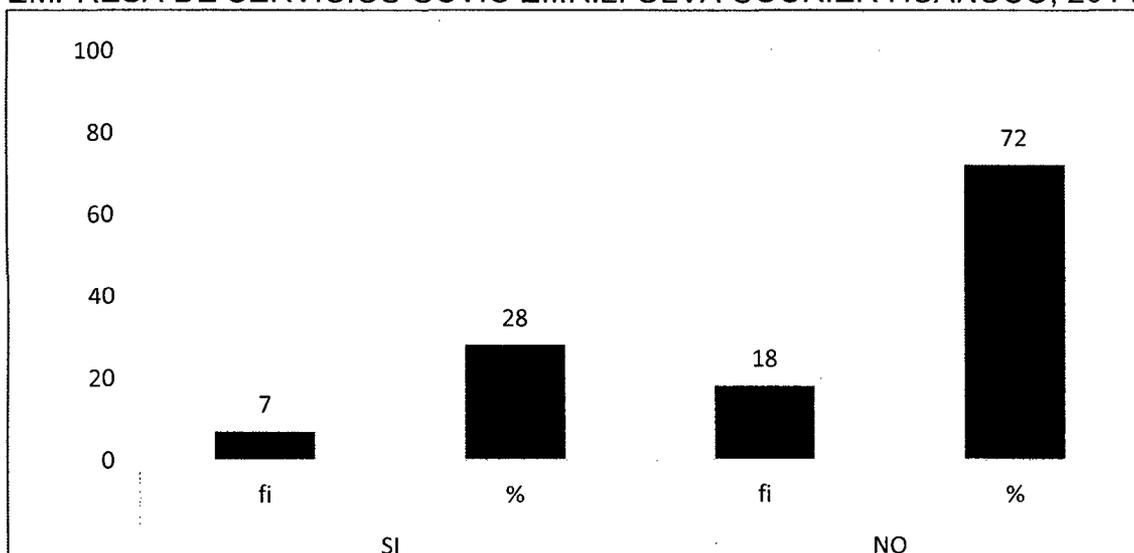
RESULTADOS A LA PREGUNTA N° 07 DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS OSVIC E.I.R.L. OLVA COURIER HUÁNUCO, 2014

7. ¿El gerente les facilita información sobre el uso adecuado en los recursos?			
RESPUESTAS			
SI		NO	
<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%
7	28	18	72

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: tesis

GRÁFICO N° 07

RESULTADOS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA PREGUNTA N° 07 DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS OSVIC E.I.R.L. OLVA COURIER HUÁNUCO, 2014



FUENTE : cuadro N° 10
ELABORACIÓN: tesis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

18 Trabajadores que representan el 72% del total de la muestra respondieron que el Gerente **NO** facilita información sobre el uso adecuado en los recursos, mientras que 7 trabajadores que representan el 28% respondieron que **SI**.

Los datos señalados indican que la gran mayoría de los trabajadores manifestaron que el Gerente no facilita información sobre el uso adecuado en los recursos; No brindar información al personal sobre uso de los recursos distorsiona las diferentes actividades, esto no permite el desempeño adecuado del personal en la empresa.

CUADRO N° 11

RESULTADOS A LA PREGUNTA N° 08 DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS OSVIC E.I.R.L. OLVA COURIER HUÁNUCO, 2014

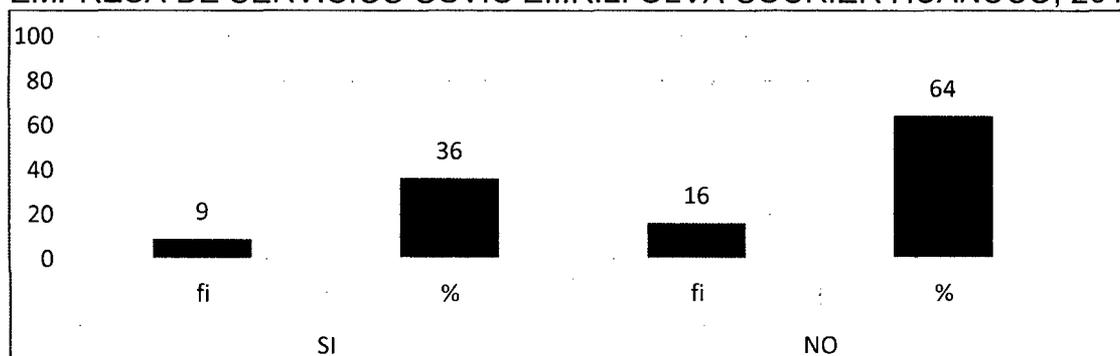
8. ¿El gerente asesora y fortalece el aprendizaje y conocimiento operacional del personal?			
RESPUESTAS			
SI		NO	
<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%
9	36	16	64

FUENTE : cuestionario

ELABORACIÓN: tesistas

GRÁFICO N° 08

RESULTADOS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA PREGUNTA N° 08 DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS OSVIC E.I.R.L. OLVA COURIER HUÁNUCO, 2014



FUENTE : cuadro N° 11

ELABORACIÓN: tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

16 Trabajadores que representan el 64% del total de la muestra respondieron que el gerente **NO** asesora ni fortalece el aprendizaje y conocimiento operacional del personal, mientras que 9 trabajadores que representan el 36% respondieron que **SI**.

Los datos señalados indican que la gran mayoría de los trabajadores manifestaron que el gerente no asesora ni fortalece su aprendizaje y conocimiento operacional del personal; El aprendizajes y conocimientos externo recibida por los trabajadores son distintas los que requiere la empresa, es importante siempre en cuando sean de la actividad de la empresa. Su aprendizaje y conocimiento externo del personal no será suficiente para la productividad de la empresa.

