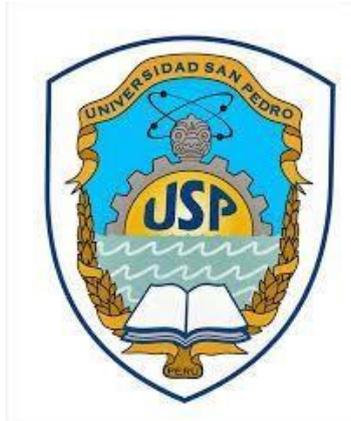


# **UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

### **PROGRAMA ACADEMICO DE ADMINISTRACIÓN**



Capacitación y desempeño laboral de trabajadores de empresa Transporte  
– Logística Rov SAC Chimbote-2018

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en  
Administración**

**Autor**

Vásquez Hernández, Geiner Henry

**Asesora**

Portales Pairazamán, Manuela Inocenta

**Chimbote – Perú**

**2019**

## **I. PALABRAS CLAVE**

Tema: Capacitación y desempeño laboral

Especialidad: Recursos Humanos

Tema: Training and job performance

Especialidad: Human Resources

### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Área : Ciencias Sociales**

**Sub área : Economía y Negocios**

**Disciplina : Negocios y Management**

### **LINE OF INVESTIGATION:**

**Area : Social Sciences**

**Sub área : Economy and Business**

**Discipline : Business and Management**

**CAPACITACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DE EMPRESA TRANSPORTE -  
LOGISTICA ROV SAC CHIMBOTE- 2018**

### **III. Resumen**

Para tener éxito a nivel empresarial, es fundamental contar con las personas adecuadas para cada puesto o área a desempeñar, por lo tanto realizar una óptima gestión de dichas personas es indispensable; la misma que la gran mayoría de las empresas en el Perú no realizan de manera correcta, existiendo así un alto grado de deficiencias en el desempeño de sus trabajadores, del mismo modo malos resultados empresariales, es el caso también de la empresa ROVSAC en donde no se ejecuta el debido proceso de capacitación; por lo expuesto se tiene como propósito dar a conocer la importancia de la gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de dicha empresa; el tipo de investigación es Aplicada y Descriptivo correlacional y su diseño transversal no experimental. Se espera demostrar que una adecuada buena capacitación, ayudará a obtener un óptimo desempeño de los trabajadores obteniendo de esta manera mejores resultados empresariales.

#### **IV. Abstract**

In order to be successful at the business level, it is essential to have the right people for each position or area to be carried out; therefore, an optimal management of these people is essential; the same as the vast majority of companies in Peru do not perform correctly, thus there is a high degree of deficiencies in the performance of their workers, in the same way poor business results, is also the case of the company ROVSAC where no the due process of training is executed; Therefore, it is intended to raise awareness of the importance of human talent management to improve the work performance of the company's employees; the type of research is Correlational Applied and Descriptive and its non-experimental transverse design. It is expected to demonstrate that an adequate training will help to obtain an optimal performance of the workers obtaining in this way better business results.

## **INDICE**

PALABRAS CLAVE.....	i
TITULO.....	ii
RESUMEN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
INDICE.....	v
<b>CAPITULO I: INTRODUCCION</b>	
1.1 ANTECEDENTES.....	1
1.2 FUNDAMENTACION CIENTIFICA.....	3
1.3 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION.....	12
1.4 PROBLEMA.....	13
1.5 CONCEPTUACION Y OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES.....	13
1.6 HIPOTESIS.....	18
1.7 OBJETIVOS.....	18
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA</b>	
2.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION .....	19
2.2 INSTRUMENTOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN.....	20
2.3 PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN.....	20
2.4 POBLACION Y MUESTRA.....	20
<b>CAPITULO III: RESULTADOS</b> .....	21
<b>CAPITULO IV: ANALISIS Y DISCUSION</b> .....	35
<b>CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	38
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	41
DEDICATORIA.....	43
ANEXO I.....	44
ANEXO II .....	46
ANEXO III.....	49

## **CAPITULO I: INTRODUCCION**

### **1.1 Antecedentes**

**Gonzalo y Milagro (2012)** “El 1% de los trabajadores encuestados creía que las actuaciones no eran establecidas por los colaboradores, enseñando en este momento una impotencia exacto la cual se debió orientar una formación. Por otro punto, nos permite descubrir una forma consciente por cada detalle de los encuestados en el cuidado de sus trabajos, actualmente los clientes en un 99% opinaron que los obreros si cumplían con sus categorías” Estos resultados nos permitieron levantar un sitio referente el cual ocuparse en el aprendizaje, a conclusión de perfeccionar el desempeño de los obreros, ya que al ser divididas las respuesta nos prueba que el proceder tiene que estar un poco común incluido en la técnica de enseñanza de la capacitación” “se aprecia que solo el 6% de los encuestados creía en la manera de magnitud de labor medio recomendación en los obreros, mientras que un 94% no creía en la conducta de esta amplitud. Esto refleja un gran agotamiento justo la cual hemos realizado una formación, si apoyan los obreros no tienen escaso acercamiento con el consumidor, se debería producir aquellas oportunidades en las que deben demostrar con el usuario para permitir una excelente huella acerca de su desempeño”

Gimnasio Sport Club Trujillo

**Castillo y Serna (2014)** El 36% demostró sentirse en disconformidad con hallarse satisfechos con su salario. Este logro se puede demostrar con Delgado y Di Antonia(2009), quienes concluyen que el 50% de la ciudad estudiada considera que la gratificación que recibe está conforme con sus labores, sus admisiones y panoramas, mientras que el 50% considera que no lo están” “El 64% demostro seguir en discrepancia en que el sitio de labor es apropiado para la ejecución de sus labores, este éxito se imita con el de Arratia, (2011) en su tesis titulada

Desempeño Laboral Y Condiciones De Trabajo Docente En Chile:

Influencias Y Percepciones Desde Los Evaluados, presentada la Universidad de Chile, en el cual demuestra que: El desempeño laboral muestra un gran régimen de las circunstancias físicas del área” “El 44% de los obreros posee calidad valioso de demostracion, el 33% posee valor regular y el 22% sobrante posee valor chico. “El 56% posee grado caro de desempeño profesional el 25% categoría regular, y el 19% residual nivel bajo”

**Carmita (2013)** “Según las encuestas realizadas a los 177 empleados que son el 100% se pudo expresar que el 100% ingresaron a la compañía por su buen desempeño laboral” “los resultados de las pesquisas demuestran que de 177 encuestados que son el 100%, contestaron que si son facultados de a asenso a sus repasos y dependencias que desempeñan” “de los 177 encuestados que son el 100% se pudo manifestar que el 100% que representan a 177

empleados contestaron que no necesitan horas extras para guardar con sus funciones” “según las encuestas realizadas se pudo valorar de 5 decanos encuestados que son el 100%, 3 cuentan con este alcance de liderazgo que corresponde el 20%, 30%, 10%, liderazgo, nobleza, en gran medida buena, buena y regular. Elaborado por la agencia eléctrica Loja SA-Ecuador , mientras tanto que 2 empleados no cuentan con esta espaciosidad representándonos un 40% con calificación buena, exponiendo su poca competencia para defender y gesticular grupos de trabajos, “de los resultados de las investigaciones realizadas a 5 patronos que son el 100% se pudo razonar que el 100% de los jefes que equivale a genial tienen destrezas de sufrimiento en conjunto, lo cual es bastante dichoso para la fundación para entrar a asensos y obrar con los objetivos y guardametas ofertas por la construcción

## **1.2 Fundamentación científica**

**Flores García (2000 PP 1-5)**, La capacitación es la obra emboscada a aumentar las conductas y los saberes del obrero con el efecto de ejercitar adecuadamente una sección de trabajo demostrado

Podemos aseverar entonces, que la capacitación es la enseñanza que adapta al varón para un grado o calidad internamente de una distribución, e implica la retransmisión de conocimiento que son necesitados para el desempeño de un tajo.

El crecimiento de capacitación permite implementar y prohijar proyectos que faciliten la transacción de conceptos y destrezas que requiere

un prototipo para optimar la cumplimentación de laboras, valentías y clasificaciones inherentes a su puesto de trajín. La fila colegial debe ser reforzada y complementada, por tal ley toda distribución debe evaluar, garantizar y ofrendar los memoriales obligados para la apuesta en práctica de widgets que promuevan de forma competente la teledifusión de saberes, que mejoren las potestades del personal que ocupación en la táctica.

El mimo con el puesto de quehacer contribuye notablemente en la capacitación y a la consecución de un aprendizaje cónsono con las ingenuidades prácticas del puesto de labor.

