



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE
DISTRIBUCIÓN EN ELECTRO ORIENTE S.A EN EL
AÑO 2023**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

Autora:

Bach. Flores del Castillo Lucia Gandy
ORCID <https://orcid.org/0000-0002-1660-8446>

Asesor:

Mg. Jaramillo Arica Pedro Segundo
ORCID <https://orcid.org/0000-0002-5363-5419>

Línea de investigación:

Gestión, innovación, emprendimiento y competitividad que
promueva el crecimiento económico inclusivo y sostenido

Sublínea de investigación:

institucionalidad y gestión de las organizaciones

Pimentel-Perú

2024

CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE DISTRIBUCIÓN EN ELECTRO ORIENTE S.A EN EL AÑO 2023

APROBACIÓN DE LA TESIS



Dr. TUESTA TORRES EDGAR ROLAND

Presidente del jurado de tesis



**Dr. BUSTAMANTE QUINTANA
PEPE HUMBERTO**

Secretario del jurado de tesis



**Mg. JARAMILLO ARICA PEDRO
SEGUNDO**

Vocal del jurado de tesis



Universidad
Señor de Sipán

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy **egresado (s)** del Programa de Estudios de maestría en Gestión de Talento Humano .de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE DISTRIBUCIÓN EN ELECTRO ORIENTE S.A EN EL AÑO 2023

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y auténtico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Flores del Castillo Lucia Gandy	DNI:72454250	
---------------------------------	--------------	--

Pimentel, 29-04-2024

REPORTE DE SIMILITUS TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS-FLORES DEL CASTILLO-turinitin.d
ocx**

RECuento de palabras

10419 Words

RECuento de caracteres

57183 Characters

RECuento de páginas

41 Pages

Tamaño del archivo

783.4KB

Fecha de entrega

Aug 12, 2024 3:33 PM GMT-5

Fecha del informe

Aug 12, 2024 3:34 PM GMT-5

● 19% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

ÍNDICE GENERAL

Índice General.....	ii
Índice de tabla.....	vii
Índice de Figuras	viii
Dedicatoria	ix
Agradecimiento.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad Problemática.....	13
1.2. Formulación del Problema.....	18
1.2.1. Problema General	18
1.2.2. Problemas Específicos.....	18
1.3. Objetivos	19
1.3.1. Objetivos General.....	19
1.4.2. Objetivos Específicos.....	19
1.4. Hipótesis.....	19
1.4.1. Hipótesis General	19
1.4.2. Hipótesis Especificas	19
II.MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. Trabajos Previos.....	20
2.2. Teorías relacionadas al tema	26
III. MÉTODO	35
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	35
3.2. Variables, Operacionalización.....	35

3.3. Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección	38
3.1.1. Población de estudio	38
3.1.2. Muestra	38
3.1.3. Muestreo	38
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	39
3.4.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
3.4.1.1. Técnicas	39
3.4.1.2. Instrumento	39
3.4.2. Validez y Confiabilidad	39
3.4.2.2. Confiabilidad	39
3.5. Procedimientos de análisis de datos	40
3.6. Criterios éticos	40
3.7. Criterios de Rigor científico.....	40
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	41
4.1. Resultados por Objetivos	41
4.2. Aporte Practico	46
4.2.1. Objetivos de la Propuesta	46
4.2.2. Metas de plan de Capacitación	46
4.2.3. Importancia de un plan de Capacitación.....	46
4.2.5. Recursos Financieros.....	47
V. DISCUSIÓN	48
VI. CONCLUSIONES	51
VII. RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS.....	53
ANEXOS.....	58

Índice de tabla

Tabla 1: Operacionalización de variables.....	36
Tabla 2: Trabajadores del área de distribución de Tarapoto según zona de intervención..	38
Tabla 3 : Relación entre la capacitación y desempeño en el área de distribución de Electro Oriente S.A.	41
Tabla 4: Nivel de capacitación en los colaboradores del área de distribución de Electro Oriente S.A en el año 2023.....	42
Tabla 5: Nivel de desempeño Laboral en los colaboradores del área de distribución de Electro Oriente S.A en el año 2023.	43
Tabla 6: Relación entre la capacitación y las competencias personales del colaborador en el área de ditribución de Electro Oriente S.A.....	44
Tabla 7: Relación entre la capacitación y las competencias del puesto del trabajador en el área de distribución de Electro Oriente S.A	45
Tabla 8:	63
Tabla 9: Edad de colaboradores del área de distribution.....	95
Tabla 10: Tipo de colaborador en el área de distribución de Electro Oriente S.A.....	96
Tabla 11: N° de años trabajando en Electro Oriente S.A.....	97
Tabla 12: Sexo de colaboradores de Electro Oriente S.A	98
Tabla 13: Tipo de Contrato en colabores de Electro Oriente S.A	99
Tabla 14: Nivel educativo de los colaboradores del área de distribución de Electro Oriente S.A	100

Índice de Figuras

Figura 1: Modelo de capacitación por competencias	30
Figura 2: Modelo de método e aprendizaje según Roal Arnold	31

Dedicatoria

Con mucho amor para mi hija Emily Juliette López Flores, quién es la motivación de mi vida y me inspira a ser mejor día a día.

Para mis padres, Nerlin Flores y Roxana del Castillo, quienes me impulsan a asumir retos y creen mucho en los propósitos que pongo en mi caminar.

Lucia Gandy

Agradecimiento

A mis padres, por su paciencia y apoyo en cada viaje realizado para las clases para cuidar de mi hija.

A mi asesor, Mg. Pedro Jaramillo, por su acompañamiento durante a asesoría en la presente tesis.

A los colaboradores del área de distribución de Electro Oriente S.A, por las facilidades brindadas durante la investigación.

Lucia Gandy

RESUMEN

La investigación titulada: Relación entre capacitación y desempeño en el área de distribución de electro oriente san Martín.; tuvo como objetivo general Determinar el nivel de relación entre la capacitación y desempeño en el área de distribución de Electro Oriente S.A. La muestra estuvo conformada por 247 colaboradores del área de distribución, los instrumentos fueron cuestionarios y guías de análisis documental. La parte metodológica fue tipo aplicada, el nivel descriptivo correlacional y el diseño fue no experimental – transversal. Los resultados evidencian la correlación de Pearson entre la variable de Capacitación y desempeño, se cataloga alta obteniéndose el estadístico $RP=0.798$, el cual puede clasificarse como una correlación directa y significativa con un p. valor de 0.000. Lo cual significa que, a mayor capacitación, mayor es el fortalecimiento de las competencias laborales de los colaboradores del área de distribución de Electro Oriente S.A.

Palabras clave: capacitación, Desempeño, habilidades

ABSTRACT

The research titled: Relationship between training and performance in the distribution area of Electro Oriente San Martín.; The general objective was to determine the level of relationship between training and performance in the distribution area of Electro Oriente S.A. The sample was made up of 247 collaborators from the distribution area, the instruments were questionnaires and documentary analysis guides. The methodological part was applied, the descriptive level was correlational and the design was non-experimental – transversal. The results show the Pearson correlation between the Training variable and performance, it is classified as high, obtaining the statistic $RP=0.798$, which can be classified as a direct and significant correlation with a p. value of 0.000. Which means that, the more training, the greater the strengthening of the work skills of the collaborators in the distribution area of Electro Oriente S.A.

Keywords: training, Performance, skills

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En la actualidad los constantes cambios que tienen las organizaciones y las exigencias de competencia en un mundo competitivo dentro del mercado nacional han formulado mucho análisis que nace del comportamiento del colaborador y su influencia dentro de la organización. En muchos casos estos cambios se convierten en factores no rentables para las empresas por el bajo nivel de productividad de los colaboradores. (Mamani y Cáceres 2019,p.36)

Las grandes empresas a nivel internacional buscan cada día profesionales más competitivos y analíticos, implementando a su vez estrategias para fortalecer conocimientos y actitudes que alcancen el objetivo principal que es la rentabilidad económica y la satisfacción de los usuarios al tener un personal motivado y preparado. Tal como indica Infante y Breijo (2018), “Las empresas necesitan cada vez mas profesionales que cuenten con conocimientos no sólo practicos, sino tambien contar con la teoría del proceso de sus labores y la práctica de habilidades blandas como parte del proceso de integración” (p.36)

Según el estudio de Jimenez et al (2018) , en la ciudad de México se especifica un alto nivel de rotación de los colaboradores, en muchos de ellos con falta de capacitaciones y el nivel de preparación personal son indicadores de un bajo perfil para competir a nivel de sus rubro, precisando muchas veces que la capacitación no es un factor que incorpore en su plan estrategico, por ello la necesidad de recomendar programas de capacitación para facilitar nuevas herramientas a los colaboradores (p.12)

Asimismo, en Colombia se genera controversia según estudios donde se indica que el desempeño a nivel de empresas es motivada y generada de una forma negativa por muchos servidores públicos de acuerdo a la realidad estatal, lo que involucra la necesidad de implementar políticas públicas que proporcione la necesidad del talento con el direccionamiento a tener un personal efectivo, comprometidos y

motivados con la orientación al servicio, generando una satisfacción a nivel personal. (Espectador, 2019,p.23)

Para ello se tiene la experiencia en el sector salud en Cuba respecto al desempeño y capacitación, donde según Merino (2019) en su artículo científico precisa que “el nivel de experiencia personal al involucrar cada trabajo y compromiso determina el nivel de desempeño al comprobar la felicidad y desempeño laboral”. (p.63)

Se considera a la capacitación como la fase de adquirir nuevos conocimientos y el reforzamiento de teorías persistentes en la vida cotidiana de acuerdo a las actividades que se desempeñan.

Considerando la aportación de Parra y Rodríguez (2018) donde indica la definición de la capacitación según la Organización Internacional del trabajo (OIT) como la formación efectiva para llevar en pleno la forma laboral identificada como consecuencia del afianzamiento del conocimiento; del mismo modo las organizaciones centran sus necesidades en reforzar conocimientos y motivar en lo actitudinal a su personal con competencias para distinguir de los demás. (p.132)

Siguiendo el modelo de muchas organizaciones internacionales, en el Perú se ha logrado incorporar en las instituciones públicas y privadas la importancia de capacitaciones profesionales y reforzamiento de habilidades blandas como parte del proceso de motivación para lograr los objetivos y mejorar la productividad como parte del afianzamiento ante la competitividad laboral a nivel interno y externo de las organizaciones.

Para ello se considera la necesidad de plantear a nivel de instituciones un plan de capacitaciones que tenga como objetivo reforzar los conocimientos de los trabajadores y tener un desempeño óptimo al ejercer sus funciones dentro de las organizaciones con entusiasmo, compromiso y sobre todo cumplir con sus objetivos de acuerdo al cargo que vienen trabajando. Según Changuan (2020), “Las personas dentro de las organizaciones son primordiales, rescatando como la pieza importante

y fundamental que brinda un influencia positiva, es por ello la necesidad de estar actualizados mediante la capacitación”. (p.167)

En el Perú 8 de cada 10 instituciones invierten en la capacitación de los trabajadores; considerando dentro de sus planes anuales las públicas y en el sector privado en sus planes trimestrales o semestrales en muchas de ellas.” (Sylene, 2017,p.15) .Si bien es cierto que la cifra es gratificante, aún existe la necesidad de mejorar y priorizar dentro de la inversión como parte del fortalecimiento del desarrollo organizacional, siendo el 2 % en promedio del costo total a nivel institucional por este concepto dentro las instituciones

Las organizaciones prefieren priorizar profesionales con experiencia en el campo en consideración de las necesidades de la institución. Tal que la circunstancia de los profesionales que laboran inflencie al asumir interés en temas de capacitación y formación personal, ya que muchas veces existe un problema de empoderamiento intelectual de los colaboradores al considerar sus actividades rutinarias y el conformismo de su nivel profesional ya que muchos de ellos tienen una estabilidad laboral en la empresa. (Huamachuco, 2020,p.25)

Espinoza y Montalvo (2021) indican que en la falta de motivación del personal tambien existe la necesidad de hacer énfasis ya que trae como consecuencia el poco compromiso e identificación que tienen, el no poseer un proyecto de estímulos, las ganas de mantener un ambiente laboral favorable y cordial se a convertido en uno de los problemas a analizar en cada empresa; porque en muchas organizaciones no se toma prioridad al colaborador y la importancia de sus funciones en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. (p.17)

A nivel local se observa una gran transformación y cambio dentro de las empresas dentro de la región San Martín, siendo las capacitaciones el proceso de la implementación de conocimiento para mejorar el desempeño de los colaboradores. Por ello Lopez (2022), manifiesta que “La capacitación debe ser fundamental para tener una mano de obra sobrevalorada dentro de las instituciones y exista una

competitividad laboral sin importar la tipología del contrato de los trabajadores”
(p.3)

La región San Martín es considerada diversa y rentable dentro de la economía a nivel nacional, lo que en los últimos 15 años se observa un gran cambio en la dinámica laboral, social y económico por la actividad de entidades públicas y privadas que buscan generar bienes y servicios óptimos para la población, al mismo tiempo genera ambientes de trabajo como parte del sistema laboral. Tal es el caso de Electro Oriente S.A, siendo una empresa de nivel estatal de derecho privado constituida por una sociedad anónima que tiene como prioridad generar, transmitir, distribuir y comercializar energía eléctrica, incluyendo el compromiso de la responsabilidad social de acuerdo a las normativas ambientales que indica el gobierno nacional.

La forma de contratación laboral es diversa dentro de ELOR, contando con trabajadores nombrados, terceros y aquellos que son contratados por cervices mediante la terciarización de servicios; lo último mencionado genera incomodidad e inestabilidad, ya que son servicios que contratan de 60 a 90 días y normalmente la renovación no se dan a las mismas empresas contratistas porque se realiza un estudio de mercado al término del contrato, por lo que involucra la preocupación muchas veces de los colaboradores en el tema de la renovación de los contratos.

Electro Oriente es considerado como una empresa que remunera a sus colaboradores de acuerdo a la experiencia y funciones a realizar dentro de la empresa, lo que genera entre los colaboradores una cierta forma de competencia para poder demostrar conocimientos y habilidades para poder tener mayor representatividad, , por ejemplo, el área de distribución se encarga de la disposición y mercantilización de energía eléctrica dentro de la región San Martín, sin embargo se puede observar falencias al momento de realizar los servicios porque el personal capacitado normalmente se encuentra en oficinas desempeñando otras funciones , y el personal técnico son personas con poco estudios de especialización que han adquirido la experiencia de manera práctica y están en campo para detectar los problemas y dar solución a situaciones que se suscitan día a día referente a la distribución de energía eléctrica.

Electro Oriente actualmente desarrolla un plan anual de capacitación conocido como PACA mediante un acto resolutivo de gerencia general, donde se identifica las funciones que deben desarrollar y alinearse a los objetivos del plan estratégico y del sistema integrado de gestión, además deben considerar capacitaciones solicitadas por las diferentes jefaturas según las necesidades del personal, considerando como resultado de las evaluaciones de desempeño y clima laboral.

La problemática referente a la capacitación resulta ser que los beneficiados de las capacitaciones son exclusivamente el personal nombrado de Elor, dejando de lado las necesidades de actualización por parte del personal que no se encuentra en la planilla institucional, considerando preocupante porque más del 52,58% pertenecen a SERVICES que son contratados mediante análisis de oferta de mercado y de acuerdo a los servicios porque cuenta con la dinámica de convocatorias siguiendo la ley de contrataciones del estado.

La importancia de incorporar un plan de capacitación en colaboradores parte en la mejora continua y en elevar la productividad de la mano con el desempeño de cada colaborador; es por ello que se ha identificado problemas como: a) la poca existencia de información estratégica por parte la empresa para incorporación de capacidades intelectuales y habilidades en el personal, b) poco compromiso de la dirección para incorporar nuevas capacidades en sus colaboradores, c) desinterés en incorporar a todo el personal (planilla y services) en capacitaciones técnicas para el personal de campo, d) no existe un modelo base en gestión de capacidades y mejora del desempeño. Se identificó que el único proceso de capacitación del nuevo personal se realiza al momento de la inducción mediante el personal de seguridad y salud en el trabajo de Electro

En los últimos 10 años la empresa Electro Oriente tiene muchas controversias y la poca satisfacción de la población San Martinense referente al servicio eléctrico, por lo que demuestra que la empresa aun tiene falencias con su personal de planta, por la poca capacitación en nuevas herramientas y la excesiva carga laboral, asimismo; el poco personal no se encuentra motivado y consideran que el estrés es por la acumulación de tareas por el poco personal que cuenta para realizar labores en toda la región San Martín, del mismo modo la falta de encargados dinámicos que genera desinterés; tal es el caso del área de distribución, quien forma parte de la población de la presente investigación.

Es preciso indicar la aportación de Garcia (2018) donde indica la importancia de las capacitaciones en una institución porque obliga a desarrollar el desempeño tecnológico, teórico y práctico ubicando al capital humano como la transformación organizacional mediante actividades que permitan romper el hielo e incorporar nuevos conocimientos para ser puestos en práctica.

Considerando las causas antes mencionada, la presente investigación será de mucha importancia para la empresa porque mediante la recolección de información de la población del área de distribución de Electro Oriente se identificó el nivel de capacitación y desempeño de los colaboradores, como su relación entre las dimensiones para poder tener un bosquejo real de acuerdo a las teorías existente.

