



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

“Mejora del desempeño laboral de los inspectores del área congelados mediante la implementación de un nuevo plan de capacitación en SGS Del Perú SAC Paita 2018”

### **TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL**

**AUTORA:**

Bruno Santos, Miriam

**ASESOR:**


MSc. Seminario Atarama, Mario Roberto

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistemas de gestión de la seguridad y calidad

Piura-Perú

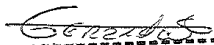
2018


 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

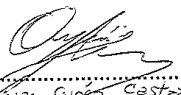
El Jurado en cargo de evaluar la tesis presentada por don (a)  
 ..... Bruno Santos Miran .....  
 cuyo título es: Mejora del desempeño de los inspectores del área congelada mediante  
 la implementación de un nuevo plan de capacitación en S.E.S. DEL P.E.RÚ  
 ..... SAC PATA 2018 .....

Reunido en fecha, escucho la sustentación y la resolución de preguntas por es estudiante,  
 otorgándole el calificativo de: ..... 14 ..... (número) ..... catorce ..... (letras).

Trujillo (o Filial) ..... Pura ..... de ..... Diciembre ..... Del 2018

  
 .....  
**Mg. Gerardo Sosa Panta**  
 INGENIERO INDUSTRIAL  
 CIP 67114  
 .....  
 Mg. Gerardo Sosa Panta  
 PRESIDENTE

  
 .....  
 Mg. Hermes Alzamora Román  
 SECRETARIO

  
 .....  
 Mg. Oliver Céspedes Castañeda  
 VOCAL



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

### **DEDICATORIA**

A Dios, por guiarme y darme fortaleza para continuar. A mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación, siendo apoyo y ejemplo en todo momento. A mis hermanos por su constante cariño. A mi novio que con su apoyo y cariño me ayudó en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que debía alcanzar.

### **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar agradecer a DIOS, a mis padres y a toda mi familia que me apoyo para poder alcanzar esta meta en mi vida, a los docentes de la UCV por su apoyo, a mi jefe inmediato de la empresa por brindarme las herramientas necesarias para poder desarrollar el actual trabajo de investigación.

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo BRUNO SANTOS, MIRIAM estudiante de la Escuela Profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL, de la Universidad César Vallejo, sede Piura, declaro que el trabajo de investigación titulado: "MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS INSPECTORES DEL ÁREA CONGELADOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN NUEVO PLAN DE CAPACITACIÓN EN SGS DEL PERÚ SAC PAITA 2018", para la obtención del grado académico / título profesional de INGENIERO INDUSTRIAL es veraz y autentica.


Por lo tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda la cita textual o de paráfrasis provenientes de otras fuentes de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completo ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Piura 28 de diciembre de 2018

  
BRUNO SANTOS, MIRIAM  
DNI: 47421961

## PRESENTACIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar en cuánto mejora el desempeño laboral de los inspectores del área congelados en la empresa mediante la implementación de un nuevo plan de capacitaciones, cuyo desarrollo y contenido se resume en los próximos capítulos.

Capítulo 1: Contiene el problema que ha sido planteado para la investigación, así como los objetivos desarrollados y las razones que justifican su desarrollo.

Capítulo 2: Expone la metodología que ha seguido la presente investigación, mediante las variables planteadas, sus dimensiones, operacionalización, la muestra determinada, los instrumentos de recolección de datos y aspectos éticos sobre los cuales se ha desarrollado.

Capítulo 3: Comprende el análisis de los resultados obtenidos, gracias a la aplicación de fichas de observación y fichas de análisis documental, así como la presentación de tablas informativas y su respectiva interpretación.

Capítulo 4: Presenta la discusión en base a los fundamentos teóricos mencionados desarrollados en relación al tema de investigación.

Capítulo 5: Enmarca las conclusiones a las que se llegó en el presente análisis de acuerdo a la información obtenida y desarrollada.

Capítulo 6: Menciona las recomendaciones que plantea el autor, en relación a las falencias que se han identificado mediante el análisis desarrollado.

Capítulo 7: Se encuentran todas las referencias bibliográficas utilizadas para la investigación y los anexos citados en el texto y relacionados con la misma.

## ÍNDICE

<b>CARÁTULA</b> .....	1
<b>ÍNDICE</b> .....	7
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	8
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	9
<b>ÍNDICE DE ANEXOS</b> .....	10
<b>RESUMEN</b> .....	11
<b>ABSTRACT</b> .....	12
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	13
1.1. Realidad problemática .....	13
1.2. Trabajos previos .....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	17
1.4. Formulación del problema .....	24
1.5. Justificación del estudio .....	25
1.6. Hipótesis .....	25
1.7. Objetivos .....	26
<b>II. MÉTODO</b> .....	27
2.1. Diseño de la investigación .....	27
2.2. Variable, operacionalización .....	28
2.3. Población y muestra .....	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	28
2.5. Métodos de análisis de datos .....	29
2.6. Aspectos éticos .....	29
<b>III. RESULTADOS</b> .....	31
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	37
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	39
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	40
<b>VII. BIBLIOGRAFÍA</b> .....	41
<b>ANEXOS</b> .....	44

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. Operacionalización de variables .....	30
TABLA 2. Promedio desempeño de la tarea en los inspectores.....	31
TABLA 3. Promedio desempeño contextual en los inspectores.....	31
TABLA 4. Promedio desempeño adaptativo en los inspectores.....	32
TABLA 5. Promedio tareas no conformes de los inspectores .....	32
TABLA 6. Promedio reclamos de clientes durante el servicio de los inspectores.....	33
TABLA 7. Prueba T-Student del desempeño de la tarea.....	34
TABLA 8. Prueba T-Student del desempeño contextual.....	34
TABLA 9. Prueba T-Student del desempeño adaptativo.....	35
TABLA 10. Prueba T-Student reclamos de clientes.....	36
TABLA 11. Prueba T-Student productos no conformes .....	36
TABLA 12. Análisis de las necesidades del actual plan de capacitación.....	70
TABLA 13. Nuevo programa de capacitación.....	73
TABLA 14. Presupuesto.....	74
TABLA 15. Objetivo y meta del nuevo plan de capacitación.....	74
TABLA 16. Programa de supervisión en campo.....	75
TABLA 17. Análisis del nuevo plan de capacitación.....	76
TABLA 18. Programa de capacitación ejecutado.....	79
TABLA 19. Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación.....	80
TABLA 20. Tablero de objetivos y metas con resultados.....	80
TABLA 21. Programa de supervisión en campo actualizado.....	81
TABLA 22. Evaluación teórica del nuevo plan de capacitación.....	82
TABLA 23. Evaluación practica del nuevo plan de capacitación.....	83
TABLA 24. Prueba de normalidad del desempeño de la tarea.....	96
TABLA 25. Prueba de normalidad del desempeño contextual.....	96
TABLA 26. Prueba de normalidad del desempeño adaptativo.....	97
TABLA 27. Prueba de normalidad del comportamiento laboral contra productivo- reclamos del cliente.....	97
TABLA 28. Prueba de normalidad del comportamiento laboral contra productivo-productos no conformes.....	98



## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. Organigrama de la empresa SGS del Perú SAC.....	24
FIGURA 2. Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación según lista de cotejo.....	71
FIGURA 3. Porcentaje de cumplimiento del nuevo plan de capacitación según lista de cotejo.....	76
FIGURA 4. Registro de asistencia a la capacitación.....	78
FIGURA 5. Porcentaje de eficiencia del nuevo plan de capacitación.....	83
FIGURA 6. Porcentaje promedio del desempeño de la tarea antes y después de la implementación del nuevo plan de capacitación.....	84
FIGURA 7. Porcentaje promedio del desempeño contextual antes y después de la implementación del nuevo plan de capacitación.....	85
FIGURA 8. Porcentaje promedio del desempeño adaptativo antes y después de la implementación del nuevo plan de capacitación.....	86
FIGURA 9. Porcentaje promedio de tareas no conformes antes y después de la implementación del nuevo plan de capacitación.....	87
FIGURA 10. Porcentaje promedio de reclamos de clientes antes y después de la implementación del nuevo plan de capacitación.....	88

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de consistencia.....	44
ANEXO 2. Instrumentos de recolección de datos.....	45
ANEXO 3. Validación de los instrumentos de recolección de datos.....	50
ANEXO 4. Desarrollo del producto de ingeniería.....	68
ANEXO 5. Contenido esquemático de cada capacitación.....	89
ANEXO 6. Prueba de Shapiro Wilk para hipótesis específicas.....	96
ANEXO 7. Acta de aprobación de originalidad.....	99

## RESUMEN

La investigación titulada “Mejora del desempeño laboral de los inspectores del área congelados mediante la implementación de un nuevo plan de capacitación en SGS Del Perú SAC Paita 2018”. Tuvo como objetivo general determinar en cuanto mejora el desempeño laboral de los inspectores del área de congelados mediante la implementación de un nuevo plan de capacitación en SGS Del Perú SAC. El tipo de la investigación es aplicada, nivel explicativo y experimental, la población del estudio conformado por 7 trabajadores, así mismo para la muestra dentro del área de congelados. Para la recolección de datos se utilizó análisis de observación y análisis documental, instrumento ficha de observación y ficha de análisis documental. Para el análisis de datos se aplicó la estadística inferencial, con el apoyo del programa SPSS 20. Como resultado se obtuvo un aumento de: 11.01% del desempeño de la tarea, 41.11% en desempeño contextual, 41.86% en desempeño adaptativo y en el comportamiento laboral contra productivo medido en dos indicadores: reclamos de clientes 60% y no conforme 50%. En conclusión, se identificó un alto porcentaje con respecto a falta de conocimiento de la existencia de un plan de capacitación, lo cual generó un bajo desempeño laboral y una debilidad para SGS Del Perú SAC.

Palabras claves: Plan de capacitación, desempeño laboral, desempeño de la tarea, desempeño contextual, desempeño adaptativo y comportamiento laboral contra productivo.

## **ABSTRACT**

The investigation entitled "Improvement of the labor performance of the area inspectors frozen through the implementation of a new training plan in SGS Del Peru SAC Paita 2018". Its general objective was to determine the improvement of the work performance of inspectors in the frozen area through the implementation of a new training plan in SGS Del Peru SAC. The type of research is applied, explanatory and experimental level, the study population consists of 7 workers, likewise for the sample within the frozen área. For data collection, observation analysis and documentary analysis, observation card instrument and documentary analysis file were used. Inferential statistics were applied to the data analysis, with the support of the SPSS 20 program. As a result, there was an increase of 11.01% of the task performance, 41.11% in contextual performance, and 41.86% in adaptive performance and in the labor vs. productive behavior measured in two indicators: customer complaints 60% and non-compliant 50%. In conclusion, a high percentage was identified with respect to lack of knowledge of the existence of a training plan, which generated low job performance and a weakness for SGS Del Peru SAC.

Key words: Training plan, work performance, task performance, contextual performance, adaptive performance and labor behavior against productive.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

Lograr que los colaboradores sean más productivos de forma sostenible en el tiempo, es uno de los grandes desafíos que enfrentan las empresas en el siglo XXI. Medir su cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa es sólo una parte de la solución. Otra muy importante es un conocimiento eficiente de estos trabajadores, sobre sus capacidades y sus necesidades.

En relación con la empresa SGS DEL PERU SAC ubicada en Jr. Jorge Chávez N° 588 - Paita, el área de congelado cuenta con un plan de capacitación poco estructurado, el contenido de los cursos no satisface las necesidades, cuenta con pocas horas y los inspectores no conocen su plan de capacitación, todo lo mencionado tiene consigo los siguientes efectos: falta de conocimiento eficiente de la tarea que realizan los inspectores, esto se ha evidenciado durante las supervisiones en campo donde se obtuvo como resultado 5 desaprobados de un total de 7 inspectores, a inicios de marzo del 2018, se realizó una auditoria externa en la oficina de Paita basada en la NTP 17020 e ISO 9001:2015 de 7 inspectores 3 fueron seleccionados al azar para realizar testificación y seguimiento del servicio en campo; al finalizar la auditoria, se dejó una no conformidad detallando lo siguiente: los inspectores de congelados autorizados al SANIPES SGS Sede Paita durante la evaluación oral según lo estipulado en el plan de auditoria, no demostraron conocimiento de la tarea, es decir del alcance de inspección autorizado relacionado con conocimiento de la tecnología y defectos sobre el producto y la manera que se utilizan los productos y se operan los procesos.

Así mismo al revisar los productos no conformes reportados en el ISTOOLS la gran mayoría son por error al redactar las actas de inspección, esto muestra que las acciones tomadas no atacaron la causa raíz del problema, ya que los inspectores siguen cometiendo los mismos errores mostrando un comportamiento contra productivo.

Al tomar un muestreo de órdenes de inspección, estas fueron aprobadas por los inspectores, sin embargo la información descrita no asegura la ejecución correcta del servicio,

no mostrando un desempeño adaptativo a los diferentes servicios que se brinda incumpliendo el punto 7.2 de la Norma ISO 9001:2015, de esta manera se concluyó que los inspectores del área de congelados no cuentan con un desempeño contextual, ya que no existen trabajos extras a otras áreas por los mismos inspectores que les recarguen las tareas como se da en otras localidades, esto lleva a que la calidad de su productividad no esté segura.

En el área de congelado se puede observar una amplia gama de respuestas entre las cuales se encuentran: desempeño de la tarea, desempeño contextual, desempeño adaptativo, comportamiento laboral contra productivo, productividad, calidad de trabajo.

Según Koopmans (2013) las dimensiones del desempeño laboral son: desempeño de la tarea, desempeño contextual, desempeño adaptivo y comportamiento laboral contra productivo. De continuar con lo mencionado anteriormente y la situación actual de la empresa SGS DEL PERU SAC, corre el riesgo de perder la acreditación, no solo en la filial Paíta también a nivel nacional, y por ende no podrá realizar los servicios en el área de congelado, así mismo esto demuestra una mala imagen a la empresa al perder esta acreditación por competencia técnica de los inspectores.

Es por ello que en el presente trabajo de investigación se ha considerado el desempeño de la tarea, desempeño contextual, desempeño adaptativo y comportamiento laboral como tema de investigación ya que son factores que influyen y afectan en el desempeño laboral de los inspectores de la empresa SGS Del Perú SAC Filial Paíta en el área de congelado.

## 1.2. Trabajos previos

Después de una búsqueda exhaustiva en bibliotecas, repositorios e internet no se han encontrado trabajos relacionados donde utilicen los indicadores a medir, considerando este trabajo de investigación como nuevo.

A continuación, se menciona algunos trabajos de investigación locales, nacionales e internacionales que miden el desempeño laboral con otros indicadores.

Aguilar y Marlo (2015), presentaron la investigación relacionada a un plan de capacitación para mejorar en los trabajadores del hospital regional Lambayeque el desempeño laboral. Uno de sus objetivos específicos es identificar los factores del plan de capacitación que influye en su desempeño laboral. La muestra fue probabilística y estuvo conformada por 141 trabajadores. El tipo de investigación fue descriptivo propositivo y aplicada, el diseño no experimental transversal. Encontró que el 71,6% de los encuestados están en desacuerdo a que los trabajadores tengan mayor experiencia técnica operativa y el 4,3% está de acuerdo. Concluye en plantear un seguimiento de los resultados que se derivan de la implementación de un plan de capacitación continua, así mismo sus aplicaciones, las cuales son otorgadas a sus colaboradores en la temática del plan de capacitación, de esta manera evalúa a todos sus colaboradores a estén adquiriendo los conocimientos y los apliquen o si deben modificarse para plantear futuras capacitaciones.

Huamán (2017), presentó la investigación relacionada con el desempeño laboral y gestión del talento humano de los trabajadores de la Universidad Nacional Agraria la Molina. Uno de sus objetivos específicos es determinar entre capacitación del personal y el desempeño laboral la relación que existe. Esta muestra se consideró probabilística y estuvo conformada por un total 184 empleados docentes de diversas facultades. Fue investigación del tipo básica, diseño descriptivo, no experimental, transversal: correlacional. Se evidencia una significativa relación entre capacitación del personal y desempeño laboral. Concluye que las capacitaciones deben ser brindadas y costeadas por la institución hacia los docentes.

Polanco (2017), presentó la investigación relacionada en el desempeño laboral con el nivel de capacitación en la empresa Líderes en Servicios SAC, franquicia (Movistar). Uno de sus objetivos específicos es determinar la relación en el desempeño laboral y

conocimiento en la empresa. La muestra fue censal igual a la población y estuvo conformada por 30 trabajadores. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional de diseño no experimental. Encontró que no existe relación entre el desempeño laboral y conocimiento en la empresa. Concluye que cuando no adquiere mayores conocimientos repercutiría en los trabajadores de la empresa el desempeño laboral.

HUAMAN (2017), presentó la investigación relacionada a la percepción del desempeño laboral de los colaboradores y la capacitación empresarial en la empresa CONCYTEC, Miraflores. Uno de sus objetivos específicos es hallar la relación que puede existir entre la percepción del desempeño laboral de los trabajadores y el diagnóstico de las necesidades de capacitación. La muestra fue pro balístico estratificado y estuvo conformada por 108 trabajadores. La investigación fue del tipo básica, descriptivo y correlacional. Encontró que de 42 trabajadores que percibieron el desempeño laboral en el nivel deficiente, el 57,10% se concluye que la necesidad de capacitación es mala. Asimismo, de 29 trabajadores que perciben el desempeño laboral en el nivel regular, el 55,20% opinaron que el diagnóstico de las necesidades de capacitación es malo. Finalmente, de 37 trabajadores que perciben el desempeño laboral en el nivel eficiente, el 51,40% afirmaron que el diagnóstico de las necesidades de capacitación es regular. Concluye que existe relación directa y baja entre el diagnóstico de las necesidades de capacitación y la percepción del desempeño laboral de los trabajadores.

