

NOMBRE DEL TRABAJO

**PLAN DE CAPACITACION PARA LA MEJ
ORA DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DEL ÁREA DE MANTEN
IMIE**

AUTOR

IRIHNA IVONNE USCUVILCA CABRERA

RECUENTO DE PALABRAS

17130 Words

RECUENTO DE CARACTERES

98542 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

77 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.4MB

FECHA DE ENTREGA

Mar 6, 2024 9:18 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Mar 6, 2024 9:19 AM GMT-5

● 10% de similitud general

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

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 0% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA
PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN
EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTELS**
(Art. 45° de la ley N° 30220 – Ley)

Autorización de la propiedad intelectual del autor para la publicación de tesis en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (<https://repositorio.untels.edu.pe>), de conformidad con el Decreto Legislativo N° 822, sobre la Ley de los Derechos de Autor, Ley N° 30035 del Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, Art. 10° del Rgto. Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales en las universidades – RENATI Res. N° 084-2022-SUNEDU/CD, publicado en El Peruano el 16 de agosto de 2022; y la RCO N° 061-2023-UNTELS del 01 marzo 2023.

TIPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

- 1). TESIS () 2). TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL (X)

DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres:	USCUVILCA CABRERA IRIHNA IVONNE
D.N.I.:	73128112
Otro Documento:	
Nacionalidad:	PERUANA
Teléfono:	986449561
e-mail:	2015200718@untels.edu.pe / irihnau@gmail.com

DATOS ACADÉMICOS

Pregrado

Facultad:	FACULTAD DE INGENIERÍA Y GESTIÓN
Programa Académico:	TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
Título Profesional otorgado:	LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Postgrado

Universidad de Procedencia:	
País:	
Grado Académico otorgado:	

Datos de trabajo de investigación

Título:	" PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE LA EMPRESA OBRAMAN S.A.C LURIN - 2023".
Fecha de Sustentación:	17 DE DICIEMBRE DEL 2023
Calificación:	APROBADO POR UNANIMIDAD
Año de Publicación:	2024

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

A través de la presente, autorizo la publicación del texto completo de la tesis, en el Repositorio Institucional de la UNTELS especificando los siguientes términos:

Marcar con una X su elección.

- 1) Usted otorga una licencia especial para publicación de obras en el REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR.

Si autorizo No autorizo

- 2) Usted autoriza para que la obra sea puesta a disposición del público conservando los derechos de autor y para ello se elige el siguiente tipo de acceso.

Derechos de autor		
TIPO DE ACCESO	ATRIBUCIONES DE ACCESO	ELECCIÓN
ACCESO ABIERTO 12.1(*)	info:eu-repo/semantics/openAccess (Para documentos en acceso abierto)	(X)

- 3) Si usted dispone de una **PATENTE** puede elegir el tipo de **ACCESO RESTRINGIDO** como derecho de autor y en el marco de confiabilidad dispuesto por los numerales 5.2 y 6.7 de la directiva N° 004-2016-CONCYTEC DEGC que regula el Repositorio Nacional Digital de CONCYTEC (Se colgará únicamente datos del autor y el resumen del trabajo de investigación).

Derechos de autor		
TIPO DE ACCESO	ATRIBUCIONES DE ACCESO	ELECCIÓN
ACCESO RESTRINGIDO	info:eu-repo/semantics/restrictedAccess (Para documentos restringidos)	()
	info:eu-repo/semantics/embargoedAccess (Para documentos con períodos de embargo. Se debe especificar las fechas de embargo)	()
	info:eu-repo/semantics/closedAccess (para documentos confidenciales)	()

(*) <http://renati.sunedu.gob.pe>



UNIVERSIDAD NACIONAL
TECNOLÓGICA DE LIMA SUR

Rellene la siguiente información si su trabajo de investigación es de acceso restringido:

Atribuciones de acceso restringido:

Motivos de la elección del acceso restringido:

USCUVILCA CABRERA IRIHNA IVONNE

APELLIDOS Y NOMBRES

73128112

DNI

Firma y huella:



Lima, 01 de MARZO del 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR

FACULTAD DE INGENIERÍA Y GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**“PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO
LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO
DE LA EMPRESA OBRAMAN S.A.C LURIN - 2023”**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
Para optar el Título Profesional de Título Profesional de
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PRESENTADO POR EL BACHILLER

USCUVILCA CABRERA, IRIHNA IVONNE
ORCID: 0000-0003-4073-6306

ASESOR
SANDOVAL JAVIER, JULIO CESAR
ORCID: 0009-0008-0730-1902

Villa El Salvador
2023



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

VI Programa de Titulación por la Modalidad de Trabajo de Suficiencia Profesional
Decanato de la Facultad de Ingeniería y Gestión

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OBTENER EL
TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

En Villa El Salvador, siendo las 16:40 horas del día 17 de diciembre del 2023, se reunieron en las instalaciones de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, los miembros del Jurado Evaluador del Trabajo de Suficiencia Profesional integrado por:

Presidente	: Dr. Jose Yudberto Vilca Ccolque	CLAD N° 833
Secretario	: Dra. Elizabeth Emperatriz Garcia Salirrosas	CLAD N°2823
Vocal	: Mg. Cesar Trujillo Hinojosa	CLAD N°5647

Designados con Resolución de Decanato de la Facultad de Ingeniería y Gestión N°984-2023-UNTELS-RD, de fecha 13 de diciembre del 2023.

Se da inició al acto público de sustentación y evaluación del Trabajo de Suficiencia Profesional, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, bajo la modalidad de Titulación por Trabajo de Suficiencia Profesional (Resolución de Consejo Universitario N° 065-2023-UNTELS-CU de fecha 08 de agosto del 2023), en la cual se APRUEBA el “Reglamento, Directiva, Cronograma y Presupuesto del VI Programa de Titulación por la Modalidad de Trabajo de Suficiencia Profesional de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur” ; siendo que el Art. 4º del precitado Reglamento establece que: **“La Modalidad de Titulación prevista consiste en la presentación, aprobación y sustentación de un Trabajo de Suficiencia Profesional que dé cuenta de la experiencia profesional y además permita demostrar el logro de las competencias adquiridas en el desarrollo de los estudios de pregrado que califican para el ejercicio de la profesión correspondiente. Quienes participen en esta modalidad no podrán tramitar simultáneamente otras modalidades de titulación. Además, los participantes inscritos en esta modalidad, deberán acreditar un mínimo de dos (02) años de experiencia laboral, de acuerdo a lo establecido en la Resolución N° 174-2019- SUNEDU/CD y al anexo 1 sobre Glosario de Términos en el punto veinte (20)...”**, en el cual;

El Bachiller: **IRIHNA IVONNE USCUVILCA CABRERA**

Sustentó su Trabajo de Suficiencia Profesional: **“PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO DE LA EMPRESA OBRAMAN S.A.C LURIN - 2023”**.

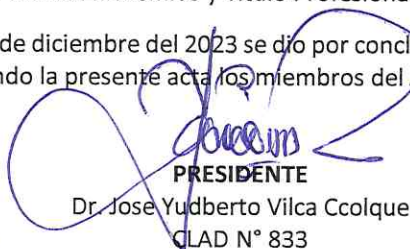
Concluida la Sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional, se procedió a la calificación correspondiente según el siguiente detalle:

Condición APROBADO POR UNANIMIDAD Equivalencia BUENO de acuerdo al Art. 65º del Reglamento General para el Otorgamiento de Grado Académico y Título Profesional de la UNTELS vigente.

Siendo las 17:40 horas del día 17 de diciembre del 2023 se dio por concluido el acto de sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional, firmando la presente acta los miembros del Jurado.


SECRETARIO

Dra. Elizabeth Emperatriz Garcia Salirrosas
CLAD N°2823


PRESIDENTE
Dr. Jose Yudberto Vilca Ccolque
CLAD N° 833


VOCAL
Mg. Cesar Trujillo Hinojosa
CLAD N°5647

Nota: Art. 14º.- La sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional se realizará en un acto público. De faltar algún miembro del Jurado, la sustentación procederá con los dos integrantes presentes. En caso de ausencia del presidente del jurado, asumirá la presidencia el docente de mayor categoría y antigüedad. En caso de ausencia de dos o más miembros del jurado, la sustentación será reprogramada durante los 05 días siguientes.

DEDICATORIA

A DIOS

Por permitirme lograr las metas que me propongo y nunca me abandono en momentos complicados.

A MIS PADRES

Por siempre apoyarme e incentivarne a seguir creciendo como profesional y no dejarme vencer ante cualquier obstáculo. Los amo

A MIS HERMANOS

Porque son mi motivo para seguir adelante y mostrarle que todo se puede en esta vida con mucho esfuerzo y por siempre confiar en mí.

AGRADECIMIENTO

A la universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur por haberme brindado los conocimientos necesarios para poder desarrollarme como profesional y poder cumplir con mis metas trazadas.

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
LISTADO DE FIGURAS.....	vi
LISTADO DE TABLAS	viii
RESUMEN.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES	1
1.1. Contexto.....	1
1.1.1.Historia de la empresa.....	1
1.1.2.Misión	1
1.1.3.Visión	1
1.1.4.Valores	2
1.1.5.Estructura orgánica	2
1.2. Delimitación temporal y espacial del trabajo.....	2
1.2.1 Delimitación temporal.....	2
1.2.2.Delimitación espacial	3
1.3. Objetivos	3
1.3.1.Objetivo general.....	3
1.3.2.Objetivos específicos	3
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	4
2.1. Antecedentes	4
2.1.1.Antecedentes internacionales.....	4
2.1.2.Antecedentes nacionales	6
2.2. Bases teóricas.....	8
2.2.1.Capacitación	8
2.2.1.1. Definiciones de capacitación	8
2.2.1.2. Objetivos de la capacitación	9
2.2.1.3. Etapas de la capacitación	10
2.2.1.4. Beneficios de la capacitación	11
2.2.1.5. Tipos de capacitación	11
2.2.2.Desempeño laboral	12
2.2.2.1. Definiciones de desempeño laboral	12
2.2.2.2. Características del desempeño laboral.....	13

2.2.2.3. Importancia del desempeño laboral	14
2.2.2.4. Elementos del desempeño laboral	14
2.2.2.5. Evaluación de desempeño laboral.....	14
2.2.2.6. Tipos de evaluación de desempeño laboral.....	15
2.2.2.7. Factores del desempeño laboral.....	16
2.3. Definición de términos básicos.....	16
CAPÍTULO III: DESARROLLO DEL TRABAJO PROFESIONAL	18
3.1. Determinación y análisis del problema.....	18
3.1.1.Descripción del problema.....	18
3.1.2.Resultados de la encuesta aplicada antes del plan de capacitación	20
3.2. Modelo de solución propuesto.....	21
3.2.1.Introducción	22
3.2.2.Alcance.....	22
3.2.3.Objetivos	23
3.2.3.1. Objetivo general.....	23
3.2.3.2. Objetivos específicos	23
3.2.4.Acciones por desarrollar	23
3.2.5.Temas de capacitación.....	23
3.2.6.Programa	30
3.2.7.Cronograma.....	31
3.2.8.Presupuesto	32
3.3. Resultados.....	33
CONCLUSIONES.....	36
RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	38
ANEXOS.....	41

LISTADO DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama	2
Figura 2. Ubicación geográfica	3
Figura 3. ¿Culmino mis labores a tiempo en los plazos establecidos en relación con las normas de la empresa?	20
Figura 4. ¿Recibo capacitación constante desde que ingresé a la empresa?.....	20
Figura 5. ¿Creo necesaria la capacitación en mi área de trabajo?.....	20
Figura 6. ¿Contribuyo con el desarrollo de los objetivos de la organización?	43
Figura 7. ¿Me responsabilizo de las consecuencias de las tareas que realizo en la empresa?.....	44
Figura 8. ¿Me hago cargo de otras responsabilidades según la necesidad?	44
Figura 9. ¿Me capacito seguidamente en los temas respecto a mi perfil de trabajo?	45
Figura 10. ¿Contribuyo en la obtención del objetivo común?	46
Figura 11. ¿Recibo nuevos retos por parte de la empresa?.....	46
Figura 12. ¿Conozco la misión, visión, políticas y procedimientos?.....	47
Figura 13. ¿Considero que la empresa se preocupa por incrementar mi desempeño?.....	47
Figura 14. ¿Participaría en la implementación de un plan de capacitación para mejorar mi desempeño laboral?	48
Figura 15 ¿Culmino mis labores a tiempo en los plazos establecidos en relación con las normas de la empresa?	49
Figura 16. ¿Hago mis funciones adecuadamente para lograr los objetivos de la empresa?	50
Figura 17. ¿Planteo ideas innovadora para perfeccionar los procesos de trabajo?	50
Figura 18 ¿Poseo facilidad para solucionar inconvenientes y adelantarme a problemas?.....	51
Figura 19. ¿Cumplo con las funciones que me han consignado?	51

Figura 20. ¿Muestro exactitud en el cumplimiento de las funciones?	52
Figura 21. ¿Recibo capacitación constante desde que ingresé a la empresa?... 53	53
Figura 22. ¿Considero que poseo los conocimientos y habilidades suficientes para realizar mi trabajo?.....	53
Figura 23. ¿Creo necesaria la capacitación en mi área de trabajo?.....	54
Figura 24. ¿Tengo la predisposición para apoyar a mis colegas del área?.....	55
Figura 25. ¿Recibo opiniones de mis compañeros y los entiendo?.....	55
Figura 26. ¿Tengo resistencia al cambio?.....	56
Figura 27. ¿Muestro una buena actitud para formar parte del equipo de mi área?	57
Figura 28. ¿Presento trato cordial y respeto con mi equipo de trabajo?	57
Figura 29. ¿Me siento capaz de liderar a mis compañeros de trabajo?	58
Figura 30. ¿Me creo un líder dentro de la organización con la capacidad de incentivar el desarrollo de mis compañeros?	58
Figura 31 Reporte de accidentes.....	63

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1. ¿Contribuyo con el desarrollo de los objetivos de la organización?.....	43
Tabla 2. ¿Me responsabilizo de las consecuencias de las tareas que realizo en la empresa?	43
Tabla 3. ¿Me hago cargo de otras responsabilidades según la necesidad?	44
Tabla 4. ¿Me capacito seguidamente en los temas respecto a mi perfil de trabajo?	45
Tabla 5. ¿Contribuyo en la obtención del objetivo común?	45
Tabla 6. ¿Recibo nuevos retos por parte de la empresa?	46
Tabla 7. ¿Conozco la misión, visión, políticas y procedimientos?	47
Tabla 8. ¿Considero que la empresa se preocupa por incrementar mi desempeño?.....	47
Tabla 9. ¿Participaría en la implementación de un plan de capacitación para mejorar mi desempeño laboral?	48
Tabla 10. ¿Culmino mis labores a tiempo en los plazos establecidos en relación con las normas de la empresa?	49
Tabla 11. ¿Hago mis funciones adecuadamente para lograr los objetivos de la empresa?	49
Tabla 12. ¿Planteo ideas innovadora para perfeccionar los procesos de trabajo?	50
Tabla 13. ¿Poseo facilidad para solucionar inconvenientes y adelantarme a problemas?.....	51
Tabla 14. ¿Cumplo con las funciones que me han consignado?.....	51
Tabla 15. ¿Muestro exactitud en el cumplimiento de las funciones?	52
Tabla 16. ¿Recibo capacitación constante desde que ingresé a la empresa?	52
Tabla 17. ¿Considero que poseo los conocimientos y habilidades suficientes para realizar mi trabajo?.....	53
Tabla 18. ¿Creo necesaria la capacitación en mi área de trabajo?	54
Tabla 19. ¿Tengo la predisposición para apoyar a mis colegas del área?	54

Tabla 20. ¿Recibo opiniones de mis compañeros y los entiendo?	55
Tabla 21. ¿Tengo resistencia al cambio?	56
Tabla 22. ¿Muestro una buena actitud para formar parte del equipo de mi área?	56
Tabla 23. ¿Presento trato cordial y respeto con mi equipo de trabajo?	57
Tabla 24. ¿Me siento capaz de liderar a mis compañeros de trabajo?.....	58
Tabla 25. ¿Me creo un líder dentro de la organización con la capacidad de incentivar el desarrollo de mis compañeros?	58
Tabla 26 Uso de Epps del personal	64
Tabla 27 Reporte de cumplimiento de funciones	64

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo general realizar un plan de capacitación para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores del área de mantenimiento de Obras y mantenimiento S.A.C – Lurín 2023, este plan se propuso, debido a que la empresa no brindaba capacitaciones a su personal y su desempeño era deficiente, se debe tener en cuenta que las capacitaciones brindan a las empresas mayor competitividad y hace que los trabajadores se vuelvan más eficientes. Se aplicó una encuesta a 80 trabajadores de mantenimiento para determinar las necesidades de capacitación y los temas a tratar, identificando bajo rendimiento del personal, no cumplían con los objetivos en los tiempos establecidos, no se adaptaban a los cambios organizacionales, realizaban trabajo autónomo sin el apoyo de sus compañeros; por lo cual se decidió aplicar el plan de capacitación laboral para mejorar el desempeño, teniendo como resultados que el personal se comprometió con los objetivos de la empresa, brindan soluciones innovadoras a los clientes, trabajan en equipo, tienen ganas de seguir aprendiendo y capacitándose constantemente. Se tuvo como conclusión que las capacitaciones mejoran el desempeño laboral, también se visualizó que la empresa al no tener planes de capacitación los trabajadores no están comprometidos con los objetivos de la empresa y no trabajan en equipo. Se implementó y aplicó el plan de capacitación de acuerdo con el cronograma definido para cada tema, tales como: técnicas de mantenimiento preventivo y correctivo, relaciones interpersonales y beneficios de la comunicación efectiva y del trabajo en equipo, a los trabajadores del área de mantenimiento de la empresa Obraman SAC.