Se identifico la importancia de unificar sin distinción de tipo de contrato mediante el desarrollo de la capacitación al implicar la interacción de varios componentes clave, como la evaluación del rendimiento, la planificación de carreras y la mejora continua a nivel del área de distribución. Este proceso facilitará la evaluación y medición del desempeño individual de los trabajadores, con el propósito de abordar cualquier problema o error que pueda afectar tanto el rendimiento laboral como el institucional. Además, a través de estos componentes, se ofrecen oportunidades de capacitación continua que promueven el crecimiento personal y profesional de los empleados, permitiéndoles ampliar sus conocimientos y perfeccionar sus habilidades y destrezas.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de distribución en Electro Oriente S.A en el año 2023?

1.2.2. Problemas Específicos

- ✓ ¿Cuál es el nivel de capacitación en los colaboradores del área de distribución de Electro Oriente S.A en el año 2023?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de desempeño Laboral en los colaboradores del área de distribución de Electro Oriente S.A en el año 2023?
- ✓ ¿De qué manera la capacitación se relaciona con las competencias del colaborador en el área de distribución de Electro Oriente SA?

- ✓ ¿De qué manera la capacitación se relaciona con las competencias del puesto de trabajador en el área de distribución de Electro Oriente SA?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivos General

Determinar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de distribución en Electro Oriente S.A en el año 2023.

1.4.2. Objetivos Específicos

- ✓ Definir el nivel de capacitación en los colaboradores del área de distribución de Electro Oriente S.A en el año 2023.
- ✓ Identificar el nivel de desempeño laboral en los colaboradores del área de distribución de Electro Oriente S.A en el año 2023.
- ✓ Determinar el nivel de relación entre la capacitación y las competencias del colaborador en el área de distribución de Electro Oriente S.A.
- ✓ Determinar el nivel de relación entre la capacitación y las competencias del puesto de trabajador en el área de distribución de Electro Oriente S.A .

1.4.Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

Existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de distribución en Electro Oriente S.A en el año 2023

1.4.2. Hipótesis Específicas

- ✓ HE1: Existe un nivel alto de capacitación en los colaboradores del área de distribución de Electro Oriente S.A en el año 2023
- ✓ HE2: Existe un nivel alto de desempeño laboral en los colaboradores del área de distribución de Electro Oriente S.A en el año 2023.
- ✓ HE3: Existe relación entre la capacitación y las competencias del colaborador en el área de distribución de Electro Oriente S.A en el año 2023.
- ✓ HE4: Existe relación entre la capacitación y las competencias del puesto de trabajador en el área de distribución de Electro Oriente S.A en el año 2023 es alto.

II.MARCO TEÓRICO

2.1. Trabajos Previos

Dentro de los antecedentes internacionales tenemos la investigación de Álvarez et al (2019) , donde tuvo como objetivo el evaluar la influencia de las capacitaciones en la productividad de los trabajadores de empresas de Chile Centro, contando con un marco metodológico de diseño longitudinal al analizar el censo realizar por periodos a empresas de Chile, tipo descriptivo de enfoque cuantitativo, con una población constituida por empresas formales y una muestra de 1337 que son empresas capacitadas por 13 sectores de que indica la cuarta encuesta de empresas en Chile, donde concluye que las capacitaciones dentro de las empresas de Chile no tiene un efecto significativo sobre la productividad de los trabajadores, por lo que

se encuentra una realidad diferente a la de la literatura tomada y los antecedentes rescatados duran la investigación, donde en muchas de ellas se relata que la capacitación cumple una función importante dentro y positivo en la productividad laboral.

Asimismo, se rescata la investigación de Navarrete (2018), para recibir el título de magister en gestión de talento humano, siendo un enfoque mixto, con una población y muestra de 100 personas que corresponde a los colaboradores de Megamaxi, se utilizó como instrumento a la encuesta para poder tener resultados respecto a la correlación de sus variables ; donde tuvo como objetivo el determinar la implicancia de la capacitación en el desempeño de los trabajadores del Mall de los Andes de Corporación C.A de Ambato- Ecuador, de igual manera busca diagnosticar las necesidad de la capacitación y determinar el nivel de percepción de los colaboradores referente al desempeño de las actividades que realizan dentro de la empresa. Concluye que existe un nivel alto de implicancia de las capacitaciones en el desempeño de cada colaborador, porque en su mayoría presentan necesidades de capacitación desde la concepción institucional porque mucho desconocen porque no se han sometido a una inducción laboral al ingresar a trabajar, de igual manera su desempeño es bajo por la falta de preparación y desconocimiento de muchos procesos dentro de sus áreas.

Garcia (2018) en su tesis de dirección de proyectos de la Universidad de Ciateq, tuvo como objetivo evaluar el diseño de cargo (capacitación) y su nivel de influencia en la productividad de sus colaboradores, asimismo busca identificar las características de la capacitación por empresas productivas y realizar un analisis que determinen el tipo de capacitación. Siendo una investigación de tipo correlacional, con un enfoque cuantitativo , con una muestra y población de 104 trabajadores de diseño transversal, donde se utilizo herramientas de investigación el cuestionario. Concluye que existe un grado de correlación alto que define en un alto porcentaje a la categoria de resultado y eficiencia, aprendizaje y comportamiento, donde el adiestramiento de conocimiento conlleva al desarrollo de nuevas capacidades lo que involucra tener habilidades y destrezas para que sea mas productivos en sus puestos de trabajos,

Se rescata la investigación de Alvarado (2018), siendo de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño transversal, con una muestra y población de 26 colaboradores; donde tuvo como objetivos el identificar las causas que intervienen en el desempeño y en la insatisfacción laboral, también el buscar establecer ventajas y fijar métodos que utilicen en el diseño de capacitación, asimismo realizó un plan de capacitaciones en los colaboradores de la empresa Transp Enangeal S.A. Concluyendo que dentro de la empresa hay factores que involucran en el desempeño de los colaboradores, ya que existe una comunicación interna poco agradable y que en muchas capacitaciones la poca motivación personal de los trabajadores no tuvieron un efecto positivo en su productividad y desempeño laboral; durante el periodo de investigación se logró identificar capacitaciones de manera semestral dentro de la empresa y que la falta de identificación con la institución hace no estar comprometidos los trabajadores y repercute en el desempeño de actividades institucionales. Asimismo en el área de recursos humanos no existe un plan de mejora en el desempeño de los colaboradores lo que se concluye que la empresa solo busca generar la productividad y no la calidad de vida de sus trabajadores, de igual forma no existe métodos ni herramientas que potencialicen y fortalezcan el nivel de motivación en los colaboradores.

Manrique (2021) en su investigación de la Universidad ECCI de Bogotá-Colombia propone un modelo de capacitación metodológico para concientizar a colaboradores del sector manufacturero, donde tuvo como objetivo hacer la relación entre el nivel accidental y el nivel efectivo de las formas usadas del sector manufacturero frente al desempeño laboral, de igual forma buscó reconocer y concientizar a los trabajadores de la importancia de sus funciones de su empresa a partir de una capacitación de nivel metodológico de forma integral para mejorar el desempeño de sus funciones dentro del sector. Siendo una investigación de nivel descriptivo de enfoque cualitativo, donde la población fue colaboradores del nivel manufacturero de Colombia y la muestra fue de forma aleatoria a las 3 principales empresas dentro del ranking del sector, utilizando técnica de análisis documental. Concluye que los factores no materiales, como la norma social dentro del grupo, el compromiso, la motivación y el contenido y la naturaleza del trabajo, desempeñan un papel fundamental en la moral y la productividad de los empleados. Al crear un

entorno que fomente estos factores, las organizaciones pueden mejorar el bienestar y el desempeño de sus empleados.

A nivel nacional se encuentra una amplia bibliografía respecto a nuestras variables de investigación, en primer lugar se rescata la investigación de Candia (2017) donde su trabajo es de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y diseño trasnversal, la muestra fue de 35 colaboradores de la empresa Redcotea S.A.C en el distrito de Independencia de Lima, lo mismo que representa la población; donde tuvo como objetivo la relación que existe entre las capacitaciones y el desempeño de los trabajadores, donde utilizo como herramienta el cuestionario para la recolección de datos. Concluye que el nivel de capacitación tiene un nivel muy bueno en un 40 %, asimismo el desempeño muestra de nivel bueno en 5.7%, en un índice de correlación de 0.588 obtenido apartir del analisis de Rho de Spearman, con un nivel de significancia de 0.000, definiendo la existe de una correlación moderada entre las variables de estudio.

En la Universidad Nacional Católica Sedes Sapientiae se analiza la investigación de Salazar (2019) donde tuvo como objetivo determinar el impacto de las capacitaciones en el desempeño de los trabajadores administrativos en una institución de salud y en una empresa privada de electricidad en el año 2018. Un estudio de tipo correlación, enfoque cuantitativo y diseño trasnversal, hace énfasis en el análisis de una muestra de 162 trabajadores que se encuentran laborando en el sector público que es la institución de salud entre CAS y el decreto legislativo 276 considerandose dentre de la muestra A, en la muestra B se considera a 71 colaboradores de la empresa de electricidad de la provincia de Ica y Lima, divididos entre trabajadores de contrato de plazo indefinido y/o personal de confianza. La técnica utilizada fue la de observación mediante la recolección de datos y el cuestionario. Se concluye que existen un nivel alto de influencia de la capacitacion en la institución de salud, referente a nivel de comparación en la capacitaciones que reciben antes y despues del primer semestre del año en análisis; mientras tanto en la empresa de electricidad no hubo una influencia de la capacitacion en el desempeño del personal. Asimismo se concluye que es necesario realizar la planificación, el presupuesto, las lineas y tipos de capacitación, incrementando el presupuesto designado de la empresa para las capacitaciones al incluir a los

colabores en una capacitación en cada periodo de analisis como parte de la actualización y motivacion en habilidades duras y blancas.

Huamachuco (2020) tuvo como objetivo en su estudio analizar la relación entre capacitación y desempeño docente en el nivel Secundario de una institución educativa de Arequipa. Teniendo como tecnica utilizada la encuesta y al cuestionario como instrumento de recolección de datos, con una población y muestra conformado por los docentes de una institución que fue de 25 personas, siendo una investigacion de diseño descriptivo-correlacional, de enfoque cuantitativo y de corte transversal. Concluye que la relación entre las variables de estudio determinando por la correlación de Pearson de 0.834 donde la capacitación por ser un variable constante y determinante, suele limitar su accionar, asimismo se determina que existe un nivel regular en un 72 % , mientras que la variable desempeño cuenta con un nivel regular de 40 %.

Espinoza y Montalvo (2021) en su estudio de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo y corte transversal tuvo como objetivo analizar el desempeño de los trabajadores administrativos en Sunarp sede Huancayo en tiempos de covid; donde la poblacion y muestra fue de 24 colaboradores administrativos, utilizando la técnica de encuesta y el instrumento encuesta por cada variable en estudio. Concluyendo que existe nivel de relacion entre las capacitaciones y el desempeño atraves del estadistico de Pearson con un coeficiente de 0.77 indicando el nivel de dependencia. Asimismo se recomienda la implementación de un programa de formación y aprendizaje para quienes necesitan una retroalimentacion, de igual forma fortalecer las habilidades como parte de las competencias.

Garcia (2017) en la revista de la Universidad de Istmo-Mexico, realiza el análisis del proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño de los colaboradores en las organizaciones, realizando una clasificación de técnicas al utilizar en el proceso de aprendizaje, al considerar leyes y teorías para tener mejores resultados con el proceso enseñanza-aprendizaje y calificando el desempeño en sus labores a los trabajadores.

Se rescata la investigación de Huamani (2020) sobre la motivación y el desempeño laboral en una municipalidad, donde se tuvo como objetivo determinar el nivel de incidencia de la motivación en el desempeño de trabajadores administrativos, la población estuvo conformado por 270 colaboradores entre ellos profesionales, técnicos y auxiliares en un rango de edad de 20 a 54 años, aplicando un cuestionario de 20 preguntas. La investigación de diseño no experimental, enfoque cuantitativo y nivel correlacional. Concluyendo que existe una relación positiva con una correlación de Pearson de 0.538, determinando que la motivación es necesario en los colaboradores para poder generar un desempeño mas competitivo y eficiente en el desarrollo de sus labores.

Castro y Durand (2020) en su investigación de la Universidad Privada Antenor Orrego tuvo como objetivo determinar la relación entre el desempeño laboral y la motivación, siendo una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y nivel correlacional, utilizó a la encuesta como instrumento de recolección de datos e instrumentos como el cuestionario, con población y muestra de 12 colaboradores. Concluyendo que existe una relación entre la motivación y el desempeño, donde ambas variables se encuentran en un nivel regular ; donde se planea utilizar estrategias de estimulación interna y externa, frases motivacionales de ayuda constante, evaluación justa de las prácticas laborales, capacitación y enseñanza constante para crear ambiente eficiente.

Dentro de los antecedentes locales se tiene a Ramirez y Villena (2018), donde en su estudio tuvo como objetivo establecer la relación entre capacitación y desempeño, trabajando en una investigación de tipo básica, nivel correlacional de corte trasnversal, en una población y muestra de 18 colaboradores, mediante el cuestionario como recolección de datos. Concluyendo que existe una relacion entre la variables de estudio con Rho de Spearman de 0.624 y un nivel de significancia de 0.0001 considerandose menor de 0.05, para ello se recomienda a la empresa donde su principal fuente humana son los vendedores. Recomendando programar talleres de manera trimestral como parte de las capacitaciones brindadas en actualización de los productos de ventas y asi incrementar el nivel de competencias.

Asimismo Chavez (2018), en su investigación de maestría tuvo como objetivo ver relación entre el desarrollo de personas y su relación con el desempeño de los colaboradores de una industria molinera; siendo una investigación de nivel descriptivo-correlacional, donde la muestra y población fue de 30 personas, y se utilizó como referencia la técnica de la encuesta y como instrumento al cuestionario. Concluyendo que existe una relación débil entre las variables, donde los colaboradores están comprometidos con la industria molinera aprovechando las habilidades para comprender y facilitar el aprendizaje, de igual manera el desempeño tiene un nivel medio de 56,7 % donde se observa a los colaboradores comprometidos por mejorar los índices dentro de la empresa mediante el éxito funcional. El chi cuadrado es de 0.849 donde mediante la contrastación de hipótesis que no existe asociación entre la variable desarrollo de personas y desempeño.

Navarro, Ch (2016) tuvo como objetivo en su estudio determinar el nivel de influencia de las capacitaciones en el desempeño de sus trabajadores en una empresa de electricidad en la ciudad de Tarapoto, con una muestra de 61 personas incluidas dentro de la planilla institucional, de enfoque cuantitativo y nivel correlacional de corte transversal. Donde concluye que existe una relación alta entre las variables y que los colaboradores identifican problemas en las capacitaciones sobre la realidad de la empresa y buscan generar un programa de mejora continua y así influenciar en el desarrollo personal de los trabajadores.

2.2. Teorías relacionadas al tema

El estudio de investigación cuenta con el debido análisis teórico y la conceptualización de las variables que es la capacitación y el desempeño; en primer lugar, tenemos a la capacitación que es definida de distintas maneras por autores; tal como lo define Molina (2017), “La forma como los colaboradores tienen para mejorar personalmente y fortalecer la cultura organizacional para tener competencias que permiten el desarrollo de aptitudes en bien de la institución “ (p.32). Asimismo realza el clima laboral porque incluye a los trabajadores como una necesidad fundamental que aporta en la productividad total a nivel general.

Chacaltama y Garcia (2021) comparten lo mismo que Molina, al indicar que la capacitación es una fuente necesaria para los colaboradores al generar un incremento en el capital de la organización, considerados como incentivos para volver mas productivos al personal y asi evitar perder sus empleos; las empresas que consideran la capacitación dentro de su plan económico, son aquellos que tienen una visión competitiva y humana dentro del mercado. (p.63)

Las capacitaciones y el desempeño del talento humano son actitudes relevantes de los trabajadores que van detrás de objetivos institucionales, enfocandose en las competencias personales de cada colaborador al mismo tiempo, orientandose a un desempeño eficiente que genere ganancia y competitividad de las empresas a la que representan. Para ello Parra Penagos y Rodriguez (2016) realizaron un analisis apartir de la escasez y ineficiencia que generan grandes pérdidas al no tener un personal capacitado; para ello la capacitación es una estrategia a seguir para ahorrar tiempo recursos y dinero , y de esa manera generar un valor agregado en cada colaborador.(p.136)

Mientras que Cionza et al (2019) indica que el proceso de capacitación debe ser manejado de acuerdo a 3 niveles : eficiencia, eficacia y efectividad que englobe el analisis empresarial a nivel mundial , porque constituye un punto determinante de las instituciones en sentido de adaptación a nuevas teorías y al uso de nuevas tecnologías de la información con sus respectivas estrategias. (p.63)

Para Candia (2017), “La capacitación hace referencia al proceso educativo a nivel organizacional, donde se aplica una forma sistemática y organizada con el fin de generar nuevos conocimientos a nivel personal y profesional”. (p.28)

Candia (2017) cita la teoría Reza (2007) en su investigación sobre La evaluación de la capacitación en las instituciones al estructurarse como un esquema integral, donde indica que para que se facilite la revision, a conciencia, de las distintas dimensiones del proceso; para ellos es importante conocer las expectativas antes,

durante y después de la capacitación ; por ejemplo si el curso cumplió con las expectativas de los participantes es conocida como la reacción, el ver si obtuvieron un aprendizaje de acuerdo a los objetivos establecidos que es el aprendizaje y después al aplicarlo en el puesto de trabajo que es el seguimiento.