Sosa (2014), presentó la investigación relacionada a una propuesta de un programa de desarrollo y capacitación para los trabajadores dedicados a la docencia del Instituto Tecnológico del Nororiente. Su objetivo general es determinar elementos que deben contener un programa de capacitación en para el personal docente. La muestra fue no probabilística de 12 sujetos. El tipo de investigación fue mixto cuantitativo-cualitativo. Encontró que no existe una alta dirección de la institución sobre sus contenidos temáticos y planes, tampoco un proceso de revisión de cada programa, los docentes elaboran su propio plan. Concluye que debe contener un programa de capacitación para los docentes.



Álvarez, Freire y Gutiérrez (2017), Presentaron la investigación relacionada a capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas. Uno de sus objetivos específicos es diagnosticar y verificar si se encuentra una diferencia en el impacto de dicha capacitación en organizaciones Pymes y grandes. Su muestra fue no probabilística y se compone de los trece sectores que abarca la 4ta. Encuesta Longitudinal de las organizaciones. La investigación fue descriptiva según su tipo y su diseño fue descriptivo transversal. Encontró que no existen importantes diferencias entre los dos grupos. Concluye que la capacitación no tiene un efecto significativo sobre la productividad.

### 1.3. Teorías relacionadas al tema

Los temas que se tocaron en este informe de investigación son los siguientes: desempeño laboral, plan de capacitación y se da a conocer que es y a que se dedica la empresa SGS del Perú SAC.

#### **Desempeño Laboral**

Koopmans et al. (2014), sostiene que es uno de los constructos que ha captado la mayor atención por parte de los estudiosos enfocados al comportamiento organizacional. Posiblemente, su gran fama se debe a que la productividad y competitividad de las empresas se encuentran íntimamente relacionadas con el desempeño individual de sus miembros. Koopmans et al. (2013), desarrolló un instrumento genérico para evaluar el desempeño laboral por las siguientes cuatro dimensiones: desempeño en la tarea, desempeño en el contexto, comportamientos contraproducentes y desempeño adaptativo.

Desempeño de la tarea. Según Koopmans (2011) es definida como la pro eficiencia con la cual se ejecutan las tareas centrales del trabajo. Incluye cantidad y calidad de trabajo. Sus indicadores son: completar las tareas, calidad y cantidad del trabajo, conocimiento laboral, habilidades laborales, actualización del trabajo preciso y cuidadoso, conocimiento, planeamiento y organización, toma de decisiones, administración, resolución de problemas, comunicación escrita y oral, control de recursos y monitoreo.

Se ha tomado como indicador el conocimiento laboral para la medición de dimensión desempeño de la tarea.

Conocimiento laboral: Capacidad integral que tiene una persona para desempeñarse eficazmente en situaciones específicas de trabajo

Desempeño Contextual. Sus indicadores son: iniciativa, tarea extra, atención a las obligaciones, esfuerzo, inventiva, innovación, persistencia, motivación, dedicación, proactividad, cooperación y ayuda a los demás, cortesía, comunicación efectiva, relaciones interpersonales y compromiso organizacional.

Según Motowidlo (2001), nos indica que el desempeño contextual se trata de variables moderadoras referidas al contexto organizacional, psicológico y social de la ejecución que se manifiestan como aceleradores facilitando, obstaculizando, también impidiendo el desempeño de tarea. Variables que se puede manifestar a nivel grupal e individual, el principal antecedente es la personalidad (Borman 2001; Borman y Penney, 2005). Según los autores mencionados se espera que el Desempeño Contextual tenga una representación de 17,5% del desempeño total.

Desempeño adaptativo. Sus indicadores son: ajuste de metas, generación de nuevas ideas y planes según la situación, aprendizaje de nuevas tareas y tecnología, ser flexible y de mente abierta con otros grupos o culturas, flexibilidad. Calmos, análisis rápido, actuación adecuada.

Koopmans (2011), define el desempeño adaptativo como el grado en el cual un individuo se adapta a los cambios en el sistema de trabajo y la clasifican nuevas ideas, planes según la situación, ajustes de metas aprendizaje de nuevas tareas y tecnología, ser flexible y de mente abierta con otros grupos o culturas.

Se ha tomado como indicador órdenes de trabajo para la medición de la dimensión desempeño contextual y adaptativo.

Órdenes de trabajo: documento escrito que la empresa entrega a la persona que corresponda o asigna y que contiene una descripción detallada del trabajo que debe llevar a cabo.

Comportamiento laboral contra productivo: según Koopmans (2011), son comportamientos fuera de la tarea, largos y demasiados descansos, ausentismo, presentismo, tardanzas, quejas, realización inadecuada de las tareas, insultos, accidentes y chismes sobre compañeros de trabajo, discusiones y peleas con compañeros de labores, descuido en la seguridad, mal uso de privilegio, agresión, uso de sustancias y robo.

Se ha tomado como indicador tareas no conformes y reclamos de clientes para la medición de la dimensión comportamiento laboral contra productivo.

Tareas no conformes: es todo aquel que no cumple con algunos requisitos determinado por el sistema de gestión de calidad. Es un producto, servicio o salida de un proceso que no cumple con los requerimientos o características definidos.

Reclamos de clientes: En vista de que se comete falencias al momento de elaborar o diseñar un producto o servicio, ofrecer un servicio o atender la demanda, o simplemente habrá una demanda de clientes exigentes y rigurosos a los que nada les satisface una necesidad determinada, en toda inversión de negocio habrá reclamos o quejas, y con ello la necesidad de saber atenderlas.

### **Plan de capacitación.**

Los planes de capacitación de trabajadores y empleados resultan ser el recurso máspreciado de toda la actividad de recursos humanos. De allí parte la necesidad de invertir en dichos planes y proporcionarlos de manera periódica y continua con el propósito de mejorar las habilidades y conocimiento del personal que realiza una actividad en la empresa. Delfín, O. (2015).

Delfín, O. (2012). Existen cinco pasos para un plan de capacitación, estos son; detección y análisis de necesidades, diseño de plan de capacitación, validación del plan de capacitación, ejecución del plan de capacitación y evaluación del plan de capacitación.

Detección y análisis de las necesidades. Este identifica debilidades y fortalezas en un ámbito laboral, es decir, que lo que se necesita para el desempeño y conocimiento. Esta primera etapa es fundamental para justificar la acción o lo que se solicita en los cursos de capacitación. Aquí es donde se cumple con la identificación de las necesidades que se presenta en la capacitación. Por lo tanto, se comprenden las deficiencias que tienen

los trabajadores o empleados. Esta valoración de las necesidades empieza con el análisis de la empresa. La alta dirección debe establecer una estructura para la capacitación analizando donde sea más relevante, como se relacionan los objetivos estratégicos y cuál debe ser la mejor manera en que los recursos sean utilizados.

Diseño del plan de capacitación: Se crea la estructura del plan, libros folletos, actividades y otros. Se incluyen los siguientes elementos que los planes de capacitación exigen: Cada vez plantear una necesidad específica, definir específicamente la meta de la capacitación que se va a desarrollar, dividir el trabajo, en ciclos o módulos, escoger el método de capacitación según los equipos y tecnología que se tiene, precisar los recursos para la implementación de la capacitación: equipos o herramientas, recursos audiovisuales, manuales, tipo de instructor, etc., seleccionar el personal que recibirá la capacitación: grado de habilidad, número de personas, disponibilidad de tiempo, características personales, actitudes y conocimiento, determinar el sitio donde se efectuará la capacitación si es fuera o dentro de los ambientes de la empresa, establecer periodicidad y el tiempo de la capacitación, calcular la relación costo-beneficio del plan de capacitación, evaluar y controlar estos resultados del plan dado verificando los puntos críticos que necesitan ser modificados o ajustes.

Validación del plan de capacitación: en este paso se eliminan los defectos del programa, y se hace una nueva presentación para que esta sea validado. Toda actividad de validación debe estar planificada. Los elementos claves de un programa de validación deben estar documentados y definidos con claridad en un plan maestro de validación (PMV) breve, claro y conciso. El plan maestro de validación debe contener, datos sobre los siguientes aspectos: formato de la documentación, estructura organizativa de las actividades de validación, manual de calidad, resumen de instalación, sistemas, procesos y equipos que se deben validar, planificación y calendario, control de cambios y referencia a documentos anteriores, así mismo se debe organizar una reunión a nivel general con los representantes, grupos y actores del área para presentar y discutir los resultados del análisis, hacer ajustes donde sea necesario y llegar a una conclusión final aceptada por los participantes.

Objetivo: buscar un acuerdo entre los participantes sobre los problemas de acceso identificados, priorización de estos problemas y las intervenciones de acceso desarrolladas.

Ejecución del plan de capacitación: Es la etapa donde se ejecuta el plan de capacitación y desarrollo, donde específicamente se prepara y coordina el programa para su desarrollo, utilizando los trípticos y otros medios para difundir la apertura del evento. Las ejecuciones de tareas y/o actividades de capacitación que puedan darse en distintas modalidades, teniendo en cuenta una programación ya establecida: seminario, películas-videos, cursos, tele conferencias, etc. En esta fase se debe considerar las decisiones de todos los aspectos del proceso, diversos medios de capacitación y como motivar al trabajador hacia el aprendizaje, dividir la enseñanza en el tiempo, aplicar lo aprendido y asegurar el impacto, etc., ello dependerá del contenido de características del educando y la enseñanza. Se debe reiterar la importancia de los principios del aprendizaje tales como; reforzamiento, la motivación, repetición, participación activa y retroalimentación. Además, se debe tener en cuenta que tiene que ser planificado con una alta calidad de instrucciones, interacción del método, características de los colaboradores a asumir, por ello se debe realizar lo siguiente:

Análisis del Método: Características del individuo, Contenido y aptitudes.

Calidad de Instructores: Aspecto fundamental en el éxito del programa de la capacitación.

Observar los principios del aprendizaje: reforzamiento a tiempo, motivación, ayuda al aprendiz, evitar la tensión por que es negativa, facilitar la retroalimentación y buscar la participación.

Evaluación del plan de capacitación: El seguimiento y evaluación con lleva a tener registros

(Control estadístico del proceso) que permitan conocer los indicadores económicos de la inversión realizada en la capacitación, y otros aspectos, como, por ejemplo:

Número total de horas en capacitación, número de horas por persona, por proceso o departamento o, por tema tratado, costos totales de la capacitación y resultados de las evaluaciones realizadas.

Los informes permiten conocer sus resultados parciales y el avance del plan de capacitación; de tal manera, que se pueden evidenciar el impacto en los participantes y hacer los ajustes requeridos. En el seguimiento y control de un programa de capacitación es necesario tener en cuenta que no todos los asistentes deben tener el mismo nivel de profundidad de los contenidos ofrecidos. De esta manera, es necesario seleccionar a quien va dirigido el tema propuesto, debido a que algunos trabajadores les hace falta un nivel introductorio, en otros un solo un nivel intermedio y otros una versión más detallada y profunda. Es decir, la ordenación jerarquizada de los participantes y de los temas a impartir o impartidos.

Un aspecto muy importante es la disponibilidad del tiempo, debido a que una de las grandes dificultades de las empresas tiene que ver con el tiempo que se puede asignar a sus trabajadores seleccionados a participar en la capacitación; los compromisos y ritmo laboral previamente adquirido hacen que haya tiempos específicos, lo que implica sacrificio de tiempo para los trabajadores. Una manera de lograr que todos los participantes puedan asistir es:

Con anticipación dar a conocer las agendas de tiempos de los diferentes talleres y seminarios, acordar con los jefes inmediatos para suplir a los trabajadores que asistirán a la capacitación, establecer tiempos compartidos por la persona y empresa, como, por ejemplo, viernes y sábado si se trata de eventos con larga duración.

Se puede incurrir en varios errores al realizarse la evaluación del programa de capacitación, tales como:

No realizar evaluación del desempeño terminada la capacitación.

Evaluar y no haber trazado objetivos al inicio del periodo. Esto hace más subjetiva la evaluación, causa molestias y resentimientos.

Acordar objetivos y no observar, asesorar, dirigir.

Los capacitados también deben evaluar al entrenador. Al final de cualquier sesión formal de capacitación, es buena práctica que el entrenador les brinde a los alumnos un cuestionario de evaluación. Estos normalmente le solicitan al capacitado calificar una serie de preguntas o afirmaciones relacionadas con su experiencia en la capacitación en una escala que va de muy bueno a muy malo.

En el área de congelado de la empresa SGS Del Perú SAC, filial Paita se ha realizado un análisis de observación en cuanto al plan de capacitación que tiene actualmente el área de congelados (ver anexo 2 F)

### **SGS del Perú SAC**

Empresa suiza, líder mundial en servicios de inspección, verificación, análisis y certificación. Fundado en 1878 el Grupo SGS es la mayor organización en el mundo en el campo de las Inspecciones y Verificaciones. A través de su red internacional única, el Grupo SGS provee a todos sus clientes una amplia gama de servicios, en más de 140 países, a través de Miembros del Grupo y Agentes. Desde 1986 SGS del Perú S.A.C opera, utilizando personal altamente calificado y tecnología avanzada. Cuenta en la actualidad con más de 1000 técnicos y profesionales y una red de oficinas estratégicamente localizadas, posee un laboratorio en el Callao considerado como uno de los laboratorios de ensayo más moderno de Latinoamérica; adicionalmente cuenta con oficinas y/o Laboratorios en Paita, Chicama, Chimbote, Chancay, Callao, Pisco, Tambo de Mora, Ático, Mollendo e Ilo.

### **Cultura Organizacional**

**Visión:** Ser la organización de servicios más productiva y competitiva del mundo brindando un servicio inigualable a nuestros “stakeholders”, a nivel local y mundial.

**Misión:** Proteger a los empleados y a las partes interesadas de SGS. Nuevos bienes físicos, el medioambiente y las comunidades en las cuales trabajamos y vivimos.

Acelerar nuestro cambio cultural y el camino hacia excelencia de Salud, seguridad y medio ambiente.

Promover el compromiso, el liderazgo y la participación de las partes interesadas en Salud, seguridad y medio ambiente.

Mejorar el desarrollo de SGS, mediante conocimientos y orientaciones en Salud, seguridad y medio ambiente la implementación de estrategias, programas y herramientas de OI.

Pleno soporte para el cumplimiento legal, regulatorio, requerimientos del cliente y del grupo en salud, seguridad y medio ambiente.

Valores. Son cuatro valores configurar a un colaborador SGS y son transversales a toda la compañía: pasión, carácter emprendedor, integridad y espíritu innovador.

El organigrama de la empresa SGS Del Perú SAC Paita se muestra en la figura 1

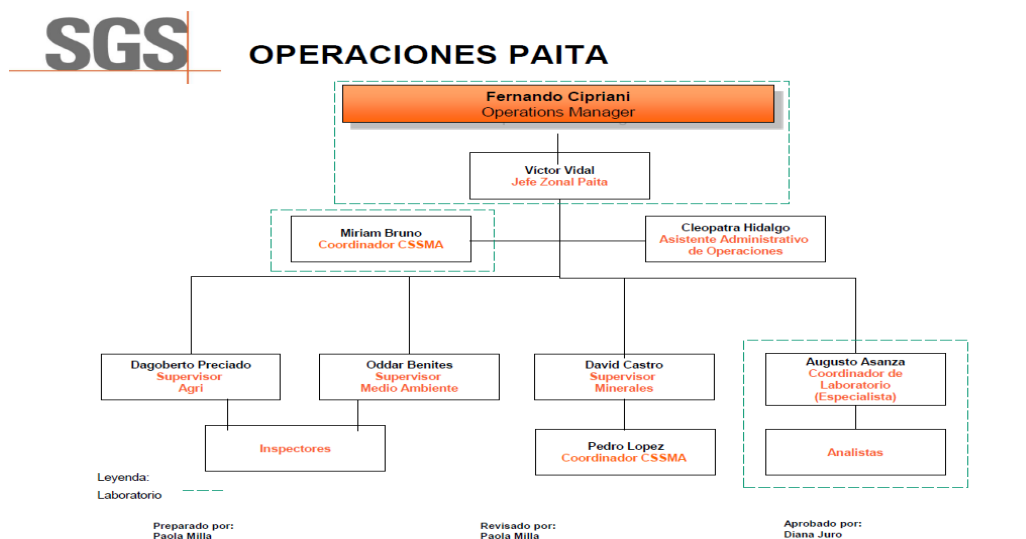


Figura: N°1

Fuente: SGS Del Perú SAC

#### 1.4. Formulación del Problema

##### 1.4.1. Pregunta general

¿En cuánto mejora el desempeño laboral de los inspectores del área congelados mediante la implementación de un nuevo plan de capacitaciones en SGS DEL PERU SAC Paita 2018?

##### 1.4.2. Preguntas específicas



¿En cuánto aumenta el desempeño de la tarea en los inspectores del área congelados?

¿En cuánto aumenta el desempeño contextual en los inspectores del área congelados?

¿En cuánto aumenta el desempeño adaptativo en los inspectores del área congelados?

¿En cuánto disminuye el comportamiento laboral contra productivo en los inspectores del área congelados?

## 1.5. Justificación del estudio

La presente investigación permitió indicar y mostrar las causas del bajo desempeño laboral que presentaron los inspectores del área congelado de la empresa SGS Del Perú SAC, es por ello que se realizó en estos momentos el proyecto de investigación, donde ayudo a aumentar el desempeño laboral de los inspectores mediante la implementación, de un nuevo plan de capacitación.

De esta manera podemos afirmar, la importancia de esta investigación, donde menciono la problemática en el área de congelado; en cuanto al aporte que da el nuevo del plan de capacitación, es contar con inspectores que tengan conocimiento de su tarea, permitiendo una gestión eficiente y eficaz, atendiendo necesidades y expectativas personales y de los clientes asimismo para la ejecución de las metas propuestas de la organización.

La pertinencia de este trabajo fue ayudar a la organización en ahorro de costos y tiempos en capacitaciones esporádicas hacia los inspectores, reprocesos de servicios que no traen buenos resultados y continuar con la acreditación al tener personal calificado.

Este también podrá ser tomado como ejemplo y modelo para la implantación de las demás áreas y uniformizar la estrategia que tiene el nuevo plan de capacitación.