Palabras claves: capacitación, desempeño laboral, plan de capacitación.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se realizó debido a que el mundo está en constantes cambios, es por ello que los colaboradores tienen que estar actualizado y constantemente capacitado con los conocimientos recientes para que sean competitivos en el mercado y de esa manera las organizaciones brinden un servicio de calidad y excelencia.

La capacitación tiene un papel estratégico en las empresas con el fin de incrementar el desempeño del personal mediante aprendizajes, siendo una actividad de mayor crecimiento en el presente, actualmente el mundo y las empresas se encuentran en continuos cambios, por lo que se requiere servicios y productos de alta calidad.

La capacitación del personal es una base fundamental para el crecimiento de toda organización, así los colaboradores presentaran un mejor desempeño cumpliendo las metas organizacionales.

A su vez el desempeño laboral hace referencia al rendimiento del trabajador al realizar y culminar las actividades y tareas que se le asignan. También el desempeño laboral hace referencia al proceso de las actividades, es decir a la efectividad sobre las metas propuestas por su jefe inmediato o la empresa.

Según Forbes (2023) las organizaciones a nivel global tienen personal que no poseen los conocimientos necesarios con los que puedan realizar correctamente sus funciones de acuerdo con su puesto de trabajo, adicional a ellos solo 5 de cada 10 empresas brindan capacitaciones a su personal, teniendo como consecuencias deficiencias en los procesos productivos de la organización. Las organizaciones enfrentan desafíos a nivel empresarial compitiendo entre sí, es por ello que los colaboradores son una pieza fundamental para poder sobresalir de las otras. Según Fiszbein et al. (2016) solo el 60% de empresas peruanas invierten en capacitaciones a su personal, por lo que es necesario que las organizaciones inviertan en capacitaciones, programas de formación, con la finalidad que el trabajador realice eficientemente sus funciones para brindar un mejor servicio y brindar soluciones a los problemas dentro de la organización y lograr tener desempeño eficiente del personal.

Según el diario (Gestión, 2018) el 48% de los colaboradores peruanos ha percibido programas de formación profesional en sus trabajos.

En Obras y mantenimiento S.A.C se visualizó que el nivel de desempeño era bajo ya que no poseían compromiso laboral, baja comunicación, desintegración del equipo, no tenían conocimiento del trabajo, es por ello que ocasiona un ineficiente desempeño laboral, y esto genera retrasos en los servicios que se brindan a los clientes.

Por lo tanto, el presente trabajo busca proponer un plan de capacitación respecto a las necesidades de los trabajadores y la organización para poder incrementar el desempeño laboral de los colaboradores de mantenimiento de Obraman S.A.C.

El presente trabajo se estructuró en tres capítulos, los cuales son los siguientes:

En el primer capítulo, se presenta los aspectos generales de la organización como el contexto de la empresa, las delimitaciones espacial y temporal y los objetivos propuestos para realizar la investigación.

El segundo capítulo se desarrolla los antecedentes tanto internacionales como nacionales, también bases teóricas sobre capacitación y desempeño laboral.

En el tercer capítulo abarca el desarrollo del trabajo profesional donde se precisa, el contexto laboral, evaluaciones, modelo de solución y resultados obtenidos.

Finalmente, se presentan conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación

CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES

1.1. Contexto

Obras y mantenimiento S.A.C es una empresa de construcción encargada de brindar servicios de mantenimiento, terminación, acabados, soluciones de naves industriales y edificios, así como también brindar asesoría en las especialidades de ingeniería civil, arquitectura, electricidad entre otros, según los requerimientos solicitados por los clientes; con enfoque hacia la eficiencia y calidad de servicio adaptada a las necesidades del cliente.

1.1.1. Historia de la empresa

Obras y mantenimientos S.A.C fue fundada el 24 de abril del 2018 en la ciudad de Lima distrito de Lurín, iniciando actividades en el rubro de la construcción dentro del parque industrial “Los Eucaliptos”. Desde entonces realizaron trabajos de construcción de naves industriales, diseño y mantenimiento de infraestructuras. Durante sus 5 años ha consolidado sus servicios en diversas especialidades como ingeniería civil, arquitectura, electricidad entre otros.

Obraman posee prestigio de empresa responsable y seria, con el fin de cumplir con plazos y costos para superar las expectativas de los clientes. Además, ofrece soluciones personalizadas para sus clientes, adaptándose a sus necesidades y actividades, siempre con un enfoque industrial.

1.1.2. Misión

En Obraman brindamos servicios de reparación, mantenimiento y conservación de todo tipo de edificio e infraestructuras; contribuyendo así con la satisfacción de nuestros clientes a través del compromiso de nuestros colaboradores.

1.1.3. Visión

Ser una empresa líder a nivel nacional en los servicios de reparación, construcción, mantenimiento y conservación de todo tipo de edificios e infraestructuras, reconocida por la realización de los servicios con profesionalismo y calidad ofreciendo una solución eficiente e inmediata a las necesidades de nuestros clientes.

1.1.4. Valores

Compromiso: Estamos involucrados con los objetivos y fines de la empresa.

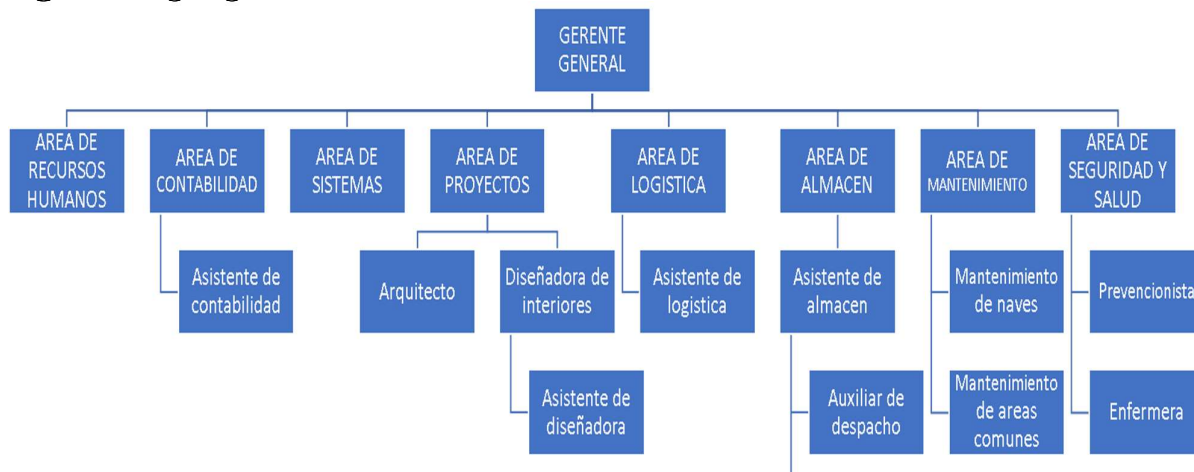
Honestidad: Generamos sinceridad para ganarnos la confianza y credibilidad frente a nuestros clientes.

Puntualidad: Capacidad de cumplir con los tiempos establecidos.

Innovación: Realizamos los trabajos de manera distinta para diferenciarnos de los demás.

1.1.5. Estructura orgánica

Figura 1 Organigrama



Nota: Elaboración propia

Obras y mantenimiento S.A.C cuenta con 96 trabajadores en planilla que brindan servicios, 80 trabajadores pertenecen al área de mantenimiento y 16 trabajadores son del área administrativa.

1.2. Delimitación temporal y espacial del trabajo

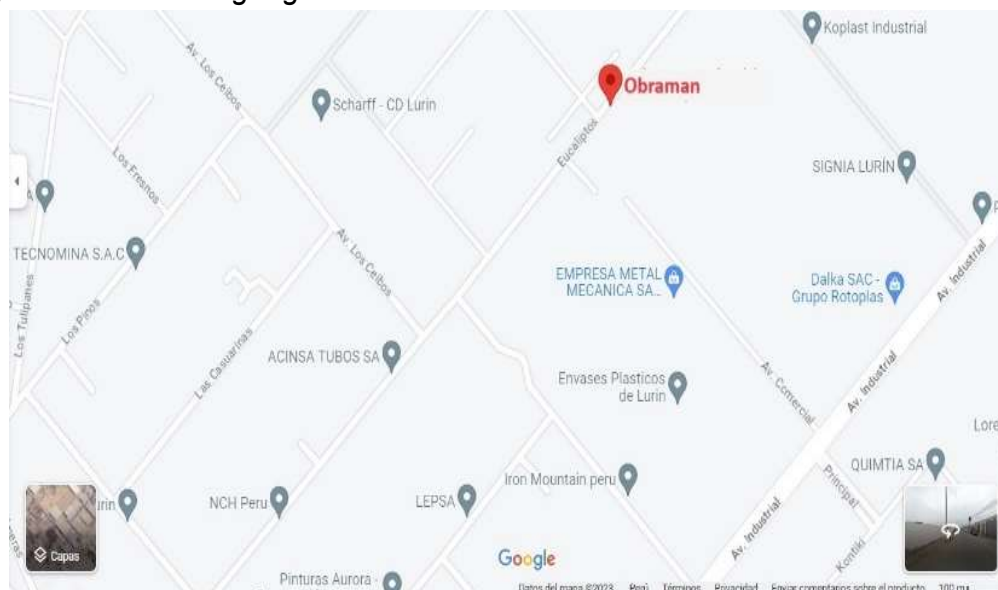
1.2.1 Delimitación temporal

El trabajo de suficiencia profesional se desarrolló en el periodo de agosto a noviembre del año 2023.

1.2.2. Delimitación espacial

El trabajo de suficiencia profesional se realizó en la empresa Obras y Mantenimiento S.A.C ubicada en Jr. Los Eucaliptos Lote. P3-4 Otr. Oficina Nro 3 (Parcela 3-4) Urb. Santa Genoveva LIMA – LIMA - LURIN.

Figura 2. Ubicación geográfica



Nota: Google Maps

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Formular un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores del área de mantenimiento de la empresa Obraman S.A.C – Lurín 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- O1: Identificar las necesidades de capacitación del personal del área de mantenimiento de la empresa Obraman S.A.C.
- O2: Definir los programas de capacitación del personal del área de mantenimiento de la empresa Obraman S.A.C.
- O3: Implementar el plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal del área de mantenimiento de la empresa Obraman S.A.C.
- O4: Evaluar los resultados del plan de capacitación del personal del área de mantenimiento de la empresa Obraman S.A.C.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Para Ruíz (2021) el objetivo principal de su tesis fue diseñar un proyecto de capacitación para los servidores de la organización de Agua Potable de San Mateo, para lograr incrementar su nivel de competencias y conocimiento en relación con el perfil de los puestos de trabajo. La metodología que se utilizó fue documental y tuvo un enfoque cualitativo, esto permitió estudiar la realidad en el contexto natural con los resultados de la evaluación de desempeño, la cual se aplicó en el año 2019. Teniendo como resultados la identificación de necesidades respecto a las capacitaciones según los trabajadores de la Empresa de Agua Potable de San Mateo en el año 2019, donde se visualizó los problemas que se deben cubrir con relación a la falta de conocimientos identificados. Se obtuvo como conclusión que es fundamental realizar un proyecto de capacitación para el personal de la EAPA San Mateo con el propósito de incrementar su desempeño, es por ello que se proponen cursos de capacitación ya que los servidores de la organización no poseen los conocimientos adecuados (Normas y procedimientos del control de bienes en las empresas públicas, Procesos de compras públicas, ofimática, imagen institucional y redacción de documentos), que deberían obtener los trabajadores y obtener la cantidad de capacitaciones que necesitan en cada área.

Por otro lado Flores et al., (2019) su principal objetivo fue plantear un plan de capacitación para darle prioridad al desempeño del personal y el desarrollo del capital humano de la municipalidad, para obtener mayor eficiencia en las tareas que realizan a diario. La metodología fue de diseño no experimental, descriptivo y fuentes primarias como cuestionarios y entrevistas. Los resultados fueron que el 91% de los colaboradores indicaron que el proceso de capacitación ayudará a mejorar el desempeño; no se realizó un estudio donde se pueda identificar cuáles son las necesidades en los cuales los colaboradores necesitaron ser capacitados, es por ello que no se cuenta con un plan de capacitación vigente. Se obtuvo como conclusiones que la alcaldía no posee un plan de capacitación anual, por lo que se debe realizar un estudio para identificar las necesidades y así fortalecer el

desarrollo profesional de los colaboradores; también se planteó un sistema de evaluación de desempeño, en el cual se especifique el tiempo de evaluación, y encargado de evaluar, para desarrollar de manera eficiente los planes de la empresa.

Por otro lado Robalino (2022) en su tesis tuvo como objetivo estudiar el desempeño laboral de los trabajadores y el liderazgo en una empresa eléctrica de Riobamba -Colombia e implementar un plan de capacitación. La metodología que se utilizó fue de alcance correlacional, enfoque cuantitativo y observacional; se realizaron dos cuestionarios para obtener el valor del liderazgo y se aplicó formularios de evaluación del desempeño por competencias, el cual fue realizado en una población de 152 colaboradores. El periodo de estudio donde se realizó este trabajo fue entre los años 2016 – 2021, se obtuvo como resultados principales que el liderazgo para el año 2021 tuvo una deficiencia del 73,66% con respecto a los años 2016 y 2019; en relación con el desempeño laboral hubo una deficiencia de 25.50% respecto a los años anteriores. Se obtuvo como conclusión realizar el plan de capacitación centrado en impulsar competencias de liderazgo, aplicando y realizando programas de enseñanza que adapten al trabajador en sus funciones de trabajo, también se planteó los tipos de capacitación a desarrollar, se determinó los encargados y participantes, el procedimiento para aplicar el plan y estudios de los rangos de evaluación enfocados en la satisfacción, indicadores y aprendizaje de capacitación para garantizar que se cumpla el objetivo del plan.

Mientras, Balandrán et al. (2022) en su artículo de investigación tuvo como objetivo analizar el nivel de percepción que tienen los productores en relación con la capacitación que se brinda después de realizar sus funciones productivas. La metodología que se utilizó fue de enfoque cuantitativo, para la obtención de información se aplicó una encuesta a 162 colaboradores. Los resultados obtenidos indicaron que el 96% de los colaboradores están dispuestos a continuar con las capacitaciones, mientras que el 4%, es decir 6 personas indicaron que no están dispuestos a continuar con las capacitaciones. Se obtuvo como conclusiones que los colaboradores en su mayoría consideran que la capacitación que se les brinda les ayuda a realizar sus funciones, pero también creen necesario que se realice un programa de capacitación continuo, específicamente en las áreas de contabilidad,

administración y ventas, también se obtuvo los mecanismos básicos para desarrollar el funcionamiento del plan.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Pintado (2021) el objetivo principal de su tesis fue proponer un proyecto de capacitación con el fin de aumentar y fortalecer el conocimiento que poseen los trabajadores de una empresa de servicios múltiples, centrándose en la falta de capacitación del personal para desarrollar sus funciones de acuerdo con el puesto de trabajo y evaluar resultados. La metodología que se utilizó para este estudio es aplicada y cuantitativa, teniendo como muestra poblacional a 30 personas, se aplicó un cuestionario con 18 ítems enfocados en obtener las opiniones del personal. Los resultados fueron que el 76.7% de los colaboradores no se les brindó capacitación en el tiempo que llevan trabajando en la organización, mientras que solo el 23.3% indicó que sí recibieron capacitaciones con el fin de reforzar sus habilidades y conocimientos, finalmente el 100% de los colaboradores considera que estaría de acuerdo en que la organización invierta en cursos de capacitación y realizar un proyecto con el propósito de lograr sus metas y objetivos propuestos, mejorando el desempeño de sus funciones. Se obtuvo como conclusión que la aplicación de este proyecto de capacitación tendría un efecto positivo en todos los clientes, motivo por el cual tendrán una atención de calidad, a su vez se podrá fidelizar y comprometer a los colaboradores con la política de la empresa, sintiéndose una parte fundamental de ella logrando las metas establecidas.

