



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
DE NEGOCIOS - MBA**

“Propuesta de un programa de capacitación para mejorar el desempeño
laboral en la empresa Cablemax, Piura 2021.”

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Cornejo Mendoza, Milagros Luzlivia (ORCID: 0000-0002-5315-878X)

ASESOR:

Dr. Salazar Salazar, Elmer Bagner (ORCID: 0000-0002-8889-9676)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y herramientas gerenciales

PIURA — PERÚ

2020

Dedicatoria

A nuestro padre celestial, por mostrarme día a día que, con paciencia, humildad y sabiduría, todo se puede.

A mi apreciada familia por su soporte en todo instante, a todos y cada una de las personas, que han compartido en el alcance de mis metas.

A mi esposo Carlos y a mis hijos Diego y Carla que son mi motivo por salir adelante.

Agradecimiento

Primeramente, agradecer a Dios por bendecirme y darme fuerzas de seguir avanzando y poder lograr este anhelado sueño.

Un agradecimiento peculiar a la empresa Cablemax debido a que estuvo a mi lado en todo instante, porque sin su apoyo no hubiera obtenido tan anhelada meta.

A mi tutor y demás profesores por brindarme sus conocimientos y su apoyo en el crecimiento de mi formación profesional.

A mis compañeros maestrantes por su mutuo apoyo.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras.....	vii
Índice de abreviaturas.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.1.1 Tipo de investigación.....	16
3.1.2 Diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.2.1 Variables	17
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	17

3.3.1 Población	17
3.3.2 Muestra	18
3.3.3 Muestreo	18
3.3.4 Unidad de análisis.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.4.1 Técnicas	18
3.4.2 Instrumentos	19
3.5. Procedimientos	19
3.6. Métodos de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES	34
Referencias	35
Anexos.....	41

Índice de tablas

Tabla 1. Análisis FODA de la Capacitación.....	20
Tabla 2. Deficiencias en la capacitación de la empresa.....	22
Tabla 3. Fiabilidad.....	23
Tabla 4. Variable de desempeño.....	24
Tabla 5. D1. Resultados de la tarea individual	25
Tabla 6. D2. Dimensión Comportamientos.....	26
Tabla 7. D3. Características	27
Anexo 8. Tabla 8. Muestreo probabilístico	48

Índice de figuras

Figura 1. Diagrama de Ishikawa	21
Figura 2. Variable de desempeño	24
Figura 3. Dimensión 1	25
Figura 4. Dimensión de comportamientos	26
Figura 5. Características	27

Índice de abreviaturas

Abreviatura	Significado
MTC	Ministerio de Transportes y Comunicaciones
ITECNOR	Instituto Tecnológico Nor Oriente
SATP	Servicio de administración tributaria de Piura
DOP	División de Operaciones de producción
INRT	Instituto Nacional de Radio y Televisión

Resumen

La investigación tuvo como objetivo: Elaborar un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa Cablemax Piura 2021. La investigación fue de tipo descriptiva con un diseño no experimental y transversal y proyectiva (propositiva). Resultados y conclusión: La investigación denotó que la situación actual de la capacitación en la empresa Cablemax Piura 2020; es deficiente, donde no se analizan las tareas, ni las personas; no existe motivación, sin métodos de capacitación, obteniendo comportamientos inadecuados; los insumos requeridos para diseñar la propuesta del programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa Cablemax Piura 2021, fueron la evaluación de necesidades, diseño de capacitaciones, su implementación y evaluación del programa; el nivel del desempeño laboral en la empresa Cablemax Piura 2020, es regular y; la elaboración de un programa de capacitación permitirá mejorar el desempeño laboral en la empresa Cablemax Piura 2021.

Palabras claves: Programa de capacitación, Desempeño, Comportamientos.

Abstract

The research aimed to: Develop a training program to improve job performance at the Cablemax Piura 2021 Company. The research was descriptive in type with a non-experimental, cross-sectional and projective (propositive) design. Results and conclusion: The investigation showed that the current situation of training in the Cablemax Piura 2020 company; it is deficient, where the tasks are not analyzed, nor the people; there is no motivation, without training methods, obtaining inappropriate behaviors; the inputs required to design the training program proposal to improve job performance in the Cablemax Piura 2021 company were the needs assessment, training design, implementation, and evaluation of the program; the level of job performance in the company Cablemax Piura 2020, is regular and; The development of a training program will improve job performance at the Cablemax Piura 2021 company.

Keywords: Training program, Performance, Behaviors.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad si bien se sobrevive de forma histórica a un estallido social y emergencia sanitaria, no se debe detener, sino aprovechar esta pausa en reestructurar y capacitar a los trabajadores en relación a cómo reaccionar frente a un contexto totalmente desconocido y es que el mundo cambió y de igual forma el capacitar a los colaboradores, convirtiéndose en el nuevo paradigma moldeándolo a los tiempos y necesidades de cada colaborador en relación a la función que desempeña (Duplos, 2020).

Es así que en los niveles más altos de empleadores vienen enfocando una nueva forma de ejercer en su fuerza laboral, afirmando su bienestar financiero y suministrando habilidades y capacitación acorde a su necesidad y del puesto, considerando que las profesiones evolucionarán por la inteligencia artificial y los adelantos tecnológicos, por lo que el razonamiento es claro, denotándose en el estudio de Mercer sobre Tendencias Globales de Talento 2020, el 34% de los colaboradores predicen que de sus puestos serán desplazados en los próximos tres años, el 61% de los colaboradores creen que sus empleadores los están disponiendo para el futuro del trabajo y el 55% confía en que su empresa los capacitará en nuevas habilidades de ser necesario si su puesto evoluciona como resultado de la automatización (América Economía, 2020).

Ante la eventualidad en relación a salud, en México planean el uso de tecnologías de información como respuesta y el tener un colaborador competitivo, así como mejorar el desempeño de cada funcionario de la Secretaría de Educación de Guanajuato, de la región Noreste, quienes se capacitaron sobre el correcto uso y manejo de la plataforma virtual (Gobierno del Estado de Guanajuato, 2020).

La multinacional Adecco Chile realizó un estudio, denominado “Actualidad Laboral de Latinoamérica”, manifestando que la capacitación es el segundo beneficio con mayor reconocimiento por trabajadores (40%); es por ello que la formación constituye en tema esencial en la agenda empresarial, debido a que es

una herramienta que mejora el desempeño en criterios técnicos como habilidades de comunicación, liderazgo y trabajo en equipo (América Economía, 2019).

El creador y director del Centro para el Futuro de la Educación Superior y Estrategia de Talento, en la U. de Northeastern, describe que las recientes tendencias y mirada al futuro vienen evolucionando el reclutamiento y cómo es viable desarrollar el talento con la educación. Existen estudios en cuanto al retorno de inversión por brindar capacitaciones, donde cada dinero que gastes en ello se multiplica en desempeño, traduciéndose por medio de una encuesta, donde son los mismos colaboradores que confirman ello, es por ello que se identifica personal con un mejor grado de educación debido a que en promedio conocen más y están mejor preparados (Martínez, 2019).

El rendimiento profesional es determinante para la transformación de la compañía. Una de las estrategias para fomentarlo es capacitar al individuo en una serie de puntos estratégicos, solo así se cumplirán los proyectos y procesos de las empresas. El desempeño profesional influye en el éxito de las compañías, además ayuda a que las organizaciones se vuelvan más rentables y ayuda al crecimiento profesional del trabajador. (Esan, 2019)

Se reflexiona a la capacitación como instrumento práctico para mejorar el desempeño, coadyuvando a la sistematización de un proceso, facilitando el cambio ineludible para que el colaborador cuente con una visión holística de las ventajas de la misma. Al tener una capacitación eficaz accede a una innovación permanente en la organización con objetivos y metas competitivas, corporativas y prácticas, sostenido en el uso de tecnologías de información, con un enfoque ético y de responsabilidad social, sin generar un ambiente, donde la empresa obligue a sus colaboradores, porque lo determina la Ley; sino, al contrario que favorezca su desarrollo integral. Es así que la capacitación al ser una actividad proyectada beneficia a formar al recurso humano que solicita y trabaja actualmente en una organización (Cota y Rivera, 2016).

En el Perú, la capacitación se ha convertido en una tendencia de alto impacto, porque permite seguir una línea de carrera con nuevas habilidades, que si bien el 78% afirman que están aptos para instruirse en nuevas habilidades, aunque, el 38% asevera que no tiene tiempo para hacerlo; por otro lado, se observa como las organizaciones con el apoyo de tecnología y proyecciones tratan de comprender las necesidades a largo plazo, y hallar en su equipo aquellos con mayor potencial para obtener otros conocimientos. Es preciso indicar que, a nivel global, el 99% de empresas vienen creando alternativas e indican significativas brechas de habilidades, señala Regalado, CEO de Mercer Perú (América Economía, 2020).

En Cablemax, no se ha evaluado sobre las carencias del trabajador en relación a recibir capacitaciones para afrontar los desafíos que existen en la empresa; sabemos de ciertas deficiencias y potenciales que tienen los colaboradores en razón a su discernimiento, cualidades y preponderancia, pero la compañía aun no desarrolla una capacitación en la cual se desarrollen contenidos de ámbito laboral para los colaboradores, entre ellas están, la carencia de cursos de capacitación y la decisión que tiene la empresa para cumplir diferentes lineamientos que permitirían mejorar el desenvolvimiento de los mismos.

Dicha institución no cuenta con planes de capacitación que permitan alcanzar el proceso de sus funciones en forma efectiva.

El plan de capacitación para Cablemax es una inversión para la empresa, toda vez que los resultados que se obtendrán beneficiarán tanto al trabajador como a la empresa.

Por lo antes mencionado, se formuló la siguiente interrogante: ¿Cómo elaborar un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa Cablemax Piura 2021?

