



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“INFLUENCIA DE LA CAPACITACIÓN EN LOS INDICADORES DE
DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE ELECTRO
ORIENTE S.A. TARAPOTO. 2016”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

CHÁVEZ NAVARRO LUIS TEÓFILO

ASESOR

CARRASCO MANRÍQUEZ TOMAS ÁNGEL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

TARAPOTO – PERÚ

2016

PAGINA DE JURADO



.....
Lic. Lady Diana Arévalo Alva

PRESIDENTE



.....
Lic. Karla Patricia Martell Alfaro

SECRETARIO



.....
Lic. Tomas Ángel Carrasco Manríquez

VOCAL

DEDICATORIA

Dedico de manera especial a mis padres Haydé Navarro Sánchez, Luis Albero Chávez Tuesta y a mi hermana Enma Haydé Chávez Navarro, quienes fueron los principales en ayudarme a la formación de mi vida educacional, así como de mi vida profesional, forjaron en mí; bases de responsabilidad, virtudes, valores y muchos deseos de superación, por eso y por muchas cosas más es por la cual me llevan admirarles cada día.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la oportunidad de estar en este mundo y brindarme siempre protección e iluminación para lograr mis objetivos y metas.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

El que suscribe Luis Teófilo Chávez Navarro con DNI N° 71857473, en concordancia con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración de Empresas, declaro bajo juramento que la documentación que se revela es veraz y auténtica. Los datos presentados a través de los resultados son reales, no han sido falseados, duplicados, ni copiados, por consiguiente los resultados que se presenta se constituyen como aportes a la investigación.

Asimismo, en el desarrollo del marco metodológico he cumplido con respetar las normas internacionales de citas y referencias bibliográficas a través de las fuentes consultadas

En tal sentido, asumo responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo que me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Luis Teófilo Chávez Navarro

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada: Influencia de la Capacitación en los Indicadores de Desempeño Laboral en Los Trabajadores de Electro Oriente S.A. Tarapoto. 2016, en donde se desarrolló los capítulos de Introducción podemos apreciar la realidad problemática la importancia que tiene esta investigación, los antecedentes, teorías, justificación objetivos y la hipótesis. En el capítulo II vemos los Métodos que se utilizó las fases de proceso, el diseño de investigación, la operacionalización así como las técnicas e instrumentos, en el capítulo III vemos los Resultados como son las tablas y figuras obtenidas por medios de diversos programas debidamente interpretadas conjuntamente con la contratación de la hipótesis. En el capítulo IV tenemos a la Discusión en donde debatimos con nuestros resultados con las diversas teorías de investigación así como los antecedentes de los trabajos previos. En el capítulo V tenemos la Conclusión donde se presenta los principales hallazgos de la investigación y están relacionadas a los objetivos. En el capítulo VI esta la Recomendación en donde damos como punto de vista las recomendaciones hechas por el autor. Este trabajo tuvo como finalidad Determinar la influencia que existe entre la Capacitación Laboral y los Indicadores de Desempeño de los Trabajadores de Electro Oriente S.A. Tarapoto 2016, en cumplimiento de lo previsto en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, a fin de obtener el título profesional de Administrador de Empresas, por lo que espero de antemano cumplir con los requisitos contemplados en el Reglamento de Grados y Títulos de esta casa de estudios.

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES

Pagina de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación	vi
Resumen	8
Abstract	9
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad Problemática	10
1.2. Trabajos previos	12
1.3. Teorías relacionadas al tema	16
1.4. Formulación del problema	24
1.5. Justificación	25
1.6. Hipótesis.....	26
1.7. Objetivo	26
II. MÉTODO.....	27
2.1. Diseño de la investigación	27
2.2. Variables y Operacionalización	27
2.2.1. Operacionalización de variables.....	28
2.3. Población y muestra	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .	30
2.5. Métodos de análisis de datos	32
2.6. Aspectos éticos	32
III. RESULTADOS.....	33
3.1. Identificar la situación actual de la Capacitación brindada en los trabajadores de Electro Oriente S.A. en la ciudad de Tarapoto.....	33
3.2. Evaluar los Indicadores de Desempeño que tiene la empresa Electro Oriente En la ciudad de Tarapoto.....	37
3.3. Grado de influencia que existe entre la Capacitación Laboral y los Indicadores de Desempeño de los Trabajadores de Electro Oriente S.A. Tarapoto	

IV. DISCUSIÓN.....	42
V. CONCLUSIONES.....	45
VI. RECOMENDACIONES	46
VII. REFERENCIAS.....	47
ANEXOS	51
Anexo N° 01 Instrumento de evaluación de la variable independiente.	51
Anexo N° 02 Instrumento de evaluación de la variable dependiente.	55
Validación de instrumentos de la variable Capacitación Laboral	58
Matriz de consistencia.....	59

TABLAS

Tabla 1 Capacitación	33
Tabla 2 Proceso de Capacitación	34
Tabla 3 Propósitos de la Capacitación.....	35
Tabla 4 Sistemas de la Capacitación.....	36
Tabla 5 Desempeño laboral del Gerente	37
Tabla 6 Desempeño laboral de los Jefes y Supervisores	39
Tabla 7 Desempeño laboral de los Asistentes y Técnicos.....	40

FIGURAS

<i>Figura 1: Capacitación</i>	33
<i>Figura 2: Proceso de Capacitación</i>	34
<i>Figura 3: Propósitos de la Capacitación.....</i>	35
<i>Figura 4: Sistemas de la Capacitación</i>	36
<i>Figura 5: Desempeño laboral del Gerente</i>	38
<i>Figura 6: Desempeño laboral de los Jefes y Supervisores</i>	39
<i>Figura 6: Desempeño laboral de los Asistentes y Tecnicos</i>	40

RESUMEN

La presente investigación lleva por título “Influencia de la Capacitación en los Indicadores de Desempeño Laboral en Los Trabajadores de Electro Oriente S.A. Tarapoto. 2016”, la misma que busca responder al problema de investigación, para ello se plantea el siguiente objetivo general: Determinar la influencia que existe entre la Capacitación Laboral y los Indicadores de Desempeño de los Trabajadores de Electro Oriente S.A. Tarapoto 2016. Teniendo como principales teorías de Chiavenato (2011), para la variable capacitación y para la variable desempeño laboral se tomó la teoría de Alles (2010), donde para el logro del objetivo se utilizó el tipo de investigación descriptivo correlacional.

La investigación tuvo como población a todos los trabajadores de Electro Oriente de los cuales se tomó como muestra a 61 trabajadores de la ciudad de Tarapoto de dicha empresa, así mismo para la recolección de datos se utilizó encuesta y la ficha de evaluación para cada variable respectivamente, llegando a concluir que la Capacitación Laboral tiene una correlación directa y moderada con los Indicadores de Desempeño.

Palabras claves:

Capacitación Laboral – Indicador de Desempeño

ABSTRACT

The present investigation goes for title "Influence of the Training in the Indicators of Labor Performance in The Workers of Electro Oriente S.A. Tarapoto. 2016 ", the same one that seeks to answer to the problem of investigation, for it appears the following general aim: To determine the influence that exists between the Labor Training and the Indicators of Performance of the Workers of Electro Oriente S.A. Tarapoto 2016. Having as principal theories of Chiavenato (2011), for the variable training and for variable labor performance took the theory of Alles (2010), where for the achievement of the aim descriptive correlational was in use the type of investigation.

The investigation took as a population all the workers of Electro Oriente of which one took as a sample 61 workers of Tarapoto's city of the above mentioned company, likewise for the compilation of information survey and the card of evaluation was in use for every variable respectively, managing to conclude that the Labor Training has a direct and moderate correlation with the Indicators of Performance.

Key words:

Labor Training - Indicator of Performance

I. Introducción

1.1. Realidad Problemática

En el ámbito Internacional, las empresas destacan la importancia que tiene la capacitación y la responsabilidad que esto genera para la mejora continua de las habilidades técnicas y administrativas de sus trabajadores, la tecnología cada vez influye más en la capacitación y desarrollo. Una adecuada capacitación no solo va generar una buena comunicación de las acciones y la evaluación de las mismas mediante el uso de Intranet, sino también para el dictado de cursos. Permitiendo que el desempeño laboral se realice de forma eficaz y eficiente, produciendo un servicio o producto con valor agregado y buena calidad.

En Latinoamérica, la capacitación laboral es de suma importancia para mejorar el desempeño laboral en la organización, en los últimos años las organizaciones requieren de personal que cuentan no solo con diversas habilidades y destrezas, sino que también; toman en cuenta los valores que ellos tienen y la capacidad de adaptarse a los cambios globales e institucionales. Las empresas muy aparte de pedir estos requisitos, también brindan capacitación a los trabajadores de manera interna y externa, con el objetivo de incrementar en sus colaboradores los niveles de desempeño tales como la eficacia, eficiencia y calidad de mano de obra, para generar valor agregado.

El Perú es un país donde la mayoría de empresas ofrecen a sus trabajadores capacitaciones constantes, la mayoría solventa el estudio de posgrado, con diferentes tipos de préstamos con muchas facilidades de pago, para ayudar a la formación profesional del empleado. En teoría esto debería de generar que los trabajadores se desarrollen profesionalmente y ayude a que ellos compartan sus saberes dentro de la empresa con otros colegas, mejorando su nivel de desempeño y la mano de obra calificada, por consiguiente la rentabilidad empresarias. Pero esto normalmente no ocurre, los estudios

realizados por el Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial (IEDEP), nos muestran que; el Perú retrocedió en el Índice de Performance Macroeconómica (IPM), siendo este el indicador que mide el desempeño económico ya sea nacional y relativo en comparación con otros países, es así que el Perú en el año 2014 obtuvo un 1.11 en comparación a un 12.5% en el 2015.

En la Región de San Martín, existe solo una empresa que brinda el servicio público eléctrico. La empresa Electro Oriente S.A., se constituye con Resolución Ministerial N° 320-83-EM/DGE del 21 de diciembre de 1983. Con su sede central en la ciudad de Iquitos. Es una empresa regional de Servicio Público de Electricidad. En la actualidad Electro Oriente, cuenta con más de 500 trabajadores en todas sus sedes, profesionales técnicos y administrativos.

La Empresa Electro Oriente S.A., cuenta con un Plan Anual de Capacitación, con la finalidad de brindar a sus trabajadores mediante la capacitación saberes que les permitan adaptarse a los cambios tecnológicos, científicos y humanísticos que conlleva la globalización, crear líneas de carreras con el fin de ascender en su trabajo, etc. Mediante diferentes tipos de sistemas de capacitación. Los indicadores de desempeño por parte de la empresa nos muestran mediante la evaluación de desempeño que muchos de sus trabajadores no están cumpliendo con obtener un puntaje bueno para la empresa. Esto genera que Electro Oriente no cumpla con su objetivo y los trabajadores no lleguen a tener las capacidades necesarias para afrontar los retos y actividades de hoy en día. Los factores observables en la situación actual se puede decir que hay una cierta limitación por parte de los responsables en la función de realizar la capacitación, y la falta de conciencia que tienen los trabajadores para asistir y tomar en serio las actividades de capacitación (cursos, seminarios, talleres, etc.) programadas por la empresa.

