



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Capacitación y desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El Agustino 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Miguel Ángel Zavaleta Alva

ASESOR:

Dr. Darien Rodríguez Galán

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

Lima – Perú.

2018

## **PÁGINAS PRELIMINARES**

## Página del jurado



---

**Marco Antonio Candia**  
**Presidente**



---

**Darién Galán Rodríguez**  
**Secretario**



---

**Diana Huamani cajaleon**  
**Vocal**

**DEDICATORIA**

A dios y a mis queridos padres por haberme brindado su apoyo incondicional en todo aspecto en mi vida profesional y personal.

## **AGRADECIMIENTO**

Primero agradecer a Dios por permitirme haber realizado esta investigación, a mis padres, mi familia, mis amigos en general y a mí enamorada Jessica por haberme brindado el apoyo y confianza para que este trabajo se pueda realizar.

## Declaratoria de Autenticidad

Yo, Miguel Angel Zavaleta Alva con DNI N.º 72421204, a finalidad en realizar con los principios actuales de apreciación establecida en el estatuto de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, de la facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela de Administración, testificado bajo juramento que el documento que se anexo es legítimo y verídico.

De esta manera, manifiesto también bajo juramento que toda la información incorporada en la presente tesis en verdadera y autentica.

De dicha forma me responsabilizo en mi condición de autor de la presente investigación ante cierta falsedad, ocultamiento u exclusión tanto en los documentos como en toda la información incorporada es por ello me doblego a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima 12 de julio del 2018



---

FIRMA

**Miguel Angel Zavaleta Alva**

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

Evidencio ante ustedes mi tesis nombrada” *Capacitación y desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino 2018*” en realización del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de licenciado en Administración.

La presente investigación tiene como objetivo establecer la relación entre la capacitación y el desempeño laboral dentro del área de registro y control patrimonial. El documento consta de siete capítulos estructurados de la siguiente forma: introducción, método, resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones, referencia bibliográficas y anexos. El propósito de mi investigación fue determinar si hay una cierta relación entre capacitación y desempeño laboral en el área de registro y control patrimonial, la misma que hoy muestro ante vosotros, aguardando que cumpla con ciertos requisitos para optar el título profesional de licenciado en Administración.

Miguel Angel Zavaleta Alva

## Índice

Página del Jurado .....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Declaratoria de Autenticidad.....	vi
Presentación.....	vii
Índice.....	viii
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
<b>I. INTRODUCCION.....</b>	<b>xiii</b>
1.1. Realidad Problemática.....	14
1.2. Trabajos Previos .....	16
Internacionales.....	16
Nacionales.....	18
1.3. Teorías Relacionadas al Tema.....	20
1.4. Formulación del Problema .....	32
1.4.1. Problema General.....	32
1.4.2. Problemas Específicos.....	32
1.5. Justificación del estudio .....	32
1.5.1. Justificación Teórica.....	32
1.5.2. Justificación Practica.....	33
1.5.3. Justificación Metodológica.....	33
1.5.4. Justificación Social.....	33
1.6. Hipótesis.....	34
1.6.1. Hipótesis General.....	34
1.6.2. Hipótesis Especificas.....	34
1.7. Objetivos.....	34
1.7.1. Objetivo General.....	34
1.7.2. Objetivos Específicos.....	34
<b>II. METODO.....</b>	<b>36</b>
2.1. Diseño de Investigación .....	37
2.2. Variables, Operacionalizacion.....	38

2.3. Población y Censo.....	41
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	42
2.5. Métodos de Análisis de Datos.....	48
2.6. Aspectos Éticos.....	49
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>50</b>
3.1. Descripción de Resultados.....	51
3.1.1. Tablas Cruzadas de Variables.....	51
3.2. Contrastación de Hipótesis General.....	56
3.3. Contrastación de Hipótesis Específicas.....	57
<b>IV. DISCUSION.....</b>	<b>61</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>65</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>68</b>
<b>VII. REFERENCIAS.....</b>	<b>70</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>73</b>

## Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de las variables Capacitación	39
Tabla 2: Operacionalización de la variable Desempeño laboral	40
Tabla 3: Validación de juicio de expertos	43
Tabla 4: Coeficiente de validación V de Aiken en Capacitación	43
Tabla 5: Coeficiente de validación V de Aiken en Desempeño laboral	45
Tabla 6: Estadística de fiabilidad de capacitación	48
Tabla 7: Estadística de fiabilidad de desempeño laboral	48
Tabla 8: Tabla cruzada de las variables Capacitación y desempeño laboral	51
Tabla 9: Tabla cruzada de las variables Reacción y desempeño laboral	52
Tabla 10: Tabla cruzada de las variables Aprendizaje y desempeño laboral	53
Tabla 11: Tabla cruzada de las variables Conducta y desempeño laboral	54
Tabla 12: Tabla cruzada de las variables Resultados y desempeño laboral	55
Tabla 13: Correlación de las variables capacitación y desempeño laboral	56
Tabla 14: Correlación de las variables Reacción y desempeño laboral	57
Tabla 15: Correlación de las variables Aprendizaje y desempeño laboral	58
Tabla 16: Correlación de las variables Conducta y desempeño laboral	59
Tabla 17: Correlación de las variables Resultados y desempeño laboral	60

## Resumen

El presente trabajo de investigación se realizó en la empresa Sedapal S.A en el área de registro y control patrimonial en el cual se encarga de que todos los bienes de la empresa tengan un correcto orden, en el cual cada cierto tiempo se procede a realizar un inventariado en toda la empresa en distintas áreas, en cierto sentido se ha examinado por ambas variables referidas con sus correspondientes dimensiones. De cierto modo se asentó como objetivo general: Establecer la relación que existe entre la capacitación y Desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El Agustino, 2017. El diseño de investigación empleado fue de diseño no experimental, tipo aplicada y de nivel descriptivo correlacional, se sustenta bajo los fundamentos teóricos de Dessler sobre la capacitación y el fundamento teórico de Chiavenato sobre el desempeño laboral. Para la obtención de la información se aplicó una encuesta de acuerdo sobre la capacitación y desempeño laboral a una población de 38 trabajadores entre hombres y mujeres se determinaría como censo en el cual se determina a una cantidad menor a 100 personas. La recolección de datos se consiguió por medio de dos cuestionarios. Por otro lado en cambio la validez del instrumento se consiguió a través del juicio de un (1) metodólogo y dos temáticos expertos de la misma universidad Cesar Vallejo, concluyendo en cierto modo un nivel de confiabilidad positivo. Acerca del coeficiente Alfa de Cronbach de 0.895 para el cuestionario capacitación y de un 0.869 para el desempeño laboral. El formato de la encuesta detalla un total de 30 preguntas respectivas por cada variable que fueron obtenidas y procesados en una determinada situación. Finalmente se realizó la prueba de hipótesis, obteniendo como resultado que existe una relación significativa entre dichas variables de estudio, con un nivel de significancia de 0,000 (bilateral) y un grado de correlación de Rho de spearman de 0.826

**Palabras Clave:** Capacitación, desempeño laboral, control patrimonial.

## Abstract

The present investigation work was carried out in the company Sedapal SA in the area of registry and patrimonial control in which it is in charge of all the goods of the company has a correct order, in which every so often an inventory is carried out in The whole company in different areas, in a certain sense, has been examined by both variables with their corresponding dimensions. In a way, it was established as a general objective: to establish the relationship that exists between the training company and Labor Performance in the area of the asset registration and control team of Sedapal SA - Sede La Atarjea, El Agustín, 2017. The design of the The research was a non-experimental design, an applied type and a correlational descriptive level. It is based on Dessler's theoretical foundations on training and the theoretical foundation of Chiavenato on work performance. To obtain the information, a survey of agreement on training and job performance was applied to a population of 38 workers between men and women. The census would be determined in which an amount of less than 100 people was determined. Data collection was achieved through two questionnaires. On the other hand, the validity of the instrument was achieved through time (1) the methodologist and the experts in subjects of the same university César Vallejo, concluding in a certain way a level of positive reliability. About the Cronbach's Alpha coefficient of 0.895 for the training questionnaire and 0.869 for the job performance. The survey format details a total of 30 respective questions for each variable that was published and processed in a given situation. Finally, the hypothesis test was carried out, obtaining as a result that there is a significant relationship between the study variables, with a level of significance of 0.000 (bilateral) and a degree of Spearman's Rho correlation of 0.826.

Keywords: Training, job performance, patrimonial control.

## **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1. Realidad Problemática

En la actualidad las organizaciones tanto privadas como públicas muchas veces no invierten en recursos para brindarles una adecuada capacitación para sus trabajadores quienes se encuentran obligados a laborar sus funciones asignadas debido a estos casos muchos de ellos no se encuentran con todas las capacidades para que puedan realizar un mejor desempeño laboral de forma eficiente, más están interesados en generar ingresos y ahorros para la empresa.

A nivel internacional se puede apreciar que el 46% de los trabajadores tuvo la debida capacitación por su empresa, debido a la crisis internacional, la capacitación dejó de ser importante en las empresas. Según la información brindada por Expansión en alianza con CNN, se ha realizado una encuesta en 26 países durante el tercer trimestre de 2010. Si bien es real antes de contratar al profesional, este debe contar con un debido aprendizaje de tal forma que podrá asumir el cargo, el 81% de los colaboradores examina el debido desempeño laboral del profesional del trabajador es un compromiso de la compañía. Según Carlos López, director de Élogos México, empresa encargada del desarrollo y formación del empleado, comentó sobre este punto en una entrevista reciente al diario El Sol que uno de los enormes problemas precisamente es la falta de medios y programas que orienten a una capacitación de mayor aprendizaje, el 70% o 80% de las compañías en México. Tienen deficiencias en el ámbito laboral por parte del desempeño de sus trabajadores. Debido a estos casos no hay un mayor ingreso en invertir en el crecimiento humano y capacitación, lo que les genera un alto índice de malos resultados al momento de desempeñarse los trabajadores. Según la revista milenio del diario México nos refiere que el empresario Cruz Cureño que la capacitación como empresas nos da mayor calidad en lo que hacemos respaldo del trabajador, horas efectivas, lo que se verá reflejado en las utilidades, de tal manera así reducirá la rotación del personal, una mejor capacitación mayor desempeño de los empleados. Según el blog Ser de Portugal nos indica que ciertas capacitaciones o formas de entrenamiento por parte de la empresa, miden y evalúan al empleado si es que de tal forma están trayendo resultados óptimos a favor de la empresa, consideran que es esencial medir dichas labores, si es que están desarrollando de manera adecuada a punto de otorgar un buen desempeño laboral. Según Macrothink Institute Los empleados son fundamentales en cualquier empresa. El

surgimiento de estas depende de cómo se desempeñe el trabajador. De tal manera la gerencia reconoce en si en poder capacitar a los empleados para que puedan mejorar sus habilidades y que obtengan un mejor desempeño. Tal es el caso en la industria farmacéutica en Karachi Pakistán en el que se debe mejorar el rendimiento de distintas áreas, demostrando un mejor trabajo en equipo (p.s/n).

A nivel nacional nos indica Néstor Astete presidente del comité de Recursos humanos de la cámara de comercio Americana en el Perú , sosteniendo que de cada cuatro o cinco empresas medianas y grandes aplican recursos para la debida capacitación del personal, si bien hay un alta relevancia que ha generado un desempeño laboral óptimo de manera beneficiosa en las empresas Además en el Perú no es ajeno a estas situaciones laborales debido ya que existe mucha informalidad y el ministerio de trabajo no supervisa a todas las empresas que les capaciten a sus trabajadores (Según El comercio). Por otra el 70% de trabajadores de construcción civil necesita la debida capacitación para que puedan desempeñarse de una manera óptima, el presidente rudencindo vega toma en consideración trabajar con rigidez el tema de la capacitación en un sector que ha escalado niveles altos en los últimos años. Pero hay un riesgo de por medio que las construcciones son informales y lo que se quiere llevar a cabo es que aplique capacitación y certificación a los trabajadores para que puedan desempeñarse con total tranquilidad (Según Sencico) y también nos detalla el experto en gestión del talento de la universidad de Piura, Cesar Cáceres Dagnino al trabajador al cual se le brinda la confianza de poder desempeñarse ejerciendo sus capacidades y habilidades al momento de realizar las actividades y funciones encomendadas por su jefe, las empresas de hoy tienen diversas herramientas para medir el desempeño del trabajador, siempre y cuando no haya rotación de personal o fuga de talentos (Según el diario oficial El Peruano).

A nivel local este problema se presenta en el área del equipo y registro control patrimonial en la empresa Sedapal S.A ubicada en el distrito del agustino, la Atarjea debido que no se ha realizado por parte de los trabajadores un correcto inventariado, en el cual registran información específica sobre los bienes o activos fijos de la empresa en el cual son asignados a cada trabajador de las áreas usuarias en Sedapal por medio de un formulario correspondiente y del tal manera esto se registra en el sistema contable SAP , ya que no hay una correcta capacitación hacia los trabajadores del área referente a la búsqueda ,etiquetado o actualización de datos existentes, por consiguiente hay un bajo

desempeño laboral por parte de los trabajadores. Además no ha habido una reacción inmediata por parte de los trabajadores en percibir, comprender o participar mediante algunos materiales brindados, realizando actividades adecuadas a llegar a mejorar dentro del área. También en el aprendizaje no ha sido el más apropiado por medio de las experiencias, conocimientos y habilidades dadas por los capacitadores, es probable que no hayan sido las más acertadas y esto refleje en la conducta y resultados del trabajador. Por lo tanto no se ha llegado a los objetivos trazados porque de acuerdo a los inventarios anteriores que se han realizado no se ha recopilado la información correcta, a través de los años ha ido generando distintas informaciones anotadas y registradas, hay una base de datos en el cual nos muestra los activos fijos denominados como conciliados, faltantes o sobrantes, se ha cometido errores durante el inventariado, y para obtener mejores resultados se debe evaluar constantemente al trabajador e implementar cambios en la capacitación que los ayuden a idear nuevas técnicas y esto se vea reflejado en su desempeño. Además existe una demora en poder presentar sus informes, por lo tanto han quedado muchos pendientes por rendir de años anteriores y se tiene que actualizar según lo programado a las actividades previas al inventario de activos fijos visibles 2018 (p.s/n).

Finalmente, expuesto la problemática se pretende elaborar una investigación de nivel descriptivo correlacional que mida las variables capacitación y desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa SEDAPAL S.A para establecer la relación que existe entre ambas, emplearemos los cuestionarios como instrumento para la recolección de datos de estas variables dentro de la empresa. Con respecto a esto podremos buscar alternativas de mejora para un mejor desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial.

## **1.1. Trabajos Previos**

### **Nivel Internacional**

Yanchatuña (2014) con su tesis nombrada *La capacitación del personal y el desempeño laboral en el Gobierno Municipal del Cantón Santiago de Píllaro* cuyo objetivo principal de este trabajo fue realizar un plan de capacitación en la cual permita acrecentar el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad. De acuerdo al desarrollo de este mismo se detalló con una información primaria que es entregada a dicha empresa y para la información secundaria se consiguió de libros, periódicos, internet, etc. Por

consiguiente se empleó la técnica de la encuesta a los servidores del GAD del cantón Santiago de Píllaro y como instrumento el cuestionario. Asimismo la metodología utilizada en la investigación respectiva corresponde al diseño no experimental, de tipo aplicada y de nivel descriptivo correlacional. Estuvo conformada por una población de 88 trabajadores a los cuales se les realizó la encuesta. Este estudio se apoyó del autor Chiavenato (2002) en la cual se empleó para la variable capacitación y en cierto modo para Velasco (2000) en la cual se basó para la variable desempeño laboral. En conclusión se integró un plan de capacitación respecto a 3 ejemplos de formación (específica, desarrollo y estratégico) que son representativas para lograr elevar creatividad e innovación, de tal manera internamente mejorara el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad. Además que se obtuvo una correlación de ( $r = 0.812$ ) en la cual muestra que existe una fuerte relación significativa entre ambas variables.

Esta tesis aportó a la investigación porque coincide con el estudio de las variables planteadas que son capacitación y desempeño laboral, indicando que si se ejecuta este plan de capacitación de acuerdo a las necesidades de cada área para los servidores municipales con la intención de poder mejorar su desempeño en la organización. En el cual contenga las necesidades de entrenamiento que el personal requiera para que pueda desempeñarse de la mejor manera en su puesto de trabajo.

Ramírez (2014) con su tesis titulada *Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista de la Unión Mexicana de Chiapas* tiene como objetivo principal buscar la relación entre la capacitación, edad y antigüedad sobre el desempeño laboral. Se apoyó de las teorías basadas por los autores Mondy y Noé (2005) para la variable capacitación y de igual manera para Ivancevich (2005) para el variable desempeño laboral. Por consiguiente la investigación de diseño no experimental fue tipo descriptiva correlacional de corte transversal. Además podemos decir que su población estuvo conformada en un total de 135 empleados de la Universidad Linda Vista en el pueblo de Chiapas en la cual se obtuvo una muestra de 106. Se empleó la técnica de la encuesta tanto para la variable capacitación y desempeño laboral en la cual estuvo compuesta por 15 ítems por cada variable. En conclusión nos indica en cierto modo que la edad del empleado y la antigüedad no tienen relevancia en el desempeño laboral, es por ello que si es más superior el nivel de capacitación se relaciona con el desempeño laboral. Además se obtuvo una correlación de 0.869 para la variable capacitación y también para el

variable desempeño laboral se obtuvo un 0.879. En esta investigación también se confirmó según Rho de Spearman el coeficiente de correlación es ( $r = 0.849$ ) lo que señala una correlación positiva alta.

En esta tesis nos resalta que las variables antigüedad y edad porque no influyen en la investigación, más bien lo que si respalda es la relación entre la capacitación y el desempeño laboral como lo indica en el primer antecedente.

Roncancio y Fregonero (2013) mostraron sus tesis denominada *Capacitación en relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa CELPRO S.A.S* tesis para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas de la Universidad Pontificia Javeriana de Bogotá. En cierto modo el objetivo principal de este análisis es determinar si hay relación que puedan otorgarse entre la capacitación y el desempeño del personal operativo de la empresa CELPRO S.A.S. Dicha estudio se respaldó en lo propuesto por la teoría de Rodríguez (2006) para la variable capacitación laboral y de tal manera para García & Ruiz (2012) para la variable desempeño laboral. La metodología empleada en dicho estudio pertenece al diseño no experimental; de investigación de tipo aplicada y descriptivo correlacional. Por consiguiente estuvo constituida con una población de 180 trabajadores, considerando a solamente 132 empleados de ellos. Se recurrió a la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. De tal modo el autor finalizo con que la obtención Rho de Spearman el coeficiente de correlación es: 0.878 y una significancia de 0.000 entre la variable capacitación y desempeño laboral de tal manera afirma que existe una relación positiva entre ambas variables. En conclusión se ha dado como resultados la falta de un proceso de capacitación en el cual no haya una alta rotación y no se produzca gastos innecesarios, adicionalmente no se les transmite informaciones generales ante cualquier eventualidades para que de esta forma las tareas asignadas sean comprendidas como oportunidades de desarrollo personal, y de esta manera se mejore la efectividad y el desempeño laboral de cada uno de los empleados de la organización.