Los aspectos importantes que justificó la investigación, según Chiavenato (2007), es el desplegar las experiencias, habilidades y el saber concerniente con el desenvolvimiento de sus funciones actuales o del mañana, tratándose de una preparación encaminada de manera directa hacia las tareas y las operaciones que serán ejecutadas; además, lo trazado por Robbins (2009), que es esencial evaluar el desempeño, en función a los datos obtenidos de la labor personal, actuaciones y singularidades.

Para responder al problema formulado, se diseñó como principal finalidad: Elaborar un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa Cablemax Piura 2021 y; para poder cumplirlo, como objetivos secundarios fueron: Analizar la situación actual de la capacitación en la empresa Cablemax Piura 2020; Seleccionar los insumos requeridos para diseñar la propuesta del programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa Cablemax Piura 2021 y; Determinar el nivel del desempeño laboral en la empresa Cablemax Piura 2020.

Por último, se proyectó como hipótesis: La elaboración de un programa de capacitación permitirá mejorar el desempeño laboral en la empresa CABLEMAX Piura 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes a nivel internacional, Cota y Rivera (2016) en el título “La capacitación como herramienta efectiva para optimizar el desempeño de los trabajadores”. Se consideró la encuesta para descubrir las necesidades de capacitar. Se concluye que, no tienen una referencia de conocimiento sobre la organización, como, por ejemplo, su origen, la misión, visión, valores, objetivos, organigrama, y otros elementos evaluados, teniendo como consecuencia un inadecuado servicio de los colaboradores hacia los clientes, el responsable de la supervisión debe tener la función de dar seguimiento a los factores evaluados de los colaboradores, otorgando reconocimiento de las labores que ejecutan. Se deben efectuar programas de reconocimiento, que determine desde cierta antigüedad y desempeño, el colaborador tenga estabilidad y beneficios para una mayor motivación.

Cabrera (2015) en el artículo “Implementación de un plan de capacitación online para corregir el desempeño en la Fundación Alternativa”. Tuvo como objetivo renovar el desempeño con la implementación de un plan. Se remata que, el plan coadyuvó a mejorar el conocimiento en su puesto y funciones de los colaboradores, queriendo decir que impactó de forma positiva en su desempeño laboral.

Sosa (2014) en su investigación “Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para docentes del instituto centro Itecnor, Zacapa”. Obtuvo como objetivo: asemejar las necesidades en relación a las destrezas. Los resultados permitieron datos apreciables para una propuesta de un programa de capacitación, teniendo en cuenta las actitudes ofreciendo un servicio de calidad, además que el trabajo en equipo y estrategias mejora.

Los antecedentes a nivel nacional, se ha considerado a Abanto (2018) en la investigación “Propuesta de un programa para instruir al personal del ministerio de transportes y telecomunicaciones”. Tuvo como objetivo: Plantear una propuesta de programa para capacitar a los trabajadores que favorezca al Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Se concluye que, la presente investigación determina que la propuesta auxiliará en gran medida al MTC, debido a que, acorde con los datos obtenidos del sondeo, los empleados explicaron que en este momento se encuentran en un nivel regular, motivo por el cual se considera que su implementación permitirá adquirir resultados importantes y beneficios a la organización.

Hilario (2018) detalla en su “Programa de capacitación empresarial y desempeño laboral en el ISTP Jesús, 2018”. Cuya principal finalidad era precisar la conexión de capacitación empresarial y el rendimiento de los colaboradores. Por ende, las inducciones que realizan las organizaciones se correlaciona de modo importante con el resultado laboral de los empleados del ISTP Jesús, 2018.

Estrada (2018) hace mención “Impactos del programa de capacitación y su repercusión en el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa SEOING E.I.R.L.”. Tuvo como finalidad señalar efectos de los planes de capacitación y su implicancia en los indicadores laborales. Se concluye que los trabajadores tienen un rendimiento aceptable pero que requiere mejorar, se pide realizar talleres de orientación, y de esta manera incrementar los niveles de producción en beneficio de las compañías, país y ellos mismos.

Vilcas (2018) en la investigación “La capacitación y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle”, tuvo como objetivo: Comprobar el vinculo que existe entre entrenamiento y desenvolvimiento de los colaboradores administrativos de la Universidad en mención. Lo que, finalizando que si existe relación alta entre

capacitar y el desenvolvimeinto de los empleados del área administrativa de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

Delgado (2017) desarrollo un trabajo sobre “Plan de capacitación y su relación con el desempeño”. Teniendo como finalidad de Precisar que el resultado del trabajo de los colaboradores mejora con unas estrategias de entrenamiento. Se resuelve que, a través de la realización de un proyecto de adiestramiento, el rendimiento de sus labores de los colaboradores de la parte operativa en UGEL N° 1 llegó a optimizarse, reflejándose en el cambio efectivo de la apreciación del desempeño de los colaboradores por los usuarios.

Garcia (2017) en la investigación “La capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en calidad del servicio al usuario del hospital Belén de Trujillo”. Tuvo como objetivo: Analizar sobre tres aspectos importantes como es la capacitación, desempeño laboral y la calidad de servicio al usuario en el hospital Belén. Se determino finalmente que dichas variables no se relacionan entre sí.

Polanco (2017) “Nivel de capacitación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Líderes en Servicios SAC, franquicia (Movistar)”. Tuvo como objetivo: determinar la relación que existe entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral. Se concluye que, existe relación significativa entre las variables nivel de capacitación y desempeño laboral.

Ramos (2017) en la investigación “Desempeño laboral y capacitación de los trabajadores de la división de operaciones de producción de la gerencia de televisión del Instituto Nacional de Radio y Televisión del Perú, 2017”. Cuyo principal fin era: buscar relación existente del adiestramiento sobre el rendimiento de los trabajadores de la DOP gerencia de televisión del INR y Televisión del

Perú. Finalizando que si existe nexo entre las inducciones recibidas y sus resultados laborales de la mencionada organización.

Como detalla Miranda (2016) en el “Programa de capacitación para mejorar el desempeño en Transportes Rodrigo Carranza S.A.C. Trujillo”. Tuvo como principal motivo, presentar un temario de adiestramiento para elevar indicadores de productividad laboral. Concluyendo, que el recibir adiestramiento incrementaría su motivación para desarrollar sus labores, así mismo se muestra falta de interés y motivación por parte de los altos mandos gerenciales.

Cruz y Sánchez (2016) en la investigación “Plan de capacitaciones para mejorar el desempeño en la empresa Boga S.A.” quien se desarrolla en una sede UPAO de la ciudad Trujillo. Tuvo como principal motivo: establecer capacitaciones que beneficien al realce del desempeño laboral de la organización. Se concluye que, el desempeño presente de los trabajadores es incompleto y poco positivo, porque no existe un control efectivo por los que realizan la función de supervisión y; las necesidades de capacitación están encaminadas hacia el adecuado uso de artículos para el aseo, prevenir incidencias laborales y un mejor compromiso.

Umina (2016) en la investigación “Plan de capacitación y desempeño laboral en la empresa Serpetbol Perú S.A.C., San Borja 2016”. Cuyo fin es identificar el nexo existente entre la inducción y el desempeño de la mencionada organización. Determinando que una adecuada aplicación de la estrategia de adiestramiento contribuye a un alza importante en los niveles productivos de los empleados.

Cantuarias & Zapata (2016) en la investigación “Impacto del plan de capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de la gerencia de recursos humanos Universidad Nacional de Trujillo”. Donde se buscó determinar la influencia de las inducciones de colaboradores de la casa de estudios antes mencionada sobre su desempeño laboral. Concluyendo que si existe un resultado significativo y además se recomendó perfeccionar la

implementación de los cursos y que sean motivacionales para que los colaboradores se sientan cómodos en sus funciones.

Villareal (2016) en el estudio “Capacitación y desempeño laboral de la empresa Global Sales Solutions, cercado de Lima. Cuyo fin busco identificar la implicancia entre adiestramiento y productividad laboral en la compañía Global Sales Solutions, donde arrojó un indicador alto positivo del 81.3% con la productividad de la organización Global Sales Solutions; debido a que, el uso de los conocimientos, el recurso de destrezas y la comunicación de la misma influyen en la mejora del desempeño laboral.

Rodriguez (2016) en la investigación “Programa de capacitación en atención al usuario para mejorar el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Cayalti”. Tuvo como impreciso plantear un programa de capacitación en posibilidad al usuario para la enmienda del desempeño gremial en la municipalidad. Se concluye que, el rango de desempeño de los colaboradores es bueno, se debe a factores asociados a la teledifusión de conocimiento: al propósito y las expectativas, políticas institucionales de la municipalidad, capacitaciones pre y post del desarrollo de sus funciones en las diferentes áreas.

A nivel local contamos con la investigación de Lam (2019) “Plan de capacitación laboral para los orientadores del Servicio de Administración Tributaria de Piura – SATP”. Cuya finalidad es resaltar la implicancia que tiene el personal que colabora en el Servicio de Administración Tributaria de Piura – SATP. Se concluye que los resultados fueron positivos con respecto a lo esperado, resultando beneficiados la organización y los trabajadores.

Maco (2019) en la investigación “Actividades de capacitación y su asociación con el desempeño de los trabajadores de la dirección regional agraria Amazonas, 2019”. Tuvo como objetivo establecer de qué manera, las tareas de capacitación se asocian con el desempeño laboral de los colaboradores de la

Dirección Regional Agraria Amazonas. Se concluye que, su desempeño es regular a pesar de que los trabajadores no tienen una buena programación, cumplimiento y evaluación en la capacitación.

Bruno (2018) En la investigación “Mejora del desempeño laboral de los inspectores del área de congelados mediante la implementación de un nuevo plan de capacitación SGS del Perú SAC, Paita 2018”. Teniendo como fin: corroborar el nivel de mejora en las actividades laborales de los inspectores del área de congelados por medio de capacitaciones en SGS del Perú SAC. Donde se obtuvo como resultado un nivel alto significativo respecto a la desinformación existente de estrategias de capacitaciones lo cual origino una disminución en sus resultados laborales, siendo una debilidad para la empresa.