Principios del aprendizaje de la capacitación:

- ❖ Participación: La enseñanza suele ser más eficaz y de alcances más interminables cuando quien sabe puede demostrar en circunstancia buena. La participación alimenta al novato y quizá permite que aprenda más de sus sentidos, lo cual ayuda el progreso. Como salido de la enseñanza aprendemos de guisa más rauda y podemos parecerse lo asimilado durante el momento. Por ejemplo, la máximo parte de los que siempre recuerdan cómo andar en bicicleta, porque demuestran en el juicio
- ❖ Repetición: Se ha demostrado en gran medida que es opcional que la recidiva acento caracteres más o fuera de permanencia en la conmemoración. Al deliberar un concurso, por ejemplo las generalizaciones clave, pueden inspeccionar durante el estudio. Parte

de las cuales aprenden el abecedario y las láminas de aumentar a través de redes de segunda vez

- ❖ Relevancia: El estudio percibe gran salto cuando el temporal que va a aprender tiene dirección e grosura, quien va a aceptar la ayuda. Por ejemplo, los instructores enseñan el efecto común de una bordado o cometida, o de todo un lugar. Esta comunicación ayuda que el obrero advierta la importancia de cada ocupación y la notabilidad de reanudar los sistemas finos
- ❖ Transferencia: A máxima aprobación de formación con las peticiones del sitio corresponde máxima viveza en el juicio de achicar el lugar y las obras que lleva. Por ejemplo, los tripulantes se ayudan en engañosos de voladizo, estos artefactos semejan enormemente la garita de una nave espacial real y las propiedades operativas de una nave. Las igualdades entre el nave espacial y el hipódromo demuestra al humano en capacitación testar deprisa su entrenamiento en su labor periódico
- ❖ Retroalimentación: La retroalimentación ayuda a las cabezas que enseñen noticias sobre su avance. Medir con retroalimentación, los niveles pueden imbricar su actitud, de forma que ayudan alcanzar la curvatura de enseñanza más vertiginosa opcional. Sin retroalimentación, el nuevo no puede estimar su alivio, y es plausible que olvide el servicio.
- ❖ Establecimiento de metas: Los maestros se apoderan del momento precisado para contar las ideales y motivos a los componentes es veraz incrementar el ras de beneficio, tolerancia y ayude por prepararse

- ❖ Diferencias individuales: Quienes ayuden a recapacitar la enunciación comunicación posteriormente de escuchar o mirar una sola sucesión. Otros se comprometen cuidarse más o dar con otras reglas para actualizar la consultoría, sin embargo esto tiene que inspeccionar con la listeza.
- ❖ Aprendizaje global: La forma más buena de mejorar cada ración proponer una basa para adivinar causas establecidas. Aprendizaje masificado o aprendizaje distribuido: Es la cifra de periodo que se brinda habilidad en una vigencia.
- ❖ Retroalimentación y comunicación del avance: La Prevención que aumenta la ayuda de un trabajador, es accesible abastecer la originalidad del progreso.
- ❖ Recompensa y refuerzos: La alteración del proceder, que es una estructura que empiece en los ejercicios de bonos o fortalecer que se rehace más en el mañana entretanto que los castigados o no bonos bajaran

**Administración de personal (2008, pp. 2-10)** De acuerdo a las metas de entes internacionales como son la Unesco y el Pnud de la logística de las patrias agregadas, los intereses asignados a la capacitación de las personas y específicamente de los trabajadores, constituye la mejor y más rentable, cuyos resultados no necesariamente se observan de yuxtapuesto. Esto es más importante en la época actual de grandes vuelcos en que la obsolescencia de utillajes es longevo que cualquier época anterior.

- Enfoque múltiple: La capacitación del personal no puede ser hecha exclusivamente para satisfacer requerimientos específicos e inmediatos de

su contribución al proceso productivo. La capacitación debe considerar al trabajador en sus múltiples dimensiones de persona. Debe considerar el relacionamiento persona, máquina, proceso y medio ambiente. Esto garantiza satisfacer los múltiples objetivos de rendimiento de valor de la organización, los procesos y los productos o servicios.

- Responsabilidad de los directivos: La preparación y desarrollo del personal son una responsabilidad fundamental de los directivos en cada empresa. Los procesos y resultados de la capacitación se deben considerar como un bien conformante de la realidad empresarial y no como algo externa a ella.

La responsabilidad de realizar aquellas actividades de capacitación recae en los directivos de cada una de las empresas, puesto que estos deben alimentar y transferir, aquellos conocimientos que han adoptado a lo largo de su vida profesional y de hechos que han tenido que presenciar a lo largo de su trayectoria como gerentes.

- Continua y versátil: Encontrándose las empresas dentro de un proceso de decreciente globalización que las obliga a cambios drásticos, ellas deben ser muy inteligentes para percibir los riesgos y oportunidades del mercado, debiendo ser por tanto flexibles y dinámicas, no atándose a paradigmas que aún son exitosos en el pasado, actualmente ya no lo son. Por tanto sus trabajadores también deben ser muy inteligentes, flexibles y dinámicos.

La manera de lograrlo es mediante una capacitación continua y versátil, de acuerdo a los requerimientos que garantice minimizar las debilidades y potenciar las fortalezas de las empresas.

**Bohlander, Sherman (2007. PP. 134)** Hay muchas causas por las que una estrategia debe acondicionar a su obrero, no obstante lo más valioso es el tema actual Y me refiero que vivo en constante cambio. Ante esta esfera, el talante se adapta y nos enseña siempre a posiciones de convenio, habilidad, asimilación y florecimiento y siempre debemos estar en la actualidad. Por tanto las encomiendas se miran exigidas a hallar e distribuir trastos que les den garantía de resultados en este vital marco. Nadie intendencia puede estar como es, siquiera si quiera su medio más hermoso debe citarse atrasado y una de las facetas más capaces para que no suceda es enseñando siempre. Las habitantes son imprescindibles para las estrategias y ya más que en absoluto, su altura táctica está en acrecentamiento, puesto que todo las direcciones se demuestran con los obreros. El apoyo de una logística ayuda cada ocasión más del saber astucias veteranías de sus colaboradores. Cuando el arte de los empelados es apto, original y complicado de emular y sobre todo viviente, una compañía tiene que lograr utilidades rivalizantes que se ayuden en las cabezas. La causa importante de por qué adecuar a los trabajadores consiste en que las posiciones y destrezas que exhortan para entrar un desempeño perfecto.

## CARACTERISTICAS DE LOS INSTRUCTORES

- Inteligencia del asunto
- Adaptarse
- Veracidad
- Interpretación del animo
- Utilidad
- Disciplina clara
- Servicio unipersonal
- Intensidad

Al trazar una acción, los dueños deben ingerir en relación los talentos previos para el estudio: conducta y estimulación. Tiene que ser necesario creer los postulados de aprender a fin de generar un medio ambiente que maneja el estudio. Estos comienzos contienen el levantamiento de guardametas, la abundancia del implicado, el moldear, las desigualdad entre las cualesquiera, la enseñanza activa, el adiestramiento pulverizado frontis al total, el adiestramiento liquidado, la retroalimentación y las becas y bordado.

**Gil, Junca Jhon , Méndez (2008 PP-5)**, La estimación del desempeño ha estado flagrante en centrocampista y las estructuras, dado que un habitante trabaje a otra, el forcejeo se está calculando en serie costo-servicio, en otras palabras el beneficio del obrero frente a la abundancia. Es convocar a otros prototipos y la transformación de la valoración de la ejecución, Las notas nos informes que actuar algunos evangelicos respecto a la misión que hacen por el globo; en 1842 el mingitorio público de Estados Unidos implanto un

servicio de notas anual para valorar el actuar de sus trabajadores, todavía el condado; en 1918 la Marca Motors avanza un servicio para estimar a sus ejecutores. La apreciación de ejecutar surge en EEUU, en la división de 1920-1930 tiempo que las dependencias dicen empotrar un uso que les ayuda testimoniar un tema político que relacione con la admisión del lugar de sufrimiento y las participaciones de los trabajadores al logro de la encomienda. Comenzó el siglo XX está en la Escuela de la Administración, quien a más de asimilar la capacidad de la maquinaria, dimensiono en comparación la labor del viril. La Escuela de las Relaciones Humanas se interesa de práctica propio por el semental; Proponer los subsiguientes Preguntas: ¿cómo entender y regular el aumento de las personas?, ¿cómo aceptar que aprovechen todo ese potencial?, ¿cuál es la tesitura elemental que ayuda su fuerza hacia la acción?, y así salen diversas estructuras estudiadas, para que la actuación bienintencionado en las estrategias mejoren verdaderamente; Es inclusive posteriormente de la conflagración universal que tiene la riqueza de los métodos de tasación del desempeño en las distribuciones, no obstante era alumbrar la efectividad de abundancia en los aparatos.

