

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**APLICACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO COMERCIAL
ELEKTRA DEL ÓVALO MOCHICA, TRUJILLO 2015**

TESIS

Para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración

AUTORAS:

Br. Cueva Hernández, Karen Celene

Br. Hernández Colina, Isabel Francesca

ASESORA:

Lic. Iris Paola Fiestas Dejo

Trujillo-Perú

2015

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Dando cumplimiento con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, sometemos a vuestra consideración la tesis titulada: **“APLICACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO COMERCIAL ELEKTRA DEL ÓVALO MOCHICA, TRUJILLO 2015”**, luego de haber culminado nuestros pasos por esta casa de estudio, donde nos formamos profesionalmente para estar al servicio de la sociedad.

El presente trabajo realizado con el propósito de obtener el Título de Licenciado en Administración, es producto de una ardua investigación, esfuerzo y dedicación en base a los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación universitaria en esta prestigiosa casa de estudios ; producto de la orientación y enseñanza desinteresada de nuestros docentes siendo por ello oportuno para expresarles nuestro más sincero agradecimiento, para poder así brindar un aporte que servirá de base a futuros estudios relacionados con el tema en mención a través de un plan de capacitación para la mejoría del desempeño laboral de los trabajadores del centro comercial “ELEKTRA” del Óvalo Mochica, ubicado en Trujillo, durante el año 2015.

Por lo expuesto señores miembros del jurado, ponemos a vuestra disposición el presente trabajo de investigación para su respectivo análisis y evaluación, no sin antes agradecer vuestra gentil atención al mismo.

Atentamente,

Br. Cueva Hernández, Karen Celene

Br. Hernández Colina, Isabel Francesca

AGRADECIMIENTO

Primordialmente agradecemos a Dios porque ha estado con nosotras en cada paso que hemos dado, cuidándonos y dándonos fortaleza para superar cada obstáculo y continuar.

A nuestros padres y hermanos, quienes a lo largo de mi vida han velado por nuestro bienestar y educación siendo nuestro apoyo en todo momento. Depositando su confianza en cada reto que se nos presentaba.

A nuestros maestros por cultivar en nosotras los valores, por sus consejos y conocimientos, especialmente a nuestra asesora Paola Fiestas, quien con su ayuda desinteresada, nos brindó información relevante, próxima, pero muy cercana a la realidad de nuestras necesidades.

A nuestras familias por siempre brindarnos su apoyo, tanto sentimental, como económico.

LAS AUTORAS

DEDICATORIA

Dedicamos la presente tesis a Dios por todo su amor y bondad; por darnos salud, fuerza y voluntad en el logro de nuestras metas. a nuestros padres, hermanos y amigos cercanos que siempre nos apoyaron y alentaron incondicionalmente no solo en la carrera universitaria si no durante el transcurso de nuestras vidas, cuidándonos en cada momento y alentarnos en el logro de nuestros objetivos.

RESUMEN

El presente estudio se ha realizado para determinar si la “Aplicación de un Plan de Capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del centro comercial Elektra del Óvalo Mochica, Trujillo 2015”

Se utilizó el diseño explicativo pre – experimental, empleando la técnica de la encuesta y utilizando un tipo de cuestionario para la recolección de datos.

Se consideró como población objeto de estudio a los empleados del equipo de ventas de la empresa, conformada por un total de 15 empleados, para la aplicación del plan de capacitación basado en la técnica de habilidades blandas.

Se planteó el problema, ¿En qué medida la aplicación de un Plan de capacitación mejorará el desempeño laboral de los trabajadores del centro comercial Elektra del Óvalo Mochica, Trujillo, durante el año 2015?, a la cual respondió la hipótesis, que La Aplicación de un Plan de Capacitación contribuirá a mejorar significativamente el desempeño laboral de los trabajadores del centro comercial Elektra. En base a los siguientes objetivos: Identificar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores, planificar la capacitación para mejorar el desempeño laboral, ejecutar la capacitación, Evaluar el nivel del desempeño laboral, después de aplicada la propuesta, por último, comparar los resultados antes y después de ejecutado el plan de capacitación en cuadros y gráficos.

Los resultados al aplicar el Plan de Capacitación, los ingresos superaron la meta de ventas en un 60% luego de aplicar el plan de capacitación en la técnica de Habilidades de Blandas. En conclusión, se logró incrementar las ventas de la empresa Elektra, se generó también la mejora de la interrelación del jefe de ventas con sus empleados, servicio al cliente y trabajo en equipo. Recomendando, enfatizar que el Administrador y Jefe de Ventas deberá de instruir a sus empleados sobre la técnica de Habilidades de Blandas.

Palabras Claves: Desempeño Laboral, Plan de Capacitación, Equipo de Ventas.

ABSTRACT

The present study was conducted to determine whether the "Implementation of a training plan to improve the job performance of workers in the commercial center of the oval Elektra Mochica, Trujillo 2015"

Explanatory design was used pre - experimental, using the survey technique and using a type of questionnaire for data collection.

It was considered as study population to the employees of the sales team of the company, formed by a total of 15 employees, for the implementation of the training plan based on the technique of soft skills.

The problem arose, what extent the implementation of a training plan will improve the job performance of workers in the commercial center of the oval Elektra Mochica, Trujillo, in 2015 ?, which responded to the hypothesis that the application of Training Plan will significantly improve the job performance of workers Elektra Mall. Based on the following objectives: Identify the level of job performance of workers, plan training to improve job performance, running training, assess the level of work performance, applied after the proposal finally compare the results before and After the training plan implemented in tables and graphs.

The results to implement the Plan of Training , revenues exceeded the sales target by 60 % after applying the training plan technique Soft Skills . In conclusion , we managed to increase sales of the company Elektra , improving the interrelationship of sales manager with employees , customer service and teamwork are also generated . Recommending emphasize that the Administrator and Sales Manager must instruct employees on technique Soft Skills .

Keywords : job performance, training plan , sales team.

ÍNDICE

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	2
1.1 Formulación del Problema	2
1.1.1 Realidad Problemática.....	2
1.1.2 Enunciado del Problema.....	3
1.1.3 Antecedentes	3
1.1.4 Justificación.....	6
1.2 Hipótesis.....	7
1.3 Objetivos	7
1.3.1 Objetivo general.	7
1.3.2 Objetivos Específicos.	8
1.4 Marco Teórico.....	8
1.5. Marco Conceptual	19
CAPÍTULO II MATERIAL Y PROCEDIMIENTOS	21
2.1 Material	22
2.1.1 Población.....	22
2.1.2 Marco de muestreo	22
2.1.3 Muestra.....	22
2.1.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	22
2.2 Procedimientos	23
2.2.1 Diseño de contrastación	23
2.2.2 Operacionalización de variables.....	23
2.2.3. Procesamiento y análisis de datos	28
CAPÍTULO III GENERALIDADES DE LA EMPRESA ELEKTRA	30
CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	33
4.1. Presentación de resultados	33
4.1.1. Resultados de Capacitación – Encuestas.....	33
4.2. Discusión de resultados.....	51
CONCLUSIONES	53
RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55

ANEXOS	57
Anexo 1: Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	58
Anexo 2: Programa de Capacitación de Actividades Blandas	60
Anexo 3: Validación por Juicio de Expertos.....	85
Anexo 4: Encuesta para el Equipo de Ventas	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1 Compromiso con el empleo de los trabajadores	33
Tabla N° 2 Participación en las actividades de la empresa del equipo de ventas	34
Tabla N°3 Existen talleres de capacitación en la empresa	35
Tabla N° 4 ¿Me gustaría recibir una capacitación especializada en ventas?	36
Tabla N° 5 ¿Usted aplicaría los conocimientos impartidos por la capacitación?	37
Tabla N° 6 ¿Usted compartiría con sus compañeros los conocimientos obtenidos en la capacitación?.....	38
Tabla N° 7 ¿Usted cree que un Plan de Capacitación lo ayudaría a obtener mejores resultados?	39
Tabla N° 8 ¿Su nivel de desempeño le permitirá ascender de puesto?.....	40
Tabla N° 9 ¿Utiliza una estrategia para poder tratar bien al cliente?	41
Tabla N° 10 Adaptación de estrategias de ventas con el tipo de cliente.....	42
Tabla N° 11 Responde de forma rápida y adecuada	43
Tabla N° 12 ¿Las metas asignadas de ventas están en un nivel en el que pueda cumplirlas?.....	44
Tabla N° 13 ¿Me esfuerzo para alcanzar mis metas?.....	45
Tabla N° 14 ¿Me contacto con mis clientes post venta?.....	46
Tabla N° 15 ¿La relación con sus compañeros es muy buena?.....	47
Tabla N° 16 Tengo la habilidad para asimilar los cambios.....	48
Tabla N°17 Nivel de desempeño Laboral antes de aplicar el plan de capacitación.....	49
Tabla N°18 Nivel de desempeño Laboral antes y después de aplicar el plan de capacitación	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Compromiso con el empleo de los trabajadores equipo de ventas antes y después de aplicar el Plan de Capacitación	33
Figura 2. Participación en las actividades de la empresa del equipo de ventas antes y después de aplicar el Plan de Capacitación	34
Figura 3. Existen talleres de capacitación en la empresa antes y después de aplicar el Plan de Capacitación	35
Figura 4. Me gustaría recibir una capacitación especializada en ventas	36
Figura 5. Usted aplicaría los conocimientos impartidos por la capacitación	37
Figura 6. ¿Usted compartiría con sus compañeros los conocimientos obtenidos en la capacitación?.....	38
Figura 7. ¿Usted cree que un Plan de Capacitación lo ayudaría a obtener mejores resultados?..	39
Figura 8. ¿Su nivel de desempeño le permitirá ascender de puesto?	40
Figura 9. ¿Utiliza una estrategia para poder tratar bien al cliente?	41
Figura 10. Adaptación de estrategias de ventas con el tipo de cliente.	42
Figura 11. Responde de forma rápida y adecuada.	43
Figura 12. Las metas asignadas de ventas están en un nivel en el que pueda cumplirlas.	44
Figura 13. Me esfuerzo para alcanzar mis metas.	45
Figura 14. Me contacto con mis clientes post venta.	46
Figura 15. La relación con sus compañeros es muy buena.	47
Figura 16. Tengo la habilidad para asimilar los cambios.....	48
Figura N° 17 Resultados y escala de medición antes y después de aplicar el Plan de capacitación.....	49
Figura 18. Nivel de desempeño Laboral antes y después de aplicar el plan de capacitación	50

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Formulación del Problema

1.1.1 Realidad Problemática

En un entorno globalizado, la capacitación es necesaria ya que toda organización está inmersa a los cambios en la sociedad, y existe una fuerte competencia en los mercados, además de una mayor exigencia de los clientes. Esto requiere que las organizaciones estén aptas al cambio y al mejoramiento continuo; tanto como el progreso del desempeño laboral.

De **Chiavenato (2000)**, quien afirma que “el desempeño laboral es el comportamiento de los trabajadores en la búsqueda de los objetivos fijados, estos constituyen la estrategia principal para lograr los objetivos de la organización”.

Al respecto, **Boudreau & Milkovich (1994)** sostienen que “el desempeño laboral incluye características individuales; entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que intervienen en la naturaleza del trabajo y la organización para producir comportamientos, que pueden afectar en los resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.”

Tras evaluar estas definiciones, hemos observado que el centro comercial de electrodomésticos Elektra, ubicado en la ciudad de Trujillo, la atención del personal no es la adecuada y por ello no obtienen los niveles de ventas requeridos. Este comportamiento de los trabajadores se traduce en un desempeño laboral deficiente

Entre las causas o factores críticos que han originado esta situación, encontramos: la excesiva carga horaria del personal, falta de motivación, carencia de identidad con la empresa para la cual laboran, el agotamiento, cansancio y estrés producto de las largas horas que trabajan monótonamente.

El desempeño laboral deficiente de los trabajadores se evidencia en su bajo nivel de ventas, los conflictos con los compañeros de trabajo, la atención carente

de amabilidad para con los clientes, el incumplimiento de las tareas asignadas y, más aún en la alta tasa de despido de personal en la empresa.

Ante esto, es necesaria la gestión de una cultura organizacional de alto impacto; es decir, aspirar a ser una empresa que cuente con sólidas y óptimas relaciones laborales, con programas de inducción al personal para que conozcan mejor su área de trabajo (**Robbins, 1999**). Del mismo modo, deben desarrollarse permanentemente programas de motivación, con sentido de identidad y pertenencia con la empresa para la que laboran, razón más que suficiente para ejecutar nuestra investigación que busca aplicar un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del centro comercial Elektra.

1.1.2 Enunciado del Problema.

¿En qué medida la aplicación de un Plan de capacitación mejorará el desempeño laboral de los trabajadores del centro comercial ELEKTRA del Óvalo Mochica, Trujillo, durante el año 2015?

1.1.3 Antecedentes

1.1.3.1 Antecedentes Locales:

De Sánchez, M. (2014) la tesis de licenciatura “Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en “El Restaurant Mar Picante” de la Ciudad de Trujillo”. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Se presenta las siguientes conclusiones:

- El presente estudio se ha realizado con el propósito de demostrar que las habilidades del personal del restaurant Mar Picante de la ciudad de Trujillo mejoran mediante la implementación de un plan de capacitación.
- Se consideró como muestra a 175 clientes, quienes contestaron a la encuesta ofreciendo una visión general de la situación de las habilidades de los trabajadores.

- Los resultados de la investigación han permitido conocer que mediante la implementación de un plan de capacitación, el desempeño de las habilidades de los trabajadores del restaurant Mar Picante mejoró, lo cual se vio reflejado en el cambio positivo de la percepción de la calidad del servicio del desempeño de los trabajadores por parte de los clientes.

De Benites, J. (2010) la tesis “Capacitación para las ventas: objetivos, técnicas y evaluación” de la Universidad Nacional de Trujillo – UNT, Perú. El autor llegó a las siguientes conclusiones:

- El diseño de un programa de capacitación para el personal de ventas, debe tomar como referencia el plan estratégico de marketing de la empresa; puesta que en éste se definen el mercado meta, los objetivos estratégicos, y las 4 P del marketing (Producto, Precio, Plaza y Promoción). Precisamente la venta personal es un componente de la Promoción.
- Dentro del enfoque de la Administración de Recursos Humanos, la capacitación del personal de ventas no es una actividad aislada; por el contrario, la eficacia de la fuerza de ventas dependerá también de las etapas previas como son los procesos de reclutamiento y selección.

1.1.3.2 Antecedentes Nacionales:

De Osaki & Sifuentes (2014) en su Tesis “Capacitación a vendedores de empresas distribuidoras de consumo masivo en Lima y su impacto en las ventas” de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas – UPC, Perú, Llegaron a las siguientes conclusiones:

- Los resultados obtenidos muestran que el sector analizado se mueve bajo un alto grado de informalidad, que no existe mayor gestión para generar vínculo entre la “empresa y el vendedor”.

- La capacitación es percibida más como un gasto que como una inversión, que existe relación entre motivación y capacitación al igual que capacitación e intención de rotación.
- No existe una oferta adecuada que brinde la formación requerida en ventas siendo las empresas distribuidoras las que asumen el rol y que sí existe relación directa entre capacitación a vendedores y crecimiento en ventas, respondiendo así a nuestra pregunta de investigación.

1.1.3.3 Antecedentes Internacionales:

De Terán O. (2010) en su tesis “Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral y la productividad de los trabajadores administrativos en instituciones de educación superior”, Universidad de Zulia. México. Las conclusiones son:

- Todas las organizaciones deberían poseer una cultura la cual define su ser y forma de hacer, sus procesos de evolución y se ven influidas por factores internos y externos, los que pueden producir altibajos en los resultados de su desempeño laboral y productividad.
- El trabajo plantea un estudio con la siguiente pregunta de investigación: “¿Qué influencia ejerce la Cultura Organizacional en el Desempeño laboral y en la Productividad de los trabajadores administrativos de una Institución de Educación Superior?”, con el objetivo de “Demostrar la influencia que tiene la Cultura Organizacional en el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos en las Instituciones de educación superior, con el propósito de medir su Productividad.
- La hipótesis de trabajo que se plantea es: “Si se tiene una Cultura Organizacional fortalecida entonces se produce un incremento en el Desempeño Laboral y la Productividad de los trabajadores administrativos de las Instituciones de Educación Superior”. Como resultado se propone una relación entre las tres variables, en donde al

afectar la Cultura Organizacional se modifican e incrementa el Desempeño Laboral y/o la Productividad con base en un programa de intervención.

De Romero, U. (2009) la tesis “Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas”. Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín (URBE), Maracaibo, Venezuela. El autor incluye:

- Esta investigación tuvo como objetivo determinar la asociación entre el desempeño laboral y la Calidad del servicio del personal administrativo.
- Se empleó un cuestionario de alternativas fijas de respuesta, los cuales se sometieron a validación de expertos y la confiabilidad se determinó a través del Coeficiente Alpha de Crombach, dando como resultado un alto porcentaje de 0.708 en la variable desempeño laboral, en cuanto a la calidad prestada a los estudiantes por parte de los coordinadores con una confiabilidad de 0.937 el cual implica que ambas variables tienen un nivel de confiabilidad alto.
- Por otra parte la calidad del servicio prestada refleja indicadores importantes que se deben mejorar, se recomienda tomar medidas para mejorar las condiciones laborales, la estabilidad y los beneficios sociales, así realizar planes de capacitación y entrenamiento de acuerdo a las necesidades detectadas previa evaluación, con la finalidad de mejorar el cumplimiento de sus funciones de trabajo, entre otras.

