

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE**  
**FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS Y COMERCIALES**



La capacitación en la mejora de las funciones laborales en la  
empresa Inversiones Perú Pacífico S. A.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

Alina Kelli Aguirre Arellano

ASESOR

Jorge Eduardo Costa Rodríguez

Lima, Perú

2021



## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por las bendiciones a mi vida; a mis padres, por todo el amor que me ofrecen; a la Universidad Católica Sedes Sapientiae, por ser mi casa de estudios.

## **DEDICATORIA**

Dedico esta investigación a mis padres por acompañarme en todos mis proyectos, y a las personas que tomarán este estudio como base para otros posteriormente.

## TABLA DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
TABLA DE CONTENIDOS .....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN .....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	4
1.1 Planteamiento del problema.....	4
1.2 Formulación del problema .....	6
1.2.1 Interrogante principal.....	6
1.2.2 Interrogantes secundarias.....	6
1.3 Justificación de la investigación .....	7
1.4 Objetivos de la investigación .....	7
1.4.1 Objetivo general.....	7
1.4.2 Objetivos específicos .....	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	8
2.1 Antecedentes del estudio .....	8
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	8
2.1.2 Antecedentes nacionales .....	13
2.2 Bases teórico científicas.....	18
2.2.1 Variable 1: Capacitación laboral.....	18
2.2.2 Variable 2: Mejora de las funciones laborales.....	27
2.3 Bases legales .....	33
2.4 Definición de conceptos.....	33
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....	36
3.1 Formulación de la hipótesis .....	36
3.1.1 Hipótesis general.....	36
3.1.2. Hipótesis específicas.....	36

3.2 Variables e indicadores .....	36
3.2.1 Identificación de la variable independiente .....	36
3.3 Tipo de investigación.....	38
3.4 Diseño de la investigación .....	38
3.5 Viabilidad.....	38
3.6 Ámbito y tiempo social de la investigación.....	38
3.7 Unidades de estudio .....	39
3.8 Población y muestra.....	39
3.9 Recolección de datos .....	39
3.9.1 Procedimientos.....	40
3.9.2 Técnicas de recolección de datos .....	40
3.9.3 Instrumentos para la recolección de datos .....	40
3.9.4 Procesamiento, presentación, análisis e interpretación de los datos.....	40
<b>CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>109</b>
4.1 Conclusiones.....	109
4.2 Recomendaciones .....	110
<b>ANEXOS .....</b>	<b>135</b>
<b>ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....</b>	<b>136</b>
<b>ANEXO 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....</b>	<b>137</b>
<b>ANEXO 3. CRONOGRAMA Y PRESUPUESTO DE CAPACITACIÓN.....</b>	<b>140</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3.1 Indicadores de la variable capacitación .....	37
Tabla 3.2 Indicadores de la variable funciones laborales .....	38
Tabla 3.3 Pregunta 1. ¿Considera Ud. que sus habilidades y destrezas son tomadas en cuenta en las decisiones de la empresa? .....	41
Tabla 3.4 Pregunta 2. ¿La empresa tiene en cuenta sus necesidades de capacitación? .....	42
Tabla 3.5 Pregunta 3. ¿Considera Ud. que los directivos conocen las habilidades y destrezas de los trabajadores? .....	43
Tabla 3.6 Pregunta 4. ¿Considera Ud. que para lograr sus metas profesionales requiere capacitación especializada? .....	44
Tabla 3.7 Pregunta 5. ¿Considera Ud. que la capacitación mejoraría su desempeño? .....	45
Tabla 3.8 Pregunta 6. ¿Considera Ud. que los trabajadores deben participar en la definición de los tipos de capacitación que la empresa debe implementar? .....	46
Tabla 3.9 Pregunta 7. ¿Considera Ud. que un trabajador capacitado realizará mejor sus tareas asignadas? .....	47
Tabla 3.10 Pregunta 8. ¿Considera Ud. que los colaboradores requieran solicitar capacitaciones? .....	48
Tabla 3.11 Pregunta 9. ¿Considera Ud. que la administración no quiera capacitar a sus colaboradores? .....	49
Tabla 3.12 Pregunta 10. ¿Considera Ud. que el plan de desarrollo de la empresa debe contemplar la capacitación de los trabajadores? .....	50
Tabla 3.13 Pregunta 11. ¿Considera Ud. que la programación del plan de capacitaciones es adecuada en fechas, lugar y costos? .....	51
Tabla 3.14 Pregunta 12. ¿Considera Ud. que recibe información a través de medios formales (memorándum, comunicados, etc.)? .....	52
Tabla 3.15 Pregunta 13. ¿Considera Ud. que la comunicación recibida por sus jefes es clara y llega oportunamente a usted? .....	53
Tabla 3.16 Pregunta 14. ¿Considera Ud. que recibe información del plan de desarrollo de las personas? .....	54
Tabla 3.17 Pregunta 15. ¿Considera Ud. que la empresa cuenta con un plan de desarrollo de las personas? .....	55

