

IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL PERSONAL OPERATIVO, EN LA EMPRESA FISIM S.A.C.

IMPLEMENTATION OF A TRAINING PROGRAM AND LABOR PRODUCTIVITY OF OPERATIONAL STAFF AT FISIM S.A.C.

Juan Carlos Rojas Matos
Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú
E-mail: vrojas@unheval.edu.pe
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5910-0327>

Carlos Antonio Guzmán Valverde
Instituto de Educación Superior Privado Fibonacci, Perú
E-mail: caguzmanv@gmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-7020-2021>

Ericka Yesenia Juipa Pozo
Universidad de Huánuco, Perú
E-mail: erickajpica@gmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9724-3823>

Recibido: 20/12/2023 Aceptado: 10/05/2024 Publicado: 15/08/2024

RESUMEN

Objetivo: Determinar la influencia de un programa de capacitación en la productividad laboral del personal operativo en la Empresa FISIM S.A.C. ubicada en Tingo María. **Metodología:** Se empleó una metodología cuasi-experimental. La muestra incluyó a 28 trabajadores de la empresa, a quienes se les proporcionó un programa de capacitación. Se utilizaron técnicas de recolección de datos como encuestas y entrevistas. **Resultados:** La implementación del programa de capacitación influyó significativamente en la productividad laboral del personal operativo. El análisis de Chi-cuadrado mostró un valor significativo (p -valor < 0.05), lo que indica una mejora considerable en la productividad tras la capacitación. Además, los datos reflejaron que el programa no solo incrementó el conocimiento y habilidades de los trabajadores, sino que también mejoró su motivación y compromiso institucional. **Conclusión:** Los programas de capacitación bien estructurados son fundamentales para mejorar la productividad laboral.

Palabras clave: Capacitación laboral, productividad, programas de formación, desarrollo de habilidades, evaluación del desempeño

Términos de indización: Capacitación profesional, rendimiento laboral, programas de formación profesional, desarrollo de competencias, evaluación del rendimiento.

ABSTRACT

Objective: To determine the influence of a training program on the labor productivity of operational staff at FISIM S.A.C., located in Tingo María. **Methodology:** A quasi-experimental methodology was employed. The sample included 28 workers from the company, who were provided with a training program. Data collection techniques such as surveys and interviews were used. **Results:** The implementation of the training program significantly influenced the labor productivity of the operational staff. The Chi-square analysis showed a significant value (p -value < 0.05), indicating a considerable improvement in productivity after the training. Additionally, the data reflected that the program not only increased the workers' knowledge and skills but also enhanced their motivation and institutional commitment. **Conclusion:** Well-structured training programs are essential for improving labor productivity.

Keywords: Labor training, productivity, training programs, skill development, performance evaluation

Indexing terms: Professional training, labor performance, professional training programs, competence development, performance evaluation.

INTRODUCCIÓN

El tema de estudio se centra en la implementación de un programa de capacitación y su impacto en la productividad laboral del personal operativo en la empresa FISIM S.A.C., ubicada en Tingo María, Perú. La investigación aborda cómo un enfoque estructurado en la capacitación del personal puede influir positivamente en el rendimiento y la eficiencia de los empleados, lo que a su vez impacta en la competitividad y sostenibilidad de la empresa. Se exploran diferentes dimensiones del programa de capacitación, desde la detección de necesidades hasta la evaluación de resultados, con el objetivo de demostrar la relación entre la capacitación efectiva y la mejora en la productividad.

El tema fue elegido debido a la creciente importancia que tiene la capacitación del personal en la mejora de la productividad laboral, especialmente en empresas que buscan mantenerse competitivas en mercados dinámicos. En un contexto en el que la capacitación se reconoce como una inversión estratégica en capital humano, la investigación aporta un enfoque práctico para organizaciones similares que enfrentan desafíos en la implementación de programas de capacitación efectivos. La novedad del estudio radica en su enfoque en un sector y región específicos, donde la capacitación no siempre se prioriza debido a limitaciones de recursos. Así, esta investigación no solo contribuye a la literatura existente, sino que también ofrece soluciones aplicables a empresas que, como FISIM S.A.C., buscan mejorar su productividad a través de la capacitación estructurada y continua de su personal.