- ✓ La fase de la reacción es el inicio de la adquisición de conocimientos nuevos que serán intercambiados con la información almacenada ya de acuerdo a la experiencia en lectura o cursos adquiridos y en la formación profesional o técnica de cada colaborador.
- ✓ La fase de aprendizaje se refiere al nivel de conocimiento y competencia para cumplir con una meta específica, que sea capaz de solucionar problemas y que posibilita la generación productiva como base creadora de conocimientos y se subdivide en conocimientos, solución de problemas y voluntad.
- ✓ La fase de seguimiento es la forma como las organizaciones miden los resultados después del aprendizaje para poder saber el desempeño de cada participante y se subdivide en reacción y resultados.

La capacitación dentro de las organizaciones es necesaria porque satisfacen las necesidades presentes y lo que prevén necesidades futuras al aplicar habilidades que necesitan los trabajadores para poder cumplir con sus obligaciones y tener resultados óptimos. También se indican que la capacitación es un programa diseñado para actualizar a los colaboradores en habilidades y conocimientos para mejorar la calidad de vida en el trabajo.

Dentro de la Gestión del Talento Humano se rescata el proceso de capacitación en 4 dimensiones según Barrientos (2021), “Evaluación de necesidades, diseño de capacitación , implementación y evaluación”:

- ✓ La evaluación de necesidades hace referencia a evaluar el tipo de capacitaciones requeridos por el personal para poder implementar en las áreas que necesitan fortalecer capacidades o aquellas áreas que no logran tener una productividad relevante enfocando la evaluación sistemática al final del proceso.

- ✓ El diseño de capacidades se debe considerar el tipo de ambiente y las condiciones necesarias para desarrollar el fortalecimiento.
- ✓ En la implementación se eligen los métodos para la inducción e instrucción para desarrollar un programa de capacitación, escogiendo los programas necesarios de acuerdo a las necesidades de las instituciones como por ejemplo conferencias, sesiones de área, foros, seminarios, desarrollando de manera teórica y practica para obtener mejores resultados.
- ✓ En la evaluación de manera constante los conocimientos brindados mediante evaluaciones post capacitaciones, cuestionarios y entrevista al personal para conocer un poco mas sobre la percepción de la capacitación.

Como parte de las orientaciones para llevar un proceso adecuado de capacitación se clasifica en dos, el primero que es la capacitación específica como la herramienta que se utilizar para dar el soporte necesario para construir instituciones sostenibles y competitivos, la segunda es la capacitación polivalente donde el colaborador recibe en su sección y adquiere los conocimientos y se lleva bajo la supervisión del jefe directo; resulta ser mas beneficioso la capacitación polivalente porque no solo se implementa a nivel de conocimiento, sino también a nivel de habilidades. (Parra y Rodriguez, 2016,p.137) .Asimismo se reconoce los beneficios de la capacitacion forma parte de las estrategias de competencias que genera una ventaja competitiva dentro de las empresas. Por ello la entrega de nuevos conocimientos y habilidades en la via mediante la capacitación para generar un incremento en la productividad.

Según Castaño (2017) en la nueva era digital se cambio el esquema tradicional de la capacitación como las conocidas charlas, conferencias o seminarios; por eso se conoce el cambio digital donde se emplea los procesos en nuevos modelos , programas y entrenamientos, de tal manera se pueda adecuar a las necesidades y cultura de las instituciones que necesitan incorporar.

Se indica al mismo tiempo que son una forma efectiva de proporcionar a los empleados los medios necesarios para lograr un nivel de aprendizaje positivo. Al ofrecer programas de capacitación, se pueden obtener una serie de beneficios que impactan tanto al personal como a la organización en general.

Mientras que en el entrenamiento se asegura la ejecución positiva al mejorar los métodos de trabajo, la comunicación en la institución, disminuir la rotación del personal, reducir el tiempo de aprendizaje y reducir los costos para trabajos extraordinarios de la empresa. Dentro de los modelos de capacitación se tiene el modelo de gestión por competencias, donde se genera en conjunto con nuevas exigencias donde se prepara al personal a desafíos institucionales descriptivo mediante el siguiente esquema:

Figura 1:

Modelo de capacitación por competencias



Nota: Modelo de capacitación por competencias afianzado por (Castaño, 2017,p.132)

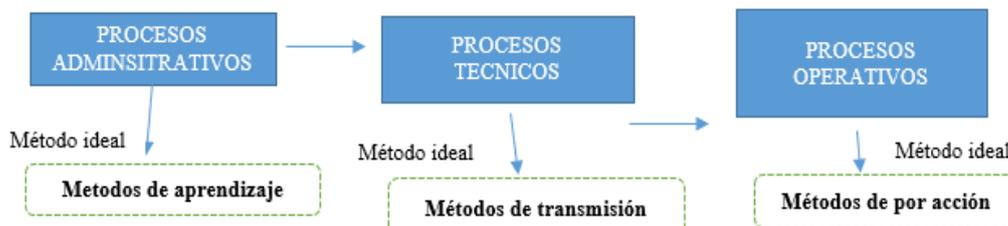
En un modelo de gestión por competencias, el problema debe ser desglosado y categorizado en las competencias involucradas, a su vez, las habilidades involucradas en cada disciplina deben ser enseñadas de manera específica para que el conocimiento sea más fácil de adquirir y así entre los aprendices al crear una base de datos práctica, dinámica y operativa.

Para ejemplificar el desglose de técnicas o herramientas que se pueden utilizar en este modelo de formación, hemos elegido dos propuestas de partición que permitirán una explicación clara del desglose anterior.

El primero fue sugerido por Rolf Arnold, donde se explicó el nivel de penetración que tenía cada técnica en términos de la capacidad de ser reforzada o enseñada.

Figura 2:

Modelo de método de aprendizaje según Rold Arnold



Nota: Modelo de método de aprendizaje según Rold Arnold

El segundo fue sugerido por Idalberto Chiavenato, donde se desglosó el entrenamiento en uso., tiempo y aplicación; que describe el tipo de capacitación, el propósito y el método utilizado para lograr el mismo propósito que la primera propuesta

Cuanto más ambiciosas sean las metas que se buscan alcanzar a través del entrenamiento, más altos serán los costos de implementación. Sin embargo, es importante destacar que estos costos se recuperarán a mediano plazo. Esto se debe a que, al contar con personal más calificado, se logra reducir significativamente los gastos en mantenimiento, entrenamiento y accidentes laborales

Los enfoques mencionados permiten interpretar de manera más coherente y tomar decisiones sobre los métodos o medios de aprendizaje seleccionados. Estos métodos tienen como objetivo lograr una comprensión más profunda y una mayor absorción del conocimiento por parte de los participantes en la capacitación. Esto evita que las capacitaciones se vuelvan monótonas y aburridas, lo cual puede hacer que los participantes pierdan interés en el tema que se está presentando.

Al tomar la conceptualización de desempeño laboral se cita a Castro et al (2020), El desempeño del trabajador es la eficiencia al momento de realizar las actividades que asigna un jefe directo, que contribuye a la evaluación del valor de un empleado. Asimismo, es conocido como una herramienta que mide el nivel de percepción del trabajador de acuerdo al logro continuo por las actividades que desempeñan a nivel organizacional. (p.63)

La evaluación de desempeño en el área de recursos humanos es un método que accede para definir los objetivos de la organización con todos los colaboradores y así se podrá constatar el progreso hasta llegar a la meta con indicadores favorables de rendimiento y productividad.

Dentro de las ventajas de poder evaluar el desempeño en el área de recursos humanos es al realizar el seguimiento que vaya de acuerdo a las funciones de cada colaborador, buscar estrategias de mejora y ascensos en los puestos laborales de acuerdo a la competencia laboral, de igual manera al encontrar dificultades en la organización institucional.

Según Castro et al (2020) la evaluación del desempeño se mide mediante 7 métodos que ayuda a identificar cómo va el proceso de los colaboradores en sus centros laborales: Como primer punto se tiene el programar una reunión de cara a cara entre los superiores y los colaboradores para reflexionar del proceso y la carga laboral, como segundo punto se tiene el realizar un control de calidad del trabajo donde se evalúa el cumplimiento de sus labores de los trabajadores y ver la actitud de acuerdo a los objetivos organizacionales, como tercer punto se realiza la prueba de desempeño mediante el jefe directo, como cuarto punto la autoevaluación de los trabajadores en el cumplimiento de su trabajo encargado, quinto punto se tiene la prueba de desempeño laboral por parte de los compañeros del puesto, ofreciendo a los directivos de los puestos recolectar datos valiosos del personal , sexto punto el realizar encuestas a los colaboradores y séptimo realizar el análisis del colaborar con la gerencia. (p.65)

Para Pérez (2019), que “El desempeño es la consecuencia de ejecutar una obligación o tarea, la idea se aplica al rendimiento de las personas en un ambiente académico o profesional, también se dice que es el nivel competitivo que desarrollan los trabajadores a mostrar eficiencia en sus labores”(p.45).

Lora (2017) manifiesta “El desempeño como la eficacia de los colaboradores a raíz de su comportamiento y de los resultados que brindan de acuerdo a la productividad generada dentro de la institución” (p.52). Asimismo es el desarrollo de las funciones por parte del trabajador de forma eficaz con el objetivo de cumplir fines dentro de la empresa.

Los componentes que intervienen dentro del desempeño laboral se dividen en los siguientes aspectos conformado por las capacidades, la adaptividad como la forma de poder incluir en ambientes con diferentes responsabilidades y personas, la comunicación al poder expresar de manera coherente sus ideas mediante las habilidades sociales, la iniciativa al participar en situaciones para lograr objetivos mas alla de lo requerido, el trabajo en equipo como tomar la comunicar en equipo generando un ambiente sano y comunicativo, como los estándares de trabajo como la capacidad de retroalimentar el sistema, y la potencia del diseño de trabajo como la capacidad de determinar a organización y estructura de forma eficaz maximizando los recursos. (Lora, 2017,p.53).

Según Villalva (2020) el desempeño es un proceso necesario para evaluar el trabajo que desempeñan los colaboradores dentro de la organización mediante el cumplimiento de objetivos y logros de las actividades laborales que desempeñan en su día a día (p.96)

Las dimensiones que plantea la autora se dividen en 3 aspectos necesario para poder ver el desempeño laboral: El primero que son las habilidades sociales como aquellas conductas que las individuos indican como parte de su desarrollo social para obtener respuesta positiva en situaciones interpersonales, dentro de los indicadores de las habilidades sociales se tiene las habilidades básicas de interacción, la de socialización, habilidades blandas, habilidades para resolver conflictos. La segunda dimensión conocida como la motivación que es la actitud como lo colaboradores se siente en su centro de trabajo y tiene indicadores como la presión de trabajo, la satisfacción por el trabajo, la promoción profesional y los estatus. La tercera dimension es conocida como el compromiso laboral al ser identificados a nivel institucional con la empresa en el desarrollo eficiente de sus actividades.

Dentro del desempeño laboral se rescata la aportacion de Urrutia (2021) donde indica que se debe diferenciar de la efectividad y mirarle como parte del comportamiento humano en una organización, donde el colaborar se esfuerza por contribuir para generar una productividad postiva y eficiente dentro de la organización . El desempeño laboral se mide mediante dos dimensiones que son las competencias que involucran al individuo y se genera a partir de la iniciativa y excelente, la integridad, el nivel de comunicación y la iniciativa del cambio,

asimismo por las competencias relacionadas al puesto mediante el control interno dentro de la organización, la toma de decisiones, el compromiso y la responsabilidad. (p.52)

III. MÉTODO

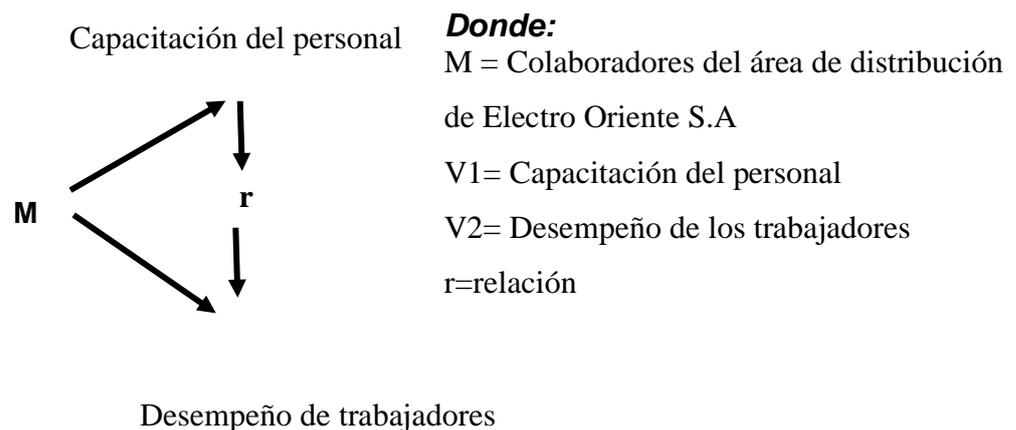
3.1. Tipo y Diseño de Investigación

El tipo de investigación en el presente estudio, será básica considerando la conceptualización de Hernandez y Mendoza (2018) donde indica que, “ La investigación es básica cuando se amplia el conocimiento de la teoría existente en un estudio de manera sistemática, con el objetivo de aumentar el conocimiento” (p.35)

El diseño de investigación en el estudio sera descriptivo -correlacional , se indica que descriptivo porque se tiene como finalidad analizar explicar y analizar las características de las variables de estudio, asimismo los fenómenos , conceptos y los hechos en el situación determinada. De tal forma que se indica que correlacional porque se tendrá como objetivo medir el nivel de relación que tiene la variable capacitación y desempeño en términos estadísticos.(Hernandez y Mendoza ,2018,p.36)

Figura 1

Esquema del diseño en el Estudio según nuestra variables de investigación



Nota: La figura muestra el esquema del diseño de investigación utilizado en la investigación. Fuente: Hernández et al (2017)

3.2. Variables, Operacionalización

Variable Independiente: La Variable independiente dentro de la Investigación será la capacitación.

Variable dependiente: La Variable dependiente dentro de la Investigación será el Desempeño.

Tabla 1: Operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Capacitación	<p>“La capacitación hace referencia al proceso educativo a nivel organizacional, donde se aplica una forma sistemática y organizada con el fin de generar nuevos conocimientos a nivel personal y profesional”. (Candia, 2017, p.28)</p>	<p>La capacitación resulta la fusión de tres fases como el conocimiento y aptitudes, las habilidades y el nivel de evaluación antes, durante y después.</p>	<p>Conocimiento- Aptitudes</p>	<p>información experiencia aprendizaje</p>	<p>Escala de Likert</p>
			<p>Habilidades</p>	<p>conocimiento Voluntad</p>	
			<p>Nivel de Evaluación</p>	<p>Actitud-Reacción Desempeño del colaborador Resultados- Productividad</p>	
		<p>El desempeño se mide mediante las competencias</p>	<p>Competencias Personales</p>	<p>Iniciativa Integridad Comunicación</p>	<p>Escala de Lickert</p>

Desempeño Laboral	obligación o tarea, la idea se aplica al rendimiento de las personas en un ambiente academico o profesional, tambien se dice que es el nivel competitivo que desarrollan los trabajadores a mostrar eficiencia en sus labores” (Perez, 2019,p.45)	personales y competencias del puesto como la eficacia de los colaboradores a raiz de su comportamiento y de los resultados que brindan de acuerdo a la productividad generada dentro de la institución	Competencias del puesto	Control interno del trabajador Toma de decisiones dentro del trabajo Nivel de compromiso Nivel de responsabilidad
--------------------------	---	--	-------------------------	--

Nota: Elaboración Propia de acuerdo al marco teórico

3.3. Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección

3.1.1. Población de estudio

La población en el estudio serán los colaboradores del área de distribución de Electro Oriente S.A que está distribuido de la siguiente manera:

Tabla 2:

Trabajadores del área de distribución de Tarapoto según zona de intervención

Zona de intervención	Población
Tarapoto	110
Bellavista	65
Moyobamba	70
Yurimaguas	56
TOTAL	301

Nota: Base de datos de Recursos Humanos

3.1.2. Muestra

La muestra en el estudio, se considerará n que se tabulará mediante la muestra estadística con los siguientes valores: como el tamaño de la población (301 beneficiarios), q : Máxima varianza aceptada (0.9); Z con un 95% de confianza y “e” conocido como el margen de error, considerando un error del 5 %.

$$n = \frac{1.96^2 * 301 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 * (301 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = 247$$

Muestra de 247 colaboradores.

3.1.3. Muestreo

El muestreo en el estudio fue no probabilístico de forma intencional porque se seleccionarán de acuerdo a los criterios determinados por parte del investigador. Será por conveniencia porque se seleccionará la muestra determinando de acuerdo al nivel de accesibilidad de la población en estudio. (Hernández y Mendoza ,2018,p.36)

Unidad de análisis

Colaboradores de Electro Oriente S.A

Criterios de selección

Criterios de inclusión: Se incluye a los colaboradores entre 18 y 65 años de edad que laboran en el área de distribución de Electro Oriente S.A en la región San Martín.

Criterios de exclusión: Se excluye a los colaboradores entre 18 y 65 años de edad de otras áreas de Electro Oriente S.A

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

3.4.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1.1. Técnicas

Las técnicas que se utilizará para recolectar datos durante la investigación se realizarán mediante la entrevista, cuyo fin es poder recolectar información mediante ítems. (Sánchez, et al., 2018). Las técnicas son importantes dentro de un estudio para recabar información que ayudará en los resultados finales de la investigación.