Tabla 3.18 Pregunta 16. ¿Considera Ud. que las capacitaciones recibidas mejoran su calidad profesional? .....	56
Tabla 3.19 Pregunta 17. ¿Considera Ud. que hace falta presupuesto para realizar capacitaciones al colaborador? .....	57
Tabla 3.20 Pregunta 18. ¿Considera Ud. que los programas de capacitación contribuirán a perfeccionar su desempeño?.....	58
Tabla 3.21 Pregunta 19. ¿Considera Ud. que el buen cumplimiento de su labor es consecuencia de su preocupación por actualizarse permanentemente?.....	59
Tabla 3.22 Pregunta 20. ¿Considera Ud. que sus compañeros se benefician con más capacitaciones que usted? .....	60
Tabla 3.23 Pregunta 21. ¿Considera Ud. que la empresa se preocupa por realizar actividades de capacitación de calidad?.....	61
Tabla 3.24 Pregunta 22. ¿Considera Ud. que las infraestructuras donde se imparten las acciones de capacitación son adecuadas? .....	62
Tabla 3.25 Pregunta 23. ¿Considera Ud. que el personal requiere de horas de capacitación en instituciones particulares?.....	63
Tabla 3.26 Pregunta 24. ¿Considera Ud. que hay convenios con instituciones para llevar cursos que ayuden al rendimiento del trabajador?.....	64
Tabla 3.27 Pregunta 25. ¿Considera Ud. que solo se requiere de pocas horas de capacitación para los colaboradores?.....	65
Tabla 3.28 Pregunta 26. ¿Considera Ud. que no hay recursos adecuados para capacitarse?.....	66
Tabla 3.29 Pregunta 27. ¿Considera Ud. que la administración proporciona cursos eficientes para poder capacitarse dentro de la empresa? .....	67
Tabla 3.30 Pregunta 28. ¿Cumplo con los objetivos de producción?.....	68
Tabla 3.31 Pregunta 29. ¿Respondo acertadamente frente a situaciones de presión en la empresa? .....	69
Tabla 3.32 Pregunta 30. ¿Tengo iniciativa en el momento que se presenta un problema en la producción? .....	70
Tabla 3.33 Pregunta 31. ¿Me tomo el tiempo que sea necesario para cumplir con la producción?.....	71
Tabla 3.34 Pregunta 32. Empleo más recursos del que se requiere en la producción, pero ¿logro el objetivo planificado? .....	72
Tabla 3.35 Pregunta 33. ¿Cumplo con los objetivos en el tiempo planificado?.....	73