Mientras, Sánchez (2021) en su tesis tuvo como objetivo principal aplicar un plan de capacitación a los trabajadores del área de atención al cliente para mejorar el desempeño laboral, generando satisfacción en los usuarios de la institución. Utilizó como método de investigación un estudio cuantitativo descriptivo, para la recolección de información se aplicó un cuestionario a 45 colaboradores del área de atención del cliente y una entrevista al Gerente Comercial de la empresa eléctrica con el fin de conocer las opiniones sobre el efecto de realizar una propuesta de plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores. Los resultados obtenidos indicaron que los beneficios al realizar el plan es incentivar al personal a trabajar en conjunto con sus compañeros, también

indica que se debe primar la implementación de un plan de capacitación en las empresas, ya que dará un nuevo enfoque en los servicios y productos que se brindan a sus principales clientes. Se obtuvo como conclusión que la aplicación del plan de capacitación aumentará el nivel de desempeño de los colaboradores, adicional a ello mientras se tenga menor personal, baja relaciones entre colaboradores y mínimas competencias; la atención será insuficiente, habrá incumplimiento en las funciones realizadas y el nivel de mejoras bajará respectivamente.

Para Gutierrez (2022) el objetivo principal de su tesis fue encontrar el vínculo existente entre capacitación y el desempeño del personal en una empresa productora en el departamento de Ica. Para encontrar la relación existente se estudió las variables de la situación en el área de producción de la organización, se realizó mediante un estudio de enfoque cuantitativo y la investigación fue descriptiva correlacional, para la recolección de datos se aplicó la encuesta a una población de 40 colaboradores del área de producción de la empresa. Los resultados se evaluaron de acuerdo con las variables de la capacitación y desempeño con sus dimensiones respectivamente, los resultados más importantes son: el 88% de los colaboradores indicó que la relación entre las necesidades y capacitación son de nivel medio; el 100% de los colaboradores indicó que la relación entre la capacidad y el desempeño laboral son de nivel alto; el 85% de colaboradores indicó que la relación entre eficacia y capacitación son de nivel alto. Se obtuvo como conclusión que se debe aplicar un plan adecuado de capacitación para mejorar su desempeño en el trabajo, aplicando encuestas y cuestionarios después de cada programa de capacitación para garantizar que el colaborador haya captado lo enseñado, adicional a ello la comunicación ayuda a mejorar las aptitudes de los colaboradores, la medición constante del rendimiento laboral del colaborador ayuda a determinar si el trabajador cuenta con los conocimientos y habilidades para seguir desarrollándose en sus funciones dentro de la organización, es necesario tener un adecuado entorno laboral para que la organización pueda lograr sus metas.

Por su parte Leon (2023) en su tesis tuvo como objetivo principal estudiar la conexión existente entre la capacitación de los colaboradores y el desempeño en

la organización Papelera del Perú SAC. La metodología que se utilizó para este estudio fue de enfoque cuantitativo correlacional aplicando un diseño no experimental, para la recolección de información se aplicó dos encuestas la primera para identificar el nivel de capacitación y la segunda para medir el nivel de desempeño laboral, la población de estudio fue la totalidad de trabajadores de la organización. Teniendo como resultados que las estimaciones de los trabajadores con relación a la capacitación: el 59.9% del personal evaluó el nivel de capacitación como fuerte, 38% del personal considero el nivel de capacitación como moderada y 1.99% como débil; respecto al desempeño laboral, el 85.9% de los colaboradores indico el nivel de desempeño como rápido, el 12% considero el nivel de desempeño como moderado y el 2% como lento. Se obtuvo como conclusión que existe una relación significativa entre capacitación del capital humano y desempeño en la organización, demostrando que la capacitación de la empresa tiene un predominio positivo en el desempeño laboral y que los colaboradores ven la capacitación como un apoyo vital y fundamental para incrementar su desempeño.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Capacitación

2.2.1.1. Definiciones de capacitación

Según Chiavenato (2009) es el desarrollo de conocimientos, el cual se realiza de forma constante y organizada, a través de ello las personas desarrollan habilidades y conocimientos, y esto ayudara al cumplir las metas de la empresa.

Por lo mencionado anteriormente la capacitación facilita a las personas a adquirir más información y conocimientos, esto ayudara a la empresa en cumplir con sus objetivos.

Para Schmidt (2007) capacitación es un conjunto de actividades planificadas por la organización para incrementar los conocimientos y habilidades laborales de sus miembros de forma correcta con los objetivos, cumpliendo con las características del perfil.

Por lo expuesto anteriormente se deduce que la capacitación es una serie de tareas para fomentar mayor entendimiento, actitudes de los trabajadores para que puedan cumplir adecuadamente con el perfil de puesto correspondiente.

Según Dolan et al. (2007), indica que capacitación consiste en un proceso de tareas, su principal objetivo es aumentar el rendimiento actual o futuro, incrementando su capacidad mediante el progreso de sus habilidades y conocimientos.

Se deduce que la capacitación es un conjunto de conocimientos y mediante eso se busca que las personas sean más competitivas para lograr las metas trazadas con el paso del tiempo.

Parra & Rodríguez (2016) mencionan que la capacitación se debe realizar de manera constante en las organizaciones, con el fin de que los colaboradores adquieran aptitudes y habilidades para el desarrollo de las empresas, en el sentido de obtener productividad y rendimiento; y a la vez que se logre cumplir las necesidades de los clientes internos.

Por lo mencionado se entiende que mediante la capacitación se realice de manera continua los colaboradores van a poder adquirir conocimientos, habilidades para contribuir con el crecimiento de la empresa y cumplir con las necesidades que se le presentan.

2.2.1.2. Objetivos de la capacitación

De acuerdo con Chiavenato (2009) los objetivos principales de la capacitación son los siguientes:

- a) Alistar al personal para la realización de diferentes funciones del puesto correspondiente.
- b) Dar facilidades para desarrollarse en sus puestos de trabajo y también en diversos puestos para otras funciones más complicadas.
- c) Variar la actitud de los colaboradores, con el fin de crear un mejor clima para incrementar la motivación.

2.2.1.3. Etapas de la capacitación

Para Chiavenato (2009) proceso de capacitación se centra en cuatro etapas:

- 1) Diagnóstico de necesidades: estudios previos de la situación para identificar las necesidades respecto a capacitaciones, al identificarlas ayudara a mejorar las habilidades de los trabajadores. Para ello se realiza a través de los siguientes niveles:
 - a) Nivel empresa: Estudia a la empresa para identificar en qué área, se debería realizar la capacitación.
 - b) Nivel de tareas: Identificar los conocimientos y capacidades que requiere la empresa, con relación al perfil de puesto.
 - c) Nivel de personas: Se debe verificar si el cumplimiento de sus funciones es la adecuada e investigar las características de los colaboradores que estarán presente.

- 2) Planes y programas de capacitación: designar donde, como, cuando y a quien se va a capacitar. Este se compone de cinco indicadores.
 - a) Establecimiento de objetivos: los principales objetivos son preparar al capital humano para hacer las funciones del área y brindar oportunidades.
 - b) Estructuración del contenido de la capacitación: el contenido del tema que se aplicará de acuerdo con el perfil de puesto.
 - c) Elaborar actividades de instrucción: Hace referencia al contenido del plan de capacitación.
 - d) Selección de recursos didácticos: Hace referencia a las herramientas que utilizará el capacitador para transmitir sus conocimientos con el objetivo de que lo informado sea recibida por los colaboradores.

- 3) Aplicación de la capacitación: Realización de programas propuestos.

- 4) Evaluación del programa de capacitación: Se realiza la evaluación de los resultados para verificar si se cumplió con los objetivos.

2.2.1.4. Beneficios de la capacitación

Según Werther et al. (2008) mediante la capacitación se puede lograr el avance de las empresas, y de esa manera obtener varios beneficios tanto para la organización como para el colaborador, los cuales son los siguientes:

Beneficios para la organización

- a) Incrementa la rentabilidad
- b) Genera un mejor clima laboral con los colaboradores y jefes.
- c) Incrementa la producción y la calidad del trabajo
- d) Incentiva a que los colaboradores se comprometan con las metas de la empresa.
- e) Reestablecer la relación existente entre el jefe y trabajador.

Beneficios individuales

- a) Apoyo en solución de dificultades.
- b) Incrementa el nivel de satisfacción con el puesto.
- c) Permite obtener la realización de las metas personales en la organización.
- d) Influye a que los trabajadores se sientan capaz de manejar conflictos.
- e) Formar líderes y mejorar las aptitudes.

Beneficio para el capital humano

- a) Hacen mejoras en el clima de la organización.
- b) Apoya en el conocimiento de nuevos trabajadores.
- c) Aumentar la comunicación entre los colaboradores.
- d) Incentiva a que los trabajadores se sientan preparados para asumir riesgos y a la solución de problemas.

2.2.1.5. Tipos de capacitación

Según Reynoso (2013) los tipos de capacitación son los siguientes:

- a) **Capacitación inductiva:** Está centrada en la inducción de los nuevos trabajadores en su centro de trabajo como parte del proceso de selección,

aunque, también se puede realizar antes de ese proceso, como capacitación para el nuevo personal.

- b) **Capacitación preventiva:** Dirigida a prevenir las variaciones que se realizan en los trabajadores, debido a que con el transcurso de los años el desempeño puede ir variando. Pretende preparar a los colaboradores para enfrentar con éxito las diferentes metodologías de trabajo, tecnologías, respecto al desarrollo de la organización.
- c) **Capacitación de crecimiento de carrera:** Esta capacitación es dirigida para que los colaboradores puedan tener diversos cargos en la organización, esto significa tener mayores compromisos. Su objetivo es conservar e incrementar el rendimiento de los trabajadores, asimismo les brinda conocimiento para un futuro diferente en la organización.
- d) **Capacitación correctiva:** Esta capacitación está orientada para corregir problemas y deficiencias de desempeño, esta información se obtiene mediante evaluaciones de desempeño, así como también un diagnóstico de necesidades dirigidos a establecer y seleccionar si son viables mediante programas de capacitación aplicados en la empresa.

2.2.2. Desempeño laboral

2.2.2.1. Definiciones de desempeño laboral

Chiavenato (2000) es parte de la habilidad individual para obtener los objetivos propuestos, es el conjunto de conductas que el trabajador realiza en sus funciones con el objetivo establecido de brindar utilidad conocido como rendimiento laboral y también es considerada como el desarrollo de actividades y tareas que el trabajador cumple con relación a los estándares establecidos por la empresa.

De lo expuesto se refiere al desempeño laboral como una serie de habilidades de un colaborador con relación a sus funciones que realiza para lograr los objetivos planteados por la organización y de esa manera generar rendimiento.

Araujo et al. (2007) hace referencia al desempeño laboral como una actividad de los colaboradores dentro de las organizaciones, la cual es necesaria

para las empresas, esto define al rendimiento laboral como la capacidad de un colaborador para hacer, cumplir y realizar sus funciones en corto tiempo, poco esfuerzo y mayor calidad.

Por lo mencionado anteriormente desempeño laboral es una acción de un trabajador dentro de una empresa para realizar sus funciones optimizando tiempos y recursos para brindar resultados de calidad,

CAMPBELL et al. (1990) indica que son conductas y acciones que sobresalen de un trabajador y de esa manera incentivan el desarrollo de las organizaciones a través de las metas trazadas por las empresas.

Según lo anterior se deduce que el desempeño laboral son habilidades y acciones de un colaborador para lograr el progreso de una empresa a través del cumplimiento de las metas planeadas.

2.2.2.2. Características del desempeño laboral

En relación con Milkovich & Boudra (1994) como se citó en Gonzales (2019) las características del desempeño laboral son:

- a) Comunicación: Capacidad de expresar sus pensamientos e ideas de forma individual o grupal.
- b) Adaptación: Efectividad en diversos ambientes, es decir adaptarse a diferentes contextos con diferentes responsabilidades y personas.
- c) Iniciativa: Intención de intervenir eventos o acciones para alcanzar los objetivos.
- d) Calidad de trabajo: Proporcionar información adecuada, para lograr un resultado mejor con índices de eficiencia.
- e) Planificación: Hace referencia a la programación de ordenes con el objetivo de cumplir con los tiempos establecidos.
- f) Desarrollo de talentos: Habilidad para desarrollar habilidades y competencias de todo el equipo de una organización, planificando actividades de acuerdo con los cargos actuales.

2.2.2.3. Importancia del desempeño laboral

Robbins et al. (2009) es de suma importancia porque brinda datos importantes y fundamental para aplicar decisiones en recursos humanos, por ejemplo, los ascensos, transferencias, rotaciones y despidos, además, permite y ayuda a que se encuentre las dificultades que tienen los trabajadores para brindarles información y capacitarlos.

2.2.2.4. Elementos del desempeño laboral

De acuerdo Pérez (2009), es la relación que se obtiene con el trabajo finalizado y los resultados en relación con la empresa. No se refiere solo a quién realiza las funciones y tareas correspondientes, debido a que está relacionado con el clima de la empresa y su estructura.

- a) Estructura organizacional: Hace referencia a los variados modelos de diseño para estructurar una organización con el objetivo de realizar las metas trazadas. La estructura administrativa de una organización es diseñada con el fin de obtener la mejor efectividad con las decisiones que se realizan. Noel et al. (2019).
- b) Clima laboral: Hace referencia a un grupo de variables de la organización que influyen en el estado emocional de los trabajadores; por lo que se crean factores a favor de la motivación y desmotivación. Un clima positivo de trabajo posibilita el mejor empleo de los talentos en su puesto de los trabajadores, que ayude a incrementar su desempeño, por lo que influye en la productividad y la satisfacción.

2.2.2.5. Evaluación de desempeño laboral

Es un proceso de forma integral, continúa y sistemática es realizada por los superiores, en el cual se evalúa el rendimiento del personal cuando realiza las funciones de su puesto correspondiente y realización de tareas, en relación de cantidad y calidad de los trabajos realizados. La evaluación de los recursos es un proceso relacionado a comunicar y determinar a los trabajadores la manera en que están realizando sus labores y la capacidad de proponer ideas de mejora.

2.2.2.6. Tipos de evaluación de desempeño laboral

a) Autoevaluación

Según Chiavenato (2009) la autoevaluación del desempeño hace referencia a que cada colaborador evalúa continuamente su actuación, eficacia y eficiencia, en función a las tareas que le proporciona su jefe inmediato, cada trabajador debe evaluar su desempeño como camino que le permita obtener resultados y metas establecidas. Se evalúan necesidades y deficiencias personales para incrementar su desempeño, de igual manera definir los aspectos fuertes y débiles, ya que va a saber lo que debe fortalecer y cómo mejorar sus resultados a nivel personal.

b) Evaluación de desempeño de 90°

Según Varela (2011) se utiliza para evaluar a un trabajador en su puesto de trabajo, principalmente en competencias y objetivos. En esta evaluación solo lo pueden realizar los jefes a los subordinados, es importante indicar para que la evaluación obtenga el éxito, es primordial mencionar que los jefes evalúen de la manera más transparente al trabajador, porque puede variar el objeto de la evaluación.

c) Evaluación de desempeño de 180°

Para Varela (2011), su principalmente objetivo es progresar el desarrollo de competencias a través de los trabajadores de una empresa, está comprendido por la autoevaluación, socios, usuarios y colaboradores. Asimismo, en esta evaluación, el colaborador es evaluado por su superior, sus compañeros y clientes.

d) Evaluación de desempeño de 360°

Según Alles (2007) (pág. 145) los colaboradores son evaluados por sus superiores, compañeros y subordinados. Incluye otras personas como clientes o proveedores. Su principal objetivo es el desarrollo de los colaboradores, es importante que la persona que va a evaluar sea transparente con él colaborador para indicarle que debe mejorar en su rendimiento laboral.