1.2. Trabajos previos

Ámbito internacional

Yanchatuña (2012), en su tesis “La capacitación del personal y el desempeño laboral en el gobierno Municipal del Cantón Santiago de Pillaro”, de la universidad técnica de Ambato, Ecuador, tuvo como objetivo determinar como la falta de capacitación del personal incide en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santiago de Pillaro, de la Provincia de Tungurahua. Se tomó como población a 88 personas entre el personal administrativo y directivo y el personal operativo. Se concluyó que, el recurso humano es el activo más importante con el que cuentan las organizaciones y en el caso de las municipalidades aún más, siendo así la base fundamental para poder entregar un servicio de calidad por parte del Gobierno Municipal; es por ello que para los servidores municipales las mejores técnicas para actualizar sus conocimientos es a través de cursos y talleres de capacitación.

Aponte (2011), en su tesis “El Clima Organizacional en el Desempeño Laboral en la empresa Serviposible S.A. de la ciudad de Baños”, universidad técnica de Ambato, Ecuador, tuvo como objetivo diseñar y elaborar un Modelo Organizacional que ayude a mejorar el desempeño y clima organizacional de los trabajadores, identificando los factores que afectan al desempeño laboral y las dimensiones de clima organizacional de la empresa Serviposible S.A. Su muestra está conformada por 165 personas entre trabajadores y clientes, teniendo así a 3 accionistas, 150 clientes y 12 empleados. El presente trabajo corresponde a una investigación exploratoria, descriptiva y correlacional, porque tiene una relación directa con la empresa en tiempo real mediante la recolección de información lo que permitirá evaluar grado de incidencia que existe entre el clima organizacional y el desempeño. Se concluye que la mayoría de los trabajadores no se sienten satisfechos con el clima organizacional de la empresa esto se debe a muchos factores que son parte del clima laboral en la organización, lo que provoca desinterés en el personal al

momento de realizar sus actividades, para ello la empresa debe implementar medidas necesarias para solucionar este problema de forma oportuna, por lo tanto fue necesario la elaboración de un Modelo Organizacional, que servirá para mejorar el desempeño de los trabajadores; sin embargo la falta de aplicación a tiempo de un modelo organizacional ocasiona un poco de desinterés por parte de los directivos y empleados, pero al mismo tiempo comprenden que es necesario para elevar el desempeño laboral de los trabajadores.

Torres y Torres (2010), en su tesis “Capacitación por competencias laborales un logro productivo para la empresa farmacéutica laboratorios de Colombia”, de la Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia, la cual tuvo como objetivo la ejecución de un programa de capacitación basado en las competencias laborales, con el fin de mejorar las fuerzas de ventas de la empresa Laboratorios de Colombia, basado en un modelo de capacitación, en esta investigación se concluyó, que es necesario que las empresas ofrezcan capacitación a la fuerza comercial en base a competencias laborales, para lo cual es pertinente ofrecer una lista de competencias para que los trabajadores se sientan identificados con algunas de ellas, con el fin de mejorar su rendimiento y desempeño en el puesto de trabajo. Se considera también que la propuesta de un modelo de capacitación por competencias laborales, es el primer paso que debe usar la organización para que capacite a sus colaboradores en este tema tan importante para el desarrollo del talento humano de la empresa u organización.

Rodríguez (2008), en su tesis “Capacitación del Recurso Humano que labora en el Registro Mercantil Segundo De La Circunscripción Judicial Del Estado Táchira: Una Visión Actualizada” en la universidad de los Andes –Táchira, Venezuela, la cual tuvo como conclusión, el hecho de que los procesos de formación y capacitación para una empresa, son fáciles de adaptarse a la realidad de los cambios permanentes del entorno que inciden en la organización aportando una actualización al capital humano; estos procesos

influyen directamente en las relaciones interpersonales, en el desempeño del recurso humano, en la productividad y en la imagen corporativa de las empresas. Las estrategias corporativas dirigidas al desarrollo del capital humano permiten satisfacer la necesidad natural de que este se sienta útil y productivo dentro de la organización aumentando, de esta forma, la motivación de logro.

Ámbito nacional

Julcahuanga (2013), en su tesis “Evaluación de las estrategias de capacitación del programa de capacitación laboral juvenil projovent para la inserción laboral de jóvenes entre 16 a 24 años en la ciudad de Piura”, de la Pontificia Universidad Católica, Lima, Perú, en la presente investigación se planteó como objetivo identificar la incidencia que generan las estrategias de capacitación, la selección de ECAPs y el currículo del Programa PROJOVEN en Piura, en la implantación laboral de los jóvenes beneficiados de entre 16 a 24 años, con la finalidad de proponer alternativas que contribuyen a elevar el inicio laboral de los jóvenes. Se tomó como población a 30 jóvenes, 2 funcionarios, 5 autoridades, 10 profesores, 5 empresarios, lo cual hace un total de 52 personas, se llegó a concluir que las capacitaciones aportan un conjunto de habilidades necesarias para la producción de bienes y servicios, logrando aumentar la productividad y por lo tanto los ingresos de los individuos. También se observa que las estrategias de selección de las entidades de capacitación ECAPs por parte del Programa Pro Joven, exige a las instituciones cumplir con lo estipulado en ellos.

Granados (2013), en su tesis “Desarrollo competencias laborales y formación de los profesionales en turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos – año 2013” de la universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, en la cual se planteó como objetivo el establecer la relación que existe entre las competencias laborales y la formación de los profesionales de la carrera de turismo de la UNMSM, en la presente se tuvo como población a los estudiantes del X semestre de la Escuela Académico Profesional de Administración de Turismo, llegando a concluir que, los estudiantes de la

carrera de turismo, en un total de 54.17% tienen una buena percepción sobre las competencias básicas, un 67.71% opinan que las competencias genéricas son buenas y el 58.33% opinan que las competencias específicas son buenas. Mientras que un 59.38% opina que son buenas las competencias laborales y el 50% opinan que es regular y un 48.96% opinan que es buena la formación de los profesionales en turismo, también se dice que el desarrollo de las competencias básicas y la formación en habilidades y destrezas del perfil se relacionan de manera significativa, siendo así que las habilidades y destrezas del perfil de los profesionales de turismo se desarrollan con las competencias genéricas.

Martell y Sánchez (2013), en su tesis “Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio “Sport Club” de la ciudad de Trujillo”, de la universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, Perú, en esta investigación se tuvo como objetivo de mejorar el desempeño laboral, dentro del principal aporte se observó que la capacitación no solo percute en el contorno económico y para mejorar la satisfacción del cliente con el desempeño de los trabajadores y fidelizarlos con la empresa, sino que también tienen repercute en el desarrollo personal de cada colaborador, ya que son ellos quienes notan la diferencia en sus capacidades para afrontar diversos problemas, para ejecutar su trabajo y relacionarse con los clientes de manera más eficiente. Es importante considerar a los trabajadores de una empresa en capacitaciones que sean de su bienestar, con el fin de lograr sus objetivos.

Montes (2012) en su tesis “Eficacia De Cuatro Sistemas De Capacitación Sobre El Desempeño Laboral De Empleados De Una Empresa De Servicios Telefónicos”, en la universidad Nacional Mayor De San Marcos, Perú, la cual concluyo que; el sistema de capacitación presencial demostró es de gran importancia para los trabajadores de una empresa, este sistema también demostró ser el más eficaz en todos los aspectos evaluados, aun cuando es el más costoso, por otro lado, el sistema de audio conferencia que es el menos costoso demostró ser ineficaz; es por ello que se le recomienda a las empresa hacer uso de sistemas de capacitación presencial, con el fin de mejorar la

eficiencia en la producción y así alcanzara los objetivos trazados ya sean a corto o largo plazo.

Ámbito regional

Díaz y Gaviria (2012), en su tesis “Estrés Laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto. Abril – Julio 2013”, en la universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú, en donde se tuvo como objetivo identificar qué relación existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital 11-2 en los periodos de abril y junio, se llegó a concluir que en estas variables no se encuentran una relación significativa entre los factores sociodemográficos como son el sexo, edad, estado civil, etc., con la presencia de estrés laboral es así que se podría decir que el estrés laboral no genera complicaciones con lo personal, más bien esto genera un desempeño laboral deficiente, lo que genera que no se cumpla con lo establecido por la empresa.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Capacitación Laboral

Maxwell (2012), menciona que la capacitación es una pieza fundamental para el buen funcionamiento de las empresas, ya que hoy día las organizaciones más exitosas no solo tienen un líder trabajando para eso, sino observa muchos directivos poderosos laborando en conjunto para generar el logro eficaz de los objetivos trazados por la empresa. Es necesario explorar el potencial que tiene cada trabajador, logrando sacar lo mejor de ellos, con el fin de genera mejoras en la productividad de la empresa, ya que solo trabajando en equipo se logra grandes beneficios, teniendo en claro que uno no existen superhombres ni supermujeres que puedan lograr grandes cosas solos, sino por el contrario se logran grandes beneficios si se trabaja por un bien común.

Ruiz (2013), define que la capacitación en las organizaciones es un proceso de formación de los trabajadores de todos los niveles de la organización, la cual logra mejorar continuamente y predomina su supervivencia en el entorno actualmente competitivo, es por ello que las empresas planifican su formación

en todos los ámbitos en los que se desarrolla la organización, considerando dos ámbitos importantes que son:

- El ámbito de las competencias de han de poseer los trabajadores para realizar las tareas relacionadas al servicio.
- El ámbito de las competencias que han de tener las personas encargadas del área estratégica de la empresa.

Dolan, (2010), la capacitación es una herramienta que contribuye a aumentar el nivel de compromiso de los colaboradores con la empresa, incentivando al empleado la sensación de que la organización es un buen lugar para trabajar, este pensamiento sirve como retención y a su vez disminuye los niveles de rotación y de absentismo, por ende aumenta la productividad de la empresa. El fin primordial de aumentar la capacidad de los empleados a través de la modificación y potenciación de sus conocimientos, habilidades y actitudes es lograr el mejoramiento del rendimiento económico de la empresa.

Gonzales y Tarrago (2008), define a la capacitación como un conjunto de reuniones organizadas donde los encargados o líderes que dirigen un grupo comparten ideas nuevas. La capacitación también lo realiza un ponente quien concede sus conocimientos en temas importantes para la empresa los cuales se dirigen a los colaboradores con el fin de reforzar sus conocimientos y que pueda realizar su trabajo de manera adecuada, por su parte el autor (Chiavenato, 2011), menciona que la capacitación laboral se trata de un proceso educativo que se da a un corto plazo y en ciertas ocasiones, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual se transmiten conocimientos específicos con referencia al trabajo o a ciertas áreas de una empresa, dichos conocimientos están relacionados a temas relativos a las actividades laborales, aspectos de la organización, el ambiente organizacional, las habilidades y las competencias gerenciales. También Chiavenato menciona que la capacitación no es un gasto, sino una inversión que produce a la organización un rendimiento que verdaderamente vale la pena.

La capacitación laboral debe contener los siguientes puntos:

- ❖ Transmisión de información; se refiere a la información que se va a brindar a los colaboradores de la organización.
- ❖ Desarrollo de habilidades; hace referencia a las habilidades, destrezas y conocimientos que están relacionados al desarrollo de las actividades.
- ❖ Desarrollo o modificación, hace referencia a las actitudes que tienen los trabajadores frente a su trabajo.
- ❖ Desarrollo de conceptos, se refiere a la capacitación dirigida a elevar la capacidad en temas laborales.

Objetivos de la capacitación

- Cambiar la actitud de los colaboradores frente a su trabajo.
- Ofrecer oportunidades para el desarrollo personal.
- Preparar a las personas para el buen desarrollo de sus tareas.

