

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
Y ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA DE ESTUDIO DE  
ADMINISTRACIÓN**



**La capacitación y el desempeño laboral en el personal de la  
empresa Transportes Acuario S.A.C**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en  
Administración

Autor:

Reyes Mego, Gloria María

**Asesora:**

Portales Pairazamán, Manuela

CODIGO ORCID

0000-0003-3530-2650

CAJAMARCA – PERÚ

2021

La capacitación y el desempeño laboral en el personal de la  
empresa Transportes Acuario S.A.C

## ESQUEMA DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

### Palabras clave:

<b>Tema</b>	<b>Capacitación y Desempeño laboral</b>
<b>Especialidad</b>	<b>Administración</b>

### Keywords:

<b>Theme</b>	<b>Training and Job Performance</b>
<b>Specialty</b>	<b>Administration</b>

### Línea de investigación:

**Área** : Ciencias Sociales

**Sub área** : Economía y Negocios

**Disciplina** : Negocios y Management

**Línea de Investigación** : Talento Humano

### Investigation line

**Area** : Social Sciences

**Sub area** : Economy and Business

**Discipline** : Business and Management

**Investigation line** : Human Talent

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo identificar la influencia de la capacitación en el desempeño laboral del personal que labora en la empresa Transportes Acuario S.A.C., 2020. La investigación responde a un estudio no experimental descriptivo simple, y transversal, para el cual se aplicó un cuestionario y encuesta como instrumento y técnica, respectivamente, los cuales se encargaron de medir las dos variables de manera proporcional. La población fue conformada por todos los trabajadores que se desempeñan en el área de administrativa de la empresa.

El resultado con mayor importancia que se obtuvo en la investigación es que se halló influencia entre la capacitación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Transportes Acuario S.A.C., donde se descartó la hipótesis nula mediante Chi-cuadrado de Pearson con un valor sig.(valor crítico observado)  $0.000 < 0.05$ , asimismo, el 53.3% está de acuerdo que se le capacita con visión a las necesidades que tiene que satisfacer, y el 50% reconoce que se obtiene buenos resultados como parte de un buen rendimiento en su trabajo.

## **ABSTRACT**

In this research work, the objective was to determine the influence of training on the job performance of the personnel working in the company Transportes Acuario SAC, 2020. The present investigation responds to a simple, cross-sectional descriptive non-experimental study, for which A questionnaire and survey were applied as an instrument and technique, respectively, which were in charge of measuring the two variables proportionally. The population was made up of all the workers who work in the administrative area of the company.

The most important result obtained in the investigation is that influence was found between training and job performance of the workers of the company Transportes Acuario S.A.C. where the null hypothesis was discarded using Pearson's Chi-square with a sig value. (critical value observed)  $0.000 < 0.05$ , likewise, 53.3% agree that they are trained with vision to meet the needs they have to satisfy, and 50% recognize that good results are obtained as part of a good performance in their work.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

### Contenido

Título .....	I
Palabras Claves.....	II
Resumen .....	III
Abstract.....	IV
1. Introducción.....	1
2. Antecedentes y fundamentación científica.....	3
2.1. Antecedentes .....	3
2.2. Fundamentación científica.....	6
3. Justificación de la investigación.....	26
4. Problema.....	27
5. Conceptuación de las Variables.....	27
6. Hipótesis .....	29
7. Objetivos.....	33
8. Metodología del trabajo.....	34
8.1.Tipo y Diseño de investigación.....	34
8.2.Población y Muestra.....	34
8.3.Técnicas e instrumentos de investigació.....	35

9. Procesamiento y análisis de la información .....	35
10. Resultados.....	35
11. Análisis y discusión .....	69
12. Conclusiones y Recomendaciones.....	72
12.1. Conclusiones.....	72
12.2. Recomendaciones.....	74
13. Referencias bibliográficas.....	75
14. Anexos y Apéndices .....	77

## **1. Introducción**

Dentro del área laboral cada día se vuelve fundamental reconocer aquellos factores que afectan el desempeño laboral. Se conoce que ciertos componentes físicos y sociales que influyen al comportamiento humano, allí nace la capacitación para el desempeño y la forma en que el individuo percibe su trabajo, utilidad, productividad, y demás aspectos. De modo que, la capacitación y el desempeño laboral, reflejan los valores, actitudes y cualidades de los miembros de una organización, estableciendo así la personalidad de la misma.

Siguiendo este orden de ideas, el desempeño organizacional, como desarrollo fundamental de la gestión del talento humano, contribuye en uno de los programas estratégicos fundamentales para alcanzar el talento requerido.

De esta manera, gestionar el conocimiento mediante la capacitación para la obtención de conocimientos se vuelve un arma fundamental para la organización, todo esto para lograr el desarrollo en las competencias y destrezas de los trabajadores dentro de una organización, ya que esto genera opciones para lograr la competitividad.

Si gestionamos el conocimiento de los trabajadores lograremos que desarrollen y organicen nuevos conocimientos en favor de la organización, generando cotización en su ámbito, para ello es necesario la integración de un programa accionado de capacitación, toma de decisiones y, por ende, lograr los objetivos trazados. De esta manera, no se pone en tela de juicio la utilidad de la capacitación, por ello se pide a las empresas no infravalorarla, es vista que permita la integración de nuevas habilidades y conocimientos para los individuos, factores de suma importancia siempre y cuando se quiera una competitiva constante en un ambiente con cambios o transformaciones continuas.

Asimismo, esta investigación se centró como propósito conocer la influencia de la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Transportes Acuario S.A.C., cuyo objeto es analizar, organizar, dirigir, planificar, y controlar el uso de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, con los que cuenta organización.

El propósito anteriormente formulado obtuvo respuesta mediante un enfoque cuantitativo, para el cual en una primera fase fue descriptivo y como método de recolección de la información se empleó un cuestionario semiestructurado, el cual ayudó obtener datos fundamentado en las variables pactadas para el estudio. En el caso



de la segunda fase, se realizó un estudio correlacional para encontrar la existencia o no existencia de influencia entre la variable capacitación y desempeño laboral. Para ello, participaron de la investigación, todos los trabajadores del área administrativa de la empresa Transportes Acuario S.AC.

## 2. Antecedentes y fundamentación científica

### 2.1. Antecedentes

Rojas Santos (2018), en su estudio titulado “*Capacitación y Desempeño Laboral*” de la Universidad Rafael Landívar, Guatemala; el investigador utilizó una metodología cuantitativa y descriptiva donde se tuvo como objetivo medir la necesidad de las capacitaciones e identificar si tiene influencia en el desempeño laboral del departamento operativo de la empresa Tenería San Miguel.

Se arribó a las siguientes conclusiones, donde se comprueba que existe relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral, donde también se recomienda capacitaciones de manera estructurada para que el rendimiento del personal aumente.

Murcia & Gutiérrez (2017), en su estudio titulado “*Impacto de la Capacitación en el Desempeño del Personal Administrativo en un Outsourcing en Bogotá*” de la Universidad Libre, Bogotá; la investigación fue de tipo mixta, el cual tuvo como objetivo conocer el efecto de capacitación en el personal que labora en el área administrativa de servicios industriales y mercadeo en un Outsourcing de Bogotá.

Se arribó a las siguientes conclusiones, es crucial y de suma importancia la aplicación de un plan de capacitación y entrenamiento del personal para un óptimo desempeño laboral, de hecho, el uso de estas herramientas induce a un desarrollo productivo a nivel de organización, motivación y personal lo cual se ve reflejado en el perfil de la empresa, la cual en este caso busca ser competitiva en el mercado.

La acertada utilidad de los planes de capacitación al personal administrativo de la empresa de outsourcing avala un excelente desempeño, y, sobre todo eficaz.

Navarrete Villota (2018), en su estudio titulado “*La Capacitación del Personal y el Desempeño Laboral*” de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador; para la investigación se utilizó un enfoque cualitativo y cuantitativo, en el cual se tuvo como objetivo conocer la incidencia de los planes de capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores de Megamaxi Mall de los Andes de Corporación Favorita C.A. en la ciudad de Ambato.

Donde se arribó las siguientes conclusiones:

- Los trabajadores muestran un mal desempeño en sus funciones a causa de la falta de preparación y formación en sus puestos a cargo.
- En Megamaxi Mall de los Andes los trabajadores necesitan de la ejecución de un plan de capacitación que les posibilite la mejora del desempeño laboral.

Nuñuvero Cueva (2019), en su estudio titulado “*Nivel de Capacitación y el Desempeño Laboral de los Colaboradores del Área de Contrataciones del Gobierno Regional La Libertad – Año 2017*” de la Universidad Nacional de Trujillo; la investigación fue de diseño transversal, en el cual se aplicó un cuestionario a 17 trabajadores del Área de Contrataciones del Gobierno Regional La Libertad en el año 2017.

Donde se arribó las siguientes conclusiones, existe una relación de manera potencial entre los niveles de Capacitación y el Desempeño laboral de los trabajadores del Área de Contrataciones del Gobierno Regional la Libertad, donde queda demostrado que un buen plan de capacitación es un influyente vital para la mejora de la productividad de los trabajadores dentro de una organización, el cual se refleja en su desempeño laboral.

De tal manera que, es indudable que un eficiente plan de capacitación es una herramienta administrativa muy importante para cualquier tipo de organización, y que vuelve eficiente el desempeño de los empleados y/o colaboradores.

Leon Diaz (2017), en su estudio titulado “*La Motivación y el Desempeño Laboral de los Trabajadores en la Municipalidad Distrital de Cajay – Huari, Año 2017*” de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; la investigación fue no experimental, transversal y correlacional causal, en el cual se tuvo como objetivo identificar el efecto de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cajay – Huari, año 2017.

Donde se arribó las siguientes conclusiones, la motivación, su intensidad, dirección y persistencia, influye de manera significativa al desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Cajay – Huari, año 2017. Así, mismo la capacitación integral con el fin de mejorar los trabajos en la institución para que

los trabajadores sean eficientes y efectivos en las metas y objetivos propuestos por la empresa.

García Seminario (2019), en su estudio titulado “*La capacitación y su Relación con el Personal Administrativo en la Calidad del Servicio al Usuario, en el Hospital Belén de Trujillo Año 2017*” de la Universidad Señor de Sipán; la investigación fue descriptiva, correlacional y cuantitativa.

Donde se arribó las siguientes conclusiones, con respecto a la relación entre la capacitación y desempeño laboral del personal administrativo y calidad del servicio que se ofrece al usuario en el Hospital Belén de Trujillo se demostró que no existe correlación entre las variables, para ello se recomendó la motivación del personal, así mismo, programas de concientización para que el personal tenga carácter empático con el usuario.

Alcalde Martos (2018), en su estudio titulado “*Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. – Filial Cajamarca, 2016*” de la Universidad Nacional de Cajamarca; la investigación fue cuantitativo, no experimental y transversal.

Donde se arribó las siguientes conclusiones, después de obtener de resultados, se pudo determinar la existencia de relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Turismo Dias S.A. – filial Cajamarca, según el estudio los trabajadores se sienten motivados dentro de su centro de labor por medio de diferentes planes estratégicos, como podría ser un programa de capacitación, gracias a ello existe una conexión positiva en el desempeño de los trabajadores.

Rosales Lucio (2017), en su estudio titulado “*Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores de Grupo Perú L&J SRL, Lima 2017*” de la Universidad San Pedro, donde logró demostrar que existe influencia entre las variables capacitación y desempeño laboral, tal como indica la técnica análisis estadístico de chi-cuadrado de Pearson, el valor de (p) es 0.007 menor que alfa (0.05), Por lo tanto, la hipótesis alternativa que planteó es aceptada, de esta manera rechazando a la hipótesis nula,

es decir que existe influencia moderada en la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de Grupo Perú L&J SRL, Lima 2017.

Piélago Fraga (2018), en su estudio titulado “*Capacitación y desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018*”, no dice que en su estudio, según la correlación de Spearman, se tiene un coeficiente de Spearman de 0,747, y un valor p de  $0,000 < 0.05$ , por consecuencia, se encuentra una relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral según el estudio del desempeño laboral del personal médico del hospital Huaycán de Ate, 2018.

Cruz Nieto & Sánchez Segura (2016), es su estudio titula “*Plan De Capacitación Para Mejorar El Desempeño Laboral Del Personal De La Empresa Publicidad Y Servicios Generales BOGA S.A. Que Labora En El Campus Upao De La Ciudad Trujillo En El Año 2016*” de la Universidad Privada Antenor Orrego, nos dicen que aplicando un plan de capacitación tiene el fin de mejorar el desempeño laboral de los operarios de la empresa BOGA S.A. tiene como objetivo dar solución a los principales problemas de la organización, como es en parte operativa. Por lo tanto, ambos autores encuentran influencia, en su investigación, entre la capacitación y el desempeño laboral, donde el 85% de los trabajadores considera que tiene los conocimientos y las habilidades suficientes para desempeñarse en su puesto de trabajo y en cuanto a la evaluación del desempeño por parte de los supervisores se obtuvo un 77%.

## **2.2.Fundamentación científica**

### **A. La Capacitación**

Esta actividad se sustenta como una de las herramientas más fundamentales dentro de la administración y desenvolvimiento de un grupo de individuos en sus centros de labores y, por lo tanto, su funcionamiento debe darse de manera compacta con el resto de funciones del plan, lo cual nos dice que la administración y el desenvolvimiento de este grupo de individuos debe darse de manera general, en que las distintas funciones, así como la capacitación, se relacionen para mejorar el desempeño de los trabajadores y la eficiencia en la organización (Costa Bauer & Aguinaga Recuenco, 1998). Podemos decir, que los entes encargados de capacitar a

los trabajadores supervisen que los trabajadores cuenten con la oportunidad de cumplir las funciones realizadas en su organización, y de esta manera cumplan las necesidades de la empresa.

Balesom E. (2016), Señala que la capacitación no debería limitarse en una simple tarea de carácter instructivo en la mejora de hábitos o comportamientos, por lo contrario, debe ser proyectada como una labor de intervención organización, la cual se relacione con la formación de contextos institucionales que apoyen la mejor de ciertas conductas. De la misma manera, es importante reconocer las capacidades y los recursos con los que cuenta la organización, diferenciar tanto los recursos, como las capacidades. Llamando recurso al factor potencial capaz de generar valor y evaluados en la posibilidad de obtener ganancia, y capacidad todo aquello que la organización podría realizar con esos recursos; las prácticas, procesos, formas de relación y sistemas.

Mendoza (2000), señala que la capacitación es el acto dirigido a desarrollar la capacidad del empleado teniendo como objetivo prepararlo para que este pueda progresar de manera eficiente en su área de desempeño.

Carmona Valencia, F. (2004), define a la capacitación como la investigación del progreso de las habilidades de un individuo para mejorar el trabajo a su cargo.

Chiavenato, (2006) determina que la capacitación es el desarrollo por el cual se forma a la persona para que ejecute de manera adecuada las labores que le interese de acuerdo al área a la que corresponde.

Por otro lado, el Colegio de Bachilleres (2007), en su libro “Capacitación y desarrollo de recursos humanos” defines a la capacitación como: Una labor organizada y basada en la escasez real de una empresa, conducida hacia la alteración en el entendimiento y actitudes del individuo o empleado”. La capacitación es el procedimiento que se emplea para promover en los empleados el aumento en sus habilidades que necesitan para ejecutar sus labores.

Dessler, G. (2004), sin embargo, podemos decir que la capacitación es todo desarrollo estructurado y bien explicado que busca perfeccionar ciertos periodos

como son: habilidades, capacidades y aptitudes del personal con la intención de que estos se tornen más fructuosos y competentes.

### **Etapas del Proceso de Capacitación.**

Chiavenato (2006) Se tiene a la capacitación como una transformación periódica y constante la cual se desarrolla en cuatro etapas:

**El Diagnóstico**, reside en efectuar un registro de la escasez o privación de capacitación que deben ser atendidas.

**El Diseño**, reside en elaborar un plan o programa de capacitación para satisfacer las necesidades identificadas.

**La Implantación**, es realizar y orientar el programa de capacitación.

Dessler, G. (2004), determina una fase anterior al estudio y/o implementación de la capacitación, que tiene que ver con el reconocimiento de la misma ante un jurado ejemplar. fundamentar las observaciones finales para garantizar la eficiencia del programa.

### **¿En dónde aplicar la capacitación?**

Las zonas donde se puede aplicar la capacitación son variadas, pero habitualmente encajan en una de las siguientes áreas:

#### **a) Inducción:**

Todo conocimiento que se imparte en los empleados apenas integrados. Habitualmente es realizado por los supervisores del trabajador de ingreso reciente. El departamento de RRHH documenta un guía, de modo de que la acción sea homogénea y planificada. La inducción concede, a los ingresantes, conocimiento esencial de temas que anteceden a la organización, en tal interacción se les comunica a los trabajadores en cuanto a las actitudes, normas, valores y patrones de conducta que son anhelados por la institución. Uno de los propósitos de este proceso es que se facilite la integración del ingresante a la institución, también brindar conocimientos con respecto a las actividades y los

objetivos en el rendimiento, así como fortalecer una sensación, del empleado, propicia.

### **Etapas de la Inducción**

**Primer Etapa:** Se brinda conocimiento amplio sobre la institución.

**Segunda Etapa:** Esta etapa se encarga de que el responsable sea quien supervise al trabajador. Los procesos de esta etapa son necesarios, tanto para el puesto, como para la seguridad, así mismo el recorrido por su área laboral para que el trabajador se familiarice, una serie de preguntas y respuestas, y la presentación de los demás trabajadores.

#### **b) Entrenamiento**

Se les atribuye a los trabajadores. Generalmente se produce en el área donde se desempeña el trabajador. La capacitación se vuelve inevitable cuando existen cambios que influyen en las faenas o funciones, también se vuelve importante para lograr aumentar el nivel general de información de los trabajadores. Las indicaciones para cada puesto a desempeñar por el trabajador deben ser documentadas.

#### **c) Formación Básica**

Se procesa en instituciones de cierta importancia, donde se pretende contar con un grupo singularmente preparado, con información general de toda la organización. Para ello se selecciona, habitualmente, jóvenes profesionales, quienes perciben indicaciones completas y acertadas sobre la organización, y luego son distribuidos en algún área de la organización. Se les considera como el futuro de la institución.

#### **d) Desarrollo**

Aquella condición de vida de las personas, en la cual las ciertas necesidades con las que cuenta un grupo de individuos se satisfacen a través del uso óptimo, es decir apoyada por los recursos y los sistemas naturales. En estos casos se emplean tecnologías, las cuales no se deben encontrar en contradicción con los componentes educativos o culturales de estos individuos. Esta idea es afectada por ciertos temas de economía, tecnología, temas conservadores de uso ecológico, asimismo, el tema social y político.



Por otro lado, el desarrollo establece un límite de entrada entre el servicio social y la colaboración social. Inicialmente referenciamos los sistemas educativos, y a satisfacer los requerimientos de supervivencia en el caso de alimento, hogar, ropa, salud y seguridad.

### **¿Es importante la capacitación?**

Una organización invierte una serie recursos en cada trabajador/colaborador en su selección, integración, y posterior capacitación. Para que esta inversión no se vea afectada negativamente, dicha organización tendrá la labor de conocer el potencial de sus empleados. Todo ello permitirá conocer si el individuo logró a un buen nivel en su desempeño, o está apto para lograr posiciones más desarrolladas. Esto, a su vez, permite conocer si existen más faenas de nivel común que sean realizables, con el desarrollo de sus aptitudes y la mejora del desempeño en la institución.

### **Los efectos sociales de la capacitación**

Aunque la capacitación sea destinada, especialmente, a una mejora en la producción de la institución, tiene notables alteraciones sociales y culturales. Todo aquello que sea adquirido por cada individuo capacitado no solo lo optimizarán su desempeño en el trabajo, también lo hará en su día a día fuera de la organización. Volviendo a la capacitación como un método eficaz de apoyo para empleado, porque en caso se produzca un puesto vacío dentro de la organización, existe el posible caso de ser relevado de manera interna por promoción; en el caso de que un empleado se desligue, cuanto mejor capacitado se halle, con mayor facilidad encontrará un nuevo puesto laboral. La promoción, el traslado y la actividad de capacitación son temas fundamentales para motivar y retener al personal. Esto demuestra a la sociedad que esa institución puede formar una carrera, asimismo, obtener cierto nivel de conocimientos lo cual cubra su empleabilidad permanente.

### **¿Cuáles son los beneficios de capacitar?**

Un beneficio importante es que nos ayuda evitar un anticuado conocimiento del personal, que, por lo general, ocurre entre los colaboradores de mayor antigüedad, en caso no hayan llevado una capacitación constante. También permite al trabajador adaptarse de manera rápida en los diversos cambios de la sociedad, en el caso de la

mujer que se desempeña laboralmente, el incremento de individuos con títulos universitarios, la idea de una mejor vida, la variación en los productos y servicios, la adaptación tecnológica en diversas áreas, y los cambios económicos dentro del mercado. La capacitación disminuye la rotación de los trabajadores, y autoriza preparar trabajadores que puedan desempeñar nuevos puestos de trabajo al instante y de manera eficaz. Por lo tanto, invertir en capacitación consigue cambios tanto para el individuo entrenado como para la organización que lo capacita.

### **Proceso educativo corto por el que se adquieren conocimientos y habilidades técnicas para lograr metas.**

Generalizando, la capacitación es trabajo de quien supervisará de manera ordenada el logro de una meta trazada. Usualmente, la capacitación se considera un suceso de educación con resultados a corto plazo, el cual emplea procesos planificados, sistemáticos y organizados, como consecuencia de esto el personal administrativo de la institución, se adueñará de conocimientos y de las habilidades para enriquecer su eficacia en la obtención de sus metas propuestas por la institución en la cual labora.

### **Máximas de la capacitación del personal de una empresa**

La capacitación de los trabajadores en una organización procede de dos bases infaltables: el amaestramiento y entendimiento del oficio y quehacer, que el trabajador se encuentre satisfecho por lo que hace. Esto es de suma importancia, porque no se puede reclamar, ni pretende eficacia y eficiencia de un trabajador, puesto que definitivamente. Aquella organización en la que la capacitación de sus trabajadores goza de constancia nunca caerá en la insuficiencia de los conocimientos, por lo contrario, siempre estarán actualizados y competirán dentro del mercado en el cual se desempeñe.

### **Capacitación para todos los que quieren adquirir habilidades especiales**

La capacitación no es un bien único de las instituciones al momento de preparar a su personal, por lo contrario, es un suceso que se encuentra apto para todo el que quiera conocer algo en especial o que quiera obtener más información en algún tema. Actualmente, efecto de la enorme proporción de conocimientos aprovechables se ha

globalizado, de una forma rápida, las técnicas de capacitación. Son incontables los entes educativos y/o profesionales, que brindan capacitación y conocimientos dirigido al público que estén relacionadas a distintas materias y generalmente los conocimientos impartidos son exitosos por lo mismo que también existe en gran masa las personas interesadas por conocer información específica para lograr la competitividad.