2.2.2.7. Factores del desempeño laboral

El desempeño laboral va acompañado de habilidades, conocimientos que se estima que un colaborador demuestre y aplique al realizar su trabajo. Chiavenato (2000)

a. Factores actitudinales: Hace referencia a los factores relacionados con el saber ser, habilidad para relacionarse con los demás y realizar sus funciones.

Sus indicadores son:

- a) Orientación de resultados: realizar adecuadamente los roles del puesto con el fin obtener los resultados de la empresa.
- b) Responsabilidad: Cumplir con las funciones asignadas en un tiempo determinado.
- c) Iniciativa: Tendencia a iniciar acciones y generar oportunidades.
- d) Disciplina: conjunto de acciones a cumplir con las reglas establecidas en la empresa.

b. Factores operativos: Esta relacionado con los perfiles de trabajo, son parte de la eficacia y eficiencia. Sus indicadores son:

- a) Conocimiento del trabajo: Conocimiento de las tareas de acuerdo con el perfil de trabajo que realizan los colaboradores.
- b) Calidad: obtener resultados desarrollando bien las funciones encomendadas sin errores.
- c) Exactitud: Efecto de lograr un objetivo planeado.
- d) Trabajo en equipo: Acción de hacer buenas actividades con sus compañeros, para obtener éxito en los objetivos planteados.
- e) Liderazgo: Guiar a la realización de los objetivos específicos.

2.3. Definición de términos básicos

Capacitación: De acuerdo con Schmidt (2007) es la aplicación, ejecución de un proceso estructurado que tiene como objetivo que el personal mejore sus habilidades, capacidades y actitudes, mostrando de esta manera una mejora en sus tareas asignadas.

Clima laboral: El clima laboral se refiere al entorno organizacional y humano, donde se realizan las actividades de trabajo y genera un ambiente laboral el cual puede motivar a los colaboradores. (Noel et al., 2019).

Desempeño laboral: hace referencia al rendimiento de una persona cuando cumple con funciones que se le asignan. Chiavenato (2000)

Eficacia: Hace referencia a la capacidad de lograr el objetivo deseado con las condiciones establecidas, sean estos los objetivos planteados por una organización y más. (RAE, 2001)

Eficiencia: Es la capacidad, virtud o facultad para cumplir un objetivo deseado con la menor cantidad de recursos. (RAE, 2001)

Plan: Hace referencia a una estructura que se implementa mediante el cual se proponen acciones para realizar una actividad u objetivo con el fin de lograr mejores resultados.

Productividad: capacidad de realizar las tareas de la organización maximizando la eficiencia, orientando las acciones hacia la excelencia en términos de calidad. (Pernaut et al., 2015).

CAPÍTULO III: DESARROLLO DEL TRABAJO PROFESIONAL

3.1. Determinación y análisis del problema

3.1.1. Descripción del problema

Obras y Mantenimiento S.A.C se encarga de brindar servicios de reparación, construcción, mantenimiento y conservación de todo tipo de edificio e infraestructuras; a través del compromiso de sus colaboradores para alcanzar la excelencia en los servicios brindados. Obraman cuenta con 96 trabajadores, de los cuales 16 pertenecen al área administrativa y 80 trabajadores pertenecen al área de mantenimiento, siendo esta última la población de estudio y aplicación del presente trabajo de suficiencia, ya que son los que presentan mayores deficiencias en la realización de sus funciones encomendadas.

Se realizó una encuesta de autoevaluación de desempeño que consta de 25 preguntas, en la cual se pudo identificar las necesidades de capacitación para optimizar el nivel de desempeño y se obtuvo como resultados que existía un bajo desempeño laboral de los trabajadores, adicional a ellos los clientes nos hicieron llegar sus quejas de los colaboradores de la empresa como la escasa comunicación entre los trabajadores, los trabajadores realizan sus funciones individualmente sin pedir apoyo de sus compañeros para la realización de sus funciones, es decir no trabajan en equipo y eso ocasionaba conflictos entre ellos, también se observó que los trabajadores no usan adecuadamente su equipo de protección personal (EPP), tales como arnés de seguridad y línea de vida para trabajos en altura, botas punta de acero, chalecos con cinta reflectiva, casco y guantes de seguridad; es por ello que el número de accidentes laborales en la empresa ha ido en aumento a diferencia de años anteriores y esto causa pérdidas a la empresa, los trabajadores no ingresan a su hora de entrada ocasionando retrasos en sus funciones y reclamos por parte de los clientes, motivo por el cual no se entregan los proyectos acordados en los tiempos establecidos, los factores del bajo desempeño serán resueltos al aplicarse el plan de capacitación.

Los resultados de la encuesta fueron más del 60% del personal de mantenimiento indica que no cumple con sus labores en los tiempos establecidos

que le indica su jefe inmediato; adicional a ello solo la cuarta parte del personal hace sus funciones adecuadamente, es decir la gran mayoría realiza sus funciones sin el procedimiento correcto y eso ocasiona quejas de los clientes por los servicios realizados; solo el 37 % del personal contribuye con los objetivos es decir no todo el personal está alineado con la empresa; el 41% del personal mencionó entre casi nunca y nunca plantean ideas innovadoras en su proceso y cuando se presenta algún problema no saben cómo solucionarlo; más del 50% del personal presenta resistencia al cambio en la organización, esto ocasiona problemas porque los trabajadores hacen caso omiso cuando plantean nuevos procedimientos e indicaciones; el 16% mencionó que entre casi siempre y siempre tienen facilidad para resolver inconvenientes en sus funciones de trabajo, motivo por el cual no se sienten preparados en sus funciones, debido a que no se brindan capacitaciones en sus funciones correspondientes; solo el 20% del personal cumple con las funciones consignadas para realizar de manera eficiente su trabajo en el área de mantenimiento; más de la mitad del personal indica que la organización no propone nuevos retos al personal esto es un motivo por el cual el personal no tiene la necesidad de seguir aprendiendo porque no tienen donde desarrollar sus conocimientos; el 76% del personal indica que no se capacita continuamente en sus funciones del puesto; es por ello que el 80% de los trabajadores cree necesaria la capacitación en su área de trabajo para que se puedan desempeñar de manera óptima en sus funciones, brindando un servicio de calidad y generando rentabilidad a la empresa, teniendo en cuenta que la organización en los últimos años no ha estado brindando capacitaciones a su personal, es por ello que todo el personal está de acuerdo en participar si se implementaría un plan de capacitación en la empresa,

Por todo lo mencionado líneas arriba permitió identificar que el desempeño laboral en la empresa presenta deficiencias y falta de capacitación, es por lo que se implementó un plan de capacitación para mejorar el nivel de desempeño de los trabajadores del área de mantenimiento y lograr los objetivos y metas planeados.

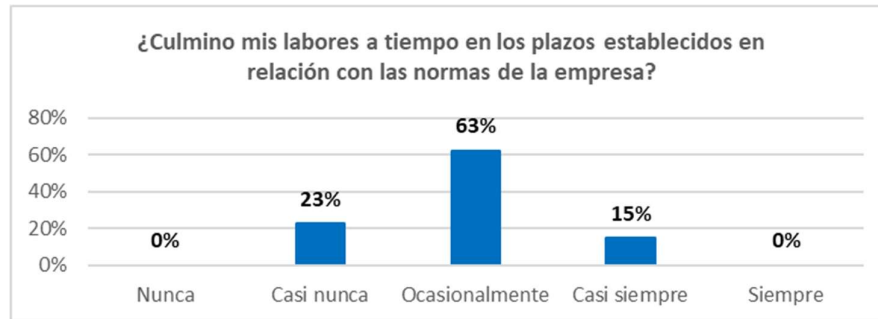
De no tener en cuenta el plan de capacitación podría generar problemas a la empresa ya que el rendimiento del personal seguiría deficiente.

3.1.2. Resultados de la encuesta aplicada antes del plan de capacitación

Dentro del cuestionario aplicado a todos los trabajadores, se obtuvo como resultados más resaltantes los siguientes:

Figura 3. ¿Culmino mis labores a tiempo en los plazos establecidos en relación con las normas de la empresa?

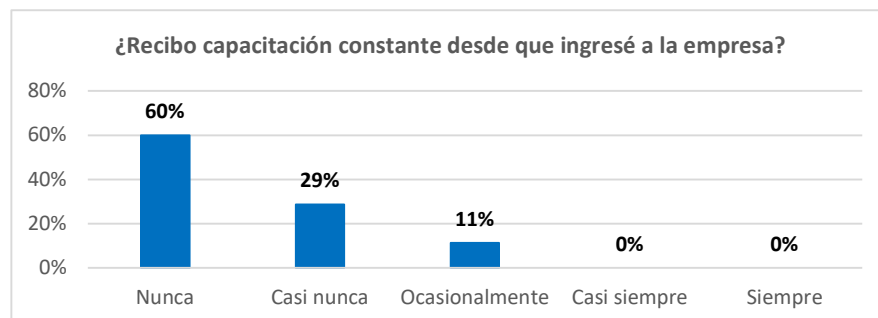
Interrogante N.º 1 de la encuesta



Se observa que el 18% del total “casi nunca” terminan sus labores a tiempo, el 50% “ocasionalmente terminan en el tiempo establecido y solo el 15% de los encuestados casi siempre termina con su trabajo en los plazos establecidos, esto quiere decir que el personal no se encuentra alineados con los objetivos de la empresa.

Figura 4. ¿Recibo capacitación constante desde que ingresé a la empresa?

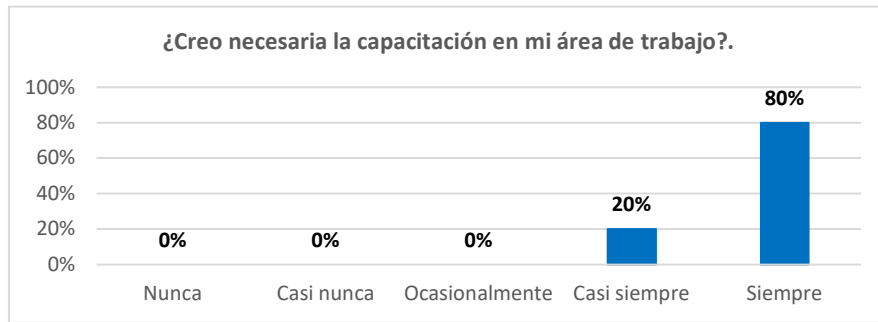
Interrogante N.º 20 de la encuesta



El personal indica que el 60% no ha recibido capacitación, el 29% “casi nunca” ha recibido capacitación desde que ingreso y solo el 11% “ocasionalmente” si ha recibido capacitación desde que inicio en la empresa.

Figura 5. ¿Creo necesaria la capacitación en mi área de trabajo?

Interrogante N.º 24 de la encuesta



El 20% de los encuestados indica que “casi siempre” la capacitación es fundamental para realizar su trabajo y el 80% menciona que “siempre” es necesaria la capacitación en su trabajo.

Para realizar un mejor análisis de la problemática de la empresa se procedió a realizar una encuesta de diagnóstico de necesidad de capacitación y también el desempeño laboral en los trabajadores, para lo cual se utilizó un instrumento validado de Mendoza (2019).

3.2. Modelo de solución propuesto

Plan de capacitación para el personal del área de mantenimiento de Obras y Mantenimiento S.A.C con la finalidad de mejorar el desempeño laboral; explicando los objetivos, contenidos, actividades a seguir y los recursos necesarios, el cual se va a describir a continuación.

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO OBRAMAN S.A.C

DATOS INFORMATIVOS

Dirigido : A todo el personal del área de mantenimiento.

Nº asistentes : 80 trabajadores

Lugar : Jr. Los Eucaliptos Lote. P3-4 Otr. Oficina Nro 3 (Parcela 3-4)
Santa Genoveva - Lurín

Duración del plan : setiembre a octubre del 2023

Fecha de Inicio : 06 de septiembre del 2023

3.2.1. Introducción

La capacitación es un medio importante para las empresas porque influyen en el desempeño, productividad y rendimiento de los trabajadores. Toda organización debe brindar constantes capacitaciones al personal para que tengan conocimientos actualizados, adaptándose a las necesidades del cliente y desarrollándose correctamente a sus funciones de trabajo. Es necesario que las empresas inviertan en programas de formación y capacitación para que sus colaboradores cumplan su labor de manera eficiente solucionando problemas oportunamente.

3.2.2. Alcance

Fines del programa de capacitación:

El plan procura incrementar actividades de formación y capacitaciones para el personal del área de mantenimiento de la empresa Obras y Mantenimiento S.A.C, a través de los conocimientos, competencias y fortalecimiento de habilidades, con la finalidad de:

- a) Mejorar el desempeño del colaborador del área de mantenimiento para ofrecer servicios de calidad.
- b) Fomentar competencias vinculadas a la comunicación, participación y habilidades para incentivar trabajo en equipo.
- c) Reducir accidentes de trabajo en un entorno adecuado a través de actitudes y comportamientos correctos en un 10%.

3.2.3. Objetivos

3.2.3.1. Objetivo general

Mejorar el desempeño laboral en un 30% del personal del área de mantenimiento de la empresa Obraman S.A.C.

3.2.3.2. Objetivos específicos

- a) Lograr que los trabajadores del área de mantenimiento tengan un desempeño eficaz y eficiente en sus funciones de trabajo.
- b) Incentivar al personal a crear un vínculo con la empresa para que se comprometan en cumplir con los objetivos.
- c) Fomentar el trabajo en equipo entre el trabajador y sus compañeros para lograr un mejor desempeño y comunicación.
- d) Proporcionar conocimientos sobre la identificación de peligros y accidentes de trabajo.

3.2.4. Acciones por desarrollar

Las capacitaciones tienen un impacto positivo en el personal, no solo porque permite desarrollar sus capacidades y habilidades, si no permite al colaborador estar seguro y tener confianza en las funciones que realiza.

El presente plan de capacitación logrará mejorar el desempeño laboral de los trabajadores para que realicen sus tareas encomendadas en el menor tiempo posible y cumpliendo los objetivos establecidos por la organización, es decir tener un equipo más productivo.

3.2.5. Temas de capacitación

TEMA I: Prevención de Riesgos laborales

Mediante esta capacitación se busca prevenir accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales para mantener protocolos y disminución de riesgos. Adicional a ello con esta capacitación se busca implementar una cultura preventiva para el cuidado del personal.

Subtemas:

- a) Identificar y conocer los peligros en el ambiente de trabajo.
- b) Prevenir los riesgos en el ambiente de trabajo.
- c) Aplicar medidas de prevención de enfermedades ocupacionales.

Capacitación	Prevención de riesgos laborales
Objetivos	Prevenir accidentes de trabajo y evitar enfermedades ocupacionales; también implementar cultura preventiva para el cuidado de los trabajadores.
Estrategias	Las estrategias que se utilizaran son las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Exposición de los temas a tratar. • Realización de talleres en tiempo real. • Estudios de casos.
Temas	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de riesgos laborales. • Uso y manejo de extintores. • Prevenir los riesgos en el ambiente de trabajo. • Aplicar medidas de prevención de accidentes o enfermedades ocupacionales.
Descripción	<p>Se detalla cada tema a tratar de la capacitación sobre riesgos laborales, el cual se desarrollará de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concientización al personal sobre los temas a tratar. • Presentación de diapositivas de riesgos laborales. • Demostración de casos en tiempo real. <p>METAS</p> <p>Se espera que el trabajador pueda tomar conciencia sobre los peligros de accidentes que puedan suceder, asimismo que el personal use de manera correcta sus EPPS. Se evaluará esta capacitación (anexo de reporte de accidentes de trabajo, uso de EPPS), con la finalidad de mejorar el desempeño laboral.</p>
Indicadores de logro	<p>El colaborador al finalizar la capacitación podrá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal use sus EPPS de manera correcta en un 45% • Realizar medidas preventivas ante actos inseguros en 15%. • Disminuir riesgos de accidentes laborales en 10%.
Participantes	Personal del área de mantenimiento
Expositor	Empresa Mapfre
Responsable	Encargado de Seguridad y Salud en el trabajo
Lugar	Instalaciones del comedor

Horarios	<ul style="list-style-type: none"> • Uso y manejo de extintores / miércoles 6 setiembre / 15:00 pm a 16:00 pm. • Prevenir los riesgos en el ambiente de trabajo / miércoles 13 de setiembre / 15:00 pm a 16:00 pm. • Aplicar medidas de prevención de accidentes o enfermedades ocupacionales. / miércoles 13 setiembre / 16:00 pm a 17 :00 pm.
----------	--

TEMA II: Capacitación sobre las funciones del área

Se aplicará esta capacitación para que los trabajadores tengan conocimientos actualizados de acuerdo con las necesidades de la empresa y así ofrezcan sus servicios de manera eficaz y eficiente.