Esta tesis apporto a la investigación porque hay una relación favorable que estableciendo programas se dará a conocer las dimensiones que integran la capacitación con el fin de que se dé una mejora relacionado al desempeño laboral de los trabajadores.

## **Nivel Nacional**

Najar (2014) en su estudio titulado *Relación entre capacitación Empresarial y Desempeño Laboral de los trabajadores del Hotel Monasterio Cuzco -2014* para la obtención del título profesional de Licenciado en administración de la Universidad Andina del Cuzco-2014. Cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre la capacitación empresarial y desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Monasterio. Se basó en la teoría de Camota (1990) en el cual empleo el modelo tradicional de capacitación. Con respecto a la metodología empleada fue de diseño no experimental, tipo aplicada y de nivel descriptivo correlacional de tal forma se obtuvo una determinada muestra con un total de 80 participantes capacitados. Se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario datos que fueron registrados y verificados con el SPSS. Las conclusiones a las que según el coeficiente de correlación  $r$  de Pearson (0.792) se puede asegurar que existe una correlación positiva alta, estadísticamente significativo ( $p < 0.05$ ) indicando que a mayor capacitación del personal se obtendrá un mejor desempeño laboral en el personal del hotel.

Esta tesis apporto a la investigación porque se determinó que la capacitación y el desempeño laboral si se relaciona entre sí, se ejecuta una buena capacitación a los trabajadores ellos no descuidan sus actividades y por ello realizan un mejor desempeño laboral eficiente con mejores resultados.

Torre (2014) con su tesis titulada *Capacitación y Desempeño Laboral de los trabajadores en el área de operaciones de una empresa prestadora de servicios de Lima Metropolitana-2014*, para la obtención del título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad César Vallejo, Perú. El principal objetivo de la investigación fue identificar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores en el área de Operaciones de una empresa prestadora de servicios de lima Metropolitana-2014. Se apoyó en la teoría de Alles (2006) en cual se refirió que la capacitación son actividades estructuradas. Referente a la metodología fue de tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte Transversal. En conclusión podemos evidenciar que la capacitación se relaciona favorablemente en relación al desempeño laboral de los trabajadores del área de Operaciones de la empresa prestadora de

servicios, manteniendo esos resultados dados por medio de las encuestas distribuidas a cada trabajador, las cuales demostraron que si el trabajador se le apoya con dichos programas de inducción, evaluación y charlas pueden llegar a desempeñarse de la mejor manera en su puesto laboral. De igual se obtuvo el coeficiente de correlación ( $Rho=0,746$ , sig. (Bilateral)= $0,000$ , ( $p=0,005$ ), que demuestra que existe relación moderada entre variables.

Esta tesis apporto a la investigación porque se relaciona dichas variables. Además se evidencia que mediante programas de capacitación se obtiene una mejor perspectiva por parte del personal en su rendimiento que cada uno posee. Por lo tanto se debe darle importancia a las opiniones propias de cada trabajador de la empresa. En la medida que sean tomados en cuenta puedan contribuir a un mejor desempeño laboral ya sea para que sientan comprometidos con la organización manteniendo la identidad de pertenencia y sostengan esa seguridad de poder mejorar sus habilidades.

Condori (2015) con su tesis titulada *Capacitación y Desempeño Laboral en el Área Técnica de la empresa H&D Control SAC, en el distrito de Surco, periodo 2015*. Tesis para obtener el título de licenciada en administración. Cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre capacitación y desempeño laboral en el área técnica de la empresa H&D Control SAC en el Distrito de Surco, periodo 2015. La investigación empleada es de tipo cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y de nivel descriptivo correlacional. La población estuvo determinada por 40 trabajadores. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Esta investigación finaliza que si existe relación cuyos resultados son ( $Rho=0,885$ , sig. (Bilateral)= $0,000$ ; ( $p=0,005$ ), que demuestra que existe relación entre. Además nos indica que hay una correcta persuasión por parte de los trabajadores del área obteniendo un 73.3% y por otro lado un 63.3% respecto al desempeño laboral.

Esta tesis apporto a la investigación porque se ha logrado conseguir que mediante una excelente capacitación se ha optimizado el rendimiento de los trabajadores con respecto a sus actividades como en las instalaciones, mantenimiento de equipos, sistemas de automatización y control con lo que se obtiene mejores resultados. Además aportara muchos aspectos significativos y que guarda relación con nuestra investigación facilitando el nivel de dependencia de estas dos variables.

## **1.2. Teorías relacionadas al tema.**

### **Variable 1: Capacitación**

En la actualidad, la capacitación es el método de solución que podemos emplear antes las exigencia de contratar al personal destacado de tal manera que va a acrecentar el nivel productivo por lo que se debe utilizar las habilidades, conductas y sabiduría del personal.

Respecto al estudio la capacitación, autor como Dessler (2015) señala que “la capacitación consiste en proporcionar a los trabajadores antiguos o nuevos, las habilidades fundamentales para realizar sus obligaciones en el trabajo de la manera correcta” (p.322).

En mi apreciación considero que la capacitación es el método formativo en donde se desarrollaran las respectivas habilidades para cada puesto de trabajo específico y así puedan desempeñarse correctamente.

Dessler (2015) propone según el modelo de Kirk Patrick las cuatro categorías básicas que son:

#### **Dimensión 1. Reacción**

“La reacción nos indica cuando una persona tiene que realizar alguna acción por medio de un cambio ocasionado como respuesta a un estímulo” (Dessler, 2015, p.322).

Según el autor la reacción es el impulso de una persona en el cual actúa según los estímulos propios de cada persona.

#### **Dimensión 2. Aprendizaje**

“El aprendizaje consiste en determinar si los trabajadores asimilaron los mensajes y enseñanzas que se imagina que deben adquirir” (Dessler, 2015, p.322).

Según el autor el aprendizaje es todo lo obtenido por medio de las enseñanzas, información idónea y precisa que adquiere ante cualquier situación.

#### **Dimensión 3. Conducta**

“La conducta consiste en evaluar el comportamiento de la persona dentro del ámbito laboral en cuanto a su rendimiento obtenido” (Dessler, 2015, p.322).

Según el autor nos da entender que la conducta es la forma en cómo debe comportarse una persona en una situación o momento determinado.

#### **Dimensión 4. Resultados**

“Los resultados son de acuerdo a lo obtenido por medio de las tres categorías en términos de objetivos examinados para la empresa indicada” (Dessler, 2015, p.322).

Según el Modelo de Kirk Patrick de acuerdo a las cuatro categorías básicas:

Respecto al estudio de la reacción, autor como Kirk Patrick (1998) señala que “este factor consiste en medir la satisfacción de los implicados .Si la formación fue la correcta, es primordial que los estudiantes reaccionen favorablemente” (p.322).

Algunos métodos que se mencionan en este grado son las actividades del programa de capacitación, la manera en cómo se empleara, la participación, los materiales, la comprensión, la percepción, satisfacción con los contenidos, los métodos empleados y las condiciones en las que se han llevado a cabo las capacitaciones, así como la pensamiento sobre el grado de utilidad de los estudios obtenidos.

Respecto al estudio del aprendizaje, autor como Kirk Patrick (1998) señala que “esta categoría se busca analizar si se ha conseguido la transmisión de conocimiento y un aprendizaje bien explicado” (p.322).

Entre los criterios más importante son preguntas establecidas tanto como orales o escritas , demostración de trabajos, la colaboración en el ambiente laboral y las acciones determinadas , mediante la experiencia brindada ,con el objetivo de saber la calidad de aprendizaje se puede posicionar a rango de conocimientos analizando si han logrado a conseguir las metas establecidas durante la acción formativa de la capacitación es decir, si los colaboradores han adquirido en si los conocimientos y habilidades que se anhelan.

Conducta: ¿Cómo afecta la formación en el desempeño del mismo trabajador? ¿Qué ocurre cuando los trabajadores finalizan con la acción formativa y regresan a su habitual puesto de trabajo? ¿Cuántos conocimiento, actitudes y habilidades se ha podido transmitir? (Kirk Patrick, 1998).Estas preguntas son formuladas por Kirk Patrick entre las ideas más importantes se puede indicar criterios como evaluación del desempeño, opiniones de los mismos compañeros, jefes, encargados y usuarios. Lo que se busca es después de seis

meses de la finalización de la acción de capacitación y desarrollo, conocer las actitudes de los trabajadores en el ámbito laboral y la aplicabilidad durante las funciones determinadas.

Resultados: En este rango lo que se buscara es analizar cómo impacto en los resultados del negocio las acciones formativas entre los criterios más relevantes se puede mencionar indicadores como incremento de la productividad, calidad otorgada en la empresa, tecnología, organización del proceso y de los valores de satisfacción de usuarios externos e internos, reducción de los costos, accidentalidad y los errores evaluados durante el trabajo, beneficios y objetivos dados.

Según el autor nos recalca que ciertos resultados son de acuerdo a lo conseguido respecto a estas 3 categorías que ayudaran a obtener mejores alternativas de solución.

Respecto al estudio de la capacitación, autores como Robbins y Judge (2013) señalan que “mediante el transcurso del tiempo los trabajadores varían tanto sus habilidades, deben obtener mayores conocimientos; de tal manera los jefes encargados deben tomar una decisión en que momento capacitaran a sus empleados” (p.551).

De acuerdo al punto de vista del autor la capacitación es importante porque mediante el transcurrir del tiempo los trabajadores varían en sus capacidades y se le debe implementar más conocimientos y enseñanzas, esto por parte de los responsables de la empresa que deben dar una capacitación a su personal.

Robbins y Judge (2013) Nos mencionan cuatro aspectos principales y estos son los siguientes:

### **Dimensión 1. Habilidades Básicas**

“Son los conocimientos principales como son la lectura y las matemáticas que son enseñadas en educación básica, se requieren que las personas tengan una idea de cultura general” (Robbins y judge, 2013, p.551).

Se entiende que son los conocimientos básicos que todo ser humano empieza aprender desde la formación desde muy niño, diferentes cursos de aprendizaje.

### **Dimensión 2. Habilidades Técnicas**

“Son métodos de optimizar y expandir en la cual las organizaciones consideran importante referente por las nuevas tecnologías y los modernos diseños estructurales de las empresas “(Robbins y judge, 2013, p.551).

Según el autor entiendo son formas de dar mejorías en las empresas por medio de los nuevos avances tecnológicos y el diseño estructural del edificio.

### **Dimensión 3. Habilidades para resolver problemas**

“En esta situación la capacitación a los altos mandos y a los empleados incluye acciones como el entendimiento, hacer uso del sentido común o capacidad para poder resolver dudas” (Robbins y judge, 2013, p.551).

Se entiende que los colaboradores deben usar su conocimiento para poder resolver situaciones complicadas o tan solas usando el instinto intuitivo.

### **Dimensión 4. Habilidades Interpersonales**

“El saber entablar una buen vínculo laboral entre los compañeros de trabajo, jefe inmediatos, de tal forma habrá un buen ambiente laboral a gusto y así poder trabajar en conjunto, entendimiento y comunicación con los demás en la empresa” (Robbins y judge, 2013, p.551).

Según el autor es la conexión o trato laboral entre los compañeros de trabajo, un ambiente laboral esplendido en el que todos vayan por un mismo camino hacia un mismo objetivo.

Respecto al estudio de la capacitación, autor como Gugliemetti (2013) señala que “la capacitación está incorporado dentro de la administración y el crecimiento del personal en las empresas, además se caracteriza con las demás funciones de este procedimiento, existen herramientas en que facilitaran de manera correcta para las organizaciones actuales” (p.9).

Referido al autor entiendo que la capacitación se relaciona con la administración y con ello el mismo personal en las empresas, hay distintos métodos en las que nos beneficiara en las empresas que pueden ser empleadas en la debida capacitación.

Gugliemetti (2013) Nos mencionan las siguientes dimensiones:

### **Dimensión 1. Análisis de las necesidades de capacitación:**

“Este tipo de etapa nos da entender que la capacitación es el método más recomendable para poder brindarles a sus trabajadores y puedan sobrellevar esa falta de competencia laboral, frente a otras alternativas, como el cambio del personal” (Gugliemetti, 2013, p.10).

Se entiende que es la mejor forma de poder ayudar a los empleados ante esa falta de conocimiento y destreza dentro del ámbito de trabajo y así evitar la rotación del personal.

### **Dimensión 2. Planificación general de la capacitación:**

“Se refiere si los métodos de capacitación que se ejecutara en las organizaciones, que sean acorde a los recursos que les pueden brindar la empresa, incluir las más aceptables que no exijan mucho dinero y tiempo” (Gugliemetti, 2013, p.10).

Referido al autor es un planteamiento en el cual se procederá en la empresa respecto al alcance económico que ellos tengan, depende de eso si podrán capacitar a los empleados de la manera más adecuada.

### **Dimensión 3. Ejecución y control de las acciones de capacitación:**

“Gran parte de las tareas relacionadas con la ejecución y el control de las acciones, Se asigna al responsable de capacitación de la empresa u organización” (Gugliemetti, 2013, p.10).

De hecho se refiere que ciertamente la ejecución en la cual se va a brindar la capacitación, designa a un encargo con los conocimientos específicos para de una charla o inducción a los trabajadores.

### **Dimensión 4. Evaluación del impacto de la capacitación**

“Consiste en relacionar los recursos invertidos a través de acciones de capacitación, si estos han generado un bien posible a la organización, de tal manera se distinguirá si la empresa invirtió de manera correcta en capacitación” (Gugliemetti, 2013, p.10).

Es decir que se evalúa lo requerido acerca de la capacitación que se va dar, si estos dan buenos resultados entonces lo invertido no va ser un gasto innecesario sino más bien algo favorable para la empresa.

Respecto al estudio de la capacitación, autores como Mondy y Noe (2013) señalan que “la capacitación es un sistema compuesto para proporcionar a los empleados debidos conocimientos y habilidades importantes para sus puestos de trabajo” (p.42).

Desde mi punto de vista la capacitación es un método complejo en el cual brinda a los trabajadores cierta información y conocimientos para que puedan desarrollar sus actividades de acuerdo a su cargo en la empresa.

Respecto al estudio de la capacitación, autores como Bohlander, Scott y Sherman (2014) indican que “la capacitación es un modo de fortalecer el capital humano con información, sabiduría y habilidades propias; con cierta ventaja de cada empresa y de esta manera ayuda a que estas disputen” (p.89).

Referido al autor entiendo que la capacitación trata de mejorar las habilidades del personal mediante distintos métodos de información brindados y de esta manera apliquen en la empresa en el cual están laborando y sea un factor positivo.

Respecto al estudio de la capacitación, autores como Hellriegel, Jackson y Slocum (2013) indican que “la capacitación se entiende que por medio de distintas actividades ayudan a los trabajadores a sobrepasar sus limitaciones y aumentar el desempeño en su área” (p.66).

Desde mi punto de vista la capacitación se refiere que por medio de distintos métodos ayudara a los empleados a sobrellevar esas debilidades que no favorecen a la empresa y llegar a un tope alto a nivel de ejecución en el área determinada.

## **Variable 2. Desempeño laboral**

Respecto al estudio del desempeño laboral, autor como Chiavenato (2014) señala que “El desempeño laboral es la manera en que los trabajadores ejecutan sus funciones en el trabajo. De tal manera este se examina exactamente durante la inspección o control de su rendimiento” (p.254).

Desde mi punto de vista el desempeño laboral son las labores realizadas por los trabajadores en la empresa, siempre son evaluados como se desenvuelven mediante el pasar de los días. Si es bueno, regular o deficiente.

Según Chiavenato (2014) menciona los siguientes factores que suelen utilizar las organizaciones que son:

### **Dimensión 1. Habilidades/capacidades/necesidades/rasgos**

“Son aquellos aspectos esenciales que cada persona posee para desempeñar los roles y que definan el desempeño de las personas. Todo individuo debe poseer un conjunto de competencias básicas para que puedan efectuar las obligaciones en la empresa” (Chiavenato, 2014, p.254).

Chiavenato (2014) nos menciona que:

Se evaluarán por medio de los siguientes indicadores: Conocimiento de acuerdo puesto de trabajo específico, La puntualidad se refiere a llegar o hacer las cosas a tiempo, asiduidad como asistir a un determinado lugar a realizar la misma actividad con frecuencia, lealtad que cumple al margen lo indicado por la empresa, honestidad como no defraudar o engañar a nadie, presentación personal de uno mismo como se caracteriza en persona, buen juicio referente los actos que se realiza razonablemente, capacidad de ejecución al realizar algo con decisión firme, comprensión de situaciones en el trabajo y facilidad de entendimiento. (p.254)

En este sentido son las aptitudes que conllevan a respectivos indicadores: referente al puesto de trabajo de acuerdo a su conocimiento, la puntualidad en la cual llega al trabajo, mediante muchas acciones favorables o situaciones durante el trabajo.

### **Dimensión 2. Comportamientos**

“Es la forma en cómo el individuo actúa en la vida o cualquier otro acto social. Es decir, el comportamiento es la forma en como las personas proceden antes los diferentes estímulos que adquiere y en relación al ámbito laboral en el cual se desenvuelven” (Chiavenato, 2014, p.254).

Chiavenato (2014) nos menciona:

Se evaluarán por medio de los siguientes indicadores: Desempeño de la tarea que se les darán en el lugar de trabajo, espíritu de equipo que se logran entre todos,

relaciones humanas entre los mismos trabajadores es primordial, cooperación consiste en el trabajo en común hacia un objetivo compartido, creatividad la facilidad de inventar algo, liderazgo como una persona líder que se diferencia de los demás pues toma ideas firmes , hábitos de seguridad, responsabilidad ante cualquier función indicada , actitud e iniciativa se refiere a comenzar alguna labor por decisión misma sin que alguien le mande, personalidad y soltura ante cualquier eventualidad. (p.254)

Es decir el comportamiento es la manera de proceder y se refiere de acuerdo a la conducta de los individuos que conllevan a respectivos indicadores. Respecto al desempeño de tareas, al espíritu de equipo. Alguna decisión propia que realice uno mismo.

### **Dimensión 3. Metas y resultados**

“Se refiere que por medio de una meta se va a obtener un resultado anhelado que un individuo o una organización piensan, proyecta y se compromete a llegar a realizar dicho cometido” (Chiavenato, 2014, p.254).

Chiavenato (2014) nos menciona:

Se evaluarán por medio de los siguientes indicadores: Cantidad del trabajo que se les asignara al personal, calidad de trabajo es el resultado correcto, atención al cliente, satisfacción del cliente, reducción de costos, rapidez de soluciones, reducción de subterfugios, ausencia de accidentes, mantenimiento del equipamiento, cumplimiento de plazos y enfoque en resultados (p.254).

En este sentido las metas y resultados es lo obtenido por medios distintos estudios realizados por las personas o individuos en el que reflejan todo lo adquirido mediante el transcurso del tiempo.