Tabla 3.36 Pregunta 34. ¿Trato de emplear el menor tiempo posible para cumplir con la producción?.....	74
Tabla 3.37 Pregunta 35. ¿Optimizo los insumos en la producción?.....	75
Tabla 3.38 Pregunta 36. ¿Alcanzo los objetivos de producción antes del tiempo planificado?.....	76
Tabla 3.39 Pregunta 37. ¿Se ha mejorado la producción en la empresa por la eficiencia en los procesos industriales?.....	77
Tabla 3.40 Pregunta 38. ¿Los procesos utilizados en la empresa facilitan la productividad con eficiencia? .....	78
Tabla 3.41 Pregunta 39. ¿La eficiencia y el trabajo en equipo se relacionan con la función laboral de los colaboradores de la empresa?.....	79
Tabla 3.42 Pregunta 40. ¿Mi desempeño cumple con la planificación de la empresa? 80	
Tabla 3.43 Pregunta 41. ¿Mi producción en la empresa se evalúa con frecuencia?.....	81
Tabla 3.44 Pregunta 42. ¿El desempeño de los trabajadores se evalúa por indicadores de cumplimiento?.....	82
Tabla 3.45 Pregunta 43. ¿Se evalúan los procesos productivos para corregir errores en las diferentes áreas? .....	83
Tabla 3.46 Pregunta 44. ¿La capacitación eleva mi desempeño para obtener un mejor producto? .....	84
Tabla 3.47 Pregunta 45. ¿Mi desempeño en la empresa tiene en cuenta la satisfacción de los clientes?.....	85
Tabla 3.48 Pregunta 46. ¿Tengo en cuenta el ahorro de insumos en la producción? ...	86
Tabla 3.49 Pregunta 47. ¿Las mermas se han reducido después de la capacitación?... 87	
Tabla 3.50 Pregunta 48. Cuando trabajo con rapidez, ¿se reducen los costos de producción?.....	88
Tabla 3.51 Pregunta 49. ¿Trabajo rápidamente sin perder de vista la calidad de los productos?.....	89
Tabla 3.52 Pregunta 50. ¿Mi buen desempeño hace que la empresa pueda obtener mejores costos?.....	90
Tabla 3.53 Pregunta 51. ¿Mi desempeño eficiente hace que la empresa mejore su rentabilidad?.....	91
Tabla 3.54 Valores porcentuales de la variable capacitación .....	92
Tabla 3.55 Valores porcentuales de la dimensión necesidades de capacitación .....	93
Tabla 3.56 Valores porcentuales de la dimensión desarrollo de las personas .....	94

Tabla 3.57 Valores porcentuales de la dimensión acciones de capacitación.....	95
Tabla 3.58 Valores porcentuales de la variable funciones laborales .....	96
Tabla 3.59 Valores porcentuales de la dimensión eficacia.....	97
Tabla 3.60 Valores porcentuales de la dimensión eficiencia.....	98
Tabla 3.61 Valores porcentuales de la dimensión calidad.....	99
Tabla 3.62 Valores porcentuales de la dimensión economía.....	100
Tabla 3.63 Relación entre la capacitación y las funciones laborales.....	101
Tabla 3.64 Relación entre las necesidades de capacitación y las funciones laborales	102
Tabla 3.65 Relación entre plan de desarrollo de las personas y las funciones laborales .....	103
Tabla 3.66 Relación entre acciones de capacitación y las funciones laborales .....	104

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 3.1 Habilidades y destrezas.....	41
Figura 3.2 Necesidades de capacitación.....	42
Figura 3.3 Habilidades y destrezas.....	43
Figura 3.4 Capacitación especializada.....	44
Figura 3.5 Capacitación.....	45
Figura 3.6 Definición de los tipos de capacitación.....	46
Figura 3.7 Tareas asignadas.....	47
Figura 3.8 Capacitación a los trabajadores.....	48
Figura 3.9 Administración.....	49
Figura 3.10 Plan de desarrollo.....	50
Figura 3.11 Plan de capacitación.....	51
Figura 3.12 Medios formales.....	52
Figura 3.13 Comunicación.....	53
Figura 3.14 Plan de desarrollo .....	54
Figura 3.15 Desarrollo de la empresa.....	55
Figura 3.16 Calidad profesional.....	56
Figura 3.17 Presupuesto.....	57
Figura 3.18 Desempeño.....	58
Figura 3.19 Cumplimiento de labor.....	59
Figura 3.20 Beneficios de la capacitación.....	60
Figura 3.21 Actividades de capacitación de calidad.....	61
Figura 3.22 Infraestructura.....	62
Figura 3.32 Logro del objetivo planificado.....	72
Figura 3.33 Objetivos en tiempo planificado.....	73
Figura 3.34 Cumplimiento de la producción.....	74
Figura 3.35 Optimización de los insumos.....	75
Figura 3.36 Tiempo planificado.....	76
Figura 3.37 Eficiencia en los procesos industriales.....	77
Figura 3.38 Productividad con eficiencia.....	78
Figura 3.39 Función laboral.....	79