1.1.4 Justificación

El principal beneficiario con esta propuesta de un plan de capacitación será la empresa Elektra, ya que obtendrá como beneficio un mayor volumen de ventas, por tanto, crecerán sus utilidades. Otros beneficiarios será el personal debido que al generar más ventas tendrán mejores comisiones.

La utilidad que generará esta capacitación será que los empleados tendrán facilidad de atender y comprender las necesidades del cliente para generar una venta, mediante esta capacitación comprenderán que la empatía es la principal característica del vendedor y llegarán a obtenerla.

Justificación Práctica: Este estudio servirá como fuente de consulta para otras investigaciones, y ser como un modelo en otras empresas, puedan aplicarla, les permita contar con un marco de referencia e implementar una planificación estratégica de ventas, así como estrategias para alcanzarla y lograr mantenerse en este mundo tan competitivo de los negocios.

Justificación Teórica: Nuestra amplia investigación durante nuestros cinco años de estudio, queremos demostrar que tener el volumen de ventas presentes conlleva un plan de capacitación en las ventas para el personal de la empresa. Según **Reid (2000)** “Dentro de una empresa deben de aplicar técnicas de ventas, para atraer más clientes por la buena atención que se les brinda”.

Justificación Metodológica: Los resultados de la investigación están orientados a mejorar el desempeño laboral para brindar una mayor satisfacción a los clientes.

1.2 Hipótesis

La Aplicación de un Plan de Capacitación contribuirá a mejorar significativamente el desempeño laboral de los trabajadores del centro comercial Elektra del Óvalo Mochica, ubicado en Trujillo, durante el año 2015.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general.

Demostrar la eficacia del plan de capacitación en el mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores del centro comercial Elektra del Óvalo Mochica, Trujillo, durante el año 2015.

1.3.2 Objetivos Específicos.

- Identificar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Elektra, a través de un cuestionario.
- Planificar la capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del centro comercial Elektra.
- Ejecutar la capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del centro comercial Elektra.
- Evaluar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Elektra, después de aplicada la propuesta, a través de una encuesta.

1.4 Marco Teórico

1.4.1 Capacitación

El autor, **Chiavenato (2007)** define la capacitación como “el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos” (p. 386).

Por otra parte, **Bohlander-Snell-Sherman (2001)** se refieren a “la capacitación como la frecuencia de manera continua para referirse a la generalidad de los esfuerzos iniciados por una organización para impulsar el aprendizaje de sus miembros. A este respecto, las organizaciones exitosas brindan un importante apoyo a sus empleados para incrementar sus conocimientos y por ende sus habilidades y destrezas para un mejor desenvolvimiento en el campo laboral así como el incremento de nuevas técnicas y actitudes que ayuden a solventar los problemas que se presenten en la organización” (p.216).

De igual manera, **Mondy & Noe (2005)** exponen que “la capacitación y el desarrollo es el centro de un esfuerzo continuo diseñado para mejorar las capacidades de los empleados y el desempeño organizacional” (p. 202).

En comparación de las definiciones de Las autoras, estos coinciden que la capacitación son procesos que utiliza la organización para instruir a los empleados y así desarrollar sus tanto sus habilidades como conocimientos para que se desenvuelvan de mejor manera en el campo laboral.

Sobre lo expuesto por los diferentes autores, el concepto que más se adapta a este trabajo de investigación es el planteado por **Chiavenato (2007)** quien señala que por medio de la capacitación los empleados adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos, en pro del logro de las metas personales y organizacionales.

a) Ciclo de la de capacitación

En este sentido **Chiavenato (2007)** lo define como “el acto intencional de proporcionar los medios que permitirán el aprendizaje, el cual es un fenómeno que surge como resultado de los esfuerzos de cada individuo.” (p 388)

Por su parte, **Bohlander & otros (2001)**, señalan que “la capacitación debe desarrollar un puente entre la fuerza laboral y la organización, además de relacionarse con ciertos principios de aprendizaje; por esta razón, gerentes y empleados deben comprender que los distintos métodos y técnicas de capacitación varían según el grado en que se utilizan tales principios.” (p. 225)

Referente a lo anteriormente señalado, ambos autores coinciden que el ciclo de la capacitación se refiere a las técnicas de aprendizaje utilizadas por las organizaciones para llevar a cabo el proceso de adiestramiento del personal contratado por la empresa.

De acuerdo a lo planteado los investigadores se inclinan por la teoría de **Chiavenato (2007)** ya que su concepto es el más adecuado para el proceso de capacitación del personal.

Según Kirkpatrick, se consideran cuatro niveles de evaluación, cada uno relacionado con ciertos elementos del proceso integral de la capacitación, a saber:

- 1. Nivel I, de Reacción o satisfacción**, que da respuesta a la pregunta: "¿Le gustó la actividad a los participantes?", y que busca determinar en qué medida los participantes valoraron la acción capacitadora.
- 2. Nivel II, Aprendizaje**, que da respuesta a la pregunta: "¿Desarrollaron los objetivos los participantes en la acción de capacitación?", siendo su propósito el determinar el grado en que los participantes han logrado los objetivos de aprendizaje establecidos para la acción de capacitación.
- 3. Nivel III, Aplicación o transferencia**, que da respuesta a la pregunta: "¿Están los participantes utilizando en su trabajo las competencias desarrolladas?", cuya finalidad es determinar si los participantes han transferido a su trabajo las habilidades y el conocimiento adquirido en una actividad de capacitación, identificando, además, aquellas variables que pudiesen haber afectado el resultado.
- 4. Nivel IV, Costo o Beneficio**, que da respuesta a la pregunta: "¿Cuál es el impacto operacional?", cuyo propósito es determinar el impacto operacional que ha producido una acción de capacitación; si el impacto puede expresarse en pesos, se puede identificar el retorno sobre la inversión (ROI).

b) Ventajas y desventajas de los programas y planes de capacitación

Las principales ventajas de la capacitación¹ consisten en medios que permiten aumentar la eficacia tanto para la empresa como para sus trabajadores y proporciona resultados como:

- Aumento de la eficacia organizacional.
- Mejoramiento de la imagen de la empresa.

- Mejoramiento del clima organizacional.
- Mejores relaciones entre empresa y empleado
- Facilidad en los cambios y en la innovación.
- Aumento de la eficiencia.
- Evaluación a nivel de los recursos humanos
- Reducción de la rotación del personal.
- Reducción del ausentismo.
- Aumento de la eficiencia individual de los empleados.
- Aumento de las habilidades de las personas.
- Elevación del conocimiento de las personas.
- Cambio de actitudes y de comportamientos de las personas.
- Aumento de la productividad.
- Mejoramiento de la calidad de los productos y servicios.
- Reducción del ciclo de la producción.
- Reducción del índice de accidentes.
- Reducción del índice de mantenimiento de máquinas y equipos.

Dentro de las desventajas que se pudieran denotar en la capacitación, realmente no se considera alguna con importancia, a pesar que los costos que conlleva a establecer y poner en marcha un programa de capacitación, no se hacen comparables con las ganancias o valor agregado que obtiene la empresa y los trabajadores, por permitirse alcanzar la calidad en los estándares de calidad, producción, comodidad, seguridad y bienestar mutuo.

1.4.2 Desempeño laboral

Para **Chiavenato (1995)**, la evaluación del desempeño se restringió históricamente al simple juicio unilateral del jefe respecto al comportamiento funcional del colaborador. Posteriormente, así como fue evolucionando el modelo de recursos humanos, se fueron estableciendo generaciones del modelo, a tal punto que hoy en día podemos encontrar ejemplos de evaluaciones de cuarta generación.

La evaluación del desempeño no es un fin en sí mismo, sino un instrumento, una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa; ocurre ya sea que exista o no un programa formal de evaluación en la organización. Los superiores jerárquicos están siempre observando la forma en que los empleados desempeñan sus tareas y se están formando impresiones acerca de su valor relativo para la organización.

La evaluación del desempeño laboral nos permite conocer en qué medida es productivo el empleado en su puesto y como puede mejorar su rendimiento futuro a través de capacitaciones Políticas de compensación y decisiones de ascenso, por **Butteriss M. (2000)**.

La mayoría de las organizaciones grandes han creado un programa formal, diseñado para facilitar y estandarizar la evaluación de los empleados; sin embargo, resulta poco trabajada la evaluación a nivel de pequeña y mediana empresa.

a) Importancia

La evaluación de desempeño resulta útil para validar y redefinir las actividades de la empresa (tales como la selección y capacitación).

b) Objetivos

Para **Chiavenato (2007)** los objetivos que nos brinda la evaluación del desempeño son los siguientes:

- Mantener niveles de eficacia y productividad en las diferentes áreas funcionales, acorde con los requerimientos de la empresa.
- Establecer estrategias de mejoramiento continuo, cuando el candidato obtiene un resultado “negativo”
- Aprovechar los resultados como insumos de otros modelos de recursos humanos que se desarrollen en la empresa.
- Incorporar el tratamiento de los recursos humanos como una parte básica
- De la firma y cuya productividad puede desarrollarse y mejorarse continuamente

Los objetivos fundamentales de la evaluación del Desempeño Laboral pueden ser presentados en tres fases:

- Permitir condiciones de medida del potencial humano en el sentido de determinar su plena aplicación.
- Permitir el tratamiento de los Recursos Humanos como un recurso básico de la organización y cuya productividad puede ser desarrollada indefinidamente, dependiendo, por supuesto, de la forma de administración.
- Proporcionar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo presentes por una parte los objetivos organizacionales y por la otra, los objetivos individuales.

Chiavenato (2001) también refiere que “Cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, normalmente trae beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios son, generalmente, el evaluado, el jefe, la empresa y la comunidad.”

c) Beneficio

Para el individuo:

- Conoce los aspectos de comportamiento y desempeño que la empresa más valoriza en sus funcionarios.
- Conoce cuáles son las expectativas de su jefe respecto a su desempeño y asimismo, según él, sus fortalezas y debilidades.
- Conoce cuáles son las medidas que el jefe va a tomar en cuenta para mejorar su desempeño (programas de entrenamiento, seminarios, etc.) y las que el evaluado deberá tomar por iniciativa propia (auto corrección, esmero, atención, entrenamiento, etc.).
- Tiene oportunidad para hacer auto evaluación y autocrítica para su auto desarrollo y auto-control.

- Estimula el trabajo en equipo y procura desarrollar las acciones pertinentes para motivar a la persona y conseguir su identificación con los objetivos de la empresa.
- Mantiene una relación de justicia y equidad con todos los trabajadores.
- Estimula a los empleados para que brinden a la organización sus mejores esfuerzos y vela porque esa lealtad y entrega sean debidamente recompensadas.
- Atiende con prontitud los problemas y conflictos, y si es necesario toma las medidas disciplinarias que se justifican.
- Estimula la capacitación entre los evaluados y la preparación para las promociones.

Para el jefe:

- Evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados, teniendo como base variables y factores de evaluación y, principalmente, contando con un sistema de medida capaz de neutralizar la subjetividad.
- Tomar medidas con el fin de mejorar el comportamiento de los individuos.
- Alcanzar una mejor comunicación con los individuos para hacerles comprender la mecánica de evaluación del desempeño como un sistema objetivo y la forma como se está desarrollando éste.
- Planificar y organizar el trabajo, de tal forma que podrá organizar su unidad de manera que funcione como un engranaje.

Para la empresa:

- Tiene oportunidad de evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo y definir la contribución de cada individuo.
- Puede identificar a los individuos que requieran perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad, seleccionar a los que tienen condiciones de promoción o transferencias.
- Puede dinamizar su política de Recursos Humanos, ofreciendo oportunidades a los individuos (no solamente de promociones, sino principalmente de

crecimiento y desarrollo personal), estimular la productividad y mejorar las relaciones humanas en el trabajo.

- Señala con claridad a los individuos sus obligaciones y lo que espera de ellos.
- Programa las actividades de la unidad, dirige y controla el trabajo y establece las normas y procedimientos para su ejecución.
- Invita a los individuos a participar en la solución de los problemas y consulta su opinión antes de proceder a realizar algún cambio.

d) Principios

La evaluación del desempeño debe estar fundamentada en una serie de principios básicos que orienten su desarrollo. Estos son:

- La evaluación del desempeño debe estar unida al desarrollo de las personas en la empresa.
- Los estándares de la evaluación del desempeño deben estar fundamentados en información relevante del puesto de trabajo.
- Deben definirse claramente los objetivos del sistema de evaluación del desempeño.
- El sistema de evaluación del desempeño requiere el compromiso y participación activa de todos los trabajadores.
- El papel de juez del supervisor-evaluador debe considerarse la base para aconsejar mejoras.

Sin embargo, de este proceso, con frecuencia, no se alcanzan resultados satisfactorios en razón de que en su desarrollo suelen aparecer distanciamientos, ya sea por sentimientos de explotación, indiferencia o infrautilización; conflictos, por resultados malentendidos, choque de intereses o pocas muestras de aprecio; errores en la utilización de las técnicas y herramientas; problemas de aplicación por deficiencias en normas y procedimientos y otros.

e) Elementos de la evaluación del Desempeño Laboral

1. Ventajas

La evaluación del desempeño tiene las siguientes ventajas:

- Mejora el desempeño, mediante la retroalimentación.
- Políticas de compensación: puede ayudar a determinar quiénes merecen recibir aumentos.
- Decisiones de ubicación: las promociones, transferencias y separaciones se basan en el desempeño anterior o en el previsto.
- Necesidades de capacitación y desarrollo: el desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar, o un potencial no aprovechado.
- Planeación y desarrollo de la carrera profesional: guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas.
- Imprecisión de la información: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la información sobre el análisis de puesto, los planes de recursos humanos cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de personal.
- Errores en el diseño del puesto: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto.
- Desafíos externos: en ocasiones, el desempeño se ve influido por factores externos como la familia, salud, finanzas, etc., que pueden ser identificados en las evaluaciones.

2. Contribuciones

Las principales contribuciones de la evaluación del desempeño sobre la gestión de recursos humanos son:

- Captación de Recursos Humanos:
 - Revisar y valorar los criterios de selección.
 - Poner en evidencias debilidades existentes entre personas procedentes de una determinada selección.
 - Revisar programas de reclutamiento y selección a realizar en el futuro.

- **Compensaciones:**

Completar en forma eficaz la política de compensaciones basada en la responsabilidad de cada puesto y en la contribución que cada persona realiza en función de los objetivos del puesto.

- **Motivación:**

Contribuir como medio eficaz para servir de instrumento de motivación, y no sólo de valoración cuantitativa.

- **Desarrollo y Promoción:**

- Es una magnífica ocasión para analizar la acción, definir objetivos y planes de actuación.
- Confrontar los diferentes puntos de vista de los diferentes niveles jerárquicos y abordar los problemas de relaciones interpersonales, así como el clima de la empresa.
- Obtener datos para el desarrollo de cada persona en su carrera profesional, sirviendo de base a los programas de planes de carrera.

- **Comunicación:**

Permite el dialogo constante entre los responsables y los subordinados, tanto en la comunicación de resultados como en la planificación y proyección de acciones a seguir en el futuro y de objetivos a conseguir.

- **Adaptación al Puesto de Trabajo:**

- Facilitar la operación de cambios.
- Obtener del trabajador información acerca de sus aspiraciones a largo plazo.
- Integrar al trabajador al puesto a través de un proceso de seguimiento.

3. Métodos de evaluación de desempeño

Existen varios métodos de evaluación del desempeño, cada uno de los cuales presenta ventajas y desventajas y relativa adecuación a determinados tipos de cargos y situaciones. Pueden utilizarse varios sistemas de evaluación, como también estructurar cada uno de éstos en un nivel diferente,

adecuados al tipo y características de los evaluados y al nivel y características de los evaluadores. Esta adecuación es de vital importancia para el buen funcionamiento del método y para la obtención de los resultados.

Desde el punto de vista de los métodos y técnicas, tradicionalmente se utilizó y se continúa utilizando la combinación de enfoques estadísticos con enfoques cualitativos, con énfasis en dimensiones diversas. Entre ellos, pueden citarse (**Chiavenato, 1999; Werther y Davis, 1998; Levy-Leboyer, 1992**).

Entre los métodos más usados podemos nombrar:

- Métodos de escala (escalas gráficas, escalas de puntuación, listas de verificación, escalas de calificación conductual, etc.).
- Métodos con acento en la selección de comportamientos que se ajustan a la observación (método de elección forzada u obligatoria).
- Métodos basados en registros observacionales, tales como los métodos de investigación o verificación en campo (frases descriptivas, establecimiento de categorías observables, etc.).
- Métodos centrados en el registro de acontecimientos críticos o exitosos (método de incidentes críticos, registro de acontecimientos notables).
- Métodos con acento en la comparación entre sujetos (por pares, contra el total del grupo, contra tipología exitosa, etc.) o contra estándares (método de puntos comparativos, de evaluación comparativa, de distribución obligatoria).