El aporte de Indigoyen (2016) “programa de capacitación para mejorar el desempeño en los trabajadores del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2016”. Cuyo propósito principal de elaborar un plan de orientación para incrementar los niveles de productividad laboral. Finalizando con la conclusión que un 55.1% de los cursos de capacitación influyen directamente en el desenvolvimiento laboral aportando positivamente.

También Aguilar y Marlo (2016) en la investigación “Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los colaboradores del hospital regional Lambayeque 2015”. Con la finalidad de: Diseñar un plan de capacitación para mejorar el desempeño. Concluye que, las necesidades de capacitación están de acuerdo a los vínculos interpersonales, motivación, trabajo en conjunto y; lo que manifiestan ciertos trabajadores que no se ofrece la información apropiada acorde a estos temas.

Baldini (2016) en la investigación “Capacitación y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos nombrados de la Universidad Nacional de Tumbes 2016”. Con el fin: de establecer que el entrenamiento si incide de manera directa en los resultados profesionales de los

colaboradores de Universidad Nacional de Tumbes 2016. Finalizando que si existe relación directa con el entrenamiento y la mejora en la productividad laboral con un indicador del 46.9%.

Las teorías de ambas variables se han desarrollado de la siguiente manera:

En relación al programa de capacitación, según Chiavenato (2007) es un proceso que permite perfilar a los talentos, extendiendo sus capacidades, desplegando destrezas y experiencias, para alcanzar el proceso de sus labores de forma efectiva.

Las dimensiones del programa de capacitación, según Chiavenato (2007), son:

Evaluación de necesidades, donde los talentos si no alcanzan los objetivos esquematizados, se deben a la escasa capacitación, puesto que no tienen los conocimientos, habilidad y experiencias mínimas, para desplegar sus labores estipuladas, además la mayoría de quejas recibidas por los clientes, confirma que no existe capacitaciones a los trabajadores o si ha sido brindada no fue la apropiada. En este proceso se visualizan todo lo que falta para los trabajadores y que deben ser resueltas con prontitud, para avalar la acometividad y producción de la empresa, siendo vital evaluar a través del análisis de tareas, organización y personas. Los indicadores de esta dimensión son:

-Análisis de la organización, este tipo se realiza en las áreas, para identificar las deficiencias que se están teniendo en las estrategias, recursos y ambiente, para luego centrar la capacitación y hacer que los talentos logren adaptarse con mayor facilidad a los cambios, alcancen los objetivos y utilicen eficientemente los recursos asignados.

-Análisis de las tareas, este proceso es importante y se debe realizar un listado de todas las funciones que tienen a cargo los trabajadores en su puesto de trabajo, para luego evaluar si cuentan con las competencias, conocimientos, destrezas y habilidades necesarias, para realizarlas y asegurar el éxito.

-Análisis de las personas, es la ejecución para alcanzar a determinar cuántos colaboradores requieren inmediatamente ser capacitados y los temas a

tener en cuenta en la capacitación, coadyuvando a que el responsable diseñe de manera apropiada la capacitación y evite los errores al realizarlo.

Estructura del programa de capacitación

Posteriormente a saber las carencias, sumado a quiénes y cuántos son los colaboradores que requieren capacitación, se ejecuta el diseño del programa, teniendo en cuenta los objetivos que se han proyectado alcanzar, así como los diversos modelos de equipos a manipular y el grado de enseñanza que se aspira conseguir.

-Objetivos instruccionales, lo que la organización ansía lograr a través del desarrollo del programa, mejorando habilidades y experiencias, incremento de conocimientos, transformación de cualidades y el aumento del desempeño y productividad.

-Disposición y motivación de los capacitandos, que se refiere a que, si los talentos que requieren capacitación, tienen la preparación y práctica, para resolver y practicar lo avanzado. La motivación es lo fundamental, para que los sujetos aludidos, logren almacenar lo que se puede de la información trasferida.

-Características del instructor, el representante de transmitir y ejecutar la capacitación, tiene que tener la capacidad de dominio del tema, asegurando que los colaboradores que se les viene brindando capacitación asimilen de manera paralela, manifestar entereza y un ánimo apropiado, tener interés en la educación, manejar un mejor método, cautivador y trasferir la capacitación de forma tranquila, concreta y relacionada.

-Principios del aprendizaje, son los factores que, a tener en cuenta en la producción del programa, facilitando el alcance de comprensión de los trabajadores, dirigidos en lo privado, que posteriormente deben ser ejecutados en la fase de sus tareas fijadas, con la intención de alcanzar en ellos un enfoque mejorado, así como su desempeño.

Implementación del programa de capacitación

Es la deliberación del modelo a desarrollar que permite concluir el desarrollo de las personas en relación a sus conocimientos, considerando el material y al público objetivo a capacitar; desarrollando capacitaciones en el mismo lugar de labores o simulacros. Existen dos tipos de colaboradores a capacitar, pero diversos modelos a desarrollar.

-Métodos de capacitación para empleados no gerenciales, con el progreso de la tecnología, existen diferentes métodos que trascienden al ejecutar una capacitación, coadyuvando a las personas a lograr un mejor aprendizaje y motivación.

-Métodos de capacitación para el desarrollo gerencial, los métodos desarrollados, para capacitar a los colaboradores aludidos, son puestos en práctica al capacitar a los supervisores o gerentes de un nivel alto de puesto.

Evaluación del programa de capacitación

Es el cotejo de los resultados, para demostrar si este alcanzó el fortalecimiento de los desafíos en los trabajadores. El derecho a la educación tiene en la formación profesional una vertiente de significación individual y social creciente. La cualificación profesional que proporciona esta formación sirve tanto a los fines de la elevación y nivel de la calidad de vida de las personas como a los de la cohesión económica y social y del fomento del empleo (Gonzales, 2014)

En relación al Desempeño, según (Robbins, S. P. , 2009) es una evaluación que brinda datos para tomar decisiones cruciales, que pueden ser ascensos, transferencias y despidos.

En la actualidad las organizaciones se hallan en una incesante necesidad de mejorar y sobresaltar su desempeño laboral con el único de fin de alcanzar alta competencia en el mercado (Carmona, 2017).

Por otro lado, en el sector salud por ejemplo se menciona que el buen desempeño de las enfermeras es la base fundamental para mejorar la productividad de las compañías de salud. Sin embargo, factores como la carencia de colaboradores ante la gran demanda de pacientes, la mala estructura de ambientes, los pocos materiales y recursos, entre otros, influyen negativamente en el desenvolvimiento del profesional de salud (Díaz, 2017). Además, estamos ante nuevos retos (complejos) a atender desde la perspectiva del empleo y, como estamos insistiendo, la adquisición de capacitaciones profesionales es fundamental (Valverde 2019).

En este sentido, las compañías a la fecha deben crear y aplicar sistemas de evaluación del desempeño que les permitan identificar de manera oportuna y eficiente los errores y limitaciones que se registran para corregirlas y garantizar el alcance de los objetivos institucionales. (Pedraza, 2010)

También (Chiavenato, I. , 2007) define al desempeño, como la apreciación sistemática que explica cómo cada colaborador se desempeña respecto a su puesto de trabajo, teniendo en consideración sus habilidades y potencialidades.

El estudio del desempeño laboral es un hecho del día a día de la vida, así como en las compañías motivada por la experiencia laboral en el ámbito de la “Evaluación de Desempeño Laboral en las organizaciones”, y es una herramienta importante para el desarrollo del talento humano en las empresas (Chiavenato, 2001) citado de (Álvarez, 2018).

Dimensiones del desempeño, según Robbins (2009), son: Resultado de la tarea individual: Si la finalidad es significativa, la gerencia tiene que analizar los que se obtuvo de la actividad del colaborador. Al tener en cuenta los efectos, un colaborador puede ser medido con factores, así como su productividad y tiempo muerto y el costo por unidad de producción. De forma equivalente, al vendedor su evaluación está en relación al volumen de ventas en la zona, el aumento por sus ventas en relación a montos de dinero y cantidad de clientes nuevos que ha alcanzado.

Comportamientos: En varios escenarios, es tedioso visualizar consecuencias específicas que se imputen de forma directa en las actividades de un trabajador. Esto en específico es real en el colaborador que labora en cargos de asesoría o apoyo y en los colaboradores donde sus evaluaciones laborales son parte primordial del esfuerzo en equipo. Se evaluaría de forma sencilla el trabajo del grupo, sin precisar el esfuerzo individual.

Características: El agregado más endeble de juicios, siendo uno de los más importantes y utilizados por las organizaciones: las características individuales. Exponemos que los datos obtenidos de las labores o el de las actitudes, puesto que están más separados del desenvolvimiento histórico de la labor en sí. Peculiaridades tales como poseer una buena conducta, manifestar seguridad, ser honesto, parecer ocupado, o tener suficiente experiencia, puede tener correlación o no con los resultados fiables del tema.

III. METODOLOGÍA

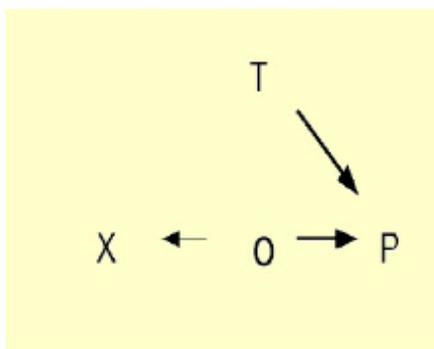
3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) fue de tipo descriptiva, debido a que se busca poder describir tanto el programa de capacitación y desempeño.