### **Tipos de capacitación**

La capacitación se divide en dos tipos:

- **Inmanente:** Es originada al interior del grupo, producida por el intercambio de conocimientos y/o experiencias, así como la creatividad que posee algún participante, la cual será transferida a los demás capacitados.
- **Inducida:** En este tipo, la capacitación es originada de alguien externo al grupo, es decir, los cursos que dictados en las empresas es realizada por alguien externo.

### **Beneficios de la capacitación para las organizaciones**

Hablemos de los beneficios que puede obtener, particularmente, una empresa producto de una capacitación:

- Crear una imagen atractiva de la organización
- Mejora en la relación de los jefes con los trabajadores a su cargo
- Incrementa la fuerza de trabajo
- Aumento de producción y un trabajo de calidad

### **Beneficios de la capacitación para los trabajadores**

Podemos decir que los beneficios los siguientes:

- Exhorta los miedos de insuficiencia e inexperiencia
- Aumenta la satisfacción del trabajador en su puesto
- Genera sensación de desarrollo

### **Análisis situacional de la organización**

Sabemos que las instituciones laborales son entes de orden económico que destinan productos o bienes al público. Para que ello funcione de manera correcta necesitan contar una capacidad efectividad que ayude a obtener los recursos de que disponen, no podemos olvidar que el logro de toda actividad, en gran parte, va a depender de una buena organización de elementos y recursos que maneja la empresa.

La integración de los trabajadores se maneja de manera interna, de la misma manera se manejan los recursos materiales, financieros, tecnológicos, etc., cabe recalcar que para cada uno de ellos emplea una función de manera específica, sin embargo, ayudan en las funciones generales de su área ateniendo a un objetivo en general.

Es importante considerar los aspectos enmarcados, y muchos otros más, ya que esto representa, para toda organización, el punto de arranque de cualquier proyecto de trabajo que se desee iniciar.

La capacitación es una función la cual es insertada como pieza fundamental dentro de la gestión de una empresa para cumplir los diversos objetivos trazados.

Por lo tanto, es muy necesario que anterior a la toma de una decisión se estudie distinguir una situación existente que generalmente prevalece en el área de trabajo. El estudio de la situación que afronta la empresa representa una primera fase dentro del esquema capacitador, es decir esto define el tiempo en el cual se va a establecer las bases de las actividades que se darán.

Por lo mencionado anteriormente, se debe brindar conocimientos sobre:

- Misión, objetivos y metas laborales
- Proceso productivo
- Estructura organizacional
- Funciones y líneas de autoridad
- Recursos disponibles
- Clientes y proveedores
- Fuerzas y debilidades

Una vez que la institución realice un análisis del estudio antes revisado y anotado, se tendrá conocimiento de cualquier dificultad que enfrenten las áreas de las cuales

está compuesta. Los puntos débiles o deficiencias que se encuentren tendrán que ser cuidadosamente estudiadas a fin de establecer con claridad los problemas que pueden y tienen que ser solucionados con una capacitación.

La capacitación es una técnica planificada la cual ayuda a formar al recurso humano que demanda y se desempeña en un momento en una institución, en consecuencia, no todas las dificultades pueden ser resueltas con la misma.

Hay que tener en cuenta que, si el diagnóstico de la empresa refleja dificultades de orden específico en el rendimiento de los trabajadores con respecto a la inducción, formación, actualización y desarrollo de sus labores, éstos son representados por señalizadores que dirigirán el curso en temas de capacitación.

### **Diagnóstico de necesidades**

Lo más importante del proceso capacitador se trata de encontrar que la capacitación sea inevitable para el bien de la empresa, lo cual permite tener conocimiento de las deficiencias que podrían existir dentro de una organización, con la finalidad de plantear objetivos y acciones para emplear en la planificación.

Puntos a tomar en cuenta, que nos ayudarían a indicar o recomendar el uso necesario de capacitación:

- Disminución en la productividad, guías de rendimiento, uso de maquinaria y equipos.
- Incremento proporcional en accidentes, cambio rotativo de trabajadores, ausentismo, y mermas.
- Incremento en retrasos, disputas, reclamos por parte del consumidor o cliente, problemas de selección.
- Uso de tiempo excesivo para efectuar el trabajo o para el uso de maquinaria y equipos.

Toda capacitación que sea originada por los temas precedentes de la organización son denominados como capacitación reactiva, puesto que estos son originados de circunstancias que están ocurriendo en la actualidad de la empresa.

El diagnóstico de la empresa se caracteriza por permitir que se realice de manera flexible, por lo mismo que es realizada de manera constante, cada seis meses o un año tratando de buscar, resultados de calidad y que sean confiables, los cuales dependen directamente de la información obtenida.

### **Factores que provocan necesidades de capacitación**

- Extensión de la institución o integración del personal requerido
- Personal trasladados o aumento de puesto
- Instauración o cambios la metodología de trabajo
- Implementación tecnológica, de equipamiento, instalaciones y material requerido por la institución
- Transformación y distribución de productos y servicios innovados

La transformación que se realicen dentro de la institución genera el requerimiento de capacitaciones en un futuro, a ello se denomina capacitación proactiva, es decir, va por delante de los problemas para obtener resultados que harán más fuerte a la institución.

A pesar de ello, fuera del tipo de requerimiento, el momento o la situación que es generada, los servicios y/o resultado que se obtendrán son:

- Encontrar los requerimientos verdaderos con los que cuenta la empresa para darle satisfacción a los resultados.
- Encontrar las características del puesto o los cambios con los que cuente.
- Identificar los individuos a capacitar, cantidad de empleados, las áreas y los puestos.
- Trazar los objetivos y las metas accesibles para la institución.
- Organización de un plan laboral con faenas requeridas.
- Planificación sobre los medios que se emplearán para realizar las acciones que serán utilizadas.

### **Finalidad de la Capacitación.**

(Builes, 2001), Generalmente los programas de modernización de las empresas u organización, tiene que ejecutarse en un alto nivel en la inversión de los empleados. La capacitación es empleada en el mejoramiento de las capacidades y habilidades del trabajador. Actualmente son los mismos colaboradores quienes exigen capacitación en áreas y temas de suma importancia para su desarrollo; han adaptado la necesidad de mejorar y aumentar el servicio transmitido a los clientes.

## **B. Desempeño Laboral**

Milkovich & Boudreau (1998) afirma: “El desempeño laboral como lo propio de las características de un grupo de individuos, dentro de esas cualidades tenemos: las cualidades, necesidades y habilidades de cada uno. Siendo el desempeño laboral la interacción de cada una de estas cualidades, tanto como la naturaleza del trabajo y la organización” (p. 20).

Por lo tanto, podemos sustentar al desempeño laboral como las acciones y/o comportamiento que los trabajadores emplean en el logro de los objetivos propuestos por la institución, que puede ser medido a través de competencias y niveles en favor de la institución.

### **Beneficios de la Evaluación del Desempeño.**

Idalberto Chiavenato (2011) sustenta: “Cuando un plan evaluativo de desempeño es planificado, coordinado y desarrollado de manera exitosa, se originará mejoras durante el tiempo deseado o planificado. Los beneficiados serán el trabajador, el gerente, la organización” (p. 32)

### **Beneficios para el gerente como administrativo de personas:**

- Estudiar la conducta de los trabajadores en base a funciones de evaluación, de la misma forma contar con los componentes de medición que sean capaces de disminuir la subjetividad previa del trabajador.
- Garantizar medidas para asegurar un buen desempeño del colaborador dentro de su organización.
- Hacer de conocimiento a los empleados y orientarlos sobre la evaluación como un sistema neutral que ayudará a la obtención de información sobre su desempeño y rendimiento.

### **Beneficios para la persona:**

- Tener conocimiento sobre la normativa de la organización, los temas de conducta y desempeño de los trabajadores que la organización estima.
- Tener conocimiento del panorama supervisado por su líder sobre su rendimiento y evaluación de sus fortalezas y debilidades.
- Tener conocimiento sobre las herramientas que el líder utiliza en la optimización y desarrollo de su desempeño.
- Plantear una evaluación propia, para conocer sus errores, y de esta manera identificar su progreso y tener control personal.

#### **Beneficios para la organización:**

- Estudiar la aptitud de los individuos durante un tiempo dado, y conocer el aporte de cada individuo.
- Conocer sobre los empleados que necesitan cambios en diferentes zonas de desempeño, y elegir a las personas que se encuentran aptas para un ascenso o transferencia de cargo.
- Consolidar la política de recursos humanos a través de nuevas oportunidades a los empleados, con mejores puestos, aumento y mejora personal y/o profesional, con mira a un buen rendimiento y el progreso de la relación de los trabajadores dentro de la organización.

#### **Importancia del Desempeño Laboral**

Sánchez Juárez (2007) Nos habla sobre la importancia del desempeño laboral como herramienta para una mejora integral del trabajador en diferentes instituciones u organizaciones, logrando los objetivos, y consecuentemente que se cumplan las metas trazadas por la institución, siendo una labor importante de todo directivo, el cual conseguirá que sus empleados o colaboradores aumenten su productividad y calidad, para ello es necesario un serie de requisitos; trato justo y motivar al personal para que sientan identificados con su trabajo.

Diversos aspectos que son manejados en la evaluación del desempeño laboral, son diversos, en base los puntos de vista, así como a las necesidades de las organizaciones. Es de importancia recalcar que, para la presente investigación, trataremos los siguientes ítems:

#### **Eficiencia**



Se trata de efectuar las cuestiones de manera correcta, esta contempla un procedimiento para obtener un producto resultante de calidad, para esto se necesita de una secuencia de pasos e instrucciones. La eficiencia se verá influenciada por las características de los trabajadores, empleados, operarios, etc, que efectúan faenas para generar un producto de calidad, es importante conocer todos los sitios posibles de la organización, todo esto con la finalidad de satisfacer y llenar todos los requerimientos para que el producto final sea de calidad; por lo tanto, se dice que es toda aquella capacidad y habilidad de contar con un individuo o algo material con el fin de obtener buenos resultados mediante un bajo presupuesto material o humano, por lo que tiene relación, generalmente, a los medios empleados y a los resultados obtenidos.

La eficiencia inicia con el análisis de opciones probables para realizar un proyecto, en un sitio dado. Si se considera posible y cuenta con aprobación esta podrá ser realizada con confianza. Esta es la facultad de lograr los objetivos y metas planificadas tiempo y recursos escasos, de manera que se conseguirá su optimización. Cabe recalcar la importancia de tener conocimientos sobre cómo la eficiencia influye en lo llamativo de un proyecto, al momento de ser eficiente, se crea la posible forma de inversión con una gran producción, todo esto con una labor eficiente.

El término eficiencia lo podemos emplear en diversas ocasiones y circunstancias, al cual le podemos dar una utilidad en especial, sin embargo, siempre conservado su significado. Si hablamos de economía nace un término denominado la “eficiencia de Pareto” se le denomina como un caso útil el cual sirve para implantar un plan en los que es imposible desfavorecer a algún integrante de un grupo el cual desee invertir. En el campo de la Física, se cree en la capacidad, con la que algún elemento cuente, y de esta manera transformar la energía y transformar la energía en sostenible y/o ahorrarla. En derecho la eficiencia del abogado es influenciada por lo apto que se encuentre para poder defender o apoyar una propuesta a fin de establecer ideas acertadas en el contexto del proceso que el juez va a evaluar.

Dentro de la administración, el área que nos importa en cierta parte, la eficiencia es el anexo entre los medios usados en un proyecto en especial, de la misma manera que los resultados obtenido. Por consecuencia, la eficiencia es declarada por los

pocos recursos que son empleados en el logro un mismo objetivo, cuando son alcanzados con ciertos recursos, ya sean escasos o necesarios.

### **Eficacia**

Dentro del ámbito empresarial y la economía, eficacia es una palabra muy utilizada, cronológicamente tiempo grandes personajes de esta área han reflejado sus propias aportaciones de conceptos y/o definiciones para el vocablo eficacia, gran cantidad de autores coinciden que eficacia es el logro de los objetivos propuestos anteriormente por la organización; mientras que otros conceptos afirman que el término es, básicamente, realizar los procesos de manera acertada, con el simple objeto de llegar a las metas trazadas por la empresa.

Dicho de otra manera, es alcanzar lo propuesto con un tiempo y recursos bajos; lo que es una condición para que no exista errores o derroches de cierta manera.

### **Productividad**

Este es un concepto, que generalmente, de relaciona con facilidad sin importar el campo laboral o social, la productiva es descrito como la capacidad con la que cuenta las áreas de una institución y es empleado para generar utilidad o un producto de calidad. La faena de la maquinaria, la labor animal o el trabajo de un individuo se encuentra especificado como la calidad en la que fue realizada, el operador, controlador o quien guíe cualquiera de estos debe cuidar la capacidad del producto, se debe tener considerar el límite que se permite en su configuración. La productividad nos indica de manera determinante la transformación o elaboración de un producto o servicio, su aplicabilidad la podemos en el día a día. Dentro de una organización, cada empleado cuenta con una responsabilidad a su cargo, de manera conjunta a los demás empleados se genera una tarea que genera el alcance de los objetivos de la institución. La producción del personal es crucial ya que gracias a ello se aprecia un valor fundamental para los que velan por un óptimo funcionamiento de este factor que conforma una organización de cualquier tipo. En temas económicos apreciamos que los análisis financieros generan información sobre si la productividad es ganancia o pérdida, pero usualmente es un balance derivado de la productividad y la gestión política administrativa. El poder de

productividad de una organización se vuelve vulnerable a todo cambio sin aviso por parte de quienes lo administran. La productividad interacciona con distintos términos, los que mencionaremos:

- Progreso
- Prueba
- El método

### **Rendimiento**

Se le conoce como la relación existente entre los recursos utilizados para lograr algo y el resultado de lo que se ha conseguido. También podemos decir que, el rendimiento es la utilidad o el aprovechamiento que se entrega por alguien o algo. Por ejemplo: “A favor de un excelente clima, asimismo las acertadas inversiones, la producción agrícola contó con una gran utilidad”, “El delantero peruano disminuyó su nivel en el parte final del encuentro, producto de ello se dio la derrota a su escuadra”, “Es necesario la instalación de un software que incremente la velocidad de mi ordenador”. En el campo de la Física se utiliza a como tema específico a el rendimiento. En definitiva, se afirma que es un concepto con el que se define el cociente entre el trabajo que una máquina realizada de forma útil durante cierto periodo de tiempo y el trabajo total que se le ha entregado a aquella durante un tiempo requerido. Cuando el concepto se asocia a una persona, el rendimiento suele hacer mención al agotamiento, la fatiga o la debilidad por una carencia de fuerza: “El trabajador tendrá que aumentar su rendimiento si desea cumplir las expectativas de la empresa que lo contrata”.

### **Preparación de las evaluaciones del desempeño**

El objeto de la evaluación del desempeño es brindar una definición acertada y veraz de cómo el empleado se desempeña en su área asignada. Los programas de evaluación tienen que interaccionar, específicamente, con el área y ser funcional y fiable. Es importante contar con niveles que sean medibles, estandarizados y demostrables. Si decimos que se encuentre compenetrado con el puesto, queremos que decir que el sistema cualifica de manera específica a los temas de gran importancia para lograr la aceptación en su puesto. Si no hay relación entre la

evaluación y el puesto, esta carece de validez. La evaluación se realiza de manera práctica cuando hay interacción entre las personas que van a evaluar y las persona evaluadas. Un programa que se realice de mal manera podrá generar confusión dentro de los evaluados.

### **Estándares para el desempeño**

Al momento de evaluar el desempeño se exigen ciertos parámetros, estos forman criterios que nos da acceso a observaciones imparciales. Esto orienta de forma específica el estudio de las áreas, que pone de relieve las normas específicas de desempeño mediante el análisis de las labores. Fundamentándose en las responsabilidades y labores en la descripción del puesto, la persona que se encarga del análisis es quien toma la decisión de qué elementos son esenciales y deben ser evaluados en todos los casos. Cuando no se cuenta con esta información, los estándares pueden desenvolverse a partir de observaciones directas sobre el puesto o conversaciones directas con el supervisor inmediato.

### **Mediciones del desempeño**

Son los sistemas de calificación de cada labor. Su uso debe ser de manera fácil, deben ser confiables y calificar los elementos esenciales que determinan el desempeño. Todas las observaciones sobre el desempeño podrán llevarse a cabo de manera directa o indirecta. Usualmente, de las observaciones indirectas (exámenes escritos, simulacros, etc.) su confiabilidad es menor, porque evalúan situaciones hipotéticas. Las mediciones objetivas del desempeño son las que resultan verificables por otras personas. Generalmente, por norma, las mediciones objetivas suelen ser de orden cuantitativo. Se fundamentan en aspectos como el número de cantidades producidas, el número de cantidades defectuosas, porcentaje de ahorro de materiales, cantidad vendida en términos financieros o cualquier otro aspecto que pueda sintetizarse de manera que sea matemáticamente precisa. Las mediciones subjetivas son aquellas calificaciones que no pueden verificarse, las cuales pueden considerarse opiniones del evaluador. Es importante conocer que el grado de precisión baja aún más cuando las mediciones son subjetivas e indirectas.

## **Elementos subjetivos del calificador**

Las mediciones subjetivas del desempeño conllevan a distorsiones de la calificación. Estas distorsiones ocurren con una alta frecuencia cuando el calificador no es imparcial en varios aspectos, como podrían ser:

- **Prejuicios personales**, es cuando el evaluador prioriza como una opinión y la toma de manera personal en relación a la anterior evaluación, la cual está basada en estereotipos, por lo tanto, el resultado puede ser gravemente distorsionado.
- **Efecto de acontecimientos recientes**, cuando las calificaciones, usualmente, se ven afectadas de manera exponencial por las acciones más recientes del empleado. Es más probable que estas acciones, buenas o malas, estén presentes en la mente del evaluador. Para evitar o disminuir este efecto se recomienda un registro de las actividades del empleado.
- **Interferencia de razones subconscientes**, se trata específicamente cuando el evaluador adopta diversas actitudes, benévolas o estrictas, esto es influenciado por el deseo inconsciente de agradar y encontrar popularidad.
- **Métodos para reducir las distorsiones**, los especialistas recomiendan que las distorsiones en la medición del desempeño pueden reducirse un buen plan de capacitación. Las técnicas de evaluación se dividen en técnicas basadas en el desempeño durante el pasado y las que se apoyan en el desempeño a futuro.
- **Elementos interculturales**, dentro de todo grupo el miembro que lo conforma tiende a pensar que las prácticas, tradiciones, costumbres, etc., que genera su grupo son las mejores, y que el desempeño intercultural de otros grupos no son las mejores. Este fenómeno se denomina “etnocentrismo” y es definido como una tendencia a considerar, donde siempre los propios valores son considerados los mejores. Todo evaluador del desempeño cuenta con diversas expectativas sobre la conducta del personal al cual tendrá que evaluar. La mayoría de esas expectativas son basadas en elementos culturales.

El evaluador del desempeño del personal presenta expectativas sobre la conducta del personal que debe evaluar. La mayoría de esas expectativas se basan en elementos culturales.

Importante para aquellos métodos de evaluación que están basados en el desempeño durante el pasado. Los métodos de evaluación basados en el desempeño pasado cuentan con la gran ventaja de informar sobre algo que ya ocurrió y que puede, en parte, ser medido. La desventaja con la que cuenta es la imposibilidad de cambiar lo que ocurrió. Las técnicas de evaluación más comunes son:

- Escalas de puntuación
- Lista de verificación
- Método de selección forzada
- Método de registro de acontecimientos críticos
- Escalas de calificación conductual
- Método de verificación de campo
- Métodos de evaluación en grupos
- Método de categorización
- Método de distribución forzada
- Métodos de evaluación basados en el desempeño a futuro
- Administración por objetivos

### **Implicaciones del proceso de evaluación**

De la misma manera que el diseño del sistema de evaluación, también los procedimientos suelen ser responsabilidad del departamento de personal. Si el objetivo se fundamenta en la evaluación del desempeño en el pasado y en la concesión de reconocimientos, existe la probabilidad de que se prefieran un enfoque de carácter comparativo. Se pueden emplear diversos métodos para evaluar el desempeño pasado, siempre y cuando la función esencial del sistema consista en el suministro de retroalimentación.

Los diversos métodos para la evaluación dirigidos a un futuro se enfocan en metas específicas. La autoevaluación o los centros encargados de la evaluación proponen la identificación de aspectos específicos que se podrían mejorar o servir como instrumentos de la promoción interna. Nace como necesidad que el enfoque a emplear sea utilizado por los gerentes de línea.

Los sistemas de evaluación que generan la participación de los gerentes y supervisores tienen un aumento en la aceptación. La participación incrementa el interés y la comprensión

### **Capacitación de los evaluadores.**

Muy aparte del método que se desee emplea, los evaluadores tendrán la necesidad de conocer sobre el sistema y el objetivo que se propone.

Si bien la capacitación cuenta con diversos objetivos, nacen dos problemas esenciales, como son la comprensión del evaluador del proceso que se lleva a cabo y su congruencia con el sistema adoptado. Diversos departamentos de personal suministran a los evaluadores un manual que especifica de manera detallada los métodos y políticas en acción. Distintas empresas supervisan sus niveles de compensación semestralmente, antes de conceder los aumentos semestrales. Otras realizan una evaluación anual, que puede coincidir con la fecha del aniversario de la integración del empleado a la empresa.

### **Entrevistas de evaluación**

Estas son aquellas sesiones de verificación del desempeño que brindan a los empleados una retroalimentación sobre su actuación y desempeño en el pasado y su potencial en un futuro. El evaluador puede manejar esa retroalimentación mediante distintas técnicas: la de convencimiento (aplicada con los empleados de poca antigüedad, se pasa revista al desempeño acabado de hacer y se procura convencer e influenciar al empleado para que actúe de determinada manera), la de diálogo (se comunica al empleado que manifieste sus reacciones defensivas, excusas, quejas, se le propone superar estas reacciones a través de asesoría sobre formas de lograr un desempeño mejor) y la de solución de problemas (distingue las dificultades que obstaculizan, de alguna manera, en el desempeño del trabajador, a partir de allí se arreglan y dan solución a esos problemas mediante capacitación, asesoría o reubicación).

Mediante el énfasis que el empleado expresa sobre los aspectos deseables, el evaluador se encuentra en posición de otorgar una nueva y renovada confianza en sus destrezas para el logro de sus metas. Este punto de vista positivo también capacita al empleado para hacerse una idea generalizada de los aspectos fuertes y débiles en su desempeño.

La sesión de evaluación del desempeño finaliza centrándose en las acciones que el empleado puede realizar con el fin de mejorar áreas en las que su desempeño no se cumple. La entrevista de evaluación entrega a los empleados retroalimentación relacionada, de manera directa, con su desempeño.