Es importante tener siempre presente que el sistema escogido, será una herramienta, un método, un medio y no un fin en sí mismo. Es un medio para obtener información datos e información que puedan registrarse, procesarse y canalizarse para la toma de decisiones y disposiciones que busquen mejorar e

incrementar el desempeño humano dentro de las organizaciones. Para que sean eficaces, las evaluaciones deben basarse plenamente en los resultados de la actividad del hombre en el trabajo y no sólo en sus características de personalidad.

El Desempeño Laboral se puede definir como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. (Robbins, 1998)

Indicadores de Desempeño:

- Eficacia
- Eficiencia
- Economía
- Calidad

1.5 Marco Conceptual

- **Capacitación:**

“Actividades diseñadas para impartir a los empleados los conocimientos y habilidades necesarios para sus empleos actuales”, **Wayne (2005)**.

- **Plan de capacitación:**

“Es en esencia un plan organizado para poner en marcha el proceso de aprendizaje del empleado”, **Dessler (2001)**.

- **Proceso de capacitación:**

“La capacitación es el proceso de enseñanza–aprendizaje que se inicia con un diagnóstico de las necesidades de capacitación, establece un programa y se apoya en diferentes métodos que se utilizan para fomentar en los empleados nuevos y actuales las habilidades que necesitan para ejecutar las labores en forma adecuada.”, **Dessler (2001)**.

- **Desempeño Laboral:**

Stoner (1994), quien afirma “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad, son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la Empresa” Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

- **Relación capacitación – desempeño laboral:**

A lo largo del proceso de capacitación se realiza un seguimiento de la implementación e impacto de las actividades desarrolladas para mejorar el desempeño laboral: satisfacción y valoración de los participantes, grado de apropiación de conocimientos, nivel de aplicación de lo aprendido y resultados de desempeño alcanzado. El monitoreo es clave para lograr que estas medidas puedan ser llevadas a la práctica. (**Bohórquez, 2002**).

CAPÍTULO II

MATERIAL Y

PROCEDIMIENTOS

2. Material y Procedimientos

2.1 Material

2.1.1 Población

Para el presente estudio se tomó como población a todos los trabajadores del área de ventas del centro comercial Elektra de la Av. Nicolás de Piérola (Óvalo Mochica) de la ciudad de Trujillo, que asciende a 15 empleados. Fuente: Reporte de personal del centro comercial Elektra a Agosto del 2015.

2.1.2 Marco de muestreo

Se tomó como referencia a la relación de empleados contratados que laboran en el centro comercial Elektra, para el año 2015.

2.1.3 Muestra

Por ser la población pequeña se asume como muestra a la misma población.

Estamentos	Sexo		Sub
	H	M	Total
Línea Blanca	2	1	3
Audio y Video	2	1	3
Pequeños Artefactos	1	2	3
Computo y Oficina	2	1	3
Celulares	1	2	3
TOTALES			15

FUENTE: Planilla de área de ventas

2.1.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Encuesta:

Esta es un de las herramientas más utilizada en la investigación de ciencias sociales. Para su implementación, la encuesta utiliza los cuestionarios como medio principal para obtener información. De esta manera, las encuestas pueden realizarse para que el individuo encuestado procese por sí mismo las respuestas en el papel.

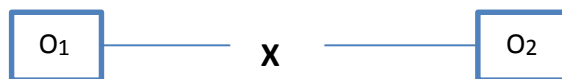
La encuesta diseñada fue aplicada al personal de ventas del centro comercial Elektra _ Distrito Trujillo, para analizar las respuestas brindadas sobre la técnica de venta utilizada por los empleados y tema de investigación, hacer un diagnóstico, analizar la información y realizar el plan de capacitación y concluir los resultados de dicha investigación.

TÉCNICA	INSTRUMENTO	UNIDAD DE ANÁLISIS
Encuesta	Cuestionario	Personal de ventas de la empresa

2.2 Procedimientos

2.2.1 Diseño de contrastación

De carácter pre experimental, de un solo grupo con observación antes y después.



Dónde:

X= Aplicación del Plan de Capacitación

O1= Desempeño Laboral de los trabajadores del Centro comercial Elektra antes de la aplicación del Plan de Capacitación.

O2= Desempeño Laboral de los trabajadores del Centro comercial Elektra después de la aplicación del Plan de Capacitación.

2.2.2 Operacionalización de variables

Variable Independiente:

- Plan de Capacitación

Variables Dependiente:

- Desempeño Laboral

2.2.3 Validación del instrumento

- Se validó el cuestionario por 3 expertos en los temas , los cuales fueron :
 - Dra. Lucero Uceda Dávila
 - Mg. Giovanni Fiorentini Candiotti
 - Mg. José Castañeda Nassi
- El cuestionario inicialmente contenía 13 preguntas luego de ser rectificadas se eliminaron 4 preguntas: 3, 5, 9, 11; y se agregaron 3 preguntas más al cuestionario las cuales son: 1, 2, 6, 7, 9, 10, 14; como también el orden de éstas.
- Se replantearon las alternativas usando la escala de Likert.

• **MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

PROBLEMA	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
¿En qué medida la Aplicación de un Plan de capacitación mejora el desempeño laboral de los trabajadores del centro comercial ELEKTRA del Óvalo Mochica, ubicado en Trujillo, durante el año 2015?	La Aplicación de un Plan de Capacitación contribuirá a mejorar significativamente el desempeño laboral de los trabajadores del centro comercial ELEKTRA del Óvalo Mochica, ubicado en Trujillo, durante el año 2015.	Plan de capacitación: Es en esencia un plan organizado para poner en marcha el proceso de aprendizaje del empleado. (Dessler, 2001).	Reacción	1.Satisfacción Laboral	Likert
				2.Clima organizacional	
			Aprendizaje	3. Predisposición	
				4. Habilidad	
			Aplicación	5.Aplica los conocimientos aprendidos	
				6. Cumplimiento de los objetivos planteados	
			Costo beneficio	7. Desarrollo y estimulación del personal	
				8.Satisfacción de la empresa	
				9.Satisfacción del cliente	

		Desempeño Laboral: El desempeño define el rendimiento laboral, es decir la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo. Según Chiavenato (2000)	Eficacia	10. Acatamiento de órdenes	Likert
				11. Comportamiento	
			Eficiencia	12. Actitudes hacia el cliente	
				13. Iniciativa	
			Calidad	14. Servicio	
				15. Rapidez	
			Economía	16. Recompensa	

ESCALA DE MEDICIÓN

Tomando en cuenta la escala de Likert, se establecen los siguientes niveles de calificación para determinar el nivel de habilidades y competencias de los vendedores del Centro Comercial ELEKTRA.

De los cuestionarios se detalló los siguientes valores:

- Muy de acuerdo = 5
- De acuerdo = 4
- Indeciso = 3
- En desacuerdo = 2
- Muy en desacuerdo = 1

Lo cual será filtrado en una escala de calificación:

- Entre 16 – 37 puntos: **Malo**
- Entre 38 – 58 puntos: **Regular**
- Mayor a 59 puntos: **Bueno**

Dónde:

- Un puntaje entre 16 a 37 se considera como habilidades y competencias malas o deficientes.
- Un puntaje entre 38 a 58 se considera como habilidades y competencias regulares.
- Un puntaje mayor a 59 se considera habilidades y competencias bueno.

2.2.4 Procesamiento y análisis de datos

Los datos recolectados corresponden a la situación antes y después de aplicar el Plan de Capacitación, con los cuales se obtendrán los resultados de la presente investigación. Los datos fueron recolectados mediante cuestionarios y procesados empleando los programas Microsoft office Excel 2013, Microsoft office Word y SPSS V.22. Los resultados serán presentados en cuadros con cifras absolutas y porcentajes.

Para evaluar el efecto de la aplicación de Capacitación, se construirá un cuadro comparativo de las actitudes de los vendedores antes y después de la aplicación; así como, de las ventas en las dos fases del estudio.

Las técnicas que hemos utilizado para el procesamiento de datos son:

- Tabulación.
- Tablas estadísticas.
- Figuras.
- Trabajo de campo.
- Ordenamiento de datos.
- Análisis e interpretación.

CAPÍTULO III
GENERALIDADES DE
LA EMPRESA
ELEKTRA

3.1 GENERALIDADES DE LA EMPRESA ELEKTRA

Las tiendas Elektra ofrecen productos electrónicos, de línea blanca, muebles, de transporte, teléfonos, computadoras, garantías extendidas, transferencias de dinero electrónicas, entre otros productos y servicios en la ciudad de Trujillo. Fundada en 1950 hace 65 años.

Misión: nos exigimos alcanzar la plena satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes, proveedores y empleados. Para alcanzar esto, nuestras claves se encuentran cimentadas en la renovación, el control y la actualización constante, sin dejar de lado el alto sentido de atención y servicio que nos distinguen.

Visión: Nuestra principal preocupación no es sólo ofrecer una amplia gama de productos; sino, hacer uso de todos los recursos que nos brinda la tecnología para ser propositivos, informativos, prácticos y humanos.

Filosofía: Como es costumbre, continuaremos creando e innovando para marcar las pautas en el Mercado y, así, seguir formando parte de la vida de cientos de familias mexicanas a quienes servimos con un alto sentido de responsabilidad, compromiso, ética y valor.

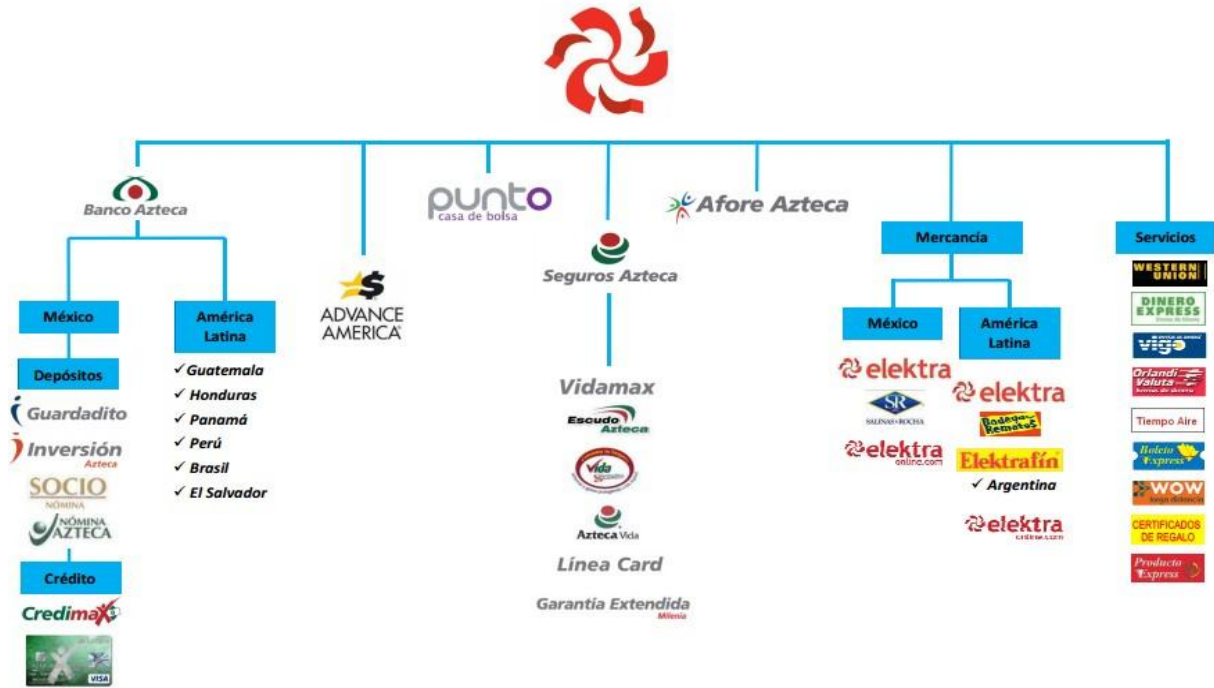
ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

Grupo Elektra se divide principalmente en **dos divisiones de negocio:**

Minoristas y financieros. La división comercial se reparte en dos áreas geográficas: México, que incluye cuatro formatos de tienda, y América Latina.

Grupo Elektra **tiene más de 2.600 tiendas en: México, Brasil, Argentina, Guatemala, El Salvador, Honduras, Panamá y Perú.**

La división financiera de Grupo Elektra sólo opera en México y Panamá e incluye: Banco Azteca, Afore Azteca, Seguros Azteca y Círculo de Crédito.



Fuente: <http://www.rankia.pe/blog/analisis-ipc/1924385-grupo-elektra>

CAPÍTULO IV
PRESENTACIÓN Y
DISCUSIÓN DE
RESULTADOS

IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

4.1.1. Resultados de Capacitación – Encuestas

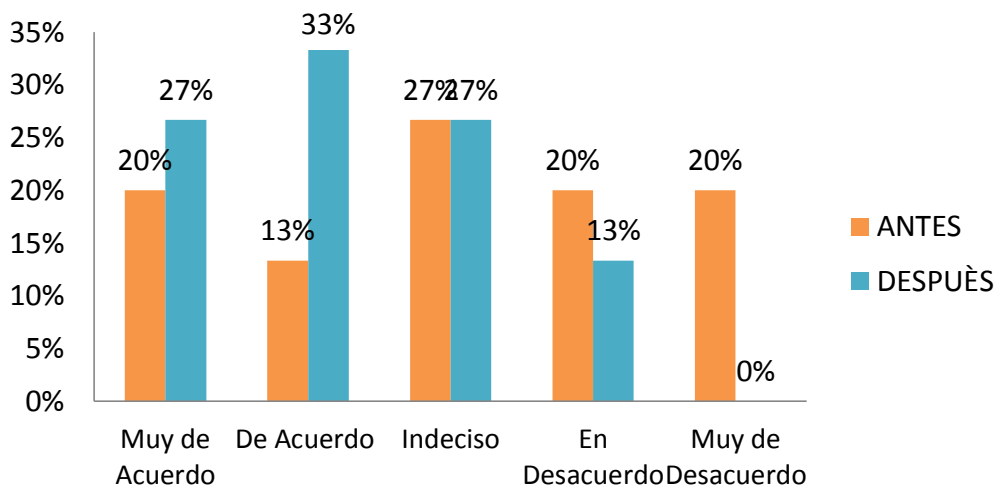
Tabla N°1 *Compromiso con el empleo de los trabajadores*

	CALIFICACIÓN			
	ANTES		DESPUES	
Muy de Acuerdo	3	20%	4	27%
De Acuerdo	2	13%	5	33%
Indeciso	4	27%	4	27%
En Desacuerdo	3	20%	2	13%
Muy en Desacuerdo	3	20%	0	0%
TOTAL	15	100%	15	100%

Fuente: Aplicación de encuesta – Octubre 2015

Elaborado por: Las autoras

Figura N°1. *Compromiso con el empleo de los trabajadores equipo de ventas antes y después de aplicar el Plan de Capacitación*



Fuente: Aplicación de encuesta - Octubre 2015

Elaborado por: Las autoras

Interpretación: La Figura 1, Representa los resultados de antes y después de la aplicación del plan de capacitación, donde el 60 % indico que estaba Muy de acuerdo, De acuerdo e Indeciso, luego de aplicada la capacitación las respuestas mejoraron a un 80% al sentirse comprometido con su trabajo.

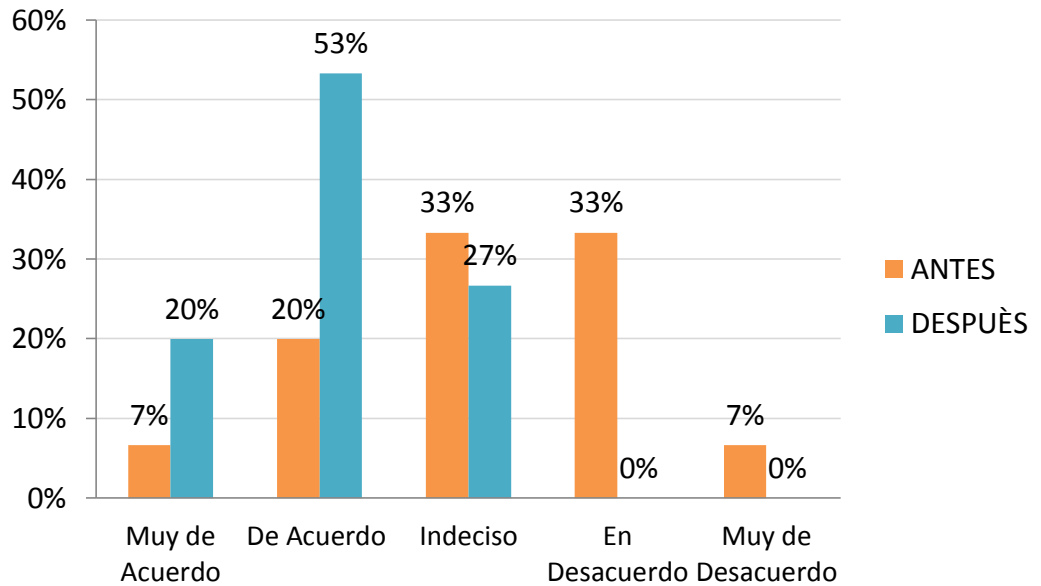
Tabla N° 2 Participación en las actividades de la empresa del equipo de ventas

CALIFICACIÓN				
	ANTES		DESPUES	
Muy de Acuerdo	2	13%	3	20%
De Acuerdo	3	20%	8	53%
Indeciso	4	27%	4	27%
En Desacuerdo	5	33%	0	0%
Muy en Desacuerdo	1	7%	0	0%
TOTAL	15	100%	15	100%

Fuente: Aplicación de encuesta - Octubre 2015

Elaborado por: Las autoras

Figura 2. Participación en las actividades de la empresa del equipo de ventas antes y después de aplicar el Plan de Capacitación



Fuente: Aplicación de encuesta - Octubre 2015

Elaborado por: Las autoras

Interpretación: La Figura 2, Representa los resultados de antes y después de la aplicación del plan de capacitación, donde el 60% indica que los trabajadores participaban en actividades que realiza la empresa, demostrando una gran mejoría de 100% en el equipo de ventas al aplicarse la capacitación.