Robbins y Judge (2013) Justifica que:

El desempeño laboral en la mayoría de las empresas en años anteriores, ciertamente solo comprobaban la manera en cómo se desempeñan los trabajadores en sus labores determinadas, de acuerdo a su área, en cierto modo algunas empresa actuales, de poco relieve y más enfocadas al servicio, su objetivo es de obtener más información (p.555).

En conclusión el desempeño nos da entender que muchas de las empresas antiguamente, solo daban a notar que más les interesaba en cómo se desempeñaban sus trabajadores en sus respectivas áreas, ahora las empresas en estos tiempos, poco reconocidas y más interesadas en el rendimiento, su cometido es obtener toda la información necesaria.

Según Robbins y Judge (2013) nos manifiestan que hay tres tipos principales de conducta que forman el desempeño laboral que son:

### **Dimensión 1. Desempeño de tarea**

“Se refiere que debemos cumplir con nuestras obligaciones que nos ha sido asignado de la mejor manera, para una mejor producción de un buen servicio o en la ejecución de las actividades administrativas” (Robbins y Judge, 2013, p.555).

Desde mi punto de vista el autor nos indica que el desempeño de tareas en la cual tenemos que cumplirlas de la mejor manera, para obtener un mejor servicio y también ejecutar dichas actividades.

### **Dimensión 2. Valores**

“Los valores son enseñanzas que uno mismo adquiere, que generan al ambiente psicológico de la empresa, como brindar apoyo a los compañeros sin que ellos mismos pidan nuestra ayuda. Defender los objetivos empresariales, tratar a los colaboradores con el debido respeto que se merecen, hacer recomendaciones positivas y decir cosas admirables del establecimiento de trabajo” (Robbins y Judge, 2013, p.555).

Desde mi punto de vista el autor nos indica que los valores son enseñanzas que vienen de casa o en el mismo ámbito empresarial que uno adquiere mediante el transcurso de situaciones.

### **Dimensión 3. La productividad**

“Define que como conveniente si consigue sus objetivos y entrega los bienes de producción a un menor costo satisfactorio para la empresa .Es por eso que apoya a fijar la eficacia y eficiencia del trabajador” (Robbins y Judge, 2013, p.555).

Según el autor nos indica que la productividad depende si el trabajador es eficaz o eficiente al momento de cumplir las metas u objetivos favorablemente para la organización.

Davis y Newstrom (2013) Justifica que:

El Desempeño Laboral destaca unos aspectos importantes ya que consiste en evaluar a los trabajadores y brindar los rendimientos que se han obtenido con ellos para así poder buscar modos que puedan incrementar favorablemente su desempeño que manifiesta tener en bastante consideración por apoyar y brindar amplio conocimiento al personal para que pueda desempeñarse en su función y sirva para que los trabajadores hagan de manera correcta y precisa. (p.60)

Desde mi punto vista el desempeño laboral consiste en evaluar a los trabajadores de qué manera se desempeñan en la organización y de esa forma buscar soluciones para incrementar su habilidades de acuerdo a sus funciones otorgadas.

Según Davis y Newstrom (2013) mencionaron cuatros aspectos importantes que son:

### **Dimensión 1. Orientación al desempeño**

“Se refiere a que no solo depende del esfuerzo que destaquen los trabajadores, si no también que logren el rendimiento deseado” (Davis y Newstrom, 2013, p.60).

Según el punto de vista del autor dice que los trabajadores no solo deben esforzarse a destacar sino más bien a llegar a un rendimiento óptimo, más allá de lo esperado.

### **Dimensión 2. Atención Particular a metas u objetivos**

“Los trabajadores deben ya estar mentalizados en que funciones van realizar y desempeñarse , además cuál es la magnitud de sus labores” (Davis y Newstrom, 2013, p.60).

En mi apreciación de acuerdo al autor recalca que los trabajadores deben estar atentos y concentrados a las labores en las cuales van a realizar y de por si cual es el rango de dificultad.

### **Dimensión 3. Mutuo establecimiento de metas en el supervisor y empleado**

“Cuando los trabajadores se esfuerzan arduamente para poder alcanzar sus metas y se esfuerzan mucho más por las tareas que consideren muy útil” (Davis y Newstrom, 2013, p.60).

De acuerdo al autor recalca que los trabajadores dan todo de ellos mismos para lograr sus objetivos y más aun los que consideren convenientes para su bien propio.

### **Dimensión 4. Amplio sistemas de retroalimentación**

“En esta ocasión los trabajadores, saben en su conciencia que actividades deben mejorar para alcanzar un desempeño favorable y si reconocen que tan bien están desempeñando sus tareas asignadas” (Davis y Newstrom, 2013, p.60).

Según el autor los trabajadores conocen al margen sus actividades o funciones en la cuales deben mejorar favorablemente para obtener mejores resultados.

Respecto al estudio del desempeño laboral autor como Puchol (2013) refiere que “el desempeño laboral es el aporte que agrega el trabajador a la empresa dentro de los distintos aspectos en el que realiza sus labores durante un determinado tiempo” (p.155).

Según el punto de vista del autor el desempeño laboral es un plus por parte del trabajador en el cual va a favorecer a la empresa por medio de sus destrezas en la situación en la que se encuentre.

Respecto al estudio del desempeño laboral autor como Stephen (2014) refiere que “el desempeño laboral se basa en la eficacia del individuo que labora dentro de la empresa en determinada razón es muy primordial para la organización, así ejerce de mejor manera sus labores” (p.80).

Según el punto de vista del autor el desempeño laboral es un logro adicional por parte del empleado que labora dando todo de sí mismo para el bien de la empresa y de tal manera se obtenga buenos resultados.

Respecto al estudio del desempeño laboral autor como Stoner (2013) refiere que “el desempeño laboral es la forma como los individuos de la compañía trabajan eficientemente para lograr objetivos comunes” (p.49).

De acuerdo al autor el desempeño laboral es el modo en como los sujetos o individuos de la organización trabajan arduamente y así lograr beneficios hacia un mismo sentido.

### **1.3. Formulación del Problema**

#### **1.3.1. Problema General:**

¿Cuál es la relación entre capacitación y desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino, 2018?

#### **1.3.2. Problemas Específicos:**

¿Cuál es la relación entre Reacción y desempeño Laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino, 2018?

¿Cuál es la relación entre Aprendizaje y desempeño Laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino, 2018

¿Cuál es la relación entre Conducta y desempeño Laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino, 2018?

¿Cuál es la relación entre Resultados y desempeño Laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino, 2018?

### **1.4. Justificación del estudio**

#### **1.4.1. Justificación Teórica**

Este estudio favorecerá en poder determinar que exista una relación entre los teóricos Dessler (2015) y Chiavenato (2014) enmarcadas en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A. Es por ello que queremos asegurar si se ajustan a la realidad planteada. Además que busca determinar cierta amplitud de teorías y conceptos que consoliden el estudio indicado. Asimismo se contribuye a teorizar las variables de estudio capacitación y desempeño laboral. Lo que se quiere lograr mediante las teorías de los autores que fortalezca la investigación que son comparadas con la realidad problemática.

#### **1.4.2. Justificación Práctica**

Este estudio es importante para la reciente investigación ya que ofrece relevante información para el área del equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A según las variables de la problemática capacitación y desempeño laboral. En efecto lo se tiene que analizar cierta información y proponer alternativas de solución acerca de mejorar la capacitación y depende de eso se obtenga un mejor desempeño laboral por parte de los trabajadores, de tal manera obtengan un enriquecimiento de sabiduría favorable para los trabajadores, por lo tanto si están bien adiestrados imposible que no cumplan con las actividades otorgadas y de esa manera realizaran un excelente trabajo, mediante las habilidades y conocimientos adquiridos.

#### **1.4.3. Justificación Metodológica**

En el marco de la justificación metodológico se empleó la técnica de la encuesta, un formato específico y asimismo como instrumento el cuestionario en el cual están ciertas preguntas por cada variable, debido a esto nos permitirá obtener distintas opiniones de cada uno de los trabajadores del área de equipo registro y control patrimonial, en el cual se utilizara el programa SPSS se obtendrá con respecto a la capacitación otorgada si es que es la más adecuada y correcta, de tal que los trabajadores tengan un mejor desempeño laboral dando resultados favorables al área.

#### **1.4.4. Justificación Social**

Lo que se quiere conseguir dentro del área de registro y control patrimonial para la empresa Sedapal S.A, en que todo este conforme de acuerdo a los procesos que indica el área, que ciertamente los bienes de la empresa estén constatados, verificados y actualizados mediante el sistema contable SAP, todo en orden ya así para el inventariado y esa manera regularizar los costos de la empresa a un nivel favorable, en el cual genere mayores utilidades.

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1. Hipótesis General**

Existe una relación entre capacitación y Desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino, 2018

### **1.5.2. Hipótesis Especificas**

Existe una relación entre Reacción y desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino, 2018

Existe una relación entre Aprendizaje y desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino, 2018

Existe una relación entre Conducta y desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino, 2018

Existe una relación entre Resultados y desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino, 2018

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre la capacitación y Desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino, 2018

### **1.6.2. Objetivos Específicos**

Establecer la relación que existe entre Reacción y desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino, 2018

Establecer la relación que existe entre Aprendizaje y desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino, 2018

Establecer la relación que existe entre Conducta y desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino, 2018

Establecer la relación que existe entre Resultados y desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino, 2018

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Diseño de investigación**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifiestan que:

Las diversas opiniones de los investigadores acerca del diseño de investigación no experimental se refiere al estudio que se lleva a cabo sin efectuar la manipulación de forma intencional de variables en donde se observa detenidamente a los fenómenos en su entorno de esa manera se podrá examinarlo. (p.205)

En mi apreciación considero que el diseño de investigación no experimental se establece como un determinado estudio en el que no se intervendrá de manera intencional en las variables; en el cual se analizara los fenómenos en su entorno y de esa manera se podrá examinarlo.

Hernández et al. (2014) Refieren que:

Las opiniones expresadas de los autores acerca de la investigación de tipo aplicada centraliza su debida atención en las probabilidades basadas en hechos en ese caso de poder llevar a la práctica por medio de las teorías generales y dirige sus objetivos a poder resolver los problemas acontecidos y necesidades que se plantean la persona o el individuo en la sociedad en un corto, medio o largo plazo, queriendo dar un propuesta de conclusión dentro de un contexto físico, social y específico. (p.106)

En conclusión nos da entender que la investigación tipo aplicada nos basaremos en estudios ya establecidos como teorías de autores y que mediante esas teorías o métodos aplicaremos dentro de nuestro contexto.

Hernández et al. (2014) Sostuvieron que:

Las opiniones manifestadas de los autores acerca de la investigación de tipo descriptivo correlacional. De tal manera se entiende que se denomina descriptivo porque en el cual se evaluarán las características principales referidos a dos variables posiblemente, teniendo en cuenta que se medirán o recolectaran datos sobre diferentes teorías, conceptos y dimensiones determinadas a buscar. Es correlacional porque se pretende determinar la relación o asociación entre las variables, las cuales nos proporcionara una ayuda al medir el comportamiento de

ambas variables para pronosticar un posible resultado al momento que sean relacionadas. (p.81)

Respecto al autor el nivel descriptivo indica que se verificaran en general las principales dos variables determinadas, se evaluarán distintos conceptos, factores y dimensiones dadas a investigar. Es correlacional porque se quiere evaluar la relación entre dichas variables.

## **2.2. Variables, Operacionalización**

Respecto a la operacionalización de variables, autores como Arias y Heredia (2013) señalan que “es un procedimiento mediante el cual se modifica la variable de conceptos indefinidos a términos específicos, observables y medibles” (p.140).

Referido al autor nos da entender que consiste desglosar deductivamente dichas variables que forman el problema de investigación, comenzando desde algo general a lo más concreto; es decir que estas variables se dividen como: definición conceptual , definición operacional, dimensiones , indicadores , ítem y escala.

Tabla 1

*Operacionalización de la variable capacitación*

	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>
<b>CAPACITACION</b>	Respecto al estudio la capacitación, autor como Dessler (2015) señala que “la capacitación consiste en proporcionar a los trabajadores antiguos o nuevos, las habilidades fundamentales para realizar sus obligaciones en el trabajo de la manera correcta” (p.322).	De acuerdo a la capacitación se empleó ciertas dimensiones que son reacción, aprendizaje, conducta y resultados. La investigación es diseño no experimental, tipo aplicada y nivel descriptivo correlacional. Con una población de 38 trabajadores en el que se utilizara una encuesta con 30 preguntas.	<b>Reacción</b>	Percepción	1;2;3	<b>Ordinal Tipo Likert</b>
				Comprensión	4;5;6	
				Participación	7;8	
				Materiales	9;10	
				Actividades	11	
			<b>Aprendizaje</b>	Experiencia	12	
				Conocimientos	13;14	
				Habilidades	15;16	
			<b>Conducta</b>	Actitudes	17;18	
				Aplicabilidad	19	
<b>Resultados</b>	Opiniones	20;21				
	Objetivos	22;23				
	Errores	24				
	Calidad	25;26;27;28				
	Satisfacción	29;30				

Tabla 2

*Operacionalización de la variable Desempeño Laboral*

	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>
<b>Desempeño Laboral</b>	Respecto al estudio del desempeño laboral, autor como Chiavenato (2014) señala que “El desempeño laboral es la manera en que los trabajadores ejecutan sus funciones en el trabajo. De tal manera este se examina exactamente durante la inspección o control de su rendimiento” (p.254).	De acuerdo al desempeño laboral se empleó ciertas dimensiones que son Habilidades/capacidades/necesidades/rasgos. La investigación es diseño no experimental, tipo aplicada y nivel descriptivo correlacional. Con una población de 38 trabajadores en el que se utilizara una encuesta con 30 preguntas.	<b>Habilidades/capacidades/necesidades/rasgos</b>	Conocimiento del puesto	1;2	<b>Ordinal Tipo Likert</b>
			<b>Comportamiento</b>	Conocimiento del negocio	3	
				Puntualidad	4	
				Lealtad	5	
				Honestidad	6	
				Presentación Personal	7	
				Buen juicio	8	
				Comprensión de situaciones	9	
				Facilidad de aprender	10	
				Desempeño de tareas	11	
				Espíritu de equipo	12;13	
			Relaciones Humanas	14		
			Cooperación	15		
			Creatividad	16		
			Liderazgo	17		
			Responsabilidad	18		
			Iniciativa	19		
			Personalidad	20;21		
			<b>Metas y resultados</b>	Cantidad de trabajo	22	
			Calidad de trabajo	23;24		
Reducción de costos	25					
Rapidez de soluciones	26;27					
Ausencia de accidentes	28					
Cumplimiento de plazos	29					
Enfoque de resultados	30					

### **2.3. Población y Censo**

Tamayo, Tamayo, Mario (2017) menciona que “La población está conformado en general de todos los individuos que van ser estudiados, de tal manera se determinará y a quienes podrán ser indicados los resultados de la investigación” (p.114).

Desde mi punto la población está conformado referente a mis 38 trabajadores del área de equipo registro y control patrimonial en el cual se analizara a cada uno de ellos y se obtendrán resultados de la investigación indicada.

Malhotra (2014) Sostiene:

El censo es un método de investigación en donde se va realizar un estudio determinado a todos los individuos de la población o universo específico. De tal manera como son poblaciones definidas en donde contiene menor cantidad de personas para sí investigar (p.335).

Referido al autor nos da entender que el censo se realizara un estudio a todos los individuos dentro de la población o universo. Como disponen una cantidad menor 100 personas, se hará el censo a la población finita a investigar.

#### **Criterios de inclusión**

Son todos los trabajadores del área de equipo registro y control patrimonial de la empresa SEDAPAL S.A.

#### **Criterios de exclusión**

Aquellos trabajadores que no se desempeñen en el área equipo registro y control patrimonial de la empresa SEDAPAL S.A.

Dentro de la empresa Sedapal S.A en el área de registro y control patrimonial se encuestaran 38 trabajadores.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica**

Arias (2012) nos indica que “la técnica es un procedimiento o manera de conseguir referencias o información necesaria” (p.68).

Según el autor la técnica de recolección de datos se va adquirir cierta información por parte de los individuos de distintos modos, formas o maneras.

### **Instrumento**

Arias (2012) se refiere que “El instrumento de recolección de datos es un recurso, método o formato en el que se utiliza para poder conseguir información detallada y precisa por una sucesión de preguntas determinadas” (p.68).

Según el autor el instrumento es el formato conformado por un cuestionario de ciertas preguntas para los individuos a los cuales se les va entregar respecto a la problemática planteada.

Según Hernández et al. (2014) Con respecto a la escala de Likert consta de un grupo de ítems en donde se manifiestan en forma aciertos o también de juicios en el cual el encuestado o participante puede optar dentro de las 5 respuestas o categorías de escalas en donde a cada punto establecido se le va a colocar un determinado valor numérico en el cual se va a obtener así una calificación final. Estas escalas son Totalmente en Desacuerdo, En desacuerdo, indeciso, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

### **Validez**

Hernández et al. (2014) nos detallan que “La validez es la herramienta adecuada que va ser utilizada por el investigador y en el cual se ajuste al modelo apropiado de estudio realizado por este para medir dichas variables” (p.204).

Es por ello, que se recurrió al juicio y asesoría de un (1) experto en metodología y dos (2) temáticos de la Universidad Cesar Vallejo, en el cual ellos examinaron y evaluaron las interrogantes detalladas en el presente cuestionario, mostrando el nivel de

validez que tiene que ser mayor o igual al 70% para el instrumento por cada uno de los expertos.

Tabla 3

Validación de juicio de expertos

N°	Experto	Porcentaje
Experto1.	Rodriguez Galan Dariém	Aplicable
Experto2.	Ricardo Ruiz Villavicencio	Aplicable
Experto3.	Edgar Laureano lino gamarra	Aplicable

### Fuente Elaboración Propia

Tabla 4

*Coeficiente de validación V de Aiken en Capacitación*

N° Items		$\bar{X}$	DE	V Aiken
Item 1	Relevancia	3.333333	1.15	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Item 2	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Item 3	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Item 4	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 5	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Item 6	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Item 7	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Item 8	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Item 9	Relevancia	3.666667	0.58	0.89

	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 10	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 11	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
Item 12	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
Item 13	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.333333	1.15	0.78
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
Item 14	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 15	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 16	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 17	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
Item 18	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
Item 19	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
Item 20	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 21	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 22	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 23	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89

	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
Item 24	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
Item 25	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
Item 26	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 27	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 28	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 29	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 30	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89

Tabla 5

*Coeficiente de validación V de Aiken en Desempeño laboral*

Nº Items		$\bar{X}$	DE	V Aiken
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 1	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 2	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
Item 3	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 4	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
Item 5	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Item 6	Relevancia	3.666667	0.58	0.89

	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 7	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 8	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 9	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 10	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
Item 11	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
Item 12	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
Item 13	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
Item 14	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.333333	1.15	0.78
Item 15	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
Item 16	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 17	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
Item 18	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 19	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
Item 20	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89

	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 21	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 22	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 23	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 24	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
Item 25	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Item 26	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 27	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
Item 28	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
Item 29	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
Item 30	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78

### **Confiabilidad**

Respecto al análisis de confiabilidad autores como Hernández et al. (2014) Señalan que “La confiabilidad especifica el grado en que su manejo frecuente tiene el exacto tipo u objetivo por lo tanto se obtienen resultados idénticos , por ello para la validez de referido instrumento se utilizara el coeficiente de Alfa de CronBach”(p.170).