## 1.6. Hipótesis

### 1.6.1. Hipótesis general

El desempeño laboral de los inspectores del área congelados mejora significativamente mediante la implementación de un nuevo plan de capacitaciones en SGS Del Perú SAC Paita 2018.

#### 1.6.2. Hipótesis específicas

El desempeño de la tarea en los inspectores del área congelados aumenta significativamente con la implementación de un nuevo plan de capacitaciones.

El desempeño contextual en los inspectores del área congelados aumenta significativamente con la implementación de un nuevo plan de capacitaciones.

El desempeño adaptativo en los inspectores del área congelados aumenta significativamente con la implementación de un nuevo plan de capacitaciones.

El comportamiento laboral contra productivo en los inspectores del área congelados disminuye significativamente con la implementación de un nuevo plan de capacitaciones.

#### 1.7. Objetivos

##### 1.7.1. Objetivo general

Determinar en cuánto mejora el desempeño laboral de los inspectores del área congelados mediante la implementación de un nuevo plan de capacitaciones en SGS Del Perú SAC Paita 2018.

##### 1.7.2. Objetivos específicos

- Determinar en cuanto aumenta el desempeño de la tarea en los inspectores del área congelados.
- Determinar en cuanto aumenta del desempeño contextual en los inspectores del área congelados.
- Determinar en cuanto aumenta del desempeño adaptativo en los inspectores del área congelados.
- Determinar cuánto disminuye el comportamiento laboral contra productivo en los inspectores del área congelados.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de Investigación

#### Tipo de investigación

Según Murillo (2008), la investigación de tipo aplicada es aquella que: “se caracteriza porque busca la utilización o aplicación de los conocimientos que se adquirieron, a la vez que se adquieren otros, después de sistematizar e implantar la práctica basada en investigación. El uso de los resultados y conocimiento de investigación que da como resultado una forma organizada, rigurosa, y sistemática de conocer la realidad.” La investigación a desarrollar pertenece a esta categoría porque se aplican conocimientos teóricos de plan de capacitación para mejorar la realidad problemática que se presenta sobre el desempeño laboral en el área de congelado.

#### Nivel de investigación

Para Fidias G. Arias (2012) los niveles de investigación explicativa se ocupan de la decisión de las causas (investigación post facto) y de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Los resultados y conclusiones integran el nivel más profundo de cognición”. La investigación a desarrollar se ajustó a este nivel debido a que la variable desempeño laboral dependió de la implementación del plan de capacitación para mejorar, así mismo se vio reflejado cuantitativamente el aumento del desempeño laboral.

#### Diseño

Experimental - longitudinal porque hubo manipulación de la variable independiente: plan de capacitación, además la recolección de datos se realizó en tiempos diferentes. Cuyo esquema es:

G. E: O1 \_\_\_\_\_ X \_\_\_\_\_ O2

Dónde: G.E. Grupo Experimental (unidad de análisis- inspectores del área de congelados).

O1: Variable dependiente (desempeño laboral antes de la mejora)

O2: Variable dependiente (desempeño laboral después de la mejora)

X: Manipulación de la variable independiente (plan de capacitación)

## **2.2. Variables, operacionalización**

Las variables consideradas en la presente investigación fueron “Plan de capacitación” como variable independiente y “Desempeño laboral” como variable dependiente. La operacionalización de las variables se detalla en la Tabla 1.

## **2.3. Población y muestra**

En el presente trabajo de investigación se identificó a los inspectores del área de congelado como unidad de análisis, la población estuvo conformada por 7 inspectores del área de congelados y la muestra fue censal dado a que la población fue pequeña, se tomó toda para el estudio.

Para López (1998), la muestra es censal aquella porción que representa toda la población

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

Para el indicador desempeño de la tarea se utilizó la técnica análisis de observación y el instrumento ficha de observación del conocimiento laboral (Anexo 2A). En el indicador desempeño contextual empleo la técnica de análisis documental y el instrumento, ficha de análisis documental del promedio de tiempos en órdenes de trabajo mensual. (Anexo 2B). Para el indicador desempeño adaptativo, se utilizó la técnica análisis documental, y el instrumento; ficha de análisis documental de reportes mensual de órdenes de trabajo ejecutados (Anexo 2C). En el indicador comportamiento laboral contra productivo se utilizó la técnica análisis documental y el instrumento ficha de análisis documental de N° de tareas no conformes (Anexo 2D) y ficha de análisis documental del N° de reclamos de clientes (Anexo 2E).

En instrumento de la validación externa se usó la medida de tres expertos; a quienes se les otorgo por separado un ejemplar, se realizó un cuadro de validación; con las variables, dimensiones definidas e indicadores. El instrumento es válido cuando mide las variables e indicadores que el investigador desea medir (Anexo 3A).

En este tipo de trabajo la confiabilidad no se dará por que el tipo de instrumento a

usar que son fichas de análisis documenta y ficha de análisis de observación no lo requiere.

## **2.5. Método de análisis de datos**

Para los indicadores del desempeño laboral y del plan de capacitación se utilizará el método de estadística inferencial haciendo uso de gráficos de barra. Los datos tabulados serán analizados e interpretados con ayuda del software estadístico SPSS versión 23.

## **2.6. Aspectos éticos**

En la presente investigación se contó con la cooperación de todos los inspectores del área de congelados, por un tema de integridad a la empresa se solicitó, la autorización del jefe de oficina y supervisor del área. La información y data brindada por la empresa fue de uso confiable, y solo se utilizó para este proyecto de investigación que fue mejorar el desempeño de los inspectores del área de congelados, teniendo en reserva la identidad de los inspectores quienes formaron parte del estudio.

La información utilizada en esta investigación será recabada de fuentes bibliográficas fidedignas que fueron debidamente revisadas y aprobadas para su publicación, dejando de lado cualquier indicio de plagio total de otras investigaciones.

Tabla 1. Tabla de operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Desempeño Laboral(dependiente)	Sostiene que es uno de los constructos que ha captado la mayor atención por parte de los estudiosos enfocados al comportamiento organizacional. Posiblemente, su gran fama se debe a que la productividad y competitividad de las empresas se encuentran íntimamente relacionadas con el desempeño individual de sus miembros. Koopmans et al.( 2014)	Desempeño de la tarea	Verificar el grado de Conocimiento laboral para ejecutar una tarea determinada “ in situ”	(aprobados/ Total de evaluados )%	Razón
		Desempeño contextual	Se revisa las órdenes de trabajo específico para comparar tiempos y dificultades en la ejecución del servicio por inspector.	Tiempos de ejecución en órdenes de trabajo	Razón
		Desempeño adaptativo	Actividades realizadas dentro del área de congelado por trabajador.	N°de órdenes ejecutadas.	Razón
		Comportamiento laboral contra productivo	Realización inadecuada de las tareas ejecutando el servicio y elaboración de los documentos.	(%)N° de tareas No conformes/ total de servicios realizados	Razón
				(%)N° de reclamos de clientes/total de servicios realizados	Razón
Plan de capacitación (independiente)	Un plan de capacitación es la traducción de las expectativas y necesidades de na organización para y en determinado tiempo. Delfín, O. (2012)	Detección y análisis de las necesidades	Se verificará el contenido en una lista de cotejo del plan de capacitación	% (N° ítem positivos /N° total de ítem ) en la lista de cotejo	Razón
		Diseño del plan de capacitación	Definir objetivo y meta	% de cumplimiento del objetivo y meta	Razón
		Validación del plan de capacitación	Corregir los defectos del plan de capacitación	% (N° ítem positivos /N° total de ítem ) en la lista de cotejo	Razón
		Ejecución del plan de capacitación	Cumplimiento del nuevo plan de capacitación	(Horas dictadas / Horas propuestas)%	Razón
		Evaluación del plan de capacitación	Control estadístico del proceso teórico y práctico para evaluar la eficacia del plan de capacitación	(N° de aprobados /N° total evaluados)%	Razón
				(Supervisiones aprobadas / N° supervisiones programadas)%	Razón

Fuente: Elaboración propia

### III. RESULTADOS

Desempeño de la tarea antes y después de la implementación del nuevo plan de capacitación.

El mismo se evidencia en la tabla 2 y el cálculo se detalla en el anexo 4A.

Tabla 2: Promedio desempeño de la tarea en los inspectores

Desempeño de la tarea (Notas)		
Inspector	Antes	Después
1	91	98
2	89	93
3	86	94
4	82	97
5	85	97
6	92	98
7	83	98

Fuente: Ficha de observación del conocimiento laboral.

En la tabla 2, se aprecia que los valores del desempeño de la tarea promedio después de la aplicación del nuevo plan de capacitación son mayores que caso original investigado.

Desempeño contextual antes y después de la implementación del nuevo plan de capacitación.

El mismo de evidencia en la tabla 3 y el cálculo se detalla en el anexo 4B.

Tabla 3: Promedio desempeño contextual en los inspectores

Promedio -Horas		
Inspectores	Antes	Después
Nº 1	80	97
Nº 2	53	87
Nº 3	70	80
Nº 4	53	90
Nº 5	57	77
Nº 6	43	87
Nº 7	77	93

Fuente: Ficha de análisis documental del promedio de tiempos en órdenes de trabajo mensual

En la tabla 3, se aprecia que los valores del desempeño contextual promedio después de la aplicación del nuevo plan de capacitación son mayores que caso original investigado.

Desempeño adaptativo antes y después de la implementación del nuevo plan de capacitación.

El mismo se evidencia en la tabla 4 y el cálculo se detalla en el anexo 4C.

Tabla 4: Promedio desempeño adaptativo en los inspectores.

Desempeño adaptativo (Und)		
Inspectores	Antes	Después
N° 1	8	10
N° 2	5	9
N° 3	7	8
N° 4	5	9
N° 5	6	8
N° 6	4	9
N° 7	8	9

Fuente: Ficha de análisis documental de reportes mensual de órdenes de trabajo ejecutados.

En la tabla 4, se aprecia que los valores del desempeño adaptativo promedio después de la aplicación del nuevo plan de capacitación son mayores que caso original investigado.

Comportamiento laboral contra productivo antes y después de la implementación del nuevo plan de capacitación.

El mismo se evidencia en la tabla 5 y tabla 6 y el cálculo se detalla en el anexo 4D y 4E.

Tabla 5: Promedio tareas no conformes de los inspectores

Comportamiento laboral contra productivo- Tarea no conformes (Und)		
Inspectores	Antes	Después
N° 1	3	1
N° 2	2	1
N° 3	1	0
N° 4	3	2
N° 5	2	1
N° 6	1	0
N° 7	3	1

Fuente: Ficha de análisis documental de N° de tareas no conformes



En la tabla 5, se aprecia que los valores del Comportamiento laboral contra productivo-tareas no conformes promedio después de la aplicación del nuevo plan de capacitación son menores que caso original investigado.

Tabla 6: Promedio reclamos de clientes durante el servicio de los inspectores.

Comportamiento laboral contra productivo- Reclamos (Und)		
Inspectores	Antes	Después
Nº 1	2	1
Nº 2	1	0
Nº 3	2	1
Nº 4	1	1
Nº 5	3	2
Nº 6	2	1
Nº 7	1	0

Fuente: Ficha de análisis documental del Nº de reclamos de clientes

En la tabla 6., se aprecia que los valores del Comportamiento laboral contra productivo-reclamos de clientes promedio después de la aplicación del nuevo plan de capacitación son menores que caso original investigado.

### **Contrastación de hipótesis**

Regla de decisión para la prueba T-Student:

Si P-valor  $\leq \alpha$ , rechace  $H_0$  (se acepta  $H_1$ )

Si P-valor  $> \alpha$ , no rechace  $H_0$  (se acepta  $H_0$ )

### **Análisis de la hipótesis.**

El desempeño de la tarea en los inspectores del área congelados aumenta significativamente con la implementación de un nuevo plan de capacitaciones.

$H_0$ : El desempeño de la tarea en los inspectores del área congelados no aumenta significativamente con la implementación de un nuevo plan de capacitaciones.

$H_1$ : El desempeño de la tarea en los inspectores del área congelados si aumenta significativamente con la implementación de un nuevo plan de capacitaciones.

El análisis normalidad a través del estadígrafo Shapiro Wilk se muestra en el anexo 6 A.

Los resultados de la significancia – Prueba T-Student se muestran en la tabla 7.

Tabla 7: Prueba T-Student –del desempeño de la tarea

		Diferencias emparejadas					Sig. (bilateral)
		Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia		
					Inferior	Superior	
Par 1	Notas. Antes - Notas. Después	-9.57143	4.42934	1.67413	-13.66788	-5.47497	.001

Fuente: Elaboración propia de software estadístico SPSS versión 23.

De la tabla 7, estadística de prueba, se puede constatar que la significancia de la prueba de T Student., aplicada al desempeño de la tarea antes y después es de 0.001, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación en base a la regla de decisión.

### **Análisis de la hipótesis.**

El desempeño contextual en los inspectores del área congelados aumenta significativamente con la implementación de un nuevo plan de capacitaciones.

H0: El desempeño contextual en los inspectores del área congelados no aumenta significativamente con la implementación de un nuevo plan de capacitaciones.

H1: El desempeño contextual en los inspectores del área congelados si aumenta significativamente con la implementación de un nuevo plan de capacitaciones.

El análisis normalidad a través del estadígrafo Shapiro Wilk se muestra en el anexo 6 B.

Los resultados de la significancia – Prueba T-Student se muestran en la tabla 8.

Tabla 8: Prueba T-Student del desempeño contextual

		Diferencias emparejadas					Sig. (bilateral)
		Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia		
					Inferior	Superior	
Par 1	Horas. Antes - Horas. Después	-25.42857	12.77833	4.82975	-37.24656	-13.61059	.002

Fuente: Elaboración propia de software estadístico SPSS versión 23.

De la tabla 8, estadística de prueba, se puede verificar que la significancia de la prueba de T Student., aplicada al desempeño contextual antes y después es de 0.002, por tanto,

se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación en base a la regla de decisión.

**Análisis de la hipótesis.**

El desempeño adaptativo en los inspectores del área congelados aumenta significativamente con la implementación de un nuevo plan de capacitaciones.

H0: El desempeño adaptativo en los inspectores del área congelados no aumenta significativamente con la implementación de un nuevo plan de capacitaciones.

H1: El desempeño adaptativo en los inspectores del área congelados si aumenta significativamente con la implementación de un nuevo plan de capacitaciones.

El análisis normalidad a través del estadígrafo Shapiro Wilk se muestra en el anexo 6 C. Los resultados de la significancia – Prueba T-Student se muestran en la tabla 9.

Tabla 9: Prueba T-Student del desempeño adaptativo

	Diferencias emparejadas					Sig. (bilateral)
	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia		
				Inferior	Superior	
Par 1 Ordenes. Antes - Ordenes. Después	-2.71429	1.60357	.60609	-4.19734	-1.23123	.004

Fuente: Elaboración propia de software estadístico SPSS versión 23.

De la tabla 9, estadísticas de prueba, se puede verificar que la significancia de la prueba de T Student., aplicada al desempeño adaptativo antes y después es de 0.004, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación en base a la regla de decisión.

**Análisis de la hipótesis.**

El comportamiento laboral contra productivo en los inspectores del área congelados disminuye significativamente con la implementación de un nuevo plan de capacitaciones.

H0: El comportamiento laboral contra productivo en los inspectores del área congelados no disminuye significativamente con la implementación de un nuevo plan de capacitaciones.

H1: El comportamiento laboral contra productivo en los inspectores del área congelados si disminuye significativamente con la implementación de un nuevo plan de capacitaciones.

El análisis normalidad a través del estadígrafo Shapiro Wilk se muestra en el anexo 6 D. Los resultados de la significancia – Prueba T-Student para reclamos de clientes se muestran en la tabla 10 y para tareas no conformes se muestran en la tabla 11.

Tabla 10: Prueba T-Student de reclamos de clientes.

		Diferencias emparejadas					Sig. (bilateral)
		Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia		
					Inferior	Superior	
Par 1	Reclamos. Antes - Reclamos. Después	.85714	.37796	.14286	.50758	1.20670	.001

Fuente: Elaboración propia de software estadístico SPSS versión 23.

De la tabla 10, estadísticos de prueba, se puede comprobar que la significancia de la prueba de T Student., aplicada al comportamiento contra productivo con respecto a los reclamos del cliente antes y después es de 0.001.

Tabla 11: Prueba T-Student de productos no conformes

Prueba de muestras emparejadas							
		Diferencias emparejadas					Sig. (bilateral)
		Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia		
					Inferior	Superior	
Par 1	PNC.ANTES - PNC.DESPUES	1.28571	.48795	.18443	.83444	1.73699	.000

Fuente: Elaboración propia de software estadístico SPSS versión 23.

De la tabla 11, estadísticos de prueba, se pudo comprobar que la significancia de la prueba de T Student., aplicada al comportamiento contra productivo con respecto a productos no conformes antes y después es de 0.000. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación en base a la regla de decisión.

#### IV. DISCUSIÓN

En la investigación desarrollada se encontró de después de implementar un nuevo plan de capacitación el desempeño de la tarea promedio en los inspectores del área de congelados, obtenida en los meses de agosto, setiembre y octubre, alcanzo un valor del 100%, este valor es superior al promedio de los meses de mayo, junio y julio cuyo valor fue de 28.57%. El aumento alcanzado es de 11.02%. En teoría relacionada a la mejora del desempeño con un plan de capacitación, Delfín, O. (2012). Indica que el plan de capacitación es un conjunto de acciones planteadas y panificadas que tiene como propósito principal de preparar e integrar a el recurso humano de la empresa en los procesos productivos, mediante la entrega de conocimiento, el desarrollo de las habilidades y actitudes necesarias para un óptimo desempeño laboral. Así como Rovira (2013) nos indica que el potencial humano es la base de la competitividad organizacional actual, básicamente esta constituido por las competencias de las personas involucradas en una actividad productiva, esto es, en términos simples, habilidades, conocimiento y cualidades de sus integrantes.