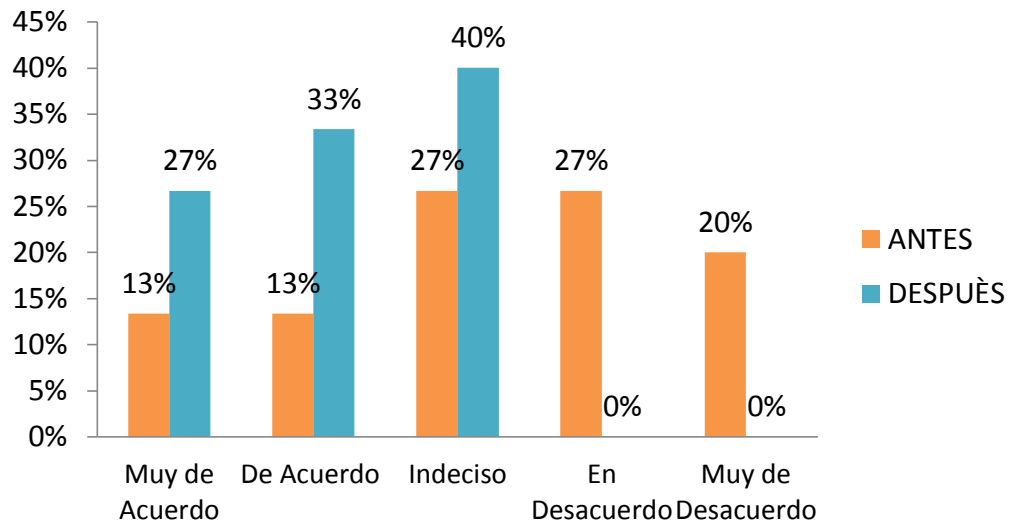
Tabla N°3 Existen talleres de capacitación en la empresa

CALIFICACIÓN				
	ANTES		DESPUES	
Muy de Acuerdo	2	13%	4	27%
De Acuerdo	2	13%	3	20%
Indeciso	4	27%	5	33%
En Desacuerdo	4	27%	3	20%
Muy en Desacuerdo	3	20%	0	0%
TOTAL	15	100%	15	100%

Fuente: Aplicación de encuesta - Octubre 2015

Elaborado por: Las autoras

Figura 3. Existen talleres de capacitación en la empresa



Fuente: Aplicación de encuesta - Octubre 2015

Elaborado por: Las autoras

Interpretación: La Figura 3, Representa los resultados de antes y después de la aplicación del plan de capacitación, donde refleja que solo el 53% acepta que Elektra cuenta con talleres de capacitación, mostrándose notable mejoría al 100%.

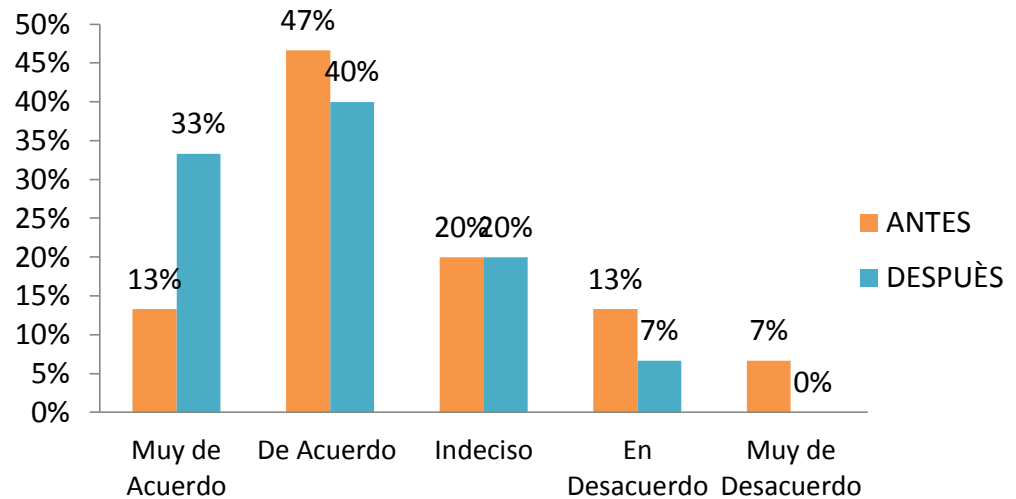
Tabla N° 4 ¿Me gustaría recibir una capacitación especializada en ventas?

	CALIFICACIÓN			
	ANTES		DESPUES	
Muy de Acuerdo	2	13%	5	33%
De Acuerdo	7	47%	4	27%
Indeciso	3	20%	4	27%
En Desacuerdo	2	13%	1	7%
Muy en Desacuerdo	1	7%	1	7%
TOTAL	15	100%	15	100%

Fuente: Aplicación de encuesta - Mayo 2015

Elaborado por: Las autoras

Figura 4. Me gustaría recibir una capacitación especializada en ventas



Fuente: Aplicación de encuesta - Octubre 2015

Elaborado por: Las autoras

Interpretación: La Figura 4, Representa los resultados de antes y después de la aplicación del plan de capacitación, donde el 40% indico que no le gustaría recibir una capacitación en ventas, luego de aplicada la capacitación las respuestas mejoraron a un 73% al aplicarse la capacitación.

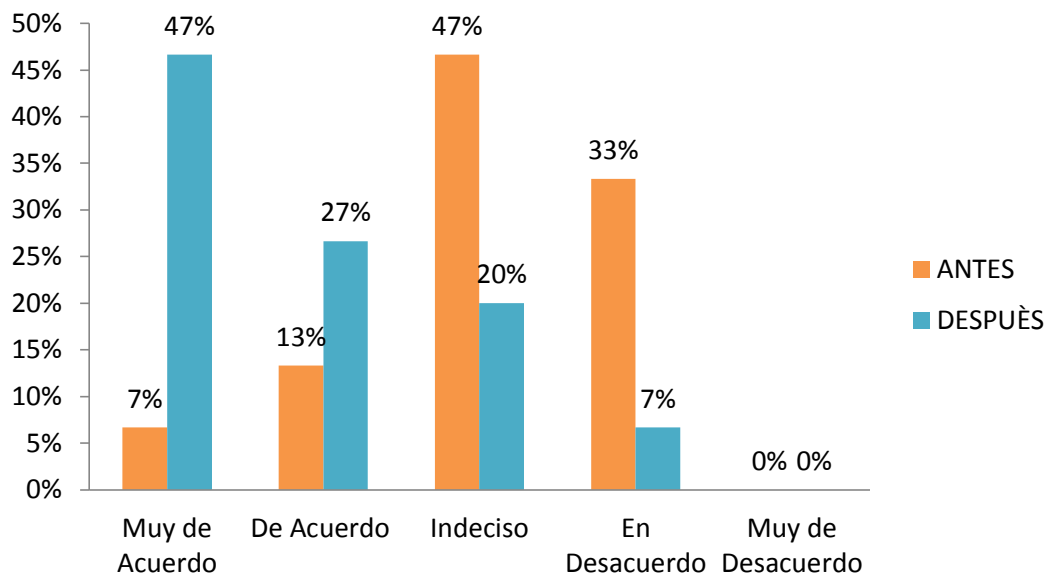
Tabla N° 5 ¿Usted aplicaría los conocimientos impartidos por la capacitación?

CALIFICACIÓN				
	ANTES		DESPUES	
Muy de Acuerdo	2	13%	6	40%
De Acuerdo	3	20%	3	20%
Indeciso	7	47%	5	33%
En Desacuerdo	3	20%	1	7%
Muy en Desacuerdo	0	0%	0	0%
TOTAL	15	100%	15	100%

Fuente: Aplicación de encuesta - Octubre 2015

Elaborado por: Las autoras

Figura 5. Usted aplicaría los conocimientos impartidos por la capacitación



Fuente: Aplicación de encuesta - Octubre 2015

Elaborado por: Las autoras

Interpretación: La Figura 5, Representa los resultados de antes y después de la aplicación del plan de capacitación, donde se demuestra que el 47% indica que quizás aplicaría los conocimientos que adquirió en la capacitación, se mejoró en un 93% muy de acuerdo , de acuerdo e indeciso luego de aplicada la capacitación.

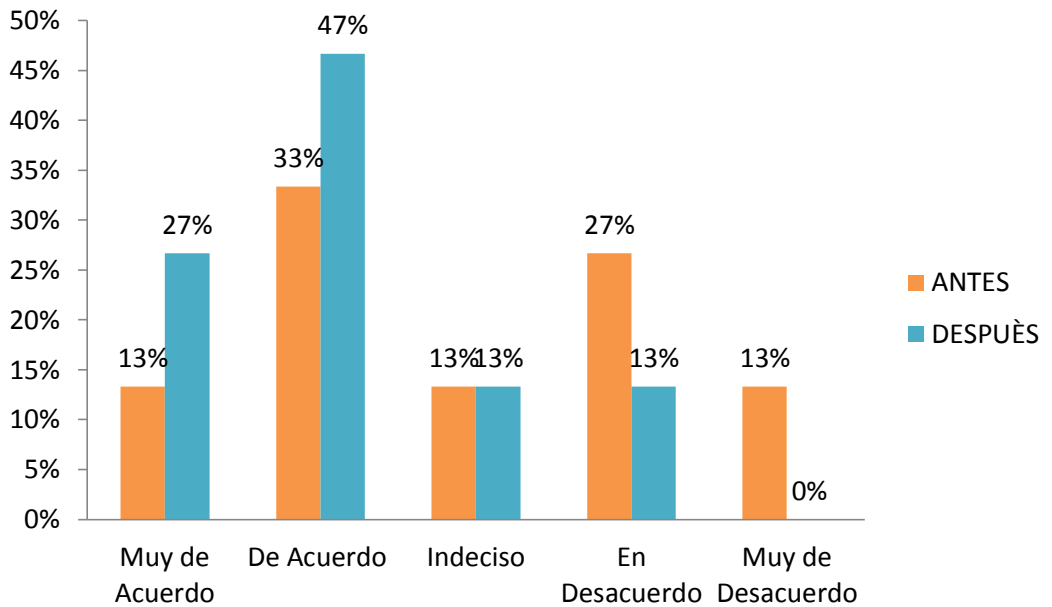
Tabla N° 6 ¿Usted compartiría con sus compañeros los conocimientos obtenidos en la capacitación?

	CALIFICACIÓN			
	ANTES		DESPUES	
Muy de Acuerdo	2	13%	3	20%
De Acuerdo	5	33%	7	47%
Indeciso	2	13%	2	13%
En Desacuerdo	4	27%	3	20%
Muy en Desacuerdo	2	13%	0	0%
TOTAL	15	100%	15	100%

Fuente: Aplicación de encuesta - Octubre 2015

Elaborado por: Las autoras

Figura 6. ¿Usted compartiría con sus compañeros los conocimientos obtenidos en la capacitación?



Fuente: Aplicación de encuesta - Octubre 2015

Elaborado por: Las autoras

Interpretación: La Figura 6, Representa los resultados de antes y después de la aplicación del plan de capacitación, donde refleja que el 59% indicó que estaba muy de acuerdo, de acuerdo e indeciso, luego de aplicada la capacitación se mejoró en un 80% para compartir con sus compañeros los conocimientos que adquirió en la capacitación.

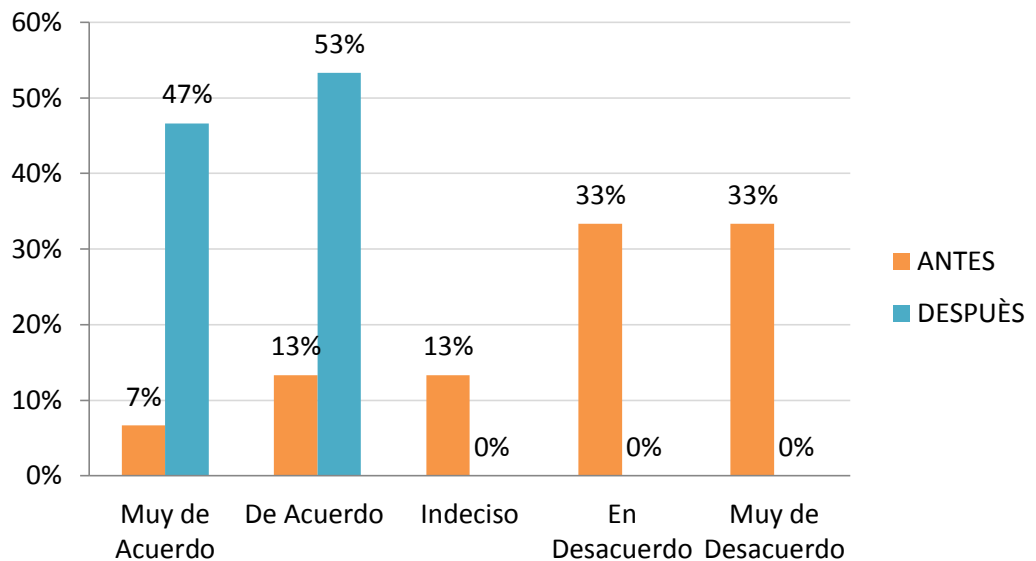
Tabla N° 7 ¿Usted cree que un Plan de Capacitación lo ayudaría a obtener mejores resultados?

CALIFICACIÓN				
	ANTES		DESPUES	
Muy de Acuerdo	1	7%	2	13%
De Acuerdo	2	13%	5	33%
Indeciso	2	13%	5	33%
En Desacuerdo	5	33%	3	20%
Muy en Desacuerdo	5	33%	0	0%
TOTAL	15	100%	15	100%

Fuente: Aplicación de encuesta - Octubre 2015

Elaborado por: Las autoras

Figura 7. ¿Usted cree que un Plan de Capacitación lo ayudaría a obtener mejores resultados?



Fuente: Aplicación de encuesta - Octubre 2015

Elaborado por: Las autoras

Interpretación: La Figura 7, Representa los resultados de antes y después de la aplicación del plan de capacitación, donde el 33% indico que estaba muy de acuerdo, de acuerdo e indeciso, luego de aplicada la capacitación las respuestas mejoraron a un 79% ya que comprueban que el plan de capacitación los ayuda a obtener mejores resultados.

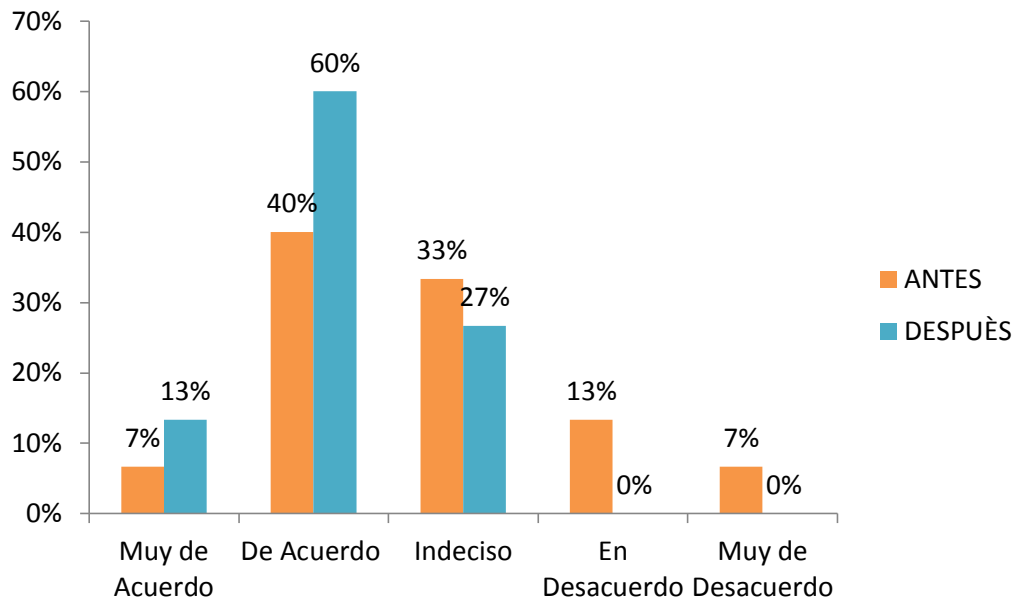
Tabla N° 8 ¿Su nivel de desempeño le permitirá ascender de puesto?