3.1.2. Diseño de investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014) consideró un diseño no experimental de corte transversal y propositivo; no experimental: ya que no se manipulará ni una variable; trasversal: dado que se realizó en un solo instante y; propositivo: porque se elaboró una propuesta de programa de capacitación a partir de la teoría investigada, que si en un futuro se pone en práctica mejorará el rendimiento de los trabajadores de la compañía, como se muestra en el siguiente esquema:



Dónde:

X: Realidad del desempeño

O: Observación

T: Modelo teórico

P: Propuesta de programa de capacitación

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variables

Interpretación

Variable independiente

Programa de capacitación

Es un proceso del recurso humano, responsables de la formación de talentos, generando una amplitud de conocimientos, inyectando habilidades y destrezas, fortaleciendo competencias para conseguir el desarrollo de sus trabajos de forma eficiente y eficaz (Chiavenato, 2017).

Variable dependiente

Desempeño laboral

Es una evaluación que brinda las referencias para la toma de decisiones trascendentes para re categorizaciones y amonestaciones. (Robbins, 2009).

Definición operacional

Variable independiente

Programa de capacitación

Desarrolla valoraciones según requerimientos, diseño de programa, desarrollo del programa.

Variable dependiente

Desempeño laboral

Busca desarrollar para diagnosticar e identificar las apetencias y habilidades de los colaboradores que son inapropiadas desarrollando programas correctivos.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población

Con menciona Hernández, Fernández, y Baptista (2014) es un conjunto donde todos presentan las mismas características con una serie de

determinaciones. Esta investigación consta con un número de 49 colaboradores de la empresa CABLEMAX Piura 2021.

Criterios de inclusión

Que estén en planillas

Criterios de exclusión

Los que no tienen más de un año de estar laborando en la entidad.

3.3.2. Muestra

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) es el subconjunto de la población donde se recolecta información que los caracterice de la misma. En la investigación se determinó una muestra de 43 colaboradores de la empresa CABLEMAX Piura 2021.

3.3.3. Muestreo

En precisión de la muestra se consideró un muestreo probabilístico con fórmula de población finita, detallada en el Anexo 8.

3.3.4. Unidad de análisis

El desempeño del trabajador de la compañía CABLEMAX Piura.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Encuesta: Fue aplicada a 43 colaboradores conociendo su desempeño (VD) influenciado por programa de capacitación (VI).

Análisis documental: Fue de apoyo para dar a conocer aspectos del programa de adiestramiento para mejorar la productividad de la empresa CABLEMAX Piura y, poder estructurar nuestra propuesta.

3.4.2. Instrumentos

Cuestionario: Para esta investigación, se diseñó 09 ítems relacionados al desempeño, obteniendo respuestas a los indicadores, dimensiones y por ende sus variables e hipótesis.

Ficha documentaria: Se aplicó este instrumento, que permitió diseñar la propuesta de un programa de capacitación, basado en la operacionalización y revisión bibliográfica y documentaria, identificando los aspectos generales necesarios para mejorar el desempeño laboral.

3.5. Procedimientos

Se programó una cita o reunión con el encargado de la compañía, para poder aplicar el cuestionario a los colaboradores, posteriormente se depuraron aquellas encuestas que no permitieron el trabajo estadístico y; finalmente se analizaron los datos para su posterior explicación.

3.6. Método de análisis de datos

Se procedió a utilizar el programa SPSS 22, tabulando los datos y diseñando las tablas y figuras del cuestionario relacionado al desempeño de los colaboradores.

3.7. Aspectos éticos

Los juicios éticos valorados para la investigación en concordancia con Niño (2014) fueron: consentimiento informado, prevaleciendo la equidad en obligaciones y derechos, manejando los riesgos en función de la buena fe en el desarrollo de estudios con seres humanos.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1

Examinar la situación actual de la capacitación en la empresa Cablemax Piura 2020.

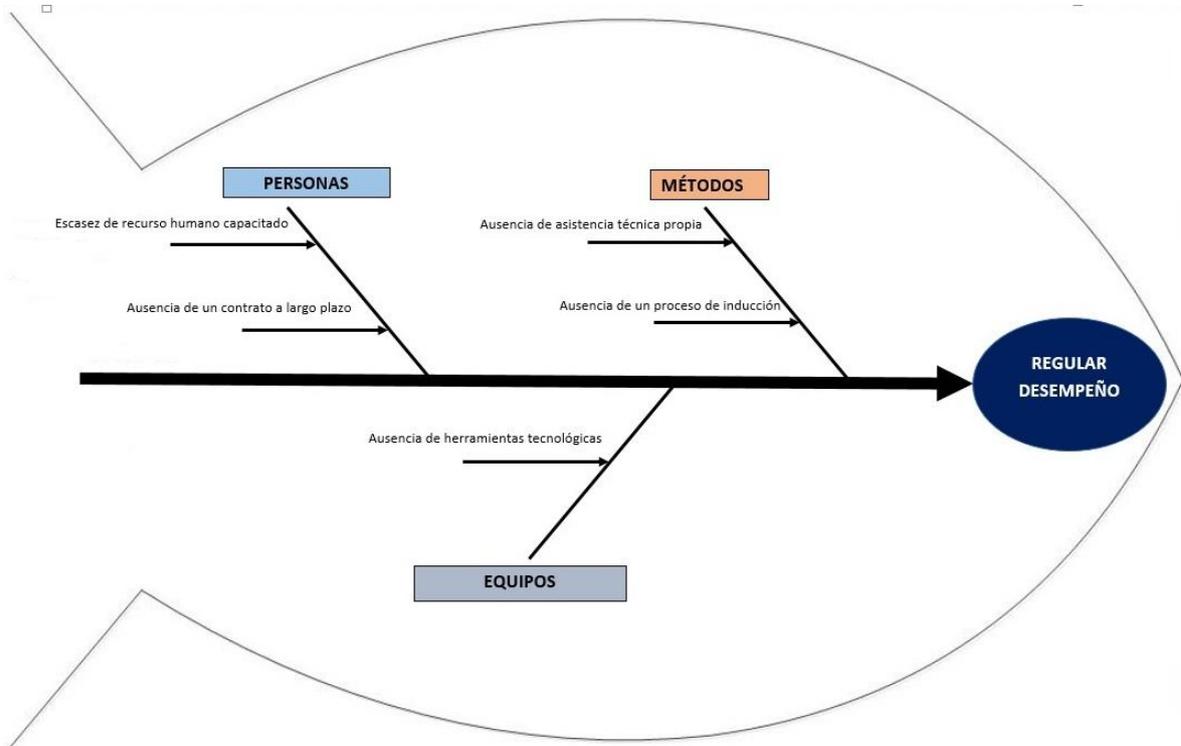
La empresa Cablemax, fue creada en el año 2006, dedicada a brindar el servicio de televisión por cable. La empresa cuenta a la fecha con un número de cuarenta y nueve trabajadores, que se tienen que organizar y cubrir todas las funciones que en ese momento necesite la empresa.

A continuación, presentamos un análisis FODA y un Diagrama de Ishikawa:

Tabla 1. Análisis FODA de la Capacitación

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Personal joven para su formación	Falta de planificación
Amplios ambientes	Asignación presupuestaria limitada para capacitaciones frecuentes
Profesionales multidisciplinario	Ausencia de un programa de capacitación y entrenamiento
Flexibilidad para presentar propuestas	Modalidad de ingreso a laborar por contratos de corto plazo
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Elevada oferta de capacitaciones	Abundante capacitaciones de la competencia a sus trabajadores
Convenios interinstitucionales	Problemas de salud mundial

Figura 1. Diagrama de Ishikawa



Objetivo específico 2

Seleccionar los insumos requeridos para diseñar la propuesta del programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa Cablemax Piura 2021.

Tabla 2. Deficiencias en la capacitación de la empresa

DIMENSIONES	INDICADORES	DEFICIENCIA
Evaluación de necesidades	Análisis de la organización	No se diagnostica factores influyentes en las carencias de adiestramiento
	Análisis de las tareas	No se tiene en cuenta las descripciones de los puestos que son necesarias para desarrollarlas.
	Análisis de las personas	No se establece qué personal necesita capacitación o no.
Diseño del programa de capacitación	Objetivos instruccionales	No se describen las acciones que se requiere y las actitudes que se modificarán.
	Disposición y motivación de los capacitandos	No se agrupa de forma apropiada, de acuerdo a la experiencia y conocimientos para tener una buena predisposición.
		No se motiva a los colaboradores antes, durante y después a una capacitación.
	Características de los instructores	No se considera el perfil idóneo para contratar a especialistas capacitadores.
Principios del aprendizaje	No se realiza un trabajo luego de la capacitación y poder retroalimentar y alcanzar las metas.	
Implementación del programa de capacitación	Método de capacitación para empleados gerenciales	No se aplica métodos actualizados de capacitación.
	Método de capacitación para el desarrollo gerencial	No se aplica métodos, de acuerdo a la experiencia en el puesto.
Evaluación del programa de capacitación	Aprendizaje	No se corrobora si los trabajadores que participaron captaron y/o aprendieron algo.
	Comportamiento	No se traslada la capacitación hacia un desarrollo efectivo.
	Reacciones	No se evalúa una capacitación, considerando lo aprendido y el uso de la información en el puesto.

Objetivo específico 3

Determinar el nivel del desempeño laboral en la empresa Cablemax Piura 2020.