Figura 3.40 Desempeño.....	80
Figura 3.41 Evaluación de la producción.....	81
Figura 3.42 Indicadores de cumplimiento.....	82
Figura 3.43 Procesos productivos.....	83
Figura 3.44 Capacitación y desempeño.....	84
Figura 3.45 Satisfacción de los clientes.....	85
Figura 3.46 Ahorro de insumos.....	86
Figura 3.47 Capacitación.....	87
Figura 3.48 Costos de producción.....	88
Figura 3.49 Calidad de los productos.....	89
Figura 3.50 Mejores costos.....	90
Figura 3.51 Mejora de rentabilidad.....	91
Figura 3.52 Niveles de la variable capacitación.....	92
Figura 3.53 Niveles de la dimensión necesidades de capacitación.....	93
Figura 3.54 Niveles de la dimensión desarrollo de las personas.....	94
Figura 3.55 Niveles de la dimensión acciones de capacitación.....	95
Figura 3.56 Niveles de la variable funciones laborales.....	96
Figura 3.57 Niveles de la dimensión eficacia.....	97
Figura 3.58 Niveles de la dimensión eficiencia.....	98
Figura 3.59 Niveles de la dimensión calidad.....	99
Figura 3.60 Niveles de la dimensión economía.....	100

## RESUMEN

Esta investigación llevó por objetivo general determinar de qué manera la capacitación mejora las funciones laborales en la empresa Inversiones Perú Pacífico S. A. Se utilizó como metodología de investigación una de tipo básica, diseño correlacional y enfoque cuantitativo. Se seleccionó como población y muestra a 90 colaboradores pertenecientes a la empresa Inversiones Perú Pacífico S. A. Los resultados descriptivos indican que el 33.3% percibe que la variable capacitación es de nivel alto. Con respecto a la variable funciones laborales, el 44% percibe que es de nivel bajo. En los resultados inferenciales, mediante la aplicación del Rho de Spearman, se puede apreciar que la relación entre capacitación y funciones laborales fue de 0.590 con p-valor de 0.000. Para la relación entre las dimensiones necesidad de capacitación, plan de desarrollo y acciones de capacitación con la variable funciones laborales, los indicadores para Rho de Spearman fueron de 0.530; 0.366 y 0.415 respectivamente con un p-valor por debajo de 0.05, situación que permitió aceptar todas las hipótesis del investigador. Por lo tanto, se concluye que existe relación entre la variable capacitación y funciones laborales en la empresa Inversiones Perú Pacífico S. A.

**Palabras claves:** Capacitación, mejora, funciones laborales, eficacia, eficiencia.

## ABSTRACT

The general objective of this research was to determine how training improves work functions in the company Inversiones Perú Pacífico S. A. Basic research methodology, correlational design and quantitative approach were used. We selected as population and sample 90 collaborators belonging to the company Inversiones Perú Pacífico S. A. The descriptive results indicate that 33.3% perceive that the variable training is of high level. With respect to the variable job functions, 44% perceive that it is low level. In the inferential results through the application of the Spearman Rho it can be seen that the relationship between training and job functions was 0.590 with p-value of 0.000. For the relationship between the training needs dimensions, development plan and training actions with the job functions variable, the indicators for Rho of Spearman were 0.530; 0.366 and 0.415 respectively with a p-value below 0.05, situation that allowed accepting all the hypotheses of the researcher. Therefore, it was concluded that there is a relationship between the variable training and labor functions in the company Inversiones Perú Pacífico S. A.

**Keywords:** Training, improvement, work functions, effectiveness, efficiency