	CALIFICACIÓN			
	ANTES		DESPUES	
Muy de Acuerdo	1	7%	2	13%
De Acuerdo	6	40%	9	60%
Indeciso	5	33%	4	27%
En Desacuerdo	2	13%	0	0%
Muy en Desacuerdo	1	7%	0	0%
TOTAL	15	100%	15	100%

Fuente: Aplicación de encuesta - Octubre 2015

Elaborado por: Las autoras

Figura 8. ¿Su nivel de desempeño le permitirá ascender de puesto?



Fuente: Aplicación de encuesta - Octubre 2015

Elaborado por: Las autoras

Interpretación: La Figura 8, Representa los resultados de antes y después de la aplicación del plan de capacitación, donde el 80% indicó que estaba muy de acuerdo, de acuerdo e indeciso, luego de aplicada la capacitación las respuestas mejoraron a un 100% ya que su nivel de desempeño les permitirá ascender de puesto.

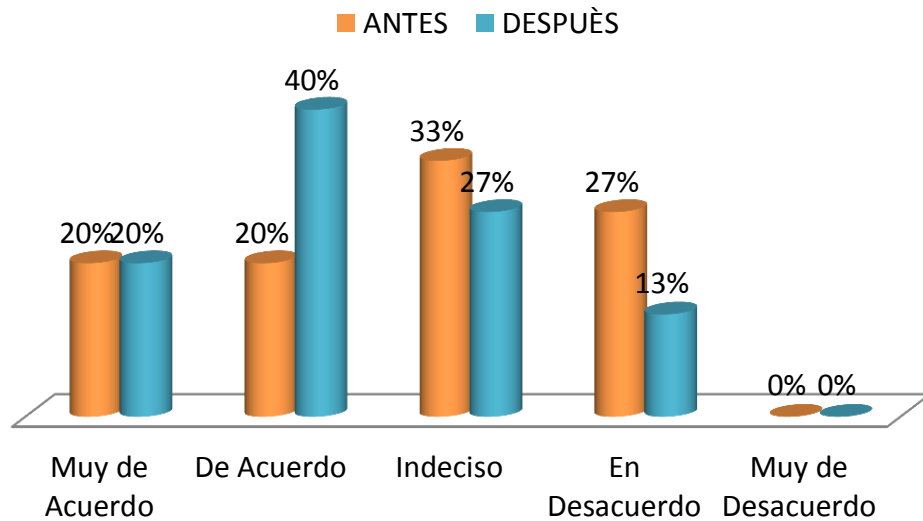
Tabla N° 9 ¿Utiliza una estrategia para poder tratar bien al cliente?

CALIFICACIÓN				
	ANTES		DESPUES	
Muy de Acuerdo	3	20%	3	20%
De Acuerdo	3	20%	6	40%
Indeciso	5	33%	4	27%
En Desacuerdo	4	27%	2	13%
Muy en Desacuerdo	0	0%	0	0%
TOTAL	15	100%	15	100%

Fuente: Aplicación de encuesta – Octubre 2015

Elaborado por: Las autoras

Figura 9. ¿Utiliza una estrategia para poder tratar bien al cliente?



Fuente: Aplicación de encuesta - Octubre 2015

Elaborado por: Las autoras

Interpretación: La Figura N°9, representa los resultados de antes y después de la aplicación del plan de capacitación donde el 40% indicó que estaba muy de acuerdo, de acuerdo, luego de aplicar la capacitación las respuestas mejoraron a un 60% al utilizar la estrategia de las actividades blandas.

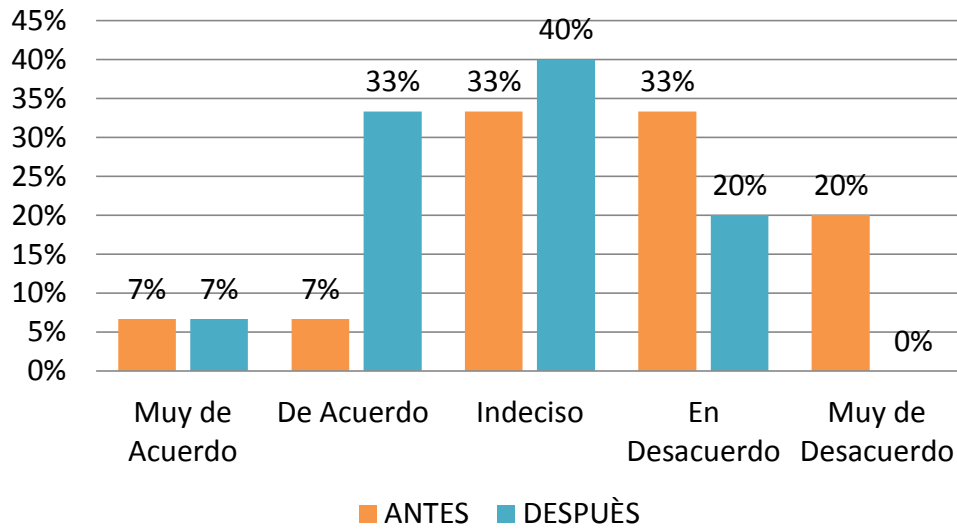
Tabla N° 10 Adaptación de estrategias de ventas con el tipo de cliente

CALIFICACIÓN				
	ANTES		DESPUES	
Muy de Acuerdo	1	7%	1	7%
De Acuerdo	1	7%	5	33%
Indeciso	5	33%	6	40%
En Desacuerdo	5	33%	3	20%
Muy en Desacuerdo	3	20%	0	0%
TOTAL	15	100%	15	100%

Fuente: Aplicación de encuesta - Octubre 2015

Elaborado por: Las autoras

Figura 10. Adaptación de estrategias de ventas con el tipo de cliente.



Fuente: Aplicación de encuesta - Octubre 2015

Elaborado por: Las autoras

Interpretación: La Figura N°10, representa los resultados de antes y después de la aplicación del plan de capacitación, donde el 47% indicó que estaba muy de acuerdo e indeciso, luego de aplicar la capacitación las respuestas mejoraron aun 80% al aplicar las actividades Blandas.

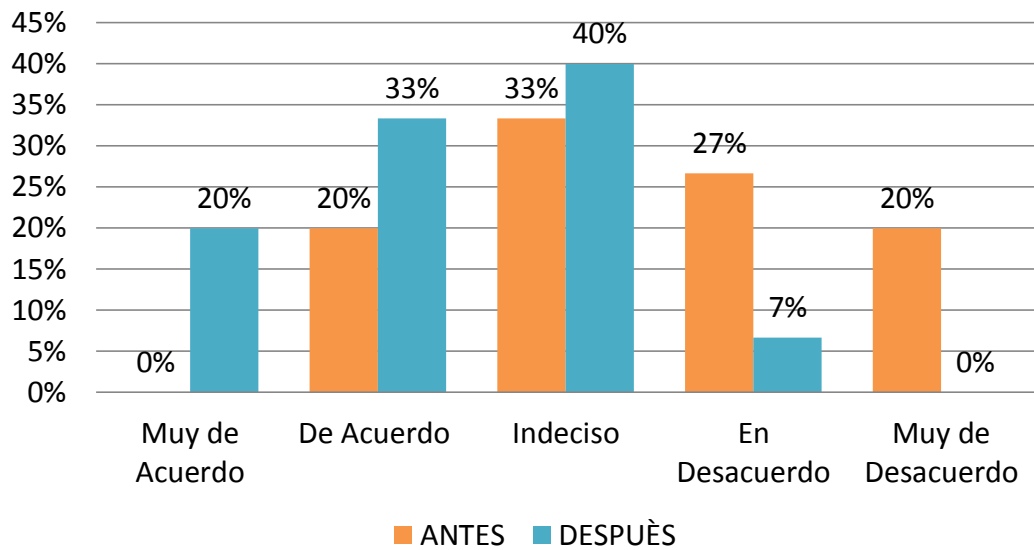
Tabla N° 11 Responde de forma rápida y adecuada

	CALIFICACIÓN			
	ANTES		DESPUES	
Muy de Acuerdo	0	0%	3	20%
De Acuerdo	3	20%	5	33%
Indeciso	5	33%	6	40%
En Desacuerdo	4	27%	1	7%
Muy en Desacuerdo	3	20%	0	0%
TOTAL	15	100%	15	100%

Fuente: Aplicación de encuesta – Octubre 2015

Elaborado por: Las autoras

Figura 11. Responde de forma rápida y adecuada.



Fuente: Aplicación de encuesta - Octubre 2015

Elaborado por: Las autoras

Interpretación: La Figura N°11, representa los resultados de antes y después de la aplicación del plan de capacitación, donde el 53% indicó que estaba muy de acuerdo e indeciso, luego de aplicar la capacitación las respuestas mejoraron aun 93% al responder en forma rápida a los clientes.

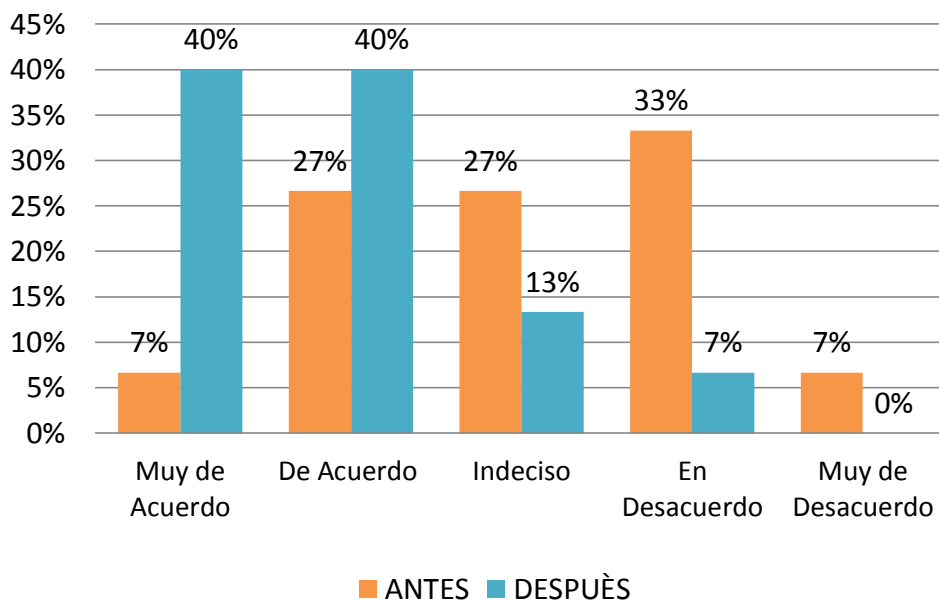
Tabla N° 12 *¿Las metas asignadas de ventas están en un nivel en el que pueda cumplirlas?*

CALIFICACIÓN				
	ANTES		DESPUES	
Muy de Acuerdo	1	7%	6	40%
De Acuerdo	4	27%	6	40%
Indeciso	4	27%	2	13%
En Desacuerdo	5	33%	1	7%
Muy en Desacuerdo	1	7%	0	0%
TOTAL	15	100%	15	100%

Fuente: Aplicación de encuesta – Octubre 2015

Elaborado por: Las autoras

Figura 12. *Las metas asignadas de ventas están en un nivel en el que pueda cumplirlas.*



Fuente: Aplicación de encuesta – Octubre 2015

Elaborado por: Las autoras

Interpretación: La Figura N°12, representa los resultados de antes y después de la aplicación del plan de capacitación, donde el 61% indicó que estaba muy de acuerdo e indeciso, luego de aplicar la capacitación las respuestas mejoraron un 93%. Las metas asignadas de ventas están en un nivel que pueda cumplirlas.

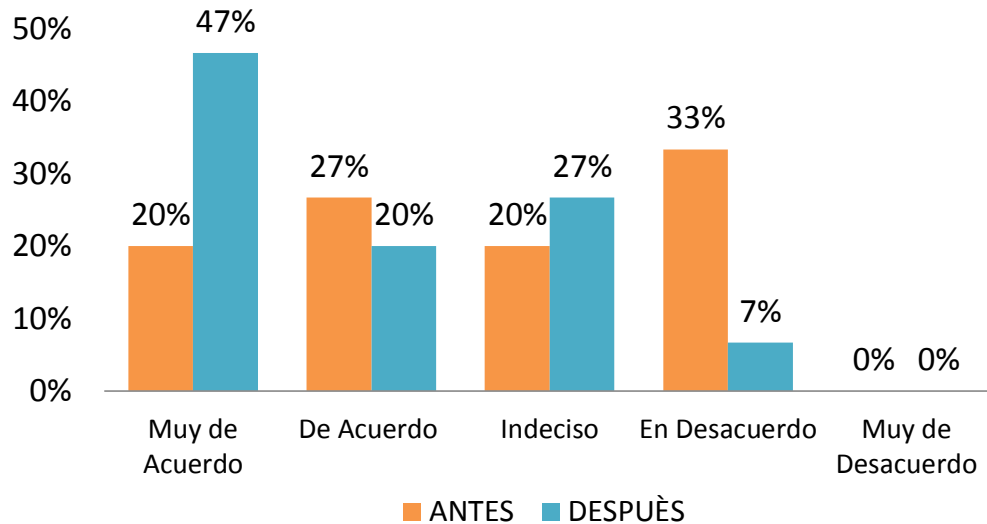
Tabla N° 13 ¿Me esfuerzo para alcanzar mis metas?

CALIFICACIÓN				
	ANTES		DESPUES	
Muy de Acuerdo	3	20%	3	20%
De Acuerdo	4	27%	8	53%
Indeciso	3	20%	4	27%
En Desacuerdo	5	33%	0	0%
Muy en Desacuerdo	0	0%	0	0%
TOTAL	15	100%	15	100%

Fuente: Aplicación de encuesta – Octubre 2015

Elaborado por: Las autoras

Figura 13. Me esfuerzo para alcanzar mis metas.



Fuente: Aplicación de encuesta – Octubre 2015

Elaborado por: Las autoras

Interpretación: La Figura N°13, representa los resultados de antes y después de la aplicación del plan de capacitación, donde el 67% indico que estaba muy de acuerdo e indeciso, luego de aplicar la capacitación las respuestas mejoraron un 100% para esforzarse en alcanzar sus metas.

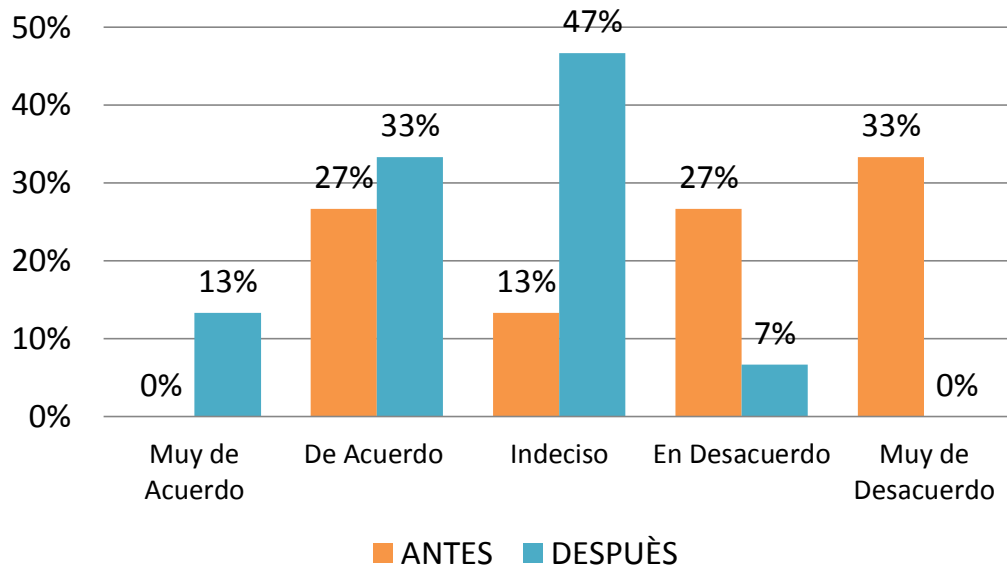
Tabla N° 14 ¿Me contacto con mis clientes post venta?

	CALIFICACIÓN			
	ANTES		DESPUES	
Muy de Acuerdo	3	20%	2	13%
De Acuerdo	4	27%	5	33%
Indeciso	3	20%	7	47%
En Desacuerdo	5	33%	1	7%
Muy en Desacuerdo	0	0%	0	0%
TOTAL	15	100%	15	100%

Fuente: Aplicación de encuesta – Octubre 2015

Elaborado por: Las autoras

Figura 14. Me contacto con mis clientes post venta.