Antes de desarrollar el objetivo vamos a determinar la fiabilidad del instrumento:

Tabla 3. Fiabilidad

Tabla x. Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	43	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	43	100,0

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

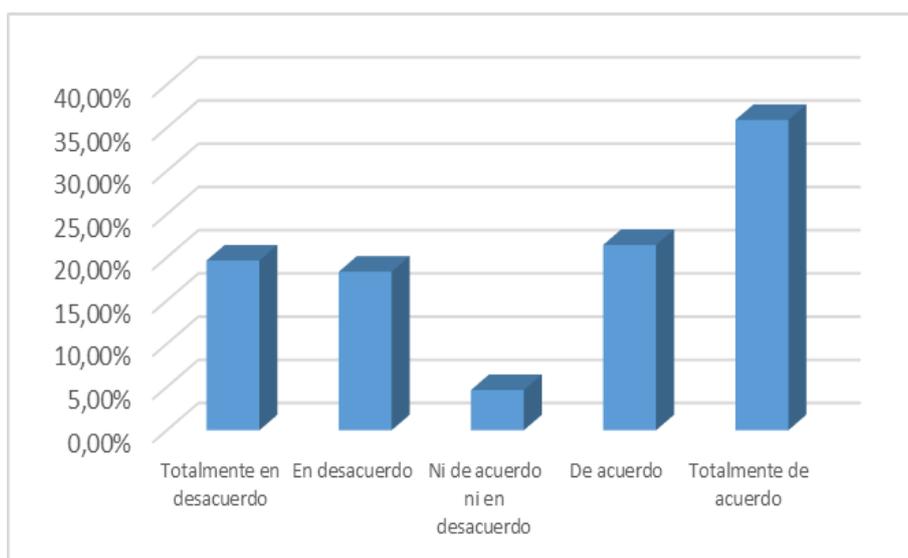
Alfa de Cronbach	N de elementos
,997	9

Se muestra el alfa de Cronbach del instrumento aplicado a la población, el cual tiene un valor de 0.997, es decir, 99.7% con 9 elementos (ítems), lo cual señala que el instrumento aplicado tiene validez.

Tabla 4. Variable de desempeño

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	8	19.64	19.64	19.64
En Desacuerdo	8	18.35	18.35	37.99
Ni de Acuerdo , ni en Desacuerdo	2	4.65	4.65	42.64
De Acuerdo	9	21.45	21.45	64.09
Totalmente De Acuerdo	15	35.92	35.92	100,0
Total	43	100.00	100.00	

Figura 2. Variable de desempeño



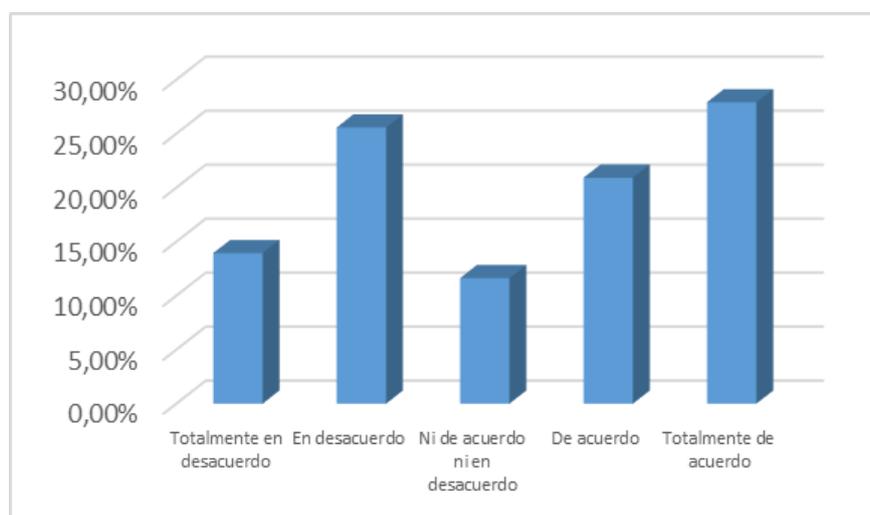
Del total de encuestados, el 37.99% manifiesta en desacuerdo y totalmente en desacuerdo en que exista un adecuado desempeño; mientras el 57.37% confirman estar de acuerdo y totalmente de acuerdo que sí existe.

Dimensiones de la variable desempeño

Tabla 5. D 1. Resultados de la tarea individual

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	6	13.95	13.95	13.95
En Desacuerdo	11	25.58	25.58	39.53
Válido Ni de Acuerdo , ni en Desacuerdo	5	11.63	11.63	51.16
De Acuerdo	9	20.93	20.93	72.09
Totalmente De Acuerdo	12	27.91	27.91	100.00
Total	43	100.00	100.00	

Figura 3. Dimensión 1: Resultados de la tarea individual

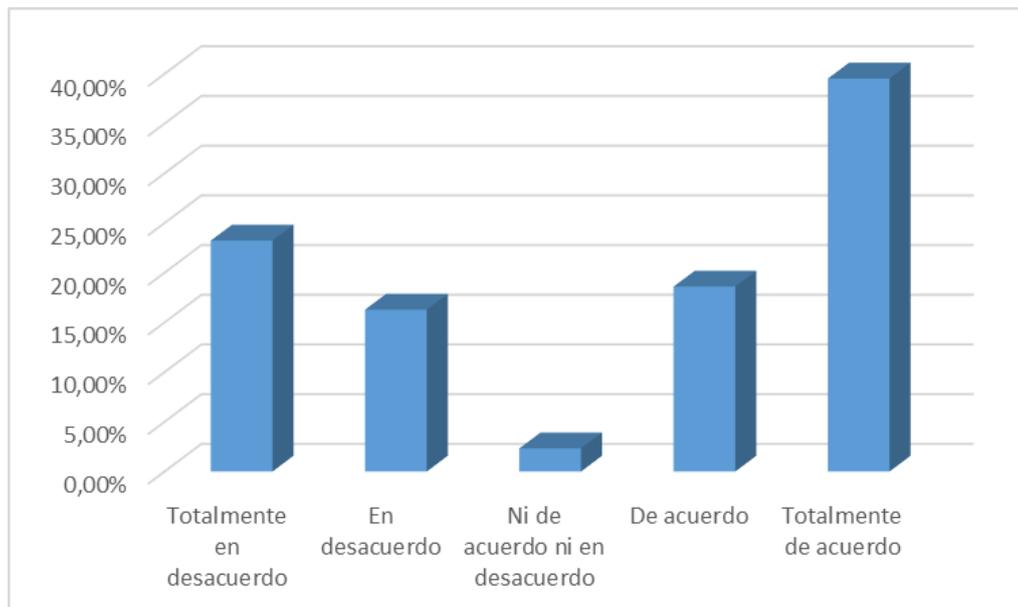


Del total de encuestados, el 39.53% manifiesta en desacuerdo y totalmente en desacuerdo en que exista un adecuado resultado de la tarea individual de desempeño; mientras el 48.84% confirman estar de acuerdo y totalmente de acuerdo que sí existe.

Tabla 6. D2. Comportamientos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	10	23.96	23.96	23.96
En Desacuerdo	7	16.28	16.28	40.24
Ni de Acuerdo , ni en Desacuerdo	1	2.33	2.33	42.57
De Acuerdo	8	18.60	18.60	61.17
Totalmente De Acuerdo	17	39.53	39.53	100.00
Total	43	100.00	100.00	

Figura 4. Dimensión de comportamientos

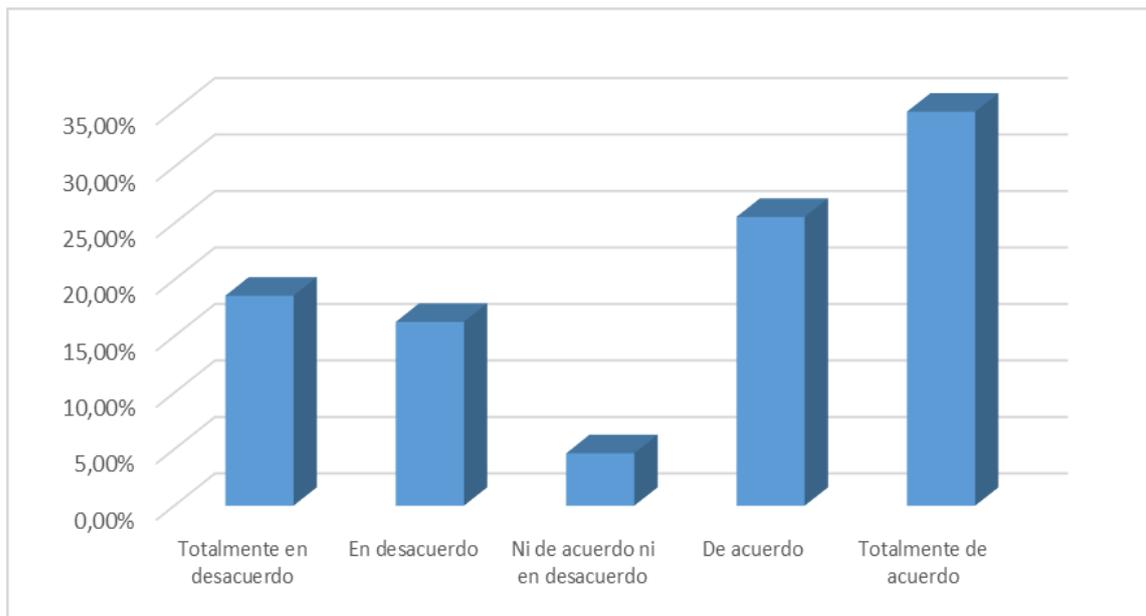


Del total de encuestados, el 40.24% manifiesta en desacuerdo y totalmente en desacuerdo en que exista un adecuado comportamiento de desempeño; mientras el 58.13% confirman estar de acuerdo y totalmente de acuerdo que sí existe.

Tabla 7. D3. Características

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	8	18.60	18.60	18.60
En Desacuerdo	7	16.28	16.28	34.88
Ni de Acuerdo , ni en Desacuerdo	2	4.65	4.65	39.53
De Acuerdo	11	25.58	25.58	65.11
Totalmente De Acuerdo	15	34.88	34.88	100.00
Total	43	100.00	100.00	

Figura 5. Dimensión de Características



Del total de encuestados, el 34.88% manifiesta en desacuerdo y totalmente en desacuerdo en que exista adecuadas características de desempeño; mientras el 60.46% confirman estar de acuerdo y totalmente de acuerdo que sí existe.