Subtemas:

- a) Explicar las funciones del puesto.
- b) Actualizar conocimientos de reparación, mantenimiento de herramientas.
- c) Técnicas de mantenimiento preventivo y correctivo.

Capacitación	Capacitación sobre funciones del área
Objetivos	Obtener conocimientos actualizados de acuerdo con sus funciones y a las necesidades de los clientes.
Estrategias	Las estrategias que se utilizaran son las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Exposición de los temas a tratar. • capacitación in situ donde se realizan las funciones.
Temas	<ul style="list-style-type: none"> • Funciones del puesto • Actualizar conocimientos de reparación, mantenimiento de herramientas. • Trabajo en altura. • Técnicas de mantenimiento preventivo y correctivo.

Descripción	<p>Se explica a detalle cada tema de la capacitación sobre funciones del área por la empresa Enviroche Peru, se explica los pasos de la capacitación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Palabras de bienvenida. • Explicación de los temas a tratar. • Capacitación in situ donde se realizan sus labores. <p>METAS</p> <p>Se espera que el trabajador realice sus funciones de acuerdo con el perfil del puesto cumpliendo con los objetivos y tiempos planificados por su jefe inmediato. Se evaluará el cumplimiento de funciones (anexo de reporte de funciones), con la finalidad de mejorar el desempeño laboral.</p>
Indicadores de logro	<p>El colaborador al finalizar la capacitación podrá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lograr identificar y resolver problemas en 15%. • Cumplir los objetivos planificados en 35%. • Efectividad de aprendizaje en realizar funciones en 40%.
Participantes	Personal del área de mantenimiento
Expositor	Empresa Enviroche Peru
Responsable	Encargado del área de mantenimiento
Lugar	Instalaciones del comedor
Horarios	<ul style="list-style-type: none"> • Funciones del puesto / martes 19 de setiembre / 15:00 pm a 16:30 pm. • Actualizar conocimientos de reparación, mantenimiento de herramientas / martes 26 de setiembre / 15:00 pm a 16:30 pm. • Técnicas de mantenimiento preventivo y correctivo / martes 26 de setiembre / 15:00 pm a 16:30 pm.

TEMA III: Compromiso laboral

Mediante la capacitación de compromiso se planea obtener que los trabajadores se sientan motivados y comprometidos con su trabajo, lograr un nivel alto de empeño y dedicación por cumplir los objetivos de la empresa.

Subtemas:

- a) Dar a conocer misión, visión y valores de la organización.
- b) Gestión del compromiso en la organización.
- c) Compromiso mediante objetivos de la organización.

d) Programa "People first".

Capacitación	Compromiso laboral
Objetivos	Afianzar la relación de los trabajadores con la empresa OBRAMAN para que se relacionen con ella, motivados y comprometidos para obtener un alto nivel de desempeño y dedicación para lograr los objetivos.
Estrategias	Las estrategias que se utilizaran son las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Exposición del tema. • Fortalecimiento a través de objetivos y metas. • Elaborar plan de acción individual.
Temas	<ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer misión, visión y valores de la organización. • Gestión del compromiso en la organización. • Compromiso a través de objetivos de la organización. • Programa "People first".
Descripción	<p>En esta capacitación se le explicará a detalle cada tema de la capacitación compromiso laboral entre el coach interno de la empresa y los trabajadores, se detalla los pasos de la capacitación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida al personal. • Explicación de los temas por parte del coach interno. • Metas esperadas por parte de los trabajadores. • Despedida. <p>METAS</p> <p>Se espera que el trabajador realice sus funciones con empeño y dedicación con el fin de brindar utilidad a la empresa, se evaluará que el personal se responsabilice de las consecuencias de las tareas que realiza en la empresa, se hace responsable de sus acciones, esto se verá reflejado mediante una encuesta con preguntas de acuerdo con el indicador, con la finalidad de mejorar el desempeño laboral.</p>
Indicadores de logro	<p>El colaborador al finalizar la capacitación podrá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demostrar compromiso en atender los requisitos de los clientes y empresa en un 50%. • Mostrar predisposición para cumplir con sus metas en 40%. • Trabajadores más productivos a través del compromiso en aceptar nuevos retos en un 25%.
Participantes	Personal del área de mantenimiento.
Expositor	Coach Interno.
Responsable	Área de RR. HH.

Lugar	Instalaciones del comedor.
Horarios	<ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer misión, visión y valores de la organización / martes 10 de octubre / 15:00 pm a 16:00 pm. • Gestión del compromiso en la organización / martes 10 de octubre / 16:00 pm a 17:00 pm. • Compromiso a través de objetivos y metas de la organización / viernes 13 de octubre / 15:00 pm a 16:00 pm. • Aplicar programa “People first” / viernes 13 octubre / 16:00 pm a 17:00 pm.

TEMA IV: Trabajo en equipo

Se desarrollará para mejorar la comunicación entre el trabajador y sus compañeros para identificar los problemas existentes y como solucionarlo para que puedan trabajar en conjunto de manera eficiente.

Subtemas:

- a) Relaciones interpersonales.
- b) Procedimientos para actividades grupales con el fin de optimizar procesos.
- c) Importancia de los equipos efectivos.
- d) Comunicación efectiva y del trabajo en equipo.

Capacitación	Trabajo en equipo
Objetivos	Lograr que la comunicación el equipo de trabajo mejore para sus capacidades incremente y lograr óptimos resultados cuando realice sus funciones y se vea reflejado en la mejora de desempeño.
Estrategias	Las estrategias que se utilizaran son las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Exposición – dialogo. • Dinámica de integración.
Temas	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones interpersonales. • Procedimientos para actividades grupales con el fin de optimizar procesos. • Importancia de los equipos efectivos. • Beneficios de la comunicación efectiva y del trabajo en equipo.

Descripción	<p>En esta capacitación se le explicara a detalle cada tema de la capacitación a realizar entre el coach y los trabajadores, se detalla los pasos de la capacitación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida • Discurso del coach interno • Dinámicas de integración entre los trabajadores • Metas esperadas por parte de los trabajadores. • Despedida. <p>METAS Se evaluará el nivel de comunicación del trabajador con sus compañeros para realizar sus funciones, los cuales se podrá identificar a través de una encuesta con preguntas de acuerdo con el indicador de necesidades, con la finalidad de mejorar el desempeño laboral</p>
Indicadores de logro	<p>El colaborador al finalizar la capacitación podrá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar más ideas en grupo para solucionar problemas en 30%. • Mayor participación del equipo de trabajo. • Incentivar el trabajo en equipo de todo el personal en 35%. • Tener buena actitud para formar parte del equipo de trabajo en 50%.
Participantes	Personal del área de mantenimiento
Expositor	Coach interno
Responsable	Área de RR. HH
Lugar	Instalaciones del comedor
Horarios	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones interpersonales / martes 24 de octubre / 15:00 pm a 16:00 pm. • Procedimientos para actividades grupales con el fin de optimizar procesos. / martes 24 de octubre / 16:00 pm a 17:00 pm. • Importancia de los equipos efectivos / viernes 27 de octubre / 15:00 pm a 16:00 pm. • Beneficios de la comunicación efectiva y del trabajo en equipo / viernes 27 de octubre / 16:00 pm a 17:00 pm.

3.2.6. Programa

Capacitaciones	Objetivos	Estrategias	Temas	Cronograma	Indicadores de logro	Participante	Responsable
Prevención de riesgos laborales	Prevenir accidentes de trabajo y evitar enfermedades ocupacionales; también implementar cultura preventiva para el cuidado de los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> Exposición Realización de talleres reales Estudio de casos 	Uso y manejo de extintores	miércoles 6 setiembre / 15:00 pm a 16:00 pm	* Personal use sus EPPS de manera correcta en un 45% * Realizar medidas preventivas ante actos inseguros en 15%. * Disminuir riesgos de accidentes laborales en 10%.	Personal del área de mantenimiento	Encargado de Seguridad y Salud en el trabajo
			Prevenir los riesgos en el ambiente de trabajo	miércoles 13 de setiembre / 15:00 pm a 16:00 pm			Encargado de Seguridad y Salud en el trabajo
			Aplicar medidas de prevención de enfermedades ocupacionales.	miércoles 13 setiembre / 16:00 pm a 17:00 pm			Encargado de Seguridad y Salud en el trabajo
Capacitación sobre funciones del área	Obtener conocimientos actualizados de acuerdo con sus funciones y a las necesidades de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> Exposición Capacitación en el puesto 	Explicar las funciones del puesto	martes 19 de setiembre / 15:00 pm a 16:00 pm	* Lograr identificar y resolver problemas en 15%. * Cumplir los objetivos planificados en 35% * Efectividad de aprendizaje en realizar funciones en 40%.	Personal del área de mantenimiento	Encargado del área de mantenimiento
			Actualizar conocimientos de reparación, mantenimiento de herramientas.	martes 19 de setiembre / 16:00 pm a 17:00 pm			Encargado del área de mantenimiento
			Técnicas de mantenimiento preventivo y correctivo.	martes 26 de setiembre / 15:00 pm a 16:00 pm			Encargado del área de mantenimiento
Compromiso laboral	Afianzar la relación de los trabajadores con la empresa OBRAMAN para que se relacionen con ella, motivados y comprometidos para obtener un alto nivel de empeño y dedicación para lograr los objetivos	<ul style="list-style-type: none"> Exposición Sensibilización Fortalecimiento a través de objetivos y metas. Elaboración de un plan de acción individual 	Dar a conocer misión, visión y valores de la organización	martes 10 de octubre / 15:00 pm a 16:00 pm	* Demostrar compromiso en atender los requisitos de los clientes y empresa en un 50%. * Mostrar predisposición para cumplir con sus metas en 40%. * Trabajadores más productivos a través del compromiso en aceptar nuevos retos en un 25%.	Personal del área de mantenimiento	Área de Recursos humanos
			Gestión del compromiso en la organización	martes 10 de octubre / 16:00 pm a 16:00 pm			Área de Recursos humanos
			Compromiso a través de objetivos y metas de la organización	viernes 13 de octubre / 15:00 pm a 16:00 pm			Área de Recursos humanos
			Programa "People first"	viernes 13 de octubre / 16:00 pm a 17:00 pm			Área de Recursos humanos
Trabajo en equipo	Lograr que la comunicación el equipo de trabajo mejore para sus capacidades incrementemente y lograr óptimos resultados cuando realice sus funciones y se vea reflejado en la mejora de desempeño.	<ul style="list-style-type: none"> Exposición – diálogo Dinámica de integración. 	Relaciones interpersonales	martes 24 de octubre / 15:00 pm a 16:00 pm	* Brindar más ideas en grupo para solucionar problemas en 30%. * Mayor participación, compromiso. * Incentivar el trabajo en equipo de todo el personal en 35%. * Tener buena actitud para formar parte del equipo de trabajo en 50%.	Personal del área de mantenimiento	Área de Recursos humanos
			Procedimientos para actividades grupales con el fin de optimizar procesos.	martes 24 de octubre / 16:00 pm a 17:00 pm			Área de Recursos humanos
			Importancia de los equipos efectivos	viernes 27 de octubre / 15:00 pm a 16:00 pm			Área de Recursos humanos
			Comunicación efectiva y del trabajo en equipo	viernes 27 de octubre / 16:00 pm a 17:00 pm			Área de Recursos humanos

3.2.7. Cronograma

Capacitaciones	MESES	SETIEMBRE				OCTUBRE			
	Temas	1	2	3	4	1	2	3	4
Prevención de riesgos laborales	Conocer los peligros en el ambiente de trabajo								
	Prevenir los riesgos en el ambiente de trabajo								
	Aplicar medidas de prevención de accidentes o enfermedades ocupacionales.								
Capacitación sobre funciones del área	Explicar las funciones del puesto								
	Actualizar conocimientos de reparación, mantenimiento de herramientas.								
	Técnicas de mantenimiento preventivo y correctivo.								
Compromiso laboral	Dar a conocer misión, visión y valores de la organización								
	Gestión del compromiso en la organización								
	Compromiso a través de objetivos y metas de la organización								
	Aplicar programa "People first"								
Trabajo en equipo	Relaciones interpersonales								
	Procedimientos para actividades grupales con el fin de optimizar procesos.								
	Importancia de los equipos efectivos								
	Beneficios de la comunicación efectiva y del trabajo en equipo								

3.2.8. Presupuesto

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Enviroche Perú	1	S/ 2,000.00	S/ 2,000.00
Honorarios de coach	2	S/ 1,000.00	S/ 2,000.00
Separatas	80	S/ 3.00	S/ 240.00
Lápiz - Lapiceros	80	S/ 1.00	S/ 80.00
Refrigerios	480	S/ 2.00	S/ 960.00
TOTAL			S/ 5,280.00

3.3. Resultados

Al finalizar el plan de capacitación al personal del área de mantenimiento de la empresa Obras y Mantenimiento S.A.C se aplicó una encuesta para determinar si hubo mejora en el desempeño de los trabajadores, teniendo como resultados más importantes los siguientes:

Respecto a la capacitación sobre funciones de área se encontró los siguientes resultados: más del 60% de los colaboradores ocasionalmente cumplían con sus labores en los plazos establecidos, luego de aplicar las capacitaciones se obtuvo que el 88% “casi siempre” y “siempre” culminan sus labores en los plazos establecidos con las normas de la empresa, siendo un esto un factor importante ante las quejas de los clientes, ya que eran constantes y perjudicial para la empresa; el 41% de trabajadores “ocasionalmente” planteaban ideas innovadoras para perfeccionar los procesos de trabajo, al realizar la capacitación este porcentaje disminuyó en 32 %, y luego se obtuvo que el 91% de trabajadores que “casi siempre” y “siempre” plantean ideas innovadoras, siendo estas importantes para perfeccionar y optimizar los procesos; por otro lado, el 54% del personal “ocasionalmente” poseían facilidades para solucionar inconvenientes y adelantarse a problemas, al brindar los conocimientos adecuados sobre sus funciones en la capacitación el 92% indico que “casi siempre” y “siempre” poseen facilidades para solucionar posibles problemas e inconvenientes, por lo mencionado anteriormente se deduce que el personal al capacitarse en su área cumple con sus funciones y tareas de manera adecuada y eficiente para cumplir con los requerimientos solicitados tanto por su jefe inmediato y por los clientes; además el personal de la empresa Obraman tuvo influencia positiva al realizarse el plan de capacitación.

En relación a la capacitación sobre compromiso laboral solo el 10% indico que “siempre” contribuían con el desarrollo de los objetivos de la organización, al realizar la capacitación el 61% del personal indico que contribuyen con el desarrollo de los objetivos porque ahora se sienten parte de la empresa y de esa manera va a permitir mejoras en la organización; el 52% del personal indico que “nunca” se capacitaron sobre temas relacionados con su trabajo, al realizar la capacitación el 79% del personal indico que se capacitan sobre temas vinculados con sus funciones permitiendo desarrollar un trabajo eficiente; mientras el 49% del personal indico que contribuyen “ocasionalmente” con obtener el objetivo común de la

organización y al aplicarse la capacitación el 65% del personal manifiesta que “siempre” aportan con el cumplimiento de los objetivos, se puede determinar que los colaboradores se sienten que forman parte de la empresa y comprometidos con su trabajo que realizan esto se debe a la implementación del programa “People first”.

Con respecto a la capacitación de trabajo en equipo el 25% indico que “ocasionalmente” tenían predisposición para apoyar a sus compañeros de trabajo, al aplicar la capacitación este porcentaje disminuyo al 10% debido a que se realizó el tema de relaciones interpersonales y esto ayuda a que el personal pueda tener mejor comunicación con sus compañeros; además el 11% de los colaboradores indica que “siempre” tienen buena actitud con sus compañeros, al aplicar la capacitación el 74% indica que “siempre” muestran buena actitud para formar parte del equipo de trabajo; por otro lado el 56% mencionan que presentan trato cordial y respeto con el equipo de trabajo, al realizarse las capacitaciones se visualiza un incremento en un 79% esto permite que trabajen todos con respeto debido a que entendieron la importancia de los equipos efectivos. Por lo cual podemos deducir que el trabajo en equipo no estuvo alejado de la empatía, respeto y amabilidad por lo cual la capacitación ayudo a fortalecer y brindar los beneficios del trabajo en equipo.