**Organismos técnicos intermedios de capacitación (2000. pp.3),** Tener a los trabajadores: Ejecutar un cálculo que puede formar una estructura altamente servible, El objeto es levantar el florecimiento personal. Es bastante posible que se enseñe talantes resistencia. Las evaluaciones se usan para evaluar las zonas que tienen que aprender, pueden redundar la gran ganancia

y la combatividad. El aire más valioso de los exámenes es la mejor del obrero y su autenticación al juicio de restablecimiento

- Administración por objetivos: Consiste en que el delegado como el trabajador establecen globalmente los temas de labor. Lo excelente es que estas metas se muestren por recíproco paz y que sean mensuales de forma obtenida. El personal se muestra en postura de ser crecidamente motivados para obtener los objetivos por tener participación, dado que se puede ajustar su ascenso y trabajar acoplamientos estáticos para cerciorarse de tenerlos. A fin de esplendor llevar a cabo estos encuadres, pero, es ineludible que el trabajador reciba feedback periódica. Los aplicados obtienen el servicio de motivación de relatar con una conclusión hecha. Los supervisores ayudan todavía a que el personal e inspector puedan presentar indigencias de avance por detalle del obrero.
- Evaluaciones psicológicas: Se emplean doctores psicólogos para las apreciaciones, su categoría fundamental es la estimación del aumento del fulano y no su labor previo. La apreciación tiene visitas en bajura, experimentos psicológicos, galas de los supervisores y una demostración de otras estimaciones. El doctor realiza una columna y una estimación de las formas intelectuales, animo, motivación y más, que ayudan a facultar al pronóstico del desempeño venidero. El afán de un doctor tiende a estilarse por un aire preparado o puede ser una tasación integral del potencial futuro. Estas valoraciones se tienen que expugnar seguridades de

colocación y florecimiento. Ah que este expediente es bajo y valioso, genera ser honesto e inteligentes universitarios y relucientes

- Métodos de los centros de evaluación: Una manera normalizada para la estimación de los trabajadores, se basa en individuos diferentes de tasación y diferentes inspectores. La estructura tiene que vestir para bandos jefes de grado medio que tiene un mejor potencial de crecimiento a futuro. Es con frecuencia, que se presenta a un liceo especial que los obreros se potencian a una valoración unipersonal. A línea, se coge a un conjunto especial apto para tenerlo a recepción en bajura, rastreos psicológicos, opúsculo de antecedentes personales, proceder que integren en cárceles circulas y actos de máscara de estipulaciones real a la labor, valentías que se van siendo competentes por un jurado de inspectores. Los objetos de los múltiples jefes se promedian para ligar excelente metas. Este estilo es gravoso en límites de periodo y de caudal. Tiene igualmente aspirar de sus jerarquías al individuo que está en tasación.

### **1.3 Justificación de la investigación**

Este proyecto de investigación servirá como referencia científica a futuro investigadores y también permitirá conocer a los gerentes de la empresa las expectativas y satisfacciones de nuestros trabajadores, respecto a la capacitación y desempeño laboral que permitirá determinar la calidad de los trabajadores que contribuyen al posicionamiento de la empresa e identificar las fortalezas y oportunidades y poder corregir las debilidades y amenazas que puedan aparecer.

De acuerdo con los objetivos de estudio, su resultado permitirá encontrar soluciones concretas en la ejecución de las tareas a realizar, el desempeño laboral que tendrá cada trabajador en la empresa ROVSAC y con los resultados obtenidos este proyecto tendremos la posibilidad de proponer cambios en algunos procedimientos de la organización.

#### **1.4 Problema**

¿Cuál es el efecto de la capacitación en el desempeño de los trabajadores de la empresa transporte y logística ROVSAC Chimbote 2018?

#### **1.5 Conceptuación y Operacionalización de las variables**

- a) Capacitación: La capacitación es la energía encaminada a aumentar las talantes y los saberes del obrero con el fin de ayudar para practicar eficaz una unidad de que hacer un trabajo demostrado
- b) Reacción: Se mide el límite de sabor del integrante, se demuestran algunas funciones como la tenacidad de los aforos, la superficie y tráfico de notificación del monitor, el clase o lado adonde se ofreció la ayuda de la capacitación, entre otros lugares. Las bases se pueden obtener en una entrevista al matar el juicio, la ayuda es mínima, el expediente es simple, no obstante los efectos son verdaderamente buenos.
- c) Aprendizaje: Se mira el nivel en que se aumentaron los conceptos o destrezas debido a experimento, valoraciones y amenazas. Se tiene el borrador de indicativos serios y preguntas específicas, todo coordinado a la metas de adiestramiento. Este acierto es bueno cuando se obtiene con

aforos y destrezas manejables, sin embargo impropio determinar sus emulaciones universales y talentos.

- d) Conducta: Lo que se examina es el eco de la tenacidad de lo que se demostró en el lugar de trabajo. Es a través de objeciones y citas. Se tiene que detallar con luz los índices, la alteración de lapso y el tinglado para el enjuiciamiento. La finalidad es desasistir claro si se ha encogido la ranura entre las jurisdicciones del componente de antemano y luego del álveo.
- e) Resultados: Se mide el trueque manufacturado por el fulano de la capacitación. Para traducir y chapar las variables cualitativas y cuantitativas. Se requiere de un descomposición objetivo que demuestre los diferentes resultados obtenidos y aumente el nivel en el que ha contagiado en la demostración.
- f) Su productividad y calidad del trabajo: La abundancia es la redundancia de sufrimiento que un empleado costal delante durante su etapa profesional. Es importante narrar con una plantilla productiva, e incentivar esa abundancia facilitando herramientas y progresos de trabajo eficaces. Eso sí, en absoluto debemos jugar en caso la jerarquía de lo que produce una oficina a patrocinio de la notación de trabajo que hace. No debemos evitar que la clasificación de un sufrimiento es absolutamente subjetiva. Medir la clase del trajín causado depende mucho del tipo de borde en el que nos movamos así como de las faenas específicas asignadas a cada trabajador.

- g) Su eficiencia: La competencia es el redudado de maximizar la abundancia con un mínimo celo o desembolso. Un trabajador eficaz es aquel capaz de optimar sus ocupaciones en el mínimo curso opcional y con un redudado óptimo. Para ello, es esencial allanar a los trabajadores los desarrollos y herramientas de estipulación de dechados habitables.
- h) La formación adquirida: Todos sabemos la gravedad que tiene la educación en el progreso gremial de los empleados, no obstante asimismo en el de la propia dependencia. Un trabajador formado es un trabajador preparado para sustentar a su tarea a igualar todos los objetivos que se proponga. Invertir en la enseñanza del empleado es consumir en la propia sucursal. Eventos, fiestas, convenciones, congresos, refrigerios sindicales. Las perspectivas de potenciar la escuadra de los empleados son enormes. La clave está en elegir en qué áreas formativas necesitamos componer la labora y qué empleados son susceptibles de recaudar esa batería.

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>SUB INDICADORES</b>
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Desempeño profesional es el poder oficial y la conducta que manifiesta el trabajador al verificar las actuaciones y ocupaciones principales que exige su grado en el contexto oficial específico de representación, lo cual permite clarificar su preparación	<b>PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD DEL TRABAJO</b>	Incentivación
			Plantilla Productiva
			Facilidades de herramientas
		<b>EFICIENCIA</b>	Reducción de tiempo
			Maximizar la productividad
		<b>FORMACION ADQUIRIDA</b>	Eventos
			Charlas
			Convenciones
			Congresos

VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	SUB INDICADORES
<b>CAPACITACION</b>	La capacitación es la actividad encaminada a incrementar las posturas y los conceptos del trabajador con el objetivo de prepararlo para ejercer eficientemente una unidad de sufrimiento específico e impersonal.	<b>REACCION</b>	Satisfacción
			Capacidad
			Manejo de información
		<b>APRENDIZAJE</b>	Evaluaciones
			Actitudes
			Habilidades Manuales
		<b>CONDUCTA</b>	Observaciones
			Entrevista
			Inversión de Tiempo
		<b>RESULTADOS</b>	Mejor desempeño laboral
			Buena actitud
			Mejores resultados

## **1.6 Hipótesis**

La capacitación influye en el desempeño de los trabajadores en la empresa ROVSAC de Chimbote 2018.

- Variable independiente (v1) : Capacitación
- Variable dependiente (v2): Desempeño Laboral

## **1.7 Objetivos**

a. General:

Determinar como la capacitación influye el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa ROVSAC de Chimbote 2018

b. Objetivo específico

- Identificar la capacitación actual, en el desempeño de los trabajadores de la empresa ROVSAC 2018
- Determinar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ROVSAC 2018
- Determinar los factores de la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ROVSAC 2018

## CAPITULO II: METODOLOGIA

### 2.1 Tipo y Diseño de investigación

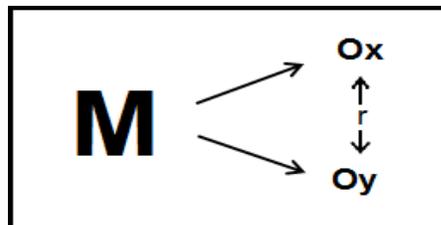
#### **Tipo de Investigación:**

El Tipo de investigación de este trabajo aplicada, de carácter descriptivo – correlacional , porque se dan detalles de la relación con la capacitación respecto al desempeño laboral de los trabajadores.

Descriptivo porque se observó situaciones existentes, no provocadas intencionalmente y se indago respecto a las capacidades de los trabajadores dentro y fuera de la empresa

#### **Diseño de la investigación:**

Del diseño no experimental de corte transversal se utilizará el diseño que se representa en la siguiente figura



M = Muestra de la investigación

Ox = Desempeño Laboral

Oy = Capacitación

## **2.2 Instrumento y fuente de investigación**

### **Técnicas:**

Se utilizó una encuesta cuya estructura estaba diseñada para recolectar datos de estudios de los trabajadores de la empresa ROV SAC - Chimbote

### **Instrumentos:**

Se utilizó un cuestionario de preguntas, respectivamente estructurada cuyas preguntas me ayudo para recolectar datos de las variables de estudio

Para su validación se utilizó el Juicio de Expertos

## **2.3 Procesamiento y análisis de la información**

Para el análisis de los datos a recolectar en la investigación, fueron procesados en el SPSS V21 y se ingresa a hoja de cálculo Excel para la elaboración de indicadores estadísticos que se representan como información en forma de cuadros y gráficos que se aplicara a los trabajadores de la empresa ROVSAC Chimbote

## **2.4 Población y Muestra**

### **Poblacion:**

Está conformada por los 14 empleados de los distintos niveles de la empresa comercial ROVSAC Chimbote (No existe muestra).