Evaluación de la capacitación

Después de tener claro el concepto de capacitación a través de las diferentes teorías, consideraremos la teoría de Chiavenato (2011) para hablar de los diferentes procesos, propósitos y sistemas que se deben seguir en toda capacitación:

Proceso de la capacitación

En toda capacitación existen diferentes procesos, los cuales nos ayudaran a tomar mejor la decisión de capacitar, los cuales son:

❖ **Diagnóstico**

Hace referencia a la primera etapa de la capacitación y consiste es el diagnóstico preliminar necesario que se debe hacer antes de iniciar con la capacitación, este diagnóstico nos sirve para darnos cuenta del problema o la necesidad a la cual debe estar enfocada la capacitación.

❖ **Diseño**

Se refiere a la siguiente etapa, después de realizado el diagnóstico correspondiente se corresponde a la siguiente etapa que es la elección y prescripción de los medios de tratamiento para cubrir las necesidades ya identificadas.

❖ **Implantación**

Corresponde a la tercera etapa del proceso de selección y trata del instrumento que se va a utilizar para realizar la capacitación correspondiente, de acuerdo a las dos etapas anteriores, teniendo en cuenta la capacitación a las necesidades, material de capacitación, cooperación de los gerentes, preparación de los instrumentos y la calidad de los aprendizajes.

❖ **Evaluación**

Es la etapa final de la capacitación y hace referencia a la evaluación de los resultados la cual debe concluir con dos aspectos claves, constatar si la capacitación produjo modificaciones en los empleados e identificar si la capacitación tiene relación con las metas.

Propósitos de la capacitación:

Toda capacitación debe tener propósitos, es decir que es lo que se quiere lograr con la capacitación establecida, buscando mejorar un tema en común.

❖ **Transmisión de información**

Hace referencia a la transmisión de información clave por parte de la empresa, teniendo en cuenta su cultura y valores, los cuales definan a la empresa en sí.

❖ **Desarrollo de habilidades**

Se refiere a las distintas técnicas utilizadas en la capacitación, las cuales ayudan en el cambio que experimenta el capacitado, este cambio se da en base a lo organizacional.

❖ **Calidad del desempeño**

Se refiere a la modificación de la actitud del individuo, la cual apoyada por conocimientos claves, apoyan a elevar la calidad del desempeño.

❖ **Resolución problemas**

Este propósito consta en el desarrollo de conceptos claros dentro de la organización, los cuales sirvan para la solución de problemas y en la toma de decisiones.

❖ **Desarrollo personal**

Se refiere a las distintas oportunidades que les brindan las capacitaciones a los colaboradores de una empresa, las cuales se ven reflejadas en las promociones y ascensos.

❖ **Inducción del nuevo personal**

Esta capacitación se realiza con el fin de que el nuevo empleado se adapte y se familiarice con los demás compañeros, el ambiente social y físico donde trabajará.

❖ **Conocimientos y habilidades**

Hace referencia a preparar a las personas para la realización de nuevas tareas, con el propósito de obtener nuevos conocimientos y habilidades.

Sistemas de capacitación

En toda capacitación existen diferentes maneras de realizarla y en qué lugar, tiempo y espacio realizarlas, es por ello que a continuación presentamos algunas maneras de capacitación:

❖ **Capacitación en aulas**

Esta capacitación se da en centros establecidos, los cuales se encuentran equipados ya sea con computadoras, televisión, proyector, etc., y de igual manera cuentan con un instructor especializado en los diferentes temas.

❖ **Capacitación en el trabajo**

Esta capacitación la imparten los trabajadores que se encuentran en línea staff, asimismo esta capacitación no requiere acomodos, ni equipos especiales, constituyendo así la manera más práctica de capacitación por lo que el empleado aprende mientras trabaja.

❖ **Capacitación individual**

Esta capacitación se le realiza solo al candidato o trabajador, con el propósito que se adapte a su puesto de trabajo y adquiera nuevos conocimientos relacionados a sus actividades.

❖ **Capacitación externa**

Es la capacitación que se realiza fuera del trabajo y no se relaciona directamente con él, mejor dicho es una capacitación completa de toda la empresa. Estas capacitaciones fuera del trabajo son: Aulas para exposiciones, expositiva y conferencias, seminarios y talleres, películas, transparencias, videocintas, televisión, etc.

Desempeño Laboral

Autoridad nacional del Servicio Civil. ANSC. (2012), menciona que el desempeño laboral es un registro de servicios satisfactorios, los cuales se encuentran acreditados en la capacidad y la solvencia moral de los colaboradores, los cuales generan la contratación al trabajo y la productividad que generan los empleados en la organización.

OECD (2014), menciona que el desempeño laboral de los colaboradores, depende en gran manera de la calidad del liderazgo y de la gerencia, de los valores organizacionales consistentes, los cuales reflejan actitudes y comportamientos de los gerentes y el personal en su conjunto. Es necesario que los líderes de la empresa generen en los demás colaboradores la conciencia de que su trabajo es interesante, que tengan claro sus labores, conocer los objetivos de la organización y que sientan la motivación por alcanzar el éxito de la organización, además (Martínez 2012), menciona que el desempeño laboral, en cualquier sector ya sea privado o público se encuentra relacionado con la satisfacción del personal, la cual se encuentra ligada al clima laboral, lo que genera calidad y cantidad de su trabajo, y el adecuado uso de los recursos básicos con los que cuenta la empresa influyendo en el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Keller & Price (2013), mencionan que el desempeño laboral es una plataforma de competencia laboral, la cual tiene como finalidad la selección de los objetivos más relevantes de la organización y la evaluación constante de ellas, con el propósito de tomar decisiones sobre la transformación de la empresa, por su parte (Armijo 2011), define al desempeño laboral como la eficiencia y eficacia de una actividad o proyecto específico en cuanto al cumplimiento de los objetivos trazados por la organización. Por lo tanto la eficiencia se refiere a la habilidad para desarrollar una actividad con un costo mínimo y la eficacia mide que los objetivos planeados se estén cumpliendo de manera adecuada.

Según Chiavenato (2011), menciona que el desempeño laboral es el conjunto de comportamientos que muestran los individuos, los cuales ayudan para alcanzar los objetivos trazados, es decir considera a la estrategia que tiene una persona para lograr los objetivos de la organización. Los gerentes o los líderes

tienen como función primordial evaluar el desempeño de sus colaboradores, ya que esto significa un proceso sistemático y periódico que permite medir el grado de eficiencia con las que los colaboradores de una empresa están realizando sus actividades y responsabilidades de sus puestos.

Evaluación del desempeño laboral

Alles (2010), recomienda que en la evaluación del desempeño laboral, los empleados no deben enfocarse como una evaluación o si estuvieran en un examen para concursar, más bien tomarlo como una oportunidad para mejorar y corregir su desempeño, con el fin de aportar a la organización lo mejor de ellos. Todas las organizaciones de alguna u otra forma no han logrado mejorar en todos sus aspectos, por lo cual es necesario darse un tiempo para pensar en que andaban mal, además menciona que el desempeño laboral se encuentra direccionado con las competencias laborales de los colaboradores; siendo así, a continuación detallamos los diferentes indicadores del desempeño, según la competencia laboral:

Competencia de los indicadores de desempeño

Las competencias se pueden elegir como cardinales, principales o generales, lo cual significa que todo el personal de una organización debe tener estas competencias, para lograr un buen desempeño de sus actividades. Estos indicadores son:

Orientación al cliente

Hace referencia a la atención que presta el personal a los clientes, atendiendo sus necesidades con el fin de generar la plena satisfacción del cliente.

Orientación a los resultados

Este indicador hace referencia a logro de los resultados propuestos por la organización, cumpliendo con los objetivos trazados, mediante el uso adecuado de los recursos.

Calidad del trabajo

Este indicador hace referencia al clima laboral que percibe el empleado, en cual se encuentra reflejado en diferentes aspectos.

Adaptabilidad al cambio

Hace referencia a la capacidad que tienen los empleados para adaptarse a los diferentes cambios que experimenta toda organización.

Iniciativa

Representa a la capacidad de cada trabajador para solucionar los diferentes problemas que acontecen en la organización, a base de sus conocimientos obtenidos con la experiencia

Innovación

Hace referencia a la capacidad que tiene el trabajador para modificar las cosas, implica idear nuevas soluciones y diferentes ante las diferentes situaciones.

Flexibilidad

Es la capacidad que tienen las personas para comprender y valorar las diferentes posturas de los demás empleados y los distintos puntos de vista que tengan cada uno de ellos.

Empowerment

El empowerment se inclina a fijar de manera clara los diferentes objetivos que tiene el desempeño con las diferentes responsabilidades personales correspondientes, potenciando el trabajo en equipo.

Conciencia organizacional

Hace referencia a considerar los atributos y las modificaciones de la organización, es decir, es la capacidad de analizar y entender las distintas relaciones de poder en la organización.

Dinamismo – Energía

Se refiere a la habilidad que tienen los empleados para trabajar de manera responsable, mostrando dinamismo y energía en cada labor que realiza.

Aprendizaje continuo

Hace referencia a la adquisición de nuevos conocimientos de manera constante, en el actuar diario de la organización.

Liderazgo

Se refiere a la capacidad que tienen las personas para guiar un grupo de personas o equipo de trabajo, teniendo en cuenta guiar a las personas al cumplimiento de metas.

Trabajo en equipo

Es la habilidad que tienen las personas para realizar actividades de manera conjunta, con el fin de lograr un objetivo en común.

Habilidad analítica

Hace referencia a la capacidad de razonamiento y la manera como el empleado organiza cognitivamente el trabajo.

Credibilidad técnica

Hace referencia a la capacidad de causar credibilidad en los demás empleados, es decir realizar las labores con el ejemplo continuo de las cosas.

Desarrollo del equipo

Se refiere a la habilidad que tienen los directivos o gerentes para desarrollar el equipo hacia dentro, es decir desarrollar las relaciones interpersonales y la capacidad de entender las metas de la organización.

Capacidad de planificación y organización

Hace referencia a la capacidad que tienen los gerentes para desarrollar de manera adecuada las metas de la empresa, las prioridades de las tareas, proyectos de estimulación de acciones, los plazos y los diferentes recursos.

Relaciones públicas

Se refiere a la capacidad de relacionarse con las demás personas, ya sean los clientes, proveedores, etc. los cuales son elementos claves para el desarrollo de las organizaciones.

Pensamiento estratégico

Hace referencia a la capacidad de comprender los diferentes cambios que se presentan en el entorno, como son: las oportunidades del mercado, las amenazas competitivas y las fortalezas y debilidades de la organización con la finalidad de identificar la mejor estrategia para solucionar problemas.

1.4. Formulación del problema

¿Cómo influye la Capacitación en los Indicadores de Desempeño Laboral de los Trabajadores de Electro Oriente S.A. Tarapoto 2016?

1.5. Justificación

Justificación Teórica

La presente investigación se justificó en el ámbito teórico, debido a que aporta una noción sobre la influencia que tiene la capacitación en los indicadores del desempeño laboral de los trabajadores, por lo que fue necesario el uso de teorías que nos permitieron estudiar a cada una de las variables; es así, que se utilizó la teoría de Chiavenato (2011), para la variable capacitación, en donde se detalla el proceso, propósitos y sistemas de la misma, así mismo para la variable desempeño laboral se tomó la teoría de Alles (2010), la misma que origino el instrumento validado por resolución de la empresa Electro Oriente.