### **Retroalimentación sobre la administración de los recursos humanos y la función de personal**

El proceso de evaluación del desempeño brinda información muy importante respecto a la forma en que se administran los recursos humanos de una empresa. La evaluación del desempeño es un indicador de la calidad de la labor del departamento de personal. Si el proceso de evaluación nos indica que el desempeño de bajo nivel es frecuente en la empresa, serán muchos los empleados eliminados de los planes de promociones y transferencias, se contará con un alto porcentaje de problemas de personal y bajo en general el nivel de dinamismo de toda la organización.

Los niveles altos de trabajadores que no desempeñen bien sus funciones pueden indicar la presencia de errores en varias partes de la administración de personal. De hecho, un buen sistema de evaluación puede encontrar enigmas en el proceso de información sobre recursos humanos. De esta manera, una empresa debe tener un sistema de evaluación del desempeño válido, efectivo, aceptado y estandarizado dentro de cada categoría para obtener resultado manejable.

El mérito de la evaluación del desempeño es que sustenta de manera exacto y confiable el modo en que el evaluado desempeña su labor.



Las evaluaciones del desempeño son llevadas a cabo en forma directa o indirecta (éstas últimas con menos confiabilidad), con estándares de desempeño los cuales no contenga elementos subjetivos del calificador ya que distorsionarían la clasificación, dado ese modo, los especialistas sugieren que se capacite para la reducción, también es importante la retroalimentación y nuevas técnicas de evaluación.

La evaluación en el desempeño se realiza mediante métodos basados en actividades pasadas o futuras. Las técnicas más usuales son: escalas de puntuación o calificación conductual, método selección forzada, método de registro de acontecimientos críticos, lista de verificación, o de verificación de campo y evaluación en grupos; y, en la segunda, las autoevaluaciones, administración por objetivos, evaluaciones psicológicas y métodos de los centros de educación.

El departamento del personal se encarga de la evaluación del desempeño en el pasado. Si el método de evaluación se orienta en un futuro dirigido a metas específicas es de suma importancia el enfoque sea utilizado por los gerentes y supervisores de línea. Para la evaluación del desempeño el evaluador necesita tener conocimiento sobre el sistema y el objeto que se plantea, para esto, el departamento de personal proporcionará a éste un manual de los métodos y política en vigencia.

### **3. Justificación de la investigación**

La presente investigación nos permite entender la importancia de un plan de capacitación y su influencia en el desempeño laboral. Asimismo, generar conocimientos para cumplir con las exigencias de un buen servicio y la mejora continua de los trabajadores de la empresa Transportes Acuario S.A.C.

Apoyados de esta investigación, se busca aumentar la eficiencia del personal, satisfacer sus necesidades y carencias. Lo cual incitará a la mejora del desempeño laboral dentro de la organización.

La presente investigación servirá como antecedente o guía para futuras investigaciones del rubro

La justificación teórica de la presente investigación reside en la importancia con la que cuentan las variables capacitación y desempeño laboral en la operatividad del personal, lo cual brinda acceso para conocer con mayor objetividad la

influencia existente de la capacitación sobre el desempeño laboral del personal del área administrativa de la empresa Transportes Acuario S.A.C. De modo que, este trabajo dispondrá información sobre la importancia de la capacitación para el avance del profesional dentro de la empresa, y la influencia entre esta y el desempeño laboral.

La justificación práctica, está en su aplicación de técnicas y métodos que permitirá al jefe del área administrativa a resolver los inconvenientes relacionados con la capacitación y el desempeño laboral del personal del área administrativa de la empresa Transportes Acuario S.A.C.

#### **4. Problema**

¿Existe influencia de la capacitación sobre el rendimiento laboral del personal de la empresa Transportes Acuario S.A.C. – Cajamarca 2020?

### **5. Conceptuación y operacionalización de las Variables**

#### **5.1. Definición conceptual**

##### **Capacitación**

**Gore, (1998).** La capacitación es un vehículo de transformación y de productividad, siempre y cuando ayude a las personas que lo perciben e interpretan las necesidades del contexto y asimilan la cultura, la estructura y la estrategia (en consecuencia, el trabajo) a esas necesidades.

**Blake (1997).** Proceso para agregar e integrar conocimientos, destrezas y actitudes en los integrantes de una organización, como parte de su habitual proceso de transformación, crecimiento y adaptación a nuevos aspectos internas y externas.

**García (2001).** La capacitación es un proceso organizado que se centra en las necesidades actuales y perspectivas de cualquier corporación y/o grupo de

personas, el cual está dirigido hacia la transformación en los conocimientos, destrezas y actitudes de la persona capacitada, que permita su desarrollo integral y oriente a aumentar la efectividad de su trabajo.

**Díaz, Grillo & Torrente (2005).** Es el hecho que accede a la preparación de un individuo para la eficiencia de un oficio o profesión, cuyo nivel de dificultad abarca desde una sencilla habilidad, hasta llegar a dominar conocimientos tecnológicos avanzados, de igual manera la formación de hábitos cognoscitivos y talento creativo, que le ayude a enfrentar la dinámica del proceso productivo y de servicios en su área laboral.

**Ivancevich (2005).** Algunos autores integran la capacitación y el desarrollo, los cuales son procesos donde se anhela que el empleado se adueñe de información y habilidades, de esta misma manera conocimiento de las organizaciones donde se desempeñan.

**Chiavenato (2009).** La capacitación es un medio que incrementa las competencias de los individuos para lograr una mayor productividad, siendo creativas e innovadoras, a efecto que ayuden a mejorar a los objetivos organizacionales y se vuelvan más preciados para su organización.

### **Desempeño Laboral**

**Robbins (2004).** El desempeño laboral es la implantación de metas, las cuales activa el comportamiento y aumenta el desempeño, ayudando al individuo a orientar sus esfuerzos sobre metas dificultosas, que cuando las metas son sencillas.

**Zerilli (1973).** Es la percepción sistemática del valor que una persona evidencia por sus cualidades personales y/o presentación en relación a la organización de la que forma parte, expresado normalmente conforme a un preciso procedimiento por una o más personas encargadas, que conozcan al individuo y su desempeño.

**Harper & Lynch (1992).** La capacitación es un método que pretende apreciar, de manera más sistemática y objetiva posible, el rendimiento de los individuos

de una organización. Esta evaluación es realizada sobre la base de los objetivos implantados, las responsabilidades asumidas y las cualidades personales.

**Varela (2010).** El desempeño indica al conjunto de conductas esperadas de un operario; es el causante de la contratación de alguien. Específicamente, desempeño es la ejecución intencionada de conductas relevantes para alcanzar las metas de la entidad. Esto es, las contribuciones conductuales del individuo, al logro de metas superiores.

**(Chacin, 2007).** El desempeño laboral es un ejercicio del recurso humano que laboran dentro de diferentes empresas, la cual es fundamental para la organización, ejecutándose con una gran labor y satisfacción laboral. De esta manera, el desempeño de los individuos es la mezcla de su conducta con sus logros, por lo cual deberá variar primero lo que se haga con la finalidad de poder medir y observar la acción.

## **5.2. Definición operacional**

### **Capacitación**

Prueba con 15 ítems o reactivos para medir las siguientes dimensiones de la capacitación: inducción, entrenamiento, formación básica y desarrollo.

### **Desempeño Laboral**

Prueba con 15 ítems o reactivos para medir las siguientes dimensiones del desempeño laboral: eficiencia, eficacia, productividad y rendimiento.



### 5.3. Matriz de Operacionalización

**Tabla 1:** *Matriz de operacionalización de variables*

<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	El desempeño laboral es un ejercicio del recurso humano que laboran dentro de diferentes empresas, la cual es fundamental para la organización, ejecutándose con una gran labor y satisfacción laboral. De esta manera, el desempeño de los individuos es la mezcla de su conducta con sus logros, por lo cual deberá variar primero lo que se haga con la finalidad de poder medir y observar la acción. (Chacin, 2007)	EFICIENCIA	Producción	¿Considera que se desempeña en función al desarrollo y cumplimiento de metas y cooperación en la producción de la empresa?
			Calidad humana	¿Considera que su área laboral cuenta con calidad humana y contribuye personalmente en ese aspecto?
			Objetivos	¿Considera que se desempeña con respecto a los objetivos y los realiza de manera eficiente?
			Metas	¿Considera que se desempeña en función a las metas y las realiza de manera eficiente?
		EFICACIA	Metas previstas	¿Considera que se encuentra calificado y realiza las metas previstas de manera eficaz?
			Consecución de los objetivos	¿Considera que se desempeña en función a los objetivos trazados por la empresa de manera eficaz?
			Utilización racional de los recursos	¿Considera que hace uso racional de los recursos que se le asigna en el cumplimiento de sus funciones?
		PRODUCTIVIDAD	Capacidad	¿Posee la capacidad suficiente para valorar que es productivo, colaborando en la productividad de la empresa?
			Destreza	¿Considera que posee la destreza suficiente para ser productivo en la empresa?
			Ejecución de manufactura	¿Considera que conoce su función y su buen desempeño en el puesto que ocupa?
			Prestación de servicios	¿Considera que su desempeño es de calidad y contribuye en la productividad de la empresa?
		RENDIMIENTO	Obtención	¿Considera que su rendimiento es lo que la institución espera de usted, mediante un rendimiento apropiado?
			Resultados	¿Considera obtener buenos resultados como parte de un buen rendimiento en su trabajo?
			Efectividad	¿Se considera efectivo al momento de cumplir con los objetivos y metas que se le ha trazado?
			Capacidad	¿Considera tener la capacidad para cumplir con los objetivos y metas?

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<b>CAPACITACIÓN</b>	La capacitación del personal de una empresa tiene como propósitos tanto el desarrollo y realización personal y profesional del funcionario, como el fortalecimiento de la organización para el logro de sus objetivos.	INDUCCIÓN	Información general	¿Se brinda información general de la empresa al momento de incorporarnos en la empresa Transportes Acuario S.A.C.?
			Patrones de conducta	¿Se brinda información sobre los patrones de conducta que dirigen a la empresa Transportes Acuario S.A.C.?
			Requerimientos del puesto	¿En Transportes Acuario S.A.C. se hizo conocer sobre las exigencias del puesto a desempeñar?
			Normas	¿Se hizo de su conocimiento sobre las normas que dirigen las conductas en la empresa Transportes Acuario S.A.C.?
		ENTRENAMIENTO	Puesto de trabajo	¿La empresa Transportes Acuario S.A.C. me ha proporcionado entrenamiento sobre el puesto a desempeñar?
			Personal operativo	¿Se ha proporcionado entrenamiento para mejorar su desempeño dentro de la empresa Transportes Acuario S.A.C.?
			Tareas	¿Se le ha preparado con respecto a las tareas y actividades las cuales realizará en el trabajo?
			Funciones	¿Se le ha proporcionado entrenamiento con respecto a las funciones que desarrollará dentro de la empresa Transportes Acuario S.A.C.?
		FORMACIÓN BÁSICA	Personal especialmente preparado	¿Se le ha proporcionado instrucción especializada en temas operativos?
			Conocimiento general	¿Se le ha proporcionado la información y formación pertinente en conocimientos generales acerca de la empresa Transportes Acuario S.A.C.?
			Profesionales jóvenes	¿Se le brindó entrenamiento necesario a los profesionales jóvenes pensando en futuros cargos a asumir dentro de la empresa?
		DESARROLLO	Condición de vida	¿Se le capacita pensando en que mejorarán sus condiciones de vida?
			Necesidades	¿Se le capacita con visión a las necesidades que tiene que satisfacer?
Tecnologías	¿Se le capacita, con constancia, en temas tecnológicos?			
Formación de las capacidades humanas	¿Se desarrolla en el trabajador el desarrollo y formación de sus capacidades humanas?			

## **6. Hipótesis**

Hi: Influye la capacitación en el desempeño laboral del personal que labora en el área administrativa de la empresa Transportes Acuario S.A.C. – 2020.

Ho: No influye la capacitación en el desempeño laboral del personal que labora en el área administrativa de la empresa Transportes Acuario S.A.C. – 2020.

## **7. Objetivos**

### **Objetivo General**

Identificar si existe influencia entre el desempeño laboral y la capacitación del personal que labora en el área administrativa de la empresa Transportes Acuario S.A.C. – Perú 2020.

### **Objetivos Específicos**

- Determinar la influencia de la dimensión inducción en el desempeño laboral del personal que labora en el área administrativa de la empresa Transportes Acuario S.A.C. – Perú 2020.
- Determinar la influencia de la dimensión entrenamiento en el desempeño laboral del personal que labora en el área administrativa de la empresa Transportes Acuario S.A.C. – Perú 2020.
- Determinar la influencia de la dimensión formación básica en el desempeño laboral del personal que labora en el área administrativa de la empresa Transportes Acuario S.A.C. – Perú 2020.
- Determinar la influencia de la dimensión desarrollo en el desempeño laboral del personal que labora en el área administrativa de la empresa Transportes Acuario S.A.C. – Perú 2020.



## 8. Metodología del trabajo

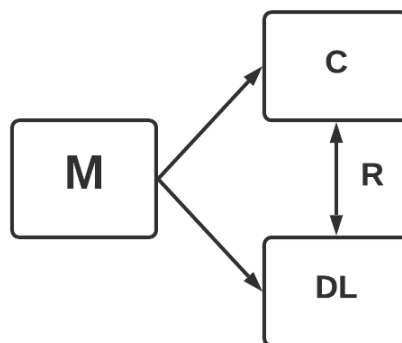
### 8.1. Tipo y Diseño de investigación

#### Tipo de investigación:

El enfoque que presenta la presente investigación es cuantitativo.

#### Diseño de investigación:

El diseño de la presente investigación es cuantitativo, descriptivo, de tipo no experimental, de campo y transversal. Hernandez Sampieri et al., (2010) afirman que una investigación cuando es no experimental se logra definir como una investigación que se realiza sin necesidad de manipulación en las variables a investigar. Por lo tanto, no se tiene que variar de forma intencional las variables para ver influencia entre ellas. Es transversal porque los datos son recolectados en un solo momento, en un tiempo único (Hernandez Sampieri et al., 2010).



**Fuente:** Elaboración propia.

Dónde:

M = Muestra

C = Capacitación

DL = Desempeño Laboral

R = Influencia entre variables

### 8.2. Población y Muestra

#### Población:

La población a estudiar son todos los trabajadores del área administrativa de la empresa Transportes Acuario S.A.C. en el 2020. Se cuenta con 30 trabajadores.

**Muestra:**

La muestra no fue probabilística, al tener una población reducida y pequeña, se tomó la muestra censo, que consiste en tomar los datos de todos los trabajadores del área administrativa de la empresa Transportes Acuario S.A.C. en el 2020.

### **8.3. Técnicas e instrumentos de investigación**

#### **Técnicas de la investigación**

La presente investigación utilizó la herramienta de la encuesta para recoger la información.

#### **Instrumentos de investigación**

Para recoger la información se utilizó un cuestionario conformado por una serie de preguntas.

## **9. Procesamiento y análisis de la información**

#### **Técnica Estadística.**

Para el procesamiento y análisis de la información se empleará el alfa de Cronbach para medir la confiabilidad de los datos obtenidos y Chi-cuadrada de Pearson para la determinación de la hipótesis.

#### **Software.**

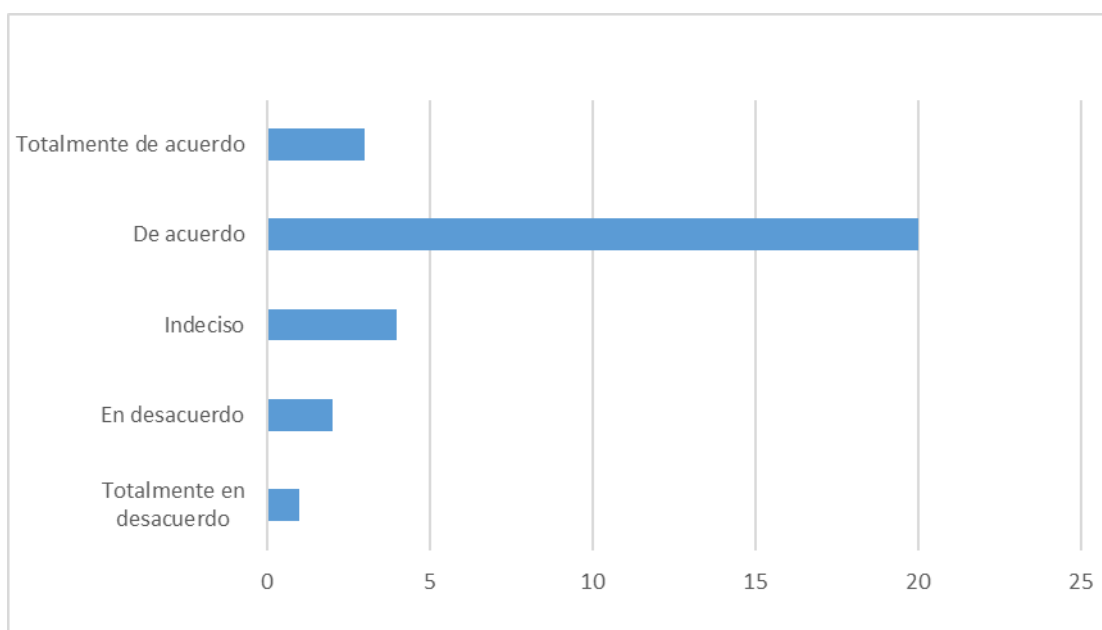
Para el procesamiento y análisis de la información se empleará los softwares Excel 2016 y SPSS versión 25.

## 10. Resultados

Tabla 1. *Encuesta de indicador Información General*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,3%
En desacuerdo	2	6,7%
Indeciso	4	13,3%
De acuerdo	20	66,7%
Totalmente de acuerdo	3	10,0%

Figura 1. *Se nos brinda información general de la empresa al momento de incorporarnos*



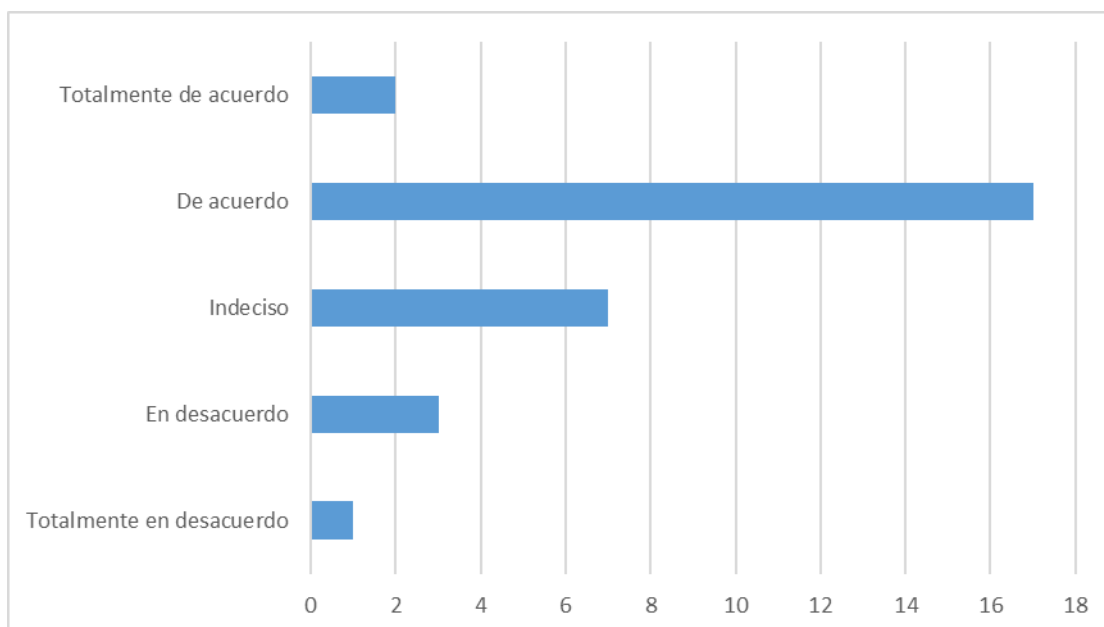
Fuente: Tabla 1

**Interpretación:** De acuerdo a la encuesta realizada podemos afirmar, que en la empresa Transportes Acuario S.A.C. sí brinda información general de la empresa al momento de integrarse, el 66.7% de los trabajadores encuestados está de acuerdo; el 10 % está totalmente de acuerdo, el 13.3% está indeciso, el 6.7% está en desacuerdo y el 3.3% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 2. Encuesta de indicador Patrones de Conducta

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,3%
En desacuerdo	3	10,0%
Indeciso	7	23,3%
De acuerdo	17	56,7%
Totalmente de acuerdo	2	6,7%

Figura 2. Se nos brinda información sobre los patrones de conducta que dirigen a la empresa



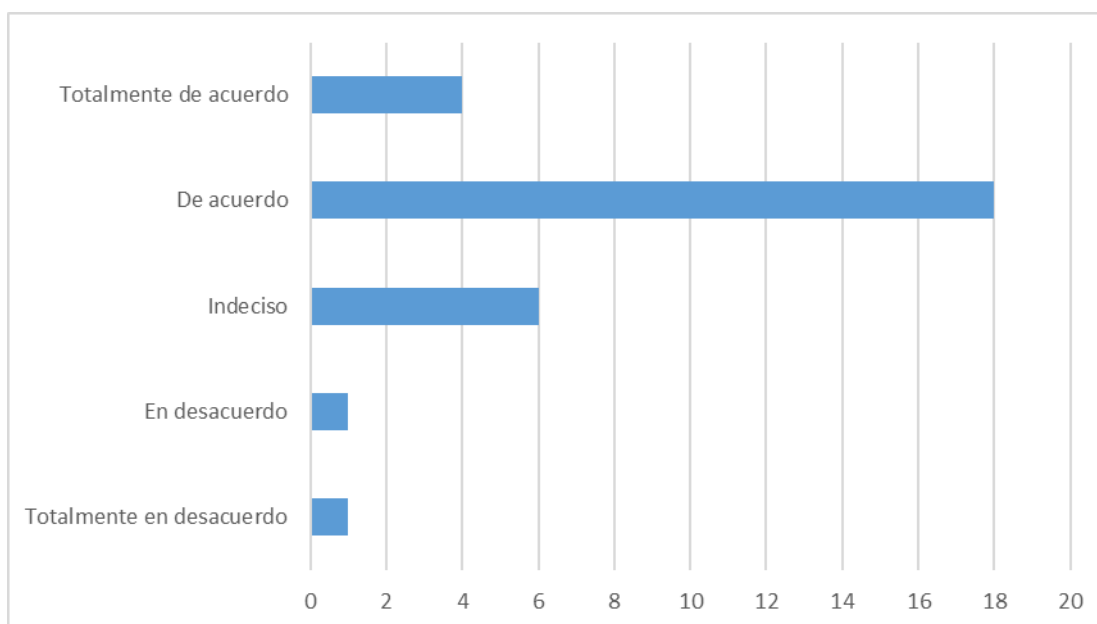
Fuente: Tabla 2

**Interpretación:** De acuerdo a la encuesta realizada, se afirma que en Transportes Acuario S.A.C. se otorga información sobre los patrones de conducta que dirigen a la empresa, el 56.7% de los trabajadores encuestados está de acuerdo, el 6.7% está totalmente de acuerdo, el 23.3% está indeciso, el 10% en desacuerdo y el 3.3% totalmente en desacuerdo.