Objetivo general

Elaborar un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa Cablemax Piura 2021.

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LA EMPRESA CABLEMAX

I. PRESENTACIÓN

En el marco de las estrategias generales y específicas de la empresa, la capacitación del personal, por medio de las diferentes áreas que motiven la participación activa de los involucrados. Es preciso resaltar que en estos meses se evaluó el desempeño, para instaurar una propuesta de capacitación sobre esa base, generando un modelo en relación a la visión, misión y objetivos estratégicos de la empresa, como el perfil de cada colaborador y su función en el área que pertenece.

II. ACTIVIDADES DE LA EMPRESA

La empresa se creó el día 06 de abril del 2006, dedicada a brindar el servicio de televisión por cable.

III. JUSTIFICACIÓN

En las empresas modernas, el recurso más importante son las personas que son comprometidas en las diferentes funciones y actividades laborales, siendo fundamental para el desarrollo de la empresa.

IV. ALCANCE

Se aplicará a todos los trabajadores de la empresa.

V. METAS

Capacitar al 100% de los colaboradores.

VI. INDICADORES DE GESTIÓN

Producto específico: “Ejecución del Programa de Capacitación 2020”

Indicadores:

1. Porcentaje de colaboradores capacitados 100%.
2. Horas de capacitación por trabajador: meta 8 horas.

VII. FINES

- Mejorar la relación entre los colaboradores y clientes.
- Generar comportamientos positivos.
- Conservar y actualizar al colaborador.

VIII. OBJETIVOS**OBJETIVO GENERAL**

Mejorar el desempeño laboral en la empresa Cablemax Piura 2021.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer los temas según la evaluación del desempeño.
- Determinar qué personal requiere capacitación o no.
- Motivar a los trabajadores.

IX. ESTRATEGIAS

- Desarrollar talleres interactivos
- Implementar elementos de difusión interna para informar a los trabajadores sobre el programa de capacitación.
- Utilizar los medios informativos con que cuenta la empresa: Intranet, e-mail, circulares, periódico mural u otros.
- Registrar las acciones.
- Identificar las actividades, duración, área, competencia a desarrollar, resultado, capacitador, fecha de inicio y término y cualquier observación que corresponda.
- Coordinar con recursos humanos, para su organización, control y difusión.

X. FINANCIAMIENTO

La empresa asumirá la logística para la ejecución de las capacitaciones.

La empresa, asumirá todos los costos.

XI. PRESUPUESTO

DESCRIPCIÓN	C.U (S/.)	CANTIDAD	TOTAL
Materiales	50.00	49	2450.00
Expositor	600.00	6	3600.00
Ambientes y equipos	0.00	0	0.00
TOTAL			6050.00

V. DISCUSIÓN

Los resultados, denotan que el 57.37% confirman estar de acuerdo y totalmente de acuerdo que exista un adecuado desempeño; lo que coincide con lo expresado por Cruz y Sánchez (2016) que concluye que, el desempeño presente de los trabajadores es incompleto y poco positivo, porque no existe un control efectivo por los que realizan la función de supervisión.

También, los resultados denotaron que el 58.13% confirman estar de acuerdo y totalmente de acuerdo que exista un adecuado comportamiento de desempeño y; el 60.46% confirman estar de acuerdo y totalmente de acuerdo que exista adecuadas características de desempeño; ello confirma con otros resultados de la investigación de algunas deficiencias encontradas no se describen las acciones que se requiere y las actitudes que se modificarán y, no se agrupa de forma apropiada, de acuerdo a la experiencia y conocimientos para tener una buena predisposición; lo antes mencionado.

Por lo antes mencionado, se diseñaron estrategias para el programa de capacitación como: Desarrollar talleres interactivos; Implementar elementos de difusión interna para informar a los trabajadores sobre el programa de capacitación; Utilizar los medios informativos con que cuenta la empresa: Intranet, e-mail, circulares, periódico mural u otros; Registrar las acciones; Identificar las actividades, duración, área, competencia a desarrollar, resultado, capacitador, fecha de inicio y término y cualquier observación que corresponda y; Coordinar con recursos humanos, para su organización, control y difusión; reafirmandose con lo que reflexiona (Cota y Rivera, 2016), que lo analiza a la capacitación como instrumento práctico para mejorar el desempeño, coadyuvando a la sistematización de un proceso, facilitando el cambio ineludible para que el colaborador cuente con una visión holística de las ventajas de la misma. Al tener una capacitación eficaz accede a una innovación permanente en la organización con objetivos y metas competitivas, corporativas y prácticas, sostenido en el uso de tecnologías de información, con un enfoque ético y de responsabilidad social, sin generar un ambiente, donde la empresa obligue a sus colaboradores, porque lo determina la Ley; sino, al contrario, y cuyos resultados que se den será favorecer el desarrollo integral.

Es así que la capacitación al ser una actividad proyectada beneficia a formar al recurso humano que solicita y trabaja actualmente en una organización.

Los resultados de la investigación, desnudaron algunas debilidades y amenazas y deficiencias, como la ausencia de un programa de capacitación y entrenamiento y los problemas de salud mundial, hacen necesario el programa de capacitación, no se motiva a los colaboradores antes, durante y después a una capacitación y, no se diagnostica factores influyentes en las necesidades de capacitación; como lo confirma Aguilar y Marlo (2016) que concluye que, las necesidades de capacitación están de acuerdo a las relaciones interpersonales, motivación, trabajo en equipo y; lo que manifiestan ciertos trabajadores que no se ofrece la información apropiada acorde a estos temas y; es que el programa de capacitación diseñado es fundamental para resarcir lo antes mencionado, como lo ratifica Delgado (2017) que concluye que, a través de la ejecución de un plan de capacitación, el desempeño laboral de los trabajadores de la parte operativa de la UGEL N° 1 llegó a optimizarse, reflejándose en el cambio efectivo de la apreciación del desempeño de los colaboradores por los usuarios.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Actualmente las capacitaciones en la empresa Cablemax Piura 2020; es deficiente, donde no se analizan las tareas, ni las personas; no existe motivación, sin métodos de capacitación, obteniendo comportamientos inadecuados.

Segundo: Los insumos requeridos para diseñar la propuesta del programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa Cablemax Piura 2021, fueron la evaluación de necesidades, diseño de capacitaciones, su implementación y evaluación del programa.

Tercera: El nivel de productividad profesional en la empresa Cablemax Piura 2020, es regular, en un 57.37 confirman estar de acuerdo y totalmente de acuerdo que sí existe.

Cuarta: La elaboración de un plan de adiestramiento permitirá afianzar la productividad en la empresa Cablemax Piura 2021; podemos indicar que la implementación de una propuesta de un programa de capacitación para la empresa es necesario y fundamental para resarcir algunas debilidades, amenazas y deficiencias encontradas en esta investigación, pues con ellos se pretende mejorar el nivel de desempeño de los colaboradores, por lo que es necesario su implementación.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se sugiere a la empresa Cablemax, identificar los temas más urgentes para efectuar la capacitación del personal de las diferentes áreas de trabajo y de esta forma se pueda ver reflejado un mejor trabajo en equipo, desempeño y productividad por parte del personal.

Segunda: Efectuar una adecuada capacitación, el cual será persistente y además organizaremos los procesos de retroalimentación periódica que permitirá conservar y actualizar al colaborador, mejorando sus fortalezas para así obtener mejores resultados y tener un personal motivado.

Tercera: El desempeño mejorará definitivamente cada vez que se lleve a cabo una capacitación del tema propuesto, pues el colaborador se sentirá motivado y empoderado, se recomienda que la Gerencia confíe y facilite el aporte para la realización de la propuesta del programa de capacitación en la empresa Cablemax.

Cuarta: Ejecutar el programa de capacitación propuesto en el Anexo 9, que tiene como fin: mejorar la relación entre los colaboradores y clientes, generar comportamientos positivos y conservar y actualizar al colaborador de la empresa Cablemax.

Referencias

- Abanto, L. (2018). Propuesta de un Programa para capacitar personal del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Lima 2018.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/38374/Abanto_ALE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aguilar, J. y Marlo, O. (2016). Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Lambayeque 2015.
http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3100/Aguilar_Zapana_Juana.pdf%3Bjse
- Alvarez B, Alfonso d, Indacochea B (2018). Desempeño laboral: un problema social de la ciencia. Revista Didasc
<file:///C:/Users/karen/Downloads/Dialnet-EIDesempenoLaboral-6596591.pdf>
- América Economía. (2019). Estudio de Adecco Chile revela que capacitación laboral es el segundo beneficio más valorado.
<https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/estudio-de-adecco-chile-revela-que-capacitacion-laboral-es-el-segundo-beneficio-mas>
- América Economía. (2020). 4 tendencias de talento que definirán a las organizaciones en 2020.
<https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/4-tendencias-de-talento-que-definiran-las-organizaciones-en-2020>
- Baldini Torres, F. L. (2016). Capacitación y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos nombrados de la Universidad Nacional de Tumbes 2016.
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/236>
- Cabrera, M. F. (2015). Implementación de un plan de capacitación virtual para mejorar el desempeño.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7307/1/T-UCE-0007-230i.pdf>
- Cantuarias, I., & Zapata, C. (2016). Impacto del plan de capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de la gerencia de recursos

humanos de la Universidad Nacional de Trujillo - 2016. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13711>

Carmona P, Rosas R (2017) Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. revista Revista LIDER Vol. 19, Nro. 31, 2017
file:///C:/Users/karen/Downloads/Dialnet-InfluenciaDeLaInteligenciaEmocionalEnElDesempenoLa-7302242.pdf
https://dialnet.unirioja.es/buscar/documentos?query=Dismax.DOCUMENTA_L_TODO=DESEMPE%C3%91O+LABORAL&inicio=41