Por último, el 90% de los trabajadores indica que “siempre” es necesaria la capacitación en su área de trabajo y el 100% de los trabajadores indican que “siempre” participarían de las capacitaciones con el propósito de seguir mejorando sus conocimientos ya que la tecnología y nuevos procedimientos siempre están en constante avance.

Se estableció que mediante el plan de capacitación se logró que el personal muestre mejoras importantes en relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Obraman y esto se puede visualizar en las tablas y gráficos de los resultados del antes y después de aplicar el plan de capacitación.

Capacitaciones	Objetivos	Estrategias	Temas	Indicadores de logro	Instrumento	Tiempo		
						C	M	L
Prevención de riesgos laborales	Prevenir accidentes de trabajo y evitar enfermedades ocupacionales; también implementar cultura preventiva para el cuidado de los trabajadores	* Exposición. * Realización de talleres reales. * Estudio de casos	Uso y manejo de extintores	* Personal use sus EPPS de manera correcta en un 45%	* Reporte de accidentes de trabajo * Reporte de uso de Epps del personal	X		
			Prevenir los riesgos en el ambiente de trabajo	* Realizar medidas preventivas ante actos inseguros en 15%.		X		
			Aplicar medidas de prevención de enfermedades ocupacionales.	* Disminuir riesgos de accidentes laborales en 10%.		X		
Capacitación sobre funciones del área	Obtener conocimientos actualizados de acuerdo con sus funciones y a las necesidades de los clientes	* Exposición * Capacitación en el puesto	Explicar las funciones del puesto	* Lograr identificar y resolver problemas en 15%.	Informe del encargado del área de mantenimiento.	X		
			Actualizar conocimientos de reparación, mantenimiento de herramientas.	*Cumplir los objetivos planificados en 35%		X		
			Técnicas de mantenimiento preventivo y correctivo.	* Efectividad de aprendizaje en realizar funciones en 40%.		X		
Compromiso laboral	Afianzar la relación de los trabajadores con la empresa OBRAMAN para que se relacionen con ella, motivados y comprometidos para obtener un alto nivel de empeño y dedicación para lograr los objetivos	* Exposición. * Sensibilización. * Fortalecimiento a través de objetivos y metas. * Elaboración de un plan de acción individual	Dar a conocer misión, visión y valores de la organización	* Demostrar compromiso en atender los requisitos de los clientes y empresa en un 50%.	* Cuestionario	X		
			Gestión del compromiso en la organización	* Mostrar predisposición para cumplir con sus metas en 40%.		X		
			Compromiso a través de objetivos y metas de la organización	* Trabajadores más productivos a través del compromiso en aceptar nuevos retos en un 25%.		X		
			Programa "People first"			X		
Trabajo en equipo	Lograr que la comunicación el equipo de trabajo mejore para sus capacidades incrementando y lograr óptimos resultados cuando realice sus funciones y se vea reflejado en la mejora de desempeño.	* Exposición – dialogo. * Dinámica de integración.	Relaciones interpersonales	* Brindar más ideas en grupo para solucionar problemas en 30%.	* Encuesta * Reporte del encargado del área de mantenimiento.	X		
			Procedimientos para actividades grupales con el fin de optimizar procesos.	* Mayor participación, compromiso.		X		
			Importancia de los equipos efectivos	* Incentivar el trabajo en equipo de todo el personal en 35%.		X		
			Comunicación efectiva y del trabajo en equipo	* Tener buena actitud para formar parte del equipo de trabajo en 50%.		X		

CONCLUSIONES

- El plan de capacitación ha permitido mejorar en más del 50 % el desempeño en los trabajadores de la empresa Obraman S.A.C a través de las capacitaciones brindadas.
- Se realizó una encuesta de necesidades de capacitación y se identificó que la empresa no cuenta con planes de capacitación, es por ello que los trabajadores no están comprometidos con los objetivos de la empresa y no trabajan en equipo, por lo cual se vio la necesidad de realizar el plan de capacitación en los temas ya mencionados.
- Se definió los temas a realizar en el plan de capacitación tales como: prevención de riesgos laborales, compromiso laboral, trabajo en equipo y actualización de conocimiento en el área de mantenimiento de la empresa Obraman SAC.
- Se aplicó el plan de capacitación y debido a la aplicación el 63 % del personal termina sus funciones en los tiempos establecidos, ya que los trabajadores tienen más conocimientos en sus tareas encomendadas y son más eficientes, a diferencia de la encuesta inicial que más del 50% ocasionalmente cumplía con sus funciones.
- Los 80 trabajadores perciben de manera positiva la aplicación del plan de capacitación, ya que permitió que se desarrollen de manera personal y profesional.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda al encargado del área de recursos humanos que el plan de capacitación se debe ejecutar periódicamente para que el desempeño laboral siga mejorando.
- Se recomienda al jefe del área de mantenimiento aplicar constantes evaluaciones con el apoyo del área de RR. HH para poder identificar nuevas necesidades del personal y evaluar el cumplimiento de funciones para saber si los conocimientos obtenidos están siendo aplicados de manera eficiente en beneficio de la organización.
- El área de recursos humanos debe programar un plan de capacitación en coordinación con el encargado del área de mantenimiento para el personal de la empresa y mejorar las deficiencias que presentan cuando realizan sus funciones.
- Se debe implementar un programa de capacitación anual para todo el personal con el fin de incrementar la competitividad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araujo, M., & Guerra, M. (2007). INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICAS. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 4, 132–147.
- Balandrán, M., Piñón, M., Anchondo, A., Chávez, A., & Arras, M. (2022). PERCEPCIÓN DE LA CAPACITACIÓN A BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA PROYECTOS PRODUCTIVOS DEL ESTADO DE CHIHUAHUA, 2019-2020. *Agricultura Sociedad y Desarrollo*.
- CAMPBELL, J. P., McHENRY, J. J., & WISE, L. L. (1990). MODELING JOB PERFORMANCE IN A POPULATION OF JOBS. *Personnel Psychology*, 43(2), 313–575. <https://doi.org/10.1111/J.1744-6570.1990.TB01561.X>
- Chiavenato, I. (2000). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS* (Quinta Edición). Lyly Solano Arevalo.
- Chiavenato, I. (2009a). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL - LA DINAMICA DEL EXITO EN LAS ORGANIZACIONES* (M. Toledo, Ed.; Segunda). Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009b). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO* (M. Toledo, Ed.; Tercera). Mc Graw Hill.
- Dolan, S., Cabrera, R., Jackson, S., & Schuler, R. (2007). *LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS* (J. Fernández, Ed.; Tercera). Mc Graw Hill.
- Fiszbein, A., Cumsille, B., & Cueva, S. (2016). *LA CAPACITACION LABORAL EN AMERICA LATINA*.
- Flores, M., Ayala, R., & Alvarado, E. (2019). *PLAN DE CAPACITACIÓN PARA FORTALECER EL DESARROLLO PERSONAL Y DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN SEBASTIAN, DEPARTAMENTO DE SAN VICENTE*. Universidad de El Salvador.
- Forbes. (2023). *CAPACITACION: RESPUESTA URGENTE ANTE LA GLOBALIZACION*.
- Gestión. (2018). El 48% de los trabajadores peruanos recibió capacitación de su actual empleo. *Gestión*.
- Gonzales, M. (2019). *NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TAXI SIPÁN TOURS S.A.C - CHICLAYO 2019*. Universidad Señor de Sipán.

- Gutierrez, M. (2022). *CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA SANTA SOFIA DEL SUR S.A.C. UBICADA EN LA PROVINCIA DE ICA 2022*. Universidad Privada del Norte.
- Leon, S. (2023). *CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA PAPELERA DEL PERÚ SAC, LIMA - 2020*. Universidad Privada del Norte.
- Mendoza, M. (2019). *PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE TRANSMAR SERVICES CARGO S.R.L. EN EL DISTRITO DE CAJAMARCA - 2020*. Universidad Nacional de Cajamarca.
- Noel, G., Frías, M., & Silva, J. (2019). *PROPUESTA DE UN SISTEMA DE EVALUACION DE DESEMPEÑO EN UNA EMPRESA CONSTRUCTORA*. Universidad del Pacífico.
- Parra, C., & Rodriguez, F. (2016). LA CAPACITACIÓN Y SU EFECTO EN LA CALIDAD DENTRO DE LAS ORGANIZACIONES. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 6(2), 131–143. <https://doi.org/10.19053/20278306.4602>
- Pérez, A. (2009). *PROPUESTA DE UN SISTEMA PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA MANUFACTURERA*. Instituto Politécnico Nacional.
- Pernaut, Manuel., & Ortiz, E. (2015). *INTRODUCCION A LA TEORIA ECONOMICA*. Universidad Católica Andrés Bello.
- Pintado, K. (2021). *PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES APROCASSI - 2018*. Universidad Señor de Sipán.
- RAE. (2001). *DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA*. 2001.
- Reynoso, H. (2013, May). *MODELO DE UN PLAN DE CAPACITACION*. Escuela de Organización Industrial.
- Robalino, A. (2022). *PLAN DE CAPACITACIÓN PARA FORTALECER EL LIDERAZGO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE UNA EMPRESA ELÉCTRICA – ECUADOR*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL* (P. Guerrero, Ed.; Decimotercera). Pearson Prentice Hall.

- Ruíz, V. (2021). *PLAN DE CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO BASADO EN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO EN LA EAPA SAN MATEO*. Pontificia Universidad católica del Ecuador.
- Sánchez, S. (2021). *PROPUESTA DE PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA ELÉCTRICA, GUAYAQUIL 2020*. Universidad César Vallejo.
- Schmidt, S. W. (2007). The relationship between satisfaction with workplace training and overall job satisfaction. *Human Resource Development Quarterly*, 18(4), 481–498. <https://doi.org/10.1002/HRDQ.1216>
- Varela, J. (2011). *DISEÑO DEL SUBSISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS PARA LA INSTITUCIÓN FONDO ECUATORIANO POPULORUM PROGRESSIO (FEPP) OFICINA CENTRAL*. Universidad Politécnica Salesiana.
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS - EL CAPITAL HUMANO DE LAS EMPRESAS* (R. Bosque, Ed.; Sexta). McGraw Hill Interamericana.

ANEXOS

ENCUESTA - DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN OBRAS Y MANTENIMIENTOS S.A.C.



UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR

FACULTAD DE INGENIERIA Y GESTIÓN

ENCUESTA SOBRE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL

El presente cuestionario tiene por objetivo conocer las necesidades de capacitación y desempeño laboral de los trabajadores del área de mantenimiento de la empresa Obras y Mantenimiento S.A.C, agradecería que resuelva las preguntas con transparencia, le agradezco por su tiempo y colaboración con la presente investigación.

Indicaciones: Marque con una (x) la respuesta que se acerque a su opinión. Por favor, llene todo el cuestionario.

Item	Valor
Nunca	1
Casi nunca	2
Ocasionalmente	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	Item	1	2	3	4	5
Compromiso laboral						
1	Contribuyo con el desarrollo de los objetivos de la organización.					
2	Me responsabilizo de las consecuencias de las tareas que realizo en la empresa.					
3	Me hago cargo de otras responsabilidades según la necesidad.					
4	Me capacito seguidamente en los temas respecto a mi perfil de trabajo.					
5	Contribuyo en la obtención del objetivo común.					
6	Recibo nuevos retos por parte de la empresa.					

7	Conozco la misión, visión, políticas y procedimientos.						
8	Considero que la empresa se preocupa por incrementar mi desempeño.						
9	Participaría en la implementación de un plan de capacitación para mejorar mi desempeño laboral						
Funciones del área							
10	Culmino mis labores a tiempo en los plazos establecidos en relación con las normas de la empresa.						
11	Hago mis funciones adecuadamente para lograr los objetivos de la empresa						
12	Planteo ideas innovadora para perfeccionar los procesos de trabajo.						
13	Poseo facilidad para solucionar inconvenientes y adelantarme a problemas.						
14	Cumplo con las funciones que me han consignado.						
15	Muestro exactitud en el cumplimiento de las funciones.						
16	Recibo capacitación constante desde que ingresé a la empresa.						
17	Considero que poseo los conocimientos y habilidades suficientes para realizar mi trabajo.						
18	Creo necesaria la capacitación en mi área.						
Trabajo en equipo							
19	Tengo la predisposición para apoyar a mis colegas del área.						
20	Recibo opiniones de mis compañeros y los entiendo.						
21	Tengo resistencia al cambio						
22	Muestro una buena actitud para formar parte del equipo de mi área.						
23	Presento trato cordial y respeto con mi equipo de trabajo.						
24	Me siento capaz de liderar a mis compañeros de trabajo.						
25	Me creo un líder dentro de la organización con la capacidad de incentivar el desarrollo de mis compañeros.						

RESULTADOS DE ENCUESTA ANTES Y DESPUES DEL PLAN DE CAPACITACION

Tabla 1. ¿Contribuyo con el desarrollo de los objetivos de la organización?

	Antes		Después	
	N° trabajadores	Porcentaje	N° trabajadores	Porcentaje
Nunca	2	3%	0	0%
Casi nunca	20	25%	0	0%
Ocasionalmente	30	37%	15	19%
Casi siempre	20	25%	16	20%
Siempre	8	10%	49	61%
Total	80	100%	80	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 6. ¿Contribuyo con el desarrollo de los objetivos de la organización?



Nota: Elaboración propia

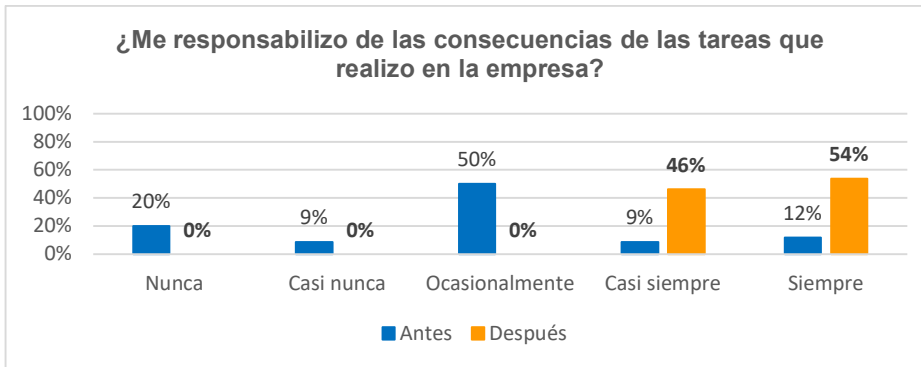
Antes de realizar el plan de capacitación el 10% indicó que “siempre” contribuyen con el desarrollo de los objetivos de la empresa, luego de aplicar el plan de capacitación hubo un aumento a 61%.

Tabla 2. ¿Me responsabilizo de las consecuencias de las tareas que realizo en la empresa?

	Antes		Después	
	N° trabajadores	Porcentaje	N° trabajadores	Porcentaje
Nunca	16	20%	0	0%
Casi nunca	7	9%	0	0%
Ocasionalmente	40	50%	0	0%
Casi siempre	7	9%	37	46%
Siempre	10	12%	43	54%
Total	80	100%	80	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 7. ¿Me responsabilizo de las consecuencias de las tareas que realizo en la empresa?



Nota: Elaboración propia

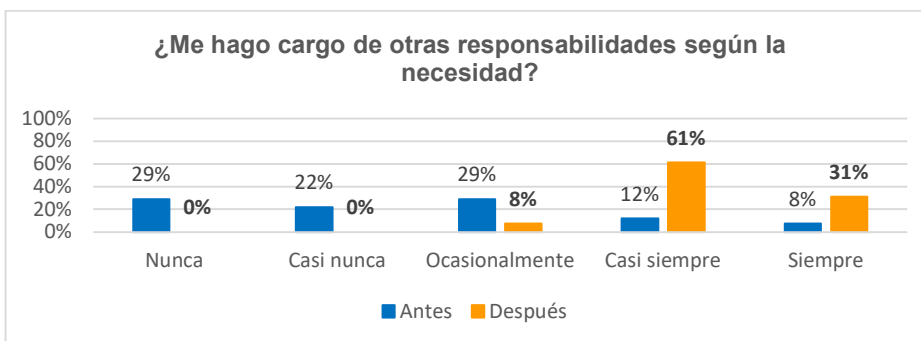
Respecto a la pregunta de si el personal se responsabiliza de las consecuencias, antes de realizar el plan de capacitación el 12% del personal indicó que “siempre”, posterior a la aplicación del plan el 54% indica que se responsabiliza de las consecuencias.