Por medio del instrumento se pudo medir a través del Alfa de Cronbach para poder analizar la confiabilidad de los ítems del cuestionario, dicha medida debe ser mayor o igual a 0.70 para obtener un mejor resultado y que el instrumento pueda ser aplicado

Tabla 6

<i>Estadística de fiabilidad de capacitación</i>	
Alfa de Cron Bach	N de elementos
.895	30

*Fuente: SPSS en base a la encuesta*

Como desenlace obtenida de la fiabilidad del instrumento empleado el coeficiente de Alfa de Cronbach cierto porcentaje dado es de 0.895 en la cual nos muestra en la tabla 6 en el que considera el grado de confiabilidad de nuestro instrumento es fuerte.

Tabla 7

<i>Estadística de fiabilidad de desempeño laboral</i>	
Alfa de Cron Bach	N de elementos
.869	30

*Fuente: SPSS en base a la encuesta*

Como desenlace obtenida de la fiabilidad del instrumento empleado el coeficiente de Alfa de Cronbach cierto porcentaje dado es de 0.869 en la cual nos evidencia en la tabla 7 en el que considera el grado de confiabilidad de nuestro instrumento es de fuerte confiabilidad.

## **2.5. Métodos de Análisis de Datos**

Para el análisis de datos del trabajo de investigación se aplicará el programa SPSS, la prueba de hipótesis, prueba de spearman al instrumento de recolección de datos para ser procesados y obtener información a través de gráficos y tablas estadísticas de la base de datos obtenida por el cuestionario.

## **2.6. Aspectos Éticos**

Según Sabino (2013) menciona “De acuerdo a uno de los aspectos importantes en el estudio, como en la vida habitual, es referente a los valores” (p.402).

En la presente investigación se asumió con responsabilidad de aplicar los lineamientos éticos de objetividad con relación al respeto por la propiedad intelectual. Asimismo de mantener en completo anonimato a los colaboradores que en el cual han sido encuestados cuyo aporte a esta investigación es de vital importancia y favorable para un conveniente desarrollo. Así mismo con el objetivo de no evadir la propiedad intelectual y mantener en continuo orden y respeto el trabajo de investigación con anterioridad serán expresadas en su totalidad en las referencias. A fin de confirmar la autenticidad del actual trabajo de estudio será registrado mediante el programa denominado “TURNITIN”, Además nos indican que la ética de un profesional se manifiesta en la responsabilidad de investigar, perfeccionar y aportar ideas hacia mejores caminos de estudio y análisis.

### **III. RESULTADOS**

### 3. Descripción de Resultados

Respecto a esta sección se especifican dichos resultados obtenidos del estudio haciendo uso de las dimensiones, indicadores mencionados en secciones anteriores.

#### 3.1.1 Tabla cruzadas de variables

Tabla 8

*Distribución de frecuencia para Capacitación y desempeño laboral*

		Desempeño laboral				Total
		Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
Capacitación	Malo	0	0	0	0	0
		0%	0%	0%	0%	0%
	Regular	0	0	0	0	0
		0%	0%	0%	0%	0%
	Bueno	0	0	4	1	5
		0%	0%	10.5%	2.6%	13.2%
	Muy bueno	0	0	6	27	33
		0%	0%	15.8%	71.1%	86.8%
<b>Total</b>		0	0	10	28	38
		0%	0%	26.3%	73.7%	100.0%

**Fuente:** Fuente SPSS en base a las encuestas.

#### Interpretación:

Si visualizamos en la tabla 8, se puede garantizar que la capacitación es muy bueno en un 86.8% y que el desempeño laboral es muy bueno con un 73.7%.

Es obvio que el objetivo general de la investigación era establecer la relación que existe entre capacitación y el desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino 2017; con respecto a los resultados podemos observar que si la capacitación es muy bueno, el desempeño laboral es muy bueno en un 71.1%. Asimismo si la capacitación es bueno, el desempeño laboral es bueno seguido con un 10.5%. Por otra parte cuando la capacitación es regular, el desempeño laboral es regular con un 0%. Por último cuando la capacitación es malo, el desempeño laboral es malo en un 0%

Tabla 9

*Distribución de frecuencia para reacción y desempeño laboral*

		Desempeño laboral				Total
		Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
Reacción	Malo	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
	Regular	0 0%	0 0%	1 2.6%	0 0.0%	1 2.6%
	Bueno	0 0%	0 0%	3 7.9%	2 5.3%	5 13.2%
	Muy bueno	0 0%	0 0%	6 15.8%	26 68.4%	32 84.2%
Total		0 0%	0 0%	10 26.3%	28 73.7%	38 100.0%

**Fuente:** Fuente SPSS en base a las encuestas.

**Interpretación:**

Si observamos en la tabla 9, se puede confirmar que la reacción es muy bueno en un 84.2% y que el desempeño laboral es muy bueno con un 73.7%.

El primer objetivo específico del estudio era determinar cierta relación que existe entre reacción y desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino 2017; de acuerdo a los resultados podemos observar que cuando la reacción es muy buena, el desempeño laboral es muy bueno con un 68.4% .Asimismo cuando la reacción es bueno, el desempeño laboral es bueno con un 7.9%. Del mismo modo cuando la reacción es regular, el desempeño laboral es regular con un 0%, Por ultimo cuando la reacción es malo, el desempeño laboral es malo en un 0%.

Tabla 10

*Distribución de frecuencia para Aprendizaje y Desempeño Laboral*

		Desempeño laboral				Total
		Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
Aprendizaje	Malo	0	0	0	0	0
		0%	0%	0%	0%	0%
	Regular	0	0	0	0	0
		0%	0%	0%	0%	0%
	Bueno	0	0	4	1	5
	0%	0%	10.5%	2.6%	13.2%	
	Muy bueno	0	0	6	27	33
		0%	0%	15.8%	71.1%	86.8%
Total		0	0	10	28	38
		0%	0%	26.3%	73.7%	100.0%

**Fuente:** Fuente SPSS en base a las encuestas.

**Interpretación:**

Si observamos en la tabla 10, se puede confirmar que el Aprendizaje es muy bueno en un 86.8% y que el desempeño laboral es muy bueno en un 73.7%.

El segundo objetivo específico de la investigación era determinar la relación que existe entre aprendizaje y desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino 2017; de acuerdo a los resultados podemos observar que cuando la reacción es muy bueno, el desempeño laboral es muy bueno con un 71.1%. Asimismo cuando el aprendizaje es bueno, el desempeño laboral es bueno con un 10.5%. De igual manera cuando el aprendizaje es regular, el desempeño laboral es regular con un 0%. Por ultimo cuando el aprendizaje es malo, el desempeño laboral es malo en un 0%

Tabla 11

*Distribución de frecuencia para Conducta y desempeño laboral*

		Desempeño laboral				Total
		Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
Conducta	Malo	0	0	0	0	0
		0%	0%	0%	0%	0%
	Regular	0	0	0	0	0
		0%	0%	0%	0%	0%
	Bueno	0	0	4	2	6
	0%	0%	10.5%	5.3%	15.8%	
	Muy bueno	0	0	6	26	32
		0%	0%	15.8%	68.4%	84.2%
Total		0	0	10	28	38
		0%	0%	26.3%	73.7%	100.0%

**Fuente:** Fuente SPSS en base a las encuestas.

**Interpretación:**

Si observamos en la tabla 11, se puede asegurar que la conducta es muy bueno en un 84.2% y que el desempeño laboral es muy bueno con un 73.7%.

El tercer objetivo específico de la investigación era determinar la relación que existe entre conducta y el desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino 2017; con respecto a los resultados podemos observar que cuando la conducta es muy bueno, el desempeño laboral es muy bueno en un 68.4%. Asimismo cuando la conducta es bueno, el desempeño laboral es bueno con un 10.5%. Del mismo modo cuando la conducta es regular, el desempeño laboral es regular con un 0%. Por último cuando la conducta es malo, el desempeño laboral es malo en un 0%

Tabla 12

*Distribución de frecuencia para Resultados y desempeño laboral*

		Desempeño laboral				Total
		Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
Resultados	Malo	0	0	0	0	0
		0%	0%	0%	0%	0%
	Regular	0	0	0	0	0
		0%	0%	0%	0%	0%
	Bueno	0	0	9	2	11
	0%	0%	23.7%	5.3%	28.9%	
	Muy Bueno	0	0	1	26	27
		0%	0%	2.6%	68.4%	71.1%
Total		0	0	10	28	38
		0%	0%	26.3%	73.7%	100.0%

**Fuente:** Fuente SPSS en base a las encuestas.

**Interpretación:**

Si observamos en la tabla 12, se puede confirmar que los Resultados es muy bueno en un 71.1% y que el desempeño laboral es muy bueno con un 73.7%.

El cuarto objetivo específico de la investigación era determinar la relación que existe entre resultados y el desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino 2017; con respecto a los resultados podemos observar que cuando los resultados es muy bueno, el desempeño laboral es muy bueno en un 68.4%. Asimismo cuando los resultados es bueno, el desempeño laboral es bueno con un 23.7%. De igual manera cuando los resultados es regular, el desempeño laboral es regular con un 0% .Por último cuando los resultados es malo, el desempeño laboral es malo en un 0%

### 3.2 Contrastación de hipótesis general

Tabla 13

#### *Correlaciones Capacitación y Desempeño Laboral*

		Capacitación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Capacitación	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,826**
		N	38
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,826**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	38

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre Capacitación y Desempeño Laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino 2017

**H<sub>a</sub>:** Existe relación significativa entre Capacitación y Desempeño Laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino 2017.

De acuerdo al estudio estadístico de contrastación de hipótesis, hemos hallado evidencias para aceptar la hipótesis general, y al mismo tiempo que el índice de correlación (donde el p valor es menor que 0,05), por lo tanto no se niega la hipótesis alterna. Mostrando que el valor de significancia obtenido de 0,000 y el índice de correlación es de 0,826 en el cual muestra que existe una moderada relación significativa entre ambas variables de investigación.

### 3.3. Contrastación de hipótesis específicas

Tabla 14

#### Correlaciones Reacción-Desempeño Laboral

			Reacción	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Reacción	Coefficiente de correlación	1.000	,734**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	38	38
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,734**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	38	38

**Ho:** No existe relación significativa entre Reacción y Desempeño Laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino 2017

**Ha:** Existe relación significativa entre Reacción y Desempeño Laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino 2017.

De acuerdo al estudio estadístico de contrastación de hipótesis, hemos hallado evidencias para aceptar la hipótesis específica, y a la par que el índice de correlación (donde el p valor es menor que 0,05), por lo tanto no se rechaza la hipótesis alterna. Indicando que el valor de significancia obtenido de 0,000 y el índice de correlación es de 0,734 en el cual muestra que existe una moderada relación significativa entre ambas variables de investigación.

Tabla 15

## Correlaciones Aprendizaje-Desempeño Laboral

		Aprendizaje	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Aprendizaje	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,758**
		N	38
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,758**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	38

**Ho:** No existe relación significativa entre Aprendizaje y Desempeño Laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino 2017

**Ha:** Existe relación significativa entre Aprendizaje y Desempeño Laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino 2017.

Respecto al estudio estadístico de contrastación de hipótesis, hemos hallado evidencias para aceptar la hipótesis específica, y al mismo tiempo que el índice de correlación (donde el p valor es menor que 0,05), por lo tanto no se rechaza la hipótesis alterna. Indicando que el valor de significancia obtenido es de 0,000 y el índice de correlación es de 0,758 en el cual muestra que existe una moderada relación significativa entre ambas variables de investigación.

Tabla 16

## Correlaciones Conducta-Desempeño Laboral

			Conducta	Desempeño laboral
	Conducta	Coefficiente de correlación	1.000	,709**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	38	38
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,709**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	38	38

**Ho:** No existe relación significativa entre Conducta y Desempeño Laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino 2017

**Ha:** Existe relación significativa entre Conducta y Desempeño Laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino 2017.

Referente al estudio estadístico de contrastación de hipótesis, hemos hallado evidencias para aceptar la hipótesis específica, y simultáneamente que el índice de correlación (donde el p valor es menor que 0,05), por lo tanto no se rechaza la hipótesis alterna. Señalando que el valor de significancia obtenido es de 0,000 y el índice de correlación es de 0,709 en el cual muestra que existe una moderada relación significativa entre ambas variables de investigación.

Tabla 17

## Correlaciones Resultados-Desempeño Laboral

			Resultados	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Resultados	Coefficiente de correlación	1.000	,749**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	38	38
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,749**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	38	38

**Ho:** No existe relación significativa entre Resultados y Desempeño Laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino 2017

**Ha:** Existe relación significativa entre Resultados y Desempeño Laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino 2017.

En consideración al estudio estadístico de contrastación de hipótesis, hemos hallado evidencias para aceptar la hipótesis específica, y al mismo tiempo que el índice de correlación (donde el p valor es menor que 0,05), por lo tanto no se rechaza la hipótesis alterna. Dado que el valor de significancia es de 0,000 y el índice de correlación es de 0,749 en el cual muestra que existe una moderada relación significativa entre ambas variables de investigación.

## **IV. DISCUSSION**

La investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre las variables Capacitación y desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El Agustino 2018, de la misma forma se busca establecer la relación de las dimensiones de la variable capacitación (Reacción, aprendizaje conducta y resultados) con la variable desempeño laboral.

Los cuestionarios utilizados han sido preparados para el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A-Sede la Atarjea, El agustino, después se validó por tres expertos de la UCV Lima Este, con una calificación de valido de capacitación y desempeño laboral también fue calificado como válido. Se obtuvo la confiabilidad con una Alfa de Cronbach de 0.895 para el cuestionario de Capacitación y de 0.869 para el cuestionario de desempeño laboral.

Los resultados nos muestran que los trabajadores se puede garantizar que la capacitación es muy bueno en un 86.8% y que el desempeño laboral es muy bueno con un 73.7%. Es obvio que el objetivo general de la investigación era establecer la relación que existe entre capacitación y el desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino 2017; con respecto a los resultados podemos observar que si la capacitación es muy bueno, el desempeño laboral es muy bueno en un 71.1%. Asimismo si la capacitación es bueno, el desempeño laboral es bueno seguido con un 10.5%. Por otra parte cuando la capacitación es regular, el desempeño laboral es regular con un 0% .Por último cuando la capacitación es malo, el desempeño laboral es malo en un 0%. Con la Observación de estos resultados nos permite afirmar que existe relación directa entre estas dos variables, resultado que es corroborado con la prueba estadística Rho de Spearman ( $Rho=0,826$ , Sig. (Bilateral)=0,000;(p=0.005), que nos permite afirmar de que existe una relación directa entre estas dos variables. Esto resultados son comparados con los obtenidos por Najjar (2014) ( $Rho=0.792$ , Sig. (Bilateral)=0,000;(p=0.005), que demuestra que existe relación entre capacitación Empresarial y Desempeño Laboral de los trabajadores del Hotel Monasterio Cuzco -2014.Por otro lado también esta los resultados de Torre (2014) con los resultados ( $Rho=0,746$ , sig. (Bilateral)=0,000, (p=0,005, que demuestra que existe relación entre las variables que son capacitación y desempeño laboral de los trabajadores en el área de Operaciones de una empresa prestadora de servicios de Lima Metropolitana-2014. Por otro lado Condori (2015)

cuyos resultados son ( $Rho=0,885$ , sig. (Bilateral)= $0,000$ ;(p= $0,005$ ), que demuestra que existe relación entre la Capacitación y Desempeño Laboral en el Área Técnica de la empresa H&D Control SAC, en el distrito de Surco, periodo 2015. Además nos indica que hay una correcta persuasión por parte de los trabajadores del área obteniendo un 73.3% y por otro lado un 63.3% respecto al desempeño laboral. Esta investigación se ha logrado conseguir que mediante una excelente capacitación se ha optimizado el rendimiento de los trabajadores con respecto a sus actividades como en las instalaciones, mantenimiento de equipos, sistemas de automatización y control con lo que se obtiene mejores resultados. Además aportara muchos aspectos significativos y que guarda relación con nuestra investigación facilitando el nivel de dependencia de estas dos variables.

Continuando, Ramírez (2014) se obtuvo una correlación de 0.869 para la variable capacitación y también para el variable desempeño laboral se obtuvo un 0.879. En esta investigación también se confirmó según Rho de Spearman el coeficiente de correlación es ( $r = 0.849$ ) lo que señala una correlación positiva alta., confirmando que existe relación significativa entre Capacitación y Desempeño Laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista de la Unión Mexicana de Chiapas. Se apoyó de las teorías basadas por los autores Mondy y Noe (2005) para la variable capacitación y de igual manera para Ivancevich (2005) para la variable desempeño laboral. En esta investigación nos resalta que las variables antigüedad y edad porque no influyen en la investigación, más bien lo que si respalda en esta investigación es la relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista de la Unión Mexicana de Chiapas.

De esta forma Yanchatuña (2014) concluyo que existe una relación moderada y estadísticamente significativa entre dichas variables como capacitación y desempeño laboral en el Gobierno Municipal del Cantón Santiago de Pillaro. En conclusión se integró un plan de capacitación respecto a 3 ejemplos de formación (especifica, desarrollo y estratégico) que son representativas para lograr elevar creatividad e innovación, de tal manera internamente mejorara la administración de la municipalidad .Además que se obtuvo una correlación de ( $r = 0.812$ ) en la cual muestra que existe una moderada relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral en el Gobierno Municipal del Cantón Santiago de Pillaro. Este estudio se apoyó del autor

Chiavenato (2002) en la cual se empleó para la variable capacitación y en cierto modo para Velasco (2000) en la cual se basó para la variable desempeño laboral. Por consiguiente que reflejaron que la mayoría de los empleados opinan que la institución debería preocuparse en el factor de capacitación para que el servidor mejore su desempeño laboral y por ende los servicios. Indicando que si se ejecuta este plan de capacitación de acuerdo a las necesidades de cada área para los servidores municipales con la intención de poder mejorar su desempeño en la organización. En el cual contenga las necesidades de entrenamiento que el personal requiera para que pueda desempeñarse de la mejor manera en su puesto de trabajo.