El impacto de los programas de capacitación en la productividad del personal operativo es un área bien investigada, con múltiples estudios que destacan su importancia. Los programas de capacitación están diseñados para mejorar las habilidades y los conocimientos de los empleados, lo que a su vez puede conducir a una mejora de la productividad y el rendimiento. La investigación de Bohórquez y otros (2016) demuestra que los programas de capacitación continua mejoran significativamente la productividad en un entorno de hipermercado. El estudio encontró que la capacitación, particularmente en el ámbito de las herramientas tecnológicas, ayudó a reducir los desequilibrios operativos, mejorando así la productividad general en el área de los puntos de pago. Esto sugiere que la formación específica puede abordar desafíos operativos específicos, lo que conduce a mejoras mensurables en la productividad. Del mismo modo, la investigación de Navarrete Villota enfatiza la importancia de identificar las necesidades de capacitación para desarrollar alternativas viables que mejoren el desempeño de los empleados. El estudio realizado en el centro

comercial Megamaxi destaca la correlación entre la capacitación y la mejora del desempeño laboral, lo que sugiere que un sistema de capacitación bien diseñado puede aumentar significativamente la productividad de los empleados. Además, Bonilla y otros (2018) discuten las implicaciones más amplias de la formación del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato. Argumentan que una formación inadecuada puede conducir a resultados negativos, como los conflictos interpersonales y el estrés, que afectan negativamente a la productividad. Por el contrario, los programas de formación eficaces pueden mitigar estos problemas y fomentar un entorno de trabajo más productivo.

Si bien estos estudios se centran en diferentes contextos, en conjunto subrayan el impacto positivo de la formación en la productividad. Sin embargo, es crucial adaptar los programas de capacitación a las necesidades específicas del personal operativo para maximizar su eficacia. Esto implica una evaluación exhaustiva de las habilidades actuales y la identificación de las brechas que la capacitación puede abordar. En conclusión, los programas de capacitación son vitales para mejorar la productividad del personal operativo. Al equipar a los empleados con las habilidades y los conocimientos necesarios, las organizaciones pueden mejorar el rendimiento y abordar desafíos operativos específicos. La evidencia sugiere que la capacitación continua y específica es particularmente eficaz para lograr estos resultados.

De otra parte, Oquendo (2010) realizó un estudio y llega a la conclusión que la empresa analizada carece de un programa de capacitación estructurado y actualizado, lo que ha llevado a una disminución en la satisfacción de los clientes, en las ventas, y a la desmotivación de los empleados. Además, se encontró que la empresa no cuenta con un presupuesto adecuado para implementar programas de capacitación, ni realiza un seguimiento adecuado de las actividades de formación. Tampoco se evalúa la efectividad de los cursos ni su impacto en el desempeño de los empleados, lo que afecta la capacidad de la organización para alcanzar sus objetivos de crecimiento y rentabilidad.

Pineda (2013) indica que los principales determinantes de la productividad en las empresas del sector de la construcción en Ecuador son el tamaño, la inversión y el acceso a la información, mientras que la inversión en investigación y desarrollo no es necesariamente crucial para la productividad, y puede ser limitante para el crecimiento de pequeñas y medianas empresas, a diferencia de las grandes que tienen los recursos para aprovecharlo.