Tabla 3. ¿Me hago cargo de otras responsabilidades según la necesidad?

	Antes		Después	
	N° trabajadores	Porcentaje	N° trabajadores	Porcentaje
Nunca	23	29%	0	0%
Casi nunca	18	22%	0	0%
Ocasionalmente	23	29%	6	8%
Casi siempre	10	12%	49	61%
Siempre	6	8%	25	31%
Total	80	100%	80	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 8. ¿Me hago cargo de otras responsabilidades según la necesidad?



Fuente: Elaboración propia

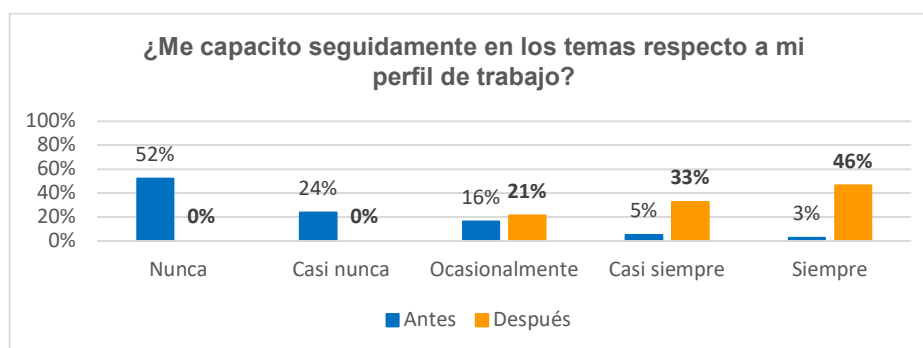
Solo el 12% del personal indica que “casi siempre” se hace cargo de diferentes responsabilidades, luego de la aplicación del plan de capacitación se incrementó al 61% del personal.

Tabla 4. ¿Me capacito seguidamente en los temas respecto a mi perfil de trabajo?

	Antes		Después	
	N° trabajadores	Porcentaje	N° trabajadores	Porcentaje
Nunca	42	52%	0	0%
Casi nunca	19	24%	0	0%
Ocasionalmente	13	16%	17	21%
Casi siempre	4	5%	26	33%
Siempre	2	3%	37	46%
Total	80	100%	80	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 9. ¿Me capacito seguidamente en los temas respecto a mi perfil de trabajo?



Nota: Elaboración propia

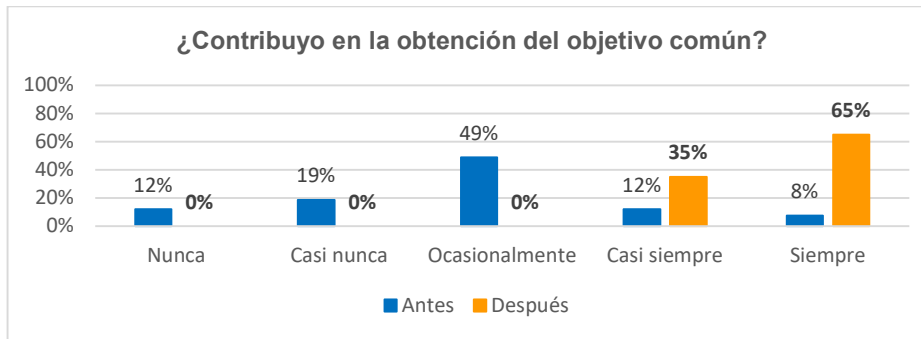
Respecto a la pregunta de si el personal se capacita seguidamente en los temas de su trabajo, antes de realizar el plan de capacitación el 16% del personal indicó que “ocasionalmente” se capacita, posterior a la aplicación del plan el 46% indica que se capacita continuamente.

Tabla 5. ¿Contribuyo en la obtención del objetivo común?

	Antes		Después	
	N° trabajadores	Porcentaje	N° trabajadores	Porcentaje
Nunca	10	12%	0	0%
Casi nunca	15	19%	0	0%
Ocasionalmente	39	49%	0	0%
Casi siempre	10	12%	28	35%
Siempre	6	8%	52	65%
Total	80	100%	80	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 10. ¿Contribuyo en la obtención del objetivo común?



Nota: Elaboración propia

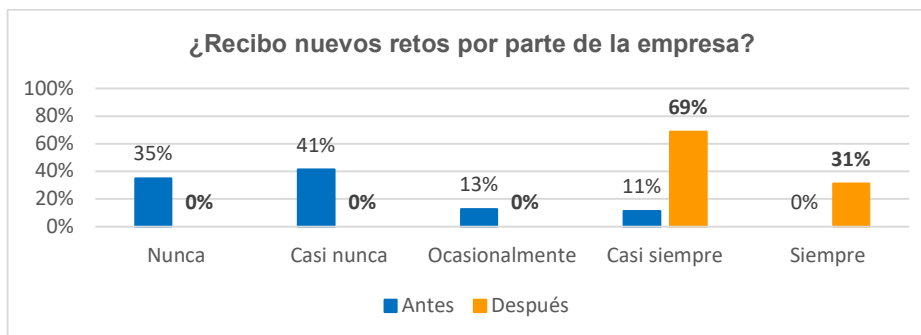
Respecto a la pregunta de si el personal contribuye con el objetivo común, antes de realizar el plan de capacitación el 12% del personal indico que “casi siempre” contribuye, posterior a la aplicación del plan hubo un incremento al 35% del personal.

Tabla 6. ¿Recibo nuevos retos por parte de la empresa?

	Antes		Después	
	Nº trabajadores	Porcentaje	Nº trabajadores	Porcentaje
Nunca	28	35%	0	0%
Casi nunca	33	41%	0	0%
Ocasionalmente	10	13%	0	0%
Casi siempre	9	11%	55	69%
Siempre	0	0%	25	31%
Total	80	100%	80	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 11. ¿Recibo nuevos retos por parte de la empresa?



Fuente: Elaboración propia

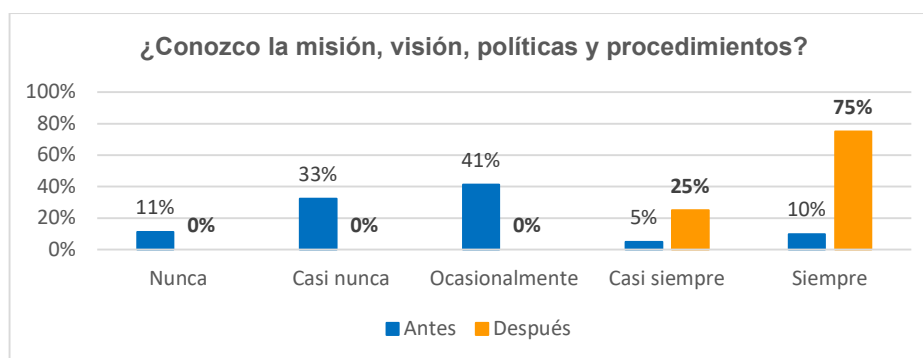
Se puede visualizar que el 35% del personal indico que “nunca” había recibido nuevos retos por parte de la empresa, pero posterior a la aplicación del plan esa cifra disminuyo y a su vez indicaron que el 31% viene recibiendo nuevos retos.

Tabla 7. ¿Conozco la misión, visión, políticas y procedimientos?

	Antes		Después	
	N° trabajadores	Porcentaje	N° trabajadores	Porcentaje
Nunca	9	11%	0	0%
Casi nunca	26	33%	0	0%
Ocasionalmente	33	41%	0	0%
Casi siempre	4	5%	20	25%
Siempre	8	10%	60	75%
Total	80	100%	80	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 12. ¿Conozco la misión, visión, políticas y procedimientos?



Fuente: Elaboración propia

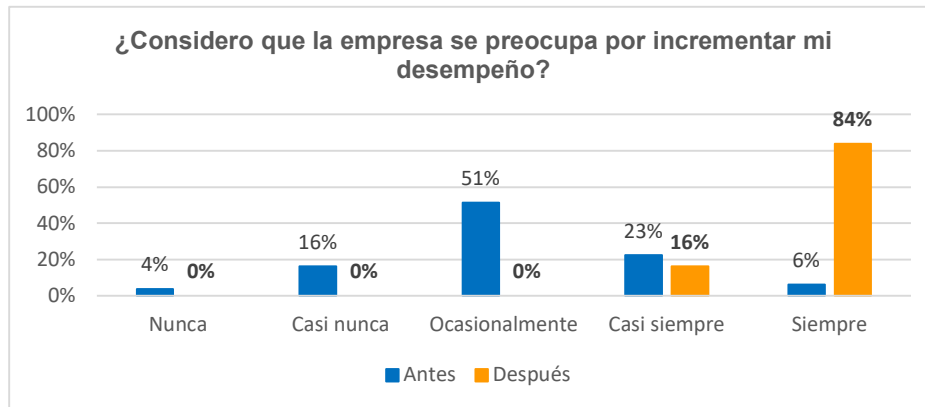
Solo la cuarta parte de los encuestados menciona que conoce la misión, visión de la empresa ya que no se les brindaba inducciones de la empresa, posterior a la realización del plan el 75% ya conoce la misión, visión de la empresa.

Tabla 8. ¿Considero que la empresa se preocupa por incrementar mi desempeño?

	Antes		Después	
	N° trabajadores	Porcentaje	N° trabajadores	Porcentaje
Nunca	3	4%	0	0%
Casi nunca	13	16%	0	0%
Ocasionalmente	41	51%	0	0%
Casi siempre	18	23%	13	16%
Siempre	5	6%	67	84%
Total	80	100%	80	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 13. ¿Considero que la empresa se preocupa por incrementar mi desempeño?



Fuente: Elaboración propia

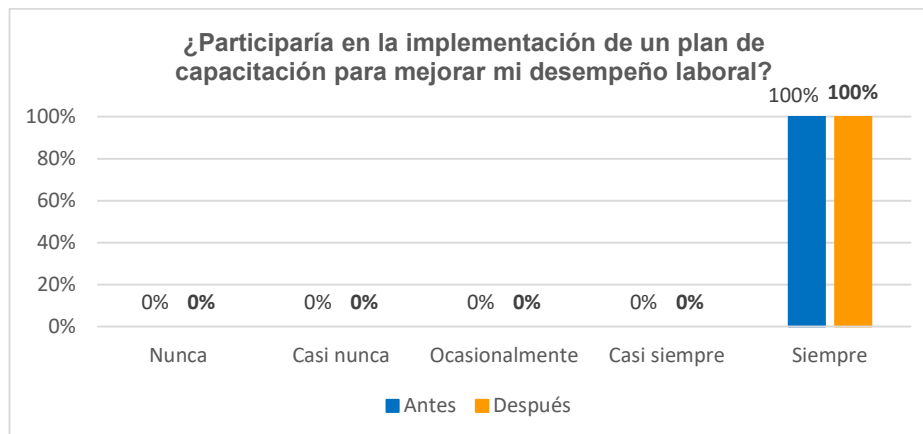
Respecto a la pregunta si la empresa se preocupa por incrementar su desempeño el 51% indico “ocasionalmente”, luego de haber realizado el plan el 84% del personal manifiesta que la empresa está más comprometida en incrementar el desempeño del trabajador.

Tabla 9. ¿Participaría en la implementación de un plan de capacitación para mejorar mi desempeño laboral?

	Antes		Después	
	N° trabajadores	Porcentaje	N° trabajadores	Porcentaje
Nunca	0	0%	0	0%
Casi nunca	0	0%	0	0%
Ocasionalmente	0	0%	0	0%
Casi siempre	0	0%	0	0%
Siempre	80	100%	80	100%
Total	80	100%	80	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 14. ¿Participaría en la implementación de un plan de capacitación para mejorar mi desempeño laboral?



Fuente: Elaboración propia

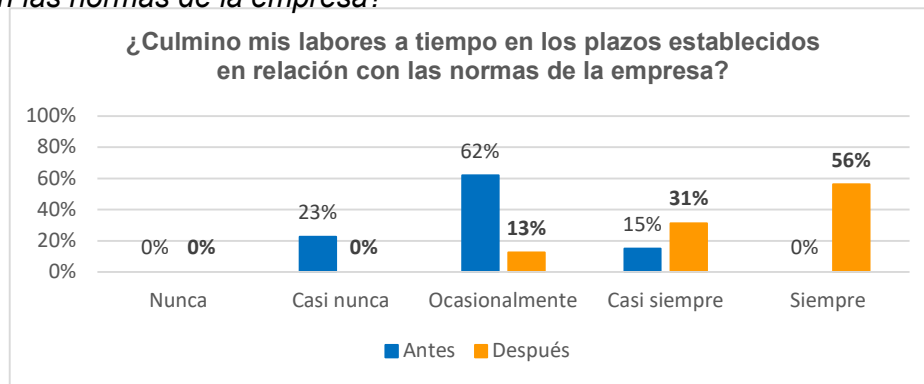
El 100% del personal menciona que “siempre” participaría de la implementación de un plan de capacitación para poder mejorar el desempeño laboral, debido a que los va a ayudar a obtener mayores conocimientos.

Tabla 10. ¿Culmino mis labores a tiempo en los plazos establecidos en relación con las normas de la empresa?

	Antes		Después	
	N° trabajadores	Porcentaje	N° trabajadores	Porcentaje
Nunca	0	0%	0	0%
Casi nunca	18	23%	0	0%
Ocasionalmente	50	62%	10	13%
Casi siempre	12	15%	25	31%
Siempre	0	0%	45	56%
Total	80	100%	80	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 15 ¿Culmino mis labores a tiempo en los plazos establecidos en relación con las normas de la empresa?



Fuente: Elaboración propia

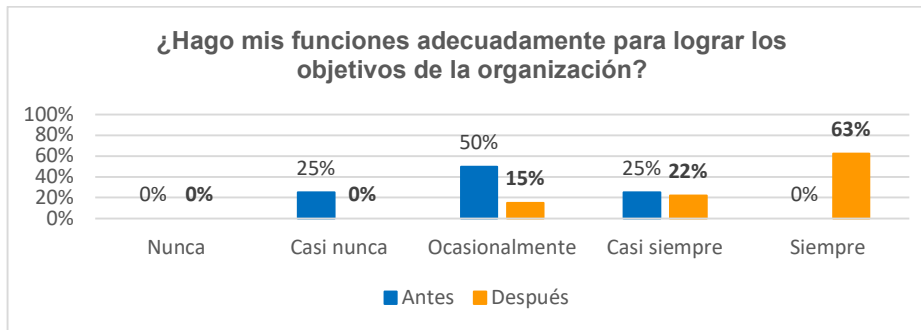
De acuerdo con las encuestas realizadas se puede visualizar que el 31 % del personal menciona que “casi siempre” culmina con sus labores y el 56% siempre culmina con sus labores, se puede ver la mejoría al aplicar el plan.

Tabla 11. ¿Hago mis funciones adecuadamente para lograr los objetivos de la empresa?

	Antes		Después	
	N° trabajadores	Porcentaje	N° trabajadores	Porcentaje
Nunca	0	0%	0	0%
Casi nunca	20	25%	0	0%
Ocasionalmente	40	50%	12	15%
Casi siempre	20	25%	18	22%
Siempre	0	0%	50	63%
Total	80	100%	80	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 16. ¿Hago mis funciones adecuadamente para lograr los objetivos de la empresa?



Fuente: Elaboración propia

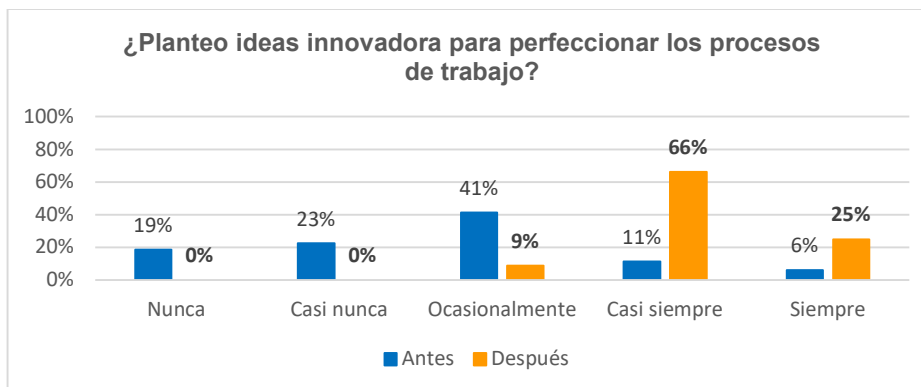
Hubo una reducción del 35% respecto a que el personal “ocasionalmente” realiza sus funciones adecuadas y se observa una mejoría del 63% respecto a “siempre” realizan sus funciones.