Justificación Práctica

En cuanto a la justificación práctica, la presente investigación apporto de manera detallada información relevante para la gestión de la empresa, información que por cierto ayuda de manera directa a conocer la efectividad de las capacitaciones y como esto está relacionado con el desempeño de sus colaboradores, toda esta información, sin duda aporta de manera efectiva al proceso de toma de decisiones.

Justificación Social

La institución objeto de estudio, viene representando un pilar fundamental en las necesidades de la sociedad sanmartinense, por cuanto brinda un servicio a la comunidad como es la electricidad. Es por ello que el conocimiento que se ha generado a partir de la presente tesis debe contribuir a mejorar aspectos relacionados con las variables en estudio, ya que repercute de manera directa y positiva en la población, materializándose en un servicio de mayor calidad, por tal motivo su relevancia social es alta, directa y positiva en la población, materializándose en un servicio de mayor calidad, por tal motivo su relevancia social es alta.

1.6. Hipótesis

Hi: La capacitación tiene una influencia directa y significativa en los indicadores de desempeño en los trabajadores de Electro Oriente S.A. Tarapoto, 2016.

Ho: La capacitación no tiene una influencia directa en los indicadores de desempeño en los trabajadores de Electro Oriente S.A. Tarapoto, 2016.

1.7. Objetivo

General:

Determinar la influencia que existe entre la Capacitación Laboral y los Indicadores de Desempeño de los Trabajadores de Electro Oriente S.A. Tarapoto 2016

Específicos:

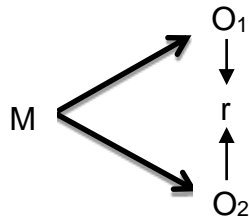
- Identificar la situación de la capacitación brindada en los trabajadores de Electro Oriente S.A. en la ciudad de Tarapoto
- Evaluar los indicadores de desempeño que tiene la empresa Electro Oriente En la ciudad de Tarapoto
- Establecer el grado de influencia que existe entre la Capacitación Laboral y los Indicadores de Desempeño de los Trabajadores de Electro Oriente S.A. Tarapoto 2016

II. Método

2.1. Diseño de la investigación

El diseño de investigación es de tipo *descriptivo – correlacional*, debido a que se describieron cada una de las variables sin alterar la realidad, además se concluyó en la determinación del grado de relación “influencia”, que tuvieron entre ambas variables:

Donde:



M: Trabajadores de la Empresa Electro Oriente S.A.

O₁: Capacitación

O₂: Indicadores de Desempeño

r: Relación

2.2. Variables y Operacionalización

2.2.1. Variables

Variable I: Capacitación

Variable II: Indicadores de Desempeño

2.2.2. Operacionalización de variables

Capacitación

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Capacitación	<p>La capacitación hace referencia a un proceso educativo que se da en la organización a corto plazo y en algunas ocasiones a largo plazo, para lo cual es necesario aplicar una manera sistemática y organizada con el fin de transmitir nuevos conocimientos específicos al trabajo. Chiavenato (2011).</p>	<p>La capacitación es la obtención de conocimiento, dichos conocimientos están relacionados a temas relativos a las actividades laborales que realizar los empleados, con el fin de alcanzar los objetivos de la organización. Es por ello que para realizar la evaluación correspondiente se utilizara una encuesta.</p>	Proceso de capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico • Diseño • Implantación • Evaluación 	Ordinal
			Propósitos de la capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Transmisión de información • Desarrollo de habilidades • Calidad del desempeño • Resolución de problemas • Desarrollo personal • Inducción del nuevo personal • Conocimientos y habilidades 	
			Sistemas de capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación en aulas • Capacitación en el trabajo • Capacitación individual • Capacitación externa 	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Indicadores de Desempeño Laboral	Los indicadores de desempeño laboral se encuentran relacionados con la competencia laboral de cada trabajador, la cual se ve reflejada en la eficiencia de sus labores. Alles (2010).	La evaluación del desempeño laboral es de suma importancia en las organizaciones, ya que permite mejorar t corregir posibles deficiencias en el trabajo. Para realizar el estudio correspondiente se utilizara una encuesta a los trabajadores de Electro Oriente S.A.	Competencia de los indicadores de desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al cliente • Orientación a los resultados • Calidad del trabajo • Adaptabilidad al cambio • Iniciativa • Innovación • Flexibilidad • Empowerment • Conciencia organizacional • Dinamismo – Energía • Aprendizaje continuo • Liderazgo • Trabajo en equipo • Habilidad analítica • Credibilidad técnica • Desarrollo del Equipo • Capacidad de planificación y organización • Relaciones publicas • Pensamiento estratégico 	Ordinal

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La población objetivo está conformada por todos los trabajadores de Electro Oriente S.A., que se encuentran en planilla y laboran con la empresa tal como se muestra a continuación.

N°	Empresa	Unidad de Negocios	Trabajadores en planilla
1°	Electro Oriente S.A	Tarapoto	61

2.3.2. Muestra

La muestra del presente estudio estuvo conformada por los 61 trabajadores de Electro Oriente S.A. en la ciudad de Tarapoto.

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

TÉCNICA	INSTRUMENTO	ALCANCE	INFORMANTE
Encuesta	Cuestionario de preguntas	Variable 1: Capacitación	Los trabajadores de Electro Oriente S.A. que conformen la planilla.
Ficha de Evaluación.	Cuestionario de preguntas	Variable 2: Indicadores de Desempeño laboral	Área de Recursos Humanos de la Empresa Electro Oriente S.A.

La validación de los instrumentos se hizo mediante el juicio de especialistas en los temas de las variables obtenidas, de igual forma para la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el programa estadístico SPSS22 obteniendo así el ALFA DE CRONBACH.

La validación de los instrumentos se realizó mediante la debida aprobación de un experto en la carrera de Administración, dicho experto es de profesión Economista Colegiado, y a su vez un metodólogo.

La confiabilidad se dio mediante una prueba a los trabajadores, a los cuales se les aplico la prueba del alfa de CRONBACH, dando así los resultados siguientes; como resultado de la primera variable la aprobación de 0.708.

Capacitación Laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,708	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	62,5000	10,158	,390	,686
VAR00002	62,8500	10,555	,141	,717
VAR00003	62,7500	9,987	,373	,686
VAR00004	62,5000	10,053	,430	,682
VAR00005	62,7000	10,432	,233	,703
VAR00006	62,8500	10,661	,167	,710
VAR00007	62,8000	10,379	,250	,701
VAR00008	62,9000	10,411	,257	,700
VAR00009	62,7500	9,145	,662	,650
VAR00010	62,9500	10,261	,325	,692
VAR00011	62,8500	9,713	,477	,674
VAR00012	62,9000	10,832	,121	,714
VAR00013	62,7500	11,039	,046	,723
VAR00014	62,8000	9,221	,510	,666
VAR00015	62,6500	10,029	,370	,687

2.5. Métodos de análisis de datos

En el análisis de los datos se utilizaron figuras y tablas que permitieron analizar de forma rápida y simple las características que presentan las variables. Estos gráficos y tabulaciones fueron presentados en forma de barras porcentualizadas, de esta manera se pudo dar solución a cada objetivo planteado.

2.6. Aspectos éticos

En la aplicación de los instrumentos se solicitó la autorización del Administrador y de la Supervisora de Recursos Humanos de la Empresa Electo Oriente S.A. conjuntamente con los trabajadores de la entidad para realizar las encuestas, garantizando la estricta confidencialidad de la misma, la información recopilada solo fue utilizada para fines de investigación y estudio. Además se respeta la autoría de cada autor mencionado, regidos bajo la metodología del APA.

III. Resultados

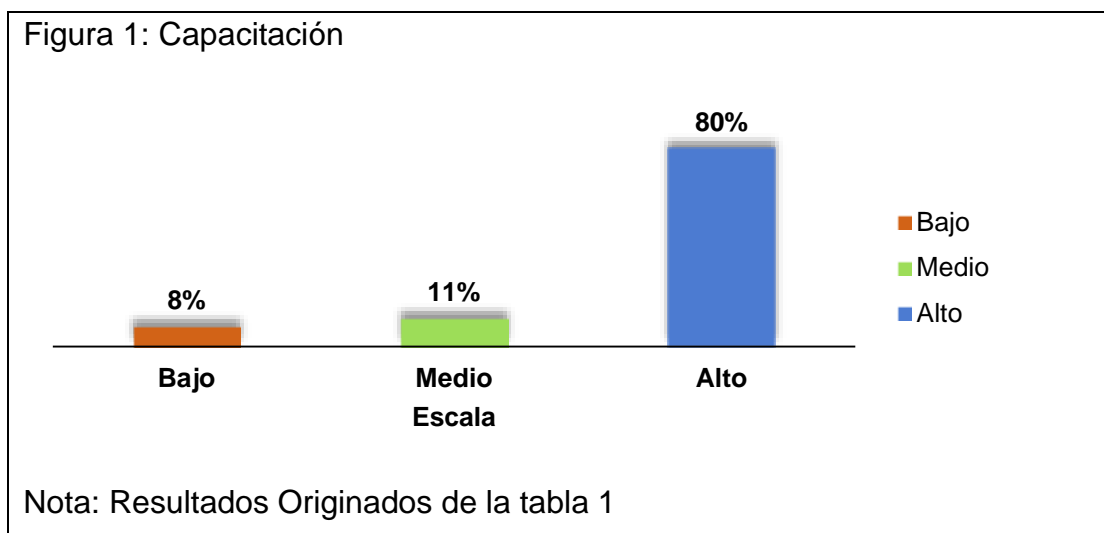
3.1. Identificar la situación actual de la Capacitación brindada en los trabajadores de Electro Oriente S.A. en la ciudad de Tarapoto.

Para dar solución a este objetivo, se formula la tabla y figura 1, las cuales contienen los resultados generales de la variable capacitación, además para un mejor entendimiento de los resultados del primer objetivo reformula las tablas y figuras 2,3 y 4, los cuales contienen los resultados generales de cada dimensión, es importante aclarar que la tabulación de las tablas y figuras mencionadas, se encuentran en el anexo 4.

Tabla 1 *Capacitación*

	FREC.	%
Bajo	5	8%
Medio	7	11%
Alto	49	80%
TOTAL	61	100%

Nota: Elaboración propia



Interpretación

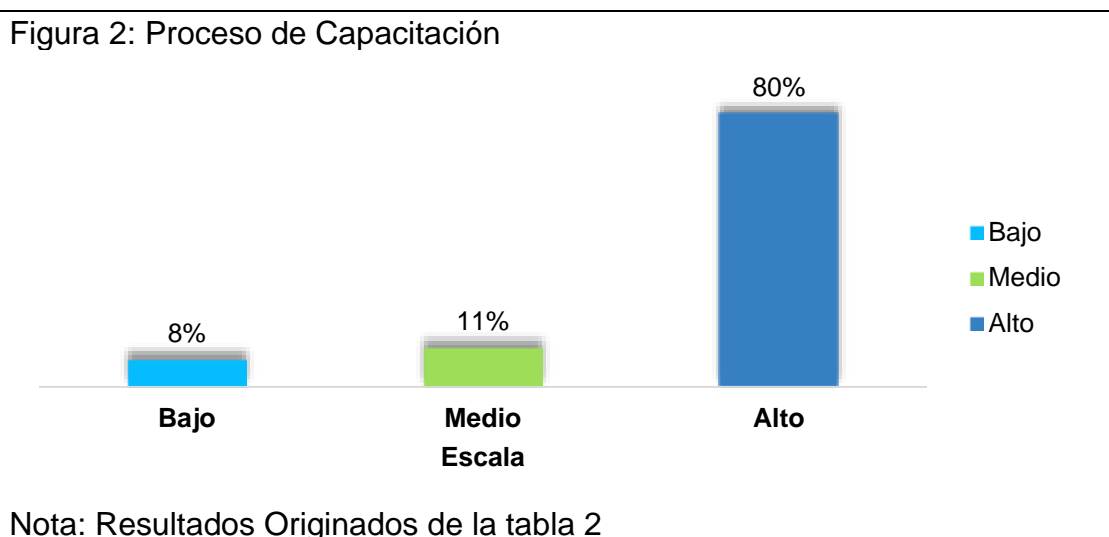
En la tabla y figura 1, muestra que las capacitaciones realizadas en la empresa Electro Oriente S.A. de la ciudad de Tarapoto, son percibidas con un nivel alto, ello debido a que el 80% de los resultados así lo demuestran,

dentro de los factores que han influido de manera concreta en estos resultados positivos, se encuentra el hecho de que la mayoría de los encuestados calificaron como totalmente de acuerdo al hecho de que antes de realizar una capacitación, primero se identifican cuáles son los problemas que necesitan ser solucionados mediante esta herramienta, por otro lado la mayoría percibe que las capacitaciones se encuentran en contraste con los valores organizacionales de la empresa, además los colaboradores sostienen están totalmente de acuerdo que la gerencia capacita al personal que asciende o forma parte de una nueva área, además que se realizan capacitaciones de manera individual y la acción de promover y ejecutar las capacitaciones externas.