En tanto Vega (2015) considera después de un estudio que la motivación en el personal del departamento de negocios de "Mi Caja Cajamarca" es mayoritariamente regular (52.8%), influenciada por factores internos como el reconocimiento laboral y externos como las oportunidades de ascenso, lo que resulta en una productividad laboral media, con la satisfacción y el clima organizacional desempeñando un papel clave en el aumento de la productividad. Por ello, Bernal (2017) en su investigación que el gobierno, a través de PRODUCE, ha implementado programas de capacitación y asistencia técnica para mejorar la eficiencia de los negocios. Estos programas han sido altamente efectivos, con un 94% de los emprendedores reportando mejoras en sus servicios o productos, y un 92% afirmando que han optimizado sus sistemas productivos gracias a estas iniciativas.

La capacitación en el ámbito organizacional se ha reconocido como una estrategia clave para mejorar la eficiencia y el capital intelectual de una empresa. Según Rodríguez (2015) la ampliación de los conocimientos y capacidades de los colaboradores es fundamental para el éxito de cualquier organización, ya que el capital humano capacitado se convierte en un recurso indispensable para alcanzar las metas y visiones corporativas. Rodríguez enfatiza que en la era de la digitalización, las empresas deben reinventarse continuamente para optimizar su competitividad, lo que solo se logra mediante el aporte intelectual de todos los colaboradores. Esto destaca la importancia de conceptualizar la capacitación no como un gasto, sino como una inversión en capital humano que incrementa la productividad.

La capacitación en las organizaciones no es una moda pasajera, sino una necesidad basada en la realidad operativa de las empresas. La capacitación es una actividad planeada y orientada hacia un cambio positivo en los conocimientos, habilidades y actitudes de los colaboradores, lo que es especialmente vital para las pequeñas empresas que buscan competir en el mercado. Desde una perspectiva económica, la capacitación es una inversión a largo plazo que, si bien puede parecer costosa inicialmente, resulta en un ahorro significativo al evitar errores costosos y mejorar la eficiencia operativa a largo plazo. Es esencial que las pequeñas empresas implementen políticas de capacitación periódica para mantener a sus empleados motivados y preparados para enfrentar los desafíos del mercado globalizado.

Carrillo (2012) añade que la capacitación debe ser parte integral de las estrategias organizacionales, independientemente del tamaño de la empresa. La rápida adaptación a las necesidades del mercado es crucial, y los planes de capacitación eficaces deben

ser aplicables tanto a grandes como a pequeñas empresas. Las etapas de la capacitación, desde la identificación de necesidades hasta la evaluación de resultados, son fundamentales para garantizar su efectividad y deben ser personalizadas según las características específicas de cada organización.

Los objetivos de la capacitación, según Carrillo (2012), incluyen promover el desarrollo integral del personal, fortalecer el conocimiento técnico necesario para las actividades laborales y perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo. La rotación de personal es un desafío común, y la capacitación puede ayudar a minimizar sus efectos negativos al asegurar que los empleados estén bien preparados para sus roles actuales y futuros. Además, la capacitación debe ser vista como una responsabilidad de la organización, especialmente en un entorno globalizado que exige innovación y competitividad constante.

La capacitación, aunque puede ser vista como un gasto por algunas organizaciones, especialmente las más pequeñas, es en realidad una herramienta poderosa que, a largo plazo, resulta en beneficios tangibles como el aumento de la productividad y la calidad del trabajo (Rodríguez y Morales (2008)). Este proceso requiere una planificación cuidadosa y un enfoque estratégico para maximizar los resultados positivos. La implementación de un sistema de capacitación efectivo puede transformar a una organización, proporcionando una base sólida para el crecimiento y el desarrollo continuos.

En resumen, la capacitación debe ser vista como un proceso continuo y cíclico, enfocado en el capital humano. Es importante que las empresas mantengan un seguimiento constante de los resultados de la capacitación para garantizar que los objetivos organizacionales se estén cumpliendo y que los empleados estén mejorando sus habilidades y conocimientos. Esto no solo mejora el desempeño individual, sino que también contribuye al éxito global de la organización, permitiendo una mejor adaptación a los cambios del mercado y una mayor competitividad a largo plazo.