En la investigación desarrollada se encontró de después de implementar un nuevo plan de capacitación el desempeño contextual promedio en los inspectores del área de congelados, obtenida en los meses de agosto, setiembre y octubre, alcanzo un valor de 87.10 horas de horas trabajadas, este valor es superior al promedio de los meses de mayo, junio y julio cuyo valor fue de 61.90 de horas trabajadas. El aumento alcanzado es de 41.11%. En la teoría Motowidlo (2001) y Borman (1993) manifiestan que el desempeño contextual actúa tanto a nivel individual como grupal, el principal antecedente es la personalidad entres sus indicadores están iniciativa y tarea extra.

En la investigación desarrollada se encontró de después de implementar un nuevo plan de capacitación el desempeño del adaptativo promedio en los inspectores del área de congelados, obtenida en los meses de agosto, setiembre y octubre, alcanzo un valor de 9 órdenes de trabajo por inspector, este valor es superior al promedio de los meses de mayo, junio y julio cuyo valor fue de 6 órdenes de trabajo por inspector. El aumento

alcanzado es de 41.86%. En la teoría Delfín, O. (2012). Indica que el plan de capacitación es una acción proyectada cuyo fin general es integrar y prepara a la mano de obra en el proceso productivo, brindar conocimientos, desarrollo de actitudes necesarias y habilidades para así mejorar desempeño en el trabajo. Johnson (2003) y Koopmans (2011) manifiestan que el desempeño adaptativo es el grado en el cual un individuo se adapta a los cambios.

En la investigación desarrollada se encontró de después de implementar un nuevo plan de capacitación el comportamiento laboral contra productivo promedio de tareas no conformes en los inspectores del área de congelados, obtenida en los meses de agosto, setiembre y octubre, alcanzó un valor de 8.20%, este valor es inferior al promedio de los meses de mayo, junio y julio cuyo valor fue de 33%. La disminución alcanzada es de 60%, el comportamiento laboral contra productivo promedio de reclamos de clientes en los inspectores del área de congelados, obtenida en los meses de agosto, setiembre y octubre, alcanzo un valor de 10%, este valor es inferior al promedio de los meses de mayo, junio y julio cuyo valor fue de 23.25%. La disminución alcanzada es de 50%, Koopmans (2011) y Gruys y Sackett (2003), manifiestan que el comportamiento contra productivo es todo comportamiento intencional de un miembro de la empresa, contrario a los legítimos intereses de ésta, este tipo de desempeño es que no es deseable, pero por desgracia ocurre.

## V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que el desempeño laboral de los inspectores del área de congelados mejora por tal razón determinamos que teniendo un nivel de capacitación bueno repercute significativamente en el desempeño laboral de los inspectores, ya que para satisfacer al cliente deben conocer su tarea al momento realizar el servicio.
2. Se determinó que el desempeño de la tarea aumento 11.02% implementando un nuevo plan de capacitación. Por tanto, determinamos que adquiriendo mayores conocimientos repercutiría en los inspectores de la empresa SGS Del Perú SAC el desempeño laboral.
3. Se determinó que el desempeño contextual aumenta 41.11% con la implementación de un nuevo plan de capacitación. Por tanto, determinamos que al no mejor la distribución de horas trabajas por inspector repercutiría en el desempeño contextual de los inspectores del área de congelados.
4. Se determinó que el desempeño adaptativo aumenta 41.86% implementando un nuevo plan de capacitación. Por consiguiente, determinamos que haciendo una buena distribución de tareas percute significativamente en el desempeño laboral de los inspectores.
5. Se determinó que el comportamiento laboral contra productivo disminuye 60.0% implementando un nuevo plan de capacitación. Por consiguiente, determinamos que, poseer una buena actitud, repercute considerablemente en el desempeño laboral, consiguiendo la satisfacción de los clientes.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Luego del profundo análisis de resultados esta investigación se plantearon algunas recomendaciones para obtener una mejora en el desempeño laboral de los inspectores en la empresa SGS Del Perú SAC.

La organización debe tener más en cuenta en sus colaboradores el nivel de capacitación ya que este mejoraría en cada uno de ellos el desempeño laboral; no olvidar que los inspectores son la imagen de la organización y que mucho depende de sus colaboradores para que la empresa tenga una rentabilidad mayor y satisfacción del cliente.

La organización deberá tener en cuenta que todos los inspectores puedan adquirir un mayor entrenamiento y conocimiento de sus funciones en las cuales se desempeñan para así mejorar el desempeño de la tarea; logrando objetivos y satisfacción de los clientes.

La organización deberá tener más en cuenta la distribución de horas que se le programa a cada inspector para que el desempeño laboral mejore y así puedan estar más equitativos, no se crean conflictos y estén satisfechos ya que es el recurso que también debe ser valorado satisfaciendo sus necesidades.

La organización deberá tener más encuentra que si mejora el conocimiento de los inspectores podrá asignar de manera equitativa los servicios sin ver el grado de dificultad que tendrían al realizarlo.

La organización deberá tener en cuenta que tan comprometido está el colaborador con la empresa ya que un trabajador con actitud positiva podrá desempeñarse bien en sus labores enfocada a una buena atención del cliente, creando un mejor desempeño y buen ambiente laboral, obteniendo clientes satisfechos.



## VII. BIBLIOGRAFÍA

AGUILAR, Juana y MARLON Olga. *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Lambayeque* [en línea]. [ref. De 19 marzo 2016]. Disponible en: <https://bit.ly/2KeLhgs>

ALVAREZ Sandoval, FREIRE Morales, y GUTIERREZ Bascur. *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas* [en línea]. Disponible en: <https://bit.ly/2IolkJE>

ARIAS, Fideas. Proyecto de investigación. *Introducción a la Metodología Científica*. 5ta. Edición. Caracas: Epitesme, 2006. 146 pp.  
ISBN: 980-07-8529-9

BLAKE (1997). *Capacitación y actualización del personal* [en línea] Disponible en: <https://bit.ly/2GIW6jC>

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill [en línea]. Disponible en: <https://bit.ly/2fGsKj5>

CHIAVENATO, I. (2008). *Gestión del talento humano*. (3a ed). México: MCGRAWHILL [en línea]. Disponible en: <https://bit.ly/2JaKYGy>

DELFIN, O. (2015). *Elaboración de un plan de capacitación: consultoría y asesoría filosófica* [en línea]. Disponible en: <https://bit.ly/2lu6OqX>

DELFIN, O. (2012). *Elaboración de plan de capacitación*. Disponible en: <https://bit.ly/2A2Gn30>

ELEL, Elda (2015). *Investigación aplicada* [en línea]. Disponible en: <https://bit.ly/2EzisMD>

GABINI, S. & Salessi, S. (2016). *Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos*. *Evaluar*, 16, 31-45 [en línea]. Disponible en: <https://bit.ly/2LIFOpC>

HERNANDEZ, Fernandez y Baptista. 1997. *Diseño de investigación experimental*. [en línea]. Disponible en: <https://bit.ly/1SgDw7f>

HERNÁNDEZ Roberto, FERNÁNDEZ Carlos. y BAPTISTA, María del Pilar. *Metodología de la Investigación*. 5ta. Edición. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, 2010. 656 pp. ISBN: 978-607-15-0291-9

HUAMANCHUMO, V. y Rodríguez, F. (2015). *Metodología de la investigación en las Organizaciones*. (1ª.ed.). Perú: EDITORIAL SUMMIT.

HUAMAN, German. *Capacitación empresarial y percepción del desempeño laboral de los trabajadores del CONCYTEC, Miraflores 2017* [en línea]. Disponible en: <https://bit.ly/2QBxmbF>

HUAMAN, Juvencio. *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Lambayeque* [en línea]. Disponible en: <https://bit.ly/2K2omsQ>

Jáuregui, M. 2016. *Teoría de las Muestra*. Obtenido de: <https://bit.ly/2vdqGWM>

MARROQUIN Roberto (2012). *Sesión N° 4 Metodología de la investigación* [en línea]. Disponible en: <https://bit.ly/2Opcob7>

GORRITI Bontigui, Mikel (2004). *La evaluación del desempeño: concepto, criterios y métodos* [en línea]. Disponible en: <https://bit.ly/2AlZQwb>

PALONCO, Nils. *Nivel de capacitación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Líderes en Servicios SAC, franquicia (Movistar), independencia, 2017*[en línea]. Disponible en: <https://bit.ly/2KfmdWX>

SOSA, Yadira. *Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente del Instituto Tecnológico del Nororiente (ITECNOR), ubicado en los llanos de la Fragua, Zacapa, 2014* [en línea]. Disponible en: <https://bit.ly/2Htzqx1>

TOLEDO, Miguel. *Metodología de la investigación* 5 edición México 2010.656. ISBN: 978-607-15-0291-9[en línea]. Disponible en: <https://bit.ly/1SgDw7f>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

Título	Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES e indicadores	Población Muestra	Diseño	Técnicas e Instrumento de recolección de datos	Método de análisis de datos
"Mejora del desempeño laboral de los inspectores del área congelados mediante la implementación de un nuevo plan de capacitación en SGS Del Perú SAC Paita 2018"	<p><b>Pregunta general</b> ¿Cuánto mejora el desempeño laboral de los inspectores del área congelados mediante la implementación de un nuevo plan de capacitaciones en SGS DEL PERU SAC Paita 2018?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar en cuánto mejora el desempeño laboral de los inspectores del área congelados mediante la implementación de un nuevo plan de capacitaciones en SGS Del Perú SAC Paita 2018.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> El desempeño laboral de los inspectores del área congelados mejora significativamente mediante la implementación de un nuevo plan de capacitaciones en SGS Del Perú SAC Paita 2018.</p>	Desempeño de la tarea, desempeño contextual, desempeño adaptativo y comportamiento laboral contra productivo .	La población está conformada por 7 inspectores del área de congelado. Por ser la población muy pequeña no será necesario calcular una muestra por lo que la recolección de datos se realizara con toda la población	El tipo de investigación es aplicado, por su nivel explicativa y por su diseño experimental	<p>Técnicas: -Análisis documental y análisis de observación</p> <p>Instrumentos: -Ficha de análisis documental y ficha de análisis de observación</p>	Estadística inferencial
	<p><b>Preguntas específicas</b> ¿Cuánto aumenta el desempeño de la tarea en los inspectores del área congelados? ¿Cuánto aumenta el desempeño contextual en los inspectores del área congelados? ¿Cuánto aumenta el desempeño adaptativo en los inspectores del área congelados? ¿Cuánto disminuye el comportamiento laboral contra productivo en los inspectores del área congelados?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b> Determinar en cuanto aumenta el desempeño de la tarea en los inspectores del área congelados. Determinar en cuanto aumenta el desempeño contextual en los inspectores del área congelados. Determinar en cuanto aumenta el desempeño adaptativo en los inspectores del área congelados. Determinar cuánto disminuye el comportamiento laboral contra productivo en los inspectores del área congelados.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b> El desempeño de la tarea en los inspectores del área congelados aumenta significativamente con la implementación de un nuevo plan de capacitaciones.  El desempeño contextual en los inspectores del área congelados aumenta significativamente con la implementación de un nuevo plan de capacitaciones.  El desempeño adaptativo en los inspectores del área congelados aumenta significativamente con la implementación de un nuevo plan de capacitaciones.  El comportamiento laboral contra productivo en los inspectores del área congelados disminuye significativamente con la implementación de un nuevo plan de capacitaciones.</p>	<p>Detección y análisis de las necesidades</p> <p>Diseño del plan de capacitación</p> <p>Validación del plan de capacitación</p> <p>Ejecución del plan de capacitación</p> <p>Evaluación del plan de capacitación.</p>				

Fuente: Elaboración propia

## Anexo N° 2 Instrumentos de recolección de datos

### A. Observación del conocimiento laboral

Items	Fecha:	Inspector:	
	Actividad de Inspección:		
<b>1</b>	<b>Disponibilidad de los documentos aplicables al servicio</b>	<b>C</b>	<b>NC</b>
1.1	La Orden de Inspección (OI) tiene la información completa para realizar el servicio (lugar, fecha, dirección, contacto, producto, plan de muestreo, método, etc.)		
1.2	Procedimientos, instructivos, normas y estándares aplicables vigentes.		
1.3	Documentos asociados al servicio (por ejemplo: orden de exportación, nominaciones del cliente, guía del producto, packing list, plan de muestreo, documentos de embarque, etc. según aplique).		
<b>2</b>	<b>Equipos y materiales</b>		
2.1	El inspector revisa que el material sea el adecuado y verifica la cantidad necesaria para ejecutar el servicio y los utiliza de manera correcta.		
2.2	El Inspector verifica el estado de los equipos y/o medios de medición (limpieza, operatividad, calibración, verificación etc.) y los utiliza de manera correcta.		
<b>3</b>	<b>Conocimiento, métodos y procedimiento de inspección</b>		
3.1	Realiza la inspección/medición solicitada en la OI y según lo establecido en los métodos, normas técnicas, procedimientos e instructivos aplicables.		
3.2	muestra conocimientos de las normas, métodos, instructivos y procedimientos de inspección a ejecutar (puntualizar).		
3.3	Localiza e identifica adecuadamente el lugar y las condiciones de inspección.		
3.4	El Inspector ha registrado en los documentos de campo lo observado durante la inspección: detalles de obtención de muestra, uso de equipos (código), indicaciones de conformidad o no conformidad, observaciones, uso y registro de precintos, etc. (De no generar documentos durante la supervisión, se revisará en oficina)		
<b>4</b>	<b>Manipulación de muestras de inspección</b>		
4.1	Las muestras son tomadas según los métodos y procedimientos.		
4.2	Las muestras tienen identificación única (OI, fecha, la hora, lugar, el punto de muestreo, código, la descripción. Se realizó un correcto almacenamiento o acondicionamiento de las muestras.		
<b>5</b>	<b>Aseguramiento de Resultados</b>		
5.1	Se efectuaron los controles de calidad de acuerdo a los documentos establecidos (normativa, procedimientos)		

**C: Conforme    NC: No Conforme**  
**C+NC=TOTAL    //    C/ TOTAL= % Conocimiento laboral**

Inspector **Aprueba** (Porcentaje de C > 90%)  
 Inspector **Desaprueba** (Porcentaje de C <= 90%)

**B. Promedio de tiempos en órdenes de trabajo mensual**

Desempeño contextual-Horas trabajadas								
Inspector	Mayo	Junio	Julio	PROMEDIO ANTES	Agosto	Setiembre	Octubre	PROMEDIO DESPUES
	Antes				Después			
N° 1								
N° 2								
N° 3								
N° 4								
N° 5								
N° 6								
N° 7								
TOTAL								

**C. Reporte mensual de órdenes de trabajo ejecutados**

Desempeño adaptativo -N° Ordenes de trabajo de ejecutadas								
Inspector	Mayo	Junio	Julio	PROMEDIO ANTES	Agosto	Setiembre	Octubre	PROMEDIO DESPUES
	Antes				Después			
N° 1								
N° 2								
N° 3								
N° 4								
N° 5								
N° 6								
N° 7								
TOTAL								

**D. N° tareas no conformes**

Comportamiento laboral contra productivo - N° de tareas no conformes								
Inspector	Mayo	Junio	Julio	PROMEDIO ANTES	Agosto	Setiembre	Octubre	PROMEDIO DESPUES
	Antes				Después			
N° 1								
N° 2								
N° 3								
N° 4								
N° 5								
N° 6								
N° 7								
TOTAL								

E. N° de reclamos de clientes

Comportamiento laboral contra productivo - N° de reclamos de clientes								
Inspector	Mayo	Junio	Julio	PROMEDIO ANTES	Agosto	Setiembre	Octubre	PROMEDIO DESPUES
	Antes				Después			
N° 1								
N° 2								
N° 3								
N° 4								
N° 5								
N° 6								
N° 7								
TOTAL								

F. Observación del plan de capacitación

ITEM	CONTENIDO DEL PLAN DE CAPACITACION	SI	NO
1	El plan es elaborado por personal competente que conoce el servicio		
2	Describe Tecnología empleada para fabricar los productos inspeccionados		
3	Detalla defectos que puedan ocurrir durante el uso del producto , fallos en la operación de los procesos y Deficiencias en la prestación del servicio		
4	Indica claramente la obligación, responsabilidades y autoridad del inspector		
5	El tiempo de capacitación de distribuye correctamente		
6	El plan permite conocer los indicadores económicos de la inversión realizada: Número total de horas en capacitación y numero de capacitación por persona		
7	El plan permite conocer el avance de las capacitaciones		
8	Se difunde el plan de capacitación		
9	Se trazan objetivos y se dan a conocer al inicio de la capacitación		
10	Se realiza taller de practica durante la capacitación		
11	Se realiza la capacitación más de una vez en el año para mantenerse al día con la tecnología y los métodos de inspección en desarrollo		
12	Se capacita solo al personal involucrado del servicio de congelado		
13	Se realiza evaluación del desempeño al término de la capacitación		
14	Los inspectores son supervisados en campo luego de haber sido capacitados		
15	Se ha obtenido resultados de supervisiones que ayuden a identificar necesidades de formación		
16	El supervisor quien dicta las capacitaciones es capacitado y/o retroalimentado		
17	La capacitación de se da en un solo grupo o se dividen según la disponibilidad del tiempo		
18	Se difunde el avance del plan de capacitación		
19	Los participante reciben un cuestionario de evaluación hacia el capacitador		
20	Se actualizan las diapositivas y se consideran conocimientos actuales		

Pre test: <input type="checkbox"/>	Post test: <input type="checkbox"/>	
<b>Lista de cotejo de plan de capacitación</b>		<b>Porcentaje</b>
Ítems positivos		
Ítems negativos		
Total de ítems		

G. Objetivo y meta del nuevo plan de capacitación

OBJETIVO	INDICADOR	FUENTE DE INFORMACIÓN	CRITERIO DE ACEPTACIÓN		FRECUENCIA DE MEDICIÓN	TIEMPO DE CUMPLIMIENTO	RESULTADO
			CUMPLE	NO CUMPLE			

H. Cumplimiento del plan de capacitación

	TOTAL	
	Programado	Ejecutado
<b>Total inspectores</b>		
<b>Total horas</b>		
<b>% CUMPLIMIENTO</b>		