3.4.1.2. Instrumento

El instrumento será el cuestionario que incluye las variables de estudio. Realizada por muestreo probabilístico, donde se tomará las preguntas de manera virtual al considerar que son una muestra grande y en zonas diferentes. Se emitirá mediante sus correos institucionales con previo permiso de los directivos.

3.4.2. Validez y Confiabilidad

3.4.2.1. La validez

Será realizada por expertos universitarios y profesionales que cuentan con el grado académico de magister, al mismo tiempo será verificada y autorizada por los siguientes profesionales especializados.

3.4.2.2. Confiabilidad

En este estudio para realizar la confiabilidad se realizará una prueba piloto tomando para ello una muestra de trabajadores Electro Oriente S.A, los resultados conseguidos serán procesados usando el programa estadístico SPSS, mediante la prueba del Alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos de análisis de datos

Los datos serán procesados mediante la estadística descriptiva; trasladando los resultados obtenidos en los cuestionarios a una matriz en Excel, donde los mismos serán ordenados y sumados en función de las dimensiones, calculando los niveles por cada variable, una vez listos, se elaborarán las tablas estadísticas para realizar la distribución de los porcentajes y las frecuencias. Asimismo, se usará la estadística inferencial, dentro de la cual se trabajará con el programa estadístico SPSS V26, en el mismo será calculada la prueba de correlación de Pearson con un nivel de significancia del 5% para analizar la normalidad en la distribución de la muestra, usando luego la prueba que resulte más apropiada de acuerdo con los resultados que se obtengan

3.6. Criterios éticos

Confidencialidad: Se protegió la identidad de los participantes del estudio.

Principio de voluntariedad: Se les informó a los colaboradores el fin del estudio y pudieron participar voluntariamente en la investigación.

Principio de respeto a las personas: Se verificó si la información brindada ha sido comprendida y si existió alguna incertidumbre se resolvió instantáneamente. Se respetó a la persona y sus decisiones.

Principio de beneficencia: Se brindó bienestar a los colaboradores, protegiéndolas de cualquier daño y siendo éticos en todo momento.

Consentimiento informado: Se expuso los propósitos de la tesis, riesgos, beneficios, derechos, etc.

3.7. Criterios de Rigor científico

Validez: Idónea operacionalización de los ítems de indagación debido a lo cual analicen cada una de las magnitudes consideradas, de tal forma que la confiabilidad: Es la medición que ha de tener la exactitud suficiente, la cual debería estar relacionada con tener el más mínimo error al azar y una muestra representativa. Asimismo, la credibilidad y el costo de la veracidad, los resultados fueron considerados como auténticos por los competidores, que muestren la verdad vista. Y la consistencia: Los datos obtenidos en la indagación no son generalizables, sino transferibles.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados por Objetivos

Objetivo General: Determinar el nivel de relación entre la capacitación y desempeño laboral en el área de distribución de Electro Oriente S.A.

Tabla 3 :

Relación entre la capacitación y desempeño en el área de distribución de Electro Oriente S.A.

			<i>Capacitación</i>	<i>Desempeño</i>
<i>Capacitación</i>	<i>Correlación de Pearson</i>	<i>de</i>	<i>1</i>	<i>,879</i>
	<i>Sig. (bilateral)</i>			<i>,000</i>
	<i>N</i>		<i>247</i>	<i>247</i>
<i>Desempeño</i>	<i>Correlación de Pearson</i>	<i>de</i>	<i>,879</i>	<i>1</i>
	<i>Sig. (bilateral)</i>		<i>,000</i>	
	<i>N</i>		<i>247</i>	<i>247</i>

La tabla N° 9, muestra que la correlación de Pearson entre la variable de Capacitación y el indicador competencias personales de la dimensión de desempeño, donde se cataloga alta obteniéndose el estadístico $RP=0.879$, el cual puede clasificarse como una correlación directa y significativa con un p. valor de 0.000. Lo cual significa que, a mayor capacitación, mayor es el fortalecimiento de las competencias laborales de los colaboradores del área de distribución de Electro Oriente S.A

Coefficiente de determinación:

$$CP2= 0.879*0.879 *100= 63,68 \%$$

Objetivo específico 1 Definir el nivel de capacitación en los colaboradores del área de distribución de Electro Oriente S.A en el año 2023.

Tabla 4:

Nivel de capacitación en los colaboradores del área de distribución de Electro Oriente S.A en el año 2023.

CALIFICACIÓN	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
bajo	17	39	0	0%
Medio	40	61	135	55%
alto	62	85	112	45%
Total			247	100%

Nota: Se recopiló información a partir del cuestionario establecido y la tabulación correspondiente.

Interpretación:

En la tabla N°3 se tiene resultados referente al nivel de capacitación que presentan los colaboradores del área de distribución de Electro Oriente S.A , donde se observa que exista un nivel medio en 55% y un nivel bajo de 45 %.

Objetivo específico 2 Identificar el nivel de desempeño laboral en los colaboradores del área de distribución de Electro Oriente S.A en el año 2023.

Tabla 5: Nivel de desempeño Laboral en los colaboradores del área de distribución de Electro Oriente S.A en el año 2023.

CALIFICACIÓN	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
bajo	13	29	23	9%
Medio	30	47	97	39%
alto	48	65	127	51%
Total			247	100%

Nota: Se recopiló información a partir del cuestionario establecido y la tabulación correspondiente.

Interpretación:

En la tabla N°4 se observa los resultados referente al nivel desempeño laboral que presentan los colaboradores del área de distribución de Electro Oriente S.A , donde se observa que exista un nivel medio en 39% , alto en 51% y un nivel bajo de 9 %.

Objetivo específico 3 Determinar el nivel de relación entre la capacitación y las competencias personales del colaborador en el área de distribución de Electro Oriente S.A

Tabla 6: *Relación entre la capacitación y las competencias personales del colaborador en el área de distribución de Electro Oriente S.A*

		Correlaciones	
		CAPACITACION	COMPETENCIAS PERSONALES
CAPACITACION	Correlación de Pearson	1	,570**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	247	247
COMPETENCIAS_PERSONALES	Correlación de Pearson	,570**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	247	247

Nota: SPSS- Se realizó el análisis respectivo mediante programa estadístico

La tabla N° 5 muestra que la correlación de Pearson entre la variable de Capacitación y el indicador competencias personales de la dimensión de desempeño, se cataloga alta obteniéndose el estadístico $RP=0.570$, el cual puede clasificarse como una correlación directa y significativa con un p. valor de 0.000. Lo cual significa que, a mayor capacitación, mayor es el fortalecimiento de las competencias personales de los colaboradores del área de distribución de Electro Oriente S.A

Coefficiente de determinación:

$$CP2 = 0.570 * 0.570 * 100 = 32,49 \%$$

Objetivo Específico 4: Determinar el nivel de relación entre la capacitación y las competencias del puesto de trabajador en el área de distribución de Electro Oriente S.A

Tabla 7:

Relación entre la capacitación y las competencias del puesto del trabajador en el área de distribución de Electro Oriente S.A

		Correlaciones	
		CAPACITACION	COMPETENCIA_ LABORALES
CAPACITACION	Correlación de Pearson	1	,690**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	247	247
COMPETENCIA_LABORALES	Correlación de Pearson	,690**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	247	247

La tabla N° 10, muestra que la correlación de Pearson entre la variable de Capacitación y el indicador competencias del puesto del trabajador de la dimensión de desempeño, donde se cataloga alta obteniéndose el estadístico $RP=0.690$, el cual puede clasificarse como una correlación directa y significativa con un p. valor de 0.000. Lo cual significa que, a mayor capacitación, mayor es el fortalecimiento de las competencias laborales de los colaboradores del área de distribución de Electro Oriente S.A

Coeficiente de determinación:

$$CP2= 0.690*0.690 *100= 47,61 \%$$

4.2. Aporte Practico

Plan de capacitación para fortalecer las competencias y desempeño de los colaboradores del área de distribución de Electro Oriente S.A.

4.2.1. Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Determinar un plan de capacitación que fortalezca las competencias laborales que permitirá adquirir e innovar conocimientos para contribuir en el desarrollo a nivel personal y profesional para elevar el nivel de productividad y desempeño de actividades en el desarrollo de su trabajo en colaboradores del área de distribución de Electro Oriente S.A.

Objetivos Específicos

- Diseñar un plan de capacitación para el desarrollo de habilidades y capacidades en los colaboradores del área de distribución de Electro Oriente S.A.
- Incentivar el desarrollo de capacitaciones en los colaboradores como parte de parte del desarrollo organizacional de la empresa y el crecimiento personal de cada miembro.
- Realizar la actualización con temas influyentes en área y como parte de preparación de personal calificado, acorde con los requerimientos de la empresa.
- Incrementar la productividad y el desempeño al ejecutar actividades de acorde a el área de distribución siguiendo un proceso.

4.2.2. Metas de plan de Capacitación

Capacitar al 100 % del personal del área de distribución de Electro Oriente S.A, representado por los 247 colaboradores de acuerdo a muestra a nivel de la regional San Martín distribuido en ciudades de Yurimaguas, Tarapoto, Bellavista, Juanjui, Moyobamba.

4.2.3. Importancia de un plan de Capacitación

El diseño de un plan de capacitación brindará al área de distribución de Electro Oriente S.A ventajas importantes, ya que orientará al fortalecimiento de capacidades de los colaboradores en temas de interés. Es necesario considerar que el recurso humano es la base fundamental en las empresas porque es clave para el cumplimiento de los objetivos institucionales y necesita mantenerse actualizado para los desafíos en un mundo competitivo.

4.2.4. Considerar para el desarrollo de plan de capacitación

Electro oriente de manera anual desarrolla un plan de capacitación y lo realiza directamente el área de recursos humanos, considerando solamente a los colaboradores que están en planilla de la institución; sin embargo, es necesario indicar que el 74,09 % representa a trabajadores que dependen de una SERVICE para su contratación. Por lo que se considera importante unificar y valorar la importancia de que los trabajadores estén bajo un mismo nivel de preparación porque beneficia directamente a la institución al tener en cuenta la necesidad de fortalecer las habilidades, conocimientos y destrezas que generara un mejor desempeño laboral.

4.2.5. Recursos Financieros

Será determinado por el área de Recurso humanos de Electro Oriente S.A

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de relación entre la capacitación y desempeño en el área de distribución de Electro Oriente S.A, donde el resultado después de los análisis de los datos determina un nivel de relación de 63,68 % entre las variables de estudio, siendo un resultado positivo mediante el coeficiente de correlación de Pearson de 0,798 y nivel de significancia de 0,000, considerando una muestra de 247 colaboradores de empresa en análisis.

La capacitación de los trabajadores es un proceso fundamental en el entorno laboral que implica la adquisición de conocimientos, habilidades y competencias necesarias para llevar a cabo sus tareas de manera efectiva y eficiente.

Por lo que los resultados guarda relación con la investigación de Navarrete (2018) quien tuvo como objetivo el determinar la implicancia de la capacitación en el desempeño de los trabajadores del Mall de los Andes de Corporación C.A de Ambato-Ecuador, donde buscó diagnosticar la necesidad de la capacitación y la percepción de los colaboradores referente al desempeño que realizan y las funciones que cumplen dentro de la empresa. A comparación de Álvarez et al (2019) , quien tuvo como objetivo el evaluar la influencia de las capacitaciones en la productividad de los trabajadores de empresas de Chile Centro e indica que el proceso de capacitar al personal no tiene un efecto significativo sobre la productividad de los trabajadores, siendo una realidad diferente a la de la literatura tomada y los antecedentes rescatados duran la investigación, donde en muchas de ellas se relata que la capacitación cumple una función importante dentro y positivo en la productividad laboral.

Asimismo, en la investigación en la tabla N° 9, se presenta resultados de la relación entre la capacitación y las competencias personales del colaborador en el área de distribución de Electro Oriente S.A, se observa la correlación de Pearson entre la variable de Capacitación y el indicador competencias personales de la dimension de desempeño , se cataloga alta obteniéndose el estadístico $RP=0.570$, el cual puede clasificarse como una correlación directa y significativa con un p. valor de 0.000, por lo cual significa que, a mayor capacitación, mayor es el fortalecimiento de las competencias personales de los colaboradores del área de distribución de Electro

Oriente S.A. Por lo que de acuerdo a los resultados guarda relacion con la exploración de Garcia (2018) donde tuvo como objetivo evaluar el diseño de cargo (capacitación) y su nivel de influencia en las competencias personales como parte de la productividad de sus trabajadores e indica que existe un grado de correlación alto que define en un alto porcentaje a la categoría de resultado y eficiencia, aprendizaje y comportamiento, donde el adiestramiento de conocimiento conlleva al desarrollo de nuevas capacidades lo que involucra tener habilidades y destrezas para que sea mas productivos en sus puestos de trabajos.

En comparación con lo planteado por Alvarado (2018), donde indica que el nivel de motivación en las capacitaciones influye en el desempeño, por lo que es necesario un plan de mejora en el desempeño y una gestión de capacitación con temario que influya en las competencias personales y fortalecimiento de capacidades.

Referente al objetivo específico 2, se determinó el nivel de relación entre la capacitación y las competencias del puesto de trabajador en el área de distribución de Electro Oriente S.A, la tabla N° 10, muestra que la correlación de Pearson entre la variable de Capacitacion y el indicador competencias del puesto del trabajador de la dimension de desempeño , donde se cataloga alta obteniéndose el estadístico $RP=0.690$, el cual puede clasificarse como una correlación directa y significativa. Considerando la investigación de Candia (2017) donde en su trabajo concluye que la empresa Redcotea S.A.C el nivel de capacitación tiene influencias con competencias del puesto considerando las actividades que desarrollan, existiendo un nivel muy bueno en un 40 %, asimismo el desempeño muestra de nivel bueno en 5.7%, en un índice de correlación de 0.588 obtenido apartir del analisis de Rho de Spearman, con un nivel de significancia de 0.000, definiendo la existe de una correlación moderada entre las variables de estudio.

Como cumplimiento al objetivo de la investigación se propuso la implementacion de un plan de capacitación para mejorar el desempeño de lo colaboradores donde la meta es capacitar al 100 % del personal del área de distribución de Electro Oriente S.A, representado por los 247 colaboradores de acuerdo a muestra a nivel de la regional San Martin distribuido en ciudades de Yurimaguas, Tarapoto, Bellavista , Juanjui, Moyobamba; ya que orientará al fortalecimiento de capacidades de los colaboradores

en temas de interés. Es necesario considerar que el recurso humano es la base fundamental en las empresas porque es clave para el cumplimiento de los objetivos institucionales y necesita mantenerse actualizado para los desafíos en un mundo competitivo

Coincidiendo con Manrique (2021) en su investigación propone un modelo de capacitación metodológico para concientizar a colaboradores del sector manufacturero , concluyendo que los factores no materiales, como la norma social dentro del grupo, el compromiso, la motivación, el contenido y la naturaleza del trabajo explicaban la moral y la productividad del empleado.

VI. CONCLUSIONES

- ✓ El nivel de capacitación que presentan los colaboradores del área de distribución de Electro Oriente S.A , donde se observa que exista un nivel medio en 55% , bajo de 45 % , lo que indica que la mayoría de ellos tiene al menos las habilidades y conocimientos básicos requeridos para realizar sus tareas y se encuentran capacitados para el desarrollo de sus funciones.
- ✓ El nivel desempeño laboral que presentan los colaboradores del área de distribución de Electro Oriente S.A , donde se observa que exista un nivel medio en 39% , alto en 51% y un nivel bajo de 9 % ,
- ✓ La correlación de Pearson entre la variable de Capacitación y las competencias personales del colaborador , se cataloga alta obteniéndose el estadístico $RP=0.570$, el cual puede clasificarse como una correlación directa y significativa con un p. valor de 0.000. Lo cual significa que, a mayor capacitación, mayor es el fortalecimiento de las competencias personales de los colaboradores del área de distribución de Electro Oriente S.A.
- ✓ la correlación de Pearson entre la variable de Capacitación y el indicador de competencias del puesto del trabajador de la dimensión de desempeño, donde se cataloga alta obteniéndose el estadístico $RP=0.690$, el cual puede clasificarse como una correlación directa y significativa con un p. valor de 0.000. Lo cual significa que, a mayor capacitación, mayor es el fortalecimiento de las competencias laborales de los colaboradores del área de distribución de Electro Oriente S.A.
- ✓ La correlación de Pearson entre la variable de Capacitación y el desempeño laboral se cataloga alta obteniéndose el estadístico $RP=0,879$ el cual puede clasificarse como una correlación directa y significativa con un p. valor de 0.000. Lo cual significa que, a mayor capacitación, mayor es el fortalecimiento de desempeño laboral de los colaboradores del área de distribución de Electro Oriente S.A.

VII. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda a Electro Oriente S.A reconocer la importancia de proporcionar capacitación que aborden aspectos personales como habilidades blandas, seguridad en el trabajo y normativadd , comunicación efectiva y temas referentes a la competencia de el área de manera tècnica y practica. Estos temas tienen un impacto directo en los usuarios y en la empresa porque contribuyen a mejorar la calidad general de la entidad. Por lo tanto, se tiene la necesidad de fortalecer a de manera intelectual y practica los cursos de capacitación para todos los empleados, adaptados a cada puesto de trabajo considerando un cronograma objetivo y racional.
- ✓ Se recomienda seguir los procesos adaptados de acuerdo a la realidad de la empresa donde permita medir el conocimiento, las habilidades y las actitudes de los colaboradores, considerando la necesidad de proporcionar información valiosa para determinar las áreas de mejora y las brechas existentes para un nivel de desempeño alto.
- ✓ Se recomienda a la empresa considerar aspectos internos del trabajo para la programación de capacitaciones que busque un óptimo desarrollo de capacidades personales y profesionales de cada colaborador.
- ✓ Se recomienda incorporar un plan de capacitación fuera del plan anual de capacitaciones (PACA) de Electro Oriente S.A, donde permita reconocer la participacion de colaboradores bajo modalidad de services y locador de servicios, permitiendo la inclusión en general considerando el cronograma y tiempos establecidos con la secuencia de evaluación.