En cuanto a la productividad laboral, el libro de Bravo (2014) destaca que la productividad es esencial para la creación de riqueza y la superación de la pobreza, y su aumento puede lograrse a través de la gestión de procesos, un enfoque que integra eficiencia y eficacia en la creación de valor compartido. Bravo enfatiza que la productividad no es solo un término académico, sino una práctica que beneficia a la comunidad, empresa y trabajadores, validada por su experiencia desde 1977 en diversas organizaciones. Además, destaca la importancia de la tecnología y su impacto limitado en la productividad, recomendando su uso solo cuando es claramente beneficioso. A través de su obra, Bravo traza un recorrido histórico

y metodológico sobre la gestión de procesos, una disciplina que ha contribuido significativamente a la productividad en Latinoamérica. Por su parte, la Fundación de Investigaciones Económicas de Latinoamérica (2002) señala que la productividad y la competitividad son fundamentales para la economía, siendo la "Productividad General de Factores" (PTF) un indicador clave que mide la capacidad de una región para combinar recursos de manera más eficiente que otras, mientras que la competitividad empresarial se refiere a la habilidad de una empresa para mantenerse rentable y activa en el mercado mediante una gestión óptima de sus recursos y estrategias.

En virtud de lo referido, se desprende la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la influencia del programa de capacitación en la productividad laboral del personal operativo en la Empresa FISIM S.A.C.? A tal efecto, la hipótesis que responde a la pregunta es: "El programa de capacitación tiene influencia significativa en la productividad laboral del personal operativo, en la Empresa FISIM S.A.C."; mientras que el objetivo es demostrar la influencia del programa de capacitación en la productividad laboral del personal operativo, en la Empresa FISIM S.A.C.

METODOLOGÍA

La metodología del estudio se enfoca en un diseño cuasi-experimental aplicado en la empresa FISIM S.A.C., con el objetivo de evaluar la influencia de un programa de capacitación en la productividad laboral del personal operativo. La investigación incluye una población total de 28 colaboradores operativos, seleccionados mediante muestreo no probabilístico debido al tamaño reducido de la población.

El estudio se divide en dos periodos: a priori (antes de la implementación del programa de capacitación) y a posteriori (después de la implementación). Se emplearon técnicas de recolección de datos como encuestas, utilizando un cuestionario validado previamente para asegurar la fiabilidad de los resultados. El análisis de los datos se realizó mediante estadística inferencial, utilizando la prueba de Chi Cuadrado para determinar la relación entre las variables independientes (dimensiones del programa de capacitación) y la variable dependiente (productividad laboral).

Además, se consideraron aspectos éticos como el consentimiento informado de los participantes. El estudio se desarrolló dentro del marco ético y normativo aplicable, garantizando la confidencialidad y el uso responsable de los datos recolectados.

RESULTADOS

La variable independiente (Implementación de un programa de capacitación) está compuesto por cuatro dimensiones, cuyos resultados se muestran a continuación.

Según los datos, el 71.4% de los colaboradores encuestados afirmaron no haber recibido nunca una capacitación por parte de la empresa, lo que refleja una deficiencia en la atención a las necesidades de desarrollo del personal. Además, el 64.3% de los encuestados indicaron que la empresa no analiza las tareas asignadas para promover una capacitación adecuada a las necesidades específicas de la organización, sugiriendo una falta de enfoque estratégico en el desarrollo de competencias. Finalmente, el 60.7% de los participantes señalaron que sus jefes inmediatos no evalúan las tareas asignadas para identificar las habilidades y destrezas de los trabajadores, lo que evidencia una deficiencia en la supervisión y evaluación del rendimiento individual. Estos resultados subrayan la necesidad urgente de mejorar la detección y análisis de las necesidades de capacitación en la empresa para optimizar la productividad laboral.