I. Evaluación teórica

Pre test:	Post test:
Inspectores	Notas (aprobado $\geq 14$ , desaprobado $< 14$ )
N° 1	
N° 2	
N° 3	
N° 4	
N° 5	
N° 6	
N° 7	
Total aprobados	
Total desaprobados	
% eficacia del plan de capacitación teórica	



J. Evaluación en campo

	Evaluación en campo	
	Aprobados	Desaprobados
Total inspectores		
Total evaluados		
% eficacia del plan de capacitación en campo		

### Anexo 3. Validación de los instrumentos de recolección de datos

#### A. Validación Ingeniero Dagoberto Preciado Chapilliquen



#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, DAGOBERTO PRECIADO CHAPILLIQUEN con DNI N° 03469225 Ing.  
 en INGENIERIA PESQUERA  
 N° de Colegiatura: 165907 desempeñándome  
 actualmente como SUPERVISOR DE OPERACIONES en  
SGS DEL PERU SAC

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

1. Conocimiento laboral
2. Promedio de tiempos en órdenes de trabajo mensual.
3. Reportes mensual de órdenes de trabajo ejecutados.
4. N° de tareas no conformes y N° de reclamos de clientes
5. Observación del plan de capacitación
6. Cumplimiento de objetivo y meta del plan de capacitación
7. Cumplimiento del plan de capacitación
8. Evaluación teórica
9. Evaluación en campo

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Conocimiento laboral	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	

4.Organización				✓	
5.Suficiencia				✓	
6.Intencionalidad				✓	
7.Consistencia				✓	
8.Coherencia				✓	
9.Metodología				✓	

Promedio de tiempos en órdenes de trabajo mensual.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.Claridad				✓	
2.Objetividad				✓	
3.Actualidad				✓	
4.Organización				✓	
5.Suficiencia				✓	
6.Intencionalidad				✓	
7.Consistencia				✓	
8.Coherencia				✓	
9.Metodología			✓		

Reporte mensual de órdenes ejecutados.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.Claridad				✓	
2.Objetividad				✓	
3.Actualidad				✓	
4.Organización				✓	

5.Suficiencia				✓	
6.Intencionalidad				✓	
7.Consistencia				✓	
8.Coherencia				✓	
9.Metodología				✓	

N° de tareas no conformes y N° de reclamos de clientes	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.Claridad				✓	
2.Objetividad				✓	
3.Actualidad				✓	
4.Organización				✓	
5.Suficiencia				✓	
6.Intencionalidad				✓	
7.Consistencia				✓	
8.Coherencia				✓	
9.Metodología				✓	

Observación del plan de capacitación	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.Claridad				✓	
2.Objetividad				✓	
3.Actualidad			✓		
4.Organización				✓	

5.Suficiencia				✓	
6.Intencionalidad				✓	
7.Consistencia				✓	
8.Coherencia				✓	
9.Metodología				✓	

Cumplimiento de objetivo y meta del plan de capacitación	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.Claridad				✓	
2.Objetividad				✓	
3.Actualidad				✓	
4.Organización				✓	
5.Suficiencia				✓	
6.Intencionalidad				✓	
7.Consistencia				✓	
8.Coherencia				✓	
9.Metodología				✓	

Cumplimiento del plan de capacitación	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.Claridad				✓	
2.Objetividad					✓
3.Actualidad				✓	

4.Organización				✓	
5.Suficiencia				✓	
6.Intencionalidad				✓	
7.Consistencia				✓	
8.Coherencia				✓	
9.Metodología				✓	

Evaluación teórica	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.Claridad				✓	
2.Objetividad				✓	
3.Actualidad				✓	
4.Organización					✓
5.Suficiencia				✓	
6.Intencionalidad				✓	
7.Consistencia				✓	
8.Coherencia				✓	
9.Metodología				✓	

Evaluación en campo	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.Claridad				✓	
2.Objetividad				✓	
3.Actualidad					✓
4.Organización				✓	

5.Suficiencia					✓
6.Intencionalidad					✓
7.Consistencia					✓
8.Coherencia					✓
9.Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 9 días del mes de julio del Dos mil Dieciocho.

  
Dagoberto Preciado Chapilliquen  
CIP: 165907

Ing. : DAGOBERTO PRECIADO CHAPILLIQUEN  
DNI : 03469225  
Especialidad : INGENIERO DESQUERD  
E-mail : dagoberto.preciado@gmail.com.

B. Validación Ingeniero Betsy Mellusi Ato Cornejo



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, *Betsy Mellusi Ato Cornejo* con DNI N° *45860878* Ing.  
 en *Proqueria*  
 N° de Colegiatura: *192639* desempeñándome  
 actualmente como *Fiscalizador* en  
*el Ministerio de la Producción*

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

1. Conocimiento laboral
2. Promedio de tiempos en órdenes de trabajo mensual.
3. Reportes mensual de órdenes de trabajo ejecutados.
4. N° de tareas no conformes y N° de reclamos de clientes
5. Observación del plan de capacitación
6. Cumplimiento de objetivo y meta del plan de capacitación
7. Cumplimiento del plan de capacitación
8. Evaluación teórica
9. Evaluación en campo

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Conocimiento laboral	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	✓
3. Actualidad					✓



4.Organización					✓
5.Suficiencia					✓
6.Intencionalidad				✓	
7.Consistencia				✓	
8.Coherencia				✓	
9.Metodología				✓	

Promedio de tiempos en órdenes de trabajo mensual.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.Claridad				✓	
2.Objetividad				✓	
3.Actualidad					✓
4.Organización				✓	
5.Suficiencia				✓	
6.Intencionalidad				✓	
7.Consistencia				✓	
8.Coherencia				✓	
9.Metodología				✓	

Reporte mensual de órdenes ejecutados.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.Claridad				✓	
2.Objetividad				✓	
3.Actualidad				✓	
4.Organización					✓

5.Suficiencia				✓	
6.Intencionalidad				✓	
7.Consistencia				✓	
8.Coherencia				✓	
9.Metodología				✓	

N° de tareas no conformes y N° de reclamos de clientes	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.Claridad				✓	
2.Objetividad				✓	
3.Actualidad				✓	
4.Organización					✓
5.Suficiencia				✓	
6.Intencionalidad				✓	
7.Consistencia				✓	
8.Coherencia				✓	
9.Metodología				✓	

Observación del plan de capacitación	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.Claridad				✓	
2.Objetividad					✓
3.Actualidad					✓
4.Organización					✓

5.Suficiencia				✓	
6.Intencionalidad				✓	
7.Consistencia				✓	
8.Coherencia				✓	
9.Metodología				✓	

Cumplimiento de objetivo y meta del plan de capacitación	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.Claridad				✓	
2.Objetividad					✓
3.Actualidad					✓
4.Organización					✓
5.Suficiencia				✓	
6.Intencionalidad				✓	
7.Consistencia				✓	
8.Coherencia				✓	
9.Metodología				✓	

Cumplimiento del plan de capacitación	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.Claridad				✓	
2.Objetividad				✓	
3.Actualidad					✓

4.Organización				/	
5.Suficiencia				/	
6.Intencionalidad				/	
7.Consistencia					/
8.Coherencia					/
9.Metodología				/	

Evaluación teórica	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.Claridad				/	
2.Objetividad				/	
3.Actualidad					/
4.Organización					/
5.Suficiencia				/	
6.Intencionalidad				/	
7.Consistencia				/	
8.Coherencia				/	
9.Metodología				/	

Evaluación en campo	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.Claridad				/	
2.Objetividad					/
3.Actualidad				/	
4.Organización					/

5.Suficiencia				✓	
6.Intencionalidad				✓	
7.Consistencia					✓
8.Coherencia					✓
9.Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 13 días del mes de julio del Dos mil Dieciocho.

Ing. : *Betsy Mellusi Ato Cornejo*  
DNI : *45860878*  
Especialidad : *Ingeniera Pesquera*  
E-mail : *Betsy.ato179@gmail.com*

-----  
BETSY MELLUSI ATO CORNEJO  
INGENIERA PESQUERA  
Ing. CIP N° 192639

C. Validación Ingeniero José Santos Chero Rueda



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, José Santos Chero Rueda con DNI N° 03658560 Ing.  
 en Civil  
 N° de Colegiatura: 100787 desempeñándome  
 actualmente como Consultor de obra en  
Independiente

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

1. Conocimiento laboral
2. Promedio de tiempos en órdenes de trabajo mensual.
3. Reportes mensual de órdenes de trabajo ejecutados.
4. N° de tareas no conformes y N° de reclamos de clientes
5. Observación del plan de capacitación
6. Cumplimiento de objetivo y meta del plan de capacitación
7. Cumplimiento del plan de capacitación
8. Evaluación teórica
9. Evaluación en campo

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Conocimiento laboral	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	✓

4.Organización				✓	
5.Suficiencia				✓	
6.Intencionalidad				✓	
7.Consistencia				✓	
8.Coherencia				✓	
9.Metodología				✓	

Promedio de tiempos en órdenes de trabajo mensual.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.Claridad				✓	
2.Objetividad				✓	
3.Actualidad				✓	
4.Organización				✓	
5.Suficiencia					✓
6.Intencionalidad				✓	
7.Consistencia				✓	
8.Coherencia				✓	
9.Metodología				✓	

Reporte mensual de órdenes ejecutados.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.Claridad				✓	
2.Objetividad				✓	
3.Actualidad				✓	
4.Organización				✓	

5.Suficiencia				✓	
6.Intencionalidad				✓	
7.Consistencia				✓	
8.Coherencia				✓	
9.Metodología				✓	

N° de tareas no conformes y N° de reclamos de clientes	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.Claridad				✓	
2.Objetividad				✓	
3.Actualidad					✓
4.Organización				✓	
5.Suficiencia				✓	
6.Intencionalidad				✓	
7.Consistencia				✓	
8.Coherencia				✓	
9.Metodología				✓	

Observación del plan de capacitación	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.Claridad				✓	
2.Objetividad				✓	
3.Actualidad				✓	
4.Organización				✓	



5.Suficiencia				✓	
6.Intencionalidad				✓	
7.Consistencia				✓	
8.Coherencia				✓	
9.Metodología				✓	

Cumplimiento de objetivo y meta del plan de capacitación	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.Claridad				✓	
2.Objetividad				✓	
3.Actualidad				✓	
4.Organización					✓
5.Suficiencia				✓	
6.Intencionalidad				✓	
7.Consistencia				✓	
8.Coherencia				✓	
9.Metodología				✓	

Cumplimiento del plan de capacitación	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.Claridad				✓	
2.Objetividad				✓	
3.Actualidad				✓	

4.Organización				✓	
5.Suficiencia				✓	
6.Intencionalidad				✓	
7.Consistencia				✓	
8.Coherencia				✓	
9.Metodología				✓	

Evaluación teórica	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.Claridad					✓
2.Objetividad				✓	
3.Actualidad				✓	
4.Organización				✓	
5.Suficiencia				✓	
6.Intencionalidad				✓	
7.Consistencia				✓	
8.Coherencia				✓	
9.Metodología				✓	

Evaluación en campo	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.Claridad				✓	
2.Objetividad				✓	
3.Actualidad				✓	
4.Organización				✓	

5.Suficiencia			/		
6.Intencionalidad			/		
7.Consistencia			/		
8.Coherencia				/	
9.Metodología				/	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 14 días del mes de julio del Dos mil Dieciocho.

Ing. : José Santos Chero Rueda.  
DNI : 03658560  
Especialidad : Ing. Civil  
E-mail : Jcheropepeandre@hotmail.com


	<b>IMPLEMENTACION DE UN NUEVO PLAN DE CAPACITACION PARA EL AREA CONGELADOS DE LA EMPRESA SGS DEL PERU SAC-PAITA</b>	Fecha:	01/09/2018
		Pág.	1 de 28

#### **Anexo 4. Desarrollo del producto de ingeniería**

##### **Presentación**

Fletcher (2000) El Plan de capacitación es el instrumento que sirve para explicitar los propósitos formales e informales de la capacitación y las condiciones administrativas en las que se desarrollará. El programa debe responder a las demandas organizacionales y las necesidades de los trabajadores.

Luego de las conversaciones sostenidas el jefe zonal y supervisor de la empresa respecto a la elaboración e implementar de un nuevo plan de capacitación para los inspectores del área de congelados, creemos que afrontar dicho plan implicó determinar las reales necesidades de capacitación a fin de hacer del plan de capacitación una herramienta encaminada a mejorar el desempeño del personal operativo, bajo los conceptos de competitividad, integridad, guiados por la visión, misión, estrategia y objetivos de la empresa.

De conformidad con lo dispuesto en el Reglamento Interno de Trabajo, al Reglamento de Organización y funciones de la empresa SGS Del Perú SAC y al Texto único ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de productividad y competitividad laboral, que coinciden en la promoción de la capacitación del trabajador para mejorar su desempeño en el trabajo y en la búsqueda de un solo objetivo, ser eficiente, responsable, honesto, competitivo en todos sus logros trazados.

Este plan responde al diagnóstico de las necesidades de capacitación que se ha realizado según el análisis de la causa principal al bajo desempeño laboral, dando como resultado una apremiante necesidad de capacitación de los inspectores en temas referentes a: tecnología empleada, procedimiento y normas del servicio, interpretación de resultados. Son temas prioritarios que una vez implementados, servirán para aumentar en el desempeño laboral de cada uno de los inspectores

##### **Justificación**

Es importante que una organización, a más de ofrecer un puesto de trabajo, proporcione

Elaborado por: Miriam Bruno Santos Tesista	Revisado por: Dagoberto Preciado Chapilliquen Supervisor del área	Aprobado por: Victor Vidal Esteves Jefe Zonal
--	---	---

	<b>IMPLEMENTACION DE UN NUEVO PLAN DE CAPACITACION PARA EL AREA CONGELADOS DE LA EMPRESA SGS DEL PERU SAC-PAITA</b>	Fecha:	01/09/2018
		Pág.	2 de 28

al trabajador herramientas necesarias para su desenvolvimiento, el mismo que debe ir acompañado por la transferencia de la información, conocimientos y experiencias.

La capacitación trae consigo beneficios tanto para la organización como para el trabajador, es una herramienta de desarrollo personal y organizacional que permite el crecimiento colectivo.

Así mismo la capacitación impacta en los niveles de desempeño, productividad, motivación de las personas y en la imagen de la empresa. Propicia espacios para que se conozca la gente e interactúa, dando como resultado mayor vitalidad a la organización.

La presente investigación resultó beneficiosa para el área de congelados de la empresa SGS del Perú SAC y para sus colaboradores. La investigación fue la reestructuración de un nuevo plan de capacitación que luego de su proceso de implementación contribuyó a solucionar el problema del bajo desempeño laboral de los inspectores del área de congelado.

Por lo tanto y en consecuencia de las necesidades de capacitación existentes en el área de congelados de la empresa SGS del Perú SAC, se hace necesario implementar un nuevo plan de capacitación, habiéndose basado en los resultados del diagnóstico de necesidades de capacitación.

## **Objetivos**

### General

Diseñar e implementar un plan de capacitación a los inspectores del área de congelados de la empresa SGS Del Perú SAC, que contribuya a la mejora del desempeño laboral

### Específicos

- Mejorar el desempeño de los inspectores del área de congelados.
- Brindar conocimientos teórico-prácticos, aplicables al desarrollo de sus actividades.

Elaborado por: Miriam Bruno Santos Tesisista	Revisado por: Dagoberto Preciado Chapilliquen Supervisor del área	Aprobado por: Victor Vidal Esteves Jefe Zonal
--	---	---

	<b>IMPLEMENTACION DE UN NUEVO PLAN DE CAPACITACION PARA EL AREA CONGELADOS DE LA EMPRESA SGS DEL PERU SAC-PAITA</b>	Fecha:	01/09/2018
		Pág.	3 de 28

- Ayudar al personal a identificarse con los objetivos de la organización y así poder elevar su desempeño laboral y mejorar su capacidad de aprendizaje.

### Base Legal

- Reglamento interno de Trabajo de SGS Del Perú SAC
- Texto único ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de productividad y competitividad laboral

### Alcance



El presente plan de capacitación es de aplicación para todo el personal del área de congelados de la empresa SGS del Perú SAC para tener un mejor desempeño laboral y en conjunto ayuda a cumplir los objetivos establecidos por la empresa.

### Fases del proceso del plan de capacitación

#### Fase 1: Detección y análisis de necesidades.

Para la elaboración del plan de capacitación, el área de calidad junto con el área de congelados, identificaron las necesidades utilizando diversas fuentes de información como son metas organizacionales, requisitos de entidades normativas (INACAL y SANIPES), resultados de auditorías externas e internas, Inspecciones, supervisiones, reclamos o quejas de clientes y requisitos legales. Estas fueron plasmadas en una lista de cotejo para identificar las necesidades, el resultado del análisis del actual plan de capacitación se observa en la tabla 12 y figura 2.

Tabla 12. Análisis de las necesidades plan de capacitación

Pre test:		Post test:	
<b>Lista de cotejo de plan de capacitación</b>		<b>porcentaje</b>	
Ítems positivos	6	30%	
Ítems negativos	14	70%	
Total de ítems	20	100	

Fuente: Ficha de observación del plan de capacitación

Elaborado por: Miriam Bruno Santos Tesisista	Revisado por: Dagoberto Preciado Chapilliquen Supervisor del área	Aprobado por: Victor Vidal Esteves Jefe Zonal
--	---	---

	<b>IMPLEMENTACION DE UN NUEVO PLAN DE CAPACITACION PARA EL AREA CONGELADOS DE LA EMPRESA SGS DEL PERU SAC-PAITA</b>	Fecha:	01/09/2018
		Pág.	4 de 28

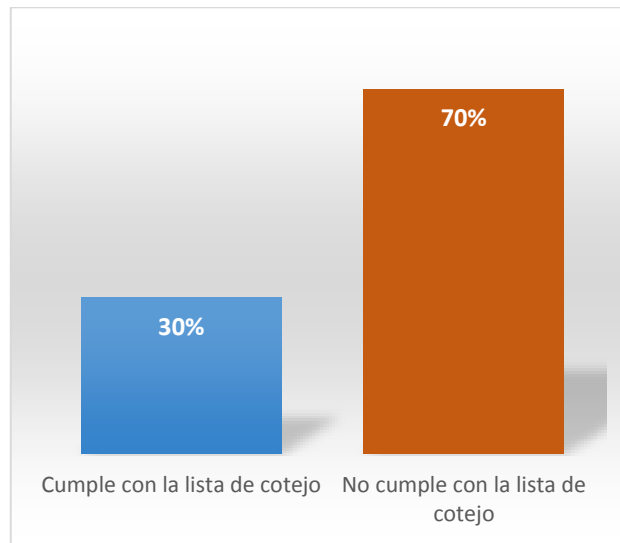


Figura 2. Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación con la lista de cotejo.  
Fuente: Ficha de observación del plan de capacitación

Según la tabla 12 se puede apreciar en la figura 2 que el plan de capacitación actual del área de congelados solo cumple con 30% según la lista de cotejo.