Tabla 3. Encuesta de indicador Requerimientos del Puesto

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,3%
En desacuerdo	1	3,3%
Indeciso	6	20,0%
De acuerdo	18	60,0%
Totalmente de acuerdo	4	13,3%

Figura 3. Se nos hizo conocer sobre las exigencias del puesto a desempeñar



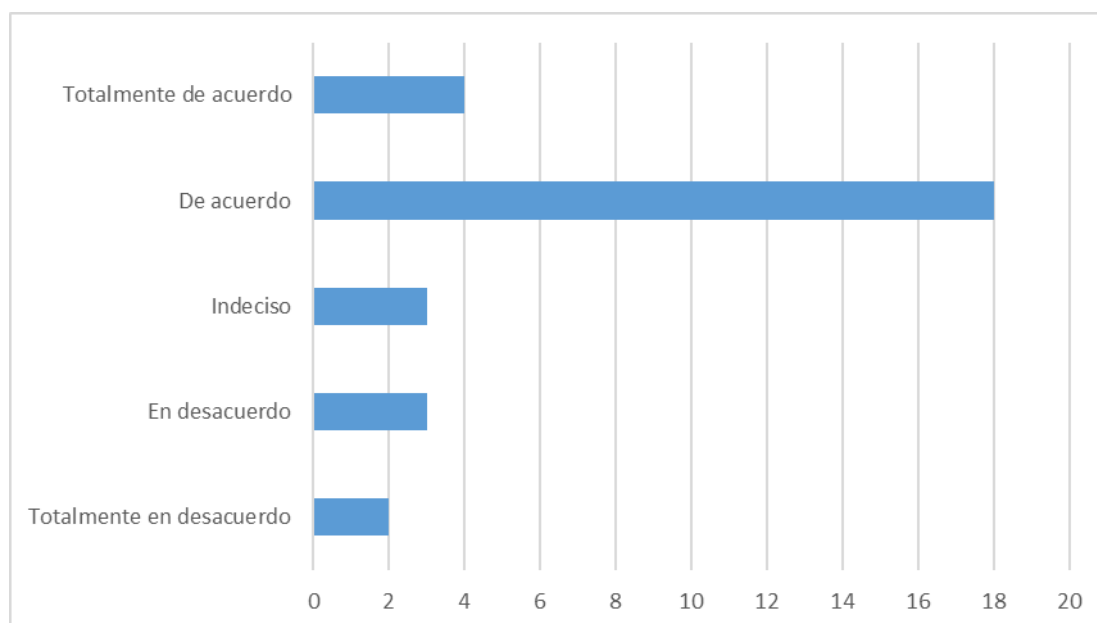
Fuente: Tabla 3

**Interpretación:** De acuerdo a la encuesta realizada en Transportes Acuario S.A.C. se hizo conocer sobre las exigencias del puesto a desempeñar, el 60% de los trabajadores encuestados está de acuerdo, el 13.3% está totalmente de acuerdo, el 20% está indeciso, el 3.3% está en desacuerdo, y el otro 3.3% se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 4. Encuesta de indicador Normas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	6,7%
En desacuerdo	3	10,0%
Indeciso	3	10,0%
De acuerdo	18	60,0%
Totalmente de acuerdo	4	13,3%

Figura 4. Se nos hizo conocer sobre las normas que dirigen las conductas de la empresa



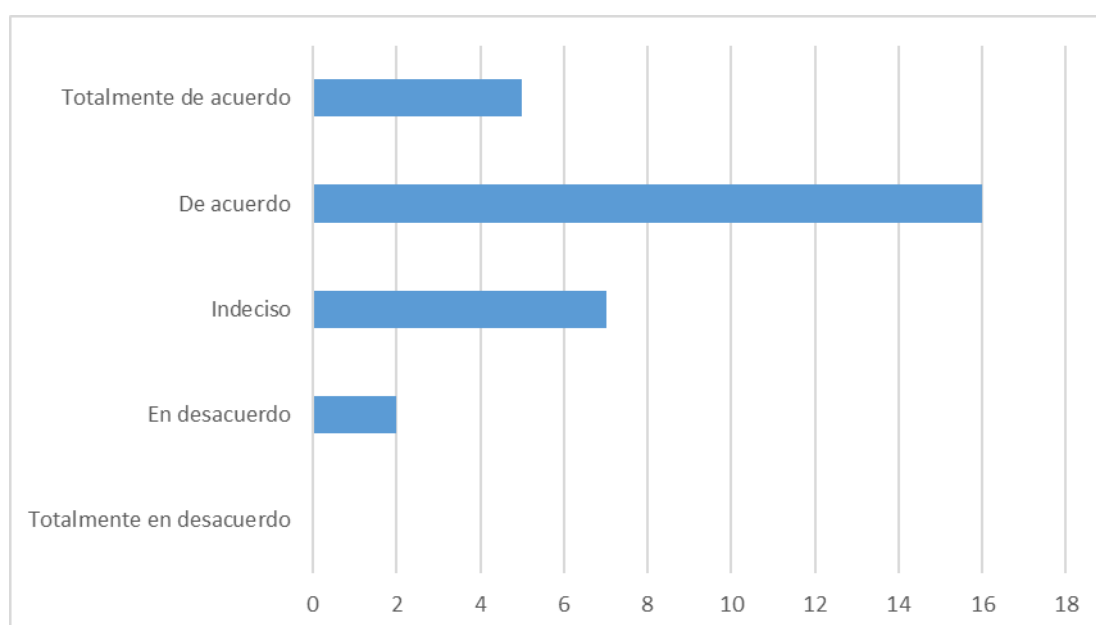
Fuente: Tabla 4

**Interpretación:** Según la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Transportes Acuario S.A.C. se hizo conocer a los trabajadores sobre las normas que dirigen las conductas en la empresa Transportes Acuario S.A.C, el 60% de los trabajadores encuestados está de acuerdo, el 13.3% está totalmente de acuerdo, el 10% está indeciso, el 10% no está de acuerdo, y el 6.7% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 5. Encuesta de indicador Puesto de Trabajo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	2	6,7%
Indeciso	7	23,3%
De acuerdo	16	53,3%
Totalmente de acuerdo	5	16,7%

Figura 5. La empresa nos ha proporcionado entrenamiento sobre el puesto a desempeñar



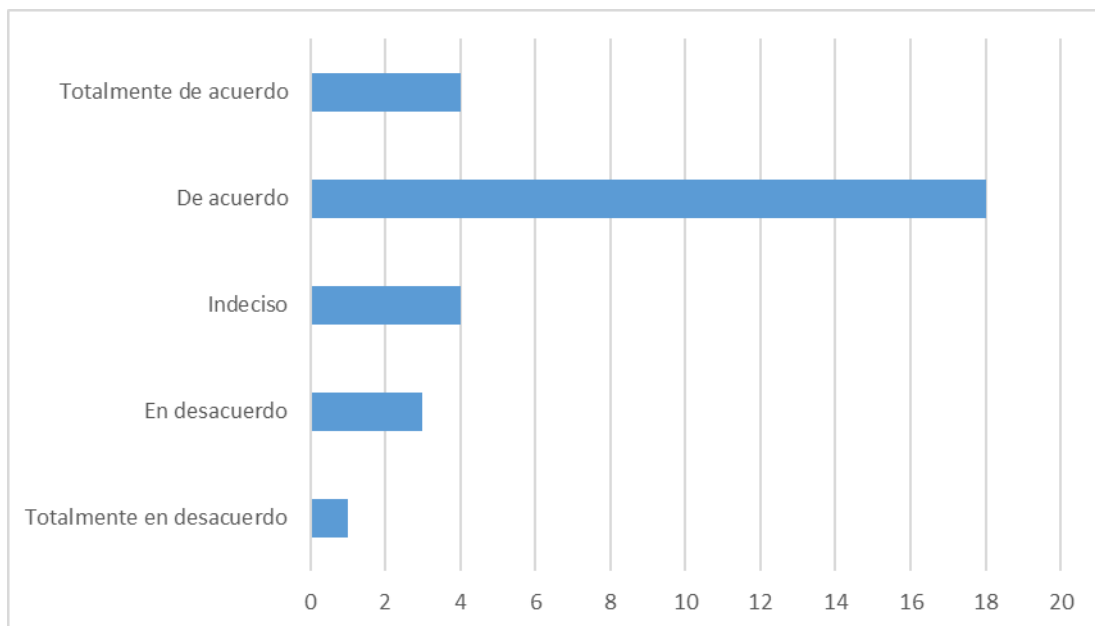
Fuente: Tabla 5

**Interpretación:** De acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores, la empresa Transportes Acuario S.A.C. ha proporcionado entrenamiento sobre el puesto a desempeñar, el 53.3% de los trabajadores encuestado está de acuerdo, el 16.7% de los trabajadores están totalmente de acuerdo, el 23.3% están indecisos, el 6.7% de los trabajadores están en desacuerdo, y el ningún trabajador está totalmente en desacuerdo.

Tabla 6. Encuesta del indicador Personal Operativo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,3%
En desacuerdo	3	10,0%
Indeciso	4	13,3%
De acuerdo	18	60,0%
Totalmente de acuerdo	4	13,3%

Figura 6. Se nos ha proporcionado entrenamiento para mejorar el desempeño dentro de la empresa



Fuente: Tabla 6

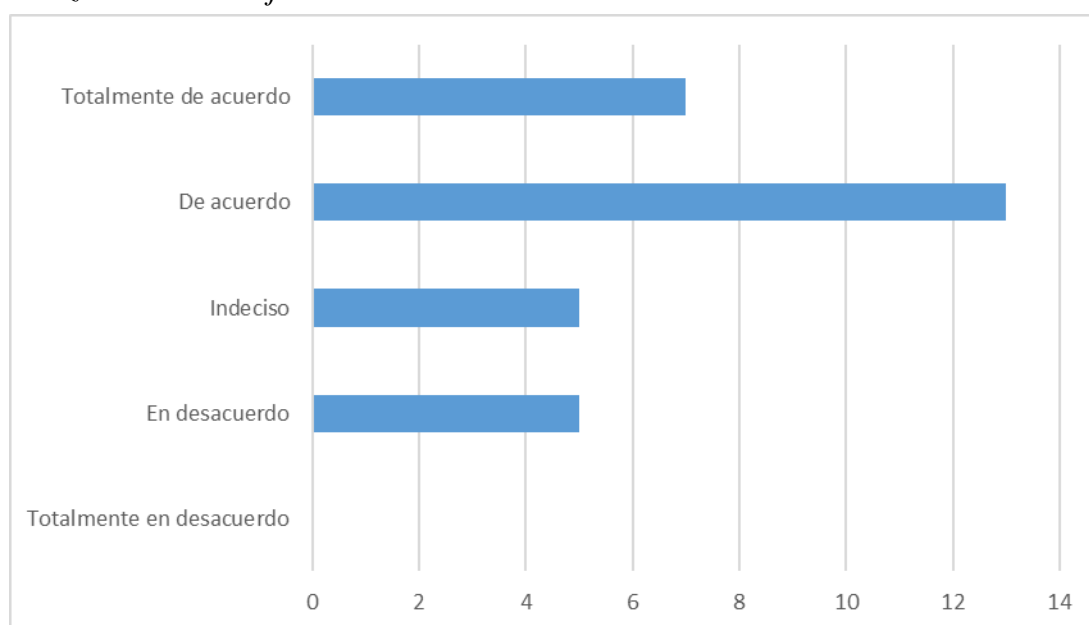
**Interpretación:** Según la encuesta realizada a los trabajadores, se ha proporcionado entrenamiento para mejorar su desempeño dentro de la empresa Transportes Acuario S.A.C., el 60% de los trabajadores está de acuerdo, el 13.3% están totalmente de acuerdo, el 13.3% de los trabajadores están indecisos, 10% de los trabajadores están en desacuerdo, y el 3.3% de los trabajadores están totalmente en desacuerdo.



Tabla 7. Encuesta del indicador Tareas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	5	16,7%
Indeciso	5	16,7%
De acuerdo	13	43,3%
Totalmente de acuerdo	7	23,3%

Figura 7. Se nos ha preparado con respecto a las tareas y actividades las cuales realizaré en el trabajo



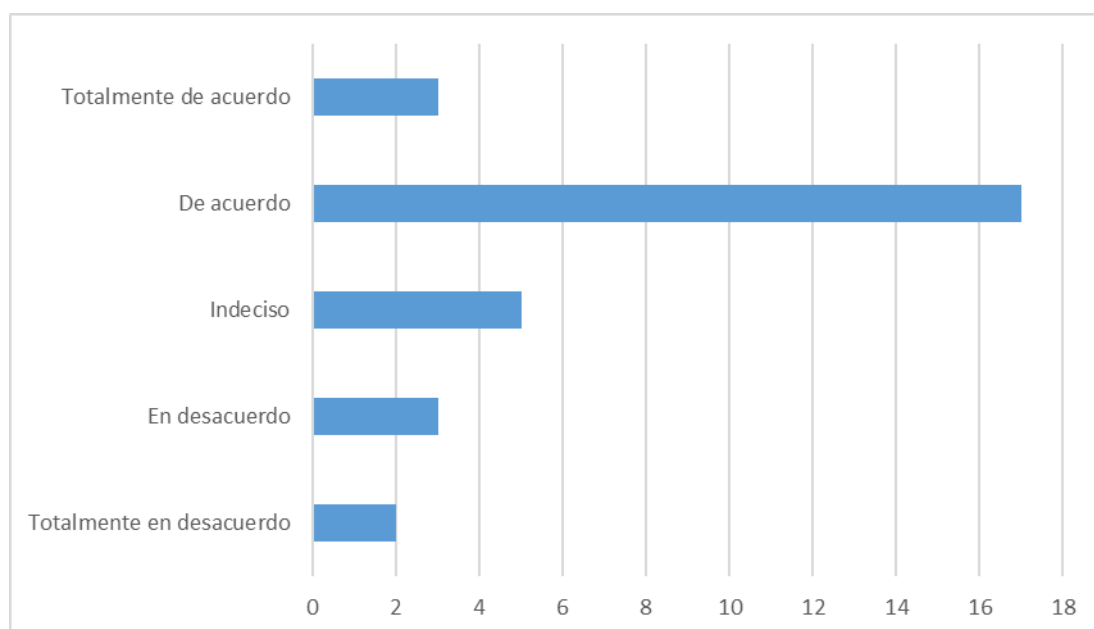
Fuente: Tabla 7

**Interpretación:** De acuerdo a la encuesta realizada los trabajadores, se les ha preparado con respecto a las tareas y actividades las cuales realizarán en el trabajo, el 43.3% está de acuerdo, el 23.3% están totalmente de acuerdo, el 16.7% está indeciso, el 16.7% está en desacuerdo, y ningún trabajador está totalmente en desacuerdo.

Tabla 8. Encuesta del indicador Funciones

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	6,7%
En desacuerdo	3	10,0%
Indeciso	5	16,7%
De acuerdo	17	56,7%
Totalmente de acuerdo	3	10,0%

Figura 8. Se nos ha proporcionado entrenamiento con respecto a las funciones que desarrollará dentro de la empresa



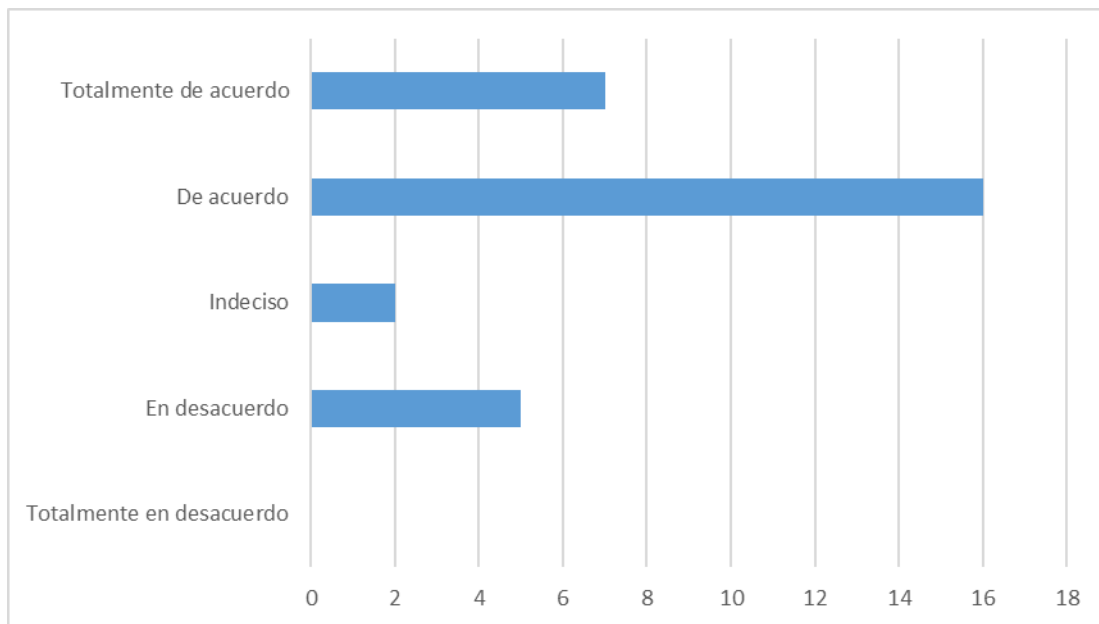
Fuente: Tabla 8

**Interpretación:** De acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores, se les ha proporcionado entrenamiento con respecto a las funciones que desarrollará dentro de la empresa Transportes Acuario S.A.C., el 56.7% está de acuerdo, el 10% está totalmente de acuerdo, el 16.7% está indeciso, el 10% está en desacuerdo, y el 6.7% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 9. Encuesta del indicador Personal Especialmente Preparado

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	5	16,7%
Indeciso	2	6,7%
De acuerdo	16	53,3%
Totalmente de acuerdo	7	23,3%

Figura 9. Se nos ha proporcionado instrucción especializada en temas operativos



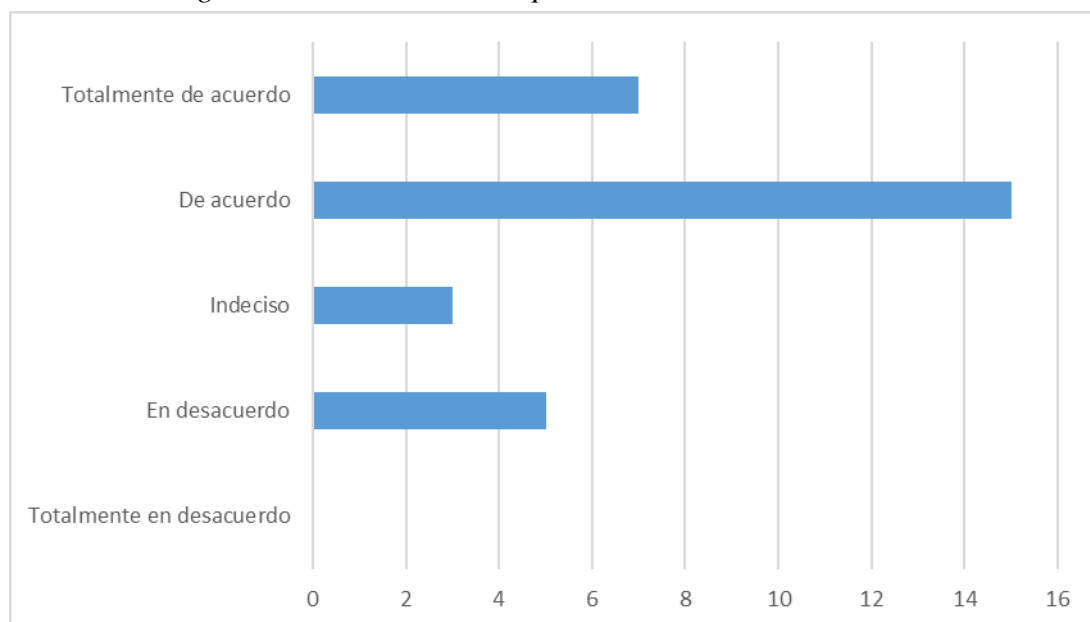
Fuente: Tabla 9

**Interpretación:** De acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores, se les ha proporcionado instrucción especializada en temas operativos, el 53.3% está de acuerdo, el 23.3% está totalmente de acuerdo, el 6.7% está indeciso, el 16.7% está en desacuerdo, y ningún trabajador está totalmente en desacuerdo.