CUADRO N° 12

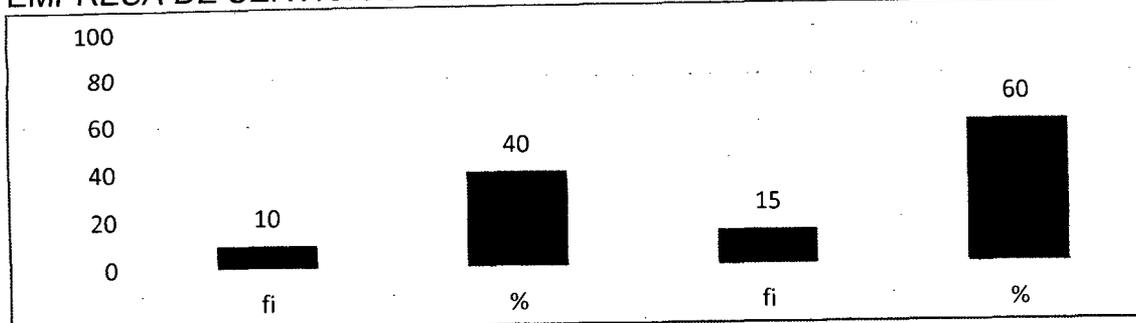
RESULTADOS A LA PREGUNTA N° 09 DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS OSVIC E.I.R.L. OLVA COURIER HUÁNUCO, 2014

9. ¿Usted. sabe utilizar las herramientas y medios necesarios para cumplir sus funciones?			
RESPUESTAS			
SI		NO	
<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%
10	40	15	60

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: tesistas

GRÁFICO N° 09

RESULTADOS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA PREGUNTA N° 08 DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS OSVIC E.I.R.L. OLVA COURIER HUÁNUCO, 2014



FUENTE : cuadro N° 12
ELABORACIÓN: tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

15 Trabajadores que representan el 60% del total de la muestra respondieron que **NO** saben utilizar las herramientas y medios necesarios para cumplir sus funciones, mientras que 10 trabajadores que representan el 40% respondieron que **SI**.

Los datos señalados indican que la gran mayoría de los trabajadores manifestaron que no saben utilizar las herramientas y medios necesarios para cumplir sus funciones; ya que la mayoría desconoce el uso adecuado de herramientas y medios en el proceso operacional, con una adecuada capacitación se podrá fortalecer sus funciones y así aumentar la productividad de la empresa.

CUADRO N° 13

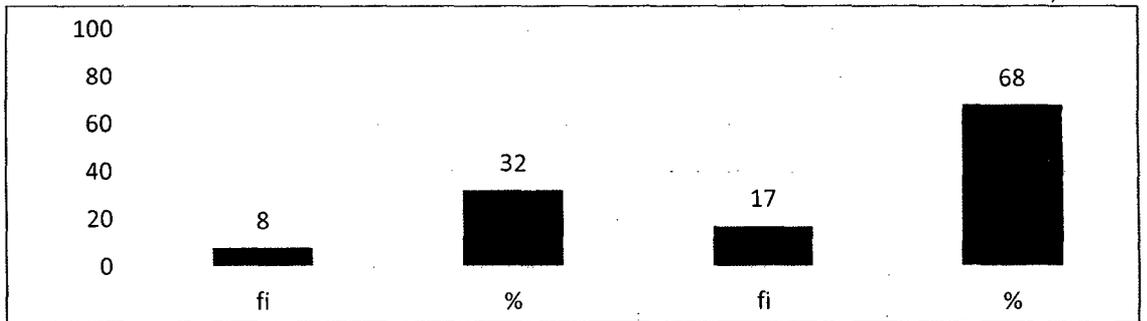
RESULTADOS A LA PREGUNTA N° 10 DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS OSVIC E.I.R.L. OLVA COURIER HUÁNUCO, 2014

10. ¿Usted. prioriza el uso del tiempo en sus actividades?			
RESPUESTAS			
SI		NO	
<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%
8	32	17	68

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: tesistas

GRÁFICO N° 10

RESULTADOS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA PREGUNTA N° 10 DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS OSVIC E.I.R.L. OLVA COURIER HUÁNUCO, 2014



FUENTE : cuadro N° 13
ELABORACIÓN: tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

17 Trabajadores que representan el 68% del total de la muestra respondieron que **NO** priorizan el uso del tiempo en sus actividades, mientras que 8 trabajadores que representan el 32% respondieron que **SI**.

Los datos señalados indican que la gran mayoría de los trabajadores manifestaron que no priorizan el uso del tiempo en sus actividades; porque los encargados de área no planifican las actividades y funciones de los trabajadores, ya que con una adecuada capacitación se puede lograr que el trabajador planifica mejor sus actividades, esto implica el saber que deben hacer, cuando y que necesito para hacerlo, y así aumentar la productividad en la empresa.