Tabla 2 *Proceso de Capacitación*

	FREC.	%
Bajo	5	8%
Medio	7	11%
Alto	49	80%
TOTAL	61	100%

Nota: Elaboración propia



Interpretación:

La tabla y figura 2 muestra que el 80% de los encuestados, convergen en que el proceso de capacitación tiene un nivel alto, ello principalmente a que

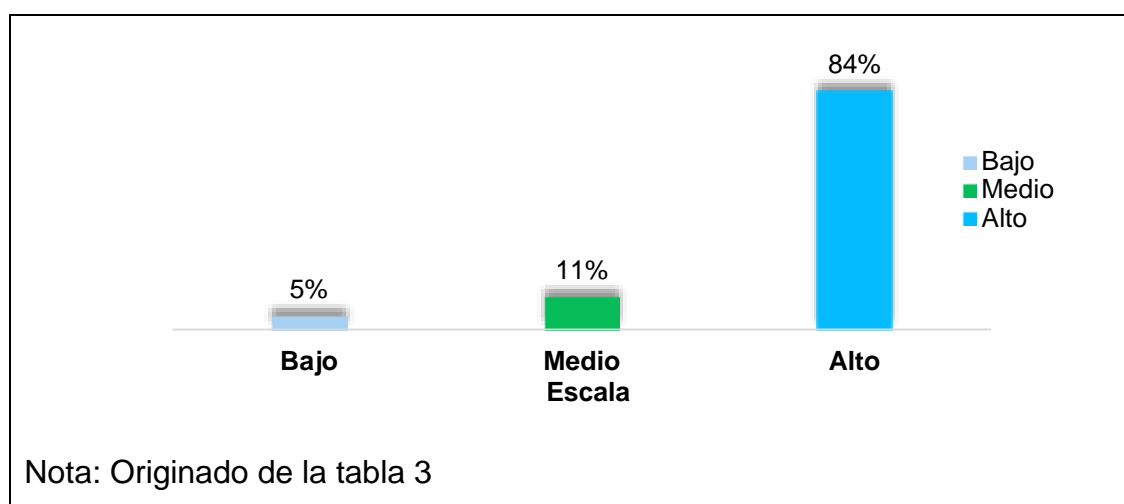
la mayoría respondió totalmente de acuerdo al hecho de que la gerencia si identifica las problemáticas antes de hacer una capacitación, como también realizan una evaluación de la eficacia que tuvo el proceso e implementación de la capacitación, además dentro de los ítems con menores valores se encuentra el hecho de que la empresa realiza un análisis de quiénes debe ser capacitado, cómo capacitar, en qué capacitar, quién va capacita, dónde, cuándo y para qué capacitar; como también la ejecución eficaz de las actividades programadas de capacitación.

Tabla 3 Propósitos de la Capacitación

	FREC.	%
Bajo	3	5%
Medio	7	11%
Alto	51	84%
TOTAL	61	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 3: Propósitos de la Capacitación



Interpretación:

En la tabla y figura 3 se observa los resultados en cuanto al propósito de la capacitación, en donde un 84% lo valora en un nivel alto, las preguntas 7 y 9 fueron los principales factores para estos resultados, en se determinó que en su mayoría los colaboradores mencionaron que están en total acuerdo

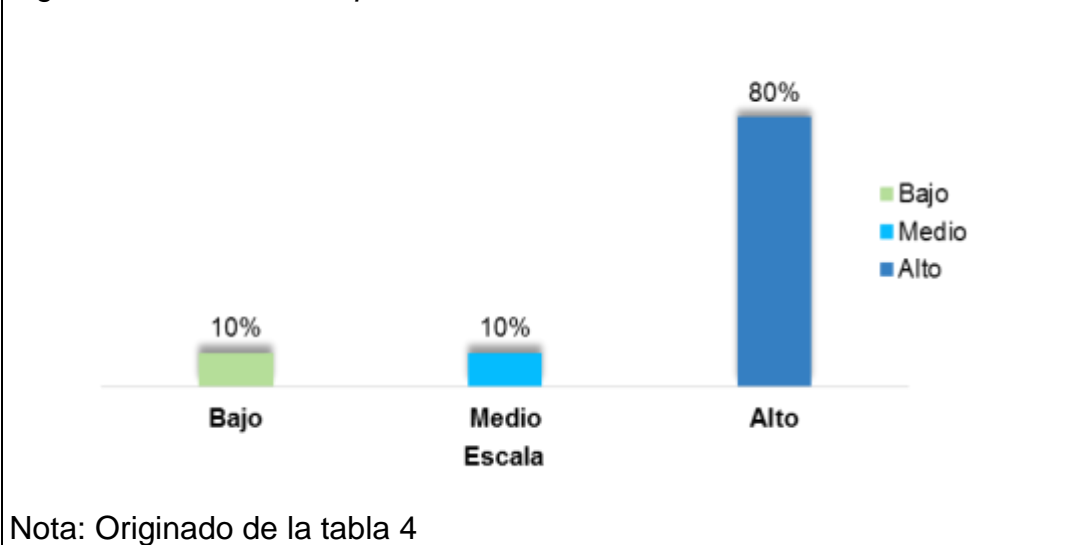
de que las capacitaciones aportan a que los trabajadores cuenten con conocimientos especializados para desarrollar sus actividades, además, la gerencia capacita al colaborador ascendido como también al que entra a un área y/opuesto nuevo. Dentro de los ítems con menor valor después de las sumas generales esta el 8 el cual se refiere a las actividades de capacitación las cuales ayudan a resolver los problemas que se presenten en las actividades propias del negocio eléctrico.

Tabla 4 *Sistemas de la Capacitación*

	FREC.	%
Bajo	6	10%
Medio	6	10%
Alto	49	80%
TOTAL	61	100%

Fuente: elaboración Propia

Figura 4: *Sistema de Capacitación*



Interpretación:

La tabla y figura 4, expresa de manera concreta que el sistema de capacitación tiene un nivel alto, ello debido a que el 80% de los resultados así lo demuestran, al analizar con más detalle cada indicador que involucra esta dimensión se llegó a determinar, el hecho de que la mayoría de encuestados resolvieron estar en total acuerdo al hecho de que la gestión

promueve y realiza capacitaciones de manera externa, mediante pasantías y viajes, por otro lado dentro de los ítems que tuvo menor valor se encuentra la percepción de que la mayoría de los encuestados orienta a que no se realiza las capacitaciones dentro de las instalaciones.

3.2. Evaluar los Indicadores de Desempeño que tiene la empresa Electro Oriente En la ciudad de Tarapoto.

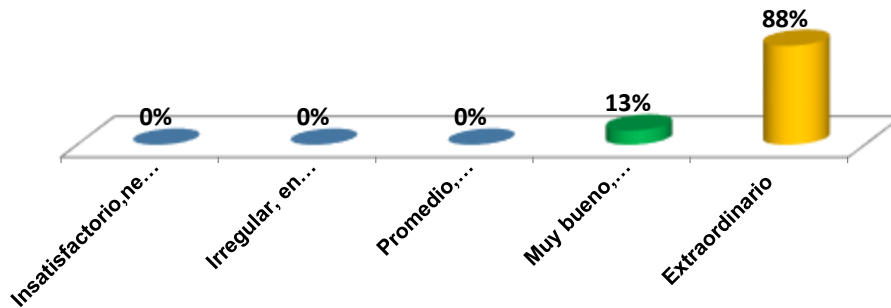
Para dar solución a este objetivo se formulará la tabla y figura 5,6 y 7 las cuales contienen los resultados generales por cada grupo laboral, es decir, gerente, fejes y supervisores y asistentes técnicos, para el gerente y supervisor se realizan 8 preguntas, y para los asistentes técnicos 6 preguntas, además las tablas estarán formuladas en base a conteo de respuestas ya que sus escalas de respuestas del instrumento, resuelven la variable.

Tabla 5 Desempeño laboral del Gerente

Calificaciones		Resp.	%
1	Insatisfactorio, necesita mejorar o entrenar	0	0%
2	Irregular, en proceso de mejoramiento/entrenamiento	0	0%
3	Promedio, cumplió lo requerido dentro del nivel estándar	0	0%
4	Muy bueno, supera el nivel estándar de desempeño	1	13%
5	Extraordinario	7	88%
Total		8	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 5: Desempeño laboral del Gerente



Nota: Originado de la tabla 5

Interpretación

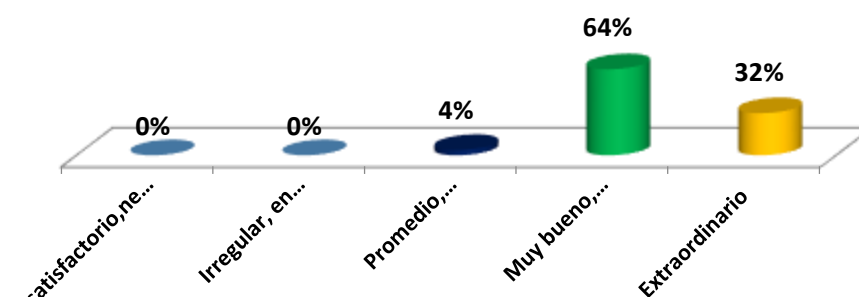
En la tabla y figura 5, se detallan los resultados del Desempeño Laboral del Gerente de la empresa Electro Oriente S.A., en donde se avaluó previamente y se observó que el 88% de los resultados dan el valor de extraordinario, puesto que fue evaluado como una persona que tiene la capacidad de establecer de manera clara y eficaz los objetivos, procedimientos, recursos, controles, prioridades, administración del tiempo y la metodología del trabajo en su área, además obtiene buenos resultados mediante su equipo de trabajo, mediante la cooperación de estos, atribuyéndoles responsabilidades y tareas buscado así el compromiso y mejores resultados sin descuidar los problemas que puedan vincularse a los recursos humanos, para esto debe tener una excelente habilidad comunicativa lo cual implica saber escuchar, y valorar la opinión de otros. Observamos además que el gerente tiene la destreza de percibir de manera rápida los cambios del entorno, las oportunidades que nos ofrece el mercado, las amenazas competitivas, las fortalezas y las debilidades de su empresa, permitiéndole así tomar las mejores decisiones para su buen funcionamiento.