Tabla 10. *Encuesta del indicador Conocimiento General*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	5	16,7%
Indeciso	3	10,0%
De acuerdo	15	50,0%
Totalmente de acuerdo	7	23,3%

Figura 10. *Se nos ha proporcionado la información y formación pertinente en conocimientos generales acerca de la empresa.*



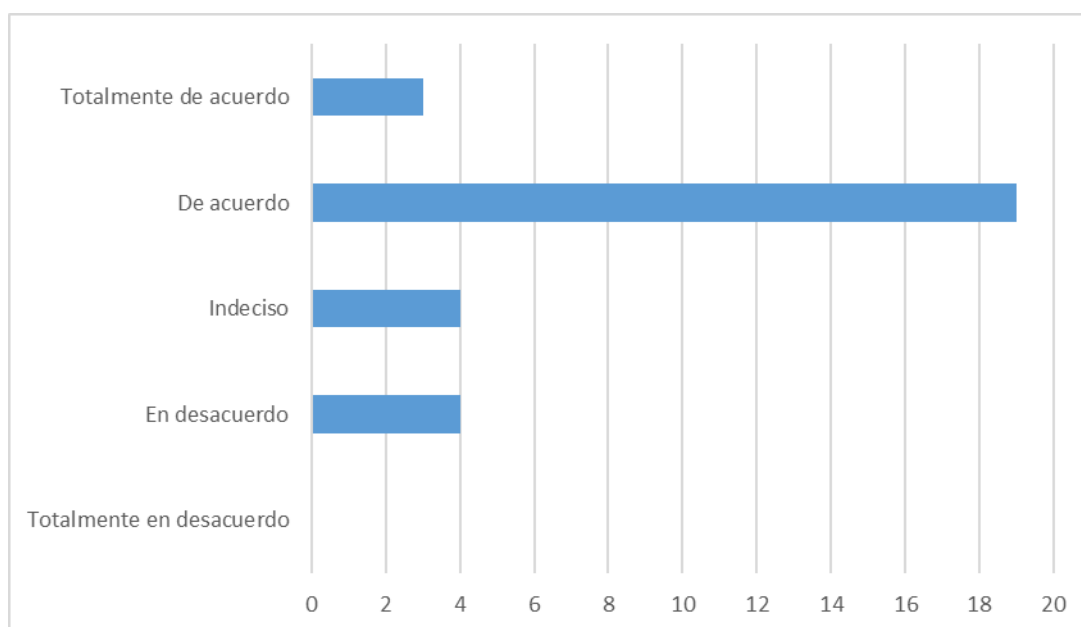
Fuente: Tabla 10

**Interpretación:** De acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores, se les ha proporcionado información y formación pertinente en conocimientos generales acerca de la empresa Transportes Acuario S.A.C., donde el 50% de los trabajadores está de acuerdo, el 23.3% está totalmente de acuerdo, el 10% se encuentra indeciso, el 16.7% de los trabajadores está en desacuerdo, y ningún trabajador se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 11. Encuesta del indicador Profesionales Jóvenes

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	4	13,3%
Indeciso	4	13,3%
De acuerdo	19	63,3%
Totalmente de acuerdo	3	10,0%

Figura 11. Se ha brindado entrenamiento necesario a los profesionales jóvenes pensando en futuros cargos a asumir dentro de la empresa



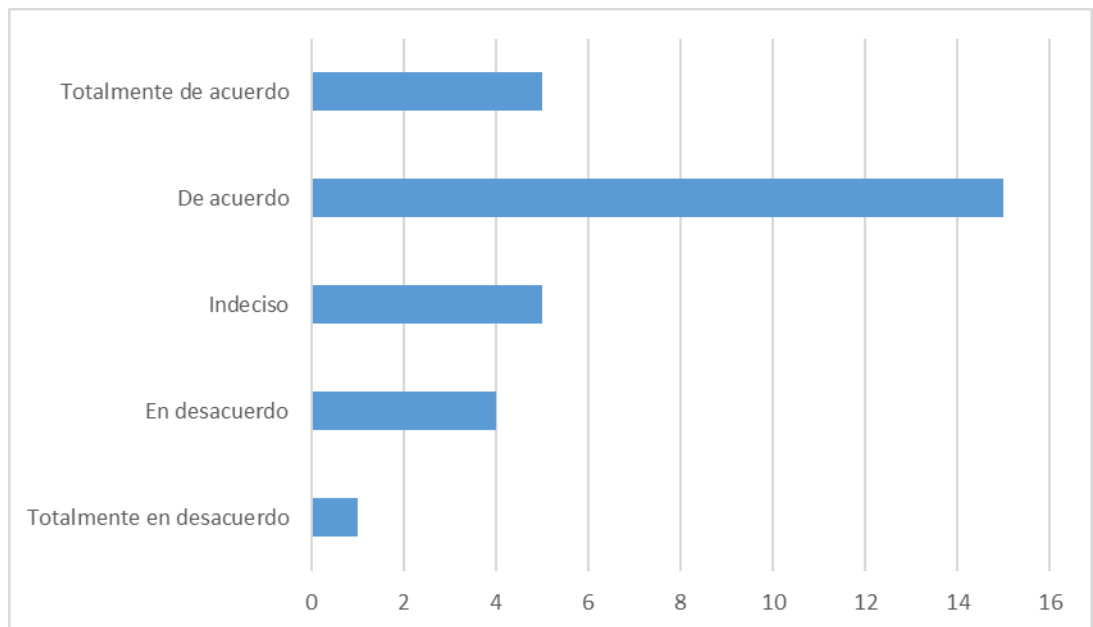
Fuente: Tabla 11

**Interpretación:** De acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores, se les ha brindado entrenamiento necesario a los profesionales jóvenes pensando en futuros cargos a asumir dentro de la empresa, donde el 63.3% de los trabajadores se encuentra de acuerdo, el 10% totalmente de acuerdo, el 13.3% indeciso, el 13.3% en desacuerdo, y ningún trabajador se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 12. Encuesta del indicador Condición de vida

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,3%
En desacuerdo	4	13,3%
Indeciso	5	16,7%
De acuerdo	15	50,0%
Totalmente de acuerdo	5	16,7%

Figura 12. Se nos ha capacitado pensando en que mejorarán mis condiciones de vida



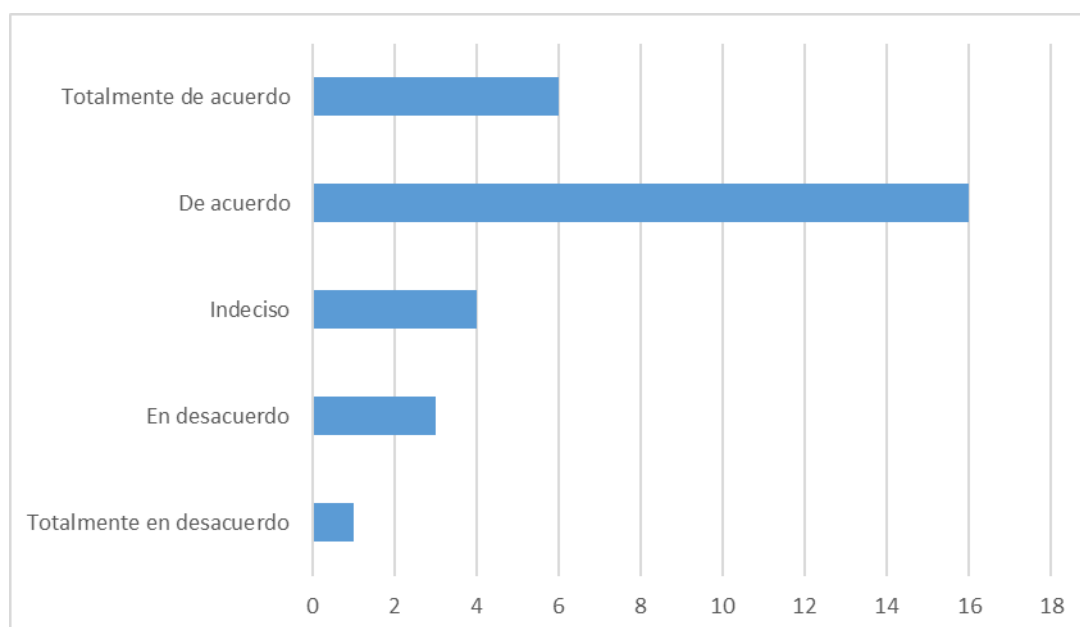
Fuente: Tabla 12

**Interpretación:** De acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores, se les ha capacitado pensando en que mejorarán sus condiciones de vida, donde el 50% está de acuerdo, el 16.7% se encuentra totalmente de acuerdo, el 16.7% se encuentra indeciso, el 13.3% está en desacuerdo y el 3.3% totalmente en desacuerdo.

Tabla 13. Encuesta del indicador Necesidades

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,3%
En desacuerdo	3	10,0%
Indeciso	4	13,3%
De acuerdo	16	53,3%
Totalmente de acuerdo	6	20,0%

Figura 13. Se nos ha capacitado con visión a las necesidades que tenemos que



satisfacer

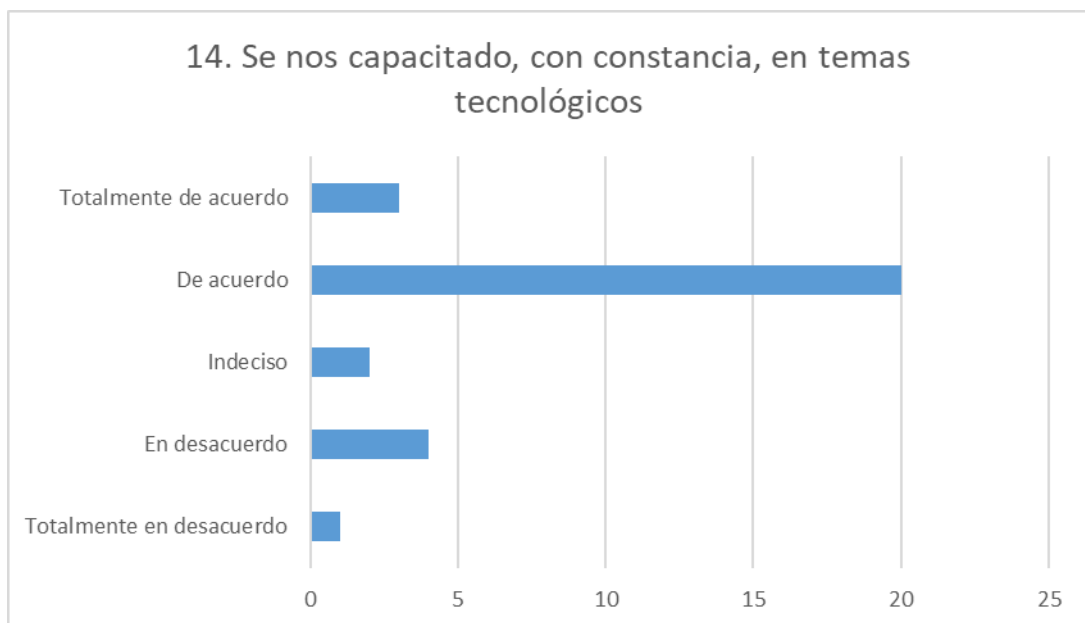
Fuente: Tabla 13

**Interpretación:** De acuerdo la encuesta realizada a los trabajadores, se les ha capacitado con visión a las necesidades que tiene que satisfacer, donde el 53.3% se encuentra de acuerdo, el 20% totalmente de acuerdo, el 13.3% se encuentra indeciso, el 10% está en desacuerdo, y el 3.3% totalmente en desacuerdo.

Tabla 14. Encuesta del indicador Tecnologías

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3,3%
En desacuerdo	4	13,3%
Indeciso	2	6,7%
De acuerdo	20	66,7%
Totalmente de acuerdo	3	10,0%

Figura 14. Se nos ha capacitado, con constancia, en temas tecnológicos



Fuente: Tabla 14

**Interpretación:** De acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores, se les ha capacitado, con constancia, en temas tecnológicos, donde el 66.7% está de acuerdo, el 10% totalmente de acuerdo, el 6.7% se encuentra indeciso, 13.3% en desacuerdo, y el 3.3% en total desacuerdo.

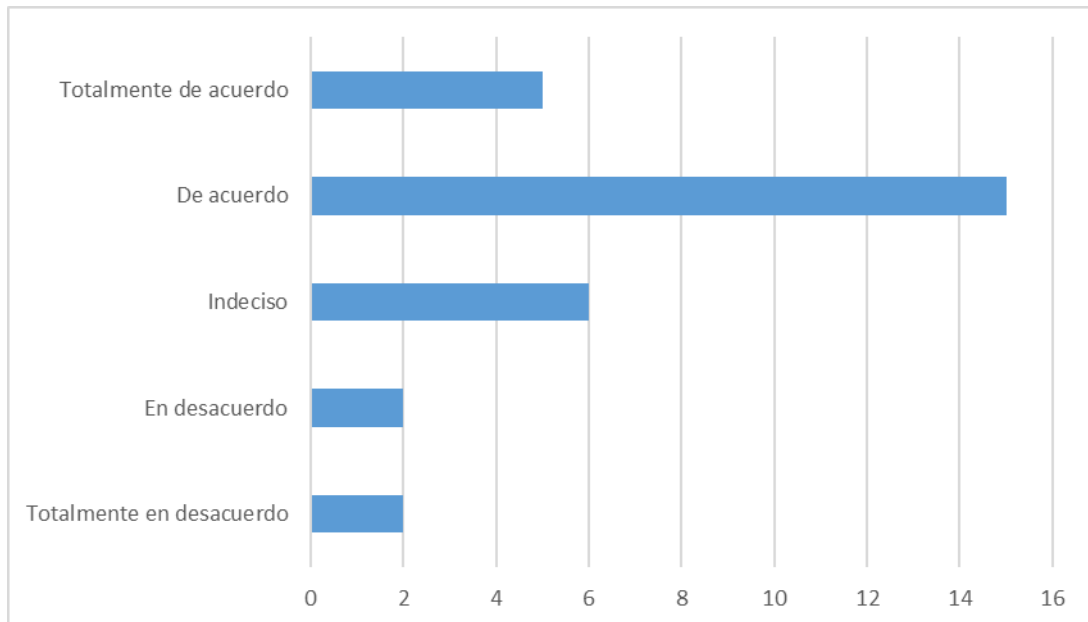


Tabla 15. *Encuesta del indicador Formación de las capacidades*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	6,7%
En desacuerdo	2	6,7%
Indeciso	6	20,0%
De acuerdo	15	50,0%
Totalmente de acuerdo	5	16,7%

*humanas*

Figura 15. *Se desarrolla en los trabajadores el desarrollo y formación de sus capacidades humanas.*



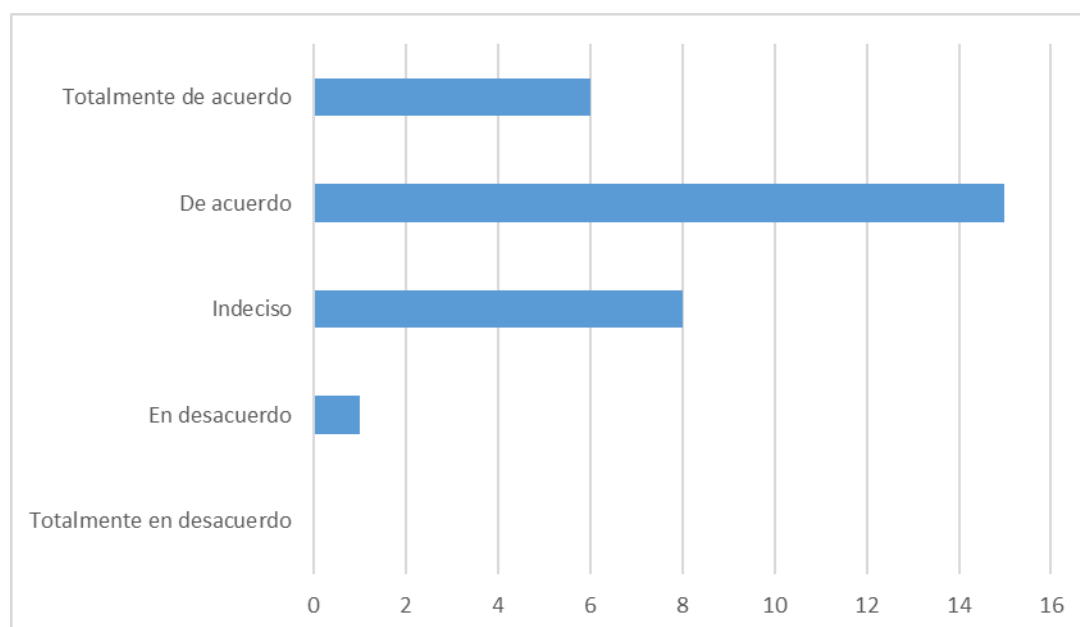
Fuente: Tabla 15

**Interpretación:** De acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores, en Transportes Acuario S.A.C. se desarrolla en los trabajadores el desarrollo y formación de sus capacidades humanas, donde el 50% está de acuerdo, el 16.7% totalmente de acuerdo, el 20% se encuentra indeciso, el 6.7% en desacuerdo, y el otro 6.7% en total desacuerdo.

Tabla 16. Encuesta del indicador Producción

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	1	3,3%
Indeciso	8	26,7%
De acuerdo	15	50,0%
Totalmente de acuerdo	6	20,0%

Figura 16. Considero que me desempeño en función al desarrollo y cumplimiento de metas y cooperación en la producción de la empresa.



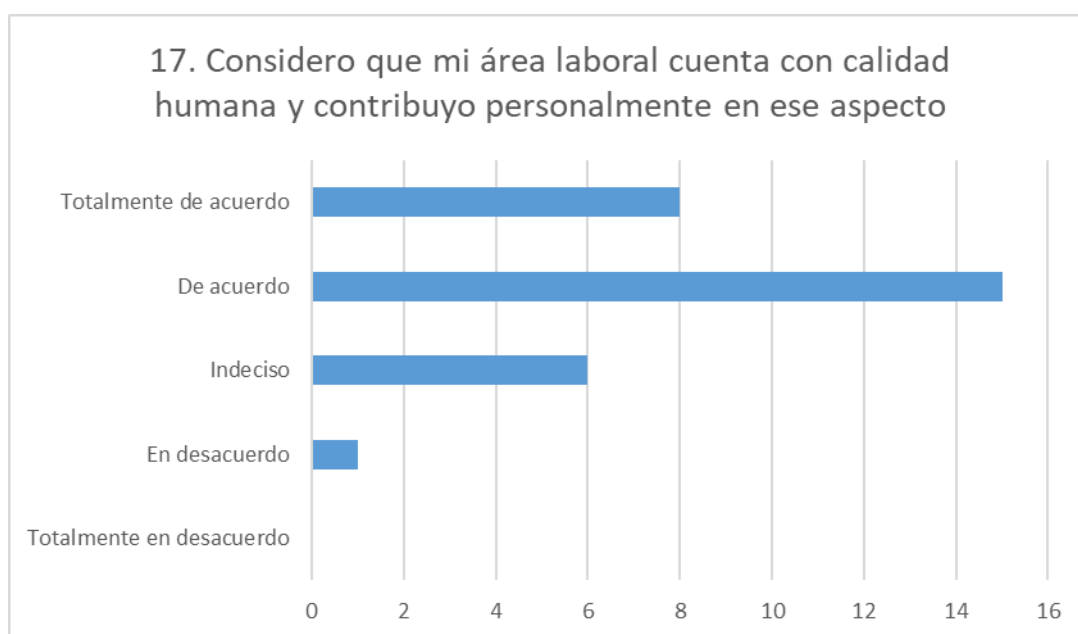
Fuente: Tabla 16

**Interpretación:** De acuerdo a la encuesta realiza a los trabajadores, consideran que su desempeño es en función al desarrollo y cumplimiento de metas y cooperación en la producción de la empresa, donde el 50% está de acuerdo, el 20% totalmente de acuerdo, el 26.7% se encuentra indeciso, el 3.3% en desacuerdo, y ningún trabajador se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 17. Encuesta del indicador Calidad Humana

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	1	3,3%
Indeciso	6	20,0%
De acuerdo	15	50,0%
Totalmente de acuerdo	8	26,7%

Figura 17. Considero que mi área laboral cuenta con calidad humana, y contribuyo personalmente en ese aspecto.



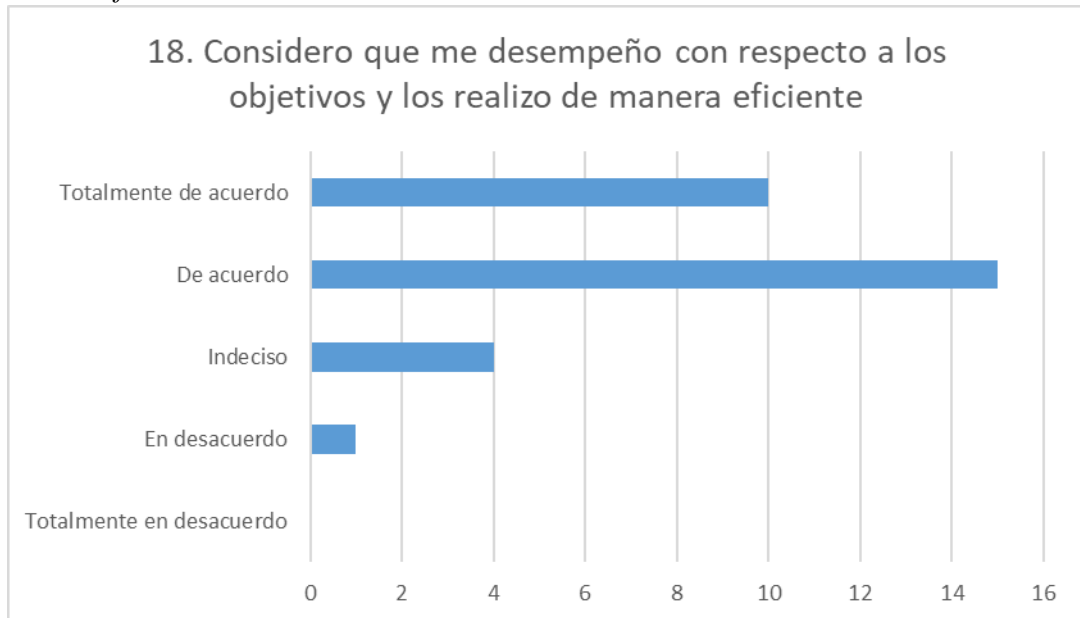
Fuente: Tabla 17

**Interpretación:** De acuerdo a la encuesta realizada los trabajadores, consideran que su área laboral cuenta con calidad humana y contribuyen personalmente en ese aspecto, donde el 50% se encuentra de acuerdo, el 26% totalmente de acuerdo, el 20% se encuentra indeciso, el 3.3% en desacuerdo, y ningún trabajador se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 18. Encuesta del indicador *Objetivos*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	1	3,3%
Indeciso	4	13,3%
De acuerdo	15	50,0%
Totalmente de acuerdo	10	33,3%

Figura 18. *Considero que me desempeño con respecto a los objetivos y los realizo de manera eficiente.*



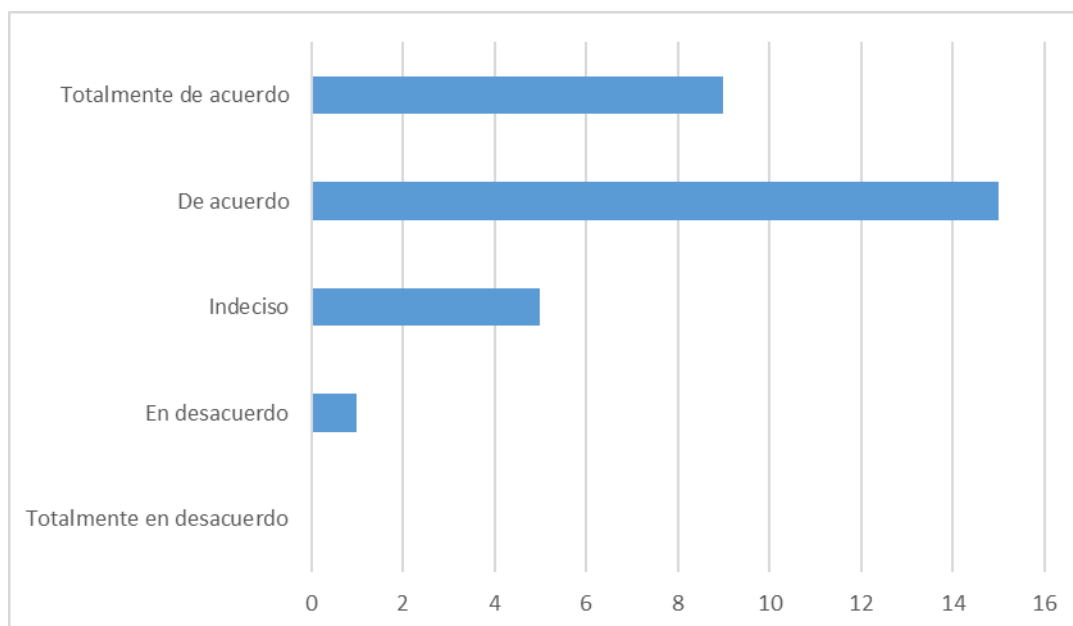
Fuente: Tabla 18

**Interpretación:** De acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores, consideran que su desempeño es respecto a los objetivos y los realizó de manera eficiente, donde el 50% de los trabajadores se encuentra de acuerdo, el 33.3% totalmente de acuerdo, el 13.3% se encuentra indeciso, el 3.3% en desacuerdo, y ningún trabajador se encuentra en total desacuerdo.