CUADRO N° 14

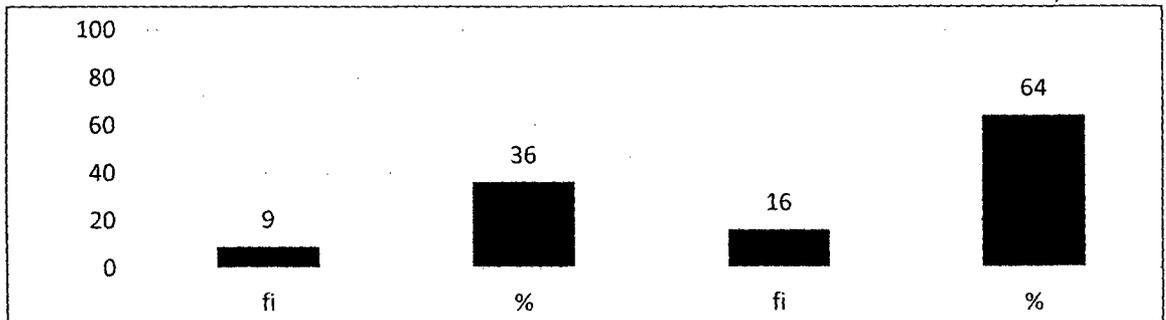
RESULTADOS A LA PREGUNTA N° 11 DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS OSVIC E.I.R.L. OLVA COURIER HUÁNUCO, 2014

11. ¿Usted. tiene aptitud para el cargo y confianza en sí mismo?			
RESPUESTAS			
SI		NO	
<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%
9	36	16	64

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: tesistas

GRÁFICO N° 11

RESULTADOS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA PREGUNTA N° 11 DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS OSVIC E.I.R.L. OLVA COURIER HUÁNUCO, 2014



FUENTE : cuadro N° 14
ELABORACIÓN: tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

16 Trabajadores que representan el 64% del total de la muestra respondieron que **NO** tienen aptitud para el cargo y confianza en sí mismo, mientras que 9 trabajadores que representan el 36% respondieron que **SI**.

Los datos señalados indican que la gran mayoría de los trabajadores manifestaron que no tienen aptitud para el cargo y confianza en sí mismo; porque los encargados jefes de área no brindan confianza necesaria a su personal esto hace que el trabajador no se cree capaz responsabilizarse de actividades que requieren experiencia, entonces este desinterés propio del trabajador perjudica la productividad en la empresa.

CUADRO N° 15

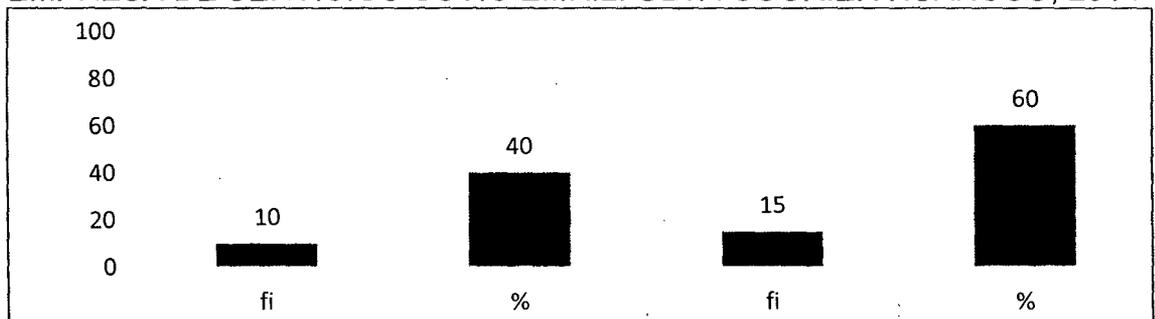
RESULTADOS A LA PREGUNTA N° 12 DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS OSVIC E.I.R.L. OLVA COURIER HUÁNUCO, 2014

12. ¿Usted. realiza círculos de calidad dirigidas y orientadas al mejoramiento de la productividad en la empresa?			
RESPUESTAS			
SI		NO	
<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%
10	40	15	60

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: tesistas

GRÁFICO N° 12

RESULTADOS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA PREGUNTA N° 12 DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS OSVIC E.I.R.L. OLVA COURIER HUÁNUCO, 2014



FUENTE : cuadro N° 15
ELABORACIÓN: tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

15 Trabajadores que representan el 60% del total de la muestra respondieron que **NO** realizan círculos de calidad dirigidas y orientadas al mejoramiento de la productividad en la empresa, mientras que 10 trabajadores que representan el 40% respondieron que **SI**.

Los datos señalados indican que la gran mayoría de los trabajadores manifestaron que no realizan círculos de calidad dirigidas y orientadas al mejoramiento de la productividad en la empresa; porque, existe despreocupación gerencial en impulsar reuniones de equipos de trabajo para dar solución a problemas, planteando alternativas de solución entre todos los trabajadores, entonces este desinterés disminuye la productividad en la empresa.

CUADRO N° 16

RESULTADOS A LA PREGUNTA N° 13 DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS OSVIC E.I.R.L. OLVA COURIER HUÁNUCO, 2014

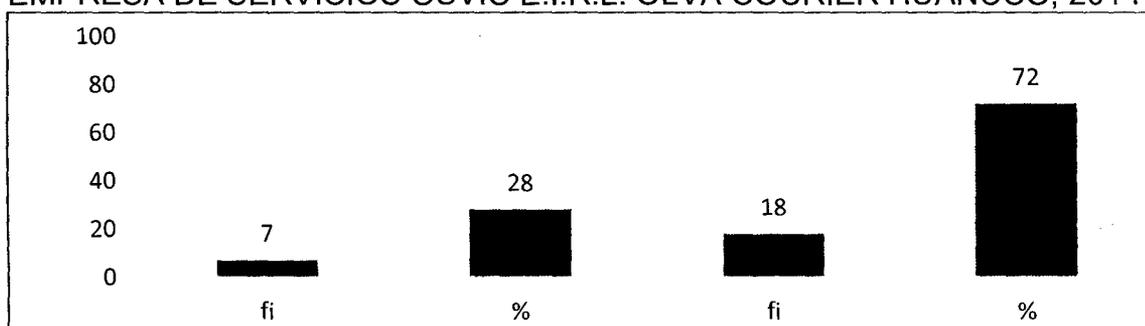
13. ¿Cree Usted. que el conocimiento sus funciones que le asignaron son claros y alcanzables por su persona?			
RESPUESTAS			
SI		NO	
<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%
7	28	18	72