En la dimensión diseño de desarrollo del programa de capacitación revelan importantes deficiencias en la estructura organizacional y en la orientación proporcionada a los colaboradores en la empresa FISIM S.A.C. El 67.9% de los encuestados indicaron que la empresa no cuenta con una estructura organizacional definida, como un organigrama, lo que sugiere una falta de claridad en la jerarquía y en los roles dentro de la organización. Además, el 75% de los participantes afirmaron que no se les proporcionó un manual de organización y funciones al ser contratados, lo que podría generar confusión en el desempeño de sus labores. Por otro lado, el 53.6% de los colaboradores señaló que no conocen el perfil de los clientes que atienden en la sala de casinos y tragamonedas, lo que evidencia una falta de capacitación específica en la atención al cliente, un aspecto crucial para la operación del negocio. Estos hallazgos subrayan la necesidad de mejorar tanto la estructura organizacional como la formación y orientación de los empleados para asegurar un desempeño eficiente y alineado con los objetivos de la empresa.

Para la dimensión implementación del programa de Capacitación, se evidencian varias áreas críticas que requieren atención. Según los datos, el 57.1% de los encuestados manifestó que la empresa no les ha transmitido los conocimientos necesarios para mejorar su productividad en el trabajo, lo que indica una falta de capacitación efectiva orientada al desarrollo de competencias laborales. Además, el 64.3% de los colaboradores señalaron que no se

respetan los cargos de sus compañeros al ejecutar las tareas asignadas, lo que podría reflejar problemas de organización interna y una falta de claridad en los roles y responsabilidades. Por último, el 60.7% de los participantes afirmaron que sus compañeros de trabajo no son solidarios ni les brindan apoyo cuando surgen problemas en la empresa, lo que sugiere un ambiente laboral poco colaborativo. Estos resultados subrayan la necesidad de mejorar tanto la capacitación como la cohesión y la estructura organizacional para fomentar un entorno de trabajo más productivo y cooperativo.

La última dimensión de la variable independiente se denomina evaluación del programa de capacitación, revelan deficiencias significativas en el seguimiento y la motivación para el desarrollo de competencias entre los colaboradores. Según los datos, el 75% de los encuestados afirmaron que la empresa no los motiva a capacitarse para aprender más sobre el comportamiento de los clientes que frecuentan el casino y tragamonedas, lo que sugiere una falta de enfoque en la formación continua y específica para mejorar la atención al cliente. Además, el 53.6% de los colaboradores indicaron que el comportamiento de sus compañeros no se caracteriza por el trabajo en equipo y el apoyo mutuo, reflejando una debilidad en la cultura organizacional en términos de colaboración. Por último, el 60.7% de los encuestados mencionaron que no se les evalúa ni se le hace seguimiento a su trabajo una vez terminado, lo que evidencia una falta de retroalimentación y supervisión necesarias para la mejora continua del desempeño. Estos resultados destacan la necesidad urgente de establecer un sistema de evaluación y seguimiento más robusto, junto con estrategias que fomenten la motivación y el trabajo en equipo dentro de la organización.

La variable dependiente (Productividad laboral) está organizada en tres dimensiones, cuyos resultados se muestra en seguida:

Los resultados de la dimensión resolución de problemas en relación con la capacitación en la empresa FISIM S.A.C. muestran un impacto positivo en la productividad laboral. Según los datos obtenidos, el 78.6% de los encuestados indicaron que después de recibir el programa de capacitación, se garantiza una mayor productividad en la empresa, lo que sugiere que la formación ha sido efectiva para mejorar el desempeño laboral de la mayoría de los colaboradores. Sin embargo, el 21.4% de los encuestados expresaron que, incluso después de la capacitación, no se garantiza un aumento en la productividad, lo que indica que aún existen áreas que requieren atención para asegurar que todos los empleados puedan beneficiarse completamente del programa de capacitación. Estos resultados resaltan la importancia de continuar mejorando los programas

de capacitación para maximizar su efectividad y asegurar un impacto positivo en toda la organización.