Finalmente Roncacio y Fregonero (2013) De tal modo el autor finalizo con que la obtención Rho de Spearman el coeficiente de correlación es: 0.878 y una significancia de 0.000 entre la variable capacitación y desempeño laboral de tal manera afirma que existe una relación positiva entre ambas variables. En conclusión se ha dado como resultados la falta de un proceso de capacitación en el cual no haya una alta rotación y no se produzca gastos innecesarios, adicionalmente no se les transmite informaciones generales ante cualquier eventualidades para que de esta forma las tareas asignadas sean comprendidas como oportunidades de desarrollo personal, y de esta manera se mejore la efectividad y el desempeño laboral de cada uno de los empleados de la organización. En cierto modo el objetivo principal de este análisis es determinar si hay relación que puedan otorgarse entre la capacitación y el desempeño del personal operativo de la empresa CELPRO S.AS. Dicha estudio se respaldó en lo propuesto por la teoría de Rodríguez (2006) para la variable capacitación laboral y de tal manera para García & Ruiz (2012) para la variable desempeño laboral. Esta investigación hay una relación favorable que estableciendo programas se dará a conocer las dimensiones que integran la capacitación con el fin de que se dé una mejora relacionado al desempeño laboral de los trabajadores.

## **V. CONCLUSIONES**

- Primera: Se destaca los resultados obtenidos para la hipótesis general, en la cual se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa Capacitación y desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El Agustino 2018, asumiendo el valor de 0.826: sucesivamente es una correlación positiva alta. Por otro lado manteniendo una correlación a nivel de la población; en vista que  $p < 0.05$ . Por consiguiente de los resultados conseguidos se concluyó que la capacitación tiene relación directa en el desempeño laboral de los trabajadores en el cual se debe prestar atención a los requerimientos de los trabajadores que son herramientas o equipos modernos para que puedan desempeñarse de manera segura y correcta.
- Segundo: En cuanto a la hipótesis específica, se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la Reacción y desempeño Laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino, 2018, asumiendo el valor de 0.734; en definitiva, es una correlación positiva moderada, hallando una correlación a nivel de la población; en vista que  $p < 0.05$ . Finalizando que respecto a la reacción del mismo trabajador, se podrá realizar de mejor manera ciertas funciones indicadas del área y que se más beneficiosa a la entidad.
- Tercero: Por otro lado a la hipótesis específica, se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre Aprendizaje y desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino, 2018, asumiendo el valor de 0.758; en definitiva, es una correlación positiva moderada, hallando una correlación a nivel de la población; en vista que  $p < 0.05$ . . Los resultados obtenidos nos indican la importancia de recibir un buen aprendizaje por parte de los capacitadores en base a sus experiencias.

- Cuarto: Respecto a la hipótesis específica, se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la conducta y desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino, 2018, asumiendo el valor de 0.709; en definitiva, es una correlación positiva moderada, hallando una correlación a nivel de la población; en vista que  $p < 0.05$ . Los resultados conseguidos nos indican de la importancia de tener una conducta ideal al momento de prestar atención a la inducción del capacitador se puede lograr buenos resultados.
- Quinta: De acuerdo a la hipótesis específica, se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre Resultados y desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino, 2018, asumiendo el valor de 0.749; en definitiva, es una correlación positiva moderada, hallando una correlación a nivel de población; en vista que  $p < 0.05$ . En conclusión nos refieren que por medio de los resultados dados mediante la supervisión, indicación de los objetivos del área; además de la información brindada de las labores generales haciendo que se obtenga un mejor desempeño laboral.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Primera:** Se recomienda a la empresa en brindar los equipos de protección personal a los trabajadores ya sean estables o contratados para que puedan desempeñarse de la mejor manera posible y eviten cualquier inconveniente al momento de constatar los activos fijos de la empresa.
- Segunda:** Se recomienda al trabajador en realizar algunas acciones por su propia cuenta de manera impulsa a obtener buenos resultados acerca de los problemas dados en el inventariado y cumplir con las expectativas que se quiere obtener.
- Tercera:** Se recomienda a los trabajadores en compartir sus experiencias al momento de realizar las actividades, interactuar con los compañeros en base a los temas del área, ya que se han ido modificando las maneras en como emplear dicho programa del sistema contable SAP y esto podría generar dificultades.
- Cuarta:** Se sugiere a los trabajadores del área si mantienen esta atención al momento de que el capacitador muestra sus conocimientos, ellos mismos realizaran de manera óptima el inventariado ante cualquier situación dificultosa y sobresalir por medio de la habilidad que cada uno posee.
- Quinta:** Se recomienda a los trabajadores del área en contribuir con sus aportes o ideas al momento en que se van a realizar el inventario, ya sea en contribuir de manera eficiente, ya que beneficiara de mejor manera al momento de desarrollar las labores y de esa forma se obtendrá buenos resultados al culminar el inventariado.

## **VII. REFERENCIAS**

## Referencias

- Arias, F (2012). Administración de Recursos Humanos para el alto desempeño, México D.f.: Editorial Trillas.
- Arias, F y Heredia, V. (2013). Administración de recursos humanos: para el alto desempeño (6ª ed.). México: Trillas
- Astete, N. (3 de junio del 20 14) ¿Cuánto invierten las empresas locales en capacitación laboral? Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/ejecutivos/invierten-empresas-locales-capacitacion-laboral-325817> (Evidencia nacional)
- Bohlander, G., Scott, S. y Sherman, A. (2014). Recursos humanos (12a ed.). México: Thomson.
- Cáceres, C. (2018). Un trabajador motivado es clave en la organización. Recuperado de <http://www.elperuano.com.pe/noticia-un-trabajador-motivado-es-clave-la-organizacion-56585.aspx>
- Chiavenato, I (2014). Gestión del Talento Humano (4ta ed.)México: Mc Graw Hill
- Condori, K (2015).Capacitación y desempeño laboral en el área técnica de la empresa H&D Control SAC, en el distrito de Surco, Periodo 2015. (Tesis de Licenciatura).Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Davis, L y Newstrom, J. (2013). Comportamiento Humano en el trabajo (10ºed), México: Pearson Education
- Dessler, G. (2015). Administración de recursos humano. (14va ed.).México; Pearson Education.
- Fernández, D. (25 de octubre del 2010).La capacitación brilla por su ausencia. Expansión en alianza con CNN. Recuperado de: [http://expansion.mx/emprendedores/2010/10/25/empresas-no-capacitan-sus-empleados?internal\\_source=PLAYLIST](http://expansion.mx/emprendedores/2010/10/25/empresas-no-capacitan-sus-empleados?internal_source=PLAYLIST) (Evidencia Internacional)

- Guglielmetti, P. (1998). *Gestión de la capacitación en las organizaciones*, Lima: Ministerio de salud, Programa de fortalecimiento de Servicios de Salud, Área de capacitación y apoyo a la gestión.
- Hellriegel, D., Jackson, S. y Slocum, J. (2013). *Administración: un enfoque basado en competencias* (10a ed.). México: Thompson.
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed), México Distrito Federal, México: Mc Graw Hill.
- López, C. (2009). Hasta el 80% de las empresas no invierte en capacitación. Recuperado de: <http://www.losrecursoshumanos.com/hasta-80-de-empresas-no-invierte-en-capacitacion/> (evidencia internacional)
- Malhotra, N (2014). *Investigación de Mercados* (5°ed), México: Pearson Education
- Medeiros, H (2018) Saiba Como Avaliar o Desempenho dos Funcionários em treinamentos . Recuperado de <https://www.sertms.com/blog/saiba-como-avaliar-o-desempenho-dos-funcionarios-em-treinamentos/>
- Mondy, R. W. y Noe, F. (2013), *Administración de los recursos humanos*. México: Pearson Prentice-Hill.
- Najar, A. (2014) *Relación entre capacitación empresarial y desempeño laboral en trabajadores del hotel monasterio cuzco-2014* (Tesis de Maestría inédita), Universidad Andina del Cuzco, Perú.
- Padrino, F. (2017). El 70% de trabajadores de construcción civil requiere capacitación, según Sencico. Recuperado de <http://www.cype.pe/70-trabajadores-construccion-civil-requiere-capacitacion-segun-sencico/>
- Puchol, L (2013). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. Séptima Edición. Ediciones Díaz de Santos. España.
- Ramírez, A. (2014). *Capacitación y Desempeño Laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista de la Unión Mexicana de Chiapas*. (Tesis de Maestría). Universidad de Morelos, Nuevo León, México.

- Robbins, S y Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional, México D, F: Pearson Educación.
- Stephens, R (2014). Comportamiento Organizacional. Séptima Edición. Editorial Prentice Hall. México.
- Roncancio, L., y Fregonero, M. (2013). Capacitación en relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa Celpro S.A.S (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia.
- Sabino, C. (2013). *El proceso de la investigación*. (2da ed), Caracas: Ed. Panapo.
- Stoner, J (2013). Administración. Quinta Edición. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana S.A. México.
- Torre, M (2014). Capacitación y Desempeño Laboral de los trabajadores en el área de Operaciones de una empresa prestadora de Servicios de Lima Metropolitana-2014. (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Tamayo y Tamayo, Mario (2017) El Proceso de la Investigación científica. Editorial Limusa S.A. Quinta Edición
- Uzma (2015). Impact of training on employee performance. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/0147/793951f7899edabdeb470b66e5438f8d5863.pdf>
- Yanchatuña, A. (2014). La capacitación de Personal y el desempeño laboral en el Gobierno Municipal del Cantón Santiago de Pillaro. (Tesis de Licenciatura). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Instrumentos

El presente cuestionario está dirigido hacia los trabajadores del área del equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A. En el cual se utilizó la escala de Likert para conocer su opinión respecto a la capacitación de la empresa ya mencionada.

La escala siguiente representa su índice de aceptación para la capacitación de la empresa.

1	2	3	4	5
Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo

Nº	PREGUNTAS	TE D	E D	I	D A	TD A
1.	Percibí una capacitación adecuada para mi puesto de trabajo	TE D	E D	I	D A	TD A
2.	Fue de mi agrado la capacitación recibida para mi puesto de trabajo.	TE D	E D	I	D A	TD A
3.	La capacitación recibida para mi puesto de trabajo cumplió plenamente mis expectativas.	TE D	E D	I	D A	TD A
4.	Entendí de forma clara a la persona que me capacito para mi puesto de trabajo.	TE D	E D	I	D A	TD A
5.	Comprendí los manuales y procedimientos relacionados a mi puesto de trabajo.	TE D	E D	I	D A	TD A
6.	Mis dudas fueron resueltas en el momento de mi capacitación.	TE D	E D	I	D A	TD A
7.	Compartí mis ideas al momento de mi capacitación para mi puesto de trabajo.	TE D	E D	I	D A	TD A
8.	Se da la intervención de los trabajadores al momento de la capacitación.	TE D	E D	I	D A	TD A
9.	Los manuales, folletos, computadoras u otras herramientas facilitaron la capacitación.	TE D	E D	I	D A	TD A
10.	Consideras que la empresa cuenta con las herramientas o tecnologías para la capacitación.	TE D	E D	I	D A	TD A

11.	Se desarrollaron las actividades de acuerdo a los temas planteados para la capacitación.	TE D	E D	I	D A	TD A
12.	Los capacitadores deben brindarnos información para facilitar nuestras funciones a partir de su experiencia	TE D	E D	I	D A	TD A
13.	Me brindaron claramente la misión, visión y objetivos de la empresa.	TE D	E D	I	D A	TD A
14.	Me explicaron que equipos de seguridad que debo usar para hacer mis funciones fuera de la oficina.	TE D	E D	I	D A	TD A
15.	Los capacitadores demostraron habilidad para exponer los temas del área a los trabajadores.	TE D	E D	I	D A	TD A
16.	Los capacitadores demostraron habilidad para interactuar con los trabajadores y proponer soluciones.	TE D	E D	I	D A	TD A
17.	El capacitador mostro tolerancia en todo momento de la capacitación brindada.	TE D	E D	I	D A	TD A
18.	El capacitador mostro seguridad al responder preguntas de los trabajadores.	TE D	E D	I	D A	TD A
19.	Toda la información brindada por los capacitadores les servirá para desempeñar sus labores en el área.	TE D	E D	I	D A	TD A
20.	Está de acuerdo que podrá mejorar la gestión del inventario con la capacitación recibida.	TE D	E D	I	D A	TD A
21.	Está de acuerdo que mejorara el pase de información con la capacitación recibida.	TE D	E D	I	D A	TD A
22.	Se definieron los objetivos del área una vez finalizada la capacitación recibida.	TE D	E D	I	D A	TD A
23.	Se deben recibir constante capacitación en mi horario de trabajo para conseguir el objetivo indicado.	TE D	E D	I	D A	TD A
24.	Se capacitaron a los trabajadores recientes para evitar los errores de inventariados.	TE D	E D	I	D A	TD A
25.	Me instruyen de forma eficiente para mejorar en el proceso de inventariado.	TE D	E D	I	D A	TD A
26.	Nuestras funciones mejoraran gracias a lo instruido sobre el sistema contable SAP.	TE D	E D	I	D A	TD A
27.	Supervisaron correctamente los informes semanales del área.	TE D	E D	I	D A	TD A

28.	Se detallaron temas de señalización en casos de emergencias.	TE D	E D	I	D A	TD A
29.	Me siento satisfecho respecto a la información que me han brindado sobre mis labores en general.	TE D	E D	I	D A	TD A
30.	Me siento satisfecho con los coordinadores que trabajan en mi área y como me instruyen en mis labores	TE D	E D	I	D A	TD A

El presente cuestionario está dirigido hacia los trabajadores del área del equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A. En el cual se utilizó la escala de Likert para conocer su opinión respecto a su desempeño laboral en la empresa ya mencionada.

La escala siguiente representa su índice de aceptación para el desempeño laboral en la empresa.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo

Nº	PREGUNTAS	TE D	E D	I	D A	TD A
1.	Es necesaria la experiencia para poder desempeñarme en mi puesto de trabajo.	TE D	E D	I	D A	TD A
2.	Conozco todas las actividades relacionadas a mi área de trabajo.	TE D	E D	I	D A	TD A
3.	Comprendo con exactitud el funcionamiento de mi área.	TE D	E D	I	D A	TD A
4.	Llego a mi centro de trabajo puntual de acuerdo a las horas indicadas.	TE D	E D	I	D A	TD A
5.	Estoy orgulloso de poder laborar en la empresa y desarrollarme en la gestión de sus labores.	TE D	E D	I	D A	TD A

6.	Soy responsable de mis errores y trato de no cometerlos.	TE D	E D	I	D A	TD A
7.	Acudo a laborar a mi trabajo vestido con ropa formal y adecuada.	TE D	E D	I	D A	TD A
8.	Por mí mismo tomo decisiones rápidas y acertadas.	TE D	E D	I	D A	TD A
9.	Se presentan situaciones adversas al momento de realizar mis actividades.	TE D	E D	I	D A	TD A
10.	Tengo la facilidad para el manejo de computadora a nivel de usuario.	TE D	E D	I	D A	TD A
11.	Realiza actividades dificultosas en el cual utiliza sus conocimientos adquiridos.	TE D	E D	I	D A	TD A
12.	El trato con mis compañeros de trabajo es confortable y apacible.	TE D	E D	I	D A	TD A
13.	Yo logro sinergia con mis compañeros de trabajo para obtener mejores resultados.	TE D	E D	I	D A	TD A
14.	Existe un vínculo entre mis compañeros de trabajo y mi jefe	TE D	E D	I	D A	TD A
15.	Contribuyo con mi capacidad física e intelectual para los objetivos del área.	TE D	E D	I	D A	TD A
16.	Busco la manera de ingeniarme realizando las actividades de una forma más resaltante para obtener mejores resultados.	TE D	E D	I	D A	TD A
17.	Me considero un buen líder oportuno y veraz para realizar actividades complicadas.	TE D	E D	I	D A	TD A
18.	Yo ejecuto cambios en el sistema contable SAP de manera responsable.	TE D	E D	I	D A	TD A
19.	Yo aplico mis habilidades y conocimientos antes de que ocurra alguna situación dentro del inventariado.	TE D	E D	I	D A	TD A
20.	Para ti es más importante ser organizado que ser capaz de adaptarte a las circunstancias.	TE D	E D	I	D A	TD A
21.	Te sientes superior a tus demás compañeros de trabajo.	TE D	E D	I	D A	TD A

22	La cantidad de trabajos que me asignan en mi área me parece conforme.	TE	E	I	D	TD
.		D	D		A	A
23	Al momento de realizar mis informes lo adecuado a un formato de la empresa.	TE	E	I	D	TD
.		D	D		A	A
24	Yo realizo de manera ordenada las actividades que me encomienda mi jefe.	TE	E	I	D	TD
.		D	D		A	A
25	Yo he contribuido a reducir los costos en la empresa con mi avance en el tiempo que he laborado.	TE	E	I	D	TD
.		D	D		A	A
26	He tomado decisiones al instante ante cualquier eventualidad que se presenta dentro de mis actividades diarias.	TE	E	I	D	TD
.		D	D		A	A
27	Si un trabajador de otra área me consulta como se tramita la baja de un bien personal, le respondo al momento.	TE	E	I	D	TD
.		D	D		A	A
28	Uso los EPP adecuados en el trabajo para evitar accidentes en las instalaciones.	TE	E	I	D	TD
.		D	D		A	A
29	Se presentan a las fechas indicadas los reportes o informes de acuerdo a las actividades del área.	TE	E	I	D	TD
.		D	D		A	A
30	Me enfoco en los resultados que se obtendrán a futuro.	TE	E	I	D	TD
.		D	D		A	A

## Anexo 2. Validación de Instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide capacitación

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
<b>DIMENSIÓN 1: REACCION</b>											
1	Percibi una capacitación adecuada para mi puesto de trabajo	X				X			X		
2	Fue de mi agrado la capacitación recibida para mi puesto de trabajo.		X				X			X	
3	La capacitación recibida para mi puesto de trabajo cumplió plenamente mis expectativas.			X			X			X	
4	Entendí de forma clara a la persona que me capacito para mi puesto de trabajo.			X		X				X	
5	Comprendí los manuales y procedimientos relacionados a mi puesto de trabajo.			X			X			X	
6	Mis dudas fueron resueltas en el momento de mi capacitación.	X					X			X	
7	Compartí mis ideas al momento de mi capacitación para mi puesto de trabajo.	X				X				X	
8	Se da la intervención de los trabajadores al momento de la capacitación.		X			X				X	
9	Los manuales, folletos, computadoras u otras herramientas facilitaron la capacitación.			X		X				X	
10	Considera que la empresa cuenta con las herramientas o tecnologías para la capacitación.			X		X				X	
11	Se desarrollaron las actividades de acuerdo a los temas planteados para la capacitación.			X			X			X	
<b>DIMENSIÓN 2: APRENDIZAJE</b>											
12	Los capacitadores deben brindarnos información para facilitar nuestras funciones a partir de su experiencia.		X			X				X	
13	Me brindaron claramente la misión, visión y objetivos de la empresa.			X			X		X		
14	Me explicaron que equipos de seguridad que debo usar para hacer mis funciones fuera de la oficina.			X			X			X	
15	Los capacitadores demostraron habilidad para exponer los temas del área a los trabajadores.			X		X				X	
16	Los capacitadores demostraron habilidad para interactuar con los trabajadores y proponer soluciones.			X		X				X	
<b>DIMENSIONES / ítems</b>											
<b>DIMENSIÓN 3: CONDUCTA</b>											
17	El capacitador mostró tolerancia en todo momento de la capacitación brindada.		X				X			X	
18	El capacitador mostró seguridad al responder preguntas de los trabajadores.			X			X			X	
19	Toda la información brindada por los capacitadores les servirá para desempeñar sus labores en el área.		X			X				X	