FUENTE : cuestionario

ELABORACIÓN: tesistas

GRÁFICO N° 13

RESULTADOS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA PREGUNTA N° 13 DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS OSVIC E.I.R.L. OLVA COURIER HUÁNUCO, 2014



FUENTE : cuadro N° 16

ELABORACIÓN: tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

18 Trabajadores que representan el 72% del total de la muestra respondieron que **NO** creen que el conocimiento sus funciones que le asignaron son claros y alcanzables por su persona, mientras que 7 trabajadores que representan el 28% respondieron que **SI**.

Los datos señalados indican que la gran mayoría de los trabajadores manifestaron que no creen que el conocimiento sus funciones que le asignaron son claros y alcanzables por su persona; porque falta una capacitación en el manual de procesos y funciones, por ende sus funciones no son claros y alcanzables; esta despreocupación gerencial afecta la productividad en la empresa.

CUADRO N° 17

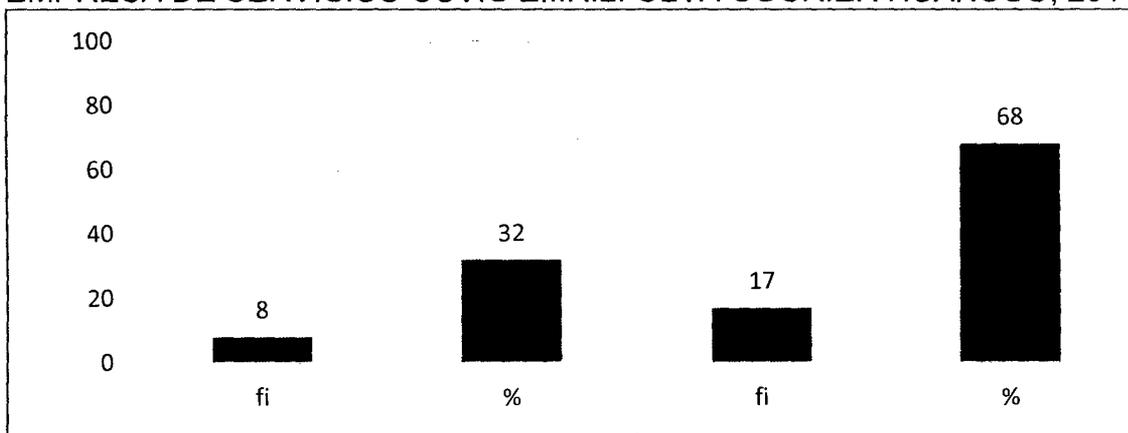
RESULTADOS A LA PREGUNTA N° 14 DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS OSVIC E.I.R.L. OLVA COURIER HUÁNUCO, 2014

14. ¿Cree Usted. qué su automotivación es buena para la mejora de la productividad de la empresa?			
RESPUESTAS			
SI		NO	
<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%
8	32	17	68

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: tesistas

GRÁFICO N° 14

RESULTADOS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA PREGUNTA N° 14 DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS OSVIC E.I.R.L. OLVA COURIER HUÁNUCO, 2014



FUENTE : cuadro N° 17
ELABORACIÓN: tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

17 Trabajadores que representan el 68% del total de la muestra respondieron que **NO** creen que su automotivación es buena para la mejora de la productividad de la empresa, mientras que 8 trabajadores que representan el 32% respondieron que **SI**.

Los datos señalados indican que la gran mayoría de los trabajadores manifestaron que no creen que su automotivación es buena para la mejora de la productividad de la empresa; porque la automotivación es intrínseca se confiere la responsabilidad a la gerencia que no realizan estímulos e Incentivos laborales a los trabajadores por su esfuerzo en el cumplimiento de sus funciones, por ende la productividad disminuye en la empresa.

CUADRO N° 18

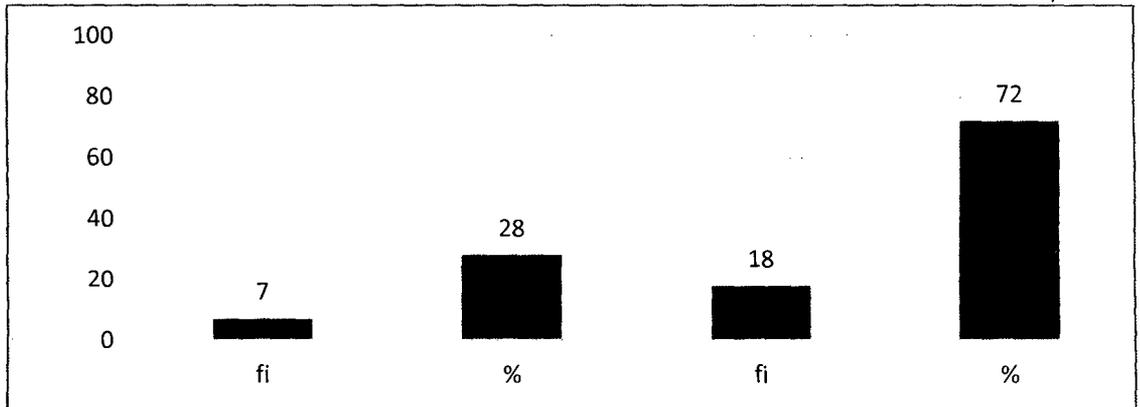
RESULTADOS A LA PREGUNTA N° 15 DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS OSVIC E.I.R.L. OLVA COURIER HUÁNUCO, 2014