Esta deficiencia que tenía el plan de capacitación en el área de congelados reflejaba un bajo desempeño laboral en los inspectores.

### **Fase 2: Diseño del plan de capacitación**

Una vez terminado el análisis de las necesidades del plan de capacitación se realizó un nuevo programa de capacitación para los inspectores del área de congelados.

#### **Responsabilidades**

Fue responsabilidad de todos los líderes conocer y cumplir este plan de capacitación, así como también identificar las necesidades de capacitación de los miembros de su equipo de acuerdo a los objetivos del área y de la organización. Estas necesidades fueron levantadas por el área operaciones y calidad.

Los jefes directos y/ Coordinadores CSSMA, fueron responsables de:

<b>Elaborado por:</b> Miriam Bruno Santos Tesista	<b>Revisado por:</b> Dagoberto Preciado Chapilliquen Supervisor del área	<b>Aprobado por:</b> Victor Vidal Esteves Jefe Zonal
---	--	--

	<b>IMPLEMENTACION DE UN NUEVO PLAN DE CAPACITACION PARA EL AREA CONGELADOS DE LA EMPRESA SGS DEL PERU SAC-PAITA</b>	Fecha:	01/09/2018
		Pág.	5 de 28

Programar y hacer seguimiento de su personal a cargo, en el cumplimiento del nuevo plan de capacitación.

Coordinar las capacitaciones.

Archivar los registros de capacitación y otras evidencias de las capacitaciones realizadas.

Llevar el control del cumplimiento de las capacitaciones a través del plan de capacitación

Implementación.

En el programa de capacitación se determinó el qué (contenido), cómo (técnicas), cuándo (fechas), a quién (el grupo), quién (instructores). Mostrado en la tabla 13 y en cuánto (presupuesto) se muestra en la tabla 14. Este plan podrá ser modificado de acuerdo a las nuevas necesidades que se detecten y/o servicios solicitado.

Los objetivos y metas se definieron junto al supervisor y jefe zonal. Ver tabla 15.

El diseño y elaboración de los exámenes para la evaluación teórica de eficacia del nuevo plan de capacitación fue elaborado por el coordinador de calidad y el supervisor del área.

Para la evaluación de eficacia práctica en campo del nuevo plan de capacitación, se hace uso de la ficha de observación del conocimiento laboral. Anexo 2 A. y se establece un programa para poder hacer seguimiento. Ver tabla 16.

Elaborado por: Miriam Bruno Santos Tesista	Revisado por: Dagoberto Preciado Chapilliquen Supervisor del área	Aprobado por: Victor Vidal Esteves Jefe Zonal
--	---	---



	<b>IMPLEMENTACION DE UN NUEVO PLAN DE CAPACITACION PARA EL AREA CONGELADOS DE LA EMPRESA SGS DEL PERU SAC-PAITA</b>	Fecha:	01/09/2018
		Pág.	6 de 28

Tabla 13. Nuevo programa de capacitación

PROGRAMA DE CAPACITACION 2018																
	COORDINADOR - JEFE ZONAL / SUPERVISOR:	Miriam Bruno/Victor Vidal/Dagoberto Preciado			NOMBRE DEL CURSO →	Módulo 1 - Introducción a la industria pesquera y el rol determinante del inspector SGS	Módulo 2 - Proceso de Producción de producto congelado	Módulo 3 - Inspección en Muestreo de producto congelado	Módulo 4 - Interpretación de resultados (documentos normativo/normas de referencia)	Lineamiento de ISO 17020 - ISO 9001:2015 (No Conformes)	Matriz de riesgos a la imparcialidad /Funciones y responsabilidades / Quejas y apelaciones / Política de calidad / Objetivos de calidad / No conformes / Código de conducta y buenas prácticas					
	AREA: CONGELADO	MODALIDAD: PRESENCIAL			INSTRUCTOR	DAGOBERTO PRECIADO	DAGOBERTO PRECIADO	DAGOBERTO PRECIADO	DAGOBERTO PRECIADO	MIRIAM BRUNO	MIRIAM BRUNO					
					HORAS PROGRAMADAS	4	8	8	4	6	1					
ITEM	ASISTENTES	Horas Programadas	Horas Ejecutadas	% Cumplimiento	Fecha Programada	Fecha Ejecutada	Fecha Programada	Fecha Ejecutada	Fecha Programada	Fecha Ejecutada	Fecha Programada	Fecha Ejecutada	Fecha Programada	Fecha Ejecutada	Fecha Programada	Fecha Ejecutada
1	Inspector 1	31	0	0%	Ago-18		Ago-18		Ago-18		Ago-18		Ago-18		Ago-18	
2	Inspector 2	31	0	0%	Ago-18		Ago-18		Ago-18		Ago-18		Ago-18		Ago-18	
3	Inspector 3	31	0	0%	Ago-18		Ago-18		Ago-18		Ago-18		Ago-18		Ago-18	
4	Inspector 4	31	0	0%	Ago-18		Ago-18		Ago-18		Ago-18		Ago-18		Ago-18	
5	Inspector 5	31	0	0%	Ago-18		Ago-18		Ago-18		Ago-18		Ago-18		Ago-18	
6	Inspector 6	31	0	0%	Ago-18		Ago-18		Ago-18		Ago-18		Ago-18		Ago-18	
7	Inspector 7	31	0	0%	Ago-18		Ago-18		Ago-18		Ago-18		Ago-18		Ago-18	

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: <b>Miriam Bruno Santos</b> Tesista	Revisado por: <b>Dagoberto Preciado Chapilliquen</b> Supervisor del área	Aprobado por: <b>Victor Vidal Esteves</b> Jefe Zonal
---	--	--

	<b>IMPLEMENTACION DE UN NUEVO PLAN DE CAPACITACION PARA EL AREA CONGELADOS DE LA EMPRESA SGS DEL PERU SAC-PAITA</b>	Fecha:	01/09/2018
		Pág.	7 de 28

Tabla 14. Presupuesto.

Partidas	Unidad de medida	Cantidad	Costo unitario (S/.)	Parcial (S/.)	Total (S/.)
<b>01. REMUNERACIONES</b>					1 165.0
Capacitador	Und.	2	125.0	250.0	
Inspectores	Und.	7	45.0	315.0	
Expertos (Revisión de instrumentos)	Und.	3	200.0	600.0	
<b>02. BIENES</b>					233.0
Pizarra	Und.	1	20.0	20.0	
Laptop	Und.	1	50.0	50.0	
Televisor	Und.	1	50.0	50.0	
Plumones	Und.	5	3.0	15.0	
Papelotes	Und.	6	0.5	3.0	
Impresora	Und.	1	60.0	60.0	
USB	Und.	1	35.0	35.0	
<b>03. SERVICIOS</b>					1810.0
Servicio de impresión	Und.	2000	0.30	600.0	
Alquiler del local	Und.	1	300	300.0	
Separatas anilladas	Und.	30	7.0	210.0	
Refrigerios	Und.	30	10.0	300.0	
Transporte	Semana- nal	20	20.0	400.0	
<b>TOTAL:</b>					3,208.0

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 15. Objetivo y meta del nuevo programa de capacitación.

OBJE- TIVO	INDICA- DOR	FUENTE DE IN- FORMACIÓN	CRITERIO DE ACEPTACIÓN		FRECUEN- CIA DE ME- DICION	TIEMPO DE CUMPLI- MIENTO	RESUL- TADO
			CUMPLE	NO CUMPLE			
Cumplir plan capaci- tación	Horas dicta- das / Horas propuestas (%)	Programa de ca- pacitación	<b>100%</b>	<b>&lt;100%</b>	mensual	trimestral	

Fuente: Ficha de análisis documental de cumplimiento de objetivo y meta del plan de capacitación

Elaborado por: Miriam Bruno Santos Tesista	Revisado por: Dagoberto Preciado Chapilliquen Supervisor del área	Aprobado por: Victor Vidal Esteves Jefe Zonal
--	---	---

	<b>IMPLEMENTACION DE UN NUEVO PLAN DE CAPACITACION PARA EL AREA CONGELADOS DE LA EMPRESA SGS DEL PERU SAC-PAITA</b>	Fecha:	01/09/2018
		Pág.	8 de 28

Tabla 16. Programa de supervisión en campo

PROGRAMACIÓN DE SUPERVISIONES EN CAMPO							
AREA: Congelado		RESPONSABLE: <u>Miriam Bruno</u>					
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:		_____					
Nro	PERSONAL	Muestreo e inspección de producto hidrobiológico congelado		Muestreo e inspección de producto hidrobiológico congelado		Muestreo e inspección de producto hidrobiológico congelado	
		Programada	Ejecutada	Programada	Ejecutada	Programada	Ejecutada
1	INSPECTOR 1	Ago-18		Set-18		Oct-18	
2	INSPECTOR 2	Ago-18		Set-18		Oct-18	
3	INSPECTOR 3	Ago-18		Set-18		Oct-18	
4	INSPECTOR 4	Ago-18		Set-18		Oct-18	
5	INSPECTOR 5	Ago-18		Set-18		Oct-18	
6	INSPECTOR 6	Ago-18		Set-18		Oct-18	
7	INSPECTOR 7	Ago-18		Set-18		Oct-18	
<b>Porcentaje Cumplimiento</b>		<b>0.0%</b>		<b>0.0%</b>		<b>0.0%</b>	
<b>Supervisión Ejecutada (Promedio)</b>		<b>0.0%</b>					

Fuente: Elaboración propia

### Fase 3: Validación del plan de capacitación

Después de la corrección del listado de cotejo del actual plan de capacitación, elaboración de cronograma del nuevo plan de capacitación, definido el objetivo y meta y programada la supervisión en campo se evalúa nuevamente el listado de cotejo ya con el nuevo plan de capacitación implementado. Ver tabla 17 y figura 3

Elaborado por: Miriam Bruno Santos Tesista	Revisado por: Dagoberto Preciado Chapilliquen Supervisor del área	Aprobado por: Victor Vidal Esteves Jefe Zonal
--	---	---

Tabla 17. Análisis del nuevo plan de capacitación

Pre test: <input type="checkbox"/> Post test: <input type="checkbox"/>		
<b>Lista de cotejo de plan de capacitación</b>		<b>Porcentaje</b>
Ítems positivos	19	95%
Ítems negativos	1	5%
Total de ítems	20	100%

Fuente: Ficha de observación del plan de capacitación

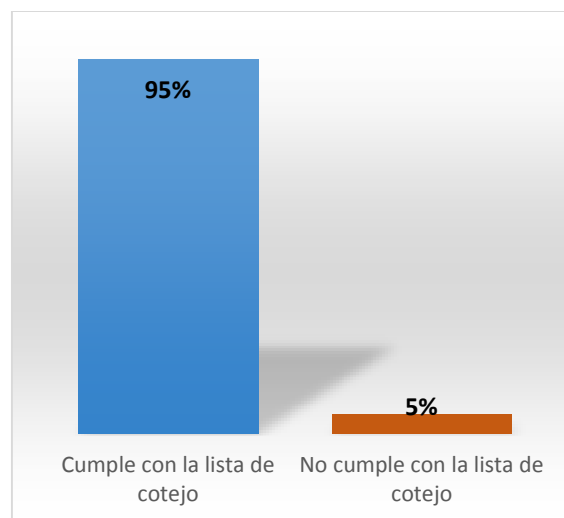


Figura 3. Porcentaje de cumplimiento del nuevo plan de capacitación con la lista de cotejo.

Fuente: Ficha de observación del plan de capacitación

Según la tabla 17 se puede apreciar en la figura 3 que el actual plan de capacitación tiene un 95% que cumple según el listado de cotejo y 5% no cumple debido a que el nuevo plan se ejecutó y programado solo una vez este año 2018, este es revisado por el supervisor Dagoberto Preciado y aprobado por el jefe zonal Víctor Vidal, dando pase a la siguiente fase

Elaborado por: Miriam Bruno Santos Tesisista	Revisado por: Dagoberto Preciado Chapilliquen Supervisor del área	Aprobado por: Victor Vidal Esteves Jefe Zonal
--	---	---

	<b>IMPLEMENTACION DE UN NUEVO PLAN DE CAPACITACION PARA EL AREA CONGELADOS DE LA EMPRESA SGS DEL PERU SAC-PAITA</b>	Fecha:	01/09/2018
		Pág.	10 de 28

**Fase 4:** Ejecución del plan de capacitación

En esta etapa constituye la puesta en marcha al programa de capacitación.

Organización de la participación:

- Confirmación de fecha y hora según el cronograma de capacitación.  
El supervisor reviso su programación de servicios que tenía en el área de congelado para confirmar fecha y hora según el cronograma de capacitación.
- Determinación del auditorio y/o sala donde se llevará a cabo la capacitación.  
Se escogió la sala de inspectores dentro de oficina para el dictado de la capacitación.
- Comunicar a los inspectores la capacitación para su participación.  
El supervisor comunico a todos los inspectores del área de congelados indicando fecha, hora y lugar.
- Preparar los medios y materiales  
El supervisor solicito al coordinador de calidad la impresión de los exámenes y al encargado de almacén el control del televisor y cables remoto para dar la capacitación.

Se usó un formato para registrar la asistencia a la capacitación. Ver figura 4.

Durante el desarrollo de las capacitaciones y supervisiones en los diferentes días según el programa el supervisor entrega los registros y exámenes al coordinador de calidad para actualizar el programa de capacitaciones. Ver tabla 18 y 19, el tablero de objetivo y meta. Ver tabla 20 y el programa de supervisión en campo. Ver tabla 21

Elaborado por: Miriam Bruno Santos Tesista	Revisado por: Dagoberto Preciado Chapilliquen Supervisor del área	Aprobado por: Victor Vidal Esteves Jefe Zonal
--	---	---

	<b>IMPLEMENTACION DE UN NUEVO PLAN DE CAPACITACION PARA EL AREA CONGELADOS DE LA EMPRESA SGS DEL PERU SAC-PAITA</b>	Fecha:	01/09/2018
		Pág.	11 de 28



**REGISTRO DE ASISTENCIA A INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y SIMULACROS DE EMERGENCIA**

Charla ( )    Inducción General SSMA ( )    Capacitación ( )    Entrenamiento ( )    Reunión de Trabajo ( )    Simulacro de Emergencia ( )  
 Otros ( ) Especifique: \_\_\_\_\_

Fecha:	Lugar de Capacitación:		
Tema:			
Nombre del Instructor:		Empresa:	
Domicilio del Centro Laboral:		N° de Empleados:	
Hora de Inicio:	Hora de Término:	N° Horas:	

**RELACIÓN DE PARTICIPANTES**

Nro.	Apellidos	Nombres	DNI	Código	Jefe Directo	Unidad de Negocio	Área/ Empresa	CC	Firma	Observaciones
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										

<b>Responsable del registro:</b> _____	<b>Cargo:</b> _____	<b>Fecha:</b> _____
--	---------------------	---------------------

Total de Asistentes: \_\_\_\_\_

Firma del Instructor: \_\_\_\_\_

Material Entregado y/o Comentarios:

Página ..... de .....

Figura 4. Registros de asistencia a la capacitación.

Fuente: SGS Del Perú SA

Elaborado por: Miriam Bruno Santos Tesista	Revisado por: Dagoberto Preciado Chapilliquen Supervisor del área	Aprobado por: Victor Vidal Esteves Jefe Zonal
--	---	---


	<b>IMPLEMENTACION DE UN NUEVO PLAN DE CAPACITACION PARA EL AREA CONGELADOS DE LA EMPRESA SGS DEL PERU SAC-PAITA</b>	Fecha:	01/09/2018
		Pág.	12 de 28

Tabla 18. Programa de capacitación ejecutado.