**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide desempeño laboral**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M D	A	M A	M D	A	M D	A	M A		
<b>DIMENSIÓN 1: habilidades/capacidades/necesidades/rasgos</b>											
1	Es necesaria la experiencia para poder desempeñarme en mi puesto de trabajo.			X			X			X	
2	Conozco todas las actividades relacionadas a mi área de trabajo.		X				X			X	
3	Comprendo con exactitud el funcionamiento de mi área.		X				X			X	
4	Llego a mi centro de trabajo puntual de acuerdo a las horas indicadas.			X			X			X	
5	Estoy orgulloso de poder laborar en la empresa y desarrollarme en la gestión de sus labores.			X			X			X	
6	Soy responsable de mis errores y trato de no cometerlos.		X				X			X	
7	Acudo a laborar a mi trabajo vestido con ropa formal y adecuada.			X			X			X	
8	Por mi mismo tomo decisiones rápidas y acertadas.			X			X			X	
9	Se presentan situaciones adversas al momento de realizar mis actividades.			X			X			X	
10	Tengo la facilidad para el manejo de computadora a nivel de usuario.		X				X			X	
<b>DIMENSIÓN 2: COMPORTAMIENTO</b>											
11	Realiza actividades dificultosas en el cual utiliza sus conocimientos adquiridos.			X			X			X	
12	El trato con mis compañeros de trabajo es confortable y apacible.			X			X			X	
13	Logro sinergia con mis compañeros de trabajo para obtener mejores resultados.		X				X			X	
14	Existe un vínculo entre mis compañeros de trabajo y mi jefe		X				X			X	
15	Contribuyo con mi capacidad física e intelectual para los objetivos del área.	X					X			X	
<b>DIMENSIONES / ítems</b>											
N°											Sugerencias
16	Busco la manera de ingeniarme realizando las actividades de una forma más resaltante para obtener mejores resultados.			X			X			X	
17	Me considero un buen líder oportuno y veraz para realizar actividades complicadas.		X				X			X	
18	Ejecuto cambios en el sistema contable SAP de manera responsable.		X				X			X	
19	Aplico mis habilidades y conocimientos antes de que ocurra alguna situación dentro del inventariado.			X			X			X	
20	Para ti es más importante ser organizado que ser capaz de adaptarte a las circunstancias.		X				X			X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

21	Te sientes superior a tus demás compañeros de trabajo.				X					X					X	
<b>DIMENSIÓN 3: METAS Y RESULTADOS</b>																
22	La cantidad de trabajos que me asignan en mi área me parece conforme.				X					X					X	
23	Al momento de realizar mis informes lo adecuado a un formato de la empresa.				X					X					X	
24	Yo realizo de manera ordenada las actividades que me encomienda mi jefe.				X					X					X	
25	Yo he contribuido a reducir los costos en la empresa con mi avance en el tiempo que he laborado.				X					X					X	
26	He tomado decisiones al instante ante cualquier eventualidad que se presenta dentro de mis actividades diarias.				X					X					X	
27	Si un trabajador de otra área me consulta como se tramita la baja de un bien personal, le respondo al momento				X					X					X	
28	Uso los EPP adecuados en el trabajo para evitar accidentes en las instalaciones.				X					X					X	
29	Se presentan a las fechas indicadas los reportes o informes de acuerdo a las actividades del área.				X					X					X	
30	Me enfoco en los resultados que se obtendrán a futuro.				X					X					X	

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. : RODRIGUEZ GALAN, DARLEN .....    DNI: 20044257 .....

Especialidad del validador: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION .....

16 de junio del 2018

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 -----  
 Firma del Experto Informante.  
 Especialidad  
METODOLOGO.



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide capacitación**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
<b>DIMENSIÓN 1: REACCION</b>											
1	Percibí una capacitación adecuada para mi puesto de trabajo			4			4			3	
2	Fue de mi agrado la capacitación recibida para mi puesto de trabajo.			4			4			3	
3	La capacitación recibida para mi puesto de trabajo cumplió plenamente mis expectativas.			4			4			4	
4	Entendí de forma clara a la persona que me capacito para mi puesto de trabajo.			3			4			4	
5	Comprendí los manuales y procedimientos relacionados a mi puesto de trabajo.			4			4			3	
6	Mis dudas fueron resueltas en el momento de mi capacitación.			3			3			4	
7	Compartí mis ideas al momento de mi capacitación para mi puesto de trabajo.			4			3			4	
8	Se da la intervención de los trabajadores al momento de la capacitación.			3			4			4	
9	Los manuales, folletos, computadoras u otras herramientas facilitaron la capacitación.			4			4			4	
10	Consideras que la empresa cuenta con las herramientas o tecnologías para la capacitación.			4			4			3	
11	Se desarrollaron las actividades de acuerdo a los temas planteados para la capacitación.			3			4			3	
<b>DIMENSIÓN 2: APRENDIZAJE</b>											
12	Los capacitadores deben brindarnos información para facilitar nuestras funciones a partir de su experiencia.			4			3			3	
13	Me brindaron claramente la misión, visión y objetivos de la empresa.			3			3			4	
14	Me explicaron que equipos de seguridad que debo usar para hacer mis funciones fuera de la oficina.			3			4			3	
15	Los capacitadores demostraron habilidad para exponer los temas del área a los trabajadores.			4			3			4	
16	Los capacitadores demostraron habilidad para interactuar con los trabajadores y proponer soluciones.			3			4			3	
<b>DIMENSIONES / ítems</b>											
<b>DIMENSIÓN 3: CONDUCTA</b>											
17	El capacitador mostro tolerancia en todo momento de la capacitación brindada.			3			3			3	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

18	El capacitador mostro seguridad al responder preguntas de los trabajadores.			4		3			4
19	Toda la información brindada por los capacitadores les servirá para desempeñar sus labores en el área.			4		4		3	
20	Está de acuerdo que podrá mejorar la gestión del inventario con la capacitación recibida.			4		4			4
21	Está de acuerdo que mejorara el pase de información con la capacitación recibida.		3			3			4
<b>DIMENSIÓN 4: RESULTADOS</b>									
22	Se definieron los objetivos del área una vez finalizada la capacitación recibida.		3			3			3
23	Se deben recibir constante capacitación en mi horario de trabajo para conseguir el objetivo indicado.			4		4			3
24	Se capacitaron a los trabajadores recientes para evitar los errores de inventariados.			4		4			4
25	Me instruyen de forma eficiente para mejorar en el proceso de inventariado.			4		3			4
26	Nuestras funciones mejoraran gracias a lo instruido sobre el sistema contable SAP.		3			3			4
27	Supervisaron correctamente los informes semanales del área.		3			3			4
28	Se detallaron temas de señalización en casos de emergencias.			4		4		3	
29	Me siento satisfecho respecto a la información que me han brindado sobre mis labores en general.			4		4			4
30	Me siento satisfecho con los coordinadores que trabajan en mi área y como me instruyen en mis labores		3			4			4

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable**     **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ENRIQUE LAUREANO LINDO GAMARRA    DNI: 32650876

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

04 de junio del 2018

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Desempeño Laboral**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
<b>DIMENSIÓN 1: habilidades/capacidades/necesidades/rasgos</b>														
1	Es necesaria la experiencia para poder desempeñarme en mi puesto de trabajo.			4				3					4	
2	Conozco todas las actividades relacionadas a mi área de trabajo.			4				4				3		
3	Comprendo con exactitud el funcionamiento de mi área.			4				4					4	
4	Llego a mi centro de trabajo puntual de acuerdo a las horas indicadas.			4				4					4	
5	Estoy orgulloso de poder laborar en la empresa y desarrollarme en la gestión de sus labores.			3				4					4	
6	Soy responsable de mis errores y trato de no cometerlos.			4				3					4	
7	Acudo a laborar a mi trabajo vestido con ropa formal y adecuada.			4				3					4	
8	Por mí mismo tomo decisiones rápidas y acertadas.			4				3				3		
9	Se presentan situaciones adversas al momento de realizar mis actividades.			3				4					4	
10	Tengo la facilidad para el manejo de computadora a nivel de usuario.			4				4					4	
<b>DIMENSIÓN 2: COMPORTAMIENTO</b>														
11	Realiza actividades dificultosas en el cual utiliza sus conocimientos adquiridos.			4				4					4	
12	El trato con mis compañeros de trabajo es confortable y apacible.			3				4					4	
13	Yo logro sinergia con mis compañeros de trabajo para obtener mejores resultados.			4				3					4	
14	Existe un vínculo entre mis compañeros de trabajo y mi jefe			4				3					4	
15	Contribuyo con mi capacidad física e intelectual para los objetivos del área.			4				4					4	
<b>DIMENSIONES / ítems</b>														
16	Busco la manera de ingeniarme realizando las actividades de una forma más resaltante para obtener mejores resultados.			4				4					4	
17	Me considero un buen líder oportuno y veraz para realizar actividades complicadas.			3				3				3		
18	Yo ejecuto cambios en el sistema contable SAP de manera responsable.			4				3					4	
19	Yo aplico mis habilidades y conocimientos antes de que ocurra alguna situación dentro del inventariado.			4				3					4	
20	Para ti es más importante ser organizado que ser capaz de adaptarte a las circunstancias.			4				4				3		
21	Te sientes superior a tus demás compañeros de trabajo.			3				3					4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DIMENSIÓN 3: METAS Y RESULTADOS										
22	La cantidad de trabajos que me asignan en mi área me parece conforme.								3	4
23	Al momento de realizar mis informes lo adecuado a un formato de la empresa.								3	4
24	Yo realizo de manera ordenada las actividades que me encomienda mi jefe.								3	4
25	Yo he contribuido a reducir los costos en la empresa con mi avance en el tiempo que he laborado.								4	3
26	He tomado decisiones al instante ante cualquier eventualidad que se presenta dentro de mis actividades diarias.								3	3
27	Si un trabajador de otra área me consulta como se tramita la baja de un bien personal, le respondo al momento								4	4
28	Uso los EPP adecuados en el trabajo para evitar accidentes en las instalaciones.								4	4
29	Se presentan a las fechas indicadas los reportes o informes de acuerdo a las actividades del área.								4	3
30	Me enfoco en los resultados que se obtendrán a futuro.								3	4

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: EDUAR LAUREANO LINO GANIARRA ..... DNI: 32650876 .....

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS .....

04 de junio del 2018

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Especialidad



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide capacitación**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias	
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D		D
<b>DIMENSIÓN 1: REACCION</b>												
1	Percibí una capacitación adecuada para mi puesto de trabajo			X			X					X
2	Fue de mi agrado la capacitación recibida para mi puesto de trabajo.			X			X					X
3	La capacitación recibida para mi puesto de trabajo cumplió plenamente mis expectativas.			X			X					X
4	Entendí de forma clara a la persona que me capacito para mi puesto de trabajo.			X			X					X
5	Comprendí los manuales y procedimientos relacionados a mi puesto de trabajo.			X			X					X
6	Mis dudas fueron resueltas en el momento de mi capacitación.			X			X					X
7	Compartí mis ideas al momento de mi capacitación para mi puesto de trabajo.			X			X					X
8	Se da la intervención de los trabajadores al momento de la capacitación.			X			X					X
9	Los manuales, folletos, computadoras u otras herramientas facilitaron la capacitación.			X			X					X
10	Consideras que la empresa cuenta con las herramientas o tecnologías para la capacitación.			X			X					X
11	Se desarrollaron las actividades de acuerdo a los temas planteados para la capacitación.			X			X					X
<b>DIMENSIÓN 2: APRENDIZAJE</b>												
12	Los capacitadores deben brindarnos información para facilitar nuestras funciones a partir de su experiencia.			X			X					X
13	Me brindaron claramente la misión, visión y objetivos de la empresa.			X			X					X
14	Me explicaron que equipos de seguridad que debo usar para hacer mis funciones fuera de la oficina.			X			X					X
15	Los capacitadores demostraron habilidad para exponer los temas del área a los trabajadores.			X			X					X
16	Los capacitadores demostraron habilidad para interactuar con los trabajadores y proponer soluciones.			X			X					X
<b>DIMENSIONES / ítems</b>												
<b>DIMENSIÓN 3: CONDUCTA</b>												
17	El capacitador mostro tolerancia en todo momento de la capacitación brindada.			X			X					X
18	El capacitador mostro seguridad al responder preguntas de los trabajadores.			X			X					X
19	Toda la información brindada por los capacitadores les servirá para desempeñar			X			X					X
N°	DIMENSIONES / ítems											Sugerencias







**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Desempeño Laboral**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M D	D D	A A	M A	M D	D D	A A	M A	M D	D D	A A	M A	
<b>DIMENSIÓN 1: habilidades/capacidades/necesidades/rasgos</b>														
1	Es necesaria la experiencia para poder desempeñarme en mi puesto de trabajo.				X			X					X	
2	Conozco todas las actividades relacionadas a mi área de trabajo.			X					X			X		
3	Comprendo con exactitud el funcionamiento de mi área.				X				X				X	
4	Llego a mi centro de trabajo puntual de acuerdo a las horas indicadas.				X				X				X	
5	Estoy orgulloso de poder laborar en la empresa y desarrollarme en la gestión de sus labores.				X				X			X		
6	Soy responsable de mis errores y trato de no cometerlos.				X			X					X	
7	Acudo a laborar a mi trabajo vestido con ropa formal y adecuada.				X			X					X	
8	Por mí mismo tomo decisiones rápidas y acertadas.				X				X				X	
9	Se presentan situaciones adversas al momento de realizar mis actividades.			X					X				X	
10	Tengo la facilidad para el manejo de computadora a nivel de usuario.			X					X				X	
<b>DIMENSIÓN 2: COMPORTAMIENTO</b>														
11	Realiza actividades dificultosas en el cual utiliza sus conocimientos adquiridos.			X					X			X		
12	El trato con mis compañeros de trabajo es confortable y apacible.				X				X				X	
13	Yo logro sinergia con mis compañeros de trabajo para obtener mejores resultados.				X				X				X	
14	Existe un vínculo entre mis compañeros de trabajo y mi jefe				X				X				X	
15	Contribuyo con mi capacidad física e intelectual para los objetivos del área.				X			X					X	
<b>DIMENSIONES / ítems</b>														
<b>Sugerencias</b>														
16	Busco la manera de ingeniarme realizando las actividades de una forma más resaltante para obtener mejores resultados.				X				X				X	
17	Me considero un buen líder oportuno y veraz para realizar actividades complicadas.				X				X				X	
18	Yo ejecuto cambios en el sistema contable SAP de manera responsable.				X				X				X	
19	Yo aplico mis habilidades y conocimientos antes de que ocurra alguna situación dentro del inventariado.				X			X					X	
20	Para ti es más importante ser organizado que ser capaz de adaptarte a las circunstancias.				X				X				X	

### Anexo 3

### Matriz de Consistencia

Titulo	Problema de investigación	Objetivos del estudio	Hipótesis de investigación	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Numero de Ítems	Escala de medición	
Capacitación y desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El Agustino 2018	<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	Capacitación	Respecto al estudio la capacitación, autor como Dessler (2015) señala que “la capacitación consiste en proporcionar a los trabajadores antiguos o nuevos, las habilidades fundamentales para realizar sus obligaciones en el trabajo de la manera correcta” (p.322).	Para definir operacionalmente la capacitación se apoyó de la teoría Dessler en el que menciona las siguientes dimensiones que son reacción, aprendizaje, conducta y resultados. La investigación es diseño no experimental, tipo aplicada y nivel descriptivo correlacional. Con una población de 38 trabajadores en el que se utilizara una encuesta con 30 preguntas.	Reacción	Percepción	1,2,3	Ordinal Tipo Likert	
	¿Cuál es la relación entre capacitación y desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El Agustino, 2018?	Determinar la relación que existe entre la capacitación y Desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El Agustino, 2018	Existe una relación entre capacitación y Desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El Agustino, 2018					Comprensión	4,5,6		
								Participación	7,8		
								Materiales	9,10		
								Actividades	11		
								Aprendizaje	Experiencia		12
									Conocimientos		13,14
									Habilidades		15,16
								Conducta	Actitudes		17,18
									Aplicabilidad		19
Opiniones	20,21										
Resultados	Objetivos	22,23									
	Errores	24									
	Calidad	25,26,27,28									
	Satisfacción	29,30									
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicos</b>	Desempeño Laboral	Respecto al estudio del desempeño laboral, autor como Chiavenato (2014) señala que “El desempeño laboral es la manera en que los trabajadores ejecutan sus funciones en el trabajo. De tal manera este se	Para definir operacionalmente el desempeño laboral se apoyó de la teoría de Chiavenato (2014) en el que menciona las respectivas	Habilidades/capacidades/necesidades/rasgos	Conocimiento del puesto	1,2			
Establecer la relación que existe entre Reacción y desempeño laboral en el área de equipo registro y control	Establecer la relación que existe entre Reacción y desempeño laboral en el área de equipo registro y control	Existe una relación entre Reacción y Desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la					Conocimiento del negocio	3			
							Puntualidad	4			
							Lealtad	5			
							Honestidad	6			

patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino, 2018	patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino, 2018	empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino, 2018	examina exactamente durante la inspección o control de rendimiento” (p.254).	dimensiones que son Habilidades/capacidades/necesidades /rasgos. La investigación es diseño no experimental, tipo aplicada y nivel descriptivo correlacional. Con una población de 38 trabajadores en el que se utilizara una encuesta con 30 preguntas.	Presentación Personal	7		
							8	
Establecer la relación que existe entre Aprendizaje y desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino, 2018	Establecer la relación que existe entre aprendizaje y desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino, 2018	Existe una relación entre aprendizaje y Desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino, 2018					Buen juicio	
							Comprensión de situaciones	9
							Facilidad de aprender	10
Establecer la relación que existe entre Conducta y desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino, 2018	Establecer la relación que existe entre Conducta y desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino, 2018	Existe una relación entre conducta y Desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino, 2018			Comportamiento	Desempeño de tareas	11	
						Espíritu de equipo	12,13	
						Relaciones Humanas	14	
						Cooperación	15	
						Creatividad	16	
						Liderazgo	17	
						Responsabilidad	18	
						Iniciativa	19	
						Personalidad	20,21	
Establecer la relación que existe entre Resultados y desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino, 2018	Establecer la relación que existe entre Resultados y desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino, 2018	Existe una relación entre Resultados y Desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedapal S.A – Sede La Atarjea, El agustino, 2018			Metas y resultados	Cantidad de trabajo	22	
						Calidad de trabajo	23,24	
						Reducción de costos	25	
						Rapidez de soluciones	26,27	
						Ausencia de accidentes	28	
						Cumplimiento de plazos	29	
						Enfoque de resultados	30	

**Anexo 4. Tabla de Especificaciones**

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	ITEMS	INDICADORES	PREGUNTAS
<b>CAPACITACION</b>	<b>Reacción</b>	38%	11	Percepción	Percibí una capacitación adecuada para mi puesto de trabajo
					Fue de mi agrado la capacitación recibida para mi puesto de trabajo.
					La capacitación recibida para mi puesto de trabajo cumplió plenamente mis expectativas.
				Comprensión	Entendí de forma clara a la persona que me capacito para mi puesto de trabajo.
					Comprendí los manuales y procedimientos relacionados a mi puesto de trabajo.
					Mis dudas fueron resueltas en el momento de mi capacitación.
				Participación	Compartí mis ideas al momento de mi capacitación para mi puesto de trabajo.
					Se da la intervención de los trabajadores al momento de la capacitación.
				Materiales	Los manuales, folletos, computadoras u otras herramientas facilitaron la capacitación.
					Consideras que la empresa cuenta con las herramientas o tecnologías para la capacitación.
	Actividades	Se desarrollaron las actividades de acuerdo a los temas planteados para la capacitación.			
	<b>Aprendizaje</b>	15%	5	experiencia	Los capacitadores deben brindarnos información para facilitar nuestras funciones a partir de su experiencia.
				conocimientos	Me brindaron claramente la misión, visión y objetivos de la empresa.
					Me explicaron que equipos de seguridad que debo usar para hacer mis funciones fuera de la oficina.
habilidades	Los capacitadores demostraron habilidad para exponer los temas del área a los trabajadores.				