REFERENCIAS

- al, B. A. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. Los Angeles: Universidad de Concepción.
file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/tesis%20maestria%20Lucia/ANTECEDENTES%20INTERNACIONALES/chile%202018.pdf
- Alvarado, A. (2018). *Mejora del desempeño laboral del Talento Humano en la empresa Transp Enangel S.A.* Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/tesis%20maestria%20Lucia/ANTECEDENTES%20INTERNACIONALES/guayaqui%202018%20C3%A7.pdf
- Barrientos, S. (2021). *Conceptualización de capacitación*. Mexico: IDOPUH.
<https://idoc.pub/documents/capacitacion-chiavenato-546gzyjjzxn8>
- Blanca Espinoza y Jovana Montalvo. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N.º VIII-Sede Huancayo en tiempos de COVID-19*. Lima: Universidad Continental.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10409/2/IV_PG_MRHGO_TE_Espinoza_Montalvo_2021.pdf
- Candia, M. (2017). *Capacitación y desempeño laboral en la empresa REDCOTEA S.A.C., Independencia*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/tesis%20maestria%20Lucia/Antecedentes%20Nacionales/capacitacion%20y%20desempe%C3%B1o%20en%20REDCOTEA-UCV.pdf
- Carlos Parra Penagos; Fernando Rodriguez Fonseca. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *UDG*, 36.
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/3192/1/Capacitacion%20y%20efecto.pdf>
- Castañón, A. (23 de Enero de 2017). *Gestiopolis*. Gestiopolis:
<https://www.gestiopolis.com/modelos-de-entrenamiento-y-capacitacion-en-la-empresa/>
- Changuan, M. O. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *Eca SINERGIA*, 167-200. file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/2254-Art%20ADculo-8337-1-10-20200713%20(4).pdf
- Chavez, E. (2018). *Desarrollo de Personas y Desempeño Laboral en trabajadores de Industrias Molineras Amazonas S.A.C., Tarapoto, 2018*. Tarapoto: Universidad

Cesar

Vallejo.

file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/tesis%20maestria%20Lucia/ANTECEENTES%20LOCALES/Ch%C3%A1vez_DSN.pdf

Elvira Cionza, Dayanis Blanco y Odalys Labrador. (2019). *Procedimiento para la gestión de la capacitación de los recursos humanos con enfoque de aprendizaje*. Cuba: Scielo. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2310-340X2019000200195&script=sci_arttext&tlng=en

Espectador, E. (2016). *Realidad laboral del sector colombiano*. Colombia: El espectador.
García, A. (2016). *La capacitación laboral en América Latina como un aporte a la mitigación del desempleo en el siglo XXI.- Un análisis de la experiencia del SENA en Colombia*. Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar. <https://core.ac.uk/display/159773237>

García, B. (2018). *Gestión laboral: Un análisis de la capacitación y impacto en la productividad*. Querétaro: Ciateq. <https://www.repositorionacionalcti.mx/recurso/oai:ciateq.repositorioinstitucional.mx:1020/281>

García, J. (2017). El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del Recurso Humano en las organizaciones. *Universidad del Istmo*, 35. <file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/tesis%20maestria%20Lucia/Antecedentes%20Nacionales/jmgl.pdf>

Huamachuco, M. A. (2020). *Relacion entre la capacitacion y el desempeño laboral docente en una institucion educativa del nivel secundaria de la ciudad de Arequipa, 2020*. Arequipa: Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9053/4/IV_FIN_108_TI_Huamachuco_Ramos_2020.pdf

Huamani, R. (2020). *Motivacion y desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad provincial de Chumbivilcas-Cusco 2020*. Juliaca: Universidad Peruana Union. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3726/Rene_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Juan Chacaltama y Nelson García. (2021). *Reforma laboral, capacitación y productividad*. Lima: ESAN.

- Lopez, J. M. (2022). *El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del Recurso Humano en las organizaciones*. Mexico: EUMED. <https://www.eumed.net/ce/2011b/jmg1.pdf>
- Lora, L. (2017). *ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA INCREMENTAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LOS JUZGADOS DE FAMILIA DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE - 2017*. Pimentel: Universidad Señor de Sipan. <file:///C:/Users/NERLIN/Downloads/Lora%20S%C3%A1nchez.pdf>
- Luis Chavez Navarro. (2016). *Influencia de la capacitación en los indicadores de desempeño laboral en los trabajadores de electro Oriente San Maartin*. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo. file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/tesis%20maestria%20Lucia/ANTECEDENTES%20LOCALES/chavez_nl.pdf
- Manrique, L. (2021). *Propuesta de un modelo de capacitación metodológico para la concientización de los trabajadores del sector manufacturero en Colombia*. Bogotá: Universidad ECCI- Bogotá. <file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/tesis%20maestria%20Lucia/ANTECEDENTES%20INTERNACIONALES/Propuesta%20de%20un%20modelo%20de%20capacitaci%C3%B3n%20metodol%C3%B3gico%20para%20la%20concientizaci%C3%B3n%20de%20los-colombia.pdf>
- Marco Jimenez Alvarado y Merlin Gonzales Cano, Flor Mendoza Austria y Edwin Villegas. (La Capacitación.). *Problema de Competitividad*. Hidalgo: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Maria Castro y Ginna Durand. (2020). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hotel Principe de Piura -2022*. Piura: Universidad Peruana Antenor Orrego. https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7676/1/REP_ADMI_MARIA.CASTRO_GINNA.DURAND_MOTIVACION.DESEMPEÑO.LABORAL.TRABAJADORES.HOTEL.PRINCIPE.PIURA.2020.pdf
- Merino, M. (2018). *El trabajo y competencia*. Cuba: Cuba.
- Molina, A. (2017). *Impacto de la capacitación del personal en la organización*. Lima: ESAn.

- Navarrete, M. (2018). *La Capacitación del Personal y el Desempeño Laboral*. Ecuador: Universidad técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28329/1/49%20GTH.pdf>
- Pérez, J. (2019). *DESEMPEÑO LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE JUAN GALINDO SLU SUCURSAL DEL PERÚ DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES, 2017*. Huacho: Universidad Nacional Faustino Sanchez Carrion.
- Reza, J. (2007). *Evaluación de las capacitaciones en las organizaciones*. Mexico: Panorama. https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=08HaCM57MIMC&oi=fnd&pg=PA7&dq=la+capacitacion+en+recursos+humanos&ots=uINKwbgh7Y&sig=L-6ZNFey5bL3De4JAKpEO7o_Zk#v=onepage&q=la%20capacitacion%20en%20recursos%20humanos&f=false
- Salazar, J. (2018). *Influencia de la capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución pública de salud y una empresa privada del sector electricidad*. 2018. Lima: UCSS. <file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/tesis%20maestria%20Lucia/Antecedentes%20Nacionales/empresa%20electricidad%202017.pdf>
- Sampieri, H. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>.
- Sylene, N. R. (2017). *Capacitación y desempeño laboral en la empresa REDCOTEA S.A.C, Independencia"*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22334/Rodriguez_L_N.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Traicy Ramirez y Lizeth Villena. (2018). *Capacitación y desempeño laboral de los vendedores de la Empresa British American Tobacco, Tarapoto 2018*. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo. file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/tesis%20maestria%20Lucia/ANTECEENTES%20LOCALES/B_Ram%C3%ADrez_FTII-Villena_TLT.pdf
- Urrutia, C. (2021). *MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES DE RESTAURANTES DE LIMA METROPOLITANA EN TIEMPOS DE COVID-*

19. Lima: Universidad Autónoma del Perú.
file:///C:/Users/NERLIN/Downloads/Urrutia%20Felix,%20Carla%20Margot.pdf
- Villalva, D. (2020). *LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CAJA AREQUIPA DE LA AGENCIA CORONEL MENDOZA, TACNA, 2019*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
file:///C:/Users/NERLIN/Downloads/Villalva-Llanqui-Daniela.pdf
- Vivian Infante Becerra y Taimy Breijo. (2017). Mirada histórica al proceso de capacitación en el mundo. *Mendive*, 25.
<https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/972/html>
- Yini Marisol Mamani y Jonathan Cáceres López. (2019). *Desempeño laboral: una revisión teórica*. Lima: Universidad Peruana Unión.
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2260/Yini_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 01: Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE LINKERT
Capacitación	“La capacitación hace referencia al proceso educativo a nivel organizacional, donde se aplica una forma sistemática y organizada con el fin de generar nuevos conocimientos a nivel personal y profesional”. (Candia, 2017, p.28)	La capacitación resulta la fusión de tres fases como el conocimiento y aptitudes, las habilidades y el nivel de evaluación antes, durante y después.	Conocimiento- Aptitudes Habilidades Nivel de Evaluación	información experiencia aprendizaje conocimiento Voluntad Actitud-Reacción Desempeño del colaborador Resultados- Productividad	Escala de Likert
Desempeño Laboral	“El desempeño es la consecuencia de ejecutar una obligación o tarea, la idea se aplica al rendimiento de las	El desempeño se mide mediante las competencias personales y del	Competencias Personales Competencias del puesto	Iniciativa Integridad Comunicación Control interno del trabajador	Escala de Lickert

personas en un ambiente puesto como la eficacia academico o profesional, de los colaboradores a tambien se dice que es el raiz de su nivel competitivo que comportamiento y de desarrollan los trabajadores a los resultados que mostrar eficiencia en sus brindan de acuerdo a la labores” (Perez, 2019,p.45) productividad generada dentro de la institución

Toma de decisiones dentro del trabajo

Nivel de compromiso

Nivel de responsabilidad

Anexo 02: Matriz de Consistencia

TITULO: CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE DISTRIBUCIÓN EN ELECTRO ORIENTE S.A EN EL AÑO 2023		
Formulacion del problema	Objetivos	Técnicas e instrumentos
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de distribución en Electro Oriente S.A en el año 2023?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de capacitación en los colaboradores del área de distribución de Electro Oriente S.A en el año 2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel de desempeño Laboral en los colaboradores del área de distribución de Electro Oriente S.A en el año 2023?</p>	<p>Objetivos General</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de distribución en Electro Oriente S.A en el año 2023. <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definir el nivel de capacitación en los colaboradores del área de distribución de Electro Oriente S.A en el año 2023. - Identificar el nivel de desempeño laboral en los colaboradores del área de distribución de Electro Oriente S.A en el año 2023. - Determinar el nivel de relación entre la capacitación y las competencias del colaborador en el área de distribución de Electro Oriente S.A. - Determinar el nivel de relación entre la capacitación y las competencias del puesto de trabajador en el área de distribución de Electro Oriente S.A . 	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

<p>De qué manera la capacitación se relaciona con las competencias del colaborador en el área de distribución de Electro Oriente SA?</p> <p>¿De qué manera la capacitación se relaciona con las competencias del puesto de trabajador en el área de distribución de Electro Oriente SA?</p>	<p>Población:</p> <p>La población en el estudio serán los colaboradores del área de distribución de Electro Oriente S.A</p>	<p>Muestra</p> <p>La muestra en el estudio, se considerará n que se tabulará mediante la muestra estadística con los siguientes valores: como el tamaño de la población (301 beneficiarios), q: Máxima varianza aceptada (0.9); Z con un 95% de confianza y “e” conocido como el margen de error, considerando un error del 5 %.</p> $n = \frac{1.96^2 * 301 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 * (301 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$ <p>$n = 247$</p> <p>Muestra de 247 colaboradores</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>Capacitacion</p>	<p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento-aptitudes - Habilidades - Nivel de evaluacion
<p>Tipo y diseño de investigación</p> <p>Descriptiva -correlacional</p> <p>Diseño trasnversal</p>			<p>Variable dependiente</p>	<p>Dimensioens</p>
			<p>Desempeño Laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Competencias Personales - Competencias del puesto

Anexo 03:

Cálculo de Muestra

La población en el estudio serán los colaboradores del área de distribución de Electro Oriente S.A que está distribuido de la siguiente manera:

Tabla 8:

Trabajadores del área de distribución de Tarapoto según zona de intervención

Zona de intervención	Población
Tarapoto	110
Bellavista	65
Moyobamba	70
Yurimaguas	56
TOTAL	301

Nota: Base de datos de Recursos Humanos

3.1.2. Muestra

La muestra en el estudio, se considerará n que se tabulará mediante la muestra estadística con los siguientes valores: como el tamaño de la población (301 beneficiarios), q : Máxima varianza aceptada (0.9); Z con un 95% de confianza y “e” conocido como el margen de error, considerando un error del 5 %.

$$n = \frac{1.96^2 * 301 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 * (301 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = 247$$

Muestra de 247 colaboradores.

Anexo 04: Instrumentos



CUESTIONARIO DIRIGIDO A COLABORADORES DEL ÁREA DE DISTRIBUCION DE ELECTRO ORIENTE SAN MARTIN

Estimados colaboradores reciban un cordial saludo:

El motivo del presente cuestionario es parte del proceso de la investigación titulado: **Relación entre capacitación y desempeño en el área de distribución de Electro Oriente San Martín**, perteneciente al programa de Maestría en Gestión de Talento Humano de la Universidad Señor de Sipán

OBJETIVO: Recolectar información sobre la experiencia y la percepción que tienen sobre el programa de capacitación y el desempeño que realiza cada colaborador en el área de distribución de Electro Oriente San Martín.

DATOS DEL GENERALES DEL COLABORADOR

Edad:	18 – 35 años	35 – 45 años	45 años – 55 años	55 años – a más	
Tipo de colaborador:	Administrativo	Operario			
N° de Años en la institución:	0– 10 años	10 – 20 años	20 – 30 años	30 a +	
Sexo:	F	M	Otros		
Tipo de Contrato:	CAS	728	276	SERVICE	
Nivel Educativo:	Secundaria	Técnico	Universitario	Maestría	Doctorado

Carrera Profesional:

INSTRUCCIÓN:

Marque con una x la respuesta que a su criterio refleja mejor su respuesta

5	SIEMPRE
---	---------

4	CASI SIEMPRE
3	AVECES
2	CASI NUNCA
1	NUNCA

ESCALA DE MEDICIÓN:

Variable: CAPACITACIÓN						
Dimensión: Conocimiento-Aptitudes		NUNC A	CASI SIEMPR E	AVECE S	CASI NUNC A	NUNC A
Indicador: Nivel de Formación						
1	Considero que la capacitación que le brinda Electro Oriente SA me facilita el desarrollo de mis labores.					
2	Pongo en práctica los conocimientos adquiridos después de la capacitación.					
Indicador: Percepción de calidad de la capacitación		NUNC A	CASI SIEMPR E	AVECE S	CASI NUNC A	NUNC A
3	Los temas tratados en las capacitaciones son nuevos para mí.					
4	Los temas tratados en las capacitaciones fortalecen los conocimientos y experiencias previos.					
5	Creo que hay temas que deberían considerarse en la capacitación.					
6	Considero que se implementaría capacitaciones en habilidades blandas.					

7	Considero que se implementaría capacitaciones en normatividad y legislación laboral.					
8	Considero que se implementaría capacitaciones en prevención de accidentes y enfermedad ocupacionales					
Indicador: Nivel de Aprendizaje		NUNC A	CASI SIEMPR E	AVECE S	CASI NUNC A	NUNC A
9	Amplio y mejoro mis conocimientos después de la capacitación.					
10	Considero que la empresa se preocupa por mejorar mi desempeño a través de la capacitación					
Dimensión: Nivel de Habilidades		NUNC A	CASI SIEMPR E	AVECE S	CASI NUNC A	NUNC A
Indicador: Nivel de Conocimiento		NUNC A	CASI SIEMPR E	AVECE S	CASI NUNC A	NUNC A
11	Considero que antes de capacitarme la empresa comprende mis necesidades y del área de trabajo.					
12	Conozco la misión, visión y valores organizacionales de la empresa.					
Indicador: Voluntad		NUNC A	CASI SIEMPR E	AVECE S	CASI NUNC A	NUNC A

13	Considero que tengo disposición y voluntad para aprender cosas nuevas.					
14	Considero que el tener buenas disposiciones para la capacitación me ayuda a lograr más rápidamente resultados.					
Dimensión: Nivel de Evaluación		NUNC A	CASI SIEMPR E	AVECE S	CASI NUNC A	NUNC A
Indicador: Actitud-Reacción		NUNC A	CASI SIEMPR E	AVECE S	CASI NUNC A	NUNC A
15	Considero que el desempeño laboral mejora tras la capacitación.					
16	Considero que las capacitaciones logran sus objetivos.					
17	Siempre estoy interesado en aprender para mejorar mi desempeño.					
Variable: Desempeño						
Dimensión: Competencias Personales		NUNC A	CASI SIEMPR E	AVECE S	CASI NUNC A	NUNC A
Indicadores: Iniciativa		NUNC A	CASI SIEMPR E	AVECE S	CASI NUNC A	NUNC A
01	Genero ideas nuevas sobre cómo hacer un trabajo rutinario.					
02	Participo generando buenas prácticas que benefician a la empresa y a los usuarios.					