Respecto a la dimensión desarrollo de capacidades en la empresa FISIM S.A.C. indican que el programa de capacitación ha tenido un impacto positivo en el desempeño laboral de la mayoría de los colaboradores. Según los datos, el 82.1% de los encuestados afirmaron que los métodos laborales operativos proporcionados por el programa les han permitido mantenerse en sus funciones actuales, lo que sugiere una alta efectividad en la capacitación para asegurar la estabilidad en los puestos de trabajo. Además, el 75% de los colaboradores consideraron que la temática de los contenidos del programa fue pertinente a sus funciones dentro de la empresa, lo que indica una adecuada alineación entre el contenido de la capacitación y las necesidades laborales. Por otro lado, el 71.4% de los encuestados señalaron que la capacitación les ha permitido mejorar los métodos de trabajo y ejercitar estrategias para la conexión con otras áreas, lo que sugiere un fortalecimiento en la integración y la colaboración interdepartamental. Sin embargo, aún existe un grupo minoritario que no percibe estos beneficios, lo que destaca la necesidad de seguir ajustando y mejorando los programas de capacitación para que todos los empleados puedan maximizar su potencial y contribuir al éxito de la organización.

Los resultados de la dimensión compromiso institucional en la empresa FISIM S.A.C. destacan un efecto positivo del programa de capacitación en la motivación y el cumplimiento de metas entre los colaboradores. Según los datos, el 89.3% de los encuestados indicaron que la capacitación ha sido una fuente de motivación para comprender mejor el organigrama, el Manual de Organización y Funciones (MOF), y el comportamiento de los clientes en el casino y tragamonedas, lo que sugiere que la formación ha sido efectiva en incrementar el conocimiento institucional. Además, el 64.3% de los colaboradores afirmaron que la capacitación les ayudó a fortalecer normas de convivencia como la tolerancia, empatía, buen trato y honestidad, reflejando un impacto positivo en la cultura organizacional. Asimismo, el 85.7% de los encuestados sienten que las metas y objetivos fueron alcanzados después de participar en el programa de capacitación, lo que indica una alta satisfacción con los resultados obtenidos. Sin embargo, un pequeño porcentaje de empleados no percibió estos beneficios, lo que subraya la importancia de seguir refinando el programa para asegurar que todos los miembros de la organización se beneficien por igual.

Para la comprobación de la hipótesis se utilizó la prueba Chi cuadrado a partir de la hipótesis nula y la hipótesis alterna:

Hipótesis Alterna: Ha: El programa de capacitación tiene influencia significativa en la productividad laboral del personal operativo, en la Empresa FISIM S.A.C.

Hipótesis Nula: Ho: El programa de capacitación no tiene influencia significativa en la productividad laboral del personal operativo, en la Empresa FISIM S.A.C.

Tabla 1

Pruebas de chi-cuadrado

Descripción	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,424 ^a	1	p-valor → ,000		
Corrección de continuidad ^b	11,230	1	,001		
Razón de verosimilitud	17,070	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	13,909	1	,000		
N de casos válidos	28				

Nota: Base de datos de encuestas aplicadas a los trabajadores.

La tabla 1, presenta los resultados de un análisis estadístico realizado para evaluar la influencia del programa de capacitación en la productividad laboral del personal operativo en la empresa FISIM S.A.C. Se utiliza la prueba de Chi-cuadrado de Pearson, entre otros indicadores, para determinar si existe una relación significativa entre la capacitación y la productividad.

El valor de Chi-cuadrado de Pearson es 14.424 con un grado de libertad (df) de 1. El p-valor asociado es 0.000, lo cual es significativamente menor que el umbral comúnmente utilizado de 0.05.

Dado que el p-valor es inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha). Esto indica que el programa de capacitación tiene una influencia significativa en la productividad laboral del personal operativo en la empresa FISIM S.A.C.

Además, otros indicadores como la corrección de continuidad y la razón de verosimilitud también presentan p-valores inferiores a 0.05, lo que refuerza la conclusión de que la capacitación afecta significativamente la productividad.