Chiavenato, I. . (2007). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones.
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>

Cota y Rivera. (2016). La capacitación como herramienta efectiva.
<http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm>

Cota, J. y Rivera, J. (2016). La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados.
<http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm>

Cruz, A. y Sánchez, L. (2016). Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal de la empresa publicidad y servicios generales Boga S.A. que labora en el campus UPAO de la ciudad Trujillo en el año 2016.
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2333/1/RE_ADMI_ANGHI.CRUZ_LUIS.SANCHEZ_PLAN.DE.CAPACITACION.PARA.MEJORAR.EL.DESEMPE%C3%91O.LABORAL_DATOS.PDF

Delgado, A. C. (2017). Plan de capacitación y la relación con el desempeño de los trabajadores operativos de la UGEL 01, 2015.
<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1348/TM%20AD-Ad%203058%20D1%20-%20Delgado%20Rivero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Díaz C, Gutierrez H, Amara Ana (2017) Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. Revista Cuidarte

file:///C:/Users/karen/Downloads/Dialnet-AusentismoYDesempenoLaboralEnProfesionalesDeEnferm-6510555.pdf

- Duplos. (2020). Lanza capacitación online para preparar a trabajadores en tiempos difíciles. <https://www.duplos.cl/lanzan-capacitacion-online-para-preparar-a-trabajadores-en-tiempos-dificiles/>
- Esan. (2019). ¿Cuál es el impacto de la capacitación del personal en la organización? <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/07/cual-es-el-impacto-de-la-capacitacion-del-personal-en-la-organizacion/>
- Estrada, d. C. (2018). Impactos del programa de capacitación y su repercusión en el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa SEOING E.I.R.L. <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/3769>
- Garcia, R. (2017). La capacitación y su relación con el desempeño laboral y del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario, en el Hospital Belén de Trujillo año 2017. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5548>
- Gobierno del Estado de Guanajuato. (2020). Personal de SEG invierte tiempo en capacitación. <https://boletines.guanajuato.gob.mx/2020/04/13/personal-de-seg-invierte-tiempo-en-capacitacion/>
- Gonzales Angel (2014). Las competencias docentes de la formación para el empleo. Revista infad de psicología volumen 4 n°1 <http://www.infad.eu/RevistaINFAD/OJS/index.php/IJODAEF/article/view/626>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. . . (2014). Metodología de la investigación (6ta ed.). México D. F.: Mc Graw-Hill Education. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compres>
- Hilario, A. (2018). Programa de capacitación empresarial y desempeño laboral en el Instituto Superior Tecnológico Público, Jesús- 2018. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26323>

- Indigoyen, C. (2016). Programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de la unidad de personal del Hospital Nacional Hipólito Unanue del distrito el Agustino, 2016.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/17322>
- Lam, C. (2019). Plan de capacitación laboral para los orientadores del Servicio de Administración Tributaria de Piura - SATP.
<https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/4257>
- Maco, J. (2019). Actividades de capacitación, y su asociación con el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional Agraria Amazonas, 2019.
<http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/usmp/5206>
- Martínez. (2019). Sean Gallagher: "Cada dinero que gastes en capacitación se multiplica en desempeño, en motivación y en involucramiento de los empleados". <https://mba.americaeconomia.com/articulos/entrevistas/sean-gallagher-cada-dinero-que-gastes-en-capacitacion-se-multiplica-en>
- Miranda, L. M. . (2016). Programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de Transportes Rodrigo Carranza S.A.C. Trujillo 2016. .
http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8042/mirandachuqui_mango_lenny.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Niño, J. C. . . (2014). Estrategia de marketing relacional para lograr fidelización de los clientes. <https://www.redalyc.org/pdf/4676/467646129002.pdf>
- Pedraza E, Amaya G, Conde Mayrene (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la facultad de medicina de la universidad de Zulia. Revista de ciencias sociales
<file:///C:/Users/karen/Downloads/Dialnet-DesempenoLaboralYEstabilidadDelPersonalAdministrat-3600963.pdf>
- Polanco, N. (2017). Nivel de capacitación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Líderes en Servicios SAC, franquicia (Movistar), independencia, 2017.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9083>

- Ramos, N. (2017). Desempeño Laboral y Capacitación de los trabajadores de la división de operaciones de producción de la gerencia de televisión del Instituto Nacional de Radio y Televisión del Perú, 2017.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31753>
- Robbins, S. P. . (2009). Comportamiento organizacional. . México: Pearson Educación.
- Robbins, S. P. (2009). Comportamiento organizacional.
<https://es.slideshare.net/veronicagutierrezval/comportamiento-organizacional13aed-nodrm-66233399>
- Rodriguez, B. (2016). Programa de Capacitación en atención al usuario para la mejora del desempeño laboral en la municipalidad de Cayalti.
<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/2394>
- Sosa, Y. (2014). 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.
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Sosa-Yadira.pdf>
- Umina, B. S. (2016). Plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Serpetbol Perú S.A.C. - San Borja 2016.
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/398>
- Valverde A. (2019) Nuevas capacitaciones profesionales para la mejora de la empleabilidad en el proceso de digitalización: un debate necesario sobre la formación y las políticas activas de empleo. Revista TEMAS LABORALES núm. 148/2019. file:///C:/Users/karen/Downloads/Dialnet-NuevasCapitacionesProfesionalesParaLaMejoraDeLaE-7148606.pdf
https://dialnet.unirioja.es/buscar/documentos?query=Dismax.DOCUMENTA_L_TODO=capacitar+a+los+empleados
- Vilcas, Y. (2018). La capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores.
<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3313/TM%20AD-AD%204529%20V1%20->

%20Vilcas%20Tacs%20Isabel%20Rocio%20.pdf?sequence=1&isAllowed
=y

Villareal, W. (2016). Capacitación y desempeño laboral en el área de Operaciones de la empresa Global Sales Solutions, cercado de Lima, 2016.

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3842>

ANEXOS

Anexo N° 01. Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Programa de capacitación	Es un proceso de la gestión del talento humano, donde se les forma a los talentos, ampliando sus conocimientos, desarrollando habilidades y destrezas, mejorando competencias para lograr el desarrollo de sus actividades de manera eficiente y eficaz (Chiavenato, 2017).	Es el proceso de evaluación de necesidades, diseño de programa, implementación y evaluación del programa.	Evaluación de necesidades	Análisis de la organización	Escala Nominal Para el programa y escala de Likert del 1 al 5 para el desempeño
				Análisis de las tareas	
				Análisis de las personas	
			Diseño del programa de capacitación	Objetivos instruccionales	
				Disposición y motivación de los capacitandos	
				Características de los instructores	
				Principios del aprendizaje	
			Implementación del programa de capacitación	Métodos de capacitación para empleados no gerenciales	
				Métodos de capacitación para el desarrollo gerencial	
			Evaluación del programa de capacitación	Aprendizaje	
				Comportamiento	
				Reacciones	
Desempeño	Es una evaluación que brinda información para tomar decisiones importantes tales como ascensos, transferencias y despidos (Robbins, 2009).	Es el proceso de evaluar e identificar las necesidades y aptitudes y competencias de los empleados que son inadecuadas y para las cuales se pueden desarrollar programas correctivos.	Resultados de la tarea individual	Eficiencia de producción	
				Eficiencia en la no generación de desperdicio	
			Comportamientos	Apoyo	
				Incidencia grupal	
				Sugerencia de mejoras	
				Presentación voluntariosa	
			Características	Aceptable actitud	
				Muestra de confianza	
				Relación con resultados positivo	

Fuente: Base teórica
Elaboración Propia

ANEXO Nº 02. Cuestionario

INDICADOR	ÍTEM	1	2	3	4	5
<p>Estimado colaborador, la presente tiene como finalidad de evaluar el desempeño laboral en la empresa Cablemax Piura 2020. Necesitamos su total sinceridad. Se considera la total privacidad de su persona. Para poder llenar el instrumento tiene una Escala de Likert, detallada de la siguiente manera:</p> <p style="text-align: center;">1. Totalmente en desacuerdo; 2. En desacuerdo; 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4. De acuerdo y; 5. Totalmente de acuerdo</p>						
Eficiencia de producción	Utilizo todos sus recursos de manera eficiente, produciendo el máximo de producción con el mínimo de recursos.					
Eficiencia en la no generación de desperdicio	Identifico y destruyo generadores de despilfarros que afectan a las metas.					
Apoyo	Apoyo a compañeros con las actividades.					
Incidencia grupal	Repercuto en cada nueva acción en el grupo.					
Sugerencia de mejoras	Propongo constantemente mejorar en bien de la organización.					
Presentación voluntariosa	Presento siempre la voluntad y disposición en el trabajo o las tareas a realizar o encomendadas.					
Aceptable actitud	Agrado con la actitud que presento en determinados contextos.					
Muestra de confianza	Actúo o me comporto según mis fortalezas en relación al contexto .					
Relación con resultados positivos	Trato de mantenerme ocupado y ganar experiencia para obtener resultados positivos					

ANEXO N° 03. Ficha documentaria

		
La presente tiene con finalidad de determinar los insumos requeridos para diseñar la propuesta del programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa Cablemax Piura 2021		
DIMENSIONES	INDICADORES	DEFICIENCIA / ESTRATEGIA / ACCIONES
Evaluación de necesidades	Análisis de la organización	
	Análisis de las tareas	
	Análisis de las personas	
Diseño del programa de capacitación	Objetivos instruccionales	
	Disposición y motivación de los capacitandos	
	Características de los instructores	
	Principios del aprendizaje	
Implementación del programa de capacitación	Métodos de capacitación para empleados no gerenciales	
	Métodos de capacitación para el desarrollo gerencial	
Evaluación del programa de capacitación	Aprendizaje	
	Comportamiento	
	Reacciones	