Indicadores: Integridad-Proactividad		NUNC A	CASI SIEMPR E	AVECE S	CASI NUNC A	NUNC A
03	Me considero proactivo para asumir responsabilidades y cumplir las metas organizacionales.					
04	Creo que la proactividad también se puede asociar a las emociones laborales.					
Indicadores: Comunicación		NUNC A	CASI SIEMPR E	AVECE S	CASI NUNC A	NUNC A
05	Ofrezco y recibo información de calidad.					
06	Considero que dentro de mi área existe comunicación multinivel					
Dimensión: Competencias del puesto		NUNC A	CASI SIEMPR E	AVECE S	CASI NUNC A	NUNC A
Indicador: Toma de decisiones		NUNC A	CASI SIEMPR E	AVECE S	CASI NUNC A	NUNC A
07	La empresa me permite tomar decisiones en temas rutinarios.					
08	Considero que mi jefe directo toma decisiones para facilitar el trabajo.					
Indicador: Nivel de compromiso		NUNC A	CASI SIEMPR E	AVECE S	CASI NUNC A	NUNC A
09	Me siento comprometido con la institución.					
10	Dedico mi jornada laboral efectivamente a labores relacionadas con mi trabajo.					
Indicador: Nivel de responsabilidad		NUNC A	CASI SIEMPR E	AVECE S	CASI NUNC A	NUNC A

11	Soy Puntual y me dedico toda la jornada a realizar actividades propias de mi trabajo.					
12	Si me equivoco asumo mi error y trato de enmendar.					
13	Considero que mi función es muy importante por lo que me esfuerzo por ser responsable.					

Anexo 05:

Validación y confiabilidad de instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CAPACITACION

1. NOMBRE DEL JUEZ		Juan Carlos Caceres Rojas
2.	PROFESIÓN	Contador Público
	GRADO ACADÉMICO (máximo)	Doctor
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	10 años
	CARGO	Gerente Planificación y Presupuesto
Título de la Investigación: "RELACIÓN ENTRE CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO EN EL AREA DE DISTRIBUCIÓN DE ELECTRO ORIENTE SAN MARTIN "		
3. DATOS DEL TESISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Lucia Gandy Flores del Castillo
3.2	PROGRAMA DE POSTGRADO	Gestión de Talento Humano
4. INSTRUMENTO EVALUADO	1. Guía de entrevista () 2. Cuestionario (x) 3. Lista de Cotejo () 4. Diario de campo () 5. Ficha documental	
5. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Recolectar información sobre la experiencia y la percepción que tienen sobre el programa de capacitación en el área de distribución de Electro Oriente San Martín.	
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (X) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, si está en desacuerdo por favor especifique sus sugerencias.		

DIMENSIÓN / ÍTEMS		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
N°	DIMENSIÓN:	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
Conocimiento-Aptitudes								
1	Considero que la capacitación que le brinda Electro Oriente SA me facilita el desarrollo de mis labores.	X		X		X		
2	Pongo en práctica los conocimientos adquiridos después de la capacitación		X	X		X		
3	Los temas tratados en las capacitaciones son nuevos para mí.	X		X		X		
4	Los temas tratados en las capacitaciones fortalecen los conocimientos y experiencias previos.	X			X	X		
5	Creo que hay temas que deberían considerarse en la capacitación.	X		X		X		
6	Considero que se implementaría capacitaciones en habilidades blandas.	X		X		X		
7	Considero que se implementaría capacitaciones en normatividad y legislación laboral.	X		X		X		
8	Considero que se implementaría capacitaciones en prevención de accidentes y enfermedad ocupaciones		X	X		X		
9	Amplio y mejoro mis conocimientos después de la capacitación.	X		X		X		
10	Considero que la empresa se preocupa por mejorar mi desempeño a través de la capacitación	X		X		X		
N°	DIMENSIÓN: Nivel de Habilidades	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
11	Considero que antes de capacitarme la empresa comprende mis necesidades y del área de trabajo.		X	X		X		
12	Conozco la misión, visión y valores organizacionales de la empresa	X		X		X		
13	Considero que tengo disposición y voluntad para aprender cosas nuevas.	X			X	X		
14	Considero que el tener buenas disposiciones para la capacitación me ayuda a	X		X		X		

	lograr más rápidamente resultados.	X		X		X		
	Dimensión: Nivel de Evaluación							
15	Considero que el desempeño laboral mejora tras la capacitación	X		X		X		
16	Considero que las capacitaciones logran sus objetivos.		X	X		X		
17	Siempre estoy interesado en aprender para mejorar mi desempeño.		X	X		X		

El presente instrumento es (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

26 de Abril del 2023

Sello y Firma del Juez

DR. CPCC. Juan Carlos Cavero Rojas
Matrícula N° 10018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión, de la cantidad de afirmaciones (Si) está en un 90% a 100%

Otro modelo:



Escuela de
Posgrado

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO**

1. NOMBRE DEL JUEZ		JUAN CARLOS CAVERO ROSAS						
2.	PROFESIÓN	CONTADOR PÚBLICO						
	GRADO ACADÉMICO (máximo)	DOCTOR						
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	10 años						
	CARGO	Gerente de Planeamiento Presupuestal MPST-						
Título de la Investigación: "RELACIÓN ENTRE CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO EN EL AREA DE DISTRIBUCIÓN DE ELECTRO ORIENTE SAN MARTIN "								
3. DATOS DEL TESISISTA								
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Lucia Gandy Flores del Castillo						
3.2	PROGRAMA DE POSTGRADO	Gestión de Talento Humano						
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Guía de entrevista () 2. Cuestionario (x) 3. Lista de Cotejo () 4. Diario de campo () 5. Ficha documental						
5. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO		Recolectar información sobre la experiencia y la percepción que tienen sobre el desempeño que realiza cada colaborador en el área de distribución de Electro Oriente San Martín.						
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (X) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, si está en desacuerdo por favor especifique sus sugerencias								
DIMENSIÓN / ÍTEMS		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Nº	DIMENSIÓN: Competencias Personales	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	Genero ideas nuevas sobre cómo hacer un trabajo rutinario.		X	X		X		

2	Participo generando buenas prácticas que benefician a la empresa y a los usuarios.	X		X		X	
3	Me considero proactivo para asumir responsabilidades y cumplir las metas organizacionales.	X			X	X	
4	Creo que la proactividad también se puede asociar a las emociones	X		X		X	
5	Ofrezco y recibo información de calidad.	X		X		X	
6	Considero que dentro de mi área existe comunicación multinivel	X		X		X	
Nº	DIMENSIÓN: Competencias del puesto	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
7	La empresa me permite tomar decisiones en temas rutinarios.		X	X		X	
8	Considero que mi jefe directo toma decisiones para facilitar el trabajo.	X		X		X	
9	Me siento comprometido con la institución.		X			X	
10	Dedico mi jornada laboral efectivamente a labores relacionadas con mi trabajo.	X		X		X	
11	Soy Puntual y me dedico toda la jornada a realizar actividades propias de mi trabajo.	X		X		X	
12	Si me equivoco asumo mi error y trato de enmendar.	X		X		X	
13	Considero que mi función es muy importante por lo que me esfuerzo	X		X		X	

El presente instrumento es (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

26 de Abril del 2023

DR. EPCC. Juan Carlos Cervero Rojas
Matricula N° 19-578

Sello y Firma del Juez

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión, de la cantidad de afirmaciones (Sí) está en un 90% a 100%

Otro modelo



CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. INFORMACION GENERAL

- 1.1. Nombres y apellidos del validador : *JUAN CARLOS CAVERO ROSAS*
1.2. Cargo e institución donde labora : *Jefe de planeamiento y presupuesto MASH.*
1.3. Autor (a) del instrumento : *Jessica Gandy Flores del Castillo*

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

1. **Deficiente** (si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador)
2. **Regular** (si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador)
3. **Buena** (si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador)

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Observaciones Sugerencias
Criterios	Indicadores	D	R	B	
• PERTINENCIA	El instrumento posibilita recoger lo previsto en los objetivos de investigación.		X		
• COHERENCIA	Las acciones planificadas y los indicadores de evaluación responden a lo que se debe medir en la variable, sus dimensiones e indicadores.		X		
• CONGRUENCIA	Las dimensiones e indicadores son congruentes entre sí y con los conceptos que se miden.			X	
• SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable, sus dimensiones e indicadores.			X	
• OBJETIVIDAD	La aplicación de los instrumentos se realizó de manera objetiva y teniendo en consideración las variables de estudio.			X	
• CONSISTENCIA	La elaboración de los instrumentos se ha formulado en concordancia a los fundamentos epistemológicos (teóricos y metodológicos) de la variable a modificar.		X		
• ORGANIZACIÓN	La elaboración de los instrumentos ha sido elaboradas secuencialmente y distribuidas de		X		

Anexo 05: Validación y confiabilidad de instrumentos



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
QUE MIDE LA VARIABLE CAPACITACION**

1. NOMBRE DEL JUEZ		Jamerlín Panduro Achanga.			
2.	PROFESIÓN	Obstetra.			
	GRADO ACADÉMICO (máximo)	Magister.			
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	15 años			
	CARGO	Director Ejecutivo Red Prota.			
<p>Título de la Investigación: “RELACIÓN ENTRE CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO EN EL AREA DE DISTRIBUCIÓN DE ELECTRO ORIENTE SAN MARTIN “</p>					
3. DATOS DEL TESISISTA					
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Lucia Gandy Flores del Castillo			
3.2	PROGRAMA DE POSTGRADO	Gestión de Talento Humano			
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Guía de entrevista () 2. Cuestionario (x) 3. Lista de Cotejo () 4. Diario de campo () 5. Ficha documental			
5. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO		Recolectar información sobre la experiencia y la percepción que tienen sobre el programa de capacitación en el área de distribución de Electro Oriente San Martín.			
<p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (X) en “A” si está de ACUERDO o en “D” si está en DESACUERDO, si está en desacuerdo por favor especifique sus sugerencias.</p>					
DIMENSIÓN / ÍTEMS		Pertinencia¹	Relevancia²	Claridad³	Sugerencias

N°	DIMENSIÓN: Conocimiento-Aptitudes	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	Considero que la capacitación que le brinda Electro Oriente SA me facilita el desarrollo de mis labores.	X			X	X		
2	Pongo en práctica los conocimientos adquiridos después de la capacitación	X		X		X		
3	Los temas tratados en las capacitaciones son nuevos para mí.	X		X		X		
4	Los temas tratados en las capacitaciones fortalecen los conocimientos y experiencias previos.	X		X		X		
5	Creo que hay temas que deberían considerarse en la capacitación.	X		X		X		
6	Considero que se implementaría capacitaciones en habilidades blandas.	X		X		X		
7	Considero que se implementaría capacitaciones en normatividad y legislación laboral.		X	X		X		
8	Considero que se implementaría capacitaciones en prevención de accidentes y enfermedad ocupaciones		X	X			X	
9	Amplio y mejoro mis conocimientos después de la capacitación.	X		X		X		
10	Considero que la empresa se preocupa por mejorar mi desempeño a través de la capacitación	X			X	X		
N°	DIMENSIÓN: Nivel de Habilidades	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
11	Considero que antes de capacitarme la empresa comprende mis necesidades y del área de trabajo.	X		X			X	
12	Conozco la misión, visión y valores organizacionales de la empresa	X		X		X		
13	Considero que tengo disposición y voluntad para aprender cosas nuevas.	X		X		X		
14	Considero que el tener buenas disposiciones para la capacitación me ayuda a lograr más rápidamente resultados.	X			X	X		

	Dimensión: Nivel de Evaluación							
15	Considero que el desempeño laboral mejora tras la capacitación	X		X		X		
16	Considero que las capacitaciones logran sus objetivos.	X			X	X		
17	Siempre estoy interesado en aprender para mejorar mi desempeño.	X		X			X	

El presente instrumento es (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia para ejecución
 Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

26 de Abril del 2023

Sello y Firma del Juez

 M. Obed J. Andino Achling
 DIRECTOR EJECUTIVO

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión, de la cantidad de afirmaciones (Sí) está en un 90% a 100%

Otro modelo:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO

1. NOMBRE DEL JUEZ		Ja merdín Parades Acheng.						
2.	PROFESIÓN	Obstetra.						
	GRADO ACADÉMICO (máximo)	Magister						
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)							
	CARGO	Director Ejecutivo Red Posta.						
<p>Título de la Investigación: "RELACIÓN ENTRE CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO EN EL AREA DE DISTRIBUCIÓN DE ELECTRO ORIENTE SAN MARTIN "</p>								
3. DATOS DEL TESISISTA								
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Lucia Gandy Flores del Castillo						
3.2	PROGRAMA DE POSTGRADO	Gestión de Talento Humano						
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Guía de entrevista () 2. Cuestionario (x) 3. Lista de Cotejo () 4. Diario de campo () 5. Ficha documental						
5. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO		Recolectar información sobre la experiencia y la percepción que tienen sobre el desempeño que realiza cada colaborador en el área de distribución de Electro Oriente San Martín.						
<p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (X) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, si está en desacuerdo por favor especifique sus sugerencias</p>								
DIMENSIÓN / ÍTEMS		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Nº	DIMENSIÓN: Competencias Personales	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	Genero ideas nuevas sobre cómo hacer un trabajo rutinario.	X		X			X	
2	Participo generando buenas prácticas que benefician a la empresa y a los usuarios.	X		X		X		

3	Me considero proactivo para asumir responsabilidades y cumplir las metas organizacionales.	X		X		X	
4	Creo que la proactividad también se puede asociar a las emociones	X		X		X	
5	Ofrezco y recibo información de calidad.	X		X		X	
6	Considero que dentro de mi área existe comunicación multinivel	X		X		X	
Nº	DIMENSIÓN: Competencias del puesto	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
7	La empresa me permite tomar decisiones en temas rutinarios.	X		X			X
8	Considero que mi jefe directo toma decisiones para facilitar el trabajo.		X	X		X	
9	Me siento comprometido con la institución.	X		X		X	
10	Dedico mi jornada laboral efectivamente a labores relacionadas con mi trabajo.	X			X	X	
11	Soy Puntual y me dedico toda la jornada a realizar actividades propias de mi trabajo.	X		X		X	
12	Si me equivoco asumo mi error y trato de enmendar.	X		X			X
13	Considero que mi función es muy importante por lo que me esfuerzo	X		X		X	

El presente instrumento es (precisar si hay suficiencia):

Existe Suficiencia para su ejecución

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir

No aplicable

26 de Abril del 2023



GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN
DIRECCIÓN REGIONAL SAN MARTÍN

Dr. Cst. *Cherita Penduro Aching*
DIRECTORA EJECUTIVA

Sello y Firma del Juez

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión, de la cantidad de afirmaciones (Si) está en un 90% a 100%

Otro modelo



CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. INFORMACION GENERAL

- 1.1. Nombres y apellidos del validador : *Jamerdin Paredes Achino*
- 1.2. Cargo e institución donde labora : *Director ejecutivo Red Prot.*
- 1.3. Autor (a) del instrumento : *Lucía Gandy Flores del Castillo*

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

- 1. Deficiente (si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador)
- 2. Regular (si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador)
- 3. Buena (si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador)

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Observaciones Sugerencias
Criterios	Indicadores	D	R	B	
• PERTINENCIA	El instrumento posibilita recoger lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
• COHERENCIA	Las acciones planificadas y los indicadores de evaluación responden a lo que se debe medir en la variable, sus dimensiones e indicadores.		X		<i>Existen preguntas que no tenía el mismo fin.</i>
• CONGRUENCIA	Las dimensiones e indicadores son congruentes entre sí y con los conceptos que se miden.			X	
• SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable, sus dimensiones e indicadores.			X	
• OBJETIVIDAD	La aplicación de los instrumentos se realizó de manera objetiva y teniendo en consideración las variables de estudio.			X	
• CONSISTENCIA	La elaboración de los instrumentos se ha formulado en concordancia a los fundamentos epistemológicos (teóricos y metodológicos) de la variable a modificar.			X	
• ORGANIZACIÓN	La elaboración de los instrumentos ha sido elaboradas secuencialmente y distribuidas de acuerdo con dimensiones e indicadores de cada variable, de forma lógica.			X	

Anexo 05: Validación y confiabilidad de instrumentos

• CLA



Escuela de
Posgrado

• FOF

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
QUE MIDE LA VARIABLE CAPACITACION

• EST

1. NOMBRE DEL JUEZ		José del Carmen López Urbina.
2.	PROFESIÓN	Ingeniero de Sistemas.
	GRADO ACADÉMICO (máximo)	Maestría en gestión Pública (Magister).
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	08 años
	CARGO	Jefe de Recursos Humanos real Salud. Picoa

(Real
a cad:

Título de la Investigación:
"RELACIÓN ENTRE CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO EN EL AREA DE
DISTRIBUCIÓN DE ELECTRO ORIENTE SAN MARTIN "

III

int
res

3. DATOS DEL TESISISTA

3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Lucia Gandy Flores del Castillo
3.2	PROGRAMA DE POSTGRADO	Gestión de Talento Humano

4. INSTRUMENTO
EVALUADO

1. Guía de entrevista ()
2. Cuestionario (x)
3. Lista de Cotejo ()
4. Diario de campo ()
5. Ficha documental

5. OBJETIVO DEL
INSTRUMENTO

Recolectar información sobre la experiencia y la percepción que tienen sobre el programa de capacitación en el área de distribución de Electro Oriente San Martín.

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (X) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, si está en desacuerdo por favor especifique sus sugerencias.