Tabla 6 *Desempeño laboral de los Jefes y Supervisores*

Calificaciones		Resp.	%
1	Insatisfactorio, necesita mejorar o entrenar	0	0%
2	Irregular, en proceso de mejoramiento/entrenamiento	0	0%
3	Promedio, cumplió lo requerido dentro del nivel estándar	6	4%
4	Muy bueno, supera el nivel estándar de desempeño	98	64%
5	Extraordinario	48	32%
Total		152	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 6: *Desempeño laboral de los Jefes y Supervisores*



Nota: Originado de la tabla 6

Interpretación

En la tabla y figura 6, se visualiza que el 64% de las respuestas fueron muy bueno para este grupo de colaboradores, ello refiere que su desempeño es muy bueno y supera el estándar, los resultados de los mismos convergen en que en su mayoría fueron evaluados como que tienen la capacidad de adaptarse, ajustarse a los cambios y modificar la propia conducta para alcanzar objetivos trazados y así obtener máximos resultados con su equipo de trabajo conservando su autoridad, lo cual implica ampliar el conocimiento de los temas del área que este bajo su cargo para tener la capacidad de manejarlas de manera correcta y positiva, para servir y satisfacer las necesidades de los clientes. Nos muestra demás que tienen

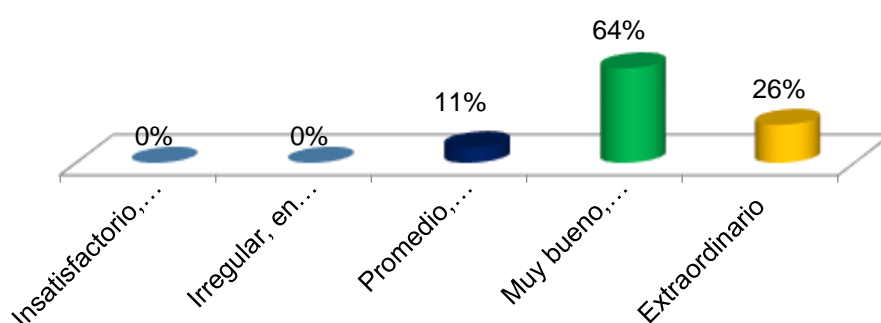
una buena capacidad analítica, esto es entender una situación dada para luego desglosar e identificar sus implicaciones y de esa manera darle posibles soluciones, teniendo a la vez la suficiente capacidad de actuar con velocidad frente a la toma de decisiones de importancia y contestar a las necesidades de la empresa o cliente, teniendo conocimientos previos, finalmente y para aclarar dentro de los indicadores con mayor valor se encontraron a Liderazgo y Credibilidad Técnica.

Tabla 7 *Desempeño laboral de los Asistentes y Técnicos*

Calificaciones		Resp.	%
1	Insatisfactorio, necesita mejorar o entrenar	0	0%
2	Irregular, en proceso de mejoramiento/entrenamiento	0	0%
3	Promedio, cumplió lo requerido dentro del nivel estándar	26	11%
4	Muy bueno, supera el nivel estándar de desempeño	157	64%
5	Extraordinario	63	26%
Total		246	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 7: Desempeño laboral de los Asistentes y Técnicos



Nota: Originado de la tabla 7

Interpretación

En la tabla y figura 7 se muestran que los resultados en cuanto al desempeño laboral de los asistentes y técnicos de la empresa Electro Oriente S.A., es muy

bueno ya que el 64% de las respuestas así lo convergen, ello debido a que en su mayoría fueron evaluados como colaboradores que participan de manera conjunta y activa para lograr metas comunes, adaptándose y tomando parte en los diferentes trabajos y con diversos grupos para desarrollar habilidades en todos los campos y trabajar en situaciones cambiantes, de esa manera se busca la habilidad de compartir información útil para dar solución a los diversos problemas. Los asistentes técnicos fueron evaluados como que actúan de forma proactiva, trabajando con responsabilidad y contribuyendo al desarrollo de los procesos de la empresa, de este modo se dará un mejor servicio y una mayor satisfacción a las diversas necesidades que tengan los clientes y resolver los problema de los mismos. En definitiva el indicador con mayor valor dentro de este grupo de colaboradores es el aprendizaje continuo.

3.3. Grado de influencia que existe entre la Capacitación Laboral y los Indicadores de Desempeño de los Trabajadores de Electro Oriente S.A. Tarapoto 2016.

Tabla 8 Correlaciones Capacitación * Desempeño

		Capacitación	Desempeño
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,427**
	Capacitación Sig. (bilateral)	.	,001
	N	61	61
	Coeficiente de correlación	,427**	1,000
Desempeño	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	61	61

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El coeficiente de correlación de Spearman arroja un valor de 0,427 lo cual implica una relación directa y moderada; además el nivel de significación es decir el valor "P"= 0,01 valor menor al índice de 0,05, con lo cual la correlación es significativa; con estos resultados se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación en donde se muestra que La capacitación tiene una influencia directa y moderada en los indicadores de desempeño de los trabajadores de Electro Oriente S.A. Tarapoto, 2016.

IV. Discusión

En la presente investigación se llegó a determinar que la capacitación del personal, es percibida de una manera alta 80%, además esta misma tendencia positiva se originó en los resultados de las dimensiones proceso, propósito y sistema de capacitación, estos resultados se encuentran centrados en la postulación de Torres y Torres (2010), nos dice que es necesario que las empresas ofrezcan capacitación para que los trabajadores se sientan identificados, con el fin de mejorar su rendimiento y desempeño en el puesto de trabajo, son precisamente estas las razones para que la empresa objeto en estudio decida realizar las capacitaciones, constantes, sin embargo es necesario medirlas en cuanto a la percepción de los colaboradores, para que en definitiva alcancen el objetivo esperado, además Martell y Sánchez (2013) postula que la capacitación no solo repercute en el contorno económico, para mejorar la satisfacción del cliente o fidelización de los trabajadores sino que también tiende a repercutir en el desarrollo personal de cada colaborador, porque ellos se dan cuenta de sus capacidades mejoran para afrontar diversos problemas, para ejecutar su trabajo y relacionarse con los clientes de manera más eficiente, por tal motivo es necesario seguir ciertos procesos durante la gestión del proceso de capacitación, tal como lo menciona Chiavenato (2011), al afirmar que la capacitación laboral se trata de un proceso educativo que se da a un corto plazo, de manera sistemática y organizada, por medio del cual se transmiten conocimientos teniendo como referencia al trabajo o a ciertas áreas de una empresa estos conocimientos están relacionados a temas de las actividades laborales y temas de organización conjuntamente con las habilidades y la competencias gerenciales, en la presente investigación se evaluó el proceso sistemático en donde se origina la capacitación, llegando a determinar que todos los procesos que se siguen son realizados de manera adecuada, en un 80%, a demás siguiendo por la línea de Martell y Sánchez (2013) y Chiavenato (2011), en la presente investigación, se evaluó el proceso que realiza la institución objeto en estudio, desde el diagnóstico, que parte de la dimensión proceso de capacitación, hasta la

capacitación externa que finaliza dentro la tercera dimensión sistemas de capacitación, todos estos procesos dieron resultados de niveles altos con más del 80%.

Por su parte dentro de los resultados de desempeño se pudo determinar que el gerente obtuvo un 88% de calificación extraordinaria, los jefes, supervisores, Asistentes y técnicos obtuvieron un 64% muy bueno, los resultados estuvieron basados en la postulación de Aponte (2011), el cual concluye que es necesario que toda empresa tenga un modelo organizacional ya que esto servirá para elevar el desempeño laboral de los trabajadores. En este aspecto la empresa Electro Oriente cuenta con un modelo organizacional que parte de un orden jerárquico pre establecido por la empresa y así mismo permite que las evaluaciones del desempeño se realicen por cargos y funciones como podemos apreciar en la evaluación de desempeño. Así mismo Chiavenato (2011), menciona que el desempeño laboral es el conjunto de comportamientos que muestran los individuos, los cuales ayudan para alcanzar los objetivos trazados, es decir considera a la estrategia que tiene una persona para lograr los objetivos de la organización, esto plantea la empresa Electro Oriente es por eso que cada año se realiza la evaluación de desempeño en la empresa Electro Oriente, así mismo en la presente investigación en contraste con lo establecido por Aponte (2011), se evaluó el desempeño laboral, mediante los indicadores aprobados por la institución, objeto al presente estudio, en donde se concluyó que tanto el gerente, los jefes y supervisores, como también los asistentes y técnicos, muestran un desempeño adecuado, partiendo por el gerente que fue calificado con 88% de extraordinario, los jefes y supervisores entre 64% muy bueno 32% extraordinario, para finalizar el 64% de los asistentes y técnicos, fueron evaluados como muy bueno y el 26% extraordinario.

Se determinó, que existe una correlación significativa entre las variables capacitación y desempeño, ya que el valor "P", fue menor a 0,05 así mismo esta correlación tuvo un grado moderado basados en el coeficiente de

correlación de Rho de Spearman 0,427**, llegando de esta manera a inferir en la existencia de una influencia significativa, al igual que la postulación de Rodríguez (2008), quien menciona que los procesos de actualización del capital humano contribuyen directamente en las relaciones interpersonales, y en el desempeño del recurso humano, conjuntamente en la productividad y en la imagen corporativa de las empresas, es precisamente lo que se llegó a determinar en la presente investigación teniendo como resultado que la mayoría del personal que tiene una percepción alta de la capacitación, muestra una calificación muy buena y extraordinaria en la variable desempeño laboral, agregando la teoría de Dolan (2010), la capacitación tiene como fin primordial de incrementar la capacidad de los trabajadores por medio de la modificación y potenciación de sus conocimientos, habilidades y actitudes es lograr el mejoramiento del rendimiento económico de la empresa, Mediante este fin primordial la empresa Electro Oriente realiza dichas capacitaciones con la finalidad de medir la eficacia que tiene la capacitación mediante los procesos de capacitación y los sistemas de dichos procesos, en este marco se determinó que ambas variables se encuentran moderadamente relacionadas, ya que el valor Rho, es de 0,427, lo que significa que aún existen otros factores importantes a investigar y que también se relacionan con el desempeño, en este punto si es muy probable que el proceso de la capacitación este cumpliendo con transmitir información, desarrollar habilidades, etc. Sin embargo aún hay otros factores por investigar.

V. Conclusiones

- 5.1.** La capacitación brindada por parte de la empresa electro oriente tiene una percepción alta por parte de los colaboradores, debido a que identifican los problemas que necesitan ser solucionados y diseñan e implementa un adecuado programa, influyendo así en el desarrollo personal del colaborador, además.

- 5.2.** El desempeño del Gerente es extraordinario, debido a que fue calificado con la capacidad de establecer de manera clara y precisa los objetivos de su área; el desempeño de los Jefes y Supervisores es muy bueno superando su estándar, ya que tienen la capacidad de adaptarse y ajustarse a los cambios para poder alcanzar los objetivos trazados; en cuanto a los Asistentes y Técnicos fueron evaluados con el mismo valor, debido a que la mayoría participa de manera conjunta y activa para lograr metas comunes.

- 5.3.** La Capacitación Laboral tiene una correlación directa y moderada con los Indicadores de Desempeño, lo cual permite aceptar la hipótesis de la investigación.