Fuente: Aplicación de encuesta – Octubre 2015

Elaborado por: Las autoras

Interpretación: La Figura N° 14, representa los resultados de antes y después de la aplicación del plan de capacitación, donde el 67% indico que estaba muy de acuerdo, de acuerdo e indeciso, luego de aplicar la capacitación las respuestas mejoraron a un 93 % y solo un 7% se mostró en desacuerdo para establecer contacto con sus clientes post venta.

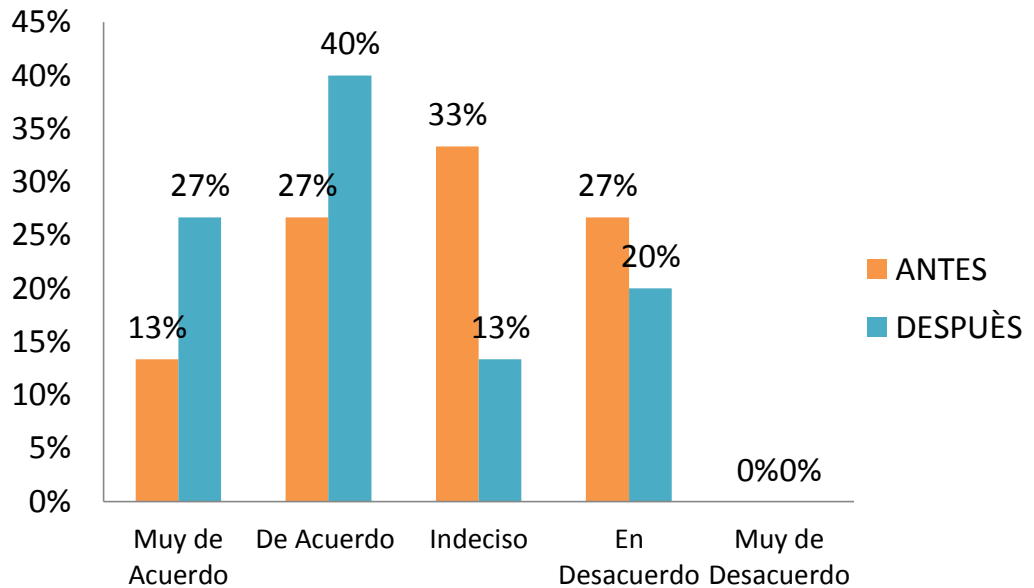
Tabla N° 15 ¿La relación con sus compañeros es muy buena?

	CALIFICACIÓN			
	ANTES		DESPUES	
Muy de Acuerdo	3	20%	4	27%
De Acuerdo	4	27%	6	40%
Indeciso	3	20%	2	13%
En Desacuerdo	5	33%	3	20%
Muy en Desacuerdo	0	0%	0	0%
TOTAL	15	100%	15	100%

Fuente: Aplicación de encuesta – Octubre 2015

Elaborado por: Las autoras

Figura 15. La relación con sus compañeros es muy buena.



Fuente: Aplicación de encuesta – Octubre 2015

Elaborado por: Las autoras

Interpretación: La Figura N°15, representa los resultados de antes y después de la aplicación del plan de capacitación, donde el 67% indicó que estaba muy de acuerdo, de acuerdo e indeciso, luego de aplicar la capacitación las respuestas mejoraron un 80% en tener una muy buena relación con sus compañeros de trabajo.

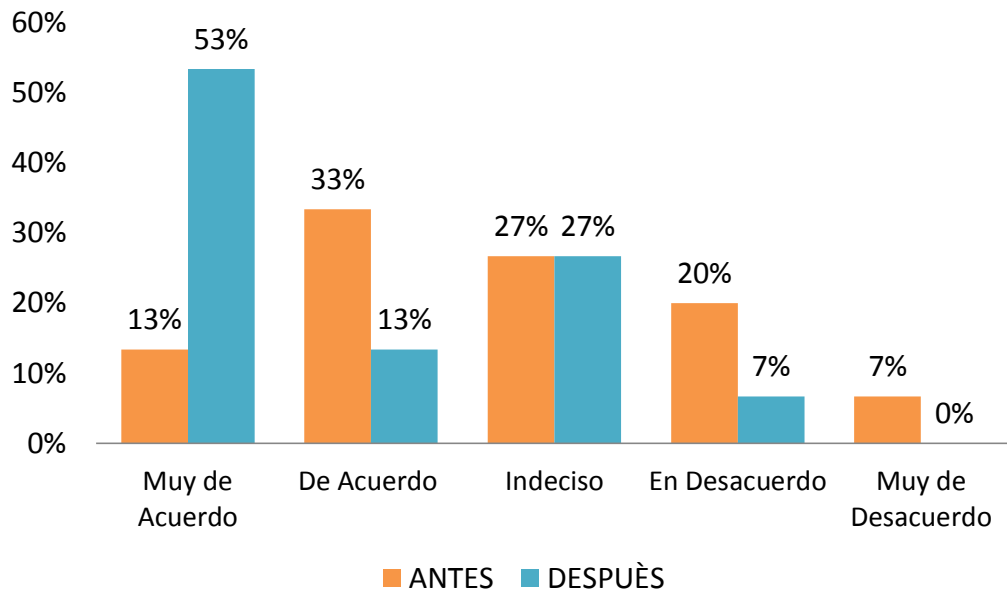
Tabla N° 16 Tengo la habilidad para asimilar los cambios

CALIFICACIÓN				
	ANTES		DESPUES	
Muy de Acuerdo	2	13%	8	53%
De Acuerdo	5	33%	2	13%
Indeciso	4	27%	4	27%
En Desacuerdo	3	20%	1	7%
Muy en Desacuerdo	1	7%	0	0%
TOTAL	15	100%	15	100%

Fuente: Aplicación de encuesta – Octubre 2015

Elaborado por: Las autoras

Figura 16. Tengo la habilidad para asimilar los cambios.



Fuente: Aplicación de encuesta – Octubre 2015

Elaborado por: Las autoras

Interpretación: La Figura 16, Representa los resultados de antes y después de la aplicación del plan de capacitación, donde el 77% indicó que estaba muy de acuerdo e indeciso, luego de aplicar la capacitación las respuestas mejoraron aun 93% para asimilar los cambios en la empresa.

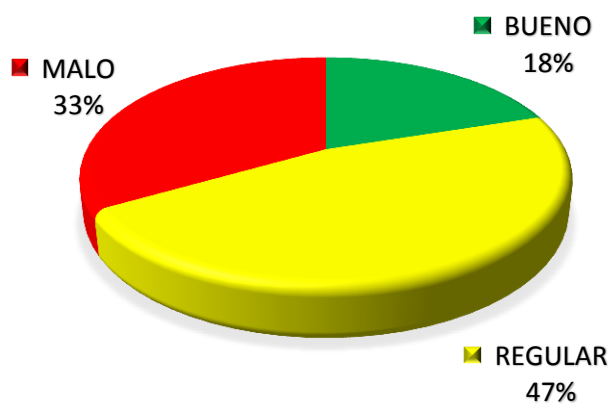
Tabla N°17 Nivel de desempeño Laboral antes de aplicar el plan de capacitación

ESCALA DE MEDICIÓN		
Bueno	3	20%
Regular	7	47%
Malo	5	33%
TOTAL	15	100%

Fuente: Aplicación de encuesta – Octubre 2015

Elaborado por: Las autoras

Figura 17. Nivel de desempeño Laboral antes de aplicar el plan de capacitación



Fuente: Aplicación de encuesta – Octubre 2015

Elaborado por: Las autoras

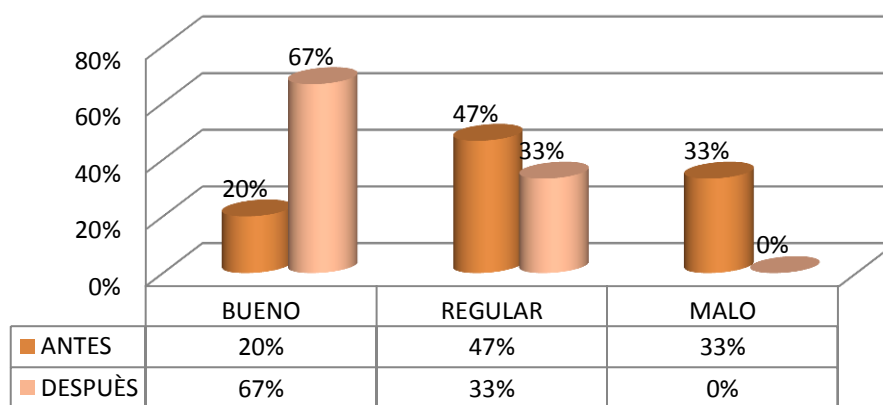
Tabla N°18 Nivel de desempeño Laboral antes y después de aplicar el plan de capacitación

ESCALA DE MEDICIÓN				
	ANTES		DESPUES	
Bueno	3	20%	10	67%
Regular	7	47%	5	33%
Malo	5	33%	0	0%
TOTAL	15	100%	15	100%

Fuente: Aplicación de encuesta – Octubre 2015

Elaborado por: Las autoras

Figura 18. Nivel de desempeño Laboral antes y después de aplicar el plan de capacitación



Fuente: Aplicación de encuesta – Octubre 2015

Elaborado por: Las autoras

4.2. Discusión de resultados

4.2.1 Con relación al Objetivo N°1

- **Identificar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Elektra, a través de un cuestionario.**

Para identificar el nivel de desempeño es necesario evaluar a los trabajadores en diferentes factores, pero nos concentraremos en la aplicación del plan de capacitación. Mediante el cuestionario aplicado se demostró que en un 80% los trabajadores tienen un nivel de desempeño laboral entre regular y malo lo que se puede observar en la **Tabla N° 17** Resultados y escala de medición del Desempeño Laboral antes de aplicar el Plan de capacitación.

4.2.2 Con relación al Objetivo N°3:

- **Ejecutar la capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del centro comercial Elektra.**

Al implementar y ejecutar la capacitación en la empresa Elektra, comprobamos mediante el cuestionario y tabulación de resultados que el nivel de desempeño de los trabajadores aumento y que al mismo tiempo su compromiso con la empresa se fortaleció, mejorando mucho más su desempeño y satisfacción.

- Coincidimos con **Bohórquez (2002)**, a lo largo del proceso de capacitación se realiza un seguimiento de la implementación e impacto de las actividades desarrolladas para mejorar el desempeño laboral: satisfacción y valoración de los participantes, grado de apropiación de conocimientos, nivel de aplicación de lo aprendido y resultados de desempeño alcanzado. El monitoreo es clave para lograr que estas medidas puedan ser llevadas a la práctica. Algunas actividades desarrolladas para mejorar se pueden observar en la Tabla N°1 Compromiso con el empleo de los trabajadores y en la Tabla N° 5 ¿Usted aplicaría los conocimientos impartidos por la capacitación?

4.2.3 Con relación al Objetivo N° 4:

- **Evaluar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Elektra, después de aplicada la propuesta, a través de un cuestionario**

La evaluación del desempeño laboral nos permite conocer en qué medida es productivo el empleado en su puesto y como puede mejorar su rendimiento futuro a través de capacitaciones Políticas de compensación y decisiones de ascenso, por **Butteriss M. (2000)**, lo cual en la última encuesta realizada se demuestra, ya que los trabajadores entienden sus funciones y se sienten comprometidos tanto con su trabajo como con sus compañeros, aprendiendo a trabajar en equipo, y lo reflejan los resultados en un 100% entre un nivel de desempeño laboral bueno y regular a diferencia de los primeros resultados obtenidos en el cuestionario. Lo anteriormente dicho lo podemos observar en la **Tabla N°18** Nivel de desempeño Laboral antes y después de aplicar el plan de capacitación.

4.2.4 Con relación según los antecedentes

- Coincidimos con **Sánchez (2014)** la tesis de licenciatura “Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en “El Restaurant Mar Picante” de la Ciudad de Trujillo” llegó a la conclusión que mediante la implementación de un plan de capacitación, el desempeño de las habilidades de los trabajadores del restaurant mejoró, lo cual se vio reflejado en el cambio positivo de la percepción de la calidad del servicio del desempeño de los trabajadores por parte de los clientes. Por lo consiguiente corroboramos que la implementación del plan de capacitación mejora significativamente el desempeño laboral de los trabajadores, elevando la calidad del centro comercial, trabajo en equipo y ayudando a la fidelización de los clientes. Y esto se puede corroborar en la **Tabla N° 14** ¿Me contacto con mis clientes post venta?

CONCLUSIONES

1. Al aplicar el cuestionario para comparar el desempeño de los trabajadores de la empresa Elektra, primero comparamos las ventas promedio antes y después de aplicar el Plan de Capacitación con las actividades Blandas. Los ingresos por ventas se incrementaron obteniéndose una diferencia altamente significativa $0.0001 < 0.5$, con relación a las ventas antes de su aplicación, lo cual confirma nuestra hipótesis.
2. Al planificar la capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del centro comercial Elektra. Las habilidades y competencias del equipo de vendedores se han visto mejorado en los ámbitos de Comunicación, Control, Compromiso, Resolución de Problemas, Liderazgo, Autoconfianza, Trabajo en Equipo, Adaptabilidad, Creatividad y Proactividad, ramas en las que todo vendedor debe sobresalir dentro del equipo de ventas de la empresa, siendo todo ello positivo para las pretensiones del área y objetivos de la Empresa Elektra.
3. Al ejecutar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Elektra, después de aplicar la propuesta, a través de un cuestionario. El resumen de ventas obtenido desde que se llevó a cabo el plan de capacitación dio como resultados positivos y optimistas que incrementaron las ventas, con el 15%, 20% y 25%.
4. Evaluando los resultados obtenidos se logró incrementar las ventas de la empresa Elektra. Con el programa de capacitación realizado el 03 de Octubre del presente año, genero también mejorar la interrelación del jefe de ventas con sus empleados, ejecutando y controlando los procesos de venta empleando las ACTIVIDADES BLANDAS.; entendiendo su importancia y su manejo para finalmente con ello lograr cerrar una venta.

RECOMENDACIONES

1. Realizar de manera periódica una encuesta para conocer la percepción de los trabajadores con respecto a su desempeño en la tienda de electrodomésticos Elektra, ya que al no ser estática, las opiniones van variando con el tiempo y el conocerlas permitirán plantear estrategias adicionales con el plan de capacitación de las actividades Blandas.
2. Recomendamos que el jefe de ventas encargado de la organización de la empresa Elektra con la ayuda de las actividades blandas que ahora en día motive a sus empleados, puesto que es más fácil para los miembros de la empresa manejar este tipo de habilidades, hábitos, actitudes y conocimientos ya que les permitirá desarrollarse mejor en su área de trabajo.
3. Realizar un seguimiento a las aplicaciones que le dan los trabajadores, a la temática incluida en los talleres ejecutados, para poder evaluar si todos los conocimientos adquiridos están siendo aplicados o si deben modificarse para futuros planteamientos.
4. Medir periódicamente el desempeño de los trabajadores, pero no solo recurriendo a la opinión de ellos mismos, sino también a la de los jefes y entre compañeros de trabajo, brindándole a la empresa una visión más general y amplia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Benites, J. (2010) en su Tesis “Capacitación para las ventas: objetivos, técnicas y evaluación” de la Universidad Nacional de Trujillo – UNT, Perú.
- Bohlander-Snell-Sherman (2001, p. 216) **Administración de recursos humanos**. México: Soluciones Empresariales.
- Bohórquez, P. (2002). **Planificación estratégica y desempeño laboral**. (2da Ed.).México: Alfaomega Grupo Editor
- Boudreau, J.; Milkovich, G. (1994) **Dirección y administración de recursos humanos: un enfoque de estrategia 6.a. ed.** Delaware, Addison - Wesley, 722 p.
- Butteriss, M. (2000). “**Reinventando Recursos Humanos: cambiando los roles para crear una organización de alto rendimiento**”, 1ra Edición, Canadá: Eadipe.
- Chiavenato, I. (2000) **Administración de recursos humanos 5.a. ed.** Bogotá, Mcgraw-Hill Interamericana, 699 P.
- Chiavenato, I. (2001) **Administración de Recursos Humanos**. 5ta. Edición. México, D. F. Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007) **Administración de Recursos Humanos**. El Capital Humano de las Organizaciones 8ª edición.
- Chiavenato, 1999; Werther y Davis, 1998; Levy-Leboyer, 1992 en :

<http://recursoshumanosfergiepadilla.blogspot.pe/2012/02/evaluacion-del-desempeno.htm>
- Dessler, G. (2001). **Administración de personal**. (8va Ed.). México D.F: Pearson Education.
- Donald L. Kirkpatrick, 1999 en :

http://www.asimetcapacitacion.cl/capacitacion_evaluacion_%20impacto.htm
- Hellriegel, D.; Woodman, R. (1999) **Comportamiento organizacional 8.a. ed.** México, d.f., Thompson, 635 p.