DIMENSIÓN / ÍTEMS		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Nº	DIMENSIÓN:	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
Conocimiento-Aptitudes								
1	Considero que la capacitación que le brinda Electro Oriente SA me facilita el desarrollo de mis labores.	X		X			X	
2	Pongo en práctica los conocimientos adquiridos después de la capacitación	X		X		X		
3	Los temas tratados en las capacitaciones son nuevos para mí.	X		X		X		
4	Los temas tratados en las capacitaciones fortalecen los conocimientos y experiencias previos.	X		X		X		
5	Creo que hay temas que deberían considerarse en la capacitación.	X		X		X		
6	Considero que se implementaría capacitaciones en habilidades blandas.	X		X		X		
7	Considero que se implementaría capacitaciones en normatividad y legislación laboral.	X		X		X		
8	Considero que se implementaría capacitaciones en prevención de accidentes y enfermedad ocupacionales	X			X		X	
9	Amplio y mejoro mis conocimientos después de la capacitación.	X		X		X		
10	Considero que la empresa se preocupa por mejorar mi desempeño a través de la capacitación	X		X		X		
Nº	DIMENSIÓN: Nivel de Habilidades	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
11	Considero que antes de capacitarme la empresa comprende mis necesidades y del área de trabajo.	X		X		X		
12	Conozco la misión, visión y valores organizacionales de la empresa	X		X		X		
13	Considero que tengo disposición y voluntad para aprender cosas nuevas.	X		X		X		
14	Considero que el tener buenas disposiciones para la capacitación me ayuda a		X	X			X	

	lograr más rápidamente resultados.						
	Dimensión: Nivel de Evaluación						
15	Considero que el desempeño laboral mejora tras la capacitación	X		X		X	
16	Considero que las capacitaciones logran sus objetivos.	X		X		X	
17	Siempre estoy interesado en aprender para mejorar mi desempeño.	X		X		X	

El presente instrumento es (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

26 de Abril del 2023

Sello y Firma del Juez

 Jefe de RR. HH.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión, de la cantidad de afirmaciones (Sí) está en un 90% a 100%

Otro modelo:



Escuela de
Posgrado

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO

1. NOMBRE DEL JUEZ		<i>José del Carmen López Urbina</i>						
2.	PROFESIÓN	<i>Ingeniero de Sistemas</i>						
	GRADO ACADÉMICO (máximo)	<i>Magister</i>						
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	<i>08 años</i>						
	CARGO	<i>Red de Salud Ptoa- Jefe de Recursos Humanos</i>						
Título de la Investigación: "RELACIÓN ENTRE CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO EN EL AREA DE DISTRIBUCIÓN DE ELECTRO ORIENTE SAN MARTIN "								
3. DATOS DEL TESISISTA								
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Lucia Gandy Flores del Castillo						
3.2	PROGRAMA DE POSTGRADO	Gestión de Talento Humano						
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Guía de entrevista () 2. Cuestionario (x) 3. Lista de Cotejo () 4. Diario de campo () 5. Ficha documental						
5. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO		Recolectar información sobre la experiencia y la percepción que tienen sobre el desempeño que realiza cada colaborador en el área de distribución de Electro Oriente San Martín.						
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (X) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, si está en desacuerdo por favor especifique sus sugerencias								
DIMENSIÓN / ÍTEMS		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Nº	DIMENSIÓN: Competencias Personales	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
1	Genero ideas nuevas sobre cómo hacer un trabajo rutinario.		X	X			X	

2	Participo generando buenas prácticas que benefician a la empresa y a los usuarios.	X		X		X	
3	Me considero proactivo para asumir responsabilidades y cumplir las metas organizacionales.	X		X		X	
4	Creo que la proactividad también se puede asociar a las emociones	X		X		X	
5	Ofrezco y recibo información de calidad.	X		X		X	
6	Considero que dentro de mi área existe comunicación multinivel	X		X		X	
Nº	DIMENSIÓN: Competencias del puesto	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
7	La empresa me permite tomar decisiones en temas rutinarios.	X		X			X
8	Considero que mi jefe directo toma decisiones para facilitar el trabajo.	X		X		X	
9	Me siento comprometido con la institución.	X		X		X	
10	Dedico mi jornada laboral efectivamente a labores relacionadas con mi trabajo.	X		X		X	
11	Soy Puntual y me dedico toda la jornada a realizar actividades propias de mi trabajo.		X		X		X
12	Si me equivoco asumo mi error y trato de enmendarlo.	X		X			X
13	Considero que mi función es muy importante por lo que me esfuerzo	X		X		X	

El presente instrumento es (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
RECCION REGIONAL DE SALUD

26 de Abril del 2023

San Alfonso
Ingeniero(a) del Carmen López Ubbiosa
JEFE DE P.R. 100

Sello y Firma del Juez

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión, de la cantidad de afirmaciones (Si) está en un 90% a 100%

Otro modelo

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. INFORMACION GENERAL

- 1.1. Nombres y apellidos del validador :
 1.2. Cargo e institución donde labora :
 1.3. Autor (a) del instrumento :

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y marcar con una cruz dentro del recuadro (X), según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

1. **Deficiente** (si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador)
 2. **Regular** (si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador)
 3. **Buena** (si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador)

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Observaciones Sugerencias
Criterios	Indicadores	D	R	B	
PERTINENCIA	El instrumento posibilita recoger lo previsto en los objetivos de investigación.		X		
COHERENCIA	Las acciones planificadas y los indicadores de evaluación responden a lo que se debe medir en la variable, sus dimensiones e indicadores.			X	
CONGRUENCIA	Las dimensiones e indicadores son congruentes entre sí y con los conceptos que se miden.			X	
SUFICIENCIA	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable, sus dimensiones e indicadores.			X	
OBJETIVIDAD	La aplicación de los instrumentos se realizó de manera objetiva y teniendo en consideración las variables de estudio.			X	
CONSISTENCIA	La elaboración de los instrumentos se ha formulado en concordancia a los fundamentos epistemológicos (teóricos y metodológicos) de la variable a modificar.		X		
ORGANIZACIÓN	La elaboración de los instrumentos ha sido elaboradas secuencialmente y distribuidas de				

	acuerdo con dimensiones e indicadores de cada variable, de forma lógica.			X	
• CLARIDAD	El cuestionario de preguntas ha sido redactado en un lenguaje científicamente asequible para los sujetos a evaluar. (metodologías aplicadas, lenguaje claro y preciso)		X		
• FORMATO	Cada una de las partes del informe que se evalúa están escritos respetando aspectos técnicos exigidos para su mejor comprensión (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez, coherencia).		X		
• ESTRUCTURA	El desarrollo del informe cuenta con los fundamentos, diagnóstico, objetivos, planeación estratégica y evaluación de los indicadores de desarrollo.			X	
CONTEO TOTAL					
(Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador)					
		C	B	A	Total
		0	8	18	

Coefficiente de validez:

$$\boxed{8,67} = \boxed{0,86}$$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez buena

Intervalos	Resultados
0.00 – 0.49	Validez nula
0.50 – 0.59	Validez muy baja
0.60 – 0.69	Validez baja
0.70 – 0.79	Validez aceptable
0.80 – 0.89	Validez buena
0.90 – 1.00	Validez muy buena


 GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
 Ing. José del Carmen López Uru...
 JEFE DE RR.HH.

Firma del validador
DNI. N°.

Anexo 07: Carta de Autorización y aceptación de la empresa para desarrollar trabajo de investigación


"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Tarapoto, 09 de mayo del 2023

GS- 1094- 2023

Sra
Lucia Gandy Flores del Castillo
Bach de la universidad Señor de Sipán
Chiclayo. -

Asunto: Aceptación para desarrollar investigación "Relación entre la capacitación y desempeño en el área de distribución de Electro Oriente San Martín"

Referencia: Solicitud S/N del 26.04.2023

De mi consideración:

Por el presente, con las facultades que se me otorga y como representante de Electro Oriente SA-Tarapoto se autoriza a la Sra. Lucia Gandy Flores del Castillo, identificada con DNI 72454250, estudiante de la maestría en gestión de Talento Humano de la Universidad Señor de Sipán-Chiclayo, desarrollar su investigación titulada " Relación entre la capacitación y desempeño en el área de distribución de Electro Oriente San Martín" , considerando importante para la empresa y por lo que se estará brindando todas las facilidades. Asimismo, se solicita que la información garantice la confidencialidad de la empresa y datos de nuestros colaboradores.

Al finalizar la investigación, la representada deberá presentar los resultados de manera formal para conocimiento institucional.

Sin otro particular, me suscribo a usted.

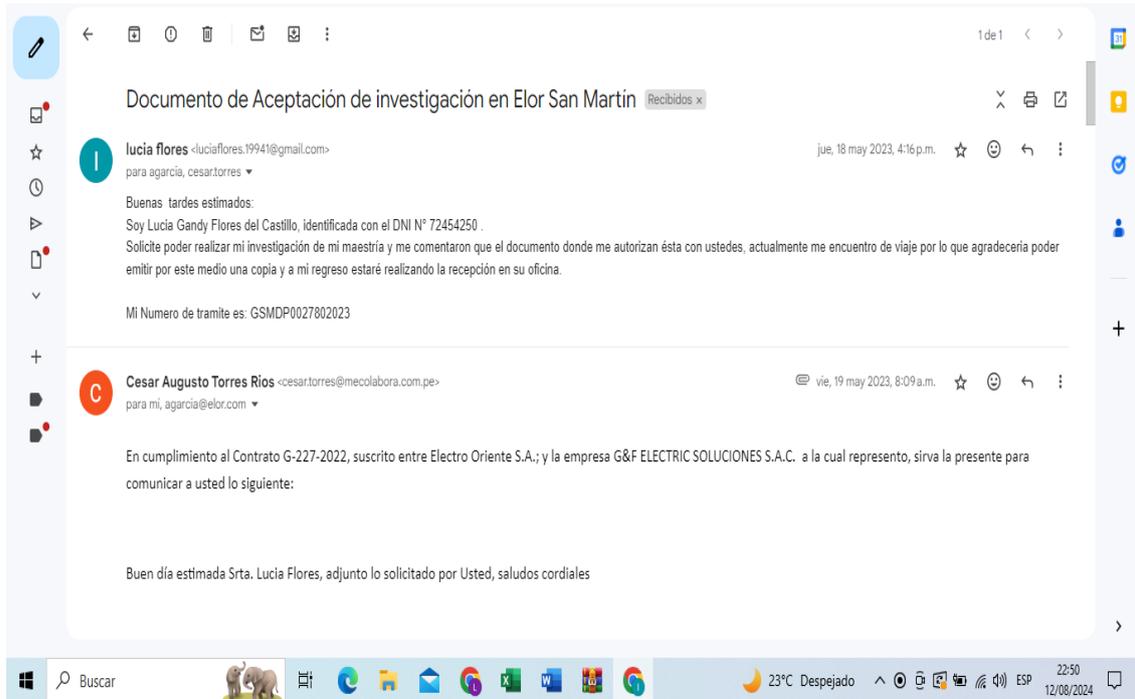
Atentamente,


Ing. Eduardo Vásquez Vargas
Gerente Regional San Martín (e)

cc: G

F-002 / V.05 / 22.02.2023

Augusto Freyre N° 1168 – Iquitos
Central Telefónica: 018 005 055555



1 de 1 < >

De: lucia flores <luciaflores.19941@gmail.com>
Enviado: jueves, 18 de mayo de 2023 16:16:45
Para: agarcia@elor.com
Cc: Cesar Augusto Torres Rios
Asunto: Documento de Aceptación de investigación en Elor San Martín

...

Buenas tardes estimados:
Soy Lucia Gandy Flores del Castillo, identificada con el DNI N° 72454250 .
Solicite poder realizar mi investigación de mi maestría y me comentaron que el documento donde me autorizan ésta con ustedes, actualmente me encuentro de viaje por lo que agradecería poder emitir por este medio una copia y a mi regreso estaré realizando la recepción en su oficina.

Mi Numero de tramite es: GSM DP0027802023
...

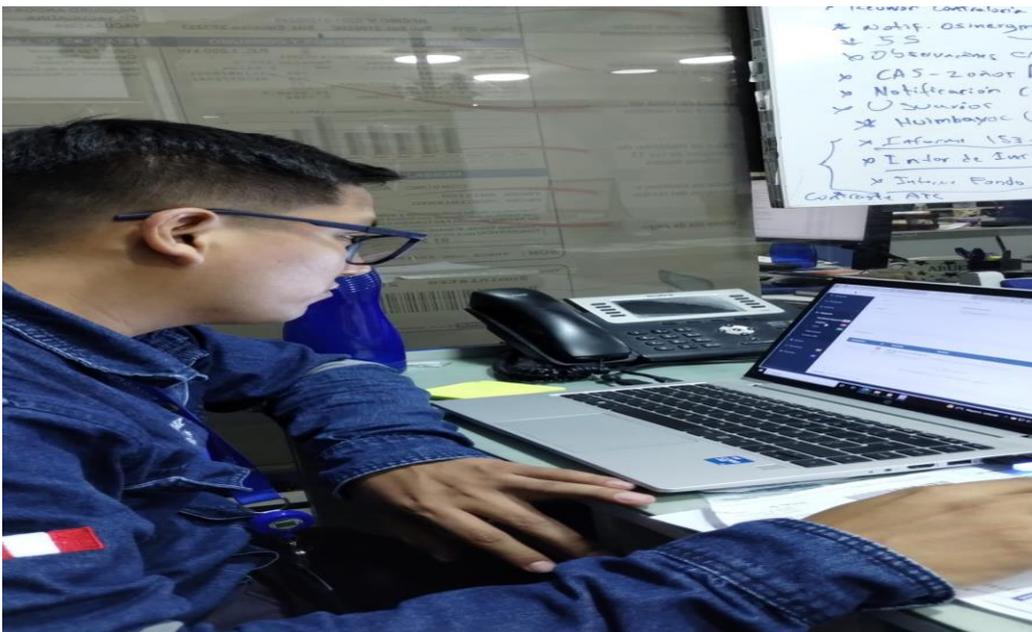
[Mensaje acortado] [Ver mensaje completo](#)

3 archivos adjuntos • Analizado por Gmail ⓘ

Anexo 06: Evidencias de aplicación de la investigación



Nota: Llenado de cuestionario físico con el personal de distribución Tarapoto



Nota: Llenado de cuestionario físico con el personal de distribución Tarapoto



Nota: Llenado de cuestionario físico con el personal de distribución Tarapoto



Nota: Llenado de cuestionario físico con el personal de distribución Tarapoto

Autoguardado resultados Buscar Lucía Gandy Flores del Castillo

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Comentarios Compartir

Calibri 11 Fuente Ajustar texto General

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición Complementos

K245

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
	Nº	Edad	Tipo de colaborador	Nº de Años en la institución	Sexo	Tipo de Contrato	Nivel Educativo	Carrera Profesional								
5	4	55 años – a más	Operario	30 a +	F	SERVICE	Maestría	Tecnico en electricidad								
44	43	35 – 45 años	Operario	30 a +	M	SERVICE	Técnico	Tecnico en electricidad								
148	147	35 – 45 años	Operario	30 a +	M	728	Secundaria	Secundaria								
149	148	35 – 45 años	Operario	30 a +	M	728	Secundaria	Secundaria								
150	149	35 – 45 años	Operario	30 a +	M	728	Secundaria	Secundaria								
151	150	35 – 45 años	Operario	30 a +	M	728	Secundaria	Secundaria								
152	151	35 – 45 años	Operario	30 a +	M	728	Secundaria	Secundaria								
153	152	35 – 45 años	Operario	30 a +	M	728	Universitario	Secundaria								
154	153	35 – 45 años	Operario	30 a +	F	728	Universitario	Secundaria								
155	154	35 – 45 años	Operario	30 a +	F	728	Universitario	Secundaria								
156	155	35 – 45 años	Operario	30 a +	F	728	Universitario	Secundaria								
238	237	55 años – a más	Operario	30 a +	M	728	Técnico	tecnico electromecanico								
239	238	45 años – 55 años	Operario	30 a +	M	728	Técnico	tecnico electromecanico								
240	239	55 años – a más	Operario	30 a +	M	728	Técnico	tecnico electromecanico								
241	240	45 años – 55 años	Operario	30 a +	M	728	Técnico	tecnico electromecanico								
242	241	55 años – a más	Operario	30 a +	M	728	Técnico	tecnico electromecanico								
243	242	45 años – 55 años	Operario	30 a +	M	728	Técnico	tecnico electromecanico								
244	243	55 años – a más	Operario	30 a +	M	728	Universitario	tecnico electromecanico								
245	244	45 años – 55 años	Administrativo	30 a +	M	SERVICE	Universitario	Ingeniero electromecanico								
246	245	55 años – a más	Administrativo	30 a +	M	SERVICE	Universitario	Ingeniero electromecanico								

Datos gENERALES Resultados de datos generales Hoja1 Hoja2

Modo Filtrar Accesibilidad: es necesario investigar

Autoguardado resultados Buscar Lucía Gandy Flores del Castillo

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Comentarios Compartir

Calibri 11 Fuente Ajustar texto General

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición Complementos

M29

Edad	Frecuencia	%
18 – 35 años	32	12,96%
35 – 45 años	189	76,52%
45 años – 55 años	13	5,26%
55 años – a más	13	5,26%
Total	247	100,00%

Edad en colaboradores de distribución Electro Oriente San Martin

Edad	%
18 – 35 años	12,96%
35 – 45 años	76,52%
45 años – 55 años	5,26%
55 años – a más	5,26%

Tipo de Colaborador	Frecuencia	%
Operario	206	83,40%
Administrativo	41	16,60%
Total	247	100,00%