VI. Recomendaciones

- 6.1.** A la gestión de la empresa Electro Oriente, reforzar el proceso del diagnóstico de la capacitación, sectorizando cada vez más grupos homogéneos cuanto a necesidades, de capacitación, ello sin duda permitirá, mantener y subir la percepción alta en cuanto a la gestión de capacitación, además tomar en consideración el hecho de realizar con mayor frecuencia capacitaciones dentro de las instalaciones de la empresa.

- 6.2.** La gerencia de la empresa debe realizar con más frecuencia la medición del desempeño laboral, sin embargo bajo una óptica no solo de percepciones, por lo contrario también con formatos tácitos de productividad, ello permitirá materializar y cuantificar su desempeño laboral.

- 6.3.** A futuros investigadores, tomar como base los resultados de la presente investigación, y evaluar cuáles serán las otras variables y/o investigadores que también se encuentran relacionados con el desempeño de la empresa electro oriente, ello permitirá tener información de suma importancia para el proceso de toma de decisiones de la gestión.

VII. Referencias

- Alles, M. (2010). Diccionario de comportamiento. La trilogía: 1500 comportamientos relacionados con las competencias más utilizadas. (1° Ed.). Buenos Aires. Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Aponte, L. (2011). *El Clima Organizacional en el Desempeño Laboral en la empresa "Serviposible S.A" de la ciudad de Baños* (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1063/1/440%20Ing.pdf>
- Armijo, M. (2011). Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público. Santiago de Chile. Chile: Editorial Naciones unidas. Recuperado de: <http://www.cepal.org/ilpes/publicaci>
- Autoridad Nacional del Servicio Civil (2012). El servicio civil peruano: Antecedentes, Marco normativo actual y desafíos para la reforma. Perú. Recuperado de: <http://storage.servir.gob.pe/biblioteca/SERVIR%20-%20EI%20servicio%20civil%20peruano.PDF>
- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. México, D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Díaz, I, & Gaviria, K. (2013). *Estrés Laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto. Abril – Julio 2013* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto, Perú. Recuperado de: http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/517/1/lvonne%20del%20Pilar%20D%C3%ADaz%20Re%C3%A1tegui_Karin%20Issenia%20Gavaria%20Torres.pdf
- Dolan, S. (2010). La gestión de las personas y los recursos humanos en el siglo XXI: Cambio de paradigmas, roles emergentes, amenazas y oportunidades. México.

Gonzales, M, & Tarrago, C. (2008). "Capacitación para el cambio" La Habana. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008000400002

Granados, M. (2013). *Desarrollo competencias laborales y formación de los profesionales en turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos – año 2013* (tesis doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima Perú. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3509/1/Granados_mm.pdf

Julcahuanga, J. (2013). *Evaluación de las estrategias de capacitación del programa de capacitación laboral juvenil projooven para la inserción laboral de jóvenes entre 16 a 24 años en la ciudad de Piura* (tesis de maestría). Pontifica Universidad Católica. Lima. Perú. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4992/JULCAHUANGA_DOMINGUEZ_JUAN_EVALUACION_PIURA.pdf;jsessionid=B7FCED7F094429463421D0A8D57135DB?sequence=1

Keller, S. & Price, C. (2013). *Más allá del desempeño*. (1ª ed.). Madrid. España: Editorial Empresarial. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=uW8NAgAAQBAJ&pg=PT11&dq=desempe%C3%B1o+en+el+sector+p%C3%ABlico&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewihwKfzxvXNAhWSNx4KHTETD5IQ6AEIMDAB#v=onepage&q=desempe%C3%B1o&f=false>

Martell, B, & Sánchez, A. (2013). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio "Sport Club" de la ciudad de Trujillo* (tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, Trujillo, Perú. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/207/1/MARTELL_BEBETO_PLAN_CAPACITACION_DESEMPENO.pdf

Martínez, C. (2012). La evaluación del Rendimiento. Madrid. España: Editorial Díaz de Santos. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=wU_WgpqwxwYC&pg=PA285&dq=desempe%C3%B1o+laboral+conocimiento+de+sus+funciones&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjBmvH_fPNAhUE5iYKHc66ADQQ6AEIKDAB#v=snippet&q=desempe%C3%B1o&f=false

Maxwell, J. (2012). Capacitación 101. Lo que todo líder necesita saber. Estados Unidos: Editorial Grupo Nelson. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=-25UREzanVoC&printsec=frontcover&dq=la+capacitacion+del+personal&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwijqanA17nPAhXQix4KHakHDZ0Q6AEIHjAB#v=onepage&q&f=false>

Montes, L. (2012) *Eficacia De Cuatro Sistemas De Capacitación Sobre El Desempeño Laboral De Empleados De Una Empresa De Servicios Telefónicos* (tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1475/1/Montes_gl.pdf

OECD (2014). Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. Colombia: La implementación del buen gobierno. Colombia. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=Fq0SBAAQBAJ&pg=PA289&dq=desempe%C3%B1o+laboral+en+el+sector+p%C3%BAblico&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjf0OO6-PPNAhWBdR4KHfhbAbcQ6AEIKzAB#v=snippet&q=desempe%C3%B1o%20&f=false>

Rodríguez, J. (2008). *Capacitación Del Recurso Humano Que Labora En El Registro Mercantil Segundo De La Circunscripción Judicial Del Estado Tachira: Una Visión Actualizada* (tesis de pregrado). Universidad de Los

Andes, Táchira, Venezuela. Recuperado de
tesis.ula.ve/postgrado/tde_busca/archivo.php?codArchivo=1529

Ruiz, E. (2013). Recursos humanos y responsabilidad social corporativa. (1° Ed.). Madrid. España: Editorial Mc Graw- Hill Interamericana de España S.L.

Torres, M, & Torres, C. (2010). *Capacitación por competencias laborales un logro productivo para la empresa farmacéutica laboratorios de Colombia* (tesis de pregrado). Pontifica Universidad Javeriana. Bogotá. Colombia. Recuperado de: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis383.pdf>

Yanchatuña, A. (2012). *La capacitación del personal y el desempeño laboral en el gobierno Municipal del Cantón Santiago de Pillaro* (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2452/1/657%20ING.pdf>

Anexos

7.1. Anexo N° 01 Instrumento de evaluación de la variable independiente.

CUESTIONARIO PARA LOS TRABAJADORES DE ELECTRO ORIENTE S.A.

A continuación se le presenta un cuestionario de quince (15) preguntas que deberá responder con total veracidad, con el objetivo de identificar la Capacitación Laboral brindada por la empresa Electro Oriente S.A., le pedimos conteste todas las preguntas para el uso exclusivo en trabajo de investigación y cabe resaltar que sus identidades serán totalmente confidenciales. Encierre en un círculo la respuesta de su preferencia.

Diagnóstico

1.- Para la realización de la capacitación; Electro Oriente elabora un estudio sobre la problemática que existe en su área para su solución mediante la capacitación

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indeciso
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

Diseño

2.- Realiza la empresa un análisis de quiénes deben ser capacitados, cómo capacitar, en qué capacitar, quién va capacita, dónde, cuándo y para qué capacitar

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indeciso
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

Implantación

3.- Dirige y ejecuta de manera eficaz las actividades programadas de capacitación

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indeciso
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

Evaluación

4.- Electro Oriente realiza la evaluación después de la capacitación

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indeciso
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

Valores de la organización

5.- Electro Oriente fomenta los valores organizacionales: Honestidad, responsabilidad, respeto, puntualidad, perseverancia.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indeciso
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

Cambios organizacionales

6.- La empresa Electro Oriente capacita de acuerdo a las tendencias actuales y los cambios tecnológicos.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indeciso
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

Calidad del desempeño

7.- Los trabajadores cuentan con estudios y conocimientos especializados para desarrollar sus actividades.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indeciso
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

Resolución de problemas

8.- Las actividades de capacitación ayudan a resolver los problemas que se presenten en las actividades propias del negocio eléctrico.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indeciso
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

Promoción y ascensos

9.- Electro Oriente capacita a sus colaboradores cuando se asciende y promociona a puestos más jerárquicos (inducción).

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indeciso
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

Inducción del nuevo personal

10.- Electro Oriente realiza la inducción al nuevo personal para realización de sus actividades.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indeciso
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

Conocimientos y habilidades

11.- La empresa se anticipa a los cambios tecnológicos para brindar un trabajo efectivo.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indeciso
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

Capacitación en aulas

12.- La capacitación se realiza dentro de las instalaciones de la empresa.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indeciso
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

Capacitación en el trabajo

13.- La capacitación se realiza para una actividad determinada..

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indeciso
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

Entrenamiento o capacitación individual

14.- Se realiza la capacitación de forma individual.


- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indeciso
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

Capacitación externa

15.- Se realiza capacitaciones externas como; pasantías, viajes nacionales e internacionales.

- a) Totalmente en desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indeciso
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

7.2. Anexo N° 02 Instrumento de evaluación de la variable dependiente.

		FORMATO: EVALUACION DE DESEMPEÑO - GERENTES																						
CÓDIGO	PGAH-005-F001	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:																				
VERSIÓN	01	JEFE DE RECURSOS HUMANOS	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL																				
FECHA	22/04/2013																							
I.- Identificación del Evaluado Colaborador : _____ Área : _____ Evaluador: _____ Fecha de Eval.: _____		Atencion: -Este documento es confidencial, evite su divulgación indebida. -Procure retratar con fidelidad los resultados del Desempeño del Evaluado, siendo para ello objetivo e imparcial. -Lea con atención las instrucciones para el llenado de este Formab. Marcar con una X el grado que corresponde.																						
NIVELES DE EVALUACION																								
5= Extraordinario.		2= Irregular, en proceso de mejoramiento/entrenamiento.																						
4= Muy bueno, supera el nivel estándar de desempeño.		1= Insatisfactorio, necesita mejorar o entrenarse.																						
3= Promedio, cumple lo requerido dentro del nivel estándar.																								
FACTORES DE DESEMPEÑO		1	2	3	4	5																		
1.- Capacidad de planificación y de organización	Capacidad de determinar eficazmente los objetivos, procedimientos, recursos, controles, prioridades, administración del tiempo y metodología del trabajo en su área.																							
2.- Liderazgo	Capacidad de Obtener resultados con y a través de su equipo de trabajo, manteniendo, naturalmente su autoridad, obteniendo cooperación e interesándose en identificar, anticipar y resolver los problemas vinculados a los recursos humanos.																							
3.- Gestión y Desarrollo de Equipo de Trabajo	Preocupación por el perfeccionamiento profesional,entrenamiento y desarrollo de su equipo, identificación de personas claves, sucesores, creación de un ambiente favorable para el cumplimiento de metas uso adecuado de políticas y normas.																							
4.- Empowerment	Habilidad en atribuir al equipo de trabajo responsabilidades y tareas en busca de mejores resultados y generar profundo sentido de compromiso considerando el grado de experiencia de cada colaborador sin perder el control de sus actividades.																							
5.- Modalidades de contacto	Es la capacidad demostrar una solida habilidad para comunicarse, implica saber escuchar,estimula en otros a compartir la informacion y valora la opinion de otros.																							
6.- Habilidad analítica	Es la capacidad para entender una situación, desagregándola en pequeñas partes o identificando sus implicaciones.realiza diferentes comparaciones en aspectos o elementos y establece posibles soluciones.																							
7.- Orientación a Resultados	Es la capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia cuando se deben tomar decisiones importantes responder a las necesidades del cliente o mejorar la organización. Administrar los procesos establecidos, crea un ambiente organizacional que estimula la mejora continua del servicio y la orientación a la eficiencia.																							
8.- Pensamiento estratégico	Habilidad para comprender rápidamente los cambios del entorno, las oportunidades del mercado, las amenazas competitivas y las fortalezas y debilidades de la propia organización.																							
..... FIRMA DEL EVALUADOR		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Tabla de Puntaje Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Excelente</td> <td>451 - 500</td> </tr> <tr> <td>Muy Bueno</td> <td>351 - 450</td> </tr> <tr> <td>Promedio</td> <td>251 - 350</td> </tr> <tr> <td>Irregular</td> <td>151 - 250</td> </tr> <tr> <td>Insatisfactorio</td> <td>100 - 150</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Calificación Final</td> </tr> <tr> <td>Puntaje Final</td> <td style="text-align: center;">TOTAL</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table>					Tabla de Puntaje Total		Excelente	451 - 500	Muy Bueno	351 - 450	Promedio	251 - 350	Irregular	151 - 250	Insatisfactorio	100 - 150	Calificación Final		Puntaje Final	TOTAL		0
Tabla de Puntaje Total																								
Excelente	451 - 500																							
Muy Bueno	351 - 450																							
Promedio	251 - 350																							
Irregular	151 - 250																							
Insatisfactorio	100 - 150																							
Calificación Final																								
Puntaje Final	TOTAL																							
	0																							
Observaciones:																								