15. ¿Cree Usted. qué la productividad es sólo de la empresa o de las habilidades y virtudes del personal?			
RESPUESTAS			
SI		NO	
<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%
7	28	18	72

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: tesistas

GRÁFICO N° 15

RESULTADOS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA PREGUNTA N° 15 DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS OSVIC E.I.R.L. OLVA COURIER HUÁNUCO, 2014



FUENTE : cuadro N° 18
ELABORACIÓN: tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

18 Trabajadores que representan el 72% del total de la muestra respondieron que **NO** creen que la productividad es sólo de la empresa, si no las habilidades y virtudes del personal, mientras que 7 trabajadores que representan el 28% respondieron que **SI**.

Los datos señalados indican que la gran mayoría de los trabajadores manifestaron que no creen que la productividad es sólo de la empresa, si no de las habilidades y virtudes del personal; porque obtener una ventaja competitiva es desarrollar las habilidades y virtudes del personal en la empresa para poder mejorar la productividad en la empresa.

CUADRO N° 19

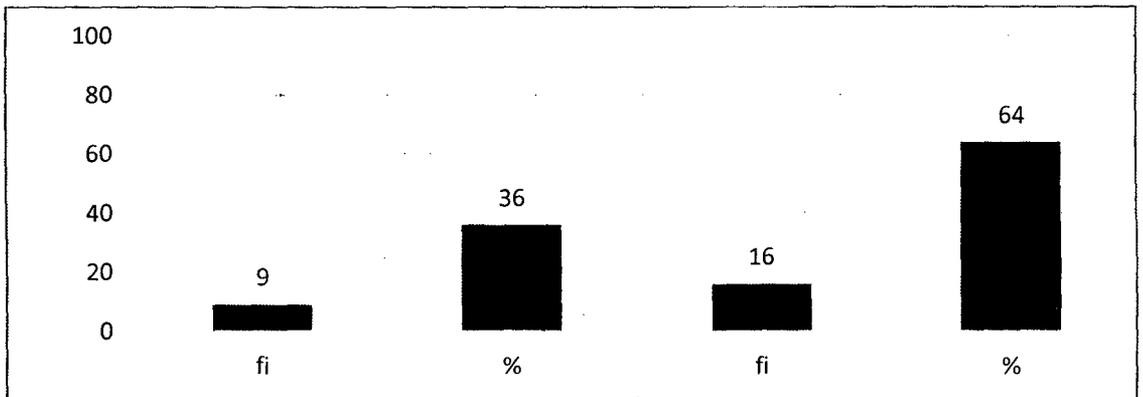
RESULTADOS A LA PREGUNTA N° 16 DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS OSVIC E.I.R.L. OLVA COURIER HUÁNUCO, 2014

16. ¿Cree Usted. que los objetivos y metas mejoraría la productividad en la empresa?			
RESPUESTAS			
SI		NO	
<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%
9	36	16	64

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: tesistas

GRÁFICO N° 16

RESULTADOS FRECUENCIALES Y PORCENTUALES DE LA PREGUNTA N° 16 DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS OSVIC E.I.R.L. OLVA COURIER HUÁNUCO, 2014



FUENTE : cuadro N° 19
ELABORACIÓN: tesistas

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

16 Trabajadores que representan el 64% del total de la muestra respondieron que **NO** creen que los objetivos y metas mejoraría productividad en la empresa, mientras que 9 trabajadores que representan el 36% respondieron que **SI**.

Los datos señalados indican que la gran mayoría de los trabajadores manifestaron que no creen que los objetivos y metas mejorarían la productividad en la empresa; esto se debe por la falta de capacitación del personal esa despreocupación disminuye la productividad de la empresa.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo del presente informe de investigación se presenta la discusión de resultados, para lo cual se tomaron como base los resultados que se obtuvieron durante el trabajo de campo, para contrastarlo y confrontarlo con las bases teóricas, con los antecedentes y con las hipótesis de la mencionada investigación, las mismas que se detallan a continuación:

5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DURANTE EL TRABAJO DE CAMPO CON LOS ANTECEDENTES.

Los resultados del presente trabajo e investigación demuestran en el cuadro N° 05 que el 68% de los trabajadores de la empresa de Servicios Osvic E.I.R.L. Olva Courier Huánuco, manifestaron que no tienen formación laboral (experiencia); contrastando con la primera y segunda conclusión del trabajo de investigación titulado: Administración de personal en el consejo Provincial Coronel Portillo; En la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - Huánuco (1992); en el cual concluye "No se cuenta con el manual de organización y funciones, así como un programa definido de evaluaciones de rendimiento laboral", "Los trabajadores no están distribuidos de acuerdo a sus conocimientos, capacidades y experiencias"; se evidencia que la conclusión en referencia y los resultados del presente trabajo de investigación coinciden que la capacitación del personal es muy importante

ya que permite al trabajador mejorar en su formación laboral y conocimiento de funciones.

5.2. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DURANTE EL TRABAJO DE CAMPO CON LOS REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS DE LAS BASES TEÓRICAS.