	<b>Conducta</b>	15%	5	Actitudes	Los capacitadores demostraron habilidad para interactuar con los trabajadores y proponer soluciones.
					El capacitador mostro tolerancia en todo momento de la capacitación brindada.
				Aplicabilidad	El capacitador mostro seguridad al responder preguntas de los trabajadores.
					Toda la información brindada por los capacitadores les servirá para desempeñar sus labores en el área.
				Opiniones	Está de acuerdo que podrá mejorar la gestión del inventario con la capacitación recibida.
	Está de acuerdo que mejorara el pase de información con la capacitación recibida.				
	<b>RESULTADOS</b>	32%	9	Objetivos	Se definieron los objetivos del área una vez finalizada la capacitación recibida.
					Se deben recibir constante capacitación en mi horario de trabajo para conseguir el objetivo indicado.
				Errores	Se capacitaron a los trabajadores recientes para evitar los errores de inventariados.
					Calidad
				Nuestras funciones mejoraran gracias a lo instruido sobre el sistema contable SAP.	
				Supervisaron correctamente los informes semanales del área.	
				Satisfacción	Se detallaron temas de señalización en casos de emergencias.
	Me siento satisfecho respecto a la información que me han brindado sobre mis labores en general.				
				Me siento satisfecho con los coordinadores que trabajan en mi área y como me instruyen en mis labores	
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>			

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	ITEMS	INDICADORES	PREGUNTAS
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>Habilidades/capacidades/necesidades/rasgos</b>	32%	10	Conocimientos del puesto	Es necesaria la experiencia para poder desempeñarme en mi puesto de trabajo. Conozco todas las actividades relacionadas a mi área de trabajo.
				Conocimiento del negocio	Comprendo con exactitud el funcionamiento de mi área.
				puntualidad	Llego a mi centro de trabajo puntual de acuerdo a las horas indicadas.
				lealtad	Poseo orgullo de poder laborar en la empresa y desarrollarme en la gestión de sus labores.
				Honestidad	Soy responsable de mis errores y trato de no cometerlos.
				Presentación Personal	Acudo a laborar a mi trabajo vestido con ropa formal y adecuada.
				Buen juicio	Por mí mismo tomo decisiones rápidas y acertadas.
				Compresión de situaciones	Tengo que entender los problemas o situaciones que hay en el trabajo.
				Facilidad de aprender	Tengo la facilidad para el manejo de computadora a nivel de usuario.
				<b>Comportamiento</b>	38%
	Espíritu de equipo	El trato con mis compañeros de trabajo es confortable y apacible.			
		Yo logro sinergia con mis compañeros de trabajo para obtener mejores resultados.			
	Relaciones Humanas	Existe un vínculo entre mis compañeros de trabajo y mi jefe			
	Cooperación	Contribuyo con mi capacidad física e intelectual para los objetivos del área.			

				Creatividad	Busco la manera de ingeniarme realizando las actividades de una forma más resaltante para obtener mejores resultados.
				Liderazgo	Me considero un buen líder oportuno y veraz para realizar actividades complicadas.
				Responsabilidad	Yo ejecuto cambios en el sistema contable SAP de manera responsable.
				Iniciativa	Yo aplico mis habilidades y conocimientos antes alguna situación dentro del inventariado.
				Personalidad	Para ti es más importante ser organizado que ser capaz de adaptarte a las circunstancias.
	Te sientes superior a tus demás compañeros de trabajo.				
	<b>Metas y Resultados</b>	31%	9	Cantidad de trabajo	La cantidad de trabajos que me asignan en mi área me parece conforme.
				Calidad de trabajo	Al momento de realizar mis informes lo adecuado a un formato o a mi parecer.
					Yo realizo de manera ordenada las actividades que me encomienda mi jefe.
				Reducción de costos	Yo he contribuido a reducir los costos en la empresa con mi avance en el tiempo que he laborado.
				Rapidez de soluciones	He tomado decisiones al instante ante cualquier eventualidad que se presenta dentro de mis actividades diarias.
					Si un trabajador de otra área me consulta como trámite la baja de un bien personal le respondo al momento.
				Ausencia de accidentes	Uso los EPP adecuados en el trabajo para evitar accidentes en las instalaciones.
	Cumplimiento de plazos	Se ha establecido fechas para entregar los reportes o informes de acuerdo a las actividades del área.			
Enfoque de resultados	Me enfoco en los resultados que se obtendrán a futuro.				
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>			

## Anexo 5. Detalle de Confiabilidad del Instrumento

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.895	30

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Percibí una capacitación adecuada para mi puesto de trabajo.	128.03	128.783	0.222	0.896
Fue de mi agrado la capacitación recibida para mi puesto de trabajo.	127.66	124.988	0.767	0.889
La capacitación recibida para mi puesto de trabajo cumplió plenamente mis expectativas.	128.32	119.789	0.496	0.892
Entendí de forma clara a la persona que me capacito para mi puesto de trabajo.	127.71	122.968	0.840	0.887
Comprendí los manuales y procedimientos relacionados a mi puesto de trabajo.	127.53	128.851	0.474	0.893
Mis dudas fueron resueltas en el momento de mi capacitación.	128.11	123.826	0.347	0.895
Compartí mis ideas al momento de mi capacitación para mi puesto de trabajo.	128.16	121.974	0.547	0.890
Se da la intervención de los trabajadores al momento de la capacitación.	127.95	122.700	0.556	0.890
Los manuales, folletos, computadoras u otras herramientas facilitaron la capacitación.	128.47	120.743	0.439	0.893
Consideras que la empresa cuenta con las herramientas o tecnologías para la capacitación.	127.92	121.102	0.593	0.889
Se desarrollaron las actividades de acuerdo a los temas planteados para la capacitación.	127.53	128.851	0.474	0.893
Los capacitadores deben brindarnos información para facilitar nuestras funciones a partir de su experiencia.	127.79	122.711	0.675	0.888

Me brindaron claramente la misión, visión y objetivos de la empresa.	127.66	124.988	0.767	0.889
Me explicaron que equipos de seguridad que debo usar para hacer mis funciones fuera de la oficina.	128.03	121.810	0.594	0.889
Los capacitadores demostraron habilidad para exponer los temas del área a los trabajadores.	127.71	125.617	0.615	0.890
Los capacitadores demostraron habilidad para interactuar con los trabajadores y proponer soluciones.	127.55	130.632	0.232	0.895
El capacitador mostro tolerancia en todo momento de la capacitación brindada	127.66	127.312	0.487	0.892
El capacitador mostro seguridad al responder preguntas de los trabajadores.	127.89	129.664	0.166	0.898
Toda la información brindada por los capacitadores les servirá para desempeñar sus labores en el área.	128.00	123.405	0.428	0.893
Está de acuerdo que podrá mejorar la gestión del inventario con la capacitación recibida.	127.55	127.011	0.646	0.891
Está de acuerdo que mejorara el pase de información con la capacitación recibida.	127.87	123.793	0.511	0.891
Se definieron los objetivos del área una vez finalizada la capacitación recibida.	128.63	132.509	0.007	0.902
Se deben recibir constante capacitación en mi horario de trabajo para conseguir el objetivo indicado.	127.76	122.510	0.691	0.888
Se capacitaron a los trabajadores recientes para evitar los errores de inventariados.	127.87	122.604	0.581	0.889
Me instruyen de forma eficiente para mejorar en el proceso de inventariado.	127.74	131.172	0.128	0.897
Nuestras funciones mejoraran gracias a lo instruido sobre el sistema contable sap.	127.87	125.144	0.512	0.891
Supervisaron correctamente los informes semanales del área.	128.66	121.853	0.407	0.894
Se detallaron temas de señalización en casos de emergencias.	128.08	125.642	0.389	0.893

Me siento satisfecho respecto a la información que me han brindado sobre mis labores en general.	127.53	126.905	0.528	0.891
Me siento satisfecho con los coordinadores que trabajan en mi área y como me instruyen en mis labores	127.95	125.132	0.439	0.892

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.869	30

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Es necesaria la experiencia para poder desempeñarme en mi puesto de trabajo.	123.29	116.536	0.349	0.866
Conozco todas las actividades relacionadas a mi área de trabajo.	122.92	107.318	0.561	0.860
Comprendo con exactitud el funcionamiento de mi área.	122.74	112.632	0.424	0.864
Llego a mi centro de trabajo puntual de acuerdo a las horas indicadas.	123.32	112.492	0.348	0.866
Estoy orgulloso de poder laborar en la empresa y desarrollarme en la gestión de sus labores.	122.66	107.907	0.847	0.855
Soy responsable de mis errores y trato de no cometerlos.	122.76	118.402	0.088	0.872
Acudo a laborar a mi trabajo vestido con ropa formal y adecuada.	122.66	116.555	0.201	0.869
Por mí mismo tomo decisiones rápidas y acertadas.	122.84	111.866	0.479	0.863
Se presentan situaciones adversas al momento de realizar mis actividades.	123.29	111.725	0.281	0.870

Tengo la facilidad para el manejo de computadora a nivel de usuario.	122.61	115.651	0.319	0.866
Realiza actividades dificultosas en el cual utiliza sus conocimientos adquiridos.	122.63	111.536	0.819	0.859
El trato con mis compañeros de trabajo es confortable y apacible.	122.61	111.813	0.720	0.860
Yo logro sinergia con mis compañeros de trabajo para obtener mejores resultados.	122.50	112.149	0.568	0.861
Existe un vínculo entre mis compañeros de trabajo y mi jefe	122.76	111.753	0.504	0.862
Contribuyo con mi capacidad física e intelectual para los objetivos del área.	122.63	111.536	0.819	0.859
Busco la manera de ingeniarme realizando las actividades de una forma más resaltante para obtener mejores resultados.	123.13	113.252	0.227	0.872
Me considero un buen líder oportuno y veraz para realizar actividades complicadas.	122.79	110.063	0.586	0.860
Yo ejecuto cambios en el sistema contable SAP de manera responsable.	122.66	111.637	0.803	0.859
Yo aplico mis habilidades y conocimientos antes de que ocurra alguna situación dentro del inventariado.	122.76	114.672	0.361	0.865
Para ti es más importante ser organizado que ser capaz de adaptarte a las circunstancias.	123.24	106.348	0.582	0.859
Te sientes superior a tus demás compañeros de trabajo.	125.82	122.695	-0.211	0.875
La cantidad de trabajos que me asignan en mi área me parece conforme.	123.71	112.698	0.217	0.874
Al momento de realizar mis informes lo adecuado a un formato de la empresa.	122.61	110.462	0.666	0.859
Yo realizo de manera ordenada las actividades que me encomienda mi jefe.	122.58	112.467	0.746	0.860
Yo he contribuido a reducir los costos en la empresa con mi avance en el tiempo que he laborado.	122.82	113.992	0.328	0.866
He tomado decisiones al instante ante cualquier eventualidad que se presenta dentro de mis actividades diarias.	122.71	111.184	0.570	0.861

Si un trabajador de otra área me consulta como se tramita la baja de un bien personal, le respondo al momento.	123.00	107.514	0.622	0.858
Uso los EPP adecuados en el trabajo para evitar accidentes en las instalaciones.	123.95	117.943	0.046	0.878
Se presentan a las fechas indicadas los reportes o informes de acuerdo a las actividades del área.	122.50	112.257	0.819	0.859
Me enfoco en los resultados que se obtendrán a futuro.	122.63	124.617	-0.396	0.877

---







## Resultado de la prueba piloto de la capacitación

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.870	30

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Percibí una capacitación adecuada para mi puesto de trabajo.	127.13	108.410	0.344	0.867
Fue de mi agrado la capacitación recibida para mi puesto de trabajo.	126.80	107.171	0.665	0.862
La capacitación recibida para mi puesto de trabajo cumplió plenamente mis expectativas.	127.60	98.971	0.549	0.862
Entendí de forma clara a la persona que me capacito para mi puesto de trabajo.	126.93	102.067	0.901	0.855
Comprendí los manuales y procedimientos relacionados a mi puesto de trabajo.	126.73	111.638	0.235	0.869
Mis dudas fueron resueltas en el momento de mi capacitación.	127.27	106.067	0.309	0.870
Compartí mis ideas al momento de mi capacitación para mi puesto de trabajo.	127.47	106.267	0.410	0.866
Se da la intervención de los trabajadores al momento de la capacitación.	127.13	109.552	0.228	0.870
Los manuales, folletos, computadoras u otras herramientas facilitaron la capacitación.	127.60	106.829	0.259	0.872

Consideras que la empresa cuenta con las herramientas o tecnologías para la capacitación.	127.13	104.695	0.468	0.864
Se desarrollaron las actividades de acuerdo a los temas planteados para la capacitación.	126.73	111.638	0.235	0.869
Los capacitadores deben brindarnos información para facilitar nuestras funciones a partir de su experiencia.	127.07	103.781	0.653	0.860
Me brindaron claramente la misión, visión y objetivos de la empresa.	126.80	107.171	0.665	0.862
Me explicaron que equipos de seguridad que debo usar para hacer mis funciones fuera de la oficina.	127.20	102.457	0.608	0.860
Los capacitadores demostraron habilidad para exponer los temas del área a los trabajadores.	127.00	105.429	0.630	0.861
Los capacitadores demostraron habilidad para interactuar con los trabajadores y proponer soluciones.	126.73	111.638	0.235	0.869
El capacitador mostro tolerancia en todo momento de la capacitación brindada	126.93	108.210	0.413	0.866
El capacitador mostro seguridad al responder preguntas de los trabajadores.	127.00	114.143	-0.040	0.877
Toda la información brindada por los capacitadores les servirá para desempeñar sus labores en el área.	127.20	106.171	0.324	0.869
Está de acuerdo que podrá mejorar la gestión del inventario con la capacitación recibida.	126.73	106.210	0.817	0.861
Está de acuerdo que mejorara el pase de información con la capacitación recibida.	127.00	108.429	0.397	0.866

Se definieron los objetivos del área una vez finalizada la capacitación recibida.	127.67	112.095	0.057	0.876
Se deben recibir constante capacitación en mi horario de trabajo para conseguir el objetivo indicado.	126.93	105.210	0.648	0.861
Se capacitaron a los trabajadores recientes para evitar los errores de inventariados.	127.07	101.638	0.707	0.858
Me instruyen de forma eficiente para mejorar en el proceso de inventariado.	126.93	112.067	0.122	0.872
Nuestras funciones mejoraran gracias a lo instruido sobre el sistema contable SAP.	126.93	106.781	0.524	0.863
Supervisaron correctamente los informes semanales del área.	127.73	108.210	0.226	0.872
Se detallaron temas de señalización en casos de emergencias.	127.20	105.457	0.489	0.864
Me siento satisfecho respecto a la información que me han brindado sobre mis labores en general.	126.80	107.171	0.514	0.864
Me siento satisfecho con los coordinadores que trabajan en mi área y como me instruyen en mis labores	127.07	108.067	0.360	0.867

## Anexo 8: Resultado de la prueba piloto del desempeño laboral

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.876	30

---



---

**Estadísticas de total de elemento**

---

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Es necesaria la experiencia para poder desempeñarme en mi puesto de trabajo.	124.33	111.238	0.506	0.871
Conozco todas las actividades relacionadas a mi área de trabajo.	123.80	105.029	0.643	0.866
Comprendo con exactitud el funcionamiento de mi área.	123.67	110.095	0.471	0.871
Llego a mi centro de trabajo puntual de acuerdo a las horas indicadas.	124.27	111.210	0.300	0.876
Estoy orgulloso de poder laborar en la empresa y desarrollarme en la gestión de sus labores.	123.67	106.524	0.843	0.864
Soy responsable de mis errores y trato de no cometerlos.	123.73	115.495	0.117	0.879
Acudo a laborar a mi trabajo vestido con ropa formal y adecuada.	123.80	111.029	0.405	0.873
Por mí mismo tomo decisiones rápidas y acertadas.	123.80	109.029	0.538	0.870
Se presentan situaciones adversas al momento de realizar mis actividades.	124.33	109.524	0.339	0.875
Tengo la facilidad para el manejo de computadora a nivel de usuario.	123.60	112.829	0.360	0.874
Realiza actividades difíciles en el cual utiliza sus conocimientos adquiridos.	123.67	109.095	0.809	0.867

El trato con mis compañeros de trabajo es confortable y apacible.	123.60	108.829	0.870	0.866
Yo logro sinergia con mis compañeros de trabajo para obtener mejores resultados.	123.53	111.695	0.468	0.872
Existe un vínculo entre mis compañeros de trabajo y mi jefe	123.73	109.352	0.516	0.870
Contribuyo con mi capacidad física e intelectual para los objetivos del área.	123.67	109.095	0.809	0.867
Busco la manera de ingeniarme realizando las actividades de una forma más resaltante para obtener mejores resultados.	123.87	111.838	0.245	0.878
Me considero un buen líder oportuno y veraz para realizar actividades complicadas.	123.73	107.781	0.621	0.868
Yo ejecuto cambios en el sistema contable SAP de manera responsable.	123.73	109.210	0.783	0.867
Yo aplico mis habilidades y conocimientos antes de que ocurra alguna situación dentro del inventariado.	123.73	111.638	0.435	0.872
Para ti es más importante ser organizado que ser capaz de adaptarte a las circunstancias.	124.47	105.552	0.504	0.870
Te sientes superior a tus demás compañeros de trabajo.	126.73	119.210	-0.138	0.881
La cantidad de trabajos que me asignan en mi área me parece conforme.	125.00	104.286	0.394	0.877
Al momento de realizar mis informes lo adecuado a un formato de la empresa.	123.73	109.924	0.478	0.871