FORMATO:

EVALUACION DE DESEMPEÑO - JEFES Y SUPERVISORES

CÓDIGO	PGAH-005-F002	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	01	JEFE DE RECURSOS HUMANOS	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	22/04/2013			

I.- Identificación del Evaluado

Colaborador : _____
 Área : _____
 Evaluador: _____
 Fecha de Eval.: _____

Atencion:

-Este documento es confidencial, evite su divulgación indebida.
 -Procure retratar con fidelidad los resultados del Desempeño del Evaluado, siendo para ello objetivo e imparcial.
 -Lea con atención las instrucciones para el llenado de este Formato.
 Marcar con una X el grado que corresponde.

NIVELES DE EVALUACION

5= Extraordinario.	2= Irregular , en proceso de mejoramiento/entrenamiento.
4= Muy bueno , supera el nivel estándar de desempeño.	1= Insatisfactorio , necesita mejorar o entrenarse.
3= Promedio , cumple lo requerido dentro del nivel estándar.	

FACTORES DE DESEMPEÑO	1	2	3	4	5
1.- Adaptabilidad al cambio					
Es la capacidad para adaptarse y amoldarse a los cambios. Hace referencia a la capacidad de modificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el medio.					
2.- Liderazgo					
Capacidad de obtener resultados con y a través de su equipo de trabajo, manteniendo su autoridad.					
3.- Calidad del trabajo					
Implica tener amplios conocimientos de los temas del área que esté bajo su responsabilidad. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos. Demostrar capacidad para trabajar con las funciones de su mismo nivel y de niveles diferentes.					
4.- Orientación al cliente					
Es la capacidad de comprender servir y satisfacer las necesidades del cliente, esforzándose por conocer y resolver los problemas tanto del cliente externo como el interno.					
5.- Trabajo en equipo centrado en Objetivos					
Habilidad de participar interactuando con grupos interdisciplinarios para lograr un objetivo común.					
6.- Habilidad analítica					
Es la capacidad para entender una situación, desagregándola en pequeñas partes o identificando sus implicaciones. Realiza diferentes comparaciones en aspectos o elementos y establece posibles soluciones.					
7.- Orientación a Resultados					
Es la capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia cuando se deben tomar decisiones importantes responder a las necesidades del cliente o mejorar la organización.					
8.- Credibilidad Técnica					
Es la capacidad necesaria para generar credibilidad en los demás sobre la base de los conocimientos técnicos de su especialidad.					

.....
FRMA DEL EVALUADOR

Observaciones:

Tabla de Puntaje Total	
Excelente	451 - 500
Muy Bueno	351 - 450
Promedio	251 - 350
Irregular	151 - 250
Insatisfactorio	100 - 150
Calificacion Final	TOTAL
Puntaje Final	0



FORMATO:

EVALUACION DE DESEMPEÑO - ASISTENTES Y TECNICOS

CÓDIGO	PGAH-005-F003	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
VERSIÓN	01	JEFE DE RECURSOS HUMANOS	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GERENTE GENERAL
FECHA	22/04/2013			

I.- Identificación del Evaluado

Colaborador : _____
 Área : _____
 Evaluador: _____
 Fecha de Eval.: _____

Atencion:

-Este documento es confidencial, evite su divulgación indebida.
 -Procure retratar con fidelidad los resultados del Desempeño del Evaluado, siendo para ello objetivo e imparcial.
 -Lea con atención las instrucciones para el llenado de este Formato.
 Marcar con una X el grado que corresponde.

NIVELES DE EVALUACION

5= Extraordinario.	2= Irregular, en proceso de mejoramiento/entrenamiento.
4= Muy bueno, supera el nivel estándar de desempeño.	1= Insatisfactorio, necesita mejorar o entrenarse.
3= Promedio, cumple lo requerido dentro del nivel estándar.	

FACTORES DE DESEMPEÑO	1	2	3	4	5
1.- Trabajo en Equipo - Flexibilidad					
Es la capacidad de participar activamente en la consecucion de metas comunes, adaptandose y participando en distintos trabajos y variadas situaciones con personas y grupos diversos.					
2.- Dinamismo - Productividad					
Se trata de la habilidad para trabajar en situaciones cambiantes, con interlocutores diversos, en tiempos cortos, optimizado el desarrollo de sus Actividades en su jornadas Laboral.					
3.- Aprendizaje continuo					
Es la habilidad para buscar y compartir constantemente información útil, proponiendo soluciones laborales, utilizando todo el potencial de la empresa y de su area laboral .					
4.- Iniciativa - Innovacion					
Es la predisposición a actuar de forma proactiva,buscando soluciones diferentes para resolver problemas o contingencias en su labor.					
5.- Conciencia Organizacional					
Es la capacidad de reconocer y trabajar con los niveles de responsabilidades difinidos en la empresa, contribuyendo mejorar el desarrollo de los procesos de la empresa .					
6.- Orientacion al Cliente					
Es la capacidad de comprender servir y satisfacer las necesidades del cliente, esforzandose por conocer y resolver los problemas tanto del cliente externo como el interno.					

.....
FIRMA DEL EVALUADOR

Observaciones:.....

Tabla de Puntaje Total	
Excelente	451 - 500
Muy Bueno	351 - 450
Promedio	251 - 350
Irregular	151 - 250
Insatisfactorio	100 - 150
Calificacion Final	TOTAL
Puntaje Final	0

7.3. Validación de instrumentos de la variable Capacitación Laboral

Capacitación Laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,708	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	62,5000	10,158	,390	,686
VAR00002	62,8500	10,555	,141	,717
VAR00003	62,7500	9,987	,373	,686
VAR00004	62,5000	10,053	,430	,682
VAR00005	62,7000	10,432	,233	,703
VAR00006	62,8500	10,661	,167	,710
VAR00007	62,8000	10,379	,250	,701
VAR00008	62,9000	10,411	,257	,700
VAR00009	62,7500	9,145	,662	,650
VAR00010	62,9500	10,261	,325	,692
VAR00011	62,8500	9,713	,477	,674
VAR00012	62,9000	10,832	,121	,714
VAR00013	62,7500	11,039	,046	,723
VAR00014	62,8000	9,221	,510	,666
VAR00015	62,6500	10,029	,370	,687

7.4. Matriz de consistencia

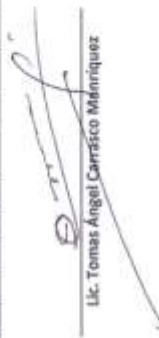
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Indicadores
¿Cómo influye la Capacitación Laboral en los Indicadores de Desempeño de los Trabajadores de Electro Oriente S.A. Tarapoto 2016?	<p>General Determinar la influencia que existe entre la Capacitación Laboral y los Indicadores de Desempeño de los Trabajadores de Electro Oriente S.A. Tarapoto 2016</p> <p>Específicos Identificar la situación capacitación brindada en los trabajadores de Electro Oriente S.A. en la ciudad de Tarapoto</p> <p>Evaluar los indicadores de desempeño que tiene la empresa Electro Oriente en la ciudad de Tarapoto</p> <p>Establecer el grado de influencia que existe entre la Capacitación Laboral y los Indicadores de Desempeño de los Trabajadores de Electro Oriente S.A. Tarapoto 2016</p>	<p>Hi: La capacitación tiene una influencia directa y significativa en los indicadores de desempeño en los trabajadores de Electro Oriente S.A. Tarapoto, 2016.</p> <p>Ho: La capacitación no tiene una influencia directa en los indicadores de desempeño en los trabajadores de Electro Oriente S.A. Tarapoto, 2016.</p>	Capacitación Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico • Diseño • Implantación • Evaluación • Transmisión de información • Desarrollo de Habilidades • Calidad del desempeño • Resolución de problemas • Desarrollo personal • Inducción del nuevo personal • Conocimientos y habilidades • Capacitación en aulas • Capacitación en el trabajo • Capacitación individual • Capacitación externa
			Indicadores de Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al cliente • Orientación a los resultados • Calidad del trabajo • Adaptabilidad al cambio • Iniciativa • Innovación • Flexibilidad • Empowerment • Conciencia organizacional • Dinamismo – Energía • Aprendizaje continuo • Liderazgo • Trabajo en equipo • Habilidad analítica • Credibilidad técnica • Desarrollo del Equipo • Capacidad de planificación y organización • Relaciones Publicas • Pensamiento estratégico
Diseño	Población		Muestra	

Descriptivo - Correlacional	La población de la investigación está conformada por todos los trabajadores que se encuentran en planilla de la Empresa Electro Oriente S.A.	La muestra del presente estudio estuvo conformada por los 61 trabajadores de Electro Oriente S.A. en la ciudad de Tarapoto
--	--	--

MATRIZ DE VALIDACION

TESIS: Influencia de la Capacitación en los Indicadores de Desempeño Laboral en Los Trabajadores de Electro Oriente S.A. Tarapoto, 2016

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION										OBSERVACIONES										
				Trazados en		El desarrollo		Indicador		Relacion		Relacion			Relacion									
				Indicador	Indicador	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO								
Capacitacion Laboral	Proceso de capacitacion	Diagnostico	Para la realización de la capacitación, Electro Oriente elabora un estudio sobre la problemática que existe en su área para su solución mediante la capacitación	Trazados en																				
				Indicador																				
				El desarrollo																				
				Relacion																				
				Relacion																				
				Relacion																				
				Relacion																				
				Relacion																				
				Relacion																				
				Relacion																				
Capacitacion Laboral	Propósitos De La Capacitación	Cambios organizacionales	La empresa Electro Oriente capacita de acuerdo a las tendencias actuales y los cambios tecnológicos.	Trazados en																				
				Indicador																				
				El desarrollo																				
				Relacion																				
				Relacion																				
				Relacion																				
				Relacion																				
				Relacion																				
				Relacion																				
				Relacion																				
Capacitacion Laboral	Sistemas De Capacitación	Capacitación en el trabajo	La capacitación se realiza dentro de las instalaciones de la empresa	Trazados en																				
				Indicador																				
				El desarrollo																				
				Relacion																				
				Relacion																				
				Relacion																				
				Relacion																				
				Relacion																				
				Relacion																				
				Relacion																				


Lic. Tomas Angel Carrasco Manriquez