Los resultados obtenidos durante el trabajo de campo y que se encuentran plasmados en el cuadro N° 18 en el capítulo de resultados, evidencian que el 72% de los trabajadores manifestaron que la productividad no es solo de la empresa sino también de las habilidades y virtudes del personal, Idalberto Chiavenato *en su libro "administración de recursos humanos", manifiesta: "La capacitación es un proceso educativo a corto plazo, aplicando de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades en función de objetivos definidos. El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización de la tarea, del ambiente y desarrollo de habilidades",* esta cita corrobora con los resultados obtenidos en la presente investigación, en el sentido de que en las organizaciones los cursos de capacitación de personal son una gran herramienta de apoyo para las empresas que quieren brindarle a su personal la plataforma para su mejora personal y profesional, porque un trabajador que está capacitado conoce sus funciones, es un individuo que posee un conocimiento específico, un saber y lo utiliza para trabajar para así obtener la productividad de la empresa.

5.3. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL Y ESPECÍFICA EN BASE A LA PRUEBA DE HIPÓTESIS.

5.3.1. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL ANALISIS DE CORRELACIÓN COEFICIENTE DE PEARSON

La Capacitación del Personal se relaciona negativamente con la Productividad en la Empresa de Servicios OSVIC E.I.R.L – OLVA COURIER HUÁNUCO.

TABLA N° 01

CORRELACIÓN DE VARIABLE INDEPENDIENTE.			CAPACITACIÓN
R de Pearson	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	25
	PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	,073
		Sig. (bilateral)	,748
		N	25

TABLA N° 02

CORRELACIÓN DE VARIABLE DEPENDIENTE.			PRODUCTIVIDAD
R de Pearson	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	Coefficiente de correlación	,073
		Sig. (bilateral)	,748
		N	25
	PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	25

ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE CORRELACIÓN.

La prueba estadística r de Pearson fue utilizada para las prueba de hipótesis General. Las variables consideradas fueron Capacitación del Personal y Productividad según percepción de los trabajadores en el área operacional. La prueba estadística arrojó un valor para r igual a 0.073 (**) y un nivel de significación p de 0.748 para dicho valor de significación es correlación negativa considerable, se confirma la hipótesis general de la investigación, que sostiene que la Capacitación del Personal se relaciona negativamente con la Productividad en la Empresa de Servicios OSVIC E.I.R.L – OLVA COURIER HUÁNUCO.

5.3.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICO ANÁLISIS DE CUADROS ESTADISTICOS

La Capacitación del personal se relaciona negativamente con la Eficiencia en la Empresa de Servicios OSVIC E.I.R.L - OLVA COURIER HUÁNUCO.

El análisis de cuadros estadísticos fue utilizado para la prueba de hipótesis específicas, el análisis de los cuadros estadísticos obtenidos durante el trabajo de campo y que se encuentran plasmado en el Cuadro N° 13 en el capítulo de resultados, evidencian negatividad en la priorización de uso de tiempo en las actividades, por esta afirmación se confirma la hipótesis específica que sostiene que La Capacitación del personal se relaciona negativamente con la Eficiencia en la Empresa de Servicios OSVIC E.I.R.L - OLVA COURIER HUÁNUCO.

La Capacitación del personal se relaciona negativamente con la Eficacia en la Empresa de Servicio OSVIC E.I.R.L - OLVA COURIER HUÁNUCO.

EL análisis de cuadros estadísticos fue utilizado para la prueba de hipótesis específicas, el análisis de los cuadros estadísticos obtenidos durante el trabajo de campo y que se encuentran plasmado en el Cuadro N° 16 en el capítulo de resultados, evidencian que los trabajadores no son claros y alcanzables por su persona, por esta afirmación se confirma la hipótesis específica que sostiene que La Capacitación del personal se relaciona negativamente con la Eficacia en la Empresa de Servicio OSVIC E.I.R.L - OLVA COURIER HUÁNUCO.

CONCLUSIONES

1. En la Empresa de Servicios OSVIC E.I.R.L OLVA COURIER - HUÁNUCO se determinó que existe relación negativa entre la capacitación del personal y la eficiencia la que se evidencia en el Cuadro N° 13 en un 68% de los encuestados; existiendo tendencia hacia la improvisación en la administración, debido a la falta de capacitación de Personal objeto de estudio, que es muy importante en toda organización. Sin embargo es importante acotar que el gerente puede invertir más en capacitación, ya que ayudara a los trabajadores a utilizar los recursos físicos para trabajar a tiempo y con calidad esperada.
2. Se determinó que existe relación negativa entre la capacitación del personal y la eficacia pudiendo aseverar en el Cuadro N° 16 en un 72% de los encuestados, se concluye que; se necesita tener mayor preocupación por sus funciones, desarrollo de habilidades, logros de objetivos y metas organizacionales.
3. Se determinó el nivel relación con el coeficiente de Pearson, con una relación negativa considerable 0.748, se concluye que; la Capacitación del Personal tiene relación negativa con la Productividad en la Empresa de Servicios OSVIC E.I.R.L OLVA COURIER - HUÁNUCO.

SUGERENCIAS

1. Se sugiere al Gerente de la Empresa de Servicios OSVIC E.I.R.L OLVA COURIER - HUÁNUCO, implementar cursos de capacitación que les permitirá a los trabajadores usar mejor sus recursos y enfocarse más en el trabajo de acuerdo con las exigencias del mercado.
2. Se propone al Gerente para aumentar la productividad de los trabajadores capacitar en áreas operacionales, tomando en consideración elementos básicos como: logros de metas y objetivos, orientados a la visión y misión organizacional y a su vez involucrar al personal en el proceso, para así obtener mayor productividad traducida en rentabilidad.
3. Se sugiere al Gerente de la Empresa de Servicios OSVIC E.I.R.L OLVA COURIER – HUÁNUCO, elaborar plan de capacitación.