Yo realizo de manera ordenada las actividades que me encomienda mi jefe.	123.67	110.381	0.684	0.869
Yo he contribuido a reducir los costos en la empresa con mi avance en el tiempo que he laborado.	123.93	113.781	0.200	0.878
He tomado decisiones al instante ante cualquier eventualidad que se presenta dentro de mis actividades diarias.	123.73	110.067	0.468	0.871
Si un trabajador de otra área me consulta como se tramita la baja de un bien personal, le respondo al momento.	123.93	104.495	0.686	0.865
Uso los EPP adecuados en el trabajo para evitar accidentes en las instalaciones.	124.93	120.638	-0.162	0.891
Se presentan a las fechas indicadas los reportes o informes de acuerdo a las actividades del área.	123.60	110.114	0.739	0.868
Me enfoco en los resultados que se obtendrán a futuro.	123.73	120.924	-0.288	0.884

---

## Anexo 8: Evidencias (Base de datos de Información referente al SAP de carga 2008)

Nº.Fijo	Nombre o Denominación	Clase	Marca	Nº Serie	Modelo	Relación	CCCO	CCCOR	Fec.Cap.	Emplaz.	Nº Pers.	Valor Adquisic.	Valor Contable
1300111	PUPITRE DE CONTROL DE LAVADO N° 33	16100	SIN MARCA	SIN SERIE	PM-9822	CARGA 2008	47206	47206	01/12/1998	3000001	00013873	75258.62	S/.
1300131	TANQUE DISTRIBUCION CLORURO LABORATORIO PT1	16100	LEPSA	S/S	RESINA ESTRUCTU	CARGA 2008	47209	47209	01/12/1998	3000022	00013248	S/.	0.38
1300150	BOMBA DE AGUA 1 HP	16100	ELECT.MOTORS	SIN SERIE	SIN MODELO	CARGA 2008	47206	47206	01/01/1989	2000005	00014033	549871.11	S/.
1300217	GRUPO ELECTROGENO N 2374	16100	PERKINS	8635793	MODASA	CARGA 2008	46302	46302	22/07/1998	3000025	00012567	1001114.75	S/.
1300513	TABLERO ELECTRICO DE CONTROL DE METAL	16100	SIN MARCA	S/S	S/M	CARGA 2008	47206	47206	15/05/1998	3000022	00021204	S/.	23.69
1300638	TABLERO BANCO DE CONDENSADORES	16100	MANUFACT. ELECT	4424913	S/M	CARGA 2008	45802	45802	21/12/1998	RECUPERO	00014103	S/.	71.45
1300655	PUPITRE DE CONTROL DE FILTRO N° 33	16100	SIN MARCA	S/S	S/M	CARGA 2008	47206	47206	01/12/1997	3000001	00012798	71495.69	S/.
1300684	CLORADOR	16100	REGAL	7299	S/M	CARGA 2008	45801	10007	01/03/1995	3000029	00013036	S/.	0.55
1300686	CLORADOR	16100	REGAL	4285	S/M	CARGA 2008	45801	10007	01/03/1995	3000029	00013036	S/.	0.55
1300689	CLORADOR	16100	ADVANCE	904370-5	48ICI	CARGA 2008	45801	10007	01/03/1995	3000029	00013036	S/.	0.55
1300723	BOMBA TURBINA VERTICAL	16100	GOULDS PUMPS	GPP756	6CHC7	CARGA 2008	47301	10007	01/05/1997	RECUPERO	00010038	633417.69	S/.
1300800	CLORADOR	16100	ADVANCE	S/S	480	CARGA 2008	45801	10007	01/05/1997	3000029	00013036	687.91	S/.
1300803	EQUIPO CLORINADOR	16100	HYDRO	S/S	18951	CARGA 2008	45802	45802	01/05/1997	RECUPERO	00010038	S/.	392.13
1300809	CLORADOR	16100	HYDRO	S/S	18951	CARGA 2008	45801	10007	01/05/1997	3000029	00013036	S/.	0.63
1300897	BANCO DE CONDENSADORES	16100	SIN MARCA	S/S	S/M	CARGA 2008	45303	10007	07/01/1998	RECUPERO	00014033	S/.	402.58
1300917	TABLERO BANCO DE CONDENSADORES	16100	SIN MARCA	S/S	S/M	CARGA 2008	45303	10007	21/12/1998	3000001	00014033	S/.	402.58
1300928	TABLERO BANCO DE CONDENSADORES	16100	SIN MARCA	S/S	S/M	CARGA 2008	45303	10007	21/12/1998	3000001	00014033	S/.	402.58
1300936	TABLERO BANCO DE CONDENSADORES	16100	SIN MARCA	S/S	S/M	CARGA 2008	45801	10007	21/12/1998	3000001	00012722	S/.	402.58
1300987	TABLERO BANCO DE CONDENSADORES	16100	MANUFACT. ELECT	S/S	S/M	CARGA 2008	45802	45802	21/12/1998	RECUPERO	00010038	S/.	402.58
1300993	TABLERO BANCO DE CONDENSADORES	16100	SIN MARCA	S/S	S/M	CARGA 2008	48202	10007	21/12/1998	3000022	00010038	S/.	402.58
1301003	TABLERO BANCO DE CONDENSADORES	16100	MANUFACTURAS ELECTRICAS	95492	S/M	CARGA 2008	47206	47206	21/12/1998	3000022	00023702	23251.78	S/.
1301041	BANCO DE CONDENSADORES	16100	MANUFACT. ELECT	S/S	S/M	CARGA 2008	45802	45802	07/01/1998	RECUPERO	00010038	S/.	6.97
1301119	MEDIDORES DE CAUDAL	16100	MCCROMETER	949502	S/M	CARGA 2008	45402	45402	01/10/1996	3000025	00022221	578464.67	S/.
1301219	TABLERO BANCO DE CONDENSADORES	16100	MANUFACT. ELECT	S/S	S/M	CARGA 2008	45802	45802	21/12/1998	RECUPERO	00010038	S/.	402.58
1301225	TABLERO BANCO DE CONDENSADORES	16100	MANUFACT. ELECT	4425504	S/M	CARGA 2008	45802	45802	21/12/1998	RECUPERO	00014103	S/.	402.58
1301229	TABLERO BANCO DE CONDENSADORES	16100	MANUFACT. ELECT	SIN SERIE	S/M	CARGA 2008	46103	10007	21/12/1998	3000075	00010038	S/.	402.58
1301344	TABLERO DE CONTROL	16100	AUMA	S/S	S/M	CARGA 2008	47206	47206	01/03/1995	3000022	00013873	550528.53	S/.
1301345	REDUCTOR PRINSIPAL SISTEMA DE POLEAS	16100	EIM CONTROL	96180404	6680F	CARGA 2008	47206	47206	01/03/1995	3000022	00014033	49992.82	S/.
1301413	TABLERO BANCO DE CONDENSADORES	16100	MANUFACT. ELECT	94557	S/M	CARGA 2008	45802	45802	07/01/1998	RECUPERO	00010038	S/.	402.58
1301439	BANCO DE CONDENSADORES	16100	SIN MARCA	S/S	S/M	CARGA 2008	45303	10007	07/01/1998	3000001	00014033	S/.	150.96
1301450	MEDIDOR DE NIVEL CON SENSOR	16100	SIN MARCA	SIN SERIE	SIN MODELO	CARGA 2008	47206	47206	01/10/1997	3000022	00024325	40133.57	3883.88
1301620	BOMBA DE AGUA	16100	SIN MARCA	9011705	MEN65125	CARGA 2008	47206	47206	01/04/1994	2000005	00014033	226.92	S/.
1301665	EQUIPO CLORADOR 2 A MENACHO PT1	16100	Wallace & Tiernan	BA-5861	V-NOTCH	CARGA 2008	47206	47206	01/05/1996	3000022	00013248	32312.70	S/.
1301747	TURBIDIMETRO (EQUIPO)	16100	SIN MARCA	20400014213	1720C	CARGA 2008	47206	10007	01/11/1997	3000022	00014538	20555.01	S/.
1301777	EQUIPO DE CLORACION	16100	ADVANCE	SIN SERIE	201C1	CARGA 2008	45801	45701	27/11/1998	150123	00014103	1744.72	S/.
1301834	LIMNIGRAFO	16100	GLOBAL WATER	SIN SERIE	PC1220A	CARGA 2008	45401	45401	01/10/1997	3000025	00010268	11089.17	S/.
1301836	LIMNIGRAFO	16100	GLOBAL WATER	SIN SERIE	PC1220A	CARGA 2008	45401	45401	01/10/1997	3000025	00010268	11089.18	S/.
1301865	BOMBA DOSIFICADORA DE POLIMERO PT2	16100	SIN MARCA	SIN SERIE	SIN MODELO	CARGA 2008	47206	47206	01/04/1996	3000022	00013248	310968.06	S/.
1301875	LIMNIGRAFO ELECTRONICO	16100	GLOBAL WATER	S/S	GL 300	CARGA 2008	45401	45401	01/10/1996	3000025	00010268	13901.51	S/.
1301877	LIMNIGRAFO ELECTRONICO	16100	GLOBAL WATER	S/S	GL 500	CARGA 2008	45401	45401	01/10/1996	3000025	00010268	1744.84	S/.
1301880	LIMNIGRAFO	16100	GLOBAL WATER	SIN SERIE	PC1220A	CARGA 2008	45401	45401	01/10/1996	3000025	00010268	1744.84	S/.
1301904	TURBIDIMETRO ELECTRONICO	16100	HACH.CO	S/S	2100 AN	CARGA 2008	47206	47206	01/10/1996	3000022	00014629	19576.20	S/.
1301906	BOMBA DOSIFICADORA	16100	SIN MARCA	961163246	SIN MODELO	CARGA 2008	47301	47301	01/08/1995	3000022	00013825	529374.81	S/.
1301914	BANCO DE CONDENSADORES	16100	SIN MARCA	S/S	S/M	CARGA 2008	45801	10007	07/01/1998	3000001	00014033	S/.	402.58
1301917	TURBIDIMETRO	16100	HACH.CO	00000008640	2100 A	CARGA 2008	47206	47206	01/10/1996	3000022	00014538	S/.	23.65
1301920	ELECTROBOMBA	16100	ABB MOTORS	42940062	SIN MODELO	CARGA 2008	47206	47206	01/01/1996	2000005	00014033	S/.	0.19
1301927	TANQUE DE AGITACION	16100	SIN MARCA	SIN SERIE	SIN MODELO	CARGA 2008	47206	47206	01/08/1996	3000022	00020054	50500.92	S/.
1301937	TANQUE DE AGITACION	16100	SIN MARCA	2000A21001	SIN MODELO	CARGA 2008	47206	47206	01/10/1996	3000022	00020054	50500.92	S/.
1301943	TURBIDIMETRO	16100	HACH.CO	S/S	2100P	CARGA 2008	47207	47207	01/11/1997	3000022	00013033	2323.61	S/.
1301953	TABLERO BANCO DE CONDENSADORES	16100	AFSA	SIN SERIE	SIN MODELO	CARGA 2008	47301	47301	07/01/1998	3000022	00014033	S/.	402.58
1301994	LINIMETRO BALANCIN PLUVIOMETRO AUTOMATICO	16100	SIN MARCA	VARIOS	SIN MODELO	CARGA 2008	47209	47209	01/11/1997	3000022	00013189	20138.82	S/.
1301999	TABLERO FUENTE	16100	SIN MARCA	SIN SERIE	SIN MODELO	CARGA 2008	45301	45301	01/12/1996	3000003	00014146	S/.	62.08
1302047	TABLERO BANCO DE CONDENSADORES	16100	ME	SIN SERIE	SIN MODELO	CARGA 2008	47206	47206	07/01/1998	3000022	00020054	S/.	71.45
1302049	ARRANCADOR COMPRESOR #2	16100	TELE MECANIQUE	GW59634079002	ALTI5TART3	CARGA 2008	47206	47206	09/12/1998	3000022	00020054	S/.	24.79
1302050	TABLERO DE DISTRIBUCION	16100	TELE MECANIQUE	SIN SERIE	ALTI5TART3	CARGA 2008	47206	47206	09/12/1998	3000022	00020054	S/.	89.50

## Evidencias 2: Manejo correcto del SAP

**Visualizar activo fijo: Datos maestros**

Valores activos fijos

Act.fijo: 1624214 0 SILLA GIRATORIA  
 Clase: 10100 MOBILIARIO Sociedad: SEDA

General Dependiente tiempo Asignaciones Origen Seguros Valoración

**Datos generales**

Denominación: SILLA GIRATORIA **DENOMINACION DEL BIEN**  
 Ubicación física del bien: **UBICACIÓN FÍSICA DEL BIEN**  
 Documento que motiva el movimiento y/o actualización: **DOCUMENTO QUE MOTIVA EL MOVIMIENTO Y/O ACTUALIZACIÓN**

Txt.núm.pral.AF: Mdm N° 2018-2016-EGP-S Cese N° 54-2016-ERC  
 Determinación cuentas: 335110 Mobiliario  
 Número de serie: S/S  
 Número de inventario:   
 Cantidad: 1.000 UN Unidad  Gestión histórica

**Inventario**

Último inventario el: 13.09.2016 **FECHA DE RECEPCION DEL MDM, FCAF-01 E INVENTARIO**  
 Nota de inventario: CONCILIADO **CONCILIADO Ó BAJA O TRAM BAJA Ó POR UBICAR**

**Información contabilización**

Capitalizado el: 28.05.2012 Descapitalización el:   
 Alta original el: 28.05.2012

**Modificar activo fijo: Datos maestros**

Valores activos fijos

Act.fijo: 4300451 0 MEDIDOR DE CAUDAL  
 Clase: 16302 MEDIDOR DE CAUDAL Sociedad: SEDA

General Dependiente tiempo Asignaciones Origen Seguros Valoración

**Datos generales**

Denominación: MEDIDOR DE CAUDAL  
 Ubicación física del bien: EGCM - ATARJEJA II MEDIDORES  
 Documento que motiva el movimiento y/o actualización: FORMULARIO GFF0011 AL 5.1.2018 SAMUEL DEL CASTILLO

Txt.núm.pral.AF:   
 Determinación cuentas: 333112 Caudalímetros  
 Número de serie: SIN SERIE  
 Número de inventario: 4300451  
 Cantidad: 1.000 UN Unidad  Gestión histórica

**Inventario**

Último inventario el: 05.01.2018  Incluir AF en lista de inventario  
 Nota de inventario: CONCILIADO

**Información contabilización**

Capitalizado el: 08.06.2009 Descapitalización el:   
 Alta original el: 31.01.2011  
 Año de alta: 2011 062

**Geocodificación**

Coordenadas Norte:   
 Coordenadas Este:   
 Otros:   
 Construido por T/E:   
 Número de Expediente:   
 Número de Lámia:   
 Ubicación Zonal:   
 Jerarquía:

**Modificar activo fijo: Resumen intervalos temporales**

Act.fijo: 1624214      SILLA GIRATORIA      Clase: 18100      MOBILIARIO      Sociedad: SEDA

de	Div.	Centro co...	CeCo resp...	Orden CO	Emplaz.	Local	Nº pers...
13.09.2016	SEDA	35902	35902		3000029	EGF-S	12997
01.01.2015	SEDA	35902	35902		3000029	EGF-S	14837
28.02.2014	SEDA	35900	35900		3000029	1748	14837
04.11.2013	SEDA	35900	35900		3000029	0	14837
26.07.2012	SEDA	35900	35900		3000029	0	14380
01.01.1900	SEDA	23600	23600		3000022	0	10245

**3** FILA NUEVA

**1** CLICK PARA CREAR 1 INTERVALO NUEVO

**2** AL CREAR 1 INTERVALO NUEVO, GENERA 1 NUEVA FILA POR ENCIMA Y SE ACTUALIZAN LOS DATOS COMO: CECO, EMPLAZAMIENTO Y FICHA. SE RETROCEDE CON F3 Y SE GRABAN LOS CAMBIOS REALIZADOS.

Crear intervalo nuevo

Fecha inicio intervalo nuevo: 13.09.2016

Selec. intervalo      Añadir intervalo





## Anexo 10. Autorización de la empresa



SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LIMA



ISO 9001:2008  
ISO 14001:2004  
OHSAS 18001:2007  
www.tuv.com  
ID 910863240

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

CARTA N° 068-2018-ERCP

El Agustino, 21 de junio del 2018

Señor  
Miguel Ángel Zavaleta Alva  
Practicante Pre-profesional del ERCP

Asunto : Autorización de Tesis

Referencia : Carta de Solicitud de Autorización de Tesis

Por medio de la presente, en atención a lo solicitado en el documento de la referencia, por parte del practicante pre-profesional Miguel Ángel Zavaleta Alva, respecto a la autorización para la elaboración en el área del Equipo Registro y Control Patrimonial Sedapal S.A. – Sede La Atarjea, El Agustino 2018", se autoriza lo requerido.

Atentamente,

  
Alicia Soledad Rodríguez Valverde  
Jefe Equipo Registro y Control Patrimonial

c.c.:

OFICINA PRINCIPAL LA ATARJEA:  
Autopista Ramiro Prialé 210- El Agustino- Central Telefónica 317 3000  
Consultas e Informes : **Aguafono** 317 8000

[www.sedapal.com.pe](http://www.sedapal.com.pe)

CENTROS DE SERVICIOS  
Comas: Av. Victor Andrés Belaúnde Oeste Cuadra 5 - Urb. El Retablo  
Callao: Av. Guardia Chalaca N° 1131  
Breña: Av. Tingo María N° 600 - Cercado  
San Juan de Lurigancho: Av. Próceres de la Independencia N° 3105 - Canto Grande  
Ate Vitarte: Av. Nicolás Ayllón N° 2309  
Surquillo: Av. Angamos Este N° 1450  
Villa El Salvador: Av. Separadora Industrial N° 300 Ter. Sector

## Anexo 11. Resultado de Similitud del Turnity

Feedback Studio - Google Chrome  
Es seguro | <https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=980687715&s=3&lang=es&u=1073607301>

feedback studio | Capacitación y desempeño laboral en el área de equipo regist -- /0

**TÍTULO**  
"Capacitación y desempeño laboral en el área de equipo registro y control patrimonial de la empresa Sedupal S.A - Sede La Atarjea, El Agustino 2018"

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**  
Miguel Ángel Zavaleta Alva

**ASESOR:**  
Mg. Diana Lucila Huamani Cajaleon

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Gestión de Organizaciones

Lima - Perú  
2018

**Resumen de coincidencias**

**19 %**

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

**Coincidencias**

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	16 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
3	www.itson.mx Fuente de Internet	<1 %
4	socioeconomia.univall... Fuente de Internet	<1 %
5	revistascientificas.upe... Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 116 | Número de palabras: 20310 | Text-only Report | High Resolution | Activado