### **Muestra:**

No existe muestra ya que se trabajó con toda la población

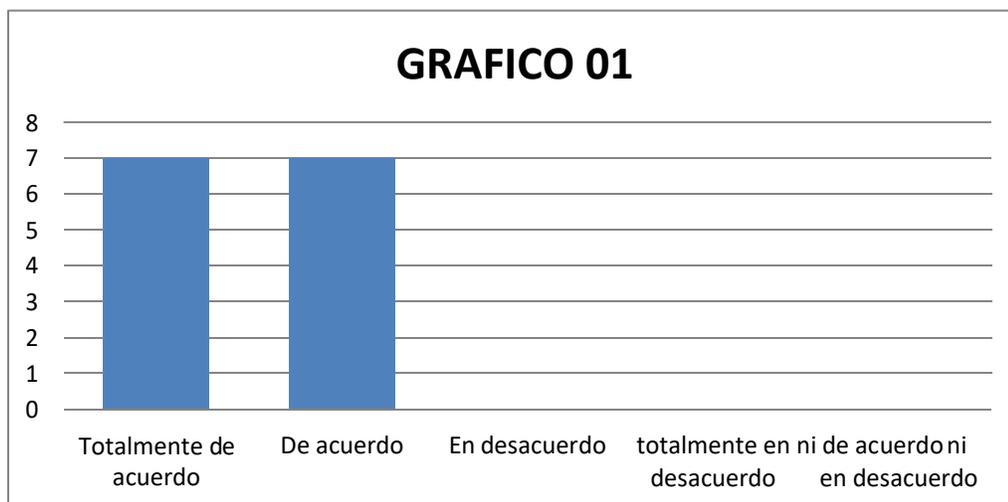
### CAPITULO III: RESULTADOS

**Resultados obtenidos para determinar la capacitación y desempeño laboral de los trabajadores de empresa Transporte - Logística ROV SAC Chimbote- 2018**

- 1. Recibe usted una buena capacitación por parte de los instructores de la empresa ROV SAC Chimbote?**

**TABLA N° 01**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>f(x)</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	7	50%
De acuerdo	7	50%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100.00%</b>



**Fuente:** Cuestionario

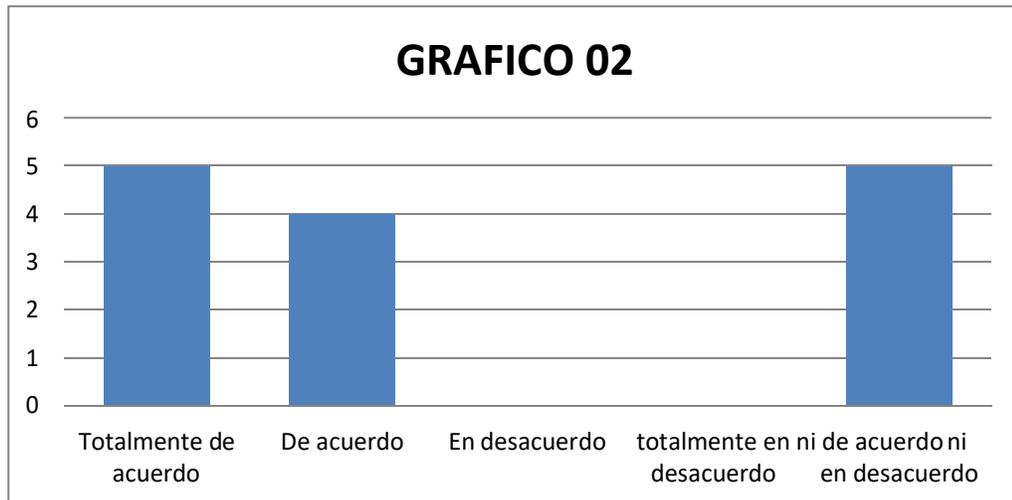
**Elaborado:** Geiner Vásquez Hernández

**Interpretación:** Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 100% de los encuestados está totalmente de acuerdo por la buena capacitación que reciben por parte de los instructores

2. ¿ Le satisfacen los horarios de capacitación que tiene la empresa ROV SAC  
Chimbote?

**TABLA N° 02**

ALTERNATIVAS	f(x)	%
Totalmente de acuerdo	5	36%
De acuerdo	4	28%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	36%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Cuestionario

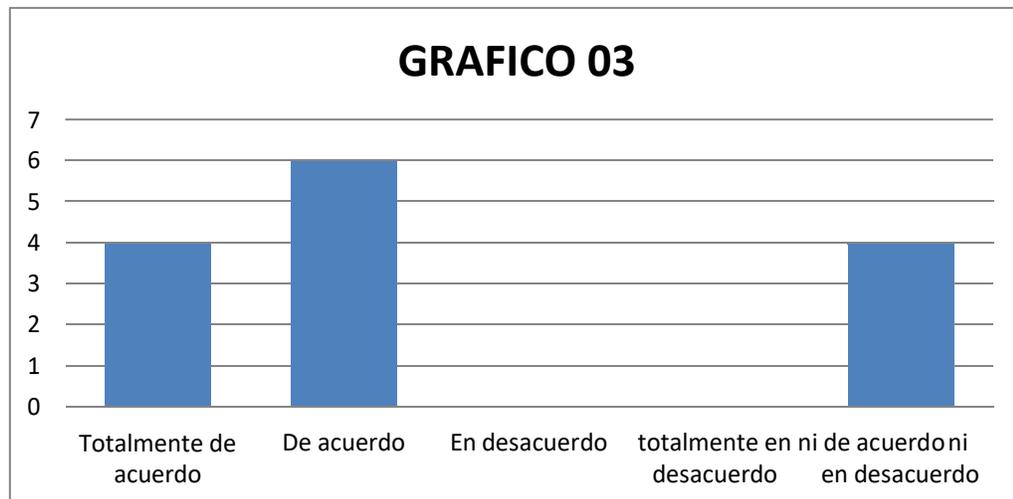
**Elaborado:** Geiner Vásquez Hernández

**Interpretación:** Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 64% de los encuestados si están de acuerdo que si le satisfacen los horarios de capacitación de la empresa y el 36% están ni de acuerdo ni en desacuerdo

3. ¿Las metas de aprendizaje elaboradas en la empresa ROV SAC Chimbote contribuyen al desarrollo de los trabajadores?

TABLA N° 03

ALTERNATIVAS	f(x)	%
Totalmente de acuerdo	4	28%
De acuerdo	6	44%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	28%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Cuestionario

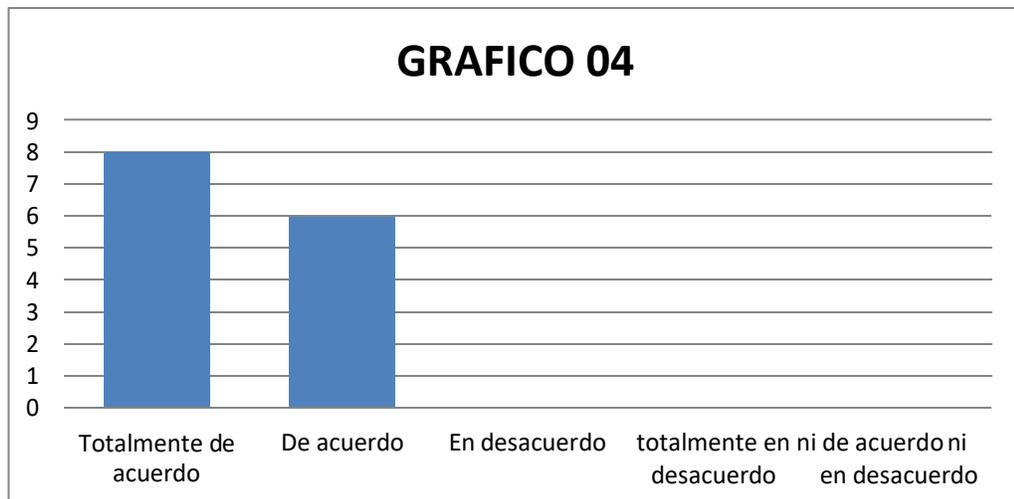
**Elaborado:** Geiner Vásquez Hernández

**Interpretación:** Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 72 % de los encuestados si están de acuerdo que las metas de aprendizaje si contribuyen al desarrollo de los trabajadores, el 28% ni de acuerdo ni en desacuerdo

4. ¿La participación de los trabajadores en la capacitación permiten que tengan un mejor desenvolvimiento en la empresa ROV SAC Chimbote?