BIBLIOGRAFÍA

ADAM SMITH, (1976) La Riqueza de las Naciones, Editorial Strahan y T. C.A de Londres.

AQUINO, Jorge. A. VOLA – LUHRS, Roberto. E. Y OTROS (2004). Recursos Humanos, Tercera Edición, Ediciones Macchi, Buenos Aires.

CHIAVENATO Idalberto (2000). Administración de Recursos Humanos, Quinta Edición, Editorial MET Mc Graw Hill. Santa Fe De Bogotá - Colombia.

CHIAVENATO Idalberto, (2009). Gestión del Talento Humano, Cuarta Edición, Ediciones Mc Graw Hill México.

HERNADEZ SAMPIERI Roberto, (2010). Metodología de la Investigación, Quinta Edición, Ediciones Mc Graw Hill México.

HUMBERTO GUTIÉRREZ PULIDO (2005). Calidad Total y Productividad. México, Editorial McGraw Hill, Interamericana Editores, S.A. de C.V.

MANUEL VANEGAS, Productividad Total. Segunda edición México, Ediciones Castillo, 2001.

Marx, C. (1980) Línea de pensamiento económico, El Capital, Siglo XXI editores, México, España, Argentina.

SIERRA BRAVO, Restituto (1976). Mitología de la Investigación social. Primera Edición Madrid, Editorial Paraninfo, Madrid.

TAFUR PORTILLA, Raúl (2012). La Tesis Universitaria, Bellido Ediciones, Lima-Perú.

Páginas webs

www.buenastareas.com

<http://www.monografias.com/trabajos82/analisis-administracion-recursos-humanos/analisis-administracion-recursos-humanos2.shtml>

[sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/.../administración /n15.../a04.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/.../administración/n15.../a04.pdf)

<http://www.monografias.com/trabajos16/sistemas-informacion-empresa/sistemas-informacion-empresa.shtml#concl>

<http://www.orestesenlared.com.ve/tesis.htm>

<http://www.gestiopolis.com/economia/wall-mart-competitividad-de-mercados.htm>

<http://www.Oitcinterfor.org/sites/default/files/edit/docref/medicion-capacitacion.pdf>

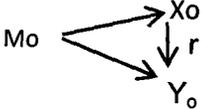
ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: "CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DE SERVICIOS OSVIC E.I.R.L - OLVA COURIER HUÁNUCO, 2014"

TESISTAS: POMA GÓMEZ, Deyvis Roger
RUPAY ROJAS, Jhonn Richard

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación que existe entre Capacitación del personal y productividad en la Empresa de Servicio OSVIC E.I.R.L - OLVA COURIER HUÁNUCO?</p>	<p>Objetivo General Determinar que existe relación entre Capacitación del Personal y Productividad en la Empresa de Servicios OSVIC E.I.R.L - OLVA COURIER HUÁNUCO.</p>	<p>Hipótesis General La Capacitación del Personal se relaciona negativamente con la Productividad en la Empresa de Servicios OSVIC E.I.R.L - OLVA COURIER HUÁNUCO.</p>	<p>Variable Independiente Capacitación del personal</p>	<p>Capacitación Externa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cursos de capacitación • Formación Laboral (Experiencias) • Especialización Profesional • Actitud del personal hacia la capacitación
<p>Problemas Específicos: 1. ¿Cuál es la relación que existe entre la Capacitación del Personal y Eficiencia en la Empresa de Servicios OSVIC E.I.R.L - OLVA COURIER HUÁNUCO? 2. ¿Cuál es la relación que existe entre la Capacitación del Personal y Eficacia en la Empresa de Servicios OSVIC E.I.R.L - OLVA COURIER HUÁNUCO?</p>	<p>Objetivos Específicas: 1. Establecer relación entre Capacitación del Personal y Eficiencia en la Empresa de Servicios OSVIC E.I.R.L - OLVA COURIER HUÁNUCO. 2. Establecer relación entre Capacitación del Personal y Eficacia en la Empresa de Servicios OSVIC E.I.R.L - OLVA COURIER HUÁNUCO.</p>	<p>Hipótesis Específicas: 1. La Capacitación del personal se relaciona negativamente con la Eficiencia en la Empresa de Servicios OSVIC E.I.R.L - OLVA COURIER HUÁNUCO. 2. La Capacitación del personal se relaciona negativamente con la Eficacia en la Empresa de Servicio OSVIC E.I.R.L - OLVA COURIER HUÁNUCO.</p>	<p>Variable Dependiente Productividad</p>	<p>Capacitación Interna</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Información de Funciones. • Iniciativa y acciones. • Uso adecuado de los recursos • Aprendizaje y Conocimiento.
				<p>Productividad del personal en Eficiencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de uso, de los recursos, herramientas y medios. • Priorización en uso del tiempo. • Aptitud en el cargo. • Circulo de calidad
				<p>Productividad del personal en Eficacia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de funciones • Automotivación • Habilidades y virtudes. • Logro de objetivos y metas.