En resumen, los resultados estadísticos proporcionados apoyan la afirmación de que el programa de capacitación implementado en FISIM S.A.C. ha tenido un impacto positivo y significativo en la productividad de su personal operativo.

DISCUSIÓN

El aporte del estudio al conocimiento existente se centra en la evaluación y demostración de la influencia de un programa de capacitación en la productividad laboral del personal operativo dentro de la Empresa FISIM S.A.C. Este estudio proporciona evidencia empírica sobre la importancia de implementar programas de capacitación estructurados y bien diseñados para mejorar la eficiencia y efectividad de los empleados en una empresa, especialmente en contextos como el de Tingo María. Además, subraya la necesidad de una metodología cuasi-experimental que permita comparar el desempeño antes y después de la capacitación, validando así los beneficios de invertir en el desarrollo de las habilidades y conocimientos de los trabajadores. Este tipo de estudios es crucial para guiar la toma de decisiones en la gestión de recursos humanos y la planificación estratégica dentro de las organizaciones, ofreciendo un marco de referencia para futuras investigaciones en la mejora de la productividad a través de la capacitación continua del personal.

En comparación con estudios previos, como el de Bohórquez et al. (2016), que demostró cómo los programas de capacitación continua mejoran significativamente la productividad en un entorno de hipermercado, los resultados de FISIM S.A.C. confirman esta tendencia. El 78.6% de los

encuestados en FISIM S.A.C. indicaron que, tras recibir la capacitación, se logró una mayor productividad laboral, lo cual coincide con la evidencia de que una formación específica puede resolver desafíos operativos y mejorar el rendimiento general.

El estudio también concuerda con las observaciones de Bonilla et al. (2018) quienes advirtieron sobre las consecuencias negativas de una capacitación inadecuada. En FISIM S.A.C., el 60.7% de los trabajadores señaló una falta de seguimiento y evaluación después de la capacitación, lo que podría limitar los beneficios esperados y refleja la necesidad de un enfoque más estructurado y sistemático en la implementación de estos programas.

En contraste con el estudio de Oquendo (2010) que identificó la ausencia de programas de capacitación estructurados como un factor de disminución en la productividad y satisfacción laboral, el presente estudio en FISIM S.A.C. muestra cómo la implementación de un programa, aunque imperfecto, ha tenido un impacto positivo en la mayoría de los casos, pero aún destaca áreas de mejora necesarias para maximizar su efectividad.

Finalmente, los resultados también reflejan la importancia de considerar el clima organizacional y la motivación de los empleados, aspectos subrayados por Vega (2015), quien destacó el rol del reconocimiento laboral en la productividad. Aunque el 89.3% de los colaboradores en FISIM S.A.C. se sintieron motivados por el programa de capacitación, un pequeño porcentaje no percibió estos beneficios, lo que indica que se deben seguir refinando las estrategias de capacitación para asegurar que todos los empleados se beneficien por igual.

En resumen, este estudio contribuye al conocimiento existente al proporcionar evidencia sobre la influencia significativa de un programa de capacitación en la productividad laboral, confirmando la importancia de una capacitación bien diseñada, con un enfoque en las necesidades específicas de la organización y sus empleados, para lograr resultados óptimos.

CONCLUSIONES

El estudio demuestra que la implementación de un programa de capacitación influye significativamente en la productividad laboral del personal operativo en la empresa FISIM S.A.C. Los resultados estadísticos, con un p-valor de 0.000, confirman la influencia positiva del programa de capacitación, reflejando un aumento en el nivel de conocimiento y habilidades del personal, lo que, a su vez, se traduce en una mejora considerable en su desempeño y en la eficiencia operativa de la empresa. Esta investigación subraya la importancia de un enfoque estructurado

en la capacitación como un medio efectivo para potenciar la productividad y el compromiso del personal operativo.