PROGRAMA DE CAPACITACION 2018																
	COORDINADOR - JEFE ZONAL / SUPERVISOR:	Miriam Bruno/Victor Vidal/Dagoberto Preciado			NOMBRE DEL CURSO →	Módulo 1 - Introducción a la industria pesquera y el rol determinante del inspector SGS	Módulo 2 - Proceso de Producción de producto congelado	Módulo 3 - Inspección en Muestreo de producto congelado	Módulo 4 - Interpretación de resultados (documentos normativo/normas de referencia)	Lineamiento de ISO 17020 - ISO 9001:2015 (No Conformes)	Matriz de riesgos a la imparcialidad /Funciones y responsabilidades / Quejas y apelaciones / Política de calidad / Objetivos de calidad / No conformes / Código de conducta y buenas prácticas					
	AREA:CONGELADO	MODALIDAD: PRESENCIAL		INSTRUCTOR	DAGOBERTO PRECIADO	DAGOBERTO PRECIADO	DAGOBERTO PRECIADO	DAGOBERTO PRECIADO	MIRIAM BRUNO	MIRIAM BRUNO						
				HORAS PROGRAMADAS	4	8	8	4	6	1						
ITEM	ASISTENTES	Horas Programadas	Horas Ejecutadas	% Cumplimiento	Fecha Programada	Fecha Ejecutada	Fecha Programada	Fecha Ejecutada	Fecha Programada	Fecha Ejecutada	Fecha Programada	Fecha Ejecutada	Fecha Programada	Fecha Ejecutada	Fecha Programada	Fecha Ejecutada
1	Inspector 1	31	31	100%	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18
2	Inspector 2	31	31	100%	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18
3	Inspector 3	31	31	100%	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18
4	Inspector 4	31	31	100%	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18
5	Inspector 5	31	31	100%	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18
6	Inspector 6	31	31	100%	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18
7	Inspector 7	31	31	100%	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18	Ago-18

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Miriam Bruno Santos Tesista	Revisado por: Dagoberto Preciado Chapilliquen Supervisor del área	Aprobado por: Victor Vidal Esteves Jefe Zonal
--	---	---


	<b>IMPLEMENTACION DE UN NUEVO PLAN DE CAPACITACION PARA EL AREA CONGELADOS DE LA EMPRESA SGS DEL PERU SAC-PAITA</b>	Fecha:	01/09/2018
		Pág.	13 de 28

Tabla 19. Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación

	<b>TOTAL</b>	
	<b>Programado</b>	<b>Ejecutado</b>
<b>Total inspectores</b>	<b>42</b>	<b>42</b>
<b>Total horas</b>	<b>217</b>	<b>217</b>
<b>% CUMPLIMIENTO</b>	<b>100 %</b>	

Fuente: Ficha de análisis cumplimiento del plan de capacitación

En la tabla 19 se muestra el porcentaje de cumplimiento de los cursos según el programa de capacitación.

Tabla 20. Tablero de objetivo y meta con resultado

OBJETIVO	INDICADOR	FUENTE DE INFORMACIÓN	CRITERIO DE ACEPTACIÓN		FRECUENCIA DE MEDICION	TIEMPO DE CUMPLIMIENTO	RESULTADO
			CUMPLE	NO CUMPLE			
Cumplir plan capacitación	Horas dictadas / Horas propuestas (%)	Programa de capacitación	<b>100%</b>	<b>&lt;100%</b>	mensual	trimestral	<b>100%</b>

Fuente: Ficha de análisis documental de cumplimiento de objetivo y meta del plan de capacitación

En la tabla 20 se observa 100% el resultado del objetivo planteado con respecto al programa de capacitación

Elaborado por: Miriam Bruno Santos Tesisista	Revisado por: Dagoberto Preciado Chapilliquen Supervisor del área	Aprobado por: Victor Vidal Esteves Jefe Zonal
--	---	---



Tabla 21. Programa de supervisión en campo actualizada.

PROGRAMACIÓN DE SUPERVISIONES EN CAMPO							
AREA: Congelado		RESPONSABLE: <u>Miriam Bruno</u>					
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:		<u>29/10/2018</u>					
SERVICIOS A SUPERVISAR		Muestreo e inspección de producto hidrobiológico congelado		Muestreo e inspección de producto hidrobiológico congelado		Muestreo e inspección de producto hidrobiológico congelado	
Nro	PERSONAL	Programada	Ejecutada	Programada	Ejecutada	Programada	Ejecutada
1	INSPECTOR 1	Ago-18	aprobado27/08/2018	Set-18	aprobado25/09/2018	Oct-18	aprobado23/10/2018
2	INSPECTOR 2	Ago-18	aprobado27/08/2018	Set-18	aprobado25/09/2018	Oct-18	aprobado23/10/2018
3	INSPECTOR 3	Ago-18	aprobado27/08/2018	Set-18	aprobado26/09/2018	Oct-18	aprobado24/10/2018
4	INSPECTOR 4	Ago-18	aprobado29/08/2018	Set-18	aprobado26/09/2018	Oct-18	aprobado24/10/2018
5	INSPECTOR 5	Ago-18	aprobado29/08/2018	Set-18	aprobado27/09/2018	Oct-18	aprobado25/10/2018
6	INSPECTOR 6	Ago-18	aprobado31/08/2018	Set-18	aprobado28/09/2018	Oct-18	aprobado25/10/2018
7	INSPECTOR 7	Ago-18	aprobado31/08/2018	Set-18	aprobado28/09/2018	Oct-18	aprobado26/10/2018
<b>Porcentaje Cumplimiento</b>		<b>100.0%</b>		<b>100.0%</b>		<b>100.0%</b>	
<b>Supervisión Ejecutada (Promedio)</b>		<b>100.0%</b>					

Fuente: Elaboración propia.

### Fase 5: Evaluación del plan de capacitación


Esta fase consistió en verificar el éxito del nuevo plan de capacitación.

La evaluación se ha considerado en tres aspectos principales

- Evaluación al entrenador
- Evaluación teórica
- Evaluación en campo

La evaluación no es solo una actividad de capacitación, sino una fase importante del ciclo de la capacitación cuyos objetivos son:

Elaborado por: Miriam Bruno Santos Tesisista	Revisado por: Dagoberto Preciado Chapilliquen Supervisor del área	Aprobado por: Victor Vidal Esteves Jefe Zonal
--	---	---

	<b>IMPLEMENTACION DE UN NUEVO PLAN DE CAPACITACION PARA EL AREA CONGELADOS DE LA EMPRESA SGS DEL PERU SAC-PAITA</b>	Fecha:	01/09/2018
		Pág.	15 de 28

- Conocer en qué medida se ha logrado los objetivos
- Evaluar el programa, a los participantes al entrenador, para conocer los logros, las deficiencias, con el propósito de considerarlos y/o corregirlos.
- Medir el impacto que género el aprendizaje para saber en cuanto se incrementó los conocimientos, habilidades y destrezas de los participantes.

#### Aplicación de la evaluación teórica y práctica

La evaluación teórica se realizó al término de cada curso, estas fueron individuales y se promediaron teniendo un solo resultado. Ver tabla 22.

La evaluación práctica en campo se realizó durante los meses de agosto, setiembre y octubre, ver tabla 23.

Tabla 22. Evaluación teórica del nuevo plan de capacitación.

Inspectores	Notas (aprobado $\geq 14$ , desaprobado $< 14$ )
N° 1	18
N° 2	16
N° 3	17
N° 4	18
N° 5	18
N° 6	17
N° 7	19
Total aprobados	7
Total desaprobados	0
% eficacia del plan de capacitación teórica	100%

Fuente: Ficha de análisis documental de evaluación teórica

Elaborado por: Miriam Bruno Santos Tesisista	Revisado por: Dagoberto Preciado Chapilliquen Supervisor del área	Aprobado por: Victor Vidal Esteves Jefe Zonal
--	---	---

Tabla 23. Evaluación practica del nuevo plan de capacitación

	Evaluación en campo	
	Aprobados	Desaprobados
Total inspectores	7	0
Total evaluados	7	
% eficacia del plan de capacitación en campo	100%	

Fuente: Ficha de análisis documental de evaluación en campo

El porcentaje de eficacia de la evaluación teórica y práctica del nuevo plan de capacitación se muestra en la figura 5.



Figura 5. Porcentaje de eficacia del nuevo plan de capacitación.

Fuente: Elaboración propia.

En Figura 5 se observa que la eficacia teórica y campo del nuevo plan de capacitación es 100%. A continuación, se presenta la comparación de la mejora en el desempeño de la tarea, desempeño contextual, desempeño adaptativo y comportamiento laboral contra productivo antes y después de la implementación del nuevo plan de capacitación.

Elaborado por: Miriam Bruno Santos Tesisista	Revisado por: Dagoberto Preciado Chapilliquen Supervisor del área	Aprobado por: Victor Vidal Esteves Jefe Zonal
--	---	---

A. Promedio del desempeño de la tarea antes y después de la implementación del nuevo plan de capacitación.

Desempeño de la tarea(puntos)								
Inspector	Mayo	Junio	Julio	PROMEDIO ANTES	Agosto	Setiembre	Octubre	PROMEDIO DESPUES
	Antes				Después			
1	95	89	90	91	100	95	100	98
2	87	90	90	89	95	90	95	93
3	85	90	84	86	94	95	92	94
4	80	86	80	82	95	100	95	97
5	78	92	86	85	100	95	95	97
6	93	91	93	92	95	100	100	98
7	77	85	88	83	95	100	98	98
TOTAL	595	623	531	608	674	675	675	675

Fuente: Ficha de observación del conocimiento laboral

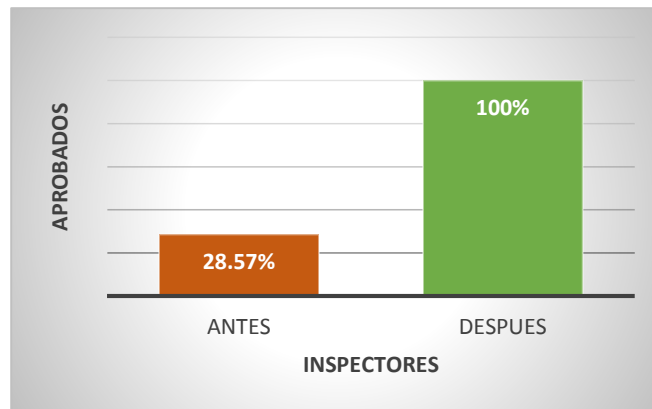


Figura 6. Porcentaje promedio del desempeño de la tarea antes y después de la implementación de nuevo plan de capacitación.

Fuente: Ficha de observación del conocimiento laboral

	<b>IMPLEMENTACION DE UN NUEVO PLAN DE CAPACITACION PARA EL AREA CONGELADOS DE LA EMPRESA SGS DEL PERU SAC-PAITA</b>	Fecha:	01/09/2018
		Pág.	18 de 28

B. Promedio del desempeño contextual antes y después de la implementación del nuevo plan de capacitación.

Desempeño contextual-Horas trabajadas								
Inspector	Mayo	Junio	Julio	PROMEDIO ANTES	Agosto	Setiembre	Octubre	PROMEDIO DESPUES
	Antes				Después			
N° 1	50	90	100	80	100	90	100	97
N° 2	30	80	50	53	90	90	80	87
N° 3	50	60	100	70	80	70	90	80
N° 4	50	70	40	53	90	90	90	90
N° 5	50	50	70	57	80	80	70	77
N° 6	40	50	40	43	70	90	100	87
N° 7	50	40	140	77	90	90	100	93
TOTAL	320	440	540	433	600	600	630	610

Fuente: Ficha de análisis documental del promedio de tiempos en órdenes de trabajo mensual

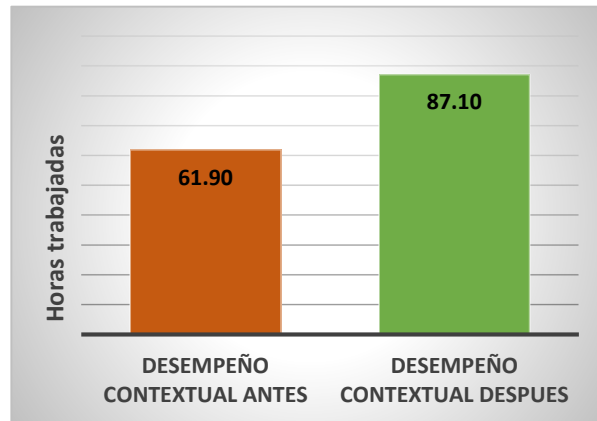


Figura 7: Promedio del desempeño contextual antes y después de la implementación de nuevo plan de capacitación.

Fuente: Ficha de análisis documental del promedio de tiempos en órdenes de trabajo mensual

Elaborado por: Miriam Bruno Santos Tesisista	Revisado por: Dagoberto Preciado Chapilliquen Supervisor del área	Aprobado por: Victor Vidal Esteves Jefe Zonal
--	---	---

C. Promedio del desempeño adaptativo antes y después de la implementación del nuevo plan de capacitación.

Desempeño adaptativo -N° Ordenes de trabajo de ejecutadas								
Inspector	Mayo	Junio	Julio	PROMEDIO ANTES	Agosto	Setiembre	Octubre	PROMEDIO DESPUES
	Antes				Después			
N° 1	5	9	10	8	10	9	10	10
N° 2	3	8	5	5	9	9	8	9
N° 3	5	6	10	7	8	7	9	8
N° 4	5	7	4	5	9	9	9	9
N° 5	5	5	7	6	8	8	7	8
N° 6	4	5	4	4	7	9	10	9
N° 7	5	4	14	8	9	9	10	9
TOTAL	32	44	54	43	60	60	63	61

Fuente: Ficha de análisis documental de reportes mensual de órdenes de trabajo ejecutados

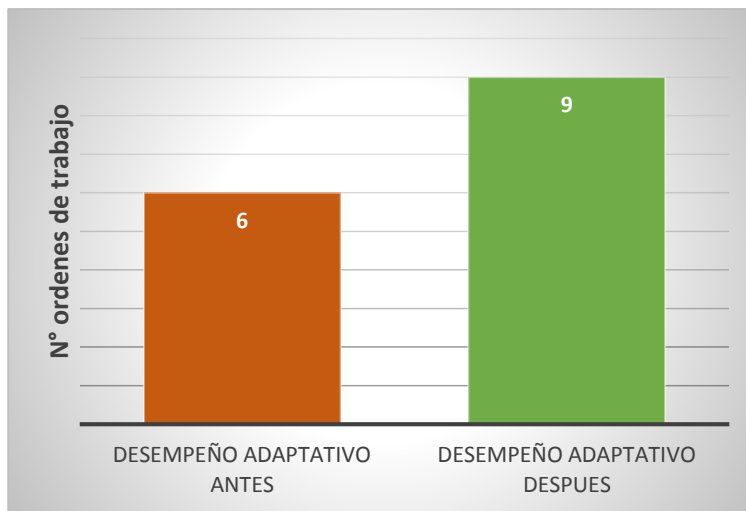


Figura 8. Promedio del desempeño adaptativo antes y después de la implementación de nuevo plan de capacitación.

Fuente: Ficha de análisis documental de reportes mensual de órdenes de trabajo ejecutados

Elaborado por: Miriam Bruno Santos Tesisista	Revisado por: Dagoberto Preciado Chapilliquen Supervisor del área	Aprobado por: Victor Vidal Esteves Jefe Zonal
--	---	---

	<b>IMPLEMENTACION DE UN NUEVO PLAN DE CAPACITACION PARA EL AREA CONGELADOS DE LA EMPRESA SGS DEL PERU SAC-PAITA</b>	Fecha:	01/09/2018
		Pág.	20 de 25

D. Promedio comportamiento laboral contra productivo - N° de tareas no conformes antes y después de la implementación del nuevo plan de capacitación.

Comportamiento laboral contra productivo - N° de tareas no conformes								
Inspector	Mayo	Junio	Julio	PROMEDIO ANTES	Agosto	Setiembre	Octubre	PROMEDIO DESPUES
	Antes				Después			
N° 1	2	3	3	3	1	0	1	1
N° 2	2	2	2	2	1	1	0	1
N° 3	1	1	2	1	0	1	0	0
N° 4	3	2	3	3	2	2	2	2
N° 5	2	2	1	2	1	0	1	1
N° 6	1	2	1	1	1	0	0	0
N° 7	3	2	3	3	0	1	1	1
<b>TOTAL</b>	14	14	15	14	6	5	5	5

Fuente: Ficha de análisis documental de N° de tareas no conformes

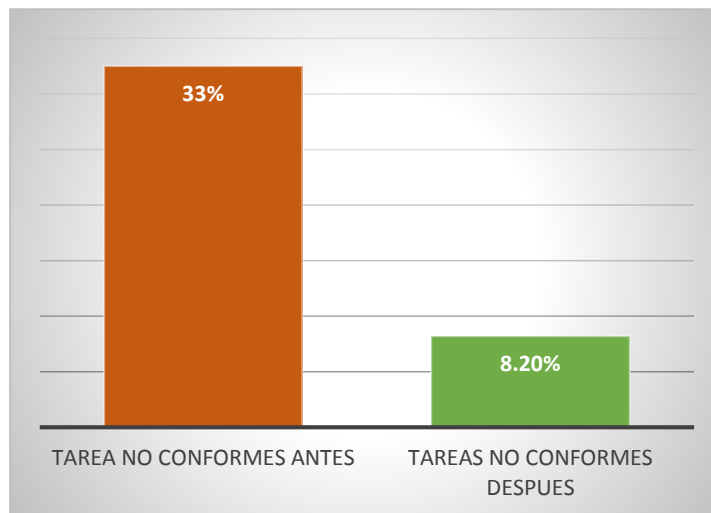


Figura 9. Porcentaje promedio de tarea no conformes antes y después de la implementación del nuevo plan de capacitación.

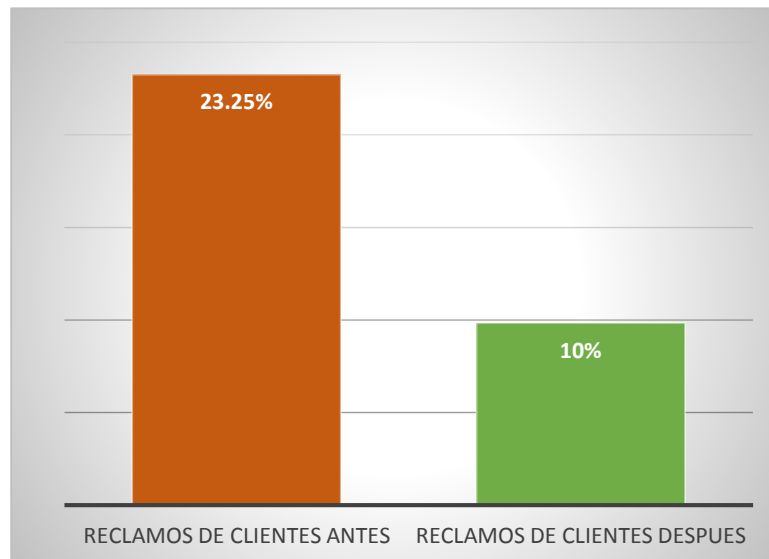
Fuente: Ficha de análisis documental de N° de tareas no conformes y ficha de análisis documental de reportes mensual de órdenes de trabajo ejecutados

Elaborado por: Miriam Bruno Santos Tesisista	Revisado por: Dagoberto Preciado Chapilliquen Supervisor del área	Aprobado por: Victor Vidal Esteves Jefe Zonal
--	---	---

E. Promedio comportamiento laboral contra productivo - N° de reclamos de clientes antes y después de la implementación del nuevo plan de capacitación.