Tabla 19. Encuesta del indicador Metas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	1	3,3%
Indeciso	5	16,7%
De acuerdo	15	50,0%
Totalmente de acuerdo	9	30,0%

Figura 19. Considero que me desempeño en función a las metas, y las realizo de manera eficiente



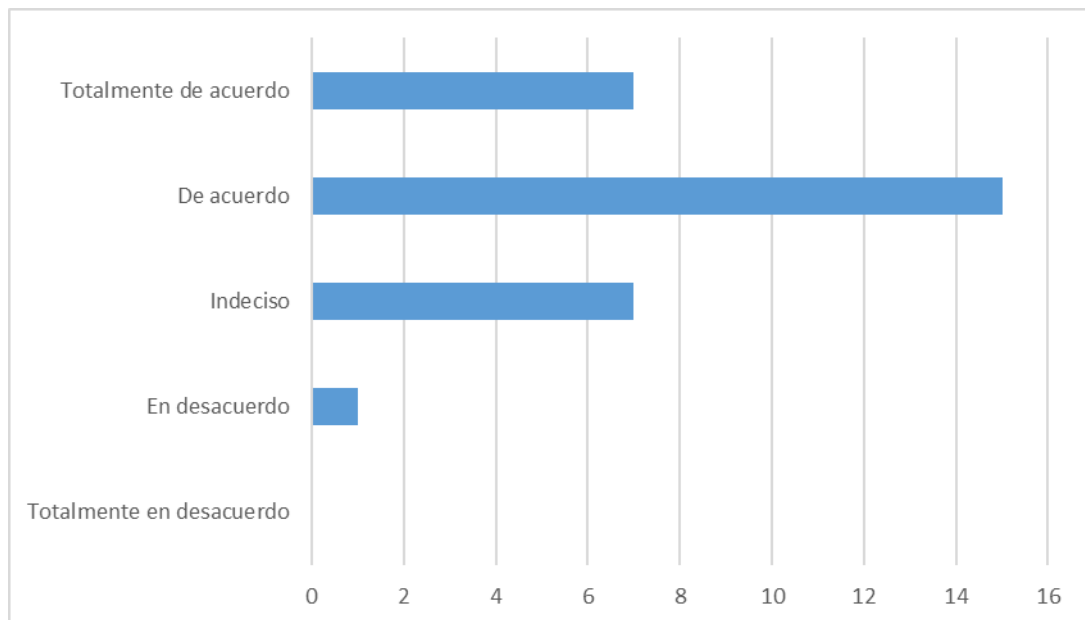
Fuente: Tabla 19

**Interpretación:** De acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores, consideran que su desempeño es en función a las metas y las realiza de manera eficiente, donde el 50% se encuentra de acuerdo, el 30% totalmente de acuerdo, el 16.7% indeciso, el 3.3% en desacuerdo, y ningún trabajador totalmente en desacuerdo.

Tabla 20. Encuesta del indicador Metas Previstas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	1	3,3%
Indeciso	7	23,3%
De acuerdo	15	50,0%
Totalmente de acuerdo	7	23,3%

Figura 20. Considero que me encuentro calificado y realizo las metas previstas de manera eficaz



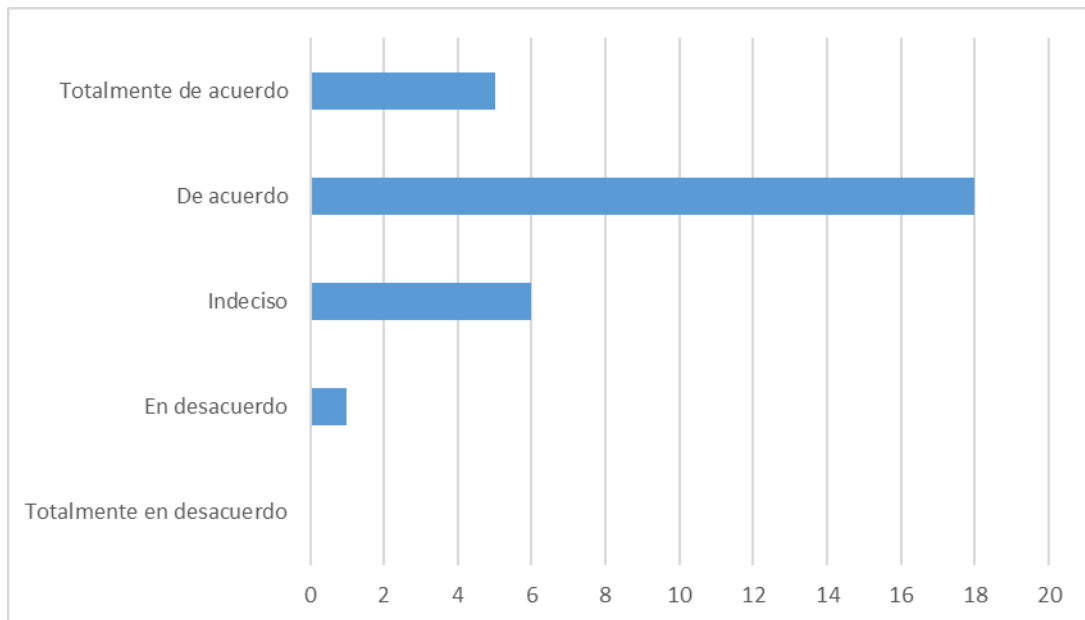
Fuente: Tabla 20

**Interpretación:** De acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores, consideran que se encuentra calificados y realizan las metas previstas de manera eficaz, donde el 50% está de acuerdo, el 23.3% totalmente de acuerdo, el 23.3% indeciso, el 3.3% en desacuerdo, y ningún trabajador se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 21. Encuesta del indicador Consecuencia de los Objetivos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	1	3,3%
Indeciso	6	20,0%
De acuerdo	18	60,0%
Totalmente de acuerdo	5	16,7%

Figura 21. Considero que me desempeño en función a los objetivos trazados por la empresa, de manera eficaz.



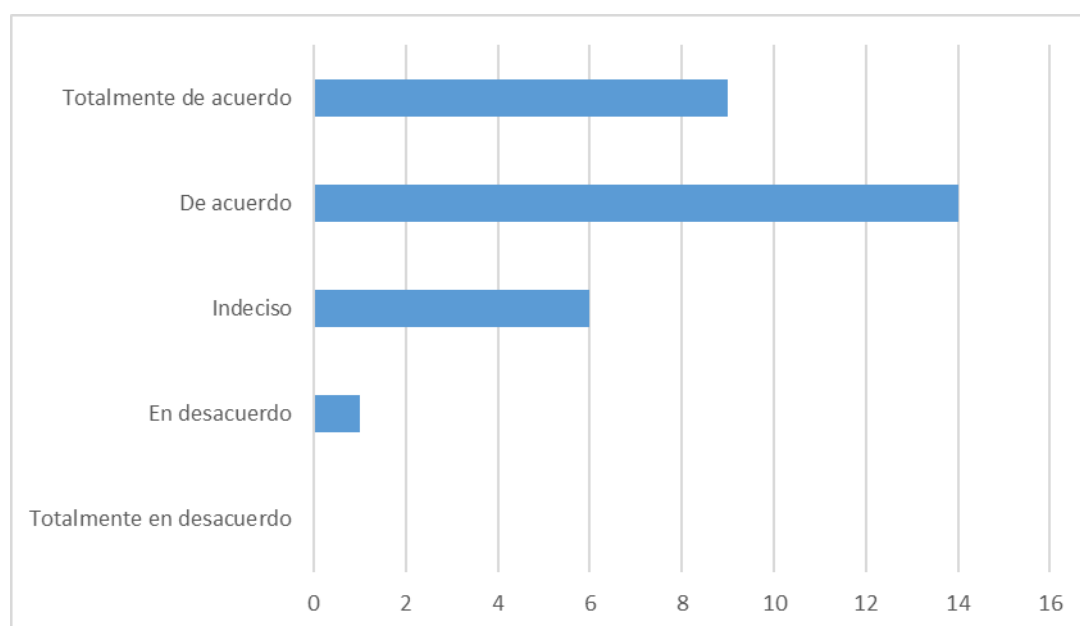
Fuente: Tabla 21

**Interpretación:** De acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores, consideran que su desempeño es en función a los objetivos trazados por la empresa de manera eficaz, donde el 60% está de acuerdo, el 16.7% totalmente de acuerdo, el 20% indeciso, el 3.3% en desacuerdo y ningún trabajador se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 22. Encuesta del indicador Utilización Racional de los Recursos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	1	3,3%
Indeciso	6	20,0%
De acuerdo	14	46,7%
Totalmente de acuerdo	9	30,0%

Figura 22. Considero que hago uso racional de los recursos que se me asigna en el cumplimiento de mis funciones



Fuente: Tabla 22

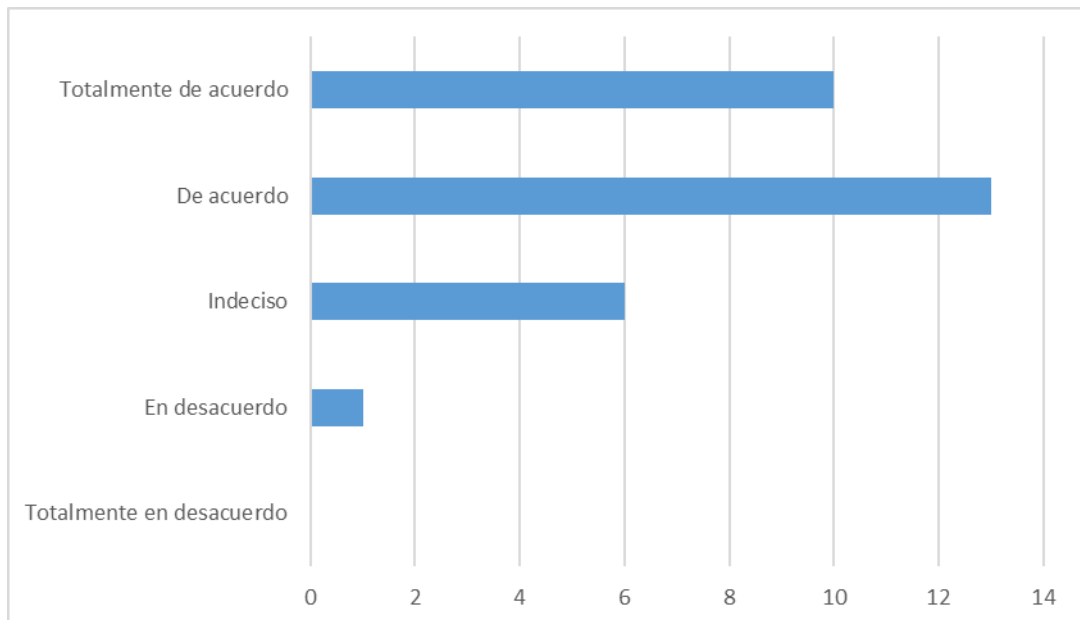
**Interpretación:** De acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores, consideran que hacen uso racional de los recursos que se les asigna en el cumplimiento de sus funciones, donde el 46.7% está de acuerdo, el 30% totalmente de acuerdo, el 20% indeciso, el 3.3% en desacuerdo, y ningún trabajador se encuentra totalmente en desacuerdo.



Tabla 23. Encuesta del indicador Capacidad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	1	3,3%
Indeciso	6	20,0%
De acuerdo	13	43,3%
Totalmente de acuerdo	10	33,3%

Figura 23. Poseo la capacidad suficiente para valorar que soy productivo, colaborando en la productividad de la empresa.



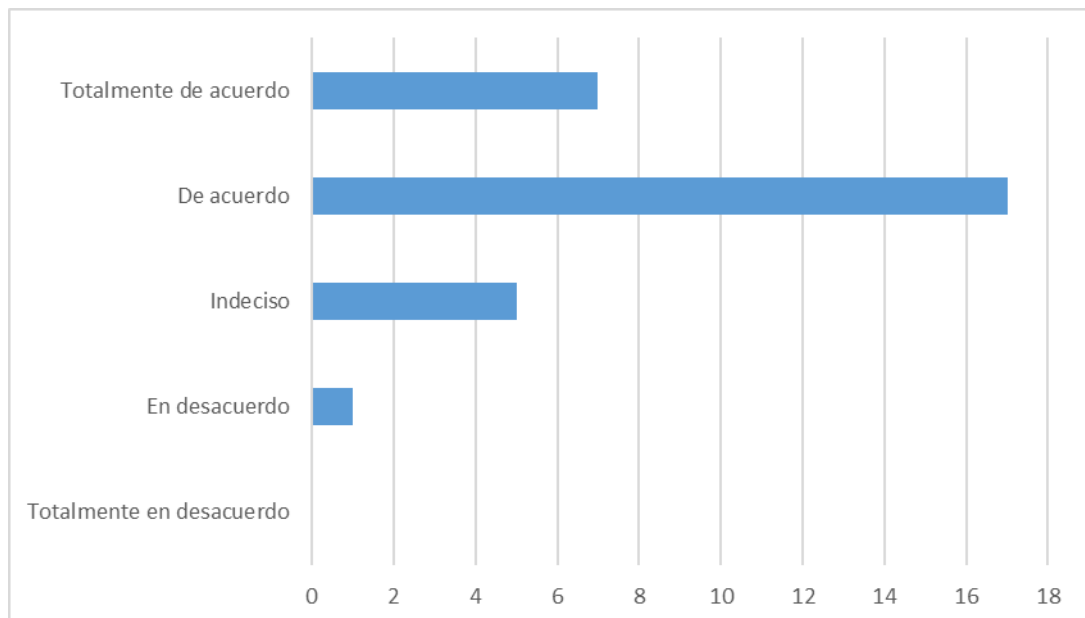
Fuente: Tabla 23

**Interpretación:** De acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores, poseen la capacidad suficiente para valorar que son productivos, colaborando en la productividad de la empresa, donde el 43.3% de los trabajadores está de acuerdo, el 33.3% totalmente de acuerdo, el 20% indeciso, el 3.3% en desacuerdo, y ningún trabajador se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 24. Encuesta del indicador Destreza

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	1	3,3%
Indeciso	5	16,7%
De acuerdo	17	56,7%
Totalmente de acuerdo	7	23,3%

Figura 24. Considero que poseo la destreza suficiente para ser productivo en la empresa.



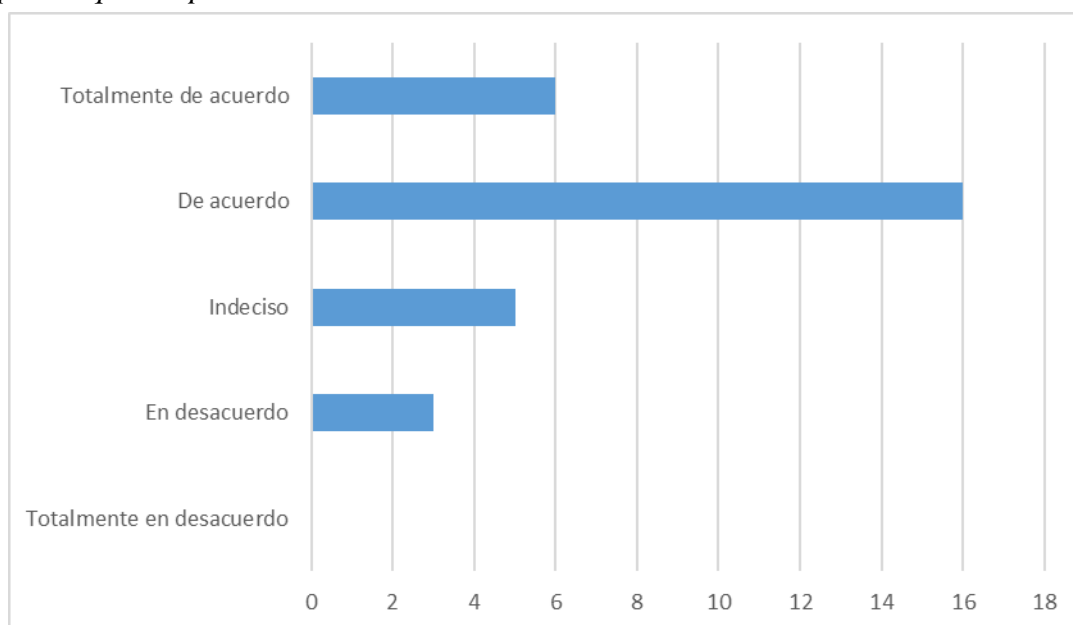
Fuente: Tabla 24

**Interpretación:** De acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores, consideran que poseen la destreza suficiente para ser productivos en la empresa, donde el 56.7% está de acuerdo, el 23.3% totalmente de acuerdo, el 16.7% indeciso, el 3.3% en desacuerdo, y ningún trabajador se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 25. Encuesta del indicador Ejecución de Manufactura

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	3	10,0%
Indeciso	5	16,7%
De acuerdo	16	53,3%
Totalmente de acuerdo	6	20,0%

Figura 25. Considero que poseo que conozco mi función y buen desempeño en el puesto que ocupo.



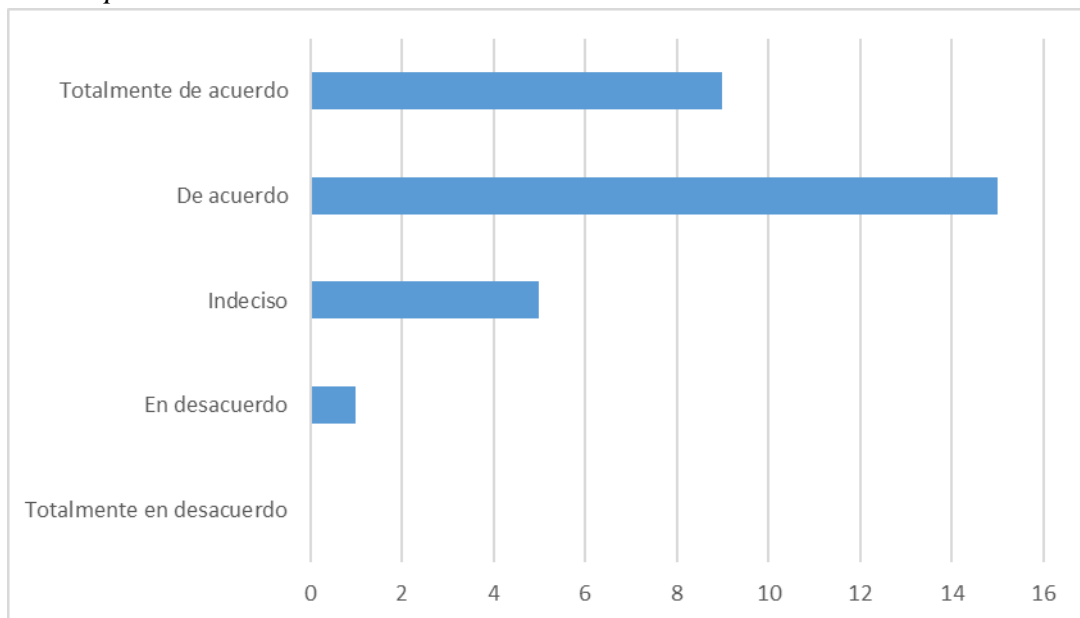
Fuente: Tabla 25

**Interpretación:** De acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores, consideran que conocen sus funciones y buen desempeño en los puestos que ocupan, donde el 53.3% está de acuerdo, el 20% totalmente de acuerdo, el 16.7% indeciso, el 10% en desacuerdo, y ningún trabajador se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 26. Encuesta del indicador Prestación de Servicios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	1	3,3%
Indeciso	5	16,7%
De acuerdo	15	50,0%
Totalmente de acuerdo	9	30,0%

Figura 26. Considero que mi desempeño es de calidad y contribuye en la productividad de la empresa.



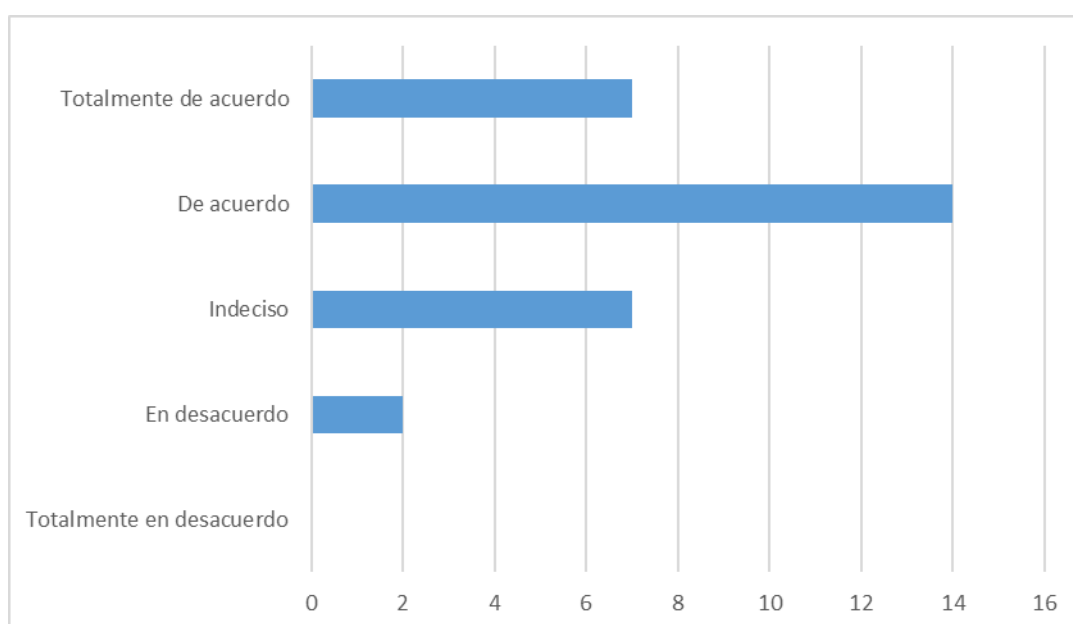
Fuente: Tabla 26

**Interpretación:** De acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores, consideran que su desempeño es de calidad y contribuyen en la productividad de la empresa, donde el 50% de los trabajadores está de acuerdo, el 30% totalmente de acuerdo, el 16.7% indeciso, el 3.3% en desacuerdo, y ningún trabajador se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 27. Encuesta del indicador Obtención

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	2	6,7%
Indeciso	7	23,3%
De acuerdo	14	46,7%
Totalmente de acuerdo	7	23,3%

Figura 27. Considero que mi rendimiento es lo que la institución espera de mí, mediante un rendimiento apropiado.