Tipo de colaborador en el área de distribución de Electro Oriente S.A

Tipo de	%
Operario	83,40%
Administrativo	16,60%

Datos gENERALES Resultados de datos generales Hoja1 Hoja2

Modo Filtrar Accesibilidad: es necesario investigar

Autoguardado resultados Buscar Lucía Gandy Flores del Castillo

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición Complementos

AL4 =AK4+AC4

	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM
4	68	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	65	
5	77	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	65	
6	71	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	65	
7	71	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	65	
8	71	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	65	
9	71	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	65	
10	71	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	65	
11	71	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	65	
12	71	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	65	
13	71	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	65	
14	71	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	65	
15	71	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	65	
16	71	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	65	
17	71	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	65	
18	69	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	65	
19	70	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	65	
20	70	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	65	
21	70	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	65	
22	70	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	65	
23	70	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	65	
24	70	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	65	
25	69	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	65	
26	69	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	65	
27	69	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	65	
28	69	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	65	
29	60	2	2	2	2	2	2	15	5	5	5	5	5	5	5	35	65	

Datos gENERALES Resultados de datos generales Hoja1 Hoja2

Promedio: 55.51181102 Recuento: 127 Suma: 7050

ESP 18:11 19/09/2023

Autoguardado resultados Buscar Lucía Gandy Flores del Castillo

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición Complementos

AL4 =AK4+AC4

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
1	VARIABLE CAPACITACIÓN																
4	1	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	2	2	12
5	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	48	5	5	2	2	14
6	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	44	5	3	2	2	12
7	4	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	44	5	3	2	2	12
8	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	44	5	3	2	2	12
9	6	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	44	5	3	2	2	12
10	7	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	44	5	3	2	2	12
11	8	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	44	5	3	2	2	12
12	9	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	44	5	3	2	2	12
13	10	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	44	5	3	2	2	12
14	11	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	44	5	3	2	2	12
15	12	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	44	5	3	2	2	12
16	13	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	44	5	3	2	2	12
17	14	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	44	5	3	2	2	12
18	15	5	5	3	4	4	4	4	5	3	4	42	4	4	2	2	12
19	16	5	5	3	4	4	4	4	5	3	5	43	5	3	2	2	12
20	17	5	5	3	4	4	4	4	5	3	5	43	5	3	2	2	12
21	18	5	5	3	4	4	4	4	5	3	5	43	5	3	2	2	12
22	19	5	5	3	4	4	4	4	5	3	5	43	5	3	2	2	12
23	20	5	5	3	4	4	4	4	5	3	5	43	5	3	2	2	12
24	21	5	5	3	4	4	4	4	5	3	5	43	5	3	2	2	12
25	22	5	5	3	4	4	4	4	5	3	5	42	5	3	2	2	12
26	23	5	5	3	4	4	4	4	5	3	5	42	5	3	2	2	12
27	24	5	5	3	4	4	4	4	4	3	5	42	5	3	2	2	12
28	25	5	5	3	4	4	4	4	4	3	5	42	5	3	2	2	12
29	26	5	5	3	4	4	4	4	4	3	5	42	5	3	2	2	12

Datos gENERALES Resultados de datos generales Hoja1 Hoja2

Promedio: 55.51181102 Recuento: 127 Suma: 7050

ESP 18:11 19/09/2023

Datos Generales.

La investigación se desarrolló mediante la entrevista como técnica y el cuestionario como instrumento para reconocimiento de datos y poder responder a los objetivos planteados.

Se obtuvo los datos generales de la muestra de exploración detallados mediante tablas y gráficos:

Tabla 9:

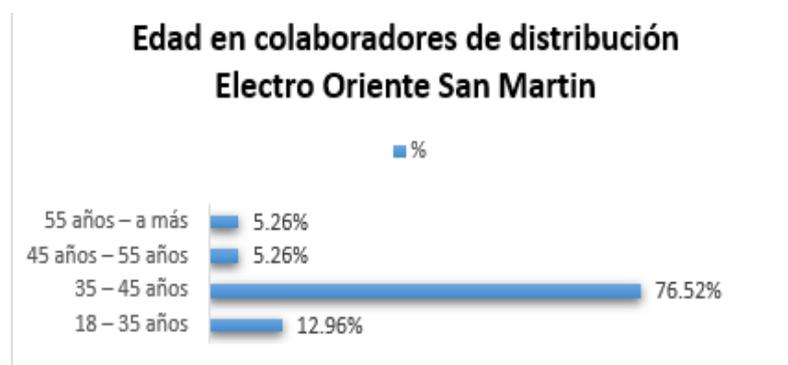
Edad de colaboradores del área de distribución de Electro Oriente San Martín S.A

Edad	Frecuencia	%
18 – 35 años	32	12,96%
35 – 45 años	189	76,52%
45 años – 55 años	13	5,26%
55 años – a más	13	5,26%
Total	247	100,00%

Nota: Elaboración Propia

Figura 2

Edad de colaboradores del área de distribución de Electro Oriente San Martín S.A



Nota: La recolección de datos se realizó mediante el cuestionario ejecutado en el área de distribución de Electro Oriente San Martín, tomados en 4 rangos distribuyendo de 18- 35 años, 35-45 años, 45-55 años y de 55 años a más.

En la tabla N° 9 y figura N° 4 se presenta los resultados obtenidos referente a la edad de los colaboradores del área de distribución de Electro Oriente San Martín, donde se tiene que el mayor porcentaje de colaboradores están en el rango de 35 a 45 años de edad con un 76,52 % , en el rango de 18-35 años con 12,96 % y en el rango de 45 a más años en un 5,25 %.

Tabla 10:

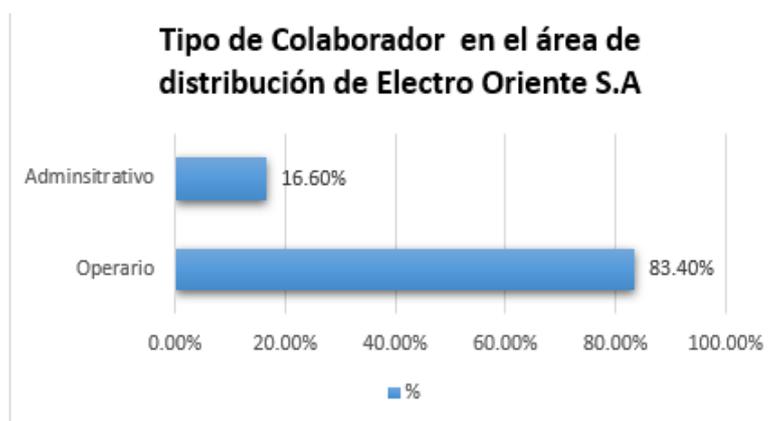
Tipo de colaborador en el área de distribución de Electro Oriente S.A

Tipo de Colaborador	Frecuencia	%
Operario	206	83,40%
Administrativo	41	16,60%
Total	247	100,00%

Nota: Elaboración Propia

Figura 3

Tipo de colaborador en el área de distribución de Electro Oriente S.A



Nota: La recolección de datos se realizó mediante el cuestionario ejecutado en el área de distribución de Electro Oriente San Martín , donde el tipo de colaborador se distingue del colaborador administrativo y el colaborador operario.

En la tabla N° 10 y figura N° 5 se distingue el tipo de colaborador en administrativo y operario, donde en Electro Oriente San Martín el tipo de colaborador se distingue de aquellos que se encuentran en el proceso administrativo, considerando la parte documentaria y el cumplimiento de directivas en coordinación directa con las oficinas de administración, contabilidad, presupuesto, patrimonio y logística, donde el 16,60 % de colaboradores del área de distribución son administrativos y el 83,40 % son operarios que se dedican a la parte técnica de la ejecución y distribución del servicio de luz.

Tabla 11

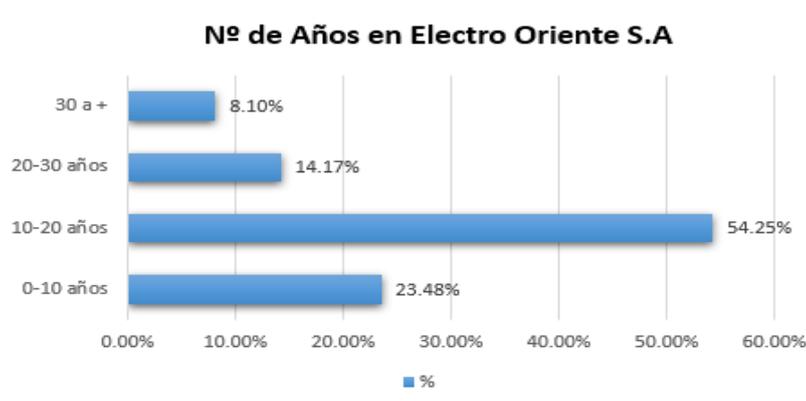
N° de años trabajando en Electro Oriente S.A

N° de Años en la Institución	Frecuencia	%
0-10 años	58	23,48%
10-20 años	134	54,25%
20-30 años	35	14,17%
30 a +	20	8,10%
TOTAL	247	100,00%

Nota: Elaboración Propia

Figura 4

N° de años trabajando en Electro Oriente S.A



Nota: La recolección de datos se realizó mediante el cuestionario ejecutado en el área de distribución de Electro Oriente San Martín, donde se consideró los años que vienen trabajando dentro de la institución.

En la tabla N° 11 y en la figura 6 se tiene el tiempo de años trabajando en Electro Oriente S.A, donde el 54,25 % indica que trabajan en un periodo de 10 a 20 años, el 23,48% en un periodo de 0-10 años, en un rango de 20-30 años 14,17 % y los colaboradores que entre de 30 a mas años trabajando son el 8,10 %.

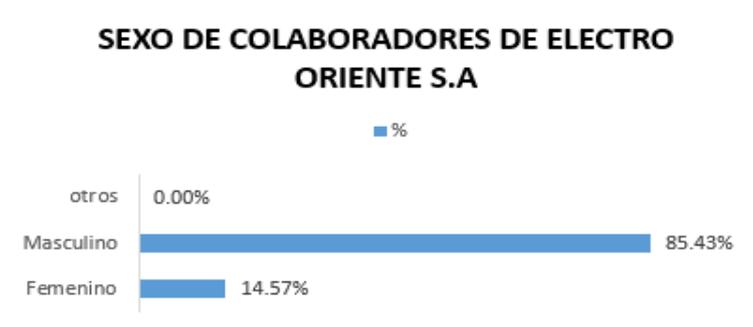
Tabla 12: *Sexo de colaboradores de Electro Oriente S.A*

Sexo	Frecuencia	%
Femenino	36	14,57%
Masculino	211	85,43%
otros	0	0,00%
Total	247	100,00%

Nota: Elaboración Propia

Figura 5

Sexo de colaboradores de Electro Oriente S.A



Nota: La recolección de datos se realizó mediante el cuestionario ejecutado en el área de distribución de Electro Oriente San Martín , donde se consideró el sexo del personal.

En la tabla N°12 y figura N° 7 se identifica el sexo de los colaboradores del área de distribución de Electro Oriente San Martín, donde el 85 ,43 % pertenecen al sexo masculino, el 14, 57 % al sexo femenino. Considerando que la labor que realizan

dentro del área involucra una fuerza mayor dentro de sus actividades, se observa mas del 60 % de sexo masculino.

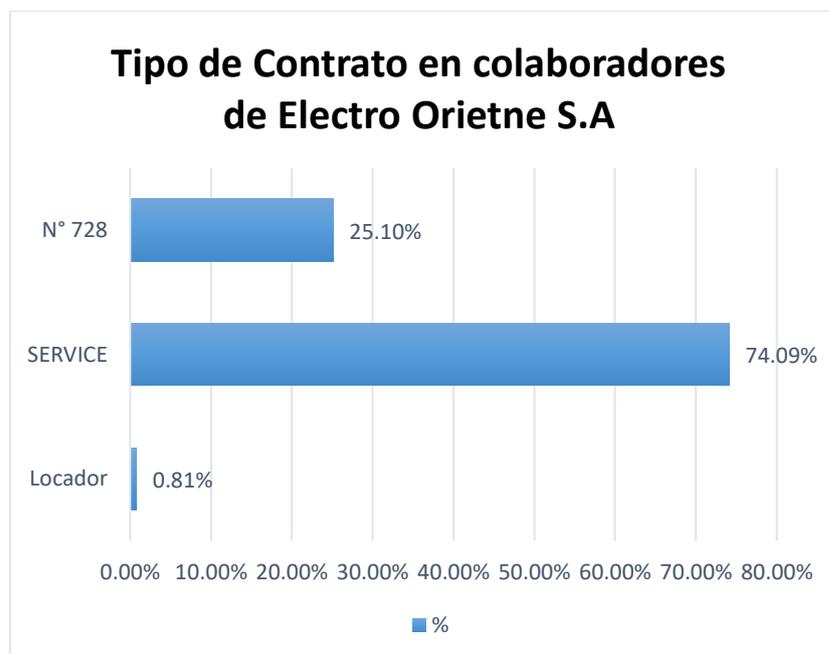
Tabla 13: *Tipo de Contrato en colabores de Electro Oriente S.A*

Tipo de Contrato	Frecuencia	%
Locador	2	0,81%
SERVICE	183	74,09%
728	62	25,10%
Total	247	100,00%

Nota: Elaboración Propia

Figura 6

Tipo de Contrato en colabores de Electro Oriente S.A



Nota: La recolección de datos se realizó mediante el cuestionario ejecutado en el área de distribución de Electro Oriente San Martín, donde la presente figura identifica el tipo de contrato en colaboradores en tres tipos: contrato tipo 728, service y locador de servicios.

En la tabla N.º 13 y figura N.º 8 se representa el tipo de contrato de colaboradores de Electro Oriente S.A donde el 74,09 % son personas contratadas bajo service, el 25,10 % son bajo el régimen 728 y el 0,81 % son locadores.

Tabla 14:

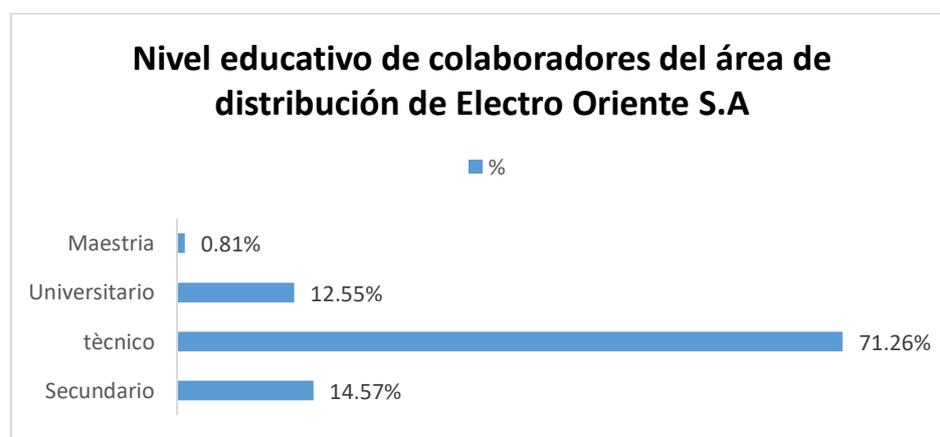
Nivel educativo de los colaboradores del área de distribución de Electro Oriente S.A

Nivel Educativo	Frecuencia	%
Secundario	36	14.57%
técnico	176	71.26%
Universitario	31	12.55%
Maestría	2	0.81%
Doctorado	2	0.81%
Total	247	100.00%

Nota: Elaboración Propia

Figura 7

Nivel educativo de los colaboradores del área de distribución de Electro Oriente S.A



Nota: La recolección de datos se realizó mediante el cuestionario ejecutado en el área de distribución de Electro Oriente San Martín, donde la presente figura representa el nivel educativo distinguiéndole en 4 categorías.

En la tabla N° 14 y figura N° 9 se representa el nivel educativo de los colaboradores donde el 71,26 % que corresponde a los operarios son técnicos electricistas o electromecánicos, el 14,57% tienen secundaria completa, el 12,55 % son universitarios y sólo el 0,81 % cuentan con maestría.

Anexo 09: Aprobación de la Tesis



APROBACIÓN DEL INFORME DE TESIS PARA SUSTENTACIÓN

El (La) Docente: Pedro Segundo Jaramillo Arica

APRUEBA la Tesis:

**CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DEL ÁREA DE DISTRIBUCIÓN EN ELECTRO
ORIENTE S.A EN EL AÑO 2023.**

PRESENTADA POR: Bach. Lucia Gandy Flores del Castillo

Chiclayo, 01 de marzo de 2024.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Pedro Segundo Jaramillo Arica', written over a horizontal line.

Pedro Segundo Jaramillo Arica

25610732

Asesor de tesis

Anexo 10. Acta de 2do control de revision de Similitud de la Investigación

	ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE REVISIÓN DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN	Código:	F3.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 1

Yo, **Nila García Clavo, Jefe de Unidad de Investigación de Posgrado**, he realizado el segundo control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de Posgrado según la Directiva de similitud vigente en USS; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe titulado: **CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE DISTRIBUCIÓN EN ELECTRO ORIENTE S.A EN EL AÑO 2023** elaborado por el (los) estudiante(s) **FLORES DEL CASTILLO LUCIA GANDY**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **19%**, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre índice de similitud de los productos académicos y de investigación vigente.

Pimentel, 12 de agosto de 2024.


 **Dra. Nila García Clavo**
Jefe de Unidad de Investigación
Posgrado
DNI N° 43815291