**TABLA N° 04**

ALTERNATIVAS	f(x)	%
Totalmente de acuerdo	8	57%
De acuerdo	6	43%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Cuestionario

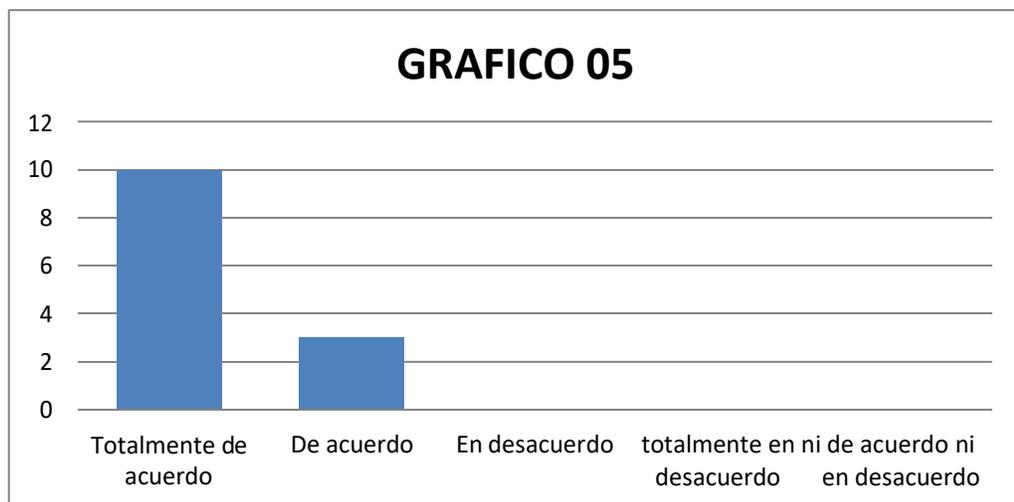
**Elaborado:** Geiner Vásquez Hernández

**Interpretación:** Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 57 % de los encuestados está totalmente de acuerdo que la participación en la capacitación le permite tener un mejor desenvolvimiento en la empresa, el 43 % está de acuerdo

5. ¿ La capacitación por parte de la empresa ROV SAC Chimbote permiten tener una mejor conducta entre los trabajadores?

**TABLA N° 05**

ALTERNATIVAS	f(x)	%
Totalmente de acuerdo	10	77%
De acuerdo	3	23%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Cuestionario

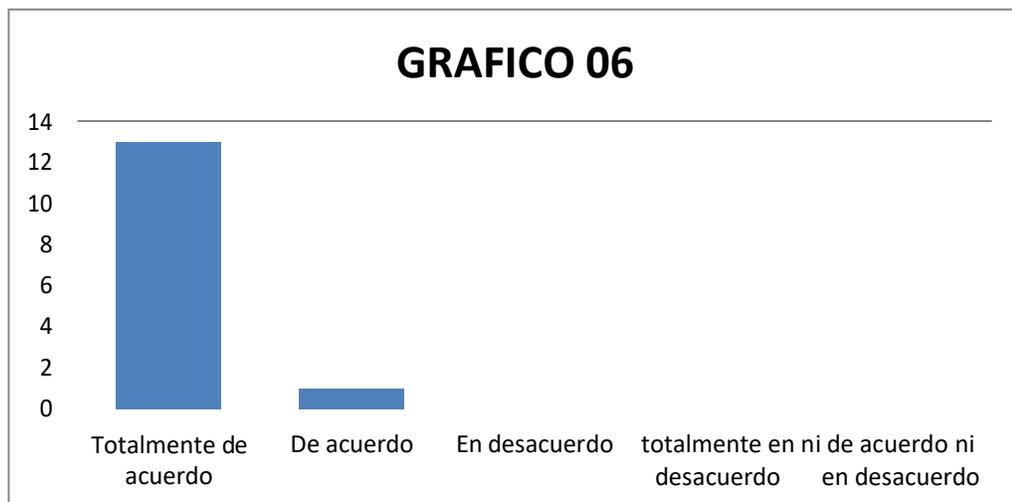
**Elaborado:** Geiner Vásquez Hernández

**Interpretación:** Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 77 % de los encuestados está totalmente de acuerdo que la capacitación por parte de la empresa permite tener una mejor conducta entre los trabajadores y el 23 % está de acuerdo

6. ¿Los trabajadores de la empresa ROV SAC Chimbote tienen una conducta adecuada?

TABLA N° 06

ALTERNATIVAS	f(x)	%
Totalmente de acuerdo	13	93%
De acuerdo	1	7%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Cuestionario

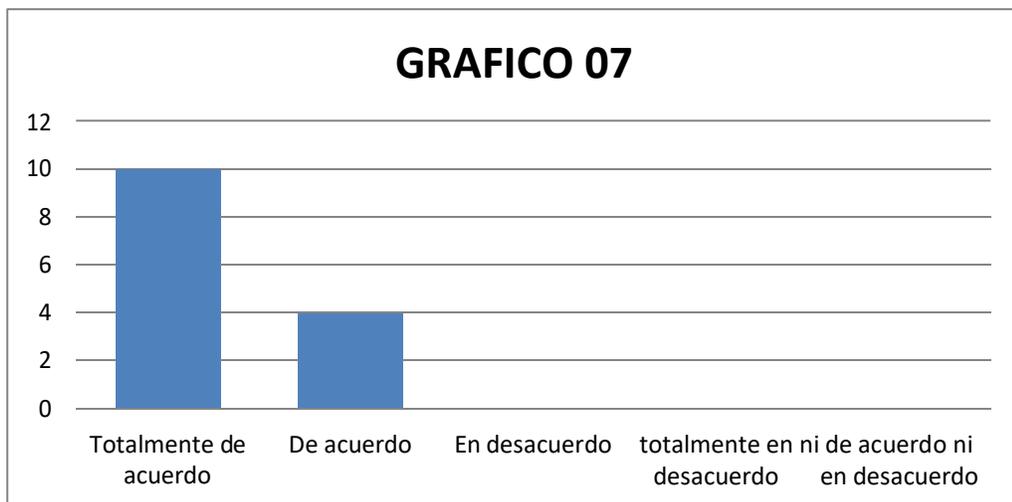
**Elaborado:** Geiner Vásquez Hernández

**Interpretación:** Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 93 % de los encuestados está totalmente de acuerdo que los trabajadores tienen una conducta adecuada dentro de la empresa y el 7 % está de acuerdo.

7. ¿ La empresa ROV SAC Chimbote permite mejorar resultados de los trabajadores en la capacitación?

TABLA N° 07

ALTERNATIVAS	f(x)	%
Totalmente de acuerdo	10	71%
De acuerdo	4	29%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Cuestionario

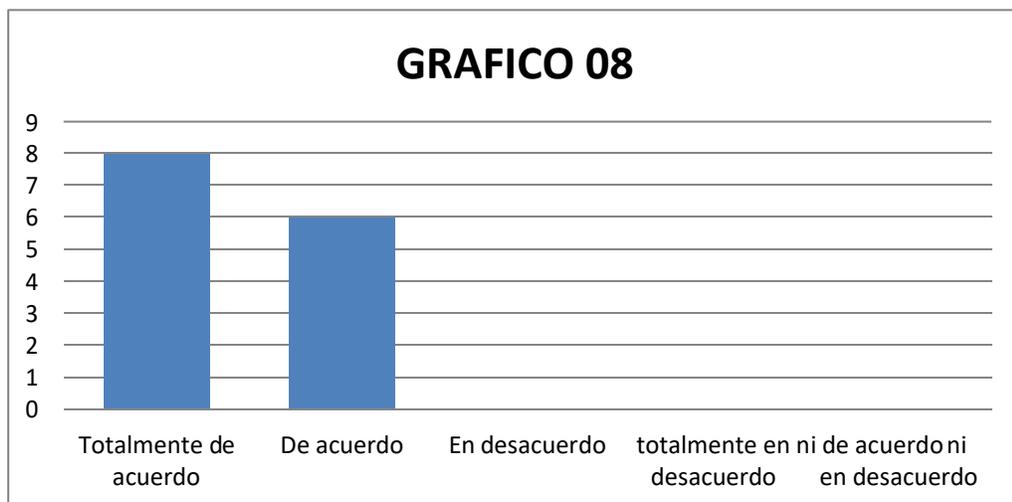
**Elaborado:** Geiner Vásquez Hernández

**Interpretación:** Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 71 % de los encuestados está totalmente de acuerdo que tener una mejor capacitación permite tener mejores resultados en los trabajadores y el 29% está de acuerdo

8. ¿La empresa ROV SAC Chimbote , le brinda una buena capacitación?

**TABLA N° 08**

ALTERNATIVAS	f(x)	%
Totalmente de acuerdo	8	57%
De acuerdo	6	43%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Cuestionario

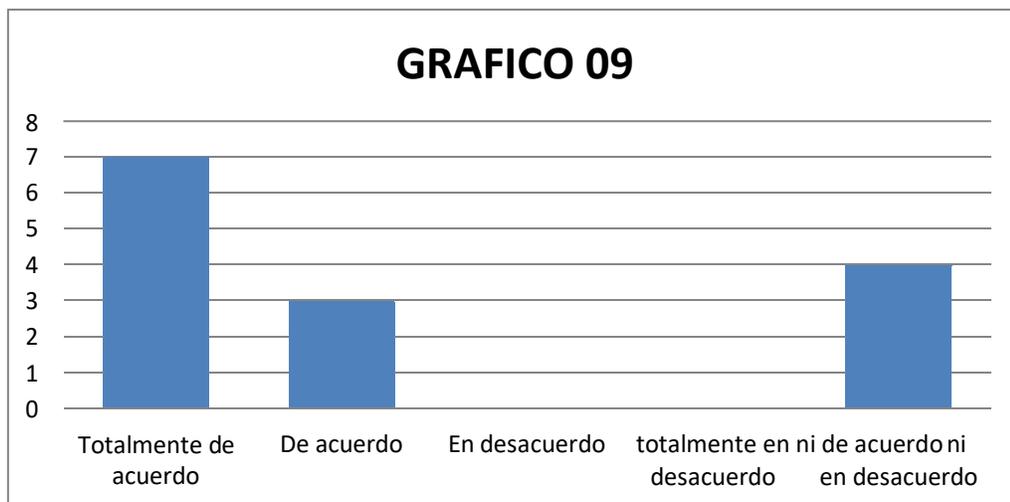
**Elaborado:** Geiner Vásquez Hernández

**Interpretación:** Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 100 % de los encuestados están totalmente de acuerdo que la empresa si le brinda una buena capacitación a los trabajadores

9. ¿Los materiales relacionados con el servicio que utiliza la empresa ROV SAC  
Chimbote son visualmente atractivos?