- Mondy y Noe (2005, p. 202) **Administración de recursos humanos. 9ª edición.** México: Prentice Hall.
- Moya Eglee 2011 en:

http://lacapacitadorabomberil.blogspot.pe/2011/05/ventajas-y-desventajas-de-los-programas_14.html
- Osaki J. y Sifuentes H. (2014) en su Tesis “Capacitación a vendedores de empresas distribuidoras de consumo masivo en Lima y su impacto en las ventas” de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas – UPC, Perú.
- Robbins, S. (1999) **Comportamiento organizacional 8.a. ed.** México, d.f., Pearson, 779 p
- Romero, U. (2009) “Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas”. Universidad Dr. Rafael Bellosillo Chacín (URBE), Maracaibo, Venezuela.
- Sánchez, M. (2014) “Capacitación En Habilidades De Atención Al Cliente Para Mejorar La Calidad Del Servicio Brindado En “El Restaurant Mar Picante” De La Ciudad De Trujillo”. Universidad Privada Antenor Orrego Trujillo, Trujillo, Perú.
- Schein, E. (1982) **Psicología de la organización 3.a. ed.** México d.f., Prentice Hall, 252 p.
- Stoner, J. (1994) **Administración 5.a. ed.** México, d.f, Prentice Hall, 781 p.
- Terán, O. (2010) “Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral y la productividad de los trabajadores administrativos en instituciones de educación superior”, Universidad de Zulia. México.
- Wayne, R. (2005). **Administración de Recursos Humanos.** (9na Ed.). México D.F: Pearson Education.

ANEXOS

Anexo 1: Técnicas e Instrumentos de recolección de datos:

Para el trabajo de investigación se utilizó la siguiente técnica:

VALIDEZ:

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \times \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}} \Rightarrow r_s = \frac{2 \times r}{1 + r}$$

$$r = \frac{15(3023) - (213 * 210)}{\sqrt{(15 * 3091) - (213)^2} \times \sqrt{(15 * 3002) - (210)^2}} \Rightarrow r_s = \frac{2 \times 0,639}{1 + 0,639}$$

$$r = 0,639 \Rightarrow r_s = 0,78 > 0,75$$

Para la validez interna del instrumento para evaluar el desempeño laboral de la fuerza de ventas en la empresa, se aplicó la fórmula “rs” de Spearman Brown luego de haber calculado la “r” Correlación de Pearson en los ítems del instrumento de medición. Se obtuvo un rs = 0.78 (rs > 0.75), lo cual indica que el instrumento es válido.

CONFIABILIDAD:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right) \quad \Rightarrow \quad \alpha = \frac{15}{15-1} \times \left(1 - \frac{25.514}{96.215} \right)$$
$$\alpha = 0,782$$

De un total de 15 cuestionarios realizados a nivel piloto para medir la confiabilidad del instrumento se obtuvo para el instrumento total un índice de confiabilidad Alfa de Crombach de $\alpha = 0.782$ ($\alpha > 0.75$), lo cual nos indica que el instrumento para medir el mejoramiento del desempeño laboral es confiable.



Programa de capacitación de Actividades Blandas

MANUAL DEL INSTRUCTOR

**DRA. Irina Roldan Paredes | 01DE
AGOSTO - TRUJILLO 2015**

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes

1.2. Objetivo General

1.3. Objetivo Especifico

1.4. ¿A quién va dirigido?

1.4.1. Metodología

1.4.2. Duración del curso

1.4.3. Recursos Técnicos

1.4.4. Recursos Materiales

1.4.5. Recursos Financieros

1.4.6. Políticas del Capacitado

INTRODUCCIÓN

Como párrafo introductorio se dará a conocer la aplicación de las actividades Blandas en la empresa Elektra, así mismo se dará un curso de capacitación sobre esta actividad a los empleados del área de ventas, con el fin de que el equipo de ventas pongan en marcha lo aprendido y cierren las ventas para lograr tener mayores volúmenes de ventas (ganancias). Estas actividades Blandas consisten en el liderazgo transformador, inteligencia emocional, trabajo en equipo que es llevar al cliente hacia la acción y cerrar la venta para la atención al cliente. Así mismo se dará a conocer el proceso de ventas y la gran importancia que tiene cuando se hace una venta, con el fin de lograr una buena atención al cliente.

1.1. Antecedentes

Elektra es una empresa que ofrece una amplia gama de productos; sin, hacer uso de todos los recursos que nos brinda la tecnología para ser propositivos, informativos, prácticos y humanos.

Actualmente la empresa Elektra exige alcanzar la plena satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes, proveedores y empleados. Para alcanzar esto, nuestras claves se encuentran cimentadas en la renovación, el control y la actualización constante, sin dejar de lado el alto sentido de servicio.

En base a una investigación que se realizó por medio de entrevistas y cuestionarios a los empleados en el área de productos, en la cual se detectaron algunas áreas de oportunidad, ya que carecen de técnicas y procesos de ventas que deben llevarse a cabo dentro de una empresa Proveedora de productos y servicios a crédito.

Debido a estos hallazgos se decidió dar un curso de capacitación al personal del área ventas encaminado en las actividades Blandas. Y al proceso de ventas.

1.2. Objetivo General

- Se dará un curso de capacitación enfocado al personal de ventas, sobre las actividades Blandas. Y el proceso de ventas, con el fin de mejorar la atención al cliente e incrementar las ventas.

1.3. Objetivo Específico

- Aumentar las posibilidades de cerrar una venta con el Personal del área capacitado con las actividades blandas y el Proceso de ventas, para darles a conocer todas las herramientas necesarias para la realización de una venta.

1.4. ¿A quién va dirigido?

Al equipo y al jefe de ventas de la empresa “Elektra”

1.4.1. Metodología.

Lista de Requerimientos. Materiales.

- Diapositivas (Power Point).
- Hojas blancas.
- Cartucho de tinta.
- Plumas.
- Carpetas.
- Clips.
- Broches.
- Memoria USB.

Equipo.

- Cañón.
- Computadora.
- Impresora.
- Programa Software (Power Point).

Lugar.

- Instalaciones de la empresa Elektra (sala juntas)

Una vez mencionados los requerimientos necesarios para ejecutar el desarrollo del Programa de curso de capacitación lo más formal posible y con la mayor calidad de un buen curso, me dispongo a enviarle un cordial saludo quedando a sus órdenes para cualquier duda o aclaración. De antemano muchas Gracias.



Revisor de la prueba

José Castañeda Nassi

1.4.2. Duración del curso.

Se impartirá en dos días y será una hora diaria, dentro de la empresa Elektra S.A.C.; en la que se implantará el programa de curso de capacitación actividades Blandas. Y el proceso de ventas.

1.4.3. Recursos Técnicos.

Los recursos técnicos que serán necesarios para el desarrollo del programa de capacitación serán los siguientes:

- Computadora.
- Impresora.
- Cañón.
- Programa Software (Power Point).

1.4.4. Recursos Materiales.

Entre los recursos materiales que se utilizarán en la ejecución del programa de capacitación serán los siguientes:

- Hojas blancas.
- Cartucho de tinta.
- Plumas.
- Carpetas.
- Clips.
- Broches.
- Memoria USB.
- Diapositivas (Power Point).

Humano: Elaborar y presentar el Programa de curso de capacitación al Personal de Ventas.

1.4.5. Recursos Financieros.

Para lograr la ejecución del Programa de curso de capacitación al Personal de Ventas, se requiere de un presupuesto aproximado, las cuales serán financiados por la empresa beneficiadora de la capacitación.

El presupuesto se desglosa de la siguiente manera:

RECURSOS	COSTOS
Recursos tecnicos	S/150
Recursos materiales	S/300
TOTAL	S/450

En la ejecución del programa de capacitación, el producto que aquí se logró fue en gran medida de las áreas de la empresa Electra.

Políticas del Capacitador

- 1) Para la impartición de cada uno de los cursos se buscará a la persona más óptima para que contribuye con el desarrollo de habilidades, actitudes y conocimientos de la empresa Elektra.
- 2) Como requisito los participantes, en este caso los empleados del área de la empresa deberán cumplir con los honorarios de estos cursos y participación en ellos.
- 3) La evaluación de cada uno de los cursos, se realizará al final de cada uno de estos y la evolución será para cada uno de los participantes.
- 4) Los resultados serán de tipo confidencial y se tomaran para fines de capacitación de los empleados.
- 5) Se tomará en cuenta comentarios, opiniones, sugerencias de cada uno de los involucrados para ir mejorando esto.
- 6) Se considera importante que este programa se realice cada año.

CONTENIDO

Introducción

Guía de instrucción

Temario

- Características de las organizaciones de hoy y nuevas habilidades requeridas
- Liderazgo transformador y cambio personal
- Desaprender para aprender
- La inteligencia emocional y sus 5 pilares
- El don del servicio
- Liderazgo transformador y actitud positiva
- Liderazgo transformador y trabajo en equipo
- Condiciones personales requeridas
- Compromiso personal

Cierre y evaluación

costos

INTRODUCCIÓN

El presente manual contiene de una manera amplia una guía que permite al participante conocer y aplicar las herramientas necesarias para ofrecer un mejor servicio al cliente con las Actividades Blandas. Asimismo contiene una evaluación para el participante, donde demuestra los conocimientos y habilidades adquiridos en el curso.

Evaluación para participantes

ELEMENTOS	CUMPLE	NO CUMPLE
1.Asistencia		
2.Puntualidad		
3.Disponibilidad		
4.Participación		
5.Interes en el curso		
Observaciones:		

Costos

MATERIALES Y EQUIPO	COSTOS
1.Instalaciones	s/100
2.Impresiones	s/ 85
3.Transporte	s/ 100
4.Materiales	s/300
5.Total	s/ 585.00

Guía de instrucción

Nombre del curso	Actividades Blandas	
Objetivo:	Capacitar a los empleados del área de ventas sobre las actividades Blandas y el proceso de ventas, con el fin de mejorar la atención al cliente e incrementar las ventas.	
Dirigido:	Equipo y jefe de ventas de la empresa ELEKTRA	
N° de Participantes	15 trabajadores	
Duración total del curso:	3hrs.25min.	
Material didáctico	Instructor	Personal de la empresa
	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de Power Point. 	<ul style="list-style-type: none"> • Material didáctico por cada tema. • Hojas blancas • Pluma
Lugar	Instalaciones de la empresa (sala de juntas).	
Equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Proyector • Laptop 	

Temario

Tiempo Requerido	
1. Presentación	10min
2. Desarrollo del curso	16min
3. Proceso de ventas	45min
3.1. ¿Qué es actividades Blandas?	10min
3.2.. Inteligencia emocional en el servicio al cliente	28min
3.3. Liderazgo transformador	28min
3.4.Trabajo en equipo	28min
4.Dudas y comentarios	12min
5. Cierre y Evaluación	10min

Presentación

Nombre del curso	Actividades Blandas			
Objetivo del tema	Interacción y presentación del expositor con el quipo y jefe de ventas.			
Tiempo	10min.			
Contenido	Actividades		Técnicas Instruccional	Material didáctico
	Instructor	Equipo		
1.Presentación del instructor Ante el grupo.	Saludo y reseña de sus datos.	Presentación según lo indique instructor	Expositiva	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación en Power Point. • Manual del Participante.

2.Entrega de material didáctico	Entrega del material Correspondiente.			Lapicero
--	---------------------------------------	--	--	----------

Proceso de ventas

Nombre del curso	Actividades Blandas			
Objetivo del tema	El equipo de ventas debe comprender y entender cada paso que se le Impartirá.			
Tiempo	10min.			
Contenido	Actividades		Técnicas	Material didáctico
	Instructor	Equipo	Instruccional	
1.Presentación del instructor Ante el grupo.	Saludo y reseña de sus datos.	Presentación según lo indique instructor	Expositiva	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación en Power Point. • Manual del Participante. Lapicero
2.Entrega de material didáctico	Entrega del material Correspondiente.			

Técnicas de ventas

Nombre del curso	Actividades Blandas			
Objetivo del tema	Que el equipo y jefe de ventas conozcan en que consiste la actividad Blandas.			
Tiempo	10min.			
Contenido	Actividades		Técnicas	Material didáctico
	Instructor	Equipo	Instruccional	
1.Presentación del instructor Ante el grupo.	Dar a conocer su concepto, así como la explicación de cada tema	Anotaciones si así lo requiere.	Expositiva	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación en Power Point.
2.Entrega de material didáctico	Aclaración de dudas.	Preguntas comentarios al instructor.		

Inteligencia emocional en el servicio al cliente

Nombre del curso	Actividades Blandas			
Objetivo del tema	Mediante el desarrollo del presente taller, se aprenderá la importancia de reconocer, manejar y orientar de manera adecuada nuestros sentimientos, emociones y sensaciones más profundos que muchas veces limitan nuestra capacidad de relacionarnos de manera adecuada con los demás. Estas deficiencias en nuestra conducta diaria en la empresa, impiden que brindemos un buen servicio al cliente externo y al mismo tiempo, deteriora nuestra relación con nuestros clientes internos, es decir, con nuestros propios compañeros de trabajo, lo que de igual forma no permite que brindemos un servicio de excelencia a nuestro público objetivo.			
Tiempo	28min.			
Contenido	Actividades		Técnicas	Material didáctico
	Instructor	Equipo	Instruccional	
1.Presentación del instructor Ante el grupo.	Dar a conocer su concepto, así como en que consiste, su importancia y para qué sirve	Anotaciones si así lo requiere.	Expositiva	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación en Power Point.
2.Entrega de material didáctico	Aclaración de dudas.	Preguntas comentarios al instructor.		

Liderazgo transformador

Nombre del curso	Actividades Blandas			
Objetivo del tema	Los participantes del curso conocerán cuáles son las nuevas tendencias en las organizaciones de hoy y cuáles son las bases y fundamentos de un liderazgo efectivo y enfocado en buscar establecer con los colaboradores una relación donde reine la comunicación horizontal y donde todos los integrantes de la empresa estén listos para tomar decisiones por sí mismos respaldados por una adecuada delegación de funciones y una buena gestión en el manejo y dirección de equipos de trabajo eficientes y efectivos.			
Tiempo	28min.			
Contenido	Actividades		Técnicas	Material didáctico
	Instructor	Equipo	Instruccional	
1.Presentación del instructor Ante el grupo.	Dar a conocer en que consiste, y para qué sirve	Anotaciones si así lo requiere.	Expositiva	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación en Power Point.
2.Entrega de material didáctico	Aclaración de dudas.	Preguntas comentarios al instructor.		

Trabajo en equipo

Nombre del curso	Actividades Blandas			
Objetivo del tema	Objetivo primordial potencializar las fortalezas de los participantes de manera tal que puedan estar listos y predispuestos para ser integrantes de equipos de alto desempeño.			
Tiempo	28min.			
Contenido	Actividades		Técnicas	Material didáctico
	Instructor	Equipo	Instruccional	
1.Presentación del instructor Ante el grupo.	Dar a conocer en que consiste, y para qué sirve	Anotaciones si así lo requiere.	Expositiva	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación en Power Point.

Dudas y Comentarios

Nombre del curso	Actividades Blandas			
Objetivo del tema	Retroalimentar los puntos tratados en la sesión.			
Tiempo	12min.			

Contenido	Actividades		Técnicas Instruccional	Material didáctico
	Instructor	Equipo		
1.Exposición del tema	Interacción con el equipo de ventas.	Dar puntos de vista según su experiencia.	Diálogo / Discusión	<ul style="list-style-type: none"> ○ Manual del participante. ○ Lapicero

Cierre y Evaluación

Nombre del curso	Actividades Blandas			
Objetivo del tema	Evaluar los conocimientos a los participantes.			
Tiempo	10min.			
1. Exposición del tema	Actividades		Técnicas Instruccional	Material didáctico
	Instructor	Equipo		
2.Dudas o comentarios	Entrega de evaluación. Despedida a los participantes	Responder según lo requerido.	Diálogo	Hoja de evaluación y lapicero

ESQUEMA DE CURSO

- Modalidad: Virtual o presencial
- Nombre del curso : Inteligencia emocional en el servicio al cliente
- Horas por sesión:4

1. Presentación del curso:

El curso de **INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL SERVICIO AL CLIENTE**, está dirigido para todo aquél que desee mejorar sus habilidades en cuanto a la atención del cliente tanto interno como externo de la organización, teniendo como base fundamental el entendimiento y puesta en práctica de la inteligencia emocional, como factor fundamental de su éxito y desarrollo personal y profesional.

2. Objetivos

2.1Objetivos Generales:

Mediante el desarrollo del presente taller, se aprenderá la importancia de reconocer, manejar y orientar de manera adecuada nuestros sentimientos, emociones y sensaciones más profundos que muchas veces limitan nuestra capacidad de relacionarnos de manera adecuada con los demás. Estas deficiencias en nuestra conducta diaria en la empresa, impiden que brindemos un buen servicio al cliente externo y al mismo tiempo, deteriora nuestra relación con nuestros clientes internos, es decir, con nuestros propios compañeros de trabajo, lo que de igual forma no permite que brindemos un servicio de excelencia a nuestro público objetivo.