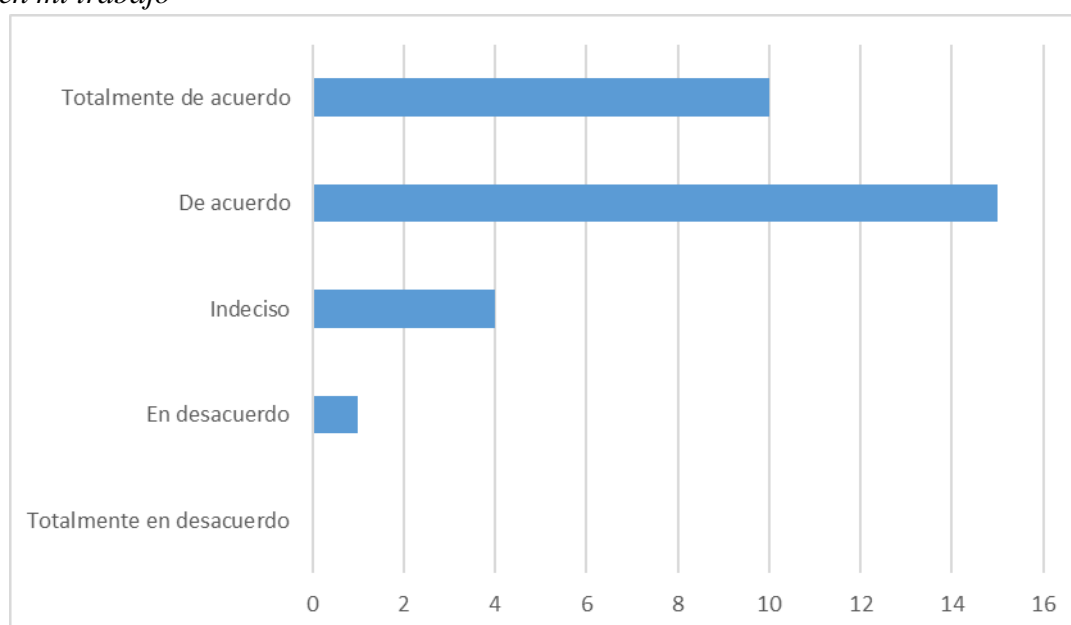
Fuente: Tabla 27

**Interpretación:** De acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores, consideran que su rendimiento es lo que la institución espera, mediante un rendimiento apropiado, donde el 46.7% se encuentra de acuerdo, el 23.3% totalmente de acuerdo, el 23.3% indeciso, el 6.7% en desacuerdo, y ningún trabajador se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 28. Encuesta del indicador Resultados

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	1	3,3%
Indeciso	4	13,3%
De acuerdo	15	50,0%
Totalmente de acuerdo	10	33,3%

Figura 28. Considero obtener buenos resultados como parte de un buen rendimiento en mi trabajo



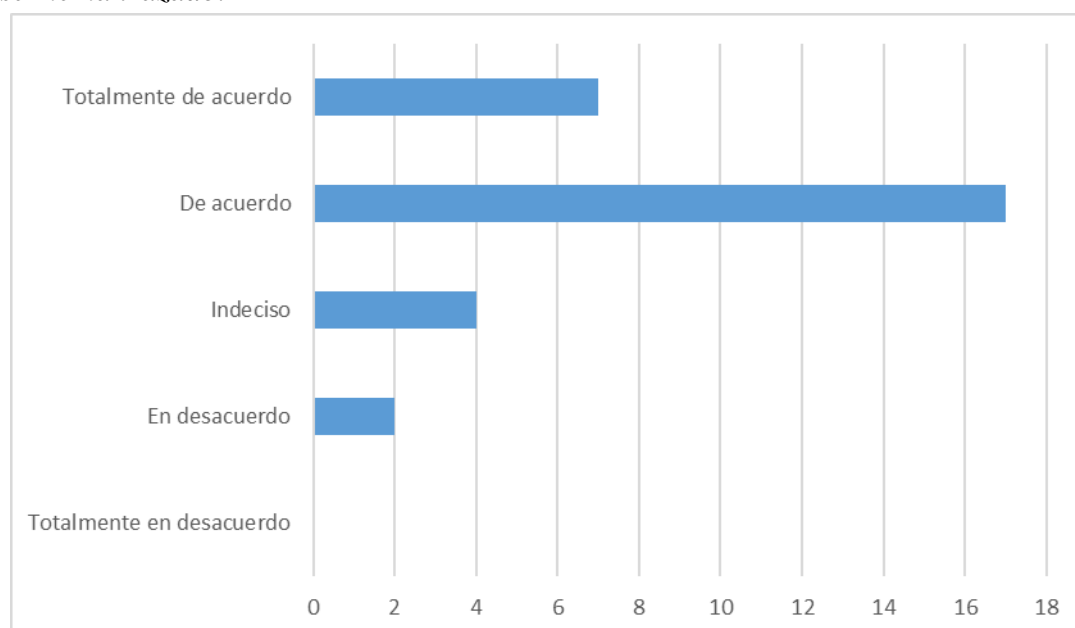
Fuente: Tabla 28

**Interpretación:** De acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores, consideran obtener buenos resultados como parte de un buen rendimiento en su trabajo, donde el 50% está de acuerdo, el 33.3% totalmente de acuerdo, el 13.3% indeciso, el 3.3% en desacuerdo, y ningún trabajador se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 29. Encuesta del indicador Efectividad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	2	6,7%
Indeciso	4	13,3%
De acuerdo	17	56,7%
Totalmente de acuerdo	7	23,3%

Figura 29. *Me considero efectivo al momento de cumplir con los objetivos y metas que se me ha trazado.*



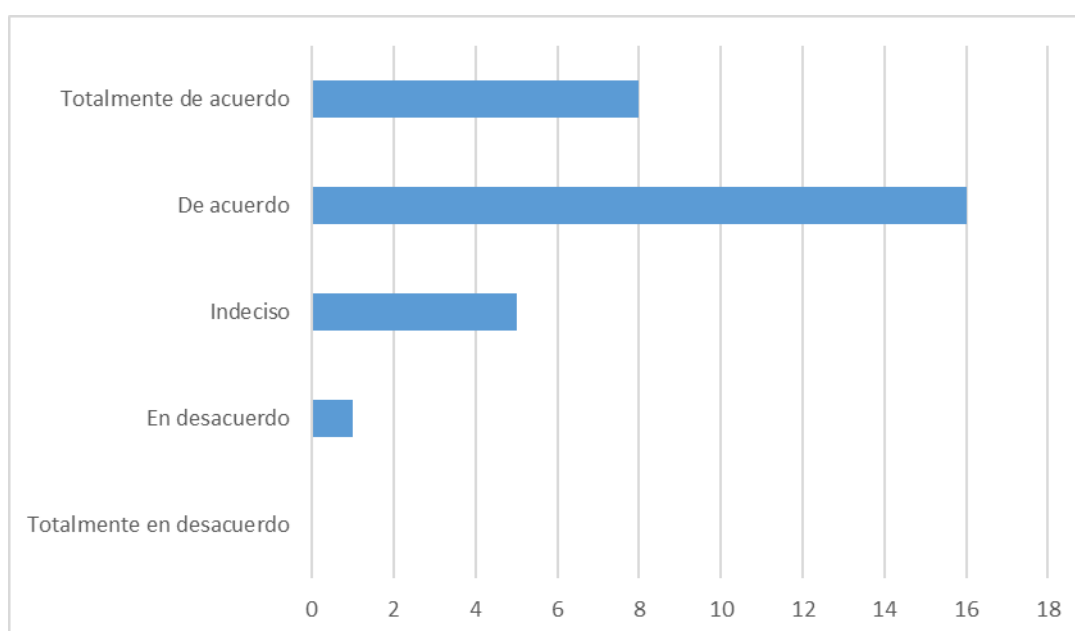
Fuente: Tabla 29

**Interpretación:** De acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores, se consideran efectivos al momento de cumplir con los objetivos y metas que se les ha trazado, donde el 56.7% está de acuerdo, el 23.3% totalmente de acuerdo, el 13.3% indeciso, el 6.7% en desacuerdo, y ningún trabajador se encuentra totalmente en desacuerdo.

Tabla 30. Encuesta del indicador Capacidad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	1	3,3%
Indeciso	5	16,7%
De acuerdo	16	53,3%
Totalmente de acuerdo	8	26,7%

Figura 30. Considero tener la capacidad para cumplir con los objetivos y metas



Fuente: Tabla 30

**Interpretación:** De acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores, consideran tener la capacidad para cumplir con los objetivos y metas, donde el 53.3% está de acuerdo, el 26.7% totalmente de acuerdo, el 16.7% indeciso, el 3.3% en desacuerdo, y ningún trabajador se encuentra totalmente en desacuerdo.



## Planteamiento de Hipótesis

Influye la capacitación en el desempeño laboral del personal que labora en la empresa Transportes Acuario S.A.C. – 2020.

Tabla 31. *Chi-cuadrado de Pearson de las variables Capacitación y Desempeño Laboral*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	34,561 <sup>a</sup>	9	,000
Razón de verosimilitudes	30,752	9	,000
Asociación lineal por lineal	18,206	1	,000
N de casos válidos	30		

### Formulamos la hipótesis nula y la alternativa:

**H<sub>1</sub>:** Influye la capacitación en el desempeño laboral del personal que labora en la empresa Transportes Acuario S.A.C. – 2020.

**H<sub>0</sub>:** No influye la capacitación en el desempeño laboral del personal que labora en la empresa Transportes Acuario S.A.C. – 2020.

Como el valor de sig. (valor crítico observado) es  $0.000 < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa. Es decir, influye la capacitación en el desempeño laboral del personal que labora en la empresa Transportes Acuario S.A.C. – 2020

### Influencia de las Dimensiones en la Variable Desempeño Laboral

Tabla 31. *Chi-cuadrado de la dimensión Inducción y la variable Desempeño Laboral*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	54,771 <sup>a</sup>	12	,000
Razón de verosimilitudes	29,370	12	,003
Asociación lineal por lineal	16,300	1	,000
N de casos válidos	30		

**Interpretación:** De acuerdo a los datos obtenidos en la tabla 31, la variable Desempeño Laboral tiene influencia significativa ( $0.000 < 0.05$ ) con la dimensión Inducción de la empresa Transportes Acuario S.A.C.

Tabla 32. *Chi-cuadrado de la dimensión Entrenamiento y la variable Desempeño Laboral*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	29,700 <sup>a</sup>	9	,000
Razón de verosimilitudes	27,112	9	,001
Asociación lineal por lineal	16,800	1	,000
N de casos válidos	30		

**Interpretación:** De acuerdo a los datos obtenidos en la tabla 32, la variable Desempeño Laboral tiene influencia significativa ( $0.000 < 0.05$ ) con la dimensión Entrenamiento de la empresa Transportes Acuario S.A.C.

Tabla 33. *Chi-cuadrado de la dimensión Formación Básica y la variable Desempeño Laboral*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	32,645 <sup>a</sup>	9	,000
Razón de verosimilitudes	29,486	9	,001
Asociación lineal por lineal	17,011	1	,000
N de casos válidos	30		

**Interpretación:** De acuerdo a los datos obtenidos en la tabla 33, la variable Desempeño Laboral tiene influencia significativa ( $0.000 < 0.05$ ) con la dimensión Formación básica de la empresa Transportes Acuario S.A.C.

Tabla 34. *Chi-cuadrado de la dimensión Desarrollo y la variable Desempeño Laboral*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,790 <sup>a</sup>	12	,001
Razón de verosimilitudes	26,713	12	,008
Asociación lineal por lineal	15,149	1	,000
N de casos válidos	30		

**Interpretación:** De acuerdo a los datos obtenidos en la tabla 34, la variable Desempeño Laboral tiene influencia significativa ( $0.001 < 0.05$ ) con la dimensión Desarrollo de la empresa Transportes Acuario S.A.C.

## 11. Análisis y discusión

En relación al objetivo general, el cual era determinar si existe influencia entre el desempeño laboral y la capacitación del personal que labora en la empresa Transportes Acuario S.A.C. – Perú 2020, el análisis estadístico aplicado en la prueba de hipótesis llegó a la conclusión de que las variables sí tienen influencia, donde el valor de la prueba Chi-cuadrada de Pearson fue 34.561, con un nivel de significancia del 5% o  $\alpha = 0.05$ , con un p valor de 0.000 y 4 grados de libertad, quedando, de esta manera rechazada la hipótesis nula, llegando a la conclusión de que existe certeza suficiente para probar que existe influencia de la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Transportes Acuario S.A.C. – 2020. Los datos expresados anteriormente son parecidos a los obtenidos por el investigador Nuñuvero Cueva (2019), quien en su tesis “Nivel de Capacitación y el Desempeño Laboral de los Colaboradores del Área de Contrataciones del Gobierno Regional La Libertad – Año 2017”, concluye que existe una relación de manera potencial entre los niveles de capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores del Área de Contrataciones del Gobierno Regional la Libertad, donde queda demostrado que un buen plan de capacitación es un influyente vital para la mejora de la productividad de los trabajadores dentro de una organización, el cual se refleja en su desempeño laboral. De tal manera que, es indudable que un eficiente plan de capacitación es una herramienta administrativa muy importante para cualquier tipo de organización, y que vuelve eficiente el desempeño de los empleados y/o colaboradores. Lo cual es confirmado por Navarrete Villota (2018), quien en su estudio titulado “La Capacitación del Personal y el Desempeño Laboral” afirma que los trabajadores muestran un mal desempeño en sus funciones a causa de la falta de preparación y formación en sus puestos a cargo, puesto que los trabajadores necesitan de la ejecución de un plan de capacitación que les posibilite la mejora del desempeño laboral. Todo lo sustentado es reforzado por Cruz Nieto & Sánchez Segura (2016), quienes en su estudio titulado “Plan De Capacitación Para Mejorar El Desempeño Laboral Del Personal De La Empresa Publicidad Y Servicios Generales BOGA S.A. Que

Labora En El Campus Upao De La Ciudad Trujillo En El Año 2016” nos dicen que aplicando un plan de capacitación tiene el fin de mejorar el desempeño laboral de los operarios de la empresa. Lo cual tiene como objeto dar solución a los principales problemas de la organización, como es en parte operativa. Por otro lado, los investigadores Murcia & Gutiérrez (2017) en su estudio titulado “Impacto de la Capacitación en el Desempeño del Personal Administrativo en un Outsourcing en Bogotá” sustentan que es crucial y de suma importancia la aplicación de un plan de capacitación y entrenamiento del personal para un óptimo desempeño laboral, de hecho, el uso de estas herramientas induce a un desarrollo productivo a nivel de organización, motivación y personal lo cual se ve reflejado en el perfil de la empresa, la cual en este caso busca ser competitiva en el mercado. La acertada utilidad de los planes de capacitación al personal administrativo de la empresa de outsourcing avala un excelente desempeño, y, sobre todo eficaz.

Con respecto al primer objetivo específico, el cual era determinar la influencia de la dimensión inducción en el desempeño laboral del personal de la empresa Transportes Acuario S.A.C. – Perú 2020, la cual fue demostrada mediante el análisis estadístico Chi-cuadrada de Pearson, el cual fue 54.771, con un nivel de significancia del 5% o  $\alpha = 0.05$ , con un p valor de 0.000 y 12 grados de libertad, lo que demuestra que variable desempeño laboral tiene influencia significativa con la dimensión inducción, para ello es importante en cuenta la inducción que realiza la empresa con las personas que se integran a asumir los puestos destinados, donde el 60% (ver tabla 3) concuerda que la empresa hizo de su conocimiento sobre las exigencias del puesto a desempeñar, lo cual afirma que la empresa Transportes Acuario S.A.C. desarrolla un programa de planificación para sus trabajadores en el año 2020.

Respecto al segundo objetivo específico el cual era determinar la influencia de la dimensión entrenamiento en el desempeño laboral del personal de la empresa Transportes Acuario S.A.C. – Perú 2020, lo cual fue demostrado mediante Chi-cuadrada de Pearson 29.700, con un nivel de significancia del 5% o  $\alpha = 0.05$ , con un p valor de 0.000 y 9 grados de libertad, lo que demuestra que la variable

desempeño laboral tiene influencia significativa con la dimensión entrenamiento, donde el 43.3% de los trabajadores asume que se les ha preparado con respecto a las tareas y actividades las cuales realizará en el trabajo.

De acuerdo al tercer objetivo específico el cual era determinar la influencia de la dimensión formación básica en el desempeño laboral del personal de la empresa Transportes Acuario S.A.C. – Perú 2020, demostrado mediante Chi-cuadrada de Pearson (32.645, con un nivel de significancia del 5% o  $\alpha = 0.05$ , con un valor p de 0.000 y 9 grados de libertad), asume que la variable desempeño laboral tiene influencia significativa de la dimensión formación básica, donde el 50% de los trabajadores reconoce que se le ha proporcionado información y formación pertinente en conocimientos generales acerca de la empresa Transportes Acuario S.A.C.

Con respecto al cuarto objetivo específico el cual era determinar la influencia de la dimensión desarrollo en el desempeño laboral del personal de la empresa Transportes Acuario S.A.C. – Perú 2020, demostrado mediante Chi-cuadrada de Pearson (31.790, con un nivel de significancia del 5% o  $\alpha = 0.05$ , con un valor p de 0.001 y 12 grados de libertad), asume que la variable desempeño laboral tiene influencia significativa de la dimensión desarrollo, donde el 53% de los trabajadores fundamenta que se les capacita con visión a las necesidades que tienen que satisfacer.

## 12. Conclusiones y Recomendaciones

### 12.1. Conclusiones:

- Un buen plan de capacitación contribuye, sobre todo, en el desarrollo en el desempeño del personal del área administrativa de Transportes Acuario S.A.C. de manera significativa, por lo tanto, se demuestra la hipótesis.
- Con respecto a la dimensión inducción, un 77% de los trabajadores está de acuerdo, y un valor de significancia de  $(0.000 < 0.05)$ , por lo tanto, se concluye que existe influencia de esta dimensión con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Transportes Acuario S.A.C.
- Con respecto a la dimensión entrenamiento, un 57% de los trabajadores está de acuerdo, y un valor de significancia de  $(0.000 < 0.05)$ , por lo tanto, se concluye la influencia de esta dimensión con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Transportes Acuario S.A.C.
- Con respecto a la dimensión formación básica, un 63% de los trabajadores está de acuerdo, y un valor de significancia de  $(0.000 < 0.05)$ , por lo tanto, se concluye la influencia de esta dimensión con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Transportes Acuario S.A.C.
- Con respecto a la dimensión formación básica, un 63% de los trabajadores está de acuerdo, y un valor de significancia de  $(0.000 < 0.05)$ , por lo tanto, se concluye la influencia de esta dimensión con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Transportes Acuario S.A.C.

- Con respecto a la dimensión desarrollo, un 63% de los trabajadores está de acuerdo, y un valor de significancia de  $(0.001 < 0.05)$ , por lo tanto, se concluye la influencia de esta dimensión desarrollo con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Transportes Acuario S.A.C.
- La capacitación es el mejor transporte para el aprendizaje de los trabajadores de la empresa Transportes Acuario S.A.C., lo que vuelve a el desempeño laboral viable para mejoras continuas.
- Se concluye que el desempeño laboral es mejorado de manera significativa con la capacitación.



## **12.2. Recomendaciones**

- Toda actividad capacitadora debe ser programada con una planificación periódica para obtener el crecimiento personal en sesiones breves, lo cual podría ser mensual, y una programación trimestral sobre temas técnicos profesiones, para lograr un desarrollo constante en el desempeño de los trabajadores.
- La gerencia de Transportes Acuario S.A.C. debe velar por la seguridad y bienestar de sus clientes, para ello deberá contar con trabajadores competentes que asuman los perfiles para cada uno de los puestos de trabajo.
- La empresa deberá llevar un plan de capacitación para cada una de las áreas dentro de la organización, para así lograr una optimización en cada uno de sus procesos, de esta manera lograr la competitividad

### 13. Referencias bibliográficas

- Alcalde Martos, M. J. (2018). *Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. – filial Cajamarca, 2016*. (Tesis de pregrado) Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca.
- Balesom E., G. (2016, September). Capacitacion y Teorias del Aprendizaje. *Revista Virtual Catolica*, 2.
- Chacin, R. B. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*.
- Chiavenato, I. (2006a). *Administración de recursos humanos*.
- Chiavenato, I. (2006b). *Gestión del talento humano*.
- Cruz Nieto, A. E., & Sánchez Segura, L. A. (2016). *PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA PUBLICIDAD Y SERVICIOS GENERALES BOGA S.A. QUE LABORA EN EL CAMPUS UPAO DE LA CIUDAD TRUJILLO EN EL AÑO 2016*.
- García Seminario, R. A. (2019). *La capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario, en el hospital Belén de Trujillo año 2017*. (Tesis de pregrado) Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.
- Leon Diaz, G. D. (2017). *La motivacion y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Cajay- Huari, año 2017*. (Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho).
- Milkovich, G., & Boudreau, J. (1998). Dirección y administración de recursos humanos un enfoque de estrategia. *México: Addison-Wesley Iberoamericana, Sexta edic.*
- Murcia Murcia, S., & Gutiérrez Vásquez, E. (2017). Impacto de la capacitación en el desempeño del personal administrativo en un outsourcing en Bogotá. *5to Simposio Internacional de Investigación En Ciencias Económicas, Administrativas y Contables - Sociedad y Desarrollo y 1er Encuentro*

- Internacional de Estudiantes de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables*, 23.
- Navarrete Villota, M. J. (2018). *La Capacitación del Personal y el Desempeño Laboral*.
- Nuñuvero Cueva, M. (2019). *Nivel de capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de contrataciones del Gobierno Regional La Libertad – Año 2017*.
- Piélago Fraga, E. R. (2018). *Capacitación y desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018*. (Tesis de pregrado) Universidad César Vallejo, Lima.
- Rosales Lucio, J. (2017). *Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores de Grupo Perú L&J SRL, Lima 2017*.
- Sánchez Juárez, B. (2007). Importancia de la motivación en la mejora del desempeño laboral dentro de las organizaciones empresariales. *Conexión -Revista Académica*, S/N.