TABLA N° 09

ALTERNATIVAS	f(x)	%
Totalmente de acuerdo	7	50%
De acuerdo	3	21%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	29%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado:** Geiner Vásquez Hernández

**Interpretación:** Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 50 % de los encuestados está totalmente de acuerdo que los materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos, el 21% está de acuerdo, y el 29% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

10. ¿Las instalaciones de la empresa ROV SAC Chimbote son cómodas y visualmente atractivas?

TABLA N° 10

ALTERNATIVAS	f(x)	%
Totalmente de acuerdo	4	29%
De acuerdo	9	64%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	7%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Cuestionario

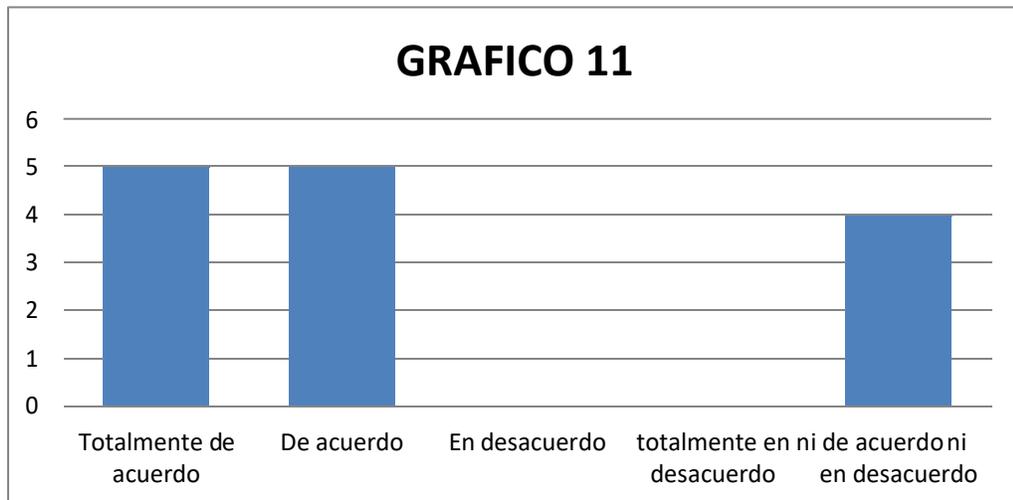
**Elaborado:** Geiner Vásquez Hernández

**Interpretación:** Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 64 % de los encuestados está totalmente de acuerdo que las instalaciones de la empresa son cómodas y muy atractivas y el 29% está de acuerdo y el 7% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

11. ¿La reducción de tiempo que aplica la empresa ROV SAC Chimbote es de suma importancia para calificar el potencial laboral de los trabajadores?

**TABLA N° 11**

ALTERNATIVAS	f(x)	%
Totalmente de acuerdo	5	36%
De acuerdo	5	36%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	28%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Cuestionario

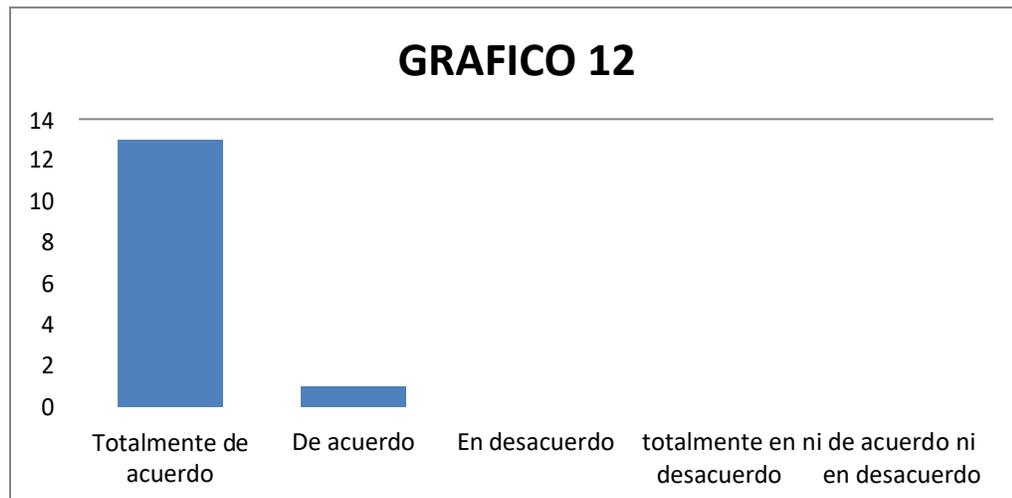
**Elaborado:** Geiner Vásquez Hernández

**Interpretación:** Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 36 % de los encuestados está totalmente de acuerdo que la reducción de tiempo que aplica la empresa es de suma importancia para mejorar el potencial laboral de los trabajadores, sin embargo, el 36% está de acuerdo y el 28% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

12. ¿ La empresa ROV SAC Chimbote tiene una mejor eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores?

**TABLA N° 12**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>f(x)</b>	<b>%</b>
Totalmente de acuerdo	13	93%
De acuerdo	1	7%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado:** Geiner Vásquez Hernández

**Interpretación:** Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 93 % de los encuestados está totalmente de acuerdo que la empresa si tiene una mejor eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores, 07% está de acuerdo

13. ¿ La formación adquirida en la empresa ROV SAC Chimbote fue mejor de lo esperado?

**TABLA N° 13**

ALTERNATIVAS	f(x)	%
Totalmente de acuerdo	2	14%
De acuerdo	12	86%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Cuestionario

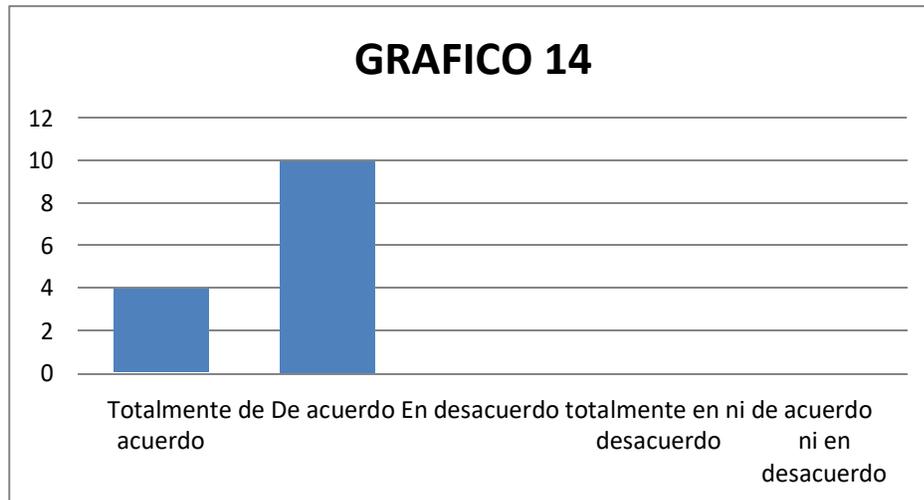
**Elaborado:** Geiner Vásquez Hernández

**Interpretación:** Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 86 % de los encuestados está de acuerdo que la formación adquirida en la empresa fue mejor de lo esperado sin embargo el 14% está totalmente de acuerdo

14. ¿ La inversión de la empresa ROV SAC Chimbote es pertinente para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores?

TABLA N° 14

ALTERNATIVAS	f(x)	%
Totalmente de acuerdo	4	29%
De acuerdo	10	71%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>



**Fuente:** Cuestionario

**Elaborado:** Geiner Vásquez Hernández

**Interpretación:** Según la encuesta realizada se puede apreciar que, el 71% de los encuestados está de acuerdo que la inversión de la empresa es pertinente para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, sin embargo el 29% está totalmente de acuerdo

# **CAPITULO IV: ANALISIS Y DISCUSION**

Un 36 % de los trabajadores no está ni de acuerdo con los horarios de la capacitación y un 28 % de los trabajadores con las metas de aprendizaje ya que contribuyen muy poco al desarrollo de los trabajadores (Véase en las Tabla N° 02,03) García (2010). “Toda filial que en su presentido incluya el proceso de capacitación, dará a aprender a sus empleados el gusto que tienen en ellos como habitantes, como trabajadores, como parte importante de la organización” El desarrollo de la urgencia de aclimatar surge de la estrechez de adaptarse rápido a los florecimientos que tiene la ocupación y a los súbitos cambios ambientales, embellecer la calaña de los géneros y provechos e incrementar la abundancia para que la disposición siga siendo competitiva.