2.2Objetivos Específicos:

-Conocer cómo son las nuevas organizaciones de hoy y qué tipo de colaboradores se requieren

- Reconocer nuestras fortalezas y limitaciones personales en nuestra relación con los demás
- Asumir compromisos de cambio y mejora personal
- Conocer e interiorizar los 5 pilares de la inteligencia emocional
- Conocer los diversos tipos de clientes a los que nos enfrentamos cada día
- Estar repararnos para resolver las quejas de nuestros clientes

3. Contenido temático

3.1 Sesión 1

3.1.1. Temario

- Las organizaciones de hoy
- Capacidades requeridas en un trabajador de hoy
- El servicio de atención al cliente como factor fundamental del éxito
- Misión, visión y valores de tu organización y tu aporte para su logro

3.2 Sesión 2

3.1.2 Temario

- ¿Qué es el servicio al cliente?
- Cliente interno y externo
- Tus fortalezas y debilidades en cuanto al servicio al cliente
- Importancia de cambio para mejorar tu relación con el cliente

3.2 Sesión 3

3.1.3 Temario

- La inteligencia emocional y su importancia en tu relación con los clientes
- Enfoque de adentro hacia afuera
- Los 5 pilares de la inteligencia emocional

3.2 Sesión 4

3.1.3 Temario

- El autoconocimiento
- Reconociendo tus emociones, sensaciones y actitudes personales
- La confianza en ti mismo
- Adquisición de nuevos paradigmas y patrones de conducta

3.2 Sesión 5

3.1.3 Temario

- El autocontrol emocional
- Manejo de quejas de los clientes
- Autonomía y control sobre tus decisiones

3.2 Sesión 6

3.1.3 Temario

- La motivación interna
- Pasión por tus clientes
- Compromiso con la misión y visión
- Valorar al cliente como tu socio estratégico

3.2 Sesión 7

3.1.3 Temario

- La empatía
- Mejora de tu comunicación verbal y no verbal
- Técnicas de escucha efectiva

3.2 Sesión 8

3.1.3 Temario

- Las habilidades sociales
- Capacidad de trabajar en equipo
- Poder e influencia con los clientes
- Manejo de conflictos y poder de negociación con los clientes

4. Tipo de evaluación:

ESQUEMA DE CURSO

- Modalidad: Virtual o presencial
- Nombre del curso : Liderazgo transformador
- Horas por sesión: 4

1. Presentación del curso:

El mundo de las organizaciones ha cambiado. Hoy en día no sólo importa que los colaboradores y aquellos que ocupan cargos jerárquicos en la organización se nutran de conocimientos técnicos y conceptuales con respecto a su labor diaria, hoy se impone la necesidad de que todos los miembros de la empresa manejen otro tipo de habilidades, hábitos, actitudes y conocimientos que les permitan desarrollarse mejor para poder contribuir con un ambiente laboral donde reine la comunicación sincera, la ayuda y respeto mutuo, la capacidad de poder trabajar en equipo, la facilidad para establecer relaciones laborales basadas en la sinceridad, la motivación y confianza y todo esto puede lograrse teniendo como punto focal el concepto de **Liderazgo Transformador**.

El Liderazgo transformador aparece como un concepto que, independientemente del cargo jerárquico que se ocupe en la organización, predica un proceso de cambio con un enfoque que va de adentro hacia afuera, es decir, pretende motivar al trabajador y/o líder para que revise y reflexione sobre cuáles son sus actitudes, sus hábitos, sus paradigmas personales y cómo éstos podrían estar influyendo ya sea positiva o negativamente en su accionar personal y profesional diario.

2. Objetivos

2.1 Objetivos Generales:

Los participantes del curso conocerán cuáles son las nuevas tendencias en las organizaciones de hoy y cuáles son las bases y fundamentos de un liderazgo efectivo y enfocado en buscar establecer con los colaboradores una relación donde reine la comunicación horizontal y donde todos los integrantes de la Empresa estén listos para tomar decisiones por sí mismos respaldados por una adecuada delegación de funciones y una buena gestión en el manejo y dirección de equipos de trabajo eficientes y efectivos.

2.2 Objetivos Específicos:

- Conocer cómo son las nuevas organizaciones de hoy y qué tipo de líderes se requieren
- Reconocer cuál es nuestro estilo y enfoque de liderazgo usado actualmente
- Manejar adecuadamente la inteligencia emocional, como principio básico para liderar personas
- Aprender a liderar equipos de trabajo altamente competitivos
- Superar paradigmas y creencias limitantes
- Delegar funciones mediante un empowerment adecuado

3. Contenido temático

3.1 Sesión 1

3.1.1 Temario

- Evolución de las organizaciones y sus grupos de interés
- Capacidades requeridas en un líder de hoy
- Conceptos de liderazgo transformador

- Liderazgo tradicional versus liderazgo transformador

3.2 Sesión 2

3.1.2 Temario

- Analizando tus paradigmas y creencias limitantes
- Conociendo y analizando la ruleta de tu vida
- Importancia de la actitud para el cambio

- Proceso de reconstrucción personal del líder transformador

3.2 Sesión 3

3.1.3 Temario

- Manejo de la inteligencia emocional como base del líder transformador
- Asumiendo un cambio de adentro hacia afuera
- Los 5 pilares de la inteligencia emocional.

3.2 Sesión 4

3.1.3 Temario

- El líder transformador y su enfoque en el servicio
- Barreras personales para el servicio
- Liderando al cliente interno para servir al cliente externo

3.2 Sesión 5

3.1.3 Temario

- Liderazgo transformador y trabajo en equipo
- Diferencia entre liderar grupos y liderar equipos de trabajo
- Viajando de la dependencia a la interdependencia
- Condiciones personales para liderar y ser un buen jugador de equipo

3.2 Sesión 6

3.1.3 Temario

- Liderazgo transformador y la comunicación efectiva
- Empatizando y conectando por medio de la comunicación
- Todo comunica positiva o negativamente
- Habilidades de un líder transformador en cuanto a escucha efectiva

3.2 Sesión 7

3.1.3 Temario

- Liderazgo transformador y empowerment
- Liberando el poder de tus colaboradores
- Empowerment y la estructura organizacional
- Pasos necesarios para un empowerment efectivo

3.2 Sesión 8

3.1.3 Temario

- Liderazgo transformador y las negociaciones efectivas
- Que significa negociar hoy en día
- Tipos de negociación y sus características
- Aspectos psicológicos y de personalidad que influyen en toda negociación

4. Tipo de evaluación:

ESQUEMA DE CURSO

- Modalidad: Virtual o presencial
- Nombre del curso : Trabajo en equipo
- Horas por sesión:4

SUMILLA

El curso - taller trabajo en equipo es un seminario dónde se analiza el TRABAJO EN EQUIPO como una herramienta de gestión fundamental y necesaria para mejorar la productividad en cualquier organización de hoy que tenga como objetivo primordial ofrecer a sus clientes y usuarios un servicio de calidad en todo sentido.

Este curso se divide en dos módulos:

El primero pretende concientizar al participante acerca de la importancia del trabajo en equipo para beneficio tanto personal como organizacional.

El segundo módulo tiene como objetivo primordial potencializar las fortalezas de los participantes de manera tal que puedan estar listos y predispuestos para ser integrantes de equipos de alto desempeño.

TEMARIO

1. El trabajo en equipo y su importancia en las organizaciones de hoy
 - a) ¿Qué entendemos por trabajo en equipo?

- b) Diferencias entre equipo de trabajo y grupo de trabajo
 - c) De la dependencia a la interdependencia
 - d) Condiciones personales para ser un buen jugador de equipo
 - e) Roles en el equipo de trabajo
 - f) Dinámica en equipo.
2. Gestión de equipos altamente efectivos
- a) Obstáculos en la creación de equipos de trabajo
 - b) Liderazgo y trabajo en equipo
 - c) Delegación de competencias
 - d) La comunicación como herramienta fundamental del trabajo en equipo
 - e) Técnicas de trabajo en equipo.


Anexo 3. Validación por Juicio de Expertos

Estimado Docente, el siguiente cuestionario tiene como objetivo la Aplicación de un Plan de Capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Comercial Elektra del Óvalo Mochica, Trujillo 2015; por favor valide el instrumento de investigación parte del desarrollo de nuestra Tesis.

Variable Independiente	Correcto	Incorrecto	Observación
1. ¿Cuenta la empresa Elektra con talleres de capacitación? a. Si b. No	✓		1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo
2. ¿Le gustaría recibir una capacitación especializada en ventas? a. Definitivamente si me gustaría b. Si me gustaría c. Me es indiferente d. No me gustaría e. Definitivamente no me gustaría	✓		en ventas.
3. ¿Qué tipo de producto es más vendido? a. Línea blanca b. Audio y video c. Pequeños artefactos d. Computo y oficina e. Celulares	✓		
4. ¿Aplicaría los conocimientos impartidos por la capacitación en su trabajo? a. Si b. No			De qué forma aplicaría... ?
5. ¿Aumentará su motivación en el trabajo con la aplicación del plan de capacitación? a. Si b. No			De que manera cree ud q

Variable Dependiente	Correcto	Incorrecto	Observación
<p>6. ¿Cree usted que su nivel de desempeño le permitirá ascender de puesto?</p> <p>a. Claro b. Puede Ser c. No lo creo d. Hay ascensos</p>	✓		
<p>7. ¿Su cumplimiento de metas de ventas asignadas están en un nivel de alcanzar sus objetivos?</p> <p>a. Si b. No</p>	✓		
<p>8. ¿Existe capacidad de responder en forma rápida adecuada a los clientes de la Empresa?</p> <p>a. Sí b. No c. Poco d. Nada</p>	✓		
<p>9. ¿Cree usted el liderazgo y planificación es importante para la buena administración de la Empresa?</p> <p>a. Si b. No</p>			Reevaluar el planteamiento de la pregunta!
<p>10. ¿Qué hace usted para alcanzar sus metas y tener un buen reconocimiento en la empresa?</p> <p>a. Se desempeña mejor b. Se informa c. Se comunica d. Se involucra</p>	✓		
<p>11. ¿Tiene conocimiento de cómo es el clima organizacional en la empresa con relación a los trabajadores?</p> <p>a. Si b. No</p>			<p>- Muy Agradable</p> <p>- Agradable</p> <p>- desagradable</p> <p>- Poco "</p>

<p>12. ¿La relación laboral con sus compañeros es?</p> <p>a. Muy Buena b. Buena c. Regular d. Mala</p>	✓		
<p>13. ¿Cree usted que tiene la habilidad para asimilar de manera efectiva los cambios que enfrenta la Empresa?</p> <p>a. Sí b. No</p>			


 Revisor de la prueba

Dra. Lucero Oceda Dávila

Validación por Juicio de Expertos

Estimado Docente, el siguiente cuestionario tiene como objetivo la Aplicación de un Plan de Capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Comercial Elektra del Óvalo Mochica, Trujillo 2015; por favor valide el instrumento de investigación parte del desarrollo de nuestra Tesis.

Variable Independiente	Correcto	Incorrecto	Observación
<p>1. ¿Cuenta la empresa Elektra con talleres de capacitación?</p> <p>a. Si b. No</p>			
<p>2. ¿Le gustaría recibir una capacitación especializada en ventas?</p> <p>a. Definitivamente si me gustaría b. Si me gustaría c. Me es indiferente d. No me gustaría e. Definitivamente no me gustaría</p>			
<p>3. ¿Qué tipo de producto es más vendido?</p> <p>a. Línea blanca b. Audio y video c. Pequeños artefactos d. Computo y oficina e. Celulares</p>			
<p>4. ¿Aplicaría los conocimientos impartidos por la capacitación en su trabajo?</p> <p>a. Si b. No</p>			
<p>5. ¿Aumentará su motivación en el trabajo con la aplicación del plan de capacitación?</p> <p>a. Si b. No</p>		X	<p><i>Usted cree que un plan de capacitación lo ayudaría a obtener mejores resultados?</i></p>

Variable Dependiente	Correcto	Incorrecto	Observación
<p>6. ¿Cree usted que su nivel de desempeño le permitirá ascender de puesto?</p> <p>a. Claro b. Puede Ser c. No lo creo d. Hay ascensos</p>	✓		
<p>7. ¿Su cumplimiento de metas de ventas asignadas están en un nivel de alcanzar sus objetivos?</p> <p>a. Si b. No</p>		X	a) b) c) d)
<p>8. ¿Existe capacidad de responder en forma rápida adecuada a los clientes de la Empresa?</p> <p>a. Si b. No c. Poco d. Nada</p>	✓		
<p>9. ¿Cree usted el liderazgo y planificación es importante para la buena administración de la Empresa?</p> <p>a. Si b. No</p>		X	
<p>10. ¿Qué hace usted para alcanzar sus metas y tener un buen reconocimiento en la empresa?</p> <p>a. Se desempeña mejor b. Se informa c. Se comunica d. Se involucra</p>	✓		Preguntas
<p>11. ¿Tiene conocimiento de cómo es el clima organizacional en la empresa con relación a los trabajadores?</p> <p>a. Si b. No</p>			

<p>12. ¿La relación laboral con sus compañeros es?</p> <p>a. Muy Buena b. Buena c. Regular d. Mala</p>			
<p>13. ¿Cree usted que tiene la habilidad para asimilar de manera efectiva los cambios que enfrenta la Empresa?</p> <p>a. Sí b. No</p>			



Mg. Giovanni Fioronti Condell.



Revisor de la prueba

Validación por Juicio de Expertos

Estimado Docente, el siguiente cuestionario tiene como objetivo la Aplicación de un Plan de Capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Comercial Elektra del Óvalo Mochica, Trujillo 2015; por favor valide el instrumento de investigación parte del desarrollo de nuestra Tesis.

Variable Independiente	Correcto	Incorrecto	Observación
1. ¿Cuenta la empresa Elektra con talleres de capacitación? a. Si b. No	✓		
2. ¿Le gustaría recibir una capacitación especializada en ventas? a. Definitivamente si me gustaría b. Si me gustaría c. Me es indiferente d. No me gustaría e. Definitivamente no me gustaría	✓		
3. ¿Qué tipo de producto es más vendido? a. Línea blanca b. Audio y video c. Pequeños artefactos d. Computo y oficina e. Celulares		✗	Por áreas No me de ventas
4. ¿Aplicaría los conocimientos impartidos por la capacitación en su trabajo? a. Si b. No			Likert
5. ¿Aumentará su motivación en el trabajo con la aplicación del plan de capacitación? a. Si b. No		✗	Likert

Variable Dependiente	Correcto	Incorrecto	Observación
<p>6. ¿Cree usted que su nivel de desempeño le permitirá ascender de puesto?</p> <p>a. Claro b. Puede Ser c. No lo creo d. Hay ascensos</p>	✓		
<p>7. ¿Su cumplimiento de metas de ventas asignadas están en un nivel de alcanzar sus objetivos?</p> <p>a. Si b. No</p>		✗	likert
<p>8. ¿Existe capacidad de responder en forma rápida adecuada a los clientes de la Empresa?</p> <p>a. Sí b. No c. Poco d. Nada</p>	✓		
<p>9. ¿Cree usted el liderazgo y planificación es importante para la buena administración de la Empresa?</p> <p>a. Si b. No</p>	✓		
<p>10. ¿Qué hace usted para alcanzar sus metas y tener un buen reconocimiento en la empresa?</p> <p>a. Se desempeña mejor b. Se informa c. Se comunica d. Se involucra</p>	✓		
<p>11. ¿Tiene conocimiento de cómo es el clima organizacional en la empresa con relación a los trabajadores?</p> <p>a. Si b. No</p>	✓		

<p>12. ¿La relación laboral con sus compañeros es?</p> <p>a. Muy Buena b. Buena c. Regular d. Mala</p>			
<p>13. ¿Cree usted que tiene la habilidad para asimilar de manera efectiva los cambios que enfrenta la Empresa?</p> <p>a. Sí b. No</p>			



Revisor de la prueba

José Castañedo Nossi

Anexo 4 : Cuestionario para el Equipo de Ventas – Centro Comercial Elektra

DATOS GENERALES

SEXO: M () F () EDAD: OCUPACIÓN:.....FECHA: /..... /.....

NOTA: Al momento de elegir una respuesta marcar con una "X" dentro del recuadro según la opción que usted eligió.

ITEM		Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
1	Me siento comprometido con mi empleo					
2	Participo en las actividades que se realizan en la empresa					
3	La empresa Elektra cuenta con talleres de capacitación					
4	Me gustaría recibir una capacitación especializada en ventas					
5	Usted aplicaría los conocimientos impartidos por la capacitación					
6	Usted compartiría con sus compañeros los conocimientos obtenidos en la capacitación					
7	Usted cree que un Plan de Capacitación lo ayudaría a obtener mejores resultados					
8	Su nivel de desempeño le permitirá ascender de puesto					
9	Utiliza una estrategia para poder tratar bien al cliente.					
10	Adapto mis estrategias de ventas de tal forma que estas coincidan con el tipo de cliente ante quien hago la presentación y situación particular					
11	Responde de forma rápida y adecuada a los clientes de la Empresa					
12	Las metas asignadas de ventas están en un nivel en el que pueda cumplirlas					
13	Me esfuerzo para alcanzar mis metas y tener un buen reconocimiento en la empresa					
14	Me contacto con mis clientes post venta para asegurarme de que hayan quedado satisfechos con la compra					
15	La relación con sus compañeros es muy buena					
16	Tengo la habilidad para asimilar los cambios que enfrenta la Empresa					