Anexo N° 04. Matriz de consistencia

TÍTULO DE PROYECTO DE TESIS: Propuesta de un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa Cablemax, Piura 2021

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables e indicadores		
			Variable 1: Programa de capacitación		
¿Cómo elaborar un programa de capacitación mejora el desempeño laboral en la empresa Cablemax Piura 2021?	Elaborar un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa Cablemax Piura 2021.	Hg: La elaboración de un programa de capacitación permitirá mejorar el desempeño laboral en la empresa Cablemax Piura 2021.	Dimensiones	Indicadores	Escala
			Evaluación de necesidades	Análisis de la organización	Nominal
				Análisis de las tareas	
				Análisis de las personas	
			Diseño del programa de capacitación	Objetivos instruccionales	
				Disposición y motivación de los capacitandos	
				Características de los instructores	
				Principios del aprendizaje	
			Implementación del programa de capacitación	Métodos de capacitación para empleados no gerenciales	
				Métodos de capacitación para el desarrollo gerencial	
Evaluación del programa de capacitación	Aprendizaje				
	Comportamiento				
	Reacciones				
			Variable 2: Desempeño laboral		
¿Cuál es la situación actual de la capacitación en la empresa Cablemax Piura, 2020? ¿Cuáles son los insumos requeridos para diseñar la propuesta del programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa Cablemax Piura 2021? ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral en la empresa Cablemax Piura 2020?	Analizar la situación actual de la capacitación en la empresa Cablemax Piura 2020 Seleccionar los insumos requeridos para diseñar la propuesta del programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa Cablemax Piura 2021. Determinar el nivel del desempeño laboral en la empresa Cablemax Piura 2020.	La situación actual de la capacitación en la empresa Cablemax Piura 2020, es deficiente. Los insumos requeridos para diseñar la propuesta del programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa Cablemax Piura 2021, son los adecuados. El desempeño laboral en la empresa Cablemax Piura 2020, es regular.	Dimensiones	Indicadores	Escala
			Resultados de la tarea individual	Eficiencia de producción	Escala de Likert del 1 al 5
				Eficiencia en la no generación de desperdicio	
			Comportamientos	Apoyo	
				Incidencia grupal	
				Sugerencia de mejoras	
			Características	Presentación voluntariosa	
Aceptable actitud					
Muestra de confianza					
			Relación con resultados positivos.		
Tipo y diseño de investigación		Población y muestra		Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
Tipo: Descriptivo Diseño: No experimental de corte transversal y propositivo.		Población: 49 colaboradores de la empresa Cablemax, Piura. Muestra: Se consideró un muestreo probabilístico con formula de población finita cuantitativa y se determinó que serán 43 colaboradores de la empresa Cablemax, Piura.		Análisis documental/Ficha documentaria Encuesta/Cuestionario	Luego de la recolección de datos, se utilizara el programa SPSS 22

ANEXO N° 05. Fiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,997	9

Anexo N° 06. Tabla 8. Muestreo probabilístico

$$n = \frac{N Z^2 S^2}{N d^2 + Z^2 S^2}$$

N =	49
Z =	1.96
Z ² =	5
S ² =	75
d =	1
d ² =	1
NZ ² S ² =	18375
Nd ² =	49
Z ² S ² =	375
Nd ² + Z ² S ² =	424
n =	43

Anexo N° 07. PROPUESTA DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LA EMPRESA CABLEMAX, PIURA 2021

XII. PRESENTACIÓN

En el marco de las estrategias generales y específicas de la empresa, la capacitación del personal, por medio de las diferentes áreas que motiven la participación activa de los involucrados. Es preciso resalta que en estos meses se evaluó el desempeño, para instaurar una propuesta de capacitación sobre esa base, generando un modelo en relación a la visión, misión y objetivos estratégicos de la empresa, como el perfil de cada colaborador y su función en el área que pertenece.

XIII. ACTIVIDADES DE LA EMPRESA

La empresa se creó el día 06 de abril del 2006, dedicada a brindar el servicio de televisión por cable.

XIV. JUSTIFICACIÓN

En las empresas modernas, el recurso más importante son las personas que son comprometidas en las diferentes funciones y actividades laborales, siendo fundamental para el desarrollo de la empresa.

XV. ALCANCE

El presente programa de capacitación se aplicará a todos los colaboradores de la empresa.

XVI. METAS

Capacitar al 100% de los colaboradores.

XVII. INDICADORES DE GESTIÓN

Producto específico: "Ejecución del Programa de Capacitación 2020"

Indicadores:

3. Porcentaje de colaboradores capacitados 100%.
4. Horas de capacitación por trabajador: meta 8 horas.

XVIII. FINES

- Mejorar la relación entre los colaboradores y clientes.
- Generar comportamientos positivos.
- Conservar y actualizar al colaborador.

XIX. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Mejorar el desempeño laboral en la empresa Cablemax Piura 2021.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer los temas según la evaluación del desempeño.
- Determinar qué personal requiere capacitación o no.
- Motivar a los trabajadores.

XX. ESTRATEGIAS

- Desarrollar talleres interactivos
- Implementar elementos de difusión interna para informar a los trabajadores sobre el programa de capacitación.
- Utilizar los medios informativos con que cuenta la empresa: Intranet, e-mail, circulares, periódico mural u otros.
- Registrar las acciones.
- Identificar las actividades, duración, área, competencia a desarrollar, resultado, capacitador, fecha de inicio y término y cualquier observación que corresponda.
- Coordinar con recursos humanos, para su organización, control y difusión.

XXI. FINANCIAMIENTO

La empresa asumirá la logística para la ejecución de las capacitaciones.

La empresa, asumirá todos los costos.

XXII. PRESUPUESTO

DESCRIPCIÓN	C.U (S/.)	CANTIDAD	TOTAL
Materiales	50.00	49	2450.00
Expositor	600.00	6	3600.00
Ambientes y equipos	0.00	0	0.00
TOTAL			6050.00

ANEXO Nº 08. Matriz de validación del instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para evaluar el desempeño laboral en la empresa Cablemax Piura 2020.

OBJETIVO:

Proponer un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa Cablemax Piura 2021.

DIRIGIDO A:

49 colaboradores de la empresa Cablemax, Piura 2021.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Crisanto Velasco Robert Soriano

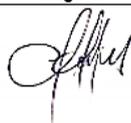
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gestión Pública

DNI: 46940616

DE PROFESIÓN: Contador Público

VALORACIÓN:

Adecuado	Regular	Inadecuado
---------------------	---------	------------



FIRMA DEL EVALUADOR

Activar W

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para evaluar el desempeño laboral en la empresa Cablemax Piura 2020.

OBJETIVO:

Proponer un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa Cablemax Piura 2021.

DIRIGIDO A:

49 colaboradores de la empresa Cablemax, Piura 2021.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

SANCHEZ VARGAS PEDRO PABLO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAGISTER

DNI: 02819111

DE PROFESIÓN: Lic. En Administración

VALORACIÓN:

Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>	Regular	Inadecuado
----------	-------------------------------------	---------	------------

FIRMA DEL EVALUADOR

.....
Mg. Pedro Pablo Sánchez Vargas
CIP 11604

Activa
Ve a Co

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para evaluar el desempeño laboral en la empresa Cablemax Piura 2020.

OBJETIVO:

Proponer un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa Cablemax Piura 2021.

DIRIGIDO A:

49 colaboradores de la empresa Cablemax, Piura 2021.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Rolando Norabuena Meneses

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Doctor

DNI: 07467165

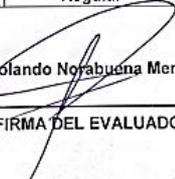
DE PROFESIÓN: Administrador

VALORACIÓN:

X

Adecuado	Regular	Inadecuado
----------	---------	------------

Dr. Rolando Norabuena Meneses


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE PROYECTO DE TESIS: Propuesta de un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa Cablemax, Piura 2021

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA MÚLTIPLE				CRITERIO DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nivel de cumplimiento	Eficacia	Efectividad	Economicidad	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño laboral: Es una evaluación que brinda información para tomar decisiones importantes tales como ascensos, transferencias y despidos (Robbins, 2009).	Resultados de la tarea individual	Eficiencia de producción	Utilizo todos sus recursos de manera eficiente, produciendo el máximo de producción con el mínimo de recursos.							X	X	X	X			
		Eficiencia en la no generación de desperdicio	Identifico y destruyo generadores de desperdicios que afectan a las metas.							X	X	X	X			
		Apoyo	Apoyo a compañeros con las actividades.							X	X	X	X			
	Comportamientos	Incidencia grupal	Repercuta en cada nueva acción en el grupo.							X	X	X	X			
		Sugerencia de mejoras	Propongo constantemente mejorar en bien de la organización.							X	X	X	X			



Acti
Ve a C

Características	Presentación voluntariosa	Presento siempre la voluntad y disposición en el trabajo o las tareas a realizar o encomendadas.							X	X	X	X		
	Aceptable actitud	Agrado con la actitud que presento en determinados contextos.							X	X	X	X		
	Muestra de confianza	Actúo o me comporto según mis fortalezas en relación al contexto.							X	X	X	X		
	Relación con resultados positivos	Trato de mantenerme ocupado y ganar experiencia para obtener resultados positivos.							X	X	X	X		



FIRMA DEL EVALUADOR
 DR.: Rolando Norabuena Meneses
 DNI: 07467165
 Especialidad: Administrador de Empresas
 E-mail: rnm19@hotmail.com

ANEXO N° 09. Evidencias fotográficas



TRABAJADOR DE LA EMPRESA CABLEMAX (ÁREA TÉCNICA)

ANEXO Nº 10. Evidencias fotográficas



TRABAJADOR DE LA EMPRESA CABLEMAX (ÁREA PLANTA EXTERNA)