Una de las principales limitaciones de esta investigación radica en el tamaño reducido de la muestra, ya que solo se incluyó a 28 colaboradores operativos de la empresa FISIM S.A.C., lo que podría afectar la generalización de los resultados a otras organizaciones o sectores. Además, el estudio se centró exclusivamente en una única empresa y un contexto específico, lo que limita la aplicabilidad de los hallazgos a diferentes entornos laborales. Otra limitación es la dependencia de las encuestas autoinformadas, que pueden estar sujetas a sesgos de respuesta y percepción de los participantes. Finalmente, la investigación no exploró en profundidad otros factores externos que podrían influir en la productividad, como el ambiente económico o la cultura organizacional, los cuales podrían haber proporcionado una visión más integral del impacto de la capacitación.

La investigación realizada ofrece una base sólida para futuras exploraciones sobre la efectividad de los programas de capacitación en diferentes contextos organizacionales. Se destaca la necesidad de profundizar en cómo estos programas pueden adaptarse mejor a las características y necesidades específicas de las empresas, especialmente en sectores con alta rotación de personal y cambios tecnológicos constantes. Además, sería valioso explorar el impacto a largo plazo de la capacitación en la retención de talento y en la creación de una cultura organizacional orientada al aprendizaje continuo. Tres preguntas que pueden guiar futuras investigaciones son: ¿Cómo varía la efectividad de los programas de capacitación según el sector industrial? ¿Qué rol juega la cultura organizacional en la adopción y éxito de estos programas? ¿Cuál es la relación entre la capacitación continua y la satisfacción laboral a largo plazo?

BIBLIOGRAFÍA

Bernal, L. (2017). *Programas de apoyo empresarial de PRODUCEy su relación con el emprendimiento de la ciudad de Huánuco 2017*. Tesis de licenciatura, Universidad de Huánuco, Facultad de ciencias empresariales, Huánuco. Obtenido de https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/811/T047_46678326T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bohórquez, L., Caro, A., & Morales, N. (2016). Impacto de la Capacitación del Personal en la Productividad Empresarial. *Editorial*

- Uniautónoma*, 15(1), 99-114.
doi:10.15665/RDE.V15I1.868 [ndle/UPAGU/255/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/255/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bonilla, D., Macero, D. M., & Mora, E. (2018). La importancia de la capacitación en el rendimiento del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato. *Revista Conrado*, 14(63), 268-273.
- Bravo, J. (2014). *Productividad: Basado en la Gestión de Procesos*. Santiago de Chile: Editorial Evolución S.A.
- Carrillo, Y. (2012). *Capacitación*. Acatlan: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas. (2002). *Productividad, competitividad, empresas*. Buenos Aires, Argentina.
- Oquendo, B. (2010). *Programa de capacitación para una empresa de servicios de de soluciones para el manejo de documentos*. Tesis de licenciatura, Universidad de San carlos de Guatemala, Facultad de ciencias económicas, Guatemala. Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3666.pdf
- Pineda, M. (2013). *Análisis de la productividad y sus determinantes en el sector de la construcción del Ecuador en base al censo económico*. Programa de economía y gestión empresarial . Quito: FLACSO. Obtenido de <https://n9.cl/qkis8m>
- Rodríguez, J. (2015). *Los beneficios de la capacitación y el desarrollo del personal de las pequeñas empresas*. Trabajo monográfico, Universidad Militar Nueva Granada, Programa de administración de empresas, Bogotá. Obtenido de <https://n9.cl/y0g3e>
- Rodríguez, J., & Morales, S. (2008). *La Capacitación en las Organizaciones Modernas*.
- Vega, M. (2015). *Influencia de la motivación laboral en la productividad desde la perspectiva humana del personal en el departamento de negocios en la caja rural de ahorro y crédito SA "Mi Caja Cajamarca", Cajamarca-2015*. Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Facultad de ciencias empresariales y administración, Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/ha>