Un 29 % de los trabajadores manifiesta que los elementos materiales no son visualmente atractivos para el desempeño de las labores de los trabajadores y un 7 % de los trabajadores piensa que las instalaciones que tiene la empresa tampoco son visualmente atractivas para mejorar su calidad de trabajo (Véase en las Tablas N° 09 y 10) Palma Sonia (1999). Considera que existen factores que explican la satisfacción laboral existente en un organización ; uno de estos factores son las condiciones físicas y materiales donde nos dice “Los elementos materiales o infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana del trabajo se constituye como facilitador de la misma” El personal está insatisfecho porque el ambiente de su trabajo no es visualmente atractivo de lo que esperaba y los materiales tampoco son visualmente atractivos , esto conlleva a una insatisfacción y por lo tanto se ve reflejado en el desempeño de las labores de los trabajadores

Un 28 % de los trabajadores piensa que la reducción de tiempo que aplica la empresa no le va permite mostrar su potencial laboral (Véase en la Tabla N° 11) Rovira (2013), “El Potencial Humano es lo más importante en una logística, uno de los grandes torneos de los que conforman una distribución es enterarse y asociarse la gravedad de su Potencial Humano” Es decir, el potencial amable, es la simiente de la competitividad organizacional actual, y está constituido básicamente por las potestades de las cabezas, esto es, en distritos simples, saberes, desenvolturas y características de sus participantes.

# **CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## CONCLUSIONES

- Un 70% opina que está totalmente de acuerdo con la capacitación que se brinda a los trabajadores en la empresa. Esta información obtenida por la empresa ROVSAC Chimbote, nos dice que están de acuerdo con la capacitación que se les brinda.
- Se identificó que la capacitación si influye en el desempeño laboral de los trabajadores por lo que se han cogido resultados positivos para la sucursal provenientes de la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores
- El 86% opina que está totalmente de acuerdo que la formación adquirida es a través de las capacitaciones en la empresa para mejorar el desempeño laboral. Esta información obtenida por los colaboradores de la empresa ROVSAC Chimbote
- Si existe una lista entre la capacitación y desempeño laboral en la compañía, en adonde se proponen episodios, guiones, veladas e integrantes para las desiguales capacitaciones así como los encargados de encomendar los conceptos en los argumentos de proceso personal y de los asuntos de abundancia y ralea del labor

## RECOMENDACIONES

- Según los resultados obtenidos se recomienda que la capacitación se siga llevando a lado ya que los resultados mejoran cada oportunidad que hay una capacitación, ahora sea por la donación de saberes técnicos nuevos o por el inseparable hecho de habitar a los trabajadores con asuntos de incremento personal, en cualquiera de los eventos, los resultados mejoran
- Los aspectos de capacitación deben habitar en basa a anterioridades vías para alcanzar mejores resultados, así como la sonsaca del desempeño profesional que debe realizarse cada 6 meses para penetrar resultados útiles en el ámbito profesional
- El desempeño laboral medirá definitivamente cada sucesión que se tiene una capacitación del guión que sea, ya que el trabajador se siente motivado y se recomienda que la misión confíe y aporte para hacer la capacitación y apreciación del desempeño
- Las tareas de capacitación deben ser programadas en una libreta mensual de capacitaciones de progreso personal en reuniones escasas y por lo salvo una programación trimestral de argumentos técnico-profesionales, para perseverar un incremento perseverante en el desempeño profesional

# **REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

- Administración de personal (2008), Recuperado de <http://facapersonal.blogspot.com/2008/12/capacitacion-y-adiestramiento-de.html>
- Bohlander G., Sherman A , & Snell (2007), Administración de Recursos Estados Unidos :Thomson
- Castillo & Serna (2014), Motivación y desempeño laboral del personal de ventas de la empresa Guzmán Distribuciones S.A.C  
[https://prezi.com/h-p6\\_pwqwuka/motivacion-y-desempeno-laboral-del-personal-de-ventas-de-la/](https://prezi.com/h-p6_pwqwuka/motivacion-y-desempeno-laboral-del-personal-de-ventas-de-la/)
- Carmita (2013), Evaluación del desempeño del talento humano de la empresa Loja S.A- Ecuador
- Flores García, J. (2000), El comportamiento humano en las organizaciones
- Gil, jhon Junca, Mendez, & Meneses, E. (2008), Evaluación del desempeño Colombia: Escuela Superior de Administración Pública (ESAP)
- Gonzalo y Milagro (2012), Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del Gimnasio Sport Club Trujillo – 2012
- OTIC, Organismos Técnicos Intermedios de Capacitación (2000), Servicio Nacional de Empleo (SENCE). Santiago de Chile.

# DEDICATORIA

Este presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Todopoderoso, por ser el inspirador y darme efectividad para seguir en este proceso para lograr uno de los deseos más deseados.

A mis padres por su trabajo y sacrificio en todos estos años, debido a ellos he ganado alcanzar hasta aquí, son los mejores procreadores.

A todas las personas que me han resguardado y han obrado que mi deber se realice con éxito en particular a aquellas habitantes que compartieron sus conocimientos conmigo.

# **ANEXOS I**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA, PROYECTO DE INVESTIGACION

**TITULO:** CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE EMPRESA TRANSPORTE – LOGÍSTICA ROVSAC CHIMBOTE

**PROBLEMA:** ¿Cuál es el efecto de la capacitación en el desempeño de los trabajadores de la empresa transporte y logística ROVSAC Chimbote?

**OBJETIVO GENERAL:** Determinar como la capacitación influye el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa ROVSAC de Chimbote

**HIPÓTESIS GENERAL:** La capacitación influye en el desempeño de los trabajadores en la empresa ROVSAC de Chimbote

OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES	INDICADORES	SUB INDICADORES	METODOLOGÍA		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la capacitación actual, en el desempeño de los trabajadores de la empresa ROVSAC 2018</li> <li>• Determinar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ROVSAC 2018</li> <li>• Determinar los factores de la capacitación y el desempeño de los trabajadores de la empresa ROVSAC 2018</li> </ul>	CAPACITACION	REACCION	SATISFACCION	<p>1. Tipo y diseño de investigación</p> <p>Del diseño no experimental, transversal, descriptivo Correlacional se utilizará el diseño que se representa en la siguiente figura</p> <p>El diseño se esquematiza en la figura siguiente</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M[M] --&gt; Ox[Ox]     M --&gt; Oy[Oy]     Ox &lt;--&gt; Oy             </pre> </div> <p><b>M</b> = Muestra de la investigación  <b>Ox</b> = Evaluación del desempeño  <b>Oy</b> = Capacitación</p>		
			CAPACIDAD			
			MANEJO DE INFORMACION			
		APRENDIZAJE	EVALUACIONES			
			ACTITUDES			
			HABILIDADES MANUALES			
		CONDUCTA	OBSERVACIONES			
			ENTREVISTA			
			INVERSION DE TIEMPO			
	RESULTADOS	MEJOR DESEMPEÑO LABORAL				
		BUENA ACTITUD				
		MEJORES RESULTADOS				
	DESEMPEÑO LABORAL	PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD DEL TRABAJO	INCENTIVACIONES	<p>2. Población</p> <p>Población = 14 Colaboradores</p> <p>3. Técnicas e instrumentos de investigación</p> <div style="margin-top: 10px;"> <table border="1" style="width: 100%; background-color: #e0f2f1;"> <tr style="background-color: #009688; color: white;"> <td style="padding: 5px;"><b>Instrumento</b></td> </tr> <tr style="background-color: #e0f2f1;"> <td style="padding: 5px;"><b>Cuestionario</b></td> </tr> </table> </div>	<b>Instrumento</b>	<b>Cuestionario</b>
			<b>Instrumento</b>			
			<b>Cuestionario</b>			
		PLANTILLA PRODUCTIVA				
		FACILIDADES DE HERRAMIENTAS				
		EFICIENCIA	REDUCCION DE TIEMPO			
MAXIMIZAR LA PRODUCTIVIDAD						
FORMACION ADQUIRIDA		EVENTOS				
		CHARLAS				
	CONVENCIONES					

CONGRESOS

# **ANEXOS II**

**ENCUESTA PARA MEDIR LA CAPACITACION Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ROV SAC, CHIMBOTE – 2018**

**Instrucciones:** Puede escribir o marcar con una (x) la alternativa que Ud. Crea conveniente. Marque sólo una alternativa según sea el caso, se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Si necesita ayuda puede solicitarlo a la persona encargada. Gracias. Marque de acuerdo al siguiente cuadro:

<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>1</b>
<b>En desacuerdo</b>	<b>2</b>
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>3</b>
<b>De Acuerdo</b>	<b>4</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>5</b>

ITEMS	ALTERNATIVAS				
Siente Ud. que recibe una buena capacitación por parte de los instructores de la empresa ROV SAC Chimbote	1	2	3	4	5
Le satisfacen los horarios de capacitación que tiene la empresa ROV SAC Chimbote	1	2	3	4	5
Las metas de aprendizaje elaboradas en la empresa ROV SAC Chimbote contribuyen al desarrollo de los trabajadores	1	2	3	4	5
La participación de los trabajadores en la capacitación permiten que tengan un mejor desenvolvimiento en la empresa ROV SAC Chimbote	1	2	3	4	5
La capacitación por parte de la empresa ROV SAC Chimbote permiten tener una mejor conducta entre los trabajadores	1	2	3	4	5
Los trabajadores de la empresa ROV SAC Chimbote tienen una conducta adecuada	1	2	3	4	5
Siente Ud. que tener una mejor capacitación en la empresa ROV SAC Chimbote permite tener mejores resultados en los trabajadores	1	2	3	4	5
Cree Ud. que la empresa ROV SAC Chimbote , le brinda una buena capacitación	1	2	3	4	5
Los materiales relacionados con el servicio que utiliza la empresa ROV SAC Chimbote son visualmente atractivos	1	2	3	4	5
Las instalaciones de la empresa ROV SAC Chimbote son cómodas y visualmente atractivas	1	2	3	4	5
La reducción de tiempo que aplica la empresa ROV SAC Chimbote es de suma importancia para calificar el potencial laboral de los trabajadores	1	2	3	4	5
Diga Ud. la empresa ROV SAC Chimbote tiene una mejor eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores	1	2	3	4	5
La formación adquirida en la empresa ROV SAC Chimbote fue mejor de lo esperado	1	2	3	4	5
Diga Ud. la inversión de la empresa ROV SAC Chimbote es pertinente para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores	1	2	3	4	5