Comportamiento laboral contra productivo - N° de reclamos de clientes								
Inspector	Mayo	Junio	Julio	PROMEDIO ANTES	Agosto	Setiembre	Octubre	PROMEDIO DESPUES
	Antes				Después			
N° 1	1	2	2	2	1	0	1	1
N° 2	1	0	1	1	1	0	0	0
N° 3	1	1	3	2	1	1	1	1
N° 4	1	0	1	1	1	1	0	1
N° 5	3	2	3	3	2	1	2	2
N° 6	2	2	1	2	2	2	0	1
N° 7	2	1	0	1	1	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>6</b>

Fuente: Ficha de análisis documental del N° de reclamos de clientes



Grafica 10. Porcentaje promedio de reclamos de clientes antes y después de la implementación del nuevo plan de capacitación.

Fuente: Ficha de análisis documental del N° de reclamos de clientes y ficha de análisis documental de reportes mensual de órdenes de trabajo ejecutados

Elaborado por: <b>Miriam Bruno Santos</b> Tesista	Revisado por: <b>Dagoberto Preciado Chapilliquen</b> Supervisor del área	Aprobado por: <b>Victor Vidal Esteves</b> Jefe Zonal
---	--	--



	<b>IMPLEMENTACION DE UN NUEVO PLAN DE CAPACITACION PARA EL AREA CONGELADOS DE LA EMPRESA SGS DEL PERU SAC-PAITA</b>	Fecha:	01/09/2018
		Pág.	22 de 28

**Anexo 5: Contenido esquemático de cada capacitación.**

**A. Módulo 1.** Capacitación en introducción a la industria pesquera y el rol determinante del inspector de SGS.


Objetivo

- . Conocer la industria pesquera
- . Retroalimentar las funciones que tienen como inspector de SGS

Proceso de la capacitación

- El expositor presenta el nuevo programa de capacitación a los inspectores
- Da inicio la exposición con el objetivo del primer modulo
- Forma grupos de trabajos para el taller práctico sobre la aptitud que deben tomar los inspectores ante un problema que se presente en campo.
- De da un break
- De reinicia la exposición de la capacitación
- Terminando la exposición se realiza una evaluación teórica para verificar la eficacia de la capacitación a los inspectores
- Finalmente se entrega a los inspectores una evaluación donde calificaran al expositor.

Elaborado por: Miriam Bruno Santos Tesista	Revisado por: Dagoberto Preciado Chapilliquen Supervisor del área	Aprobado por: Victor Vidal Esteves Jefe Zonal
--	---	---

	<b>IMPLEMENTACION DE UN NUEVO PLAN DE CAPACITACION PARA EL AREA CONGELADOS DE LA EMPRESA SGS DEL PERU SAC-PAITA</b>	Fecha:	01/09/2018
		Pág.	23 de 28

**B. Módulo 2.** Capacitación proceso de producción de producto congelado

Objetivo

- Conocer el proceso de producción del producto de congelado
- Conocer los equipos e infraestructura que se usan durante la fabricación del producto congelado

Proceso de la capacitación

- El expositor da inicio la exposición con el objetivo del módulo 2
- Explica todo el proceso del producto hidrobiológico congelado
- Hace que los inspectores participen en grupo haciendo dibujos del proceso del producto hidrobiológico congelado.
- Cada grupo expone su trabajo realizado
- Se da a conocer las normas con las cuales son fabricados este producto.
- Se da un break
- Se reinicia la exposición de la capacitación
- Terminando la exposición se realiza una evaluación teórica para verificar la eficacia de la capacitación a los inspectores
- Finalmente se entrega a los inspectores una evaluación donde calificaran al expositor.

Elaborado por: Miriam Bruno Santos Tesista	Revisado por: Dagoberto Preciado Chapilliquen Supervisor del área	Aprobado por: Victor Vidal Esteves Jefe Zonal
--	---	---

	<b>IMPLEMENTACION DE UN NUEVO PLAN DE CAPACITACION PARA EL AREA CONGELADOS DE LA EMPRESA SGS DEL PERU SAC-PAITA</b>	Fecha:	01/09/2018
		Pág.	24 de 28

### C. **Módulo 3.** Capacitación en inspección y muestreo de producto congelado

#### Objetivo

- Establecer los pasos para la ejecución de los servicios de inspección y muestreo de productos hidrobiológico congelado.

#### Proceso de la capacitación

- Se da inicio de la capacitación con el objetivo del tema
- Se da a conocer los documentos normativos que se tomaron para la elaboración del módulo 3: inspección y muestreo de producto congelado.
- Se definen términos como son: inspección, orden de inspección e informe de inspección.
- Se continúa con las responsabilidades que tiene cada involucrado en el desarrollo del servicio
- Se muestra como imagen todos los equipos que deben hacer uso, los EPPs, y el material.
- Se explica el procedimiento paso a paso para el desarrollo de la inspección y muestreo
- Se da un break
- Se reinicia la exposición de la capacitación con la formación de grupos para hacer una simulación de muestreo y llenado de documentos
- Cada grupo entrega su ejercicio terminado y lo explica, entre todos se corrigen los errores.

Elaborado por: Miriam Bruno Santos Tesista	Revisado por: Dagoberto Preciado Chapilliquen Supervisor del área	Aprobado por: Victor Vidal Esteves Jefe Zonal
--	---	---

	<b>IMPLEMENTACION DE UN NUEVO PLAN DE CAPACITACION PARA EL AREA CONGELADOS DE LA EMPRESA SGS DEL PERU SAC-PAITA</b>	Fecha:	01/09/2018
		Pág.	25 de 28

- Terminando la exposición se realiza una evaluación teórica para verificar la eficacia de la capacitación a los inspectores
- Finalmente se entrega a los inspectores una evaluación donde calificaran al expositor.

**D. Módulo 4.** Interpretación de resultados (documentos normativos/normas de referencia)

Objetivo

- Saber interpretar los resultados de los informes de ensayo
- Conocer su documento normativo y norma de referencia que se aplican durante la inspección y muestreo de producto congelado

Proceso de la capacitación

- Se da inicio a la capacitación con el objetivo
- Se da a conocer el documento normativo y norma de referencia que usaran para la inspección y muestreo de producto congelado.
- Se revisa a detalle el manual de indicadores y la NTP 700.002:2012
- Se da un break
- Se reinicia la exposición de la capacitación con la participación de cada inspector dando lectura con su documento normativo y norma de referencia los resultados de una inspección y muestreo.
- Terminando la exposición se realiza una evaluación teórica para verificar la eficacia de la capacitación a los inspectores

Elaborado por: Miriam Bruno Santos Tesista	Revisado por: Dagoberto Preciado Chapilliquen Supervisor del área	Aprobado por: Victor Vidal Esteves Jefe Zonal
--	---	---

	<b>IMPLEMENTACION DE UN NUEVO PLAN DE CAPACITACION PARA EL AREA CONGELADOS DE LA EMPRESA SGS DEL PERU SAC-PAITA</b>	Fecha:	01/09/2018
		Pág.	26 de 28

- Finalmente se entrega a los inspectores una evaluación donde calificaran al expositor.

**E. Módulo 5. Lineamiento NTP 17020:2012/ISO 9001:2015**

Objetivo

- Conocer los requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan inspección según la NTP 17020:2012
- Conocer las partes principales o cláusulas de la norma ISO 9001:2015
- Conocer en que norma el área de congelado está acreditada y certificada.

Proceso de la capacitación

- Se da inicio a la capacitación con el objetivo de la capacitación en NTP 17020:2012
- Se da inicio a la capacitación dando a conocer la entidad que da la acreditación en Perú.
- Se explican con ejemplos los tipos de organismos de inspección
- Se explica cada punto de la norma NTP 17020:2012.
- Se formar grupos de trabajo para desarrollar casos según la NTP 17020:2015
- Se da un break
- Se reinicia la exposición con la capacitación en ISO 9001:2015
- Se da a conocer el mapa de proceso y la parte en donde el área de congelado pertenece.

Elaborado por: Miriam Bruno Santos Tesista	Revisado por: Dagoberto Preciado Chapilliquen Supervisor del área	Aprobado por: Victor Vidal Esteves Jefe Zonal
--	---	---

	<b>IMPLEMENTACION DE UN NUEVO PLAN DE CAPACITACION PARA EL AREA CONGELADOS DE LA EMPRESA SGS DEL PERU SAC-PAITA</b>	Fecha:	01/09/2018
		Pág.	27 de 28

- Se explica la norma a partir del punto 4, siendo este dónde empieza el proceso de certificación.
- Se forman grupos para realizar talleres sobre un análisis causa de un problema
- Los grupos exponen su trabajo
- Terminando la exposición se realiza una evaluación teórica para verificar la eficacia de cada capacitación a los inspectores
- Finalmente se entrega a los inspectores una evaluación donde calificaran al expositor por cada tema.

**F. Módulo 6.** Capacitación de matriz de riesgos a la calidad /Funciones y responsabilidades/ Quejas y apelación/Política de calidad/Objetivos de calidad/ No conformes/código de conducta y buenas prácticas profesionales.

Objetivo

- Hacer que los inspectores conozcan las herramientas de calidad que cuenta la empresa
- Ver como algún desvío del proceso puede afectar al servicio que brinda la empresa
- Lograr que los inspectores tomen buenas decisiones y buenas practicas durante el desarrollo de sus actividades.

Proceso de la capacitación

- Se da inicio a la capacitación con el objetivo
- Se da a conocer la matriz de imparcialidad del área de congelado junto con la política de calidad de la empresa
- Se hace que los inspectores participen en la identificación de riesgos a la calidad

Elaborado por: Miriam Bruno Santos Tesisista	Revisado por: Dagoberto Preciado Chapilliquen Supervisor del área	Aprobado por: Victor Vidal Esteves Jefe Zonal
--	---	---

	<b>IMPLEMENTACION DE UN NUEVO PLAN DE CAPACITACION PARA EL AREA CONGELADOS DE LA EMPRESA SGS DEL PERU SAC-PAITA</b>	Fecha:	01/09/2018
		Pág.	28 de 28

donde están expuesto cuando se brinda el servicio.

- Se explica el procedimiento de quejas y apelación que tiene la empresa y como se procede cuando se recibe una queja y/o apelación.
- Se dan pautas sobre la conducta de un inspector de SGS y buenas prácticas que debe disponer cuando realiza los servicios de congelado.
- Terminando la exposición se realiza una evaluación teórica para verificar la eficacia de la capacitación a los inspectores
- Finalmente se entrega a los inspectores una evaluación donde calificaran al expositor.

Elaborado por: <b>Miriam Bruno Santos</b> Tesista	Revisado por: <b>Dagoberto Preciado Chapilliquen</b> Supervisor del área	Aprobado por: <b>Victor Vidal Esteves</b> Jefe Zonal
---	--	--

## Anexo 6. Prueba de Shapiro Wilk.

Criterios para determinar Normalidad

P-valor  $\Rightarrow \alpha$  Acertar  $H_0$ = Los datos provienen de una distribución normal.

P-valor  $< \alpha$  Acertar  $H_1$ = Los datos no provienen de una distribución normal.

- A. HE1: Con la finalidad de comprobar la primera hipótesis específica, es importante definir si los datos correspondientes al desempeño de la tarea tanto antes como después tiene una distribución normal o no normal, en base a esto y teniendo como muestra una cantidad de 7 datos, se realizó el análisis normalidad a través del estadígrafo Shapiro Wilk.

Tabla 24: Prueba de normalidad del desempeño de la tarea

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Notas. Antes	.936	7	.599
Notas. Después	.777	7	.024

Fuente: Elaboración propia de software estadístico SPSS versión 23.

De la tabla 24, se puede verificar que la normalidad del desempeño de la tarea antes y después, tienen un valor mayor a 0.05, por lo tanto y de acuerdo a la regla de decisión queda demostrado que tiene una distribución normal.

- B. HE2: Con la finalidad de comprobar la segunda hipótesis específica, es importante definir si los datos correspondientes al desempeño contextual tanto antes como después tiene una distribución normal o no normal, en base a esto y teniendo como muestra una cantidad de 7 datos, se realizará el análisis normalidad a través del estadígrafo Shapiro Wilk.

Tabla 25: Prueba de normalidad del desempeño contextual

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Horas. Antes	.923	7	.490
Horas. Después	.965	7	.858

Fuente: Elaboración propia de software estadístico SPSS versión 23.



De la tabla 25, se puede verificar que la normalidad del desempeño contextual antes y después, tienen un valor mayor a 0.05, por lo tanto y de acuerdo a la regla de decisión queda demostrado que tiene una distribución normal.

- C. Con la finalidad de comprobar la tercera hipótesis específica, es importante definir si los datos correspondientes al desempeño adaptativo tanto antes como después tiene una distribución normal o no normal, en base a esto y teniendo como muestra una cantidad de 7 datos, se realizará el análisis normalidad a través del estadígrafo Shapiro Wilk.

Tabla 26: Prueba de normalidad del desempeño adaptativo

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Ordenes. Antes</b>	.913	7	.420
<b>Ordenes. Después</b>	.840	7	.099

Fuente: Elaboración propia de software estadístico SPSS versión 23.

De la tabla 26, se puede verificar que la normalidad del desempeño adaptativo antes y después, tienen un valor mayor a 0.05, por lo tanto y de acuerdo a la regla de decisión queda demostrado que tiene una distribución normal.

- D. Con la finalidad de comprobar la cuarta hipótesis específica, es importante definir si los datos correspondientes al comportamiento laboral contra productivo tanto antes como después tiene una distribución normal o no normal, en base a esto y teniendo como muestra una cantidad de 7 datos, se realizará el análisis normalidad a través del estadígrafo Shapiro Wilk.

Tabla 27: Prueba de normalidad del comportamiento laboral contra productivo-Reclamos del cliente.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Reclamos. Antes	.833	7	.086
Reclamos. Después	.840	7	.099

Fuente: Elaboración propia de software estadístico SPSS versión 23.

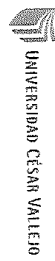
De la tabla 27, se puede verificar que la normalidad del desempeño adaptativo con respecto a los reclamos de clientes antes y después, tienen un valor mayor a 0.05, por lo tanto y de acuerdo a la regla de decisión queda demostrado que tiene una distribución normal.

Tabla 28: Prueba de normalidad del comportamiento laboral contra productivo -Productos no conformes

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
PNC.ANTES	.818	7	.062
PNC.DESPUES	.840	7	.099

Fuente: Elaboración propia de software estadístico SPSS versión 23.

De la tabla 28, se puede verificar que la normalidad del desempeño adaptativo con respecto a los productos no conformes antes y después, tienen un valor mayor a 0.05, por lo tanto y de acuerdo a la regla de decisión queda demostrado que tiene una distribución normal.



FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

\*Figura del desarrollo liberal de los inspectores del área congeledos mediante la implementación de un nuevo plan de capacitación en SGS DALP de SAC Para 2015

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

AUTOR: Bruno Samuel, Miriam

ASESOR:

MSc. Sembraris Alvarado, Mario Roberto

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de gestión de la seguridad y calidad

Plaza Vera

2015



NR  
Miriam B

Resumen de coincidencias

30%

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	13%
2	repositorio.cevallejo.edu.pe	3%
3	Submitted to Universidad Sur de Spain	2%
4	repositorio.cevallejo.edu.pe	2%
5	cevallejo.cevallejo.edu.pe	1%
6	quival.com	1%
7	Submitted to Universidad Moss Pernambuco	1%
8	Submitted to Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle	1%

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD          DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 07
		Fecha : 31-03-2017
		Página : 1 de 1

Yo, Mg. **Mario Seminario Atarama** docente de la Facultad Ingeniería y Escuela Profesional Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo – Piura, revisor (a) de la Tesis titulada **“MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS INSPECTORES DEL ÁREA CONGELADOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN NUEVO PLAN DE CAPACITACIÓN EN SGS DEL PERÚ SAC PAITA 2018”**, del estudiante **BRUNO SANTOS, MIRIAM** constato que la investigación tiene un índice de similitud de **30%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura, 25 de julio de 2019.

  
 .....  
 Firma

**MSc. Ing. Mario Seminario Atarama**  
 DNI: 02633043

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Ingeniería Industrial

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Bruno Santos Miriam

INFORME TITULADO:

Mejora del desempeño de los inspectores del área congelados mediante la implementación de un nuevo plan de capacitación es SGS del Perú SAC Paita 2018.

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:


Ingeniería Industrial.

SUSTENTADO EN FECHA: 20 de Diciembre 2018

NOTA O MENCIÓN: 14.

  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

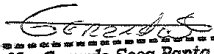


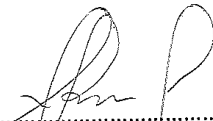
 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

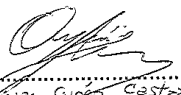
El Jurado en cargo de evaluar la tesis presentada por don (a)  
 ..... Bruno Santos Miran .....  
 cuyo título es: Mejora del desempeño de los inspectores del área congelada mediante  
 la implementación de un nuevo plan de capacitación en S.E.S. DEL P.E.RÚ  
 ..... SAC PATA 2018 .....

Reunido en fecha, escucho la sustentación y la resolución de preguntas por es estudiante,  
 otorgándole el calificativo de: ..... 14 ..... (número) ..... catorce ..... (letras).

Trujillo (o Filial) ..... Pura ..... de ..... Diciembre ..... Del 2018

  
 Mg. Gerardo Sosa Panta  
 INGENIERO INDUSTRIAL  
 CIP 67114  
 .....  
 Mg. Gerardo Sosa Panta  
 PRESIDENTE

  
 Mg. Hermes Alzamora Román  
 SECRETARIO

  
 Mg. Oliver Céspedes Castañeda  
 VOCAL



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------