POBLACIÓN Y MUESTRA	DISEÑO/NIVEL Y TIPO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	INFORMANTES	TIPO DE PROCESAMIENTO DE DATOS
<p>POBLACION: La población es de un total de 25 trabajadores en el área operacional en la empresa de servicios OSVIC E.I.R.L - OLVA COURIER HUÁNUCO.</p> <p>MUESTRA: La muestra del presente trabajo de investigación es una muestra poblacional.</p>	<p>DISEÑO.-El diseño es no experimental con su variante transeccional.</p> <p>ESQUEMA:</p>  <p>NIVEL: Descriptiva/Correlacional</p> <p>TIPOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por su alcance temporal Sincrónica. • Por su profundidad Descriptivo • Por su carácter Mixta (Cuantitativa y Cualitativa). • Por su marco Campo • Por su fuente Mixta (Primaria y Secundaria). • Por su objeto Disciplinaria • Por sus estudios al que dan lugar Evaluativa 	<p>Se utilizó la siguiente técnica e instrumento:</p> <p>1raTécnica: Encuesta 1er Instrumento: Cuestionario</p>	<p>Un total de 25 trabajadores en el área operacional en la empresa de servicios OSVIC E.I.R.L - OLVA COURIER HUÁNUCO.</p>	<p>Se utilizó las técnicas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Estadística Descriptiva, como: Cuadros estadísticos utilizando las frecuencias absolutas (fi) y los porcentuales (%). • Para determinar la relación de ambas variables se usó el coeficiente de PEARSON y los Cuadros Estadísticos. • Los datos serán procesados a través de gráficos columnas y el programa Estadístico SPSS.



CUESTIONARIO

Estimado trabajador de la Empresa se Servicios OSVIC E.I.R.L. OLVA COURIER HUÁNUCO, se viene realizando el trabajo de investigación titulado: "LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA DE SERVICIOS OSVIC E.I.R.L. OLVA COURIER -HUÁNUCO 2014". A continuación usted encontrará varias preguntas, las cuales debe responderlas con toda veracidad, marcando con un aspa (x) en el recuadro correspondiente. Le agradecemos anticipadamente por su gentil colaboración.

I PARTE.

CAPACITACIÓN

1. ¿Usted. ha participado en cursos de capacitación para prepararse y realizar sus actividades correctamente en la empresa?
SI () NO ()
2. ¿Usted. tiene formación laboral para desempeñar actividades técnicas de trabajo en la empresa
SI () NO ()
3. ¿Usted. tiene especialización profesional para el desarrollo de las actividades encomendadas en la empresa?
SI () NO ()
4. ¿Usted. fortalece su Actitud Personal hacia la Capacitación que beneficia la a empresa?
SI () NO ()
5. ¿El gerente se reúne con los empleados para informar sus funciones, y acepta el punto de vista del personal?
SI () NO ()
6. ¿El gerente imparte iniciativa y acciones sabiendo que tiene la responsabilidad directa para la capacitación del personal?
SI () NO ()
7. ¿El gerente les facilita información sobre el uso adecuado en los recursos?
SI () NO ()
8. ¿El gerente asesora y fortalece el aprendizaje y conocimiento operacional del personal?
SI () NO ()

II PARTE.**PRODUCTIVIDAD**

9. ¿Usted. sabe utilizar las herramientas y medios necesarios para cumplir sus funciones?
SI () NO ()
10. ¿Usted. prioriza el uso del tiempo en sus actividades?
SI () NO ()
11. ¿Usted. tiene aptitud para el cargo y confianza en sí mismo?
SI () NO ()
12. ¿Usted. realiza círculos de calidad dirigidas y orientadas al mejoramiento de la productividad en la empresa?
SI () NO ()
13. ¿Cree Usted. que el conocimiento sus funciones que le asignaron son claros y alcanzables por su persona?
SI () NO ()
14. ¿Cree Usted. que su automotivación es buena para la mejora de la productividad de la empresa?
SI () NO ()
15. ¿Cree Usted. que la productividad es sólo de la empresa o de las habilidades y virtudes del personal?
SI () NO ()
16. ¿Cre Usted. que los objetivos y metas mejoraría la productividad en la empresa?
SI () NO ()

MUCHAS GRACIAS



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN – HUÁNUCO
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO (A)

EN ADMINISTRACIÓN

En la ciudad universitaria de Cayhuayna, a los 27 días del mes de Ago de 2015, siendo las 4 p.m., se reunieron en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo, los miembros integrantes del Jurado Examinador de la Tesis Titulada: “CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DE SERVICIOS OSVIC E.I.R.L. – OLVA COURIER HUÁNUCO 2014”, de los Bachilleres en Ciencias Administrativas: **Deyvis Roger POMA GÓMEZ** y **Jhonn Richard RUPAY ROJAS**, procediendo a dar inicio al acto de Sustentación de la Tesis, para el otorgamiento del Título Profesional de Licenciado (a) en Administración, siendo los Miembros del Jurado los siguientes Profesores:

Dr. Quintidiano Napoleón Céspedes Galarza	Presidente
Dr. Jorge Ernesto Romero Vela	Secretario
Dr. Eduardo Melgarejo Leandro	Vocal

Finalizado la Sustentación de la Tesis, se procedió a deliberar y verificar la calificación, habiendo obtenido la nota y el resultado siguiente:

TESISTAS	1º Miembro	2º Miembro	3º Miembro	PROMEDIO FINAL
Deyvis Roger POMA GÓMEZ	15	15	15	15
Jhonn Richard RUPAY ROJAS	15	15	15	15

OBSERVACIONES:

.....

.....

.....

Se da por concluido el Acto de Sustentación de la Tesis a horas 5:45 p.m., en fe de lo cual firmamos.


 Dr. Quintidiano Napoleón Céspedes Galarza
PRESIDENTE


 Dr. Jorge Ernesto Romero Vela
SECRETARIO


 Dr. Eduardo Melgarejo Leandro
VOCAL