## 14. Anexos y Apéndices

### Anexo 01. Cuestionario para medir la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores.

VARIABLE	ITEMS	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
CAPACITACIÓN	¿Se brinda información general de la empresa al momento de incorporarnos en la empresa Transportes Acuario S.A.C.?					
	¿Se brinda información sobre los patrones de conducta que dirigen a la empresa Transportes Acuario S.A.C.?					
	¿En Transportes Acuario S.A.C. se hizo conocer sobre las exigencias del puesto a desempeñar?					
	¿Se hizo de su conocimiento sobre las normas que dirigen las conductas en la empresa Transportes Acuario S.A.C.?					
	¿La empresa Transportes Acuario S.A.C. me ha proporcionado entrenamiento sobre el puesto a desempeñar?					
	¿Se ha proporcionado entrenamiento para mejorar su desempeño dentro de la empresa Transportes Acuario S.A.C.?					
	¿Se le ha preparado con respecto a las tareas y actividades las cuales realizará en el trabajo?					
	¿Se le ha proporcionado entrenamiento con respecto a las funciones que desarrollará dentro de la empresa Transportes Acuario S.A.C.?					
	¿Se le ha proporcionado instrucción especializada en temas operativos?					
	¿Se le ha proporcionado la información y formación pertinente en conocimientos generales acerca de la empresa Transportes Acuario S.A.C.?					
	¿Se le brindó entrenamiento necesario a los profesionales jóvenes pensando en futuros cargos a asumir dentro de la empresa?					
	¿Se le capacita pensando en que mejorarán sus condiciones de vida?					
	¿Se le capacita con visión a las necesidades que tiene que satisfacer?					
	¿Se le capacita, con constancia, en temas tecnológicos?					
¿Se desarrolla en el trabajador el desarrollo y formación de sus capacidades humanas?						

<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	¿Considera que se desempeña en función al desarrollo y cumplimiento de metas y cooperación en la producción de la empresa?					
	¿Considera que su área laboral cuenta con calidad humana y contribuye personalmente en ese aspecto?					
	¿Considera que se desempeña con respecto a los objetivos y los realiza de manera eficiente?					
	¿Considera que se desempeña en función a las metas y las realiza de manera eficiente?					
	¿Considera que se encuentra calificado y realiza las metas previstas de manera eficaz?					
	¿Considera que se desempeña en función a los objetivos trazados por la empresa de manera eficaz?					
	¿Considera que hace uso racional de los recursos que se le asigna en el cumplimiento de sus funciones?					
	¿Posee la capacidad suficiente para valorar que es productivo, colaborando en la productividad de la empresa?					
	¿Considera que posee la destreza suficiente para ser productivo en la empresa?					
	¿Considera que conoce su función y su buen desempeño en el puesto que ocupa?					
	¿Considera que su desempeño es de calidad y contribuye en la productividad de la empresa?					
	¿Considera que su rendimiento es lo que la institución espera de usted, mediante un rendimiento apropiado?					
	¿Considera obtener buenos resultados como parte de un buen rendimiento en su trabajo?					
	¿Se considera efectivo al momento de cumplir con los objetivos y metas que se le ha trazado?					
	¿Considera tener la capacidad para cumplir con los objetivos y metas?					

**Anexo 02. Base de datos de los encuestados.**

	CAPACITACIÓN														DESEMPEÑO LABORAL																	
	D1				D2				D3				D4				D5				D6				D7				D8			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
E1	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3			
E2	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5			
E3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
E4	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
E5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
E6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4			
E7	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5			
E8	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
E9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
E10	4	5	3	4	4	4	5	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4			
E11	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4			
E12	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4			
E13	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
E14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
E15	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
E16	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4			
E17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
E18	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
E19	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5			
E20	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
E21	4	3	5	3	4	4	5	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	5	3	3	4	3	5	4			
E22	4	5	5	4	4	5	3	3	5	4	4	3	4	3	5	3	5	4	4	3	3	5	3	4	2	5	3	5	4			
E23	4	3	4	5	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	3	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3			
E24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
E25	4	3	5	4	3	5	3	4	5	3	4	3	5	4	3	3	5	4	4	4	5	3	5	5	3	5	3	4	4			
E26	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
E27	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
E28	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
E29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
E30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			



### Anexo 03. Matriz de Consistencia

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	HIPOTESIS	OBJETIVO	VARIABLES	DIMENSIÓN DE VARIABLES	METODOLOGÍA
<b>GENERAL</b> ¿Existe influencia de la capacitación sobre el rendimiento laboral del personal de la empresa Transportes Acuario S.A.C. – Cajamarca 2020?	<b>GENERAL</b> Hi: Influye la capacitación en el desempeño laboral del personal que labora en el área administrativa de la empresa Transportes Acuario S.A.C. – 2020.  Ho: No influye la capacitación en el desempeño laboral del personal que labora en el área administrativa de la empresa Transportes Acuario S.A.C. – 2020.	<b>GENERAL</b> Determinar si existe influencia entre el desempeño laboral y la capacitación del personal que labora en el área administrativa de la empresa Transportes Acuario S.A.C. – Perú 2020.  <b>ESPECIFICOS</b> - Determinar la influencia de la dimensión inducción en el desempeño laboral del personal que labora en el área administrativa de la empresa Transportes Acuario S.A.C. – Perú 2020. - Determinar la influencia de la dimensión entrenamiento en el desempeño laboral del personal que labora en el área administrativa de la empresa Transportes Acuario S.A.C. – Perú 2020. - Determinar la influencia de la dimensión formación básica en el desempeño laboral del personal que labora en el área administrativa de la empresa Transportes Acuario S.A.C. – Perú 2020. - Determinar la influencia de la dimensión desarrollo en el desempeño laboral del personal que labora en el área administrativa de la empresa Transportes Acuario S.A.C. – Perú 2020.	<b>V1:</b>  Capacitación	- Inducción - Entrenamiento - Formación básica - Desarrollo	<b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo <b>ENFOQUE:</b> No experimental y de corte transversal. <b>POBLACION:</b> Todos los trabajadores del área administrativa de la empresa Transportes Acuario S.A.C. en el 2020. Se cuenta con 30 trabajadores.
			<b>V2:</b>  Desempeño Laboral	- Eficiencia - Eficacia - Productividad - Rendimiento	<b>MUESTRA:</b> La muestra no fue probabilística, al tener una población reducida y pequeña, se tomó la muestra censo, que consiste en tomar los datos de todos los trabajadores del área administrativa de la empresa Transportes Acuario S.A.C. en el 2020. <b>TECNICAS:</b> Encuesta <b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario



## Anexo 04. Matriz de Confiabilidad

### MATRIZ DE CONFIABILIDAD

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estándar	Varianza
Se nos brinda información general de la empresa al momento de incorporarnos en la empresa Transportes Acuario S.A.C.	30	1	5	3,59	0,868	0,729
Se nos brinda información sobre los patrones de conducta que dirigen a la empresa	30	1	5	3,38	0,900	0,782
En Transportes Acuario S.A.C. se nos hizo conocer sobre las exigencias del puesto a desempeñar	30	1	5	3,63	0,858	0,712
Se nos hizo conocer sobre las normas que dirigen las conductas en la empresa Transportes Acuario S.A.C.	30	1	5	3,41	1,066	1,099
La empresa Transportes Acuario S.A.C. nos ha proporcionado entrenamiento sobre el puesto a desempeñar	30	1	5	3,71	0,805	0,627
Se nos ha proporcionado entrenamiento para mejorar su desempeño dentro de la empresa Transportes Acuario S.A.C.	30	1	5	3,53	0,952	0,877
Se nos ha preparado con respecto a las tareas y actividades las cuales realizará en el trabajo	30	1	5	3,58	1,015	0,996
Se nos ha proporcionado entrenamiento con respecto a las funciones que desarrollará dentro de la empresa Transportes Acuario S.A.C.	30	1	5	3,32	1,042	1,049
Se nos ha proporcionado instrucción especializada en temas operativos	30	1	5	3,68	0,986	0,939
Se nos ha proporcionado la información y formación pertinente en conocimientos generales acerca de la empresa Transportes Acuario S.A.C.	30	1	5	3,65	0,997	0,960
Se nos ha brindado entrenamiento necesario a los profesionales jóvenes pensando en futuros cargos a asumir dentro de la empresa	30	1	5	3,59	0,837	0,677
Se nos ha capacitado pensando en que mejorarán sus condiciones de vida	30	1	5	3,44	1,033	1,032
Se nos ha capacitado con visión a las necesidades que tiene que satisfacer?	30	1	5	3,59	1,006	0,979
Se nos capacitado, con constancia, en temas tecnológicos	30	1	5	3,49	0,959	0,889
Se desarrolla en los trabajadores el desarrollo y formación de sus capacidades humanas	30	1	5	3,41	1,066	1,099
Considero que me desempeño en función al desarrollo y cumplimiento de metas y cooperación en la producción de la empresa	30	1	5	3,79	0,776	0,582
Considero que mi área laboral cuenta con calidad humana y contribuyo personalmente en ese aspecto	30	1	5	3,92	0,788	0,600

Considero que me desempeño con respecto a los objetivos y los realizo de manera eficiente	30	1	5	4,05	0,776	0,582
Considero que me desempeño en función a las metas y las realizo de manera eficiente	30	1	5	3,98	0,785	0,596
Considero que me encuentro calificado y realizo las metas previstas de manera eficaz	30	1	5	3,85	0,785	0,596
Considero que me desempeño en función a los objetivos trazados por la empresa de manera eficaz	30	1	5	3,83	0,712	0,490
Considero que hago uso racional de los recursos que se me asigna en el cumplimiento de sus funciones	30	1	5	3,95	0,809	0,632
Poseo la capacidad suficiente para valorar que es productivo, colaborando en la productividad de la empresa	30	1	5	3,98	0,828	0,662
Considero que poseo la destreza suficiente para ser productivo en la empresa	30	1	5	3,92	0,743	0,533
Considera que conozco mi función y buen desempeño en el puesto que ocupo	30	1	5	3,72	0,874	0,739
Considero que mi desempeño es de calidad y contribuye en la productividad de la empresa	30	1	5	3,98	0,785	0,596
Considero que mi rendimiento es lo que la institución espera de mí, mediante un rendimiento apropiado	30	1	5	3,76	0,860	0,716
Considero obtener buenos resultados como parte de un buen rendimiento en su trabajo	30	1	5	4,05	0,776	0,582
Me considera efectivo al momento de cumplir con los objetivos y metas que se me ha trazado	30	1	5	3,87	0,809	0,632
Considero tener la capacidad para cumplir con los objetivos y metas	30	1	5	3,95	0,765	0,566

## Anexo 05. Índice de Fiabilidad

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,986	30

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,986	30

El índice de fiabilidad determinado mediante el Alfa de Cronbach es 0.986, por lo tanto, queda validado que la recolección de datos es confiable.

## Anexo 06. Planilla de Juicio de Expertos



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

### PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Cuestionario para medir la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores, que hace parte de la investigación titulada: “La Capacitación y el Desempeño Laboral en el Personal de la Empresa Transportes Acuario S.A.C.”

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 ARNULFO SANTOS DÍAZ.

FORMACIÓN ACADÉMICA: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: MARKETING, CULTURA ORGANIZACIONAL, ADMINISTRACIÓN GENERAL.

TIEMPO: 32 AÑOS.

CARGO ACTUAL: DOCENTE UNIVERSITARIO.

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO.

Objetivo de la investigación:

Determinar si existe influencia entre el desempeño laboral y la capacitación del personal que labora en el área administrativa de la empresa Transportes Acuario S.A.C. – Perú 2020.

De acuerdo con 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: "La Capacitación y el Desempeño Laboral en el Personal de la Empresa Transportes Acuario S.A.C."

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
INDUCCIÓN	¿Se brinda información general de la empresa al momento de incorporarnos en la empresa Transportes Acuario S.A.C.?	4	4	4	4	
	¿Se brinda información sobre los patrones de conducta que dirigen a la empresa Transportes Acuario S.A.C.?	4	4	4	4	
	¿En Transportes Acuario S.A.C. se hizo conocer sobre las exigencias del puesto a desempeñar?	4	4	4	4	
	¿Se hizo de su conocimiento sobre las normas que dirigen las conductas en la empresa Transportes Acuario S.A.C.?	4	4	4	4	
ENTRENAMIENTO	¿La empresa Transportes Acuario S.A.C. me ha proporcionado entrenamiento sobre el puesto a desempeñar?	4	4	4	4	
	¿Se ha proporcionado entrenamiento para mejorar su desempeño dentro de la empresa Transportes Acuario S.A.C.?	4	4	4	4	
	¿Se le ha preparado con respecto a las tareas y actividades las cuales realizará en el trabajo?	4	4	4	4	
	¿Se le ha proporcionado entrenamiento con respecto a las funciones que desarrollará dentro de la empresa Transportes Acuario S.A.C.?	4	4	4	4	

**FORMACION  
BASICA**

¿Se le ha proporcionado instrucción especializada en temas operativos?	4	4	4	4	4
¿Se le ha proporcionado la información y formación pertinente en conocimientos generales acerca de la empresa Transportes Acuario S.A.C.?	4	4	4	4	4
¿Se le brindó entrenamiento necesario a los profesionales jóvenes pensando en futuros cargos a asumir dentro de la empresa?	4	4	4	4	4
¿Se le capacita pensando en que mejorarán sus condiciones de vida?	4	4	4	4	4
¿Se le capacita con visión a las necesidades que tiene que satisfacer?	4	4	4	4	4
¿Se le capacita, con constancia, en temas tecnológicos?	4	4	4	4	4
¿Se desarrolla en el trabajador el desarrollo y formación de sus capacidades humanas?	4	4	4	4	4
¿Considera que se desempeña en función al desarrollo y cumplimiento de metas y cooperación en la producción de la empresa?	4	4	4	4	4
¿Considera que su área laboral cuenta con calidad humana y contribuye personalmente en ese aspecto?	4	4	4	4	4
¿Considera que se desempeña con respecto a los objetivos y los realiza de manera eficiente?	4	4	4	4	4
¿Considera que se desempeña en función a las metas y las realiza de manera eficiente?	4	4	4	4	4

**DESARROLLO**

¿Se le capacita, con constancia, en temas tecnológicos?	4	4	4	4	4
¿Se desarrolla en el trabajador el desarrollo y formación de sus capacidades humanas?	4	4	4	4	4
¿Considera que se desempeña en función al desarrollo y cumplimiento de metas y cooperación en la producción de la empresa?	4	4	4	4	4
¿Considera que su área laboral cuenta con calidad humana y contribuye personalmente en ese aspecto?	4	4	4	4	4
¿Considera que se desempeña con respecto a los objetivos y los realiza de manera eficiente?	4	4	4	4	4
¿Considera que se desempeña en función a las metas y las realiza de manera eficiente?	4	4	4	4	4

**EFICIENCIA**

¿Considera que se desempeña en función a las metas y las realiza de manera eficiente?	4	4	4	4	4
¿Considera que se desempeña en función a las metas y las realiza de manera eficiente?	4	4	4	4	4

	¿Considera que se encuentra calificado y realiza las metas previstas de manera eficaz?	4	4	4	4	4	
	¿Considera que se desempeña en función a los objetivos trazados por la empresa de manera eficaz?	4	4	4	4	4	
	¿Considera que hace uso racional de los recursos que se le asigna en el cumplimiento de sus funciones?	4	4	4	4	4	
	¿Posee la capacidad suficiente para valorar que es productivo, colaborando en la productividad de la empresa?	4	4	4	4	4	
	¿Considera que posee la destreza suficiente para ser productivo en la empresa?	4	4	4	4	4	
PRODUCTIVIDAD	¿Considera que conoce su función y su buen desempeño en el puesto que ocupa?	4	4	4	4	4	
	¿Considera que su desempeño es de calidad y contribuye en la productividad de la empresa?	4	4	4	4	4	
	¿Considera que su rendimiento es lo que la institución espera de usted, mediante un rendimiento apropiado?	4	4	4	4	4	
RENDIMIENTO	¿Considera obtener buenos resultados como parte de un buen rendimiento en su trabajo?	4	4	4	4	4	
	¿Se considera efectivo al momento de cumplir con los objetivos y metas que se le ha trazado?	4	4	4	4	4	
	¿Considera tener la capacidad para cumplir con los objetivos y metas?	4	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

APPLICABLE

APPLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES

SI

SI

Validado por: Msc. PABLO ARNULFO SANTOS DÍAZ

Fecha: 11 - 01 - 21

Firma:



Teléfono: 943643426

Email: Pablito\_165333@hotmail.com





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

**PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto; Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Cuestionario para medir la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores, que hace parte de la investigación titulada: “La Capacitación y el Desempeño Laboral en el Personal de la Empresa Transportes Acuario S.A.C.”

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: CARLOS MANUEL GONZALEZ CHAVEZ

FORMACIÓN ACADÉMICA: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS Y MARKETING

CARGO ACTUAL DOCENTE UNIVERSITARIO

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Objetivo de la investigación:

Determinar si existe influencia entre el desempeño laboral y la capacitación del personal que labora en el área administrativa de la empresa Transportes Acuario S.A.C. – Perú 2020.

De acuerdo con 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.

Carlos González Chávez  
DOCENTE UNIVERSITARIO

**MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS**

TÍTULO DE LA TESIS: \_\_\_\_\_

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indi-)
INDUCCIÓN	¿Se brinda información general de la empresa al momento de incorporarnos en la empresa Transportes Acuario S.A.C.?	4	3	4	4	NINGUNA
INDUCCIÓN	¿Se brinda información sobre los patrones de conducta que dirigen a la empresa Transportes Acuario S.A.C.?	4	4	4	4	NINGUNA
INDUCCIÓN	¿En Transportes Acuario S.A.C. se hizo conocer sobre las exigencias del puesto a desempeñar?	4	4	3	4	NINGUNA
INDUCCIÓN	¿Se hizo de su conocimiento sobre las normas que dirigen las conductas en la empresa Transportes Acuario S.A.C.?	4	3	4	4	NINGUNA
ENTRENAMIENTO	¿La empresa Transportes Acuario S.A.C. me ha proporcionado entrenamiento sobre el puesto a desempeñar?	4	4	4	4	NINGUNA
ENTRENAMIENTO	¿Se ha proporcionado entrenamiento para mejorar su desempeño dentro de la empresa Transportes Acuario S.A.C.?	4	4	3	4	NINGUNA
ENTRENAMIENTO	¿Se le ha preparado con respecto a las tareas y actividades las cuales realizará en el trabajo?	4	3	4	4	NINGUNA
ENTRENAMIENTO	¿Se le ha proporcionado entrenamiento con respecto a las funciones que desarrollará dentro de la empresa Transportes Acuario S.A.C.?	4	4	4	4	NINGUNA

  
 Carlos González Chávez  
 DOCENTE UNIVERSITARIO

Calificar de 1 a 4 puntos.


DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indi-)
FORMACION BASICA	¿Se le ha proporcionado instrucción especializada en temas operativos?	4	3	4	4	NINGUNA
FORMACION BASICA	¿Se le ha proporcionado la información y formación pertinente en conocimientos generales acerca de la empresa Transportes Acuatio S.A.C.?	4	4	4	4	NINGUNA
FORMACION BASICA	¿Se le brindó entrenamiento necesario a los profesionales jóvenes pensando en futuros cargos a asumir dentro de la empresa?	4	4	3	4	NINGUNA
DESARROLLO	¿Se le capacita pensando en que mejorarán sus condiciones de vida?	4	3	4	4	NINGUNA
DESARROLLO	¿Se le capacita con visión a las necesidades que tiene que satisfacer?	4	4	4	4	NINGUNA
DESARROLLO	¿Se le capacita, con constancia, en temas tecnológicos?	4	4	3	4	NINGUNA
DESARROLLO	¿Se desarrolla en el trabajador el desarrollo y formación de sus capacidades humanas?	4	3	4	4	NINGUNA
EFICIENCIA	¿Considera que se desempeña en función al desarrollo y cumplimiento de metas y cooperación en la producción de la empresa?	4	4	4	4	NINGUNA

Calificar de 1 a 4 puntos.

  
**Carlos Borja**  
**DOCENTE UNIVERSITARIO**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indi
EFICIENCIA	¿Considera que su área laboral cuenta con calidad humana y contribuye personalmente en ese aspecto?	4	3	4	4	NINGUNA
EFICIENCIA	¿Considera que se desempeña con respecto a los objetivos y los realiza de manera eficiente?	4	4	4	4	NINGUNA
EFICIENCIA	¿Considera que se desempeña en función a las metas y las realiza de manera eficiente?	4	4	3	4	NINGUNA
EFICACIA	¿Considera que se encuentra calificado y realiza las metas previstas de manera eficaz?	4	3	4	4	NINGUNA
EFICACIA	¿Considera que se desempeña en función a los objetivos trazados por la empresa de manera eficaz?	4	4	4	4	NINGUNA
EFICACIA	¿Considera que hace uso racional de los recursos que se le asigna en el cumplimiento de sus funciones?	4	4	3	4	NINGUNA
PRODUCTIVIDAD	¿Posee la capacidad suficiente para valorar que es productivo, colaborando en la productividad de la empresa?	4	3	4	4	NINGUNA
PRODUCTIVIDAD	¿Considera que posee la destreza suficiente para ser productivo en la empresa?	4	4	4	4	NINGUNA

Calificar de 1 a 4 puntos.

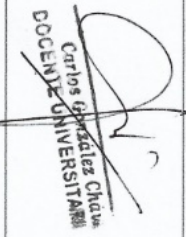
  
 Carlos González Chacón  
 DOCENTE UNIVERSITARI

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indi-)
PRODUCTIVIDAD	¿Considera que conoce su función y su buen desempeño en el puesto que ocupa?	4	3	4	4	NINGUNA
PRODUCTIVIDAD	¿Considera que su desempeño es de calidad y contribuye en la productividad de la empresa?	4	4	4	4	NINGUNA
RENDIMIENTO	¿Considera que su rendimiento es lo que la institución espera de usted, mediante un rendimiento apropiado?	4	4	3	4	NINGUNA
RENDIMIENTO	¿Considera obtener buenos resultados como parte de un buen rendimiento en su trabajo?	4	3	4	4	NINGUNA
RENDIMIENTO	¿Se considera efectivo al momento de cumplir con los objetivos y metas que se le ha trazado?	4	4	4	4	NINGUNA
RENDIMIENTO	¿Considera tener la capacidad para cumplir con los objetivos y metas?	4	4	3	4	NINGUNA

Calificar de 1 a 4 puntos.

  
 Carlos González Cházak  
 COORDINADOR DE  
 DOCENTE UNIVERSITARIO

**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	
<b>VALIDEZ</b>				
APLICABLE				
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES				
Validado por: DR CARLOS GONZALEZ				Fecha: 13 DE ENERO 2021
Firma:		Teléfono: 943656464	Email: egonzalez@usampecdro.edu.pe	
 Carlos González Chávez DOCENTE UNIVERSITARIO		SI X		NO
		SI X		NO