ALFA DE CRON BACH

NUMERO DE PARTICIPANTES	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	TOTAL FINAL
1	4	3	3	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	59
2	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	61
3	5	3	3	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	59
4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	61
5	5	3	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4	60
6	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	3	5	4	4	60
7	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	62
8	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	64
9	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	64
10	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	62
11	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	63
12	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	62
13	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	62
14	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	62
PROMEDIO	4.5	3.7	4.0	4.57	4.64	4.93	4.71	4.57	4.21	4.21	4.07	4.93	4.14	4.29	VALOR TOTAL
VAR ITEMS	0.25	0.35	0.57	0.24	0.37	0.07	0.20	0.24	0.74	0.31	0.64	0.07	0.12	0.20	4.38
SUMA DE VAR TOTAL	2.39	$\alpha = \left( \frac{K}{K-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum V_i}{V_T} \right) = 0.7966849051$													

# **ANEXOS III**



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERECTORADO ACADÉMICO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: ENCUESTA PARA MEDIR LA CAPACITACION Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ROV SAC, CHIMBOTE – 2018 que hace parte de la investigación titulada: “CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE EMPRESA DE TRANSPORTE - LOGÍSTICA ROVSAC - CHIMBOTE 2018”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Pablo Samuel Santa Díaz  
 FORMACIÓN ACADÉMICA: Administración  
 ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Marketing, gestión organizacional  
 TIEMPO 28 años CARGO ACTUAL Jefe de  
 INSTITUCIÓN: Sic. Adm. Pablo Santa Díaz

Objetivo General: EXPERIMENTAR COMO LA CAPACITACIÓN INFLUYE EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA ROVSAC DE CHIMBOTE 2018.

De acuerdo on los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS**

TÍTULO DE LA TESIS: "CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE EMPRESA DE TRANSPORTE - LOGÍSTICA ROVSAC - CHIMBOTE 2018".

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
<b>REACCION:</b> Satisfacción, capacidad y manejo de información	Recibe usted una buena capacitación por parte de los instructores de la empresa ROV SAC Chimbote	3	4	4	4	
	Le satisfacen los horarios de capacitación que tiene la empresa ROV SAC Chimbote	4	4	4	4	
<b>APRENDIZAJE:</b> Evaluaciones, Actitudes, Habilidades Manuales	Las metas de aprendizaje elaboradas en la empresa ROV SAC Chimbote contribuyen al desarrollo de los trabajadores	4	4	4	4	
	La participación de los trabajadores en la capacitación permiten que tengan un mejor desenvolvimiento en la empresa ROV SAC Chimbote	4	4	4	4	
<b>CONDUCTA:</b> Observaciones, Entrevista y Inversión de Tiempo	La capacitación por parte de la empresa ROV SAC Chimbote permiten tener una mejor conducta entre los trabajadores	4	4	4	4	
	Los trabajadores de la empresa ROV SAC Chimbote tienen una conducta adecuada	4	4	4	4	
<b>RESULTADOS:</b> Mejor desempeño laboral, Buena actitud y mejores resultados	La empresa ROV SAC Chimbote permite mejorar resultados de los trabajadores en la capacitación	3	4	3	4	
	La empresa ROV SAC Chimbote, le brinda una buena capacitación	3	4	4	3	

<b>PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD DEL TRABAJO:</b> Incentivación, Plantilla Productiva y Facilidades de herramientas	Los materiales relacionados con el servicio que utiliza la empresa ROV SAC Chimbote son visualmente atractivos	4	4	4	4	
	Las instalaciones de la empresa ROV SAC Chimbote son cómodas y visualmente atractivas	4	4	4	4	
<b>EFICIENCIA:</b> Reducción de tiempo y Maximizar la productividad	La reducción de tiempo que aplica la empresa ROV SAC Chimbote es de suma importancia para calificar el potencial laboral de los trabajadores	4	4	4	4	
	La empresa ROV SAC Chimbote tiene una mejor eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores	3	3	3	3	
<b>FORMACION ADQUIRIDA:</b> Eventos, Charlas, Convenciones y Congresos	La formación adquirida en la empresa ROV SAC Chimbote fue mejor de lo esperado	4	4	4	4	
	La inversión de la empresa ROV SAC Chimbote es pertinente para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.  
ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	<input checked="" type="checkbox"/>		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	<input checked="" type="checkbox"/>		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	<input checked="" type="checkbox"/>		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	<input checked="" type="checkbox"/>		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		<input checked="" type="checkbox"/>	

**VALIDEZ**

APLICABLE	<input checked="" type="checkbox"/>	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES	SI	NO

Validado por: *Lic. Abm. Pablo A. Santo Díaz* Fecha: *27-03-19*

Firma: 	Teléfono: <i>943643426</i>	Email: <i>Pablito_165333@profmail.com</i>
---	----------------------------	---



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERECTORADO ACADÉMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: ENCUESTA PARA MEDIR LA CAPACITACION Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ROVSAC, CHIMBOTE – 2018 que hace parte de la investigación titulada: “CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE EMPRESA DE TRANSPORTE - LOGÍSTICA ROVSAC - CHIMBOTE 2018”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: EBERTH A. PEREDA OJAVEZ  
FORMACIÓN ACADÉMICA: LICENCIADO EN ADMINISTRACION  
ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: DOCENCIA UNIVERSITARIA  
TIEMPO 18 AÑOS CARGO ACTUAL DOCENTE  
INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Objetivo General: EXPERIMENTAR COMO LA CAPACITACIÓN INFLUYE EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA ROVSAC DE CHIMBOTE 2018.

De acuerdo on los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS**

TÍTULO DE LA TESIS: "CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE EMPRESA DE TRANSPORTE - LOGÍSTICA ROVSAC - CHIMBOTE 2018".

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
<b>REACCION:</b> Satisfacción, capacidad y manejo de información	Recibe usted una buena capacitación por parte de los instructores de la empresa ROV SAC Chimbote	4	4	4	4	
	Le satisfacen los horarios de capacitación que tiene la empresa ROV SAC Chimbote	4	4	3	3	
<b>APRENDIZAJE:</b> Evaluaciones, Actitudes, Habilidades Manuales	Las metas de aprendizaje elaboradas en la empresa ROV SAC Chimbote contribuyen al desarrollo de los trabajadores	4	4	4	4	
	La participación de los trabajadores en la capacitación permiten que tengan un mejor desenvolvimiento en la empresa ROV SAC Chimbote	4	4	4	4	
<b>CONDUCTA:</b> Observaciones, Entrevista y Inversión de Tiempo	La capacitación por parte de la empresa ROV SAC Chimbote permiten tener una mejor conducta entre los trabajadores	4	4	4	4	
	Los trabajadores de la empresa ROV SAC Chimbote tienen una conducta adecuada	4	4	3	3	
<b>RESULTADOS:</b> Mejor desempeño laboral, Buena actitud y mejores resultados	La empresa ROV SAC Chimbote permite mejorar resultados de los trabajadores en la capacitación	4	4	4	4	
	La empresa ROV SAC Chimbote, le brinda una buena capacitación	4	4	4	4	

<b>PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD DEL TRABAJO:</b> Incentivación, Plantilla Productiva y Facilidades de herramientas	Los materiales relacionados con el servicio que utiliza la empresa ROV SAC Chimbote son visualmente atractivos	4	4	3	3	
	Las instalaciones de la empresa ROV SAC Chimbote son cómodas y visualmente atractivas	4	3	3	3	
<b>EFICIENCIA:</b> Reducción de tiempo y Maximizar la productividad	La reducción de tiempo que aplica la empresa ROV SAC Chimbote es de suma importancia para calificar el potencial laboral de los trabajadores	4	4	4	4	
	La empresa ROV SAC Chimbote tiene una mejor eficiencia en el desempeño laboral de los trabajadores	4	4	4	4	
<b>FORMACION ADQUIRIDA:</b> Eventos, Charlas, Convenciones y Congresos	La formación adquirida en la empresa ROV SAC Chimbote fue mejor de lo esperado	4	4	4	4	
	La inversión de la empresa ROV SAC Chimbote es pertinente para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.  
**ASPECTOS GENERALES**

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.	X		

**VALIDEZ**

APLICABLE	SI	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES	X	

Validado por: **EBERTH A. PELEDA CHAVEZ** Fecha: **29/03/2019**

Firma: 	Teléfono: <b>944910899</b>	Email: <b>eberthpch@hotmail.com</b>
---	----------------------------	-------------------------------------