Tabla 12. ¿Planteo ideas innovadora para perfeccionar los procesos de trabajo?

	Antes		Después	
	N° trabajadores	Porcentaje	N° trabajadores	Porcentaje
Nunca	15	19%	0	0%
Casi nunca	18	23%	0	0%
Ocasionalmente	33	41%	7	9%
Casi siempre	9	11%	53	66%
Siempre	5	6%	20	25%
Total	80	100%	80	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 17. ¿Planteo ideas innovadora para perfeccionar los procesos de trabajo?



Fuente: Elaboración propia

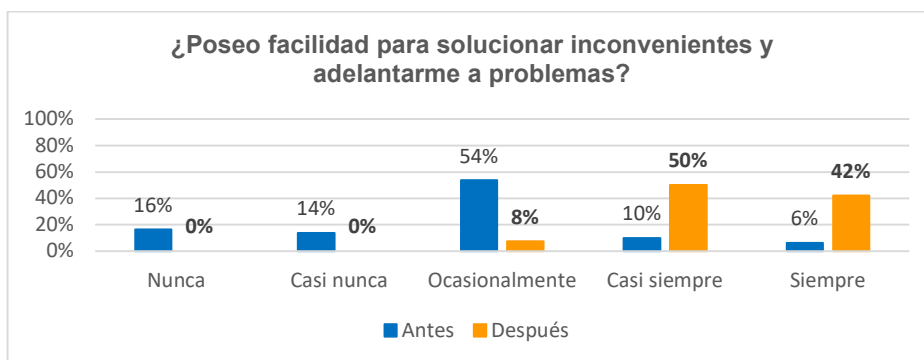
Antes de realizar el plan de capacitación el 11% indicó que “casi siempre” propone ideas innovadoras para su proceso de trabajo, luego del plan se incrementó a 66%.

Tabla 13. ¿Poseo facilidad para solucionar inconvenientes y adelantarme a problemas?

	Antes		Después	
	N° trabajadores	Porcentaje	N° trabajadores	Porcentaje
Nunca	13	16%	0	0%
Casi nunca	11	14%	0	0%
Ocasionalmente	43	54%	6	8%
Casi siempre	8	10%	40	50%
Siempre	5	6%	34	42%
Total	80	100%	80	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 18 ¿Poseo facilidad para solucionar inconvenientes y adelantarme a problemas?



Fuente: Elaboración propia

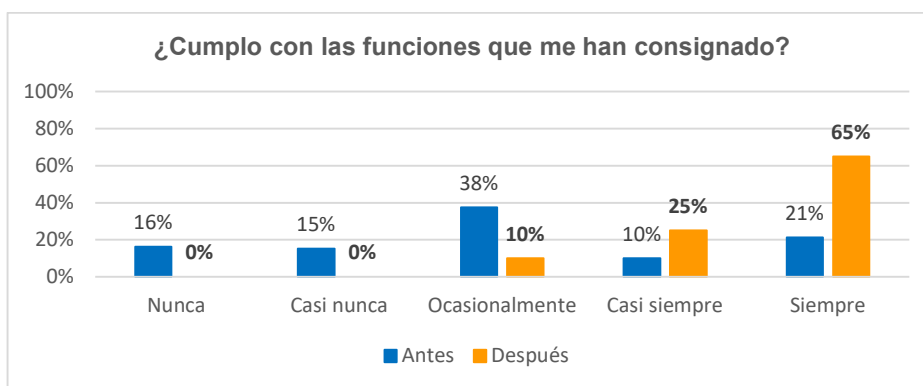
De acuerdo con la pregunta si poseen facilidad para solucionar problemas el 10% indico que “casi siempre”, posterior al plan de capacitación realizado esto incremento en un 40%.

Tabla 14. ¿Cumplo con las funciones que me han consignado?

	Antes		Después	
	N° trabajadores	Porcentaje	N° trabajadores	Porcentaje
Nunca	13	16%	0	0%
Casi nunca	12	15%	0	0%
Ocasionalmente	30	38%	8	10%
Casi siempre	8	10%	20	25%
Siempre	17	21%	52	65%
Total	80	100%	80	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 19. ¿Cumplo con las funciones que me han consignado?



Fuente: Elaboración propia

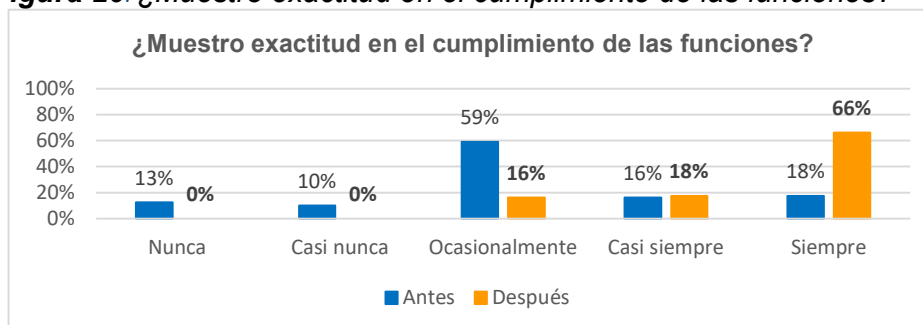
Antes de realizar el plan de capacitación el 21% del personal indico que “siempre” cumplen con las funciones que se les encomienda, luego de aplicar el plan se incrementó a 65%.

Tabla 15. ¿Muestro exactitud en el cumplimiento de las funciones?

	Antes		Después	
	N° trabajadores	Porcentaje	N° trabajadores	Porcentaje
Nunca	10	13%	0	0%
Casi nunca	8	10%	0	0%
Ocasionalmente	35	59%	13	16%
Casi siempre	13	16%	14	18%
Siempre	14	18%	53	66%
Total	80	100%	80	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 20. ¿Muestro exactitud en el cumplimiento de las funciones?



Fuente: Elaboración propia

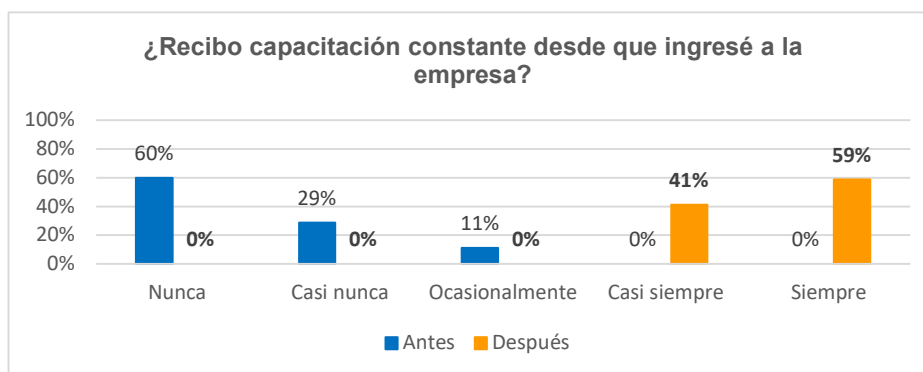
Antes de realizar el plan de capacitación el 34% indico que “casi siempre” y “siempre” presentan exactitud en el cumplimiento de funciones, luego del plan se incrementó a 84%.

Tabla 16. ¿Recibo capacitación constante desde que ingresé a la empresa?

	Antes		Después	
	N° trabajadores	Porcentaje	N° trabajadores	Porcentaje
Nunca	48	60%	0	0%
Casi nunca	23	29%	0	0%
Ocasionalmente	9	11%	0	0%
Casi siempre	0	0%	33	41%
Siempre	0	0%	47	59%
Total	80	100%	80	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 21. ¿Recibo capacitación constante desde que ingresé a la empresa?



Fuente: Elaboración propia

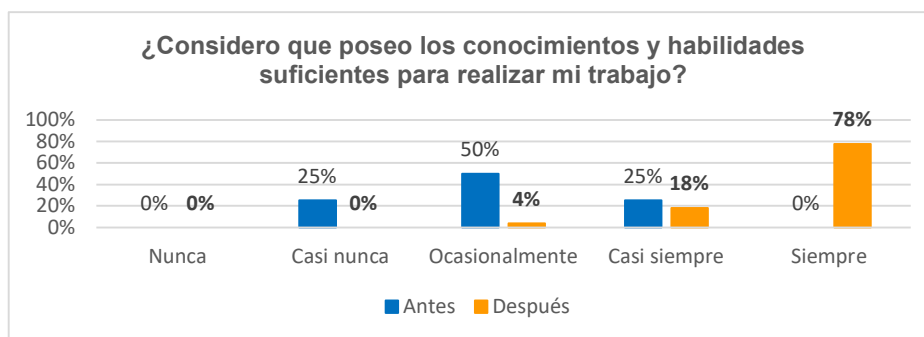
El 60% del personal menciona que no recibió capacitaciones desde que ingreso a la empresa, posterior al plan de capacitación el 59% indica que se está empezando a brindar programas de aprendizajes al personal.

Tabla 17. ¿Considero que poseo los conocimientos y habilidades suficientes para realizar mi trabajo?

	Antes		Después	
	N° trabajadores	Porcentaje	N° trabajadores	Porcentaje
Nunca	0	0%	0	0%
Casi nunca	20	25%	0	0%
Ocasionalmente	40	50%	3	4%
Casi siempre	20	25%	15	18%
Siempre	0	0%	62	78%
Total	80	100%	80	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 22. ¿Considero que poseo los conocimientos y habilidades suficientes para realizar mi trabajo?



Fuente: Elaboración propia

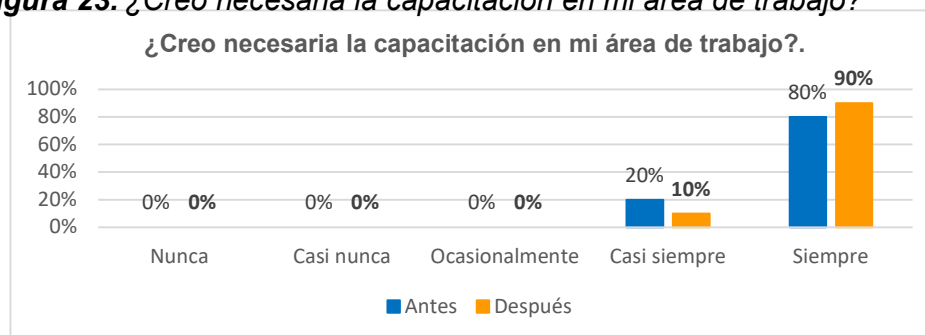
Antes de realizar la encuesta el 50% del personal “ocasionalmente” tenía los conocimientos adecuados para realizar sus labores, posterior al plan de capacitación el 78% del personal indica que poseen los conocimientos necesarios.

Tabla 18. ¿Creo necesaria la capacitación en mi área de trabajo?

	Antes		Después	
	N° trabajadores	Porcentaje	N° trabajadores	Porcentaje
Nunca	0	0%	0	0%
Casi nunca	0	0%	0	0%
Ocasionalmente	0	0%	0	0%
Casi siempre	16	20%	8	10%
Siempre	64	80%	72	90%
Total	80	100%	80	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 23. ¿Creo necesaria la capacitación en mi área de trabajo?



Fuente: Elaboración propia

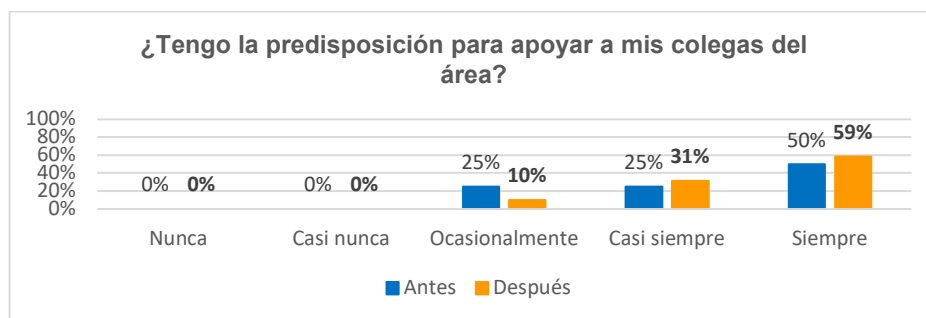
El 90% del personal cree necesaria la capacitación en su área de trabajo, es decir hubo un incremento del 10% respecto a la encuesta inicial.

Tabla 19. ¿Tengo la predisposición para apoyar a mis colegas del área?

	Antes		Después	
	N° trabajadores	Porcentaje	N° trabajadores	Porcentaje
Nunca	0	0%	0	0%
Casi nunca	0	0%	0	0%
Ocasionalmente	20	25%	8	10%
Casi siempre	20	25%	25	31%
Siempre	40	50%	47	59%
Total	80	100%	80	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 24. ¿Tengo la predisposición para apoyar a mis colegas del área?



Fuente: Elaboración propia

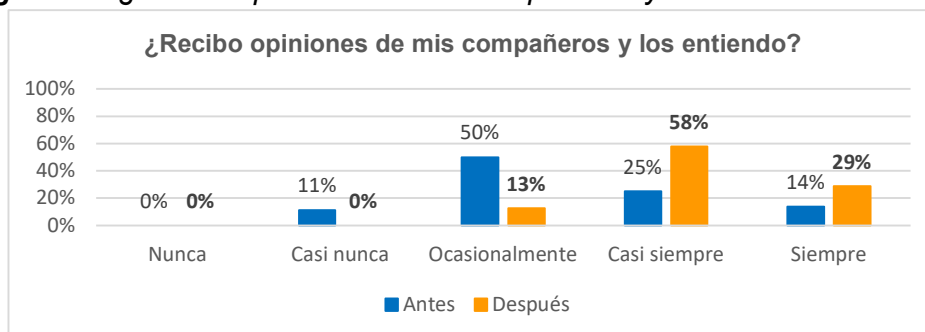
Antes de realizar el plan de capacitación el 50% indicó que “siempre” tiene predisposición para apoyar a sus compañeros de trabajo, luego del plan se incrementó a 59%.

Tabla 20. ¿Recibo opiniones de mis compañeros y los entiendo?

	Antes		Después	
	N° trabajadores	Porcentaje	N° trabajadores	Porcentaje
Nunca	0	0%	0	0%
Casi nunca	9	11%	0	0%
Ocasionalmente	40	50%	10	13%
Casi siempre	20	25%	47	58%
Siempre	11	14%	23	29%
Total	80	100%	80	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 25. ¿Recibo opiniones de mis compañeros y los entiendo?



Fuente: Elaboración propia

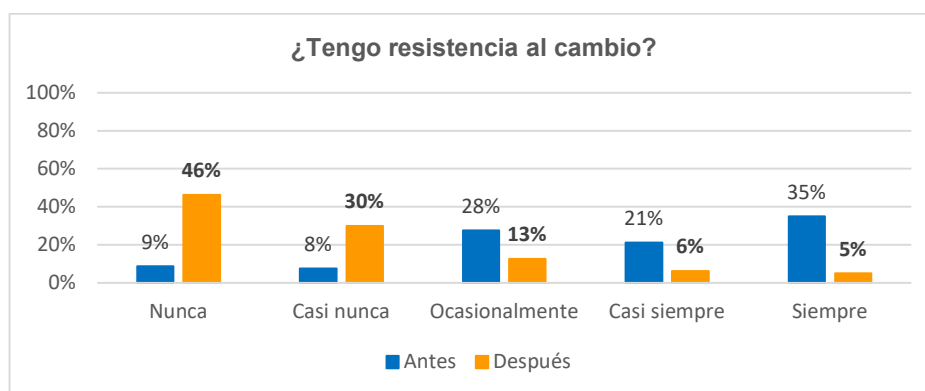
El 25% del personal indico que “casi siempre” recibe opiniones de sus compañeros y los entiende, mientras solo el 14% indico que “siempre” escucha a sus compañeros, posterior a la aplicación del plan esto se incrementó al 29%.

Tabla 21. ¿Tengo resistencia al cambio?

	Antes		Después	
	N° trabajadores	Porcentaje	N° trabajadores	Porcentaje
Nunca	7	9%	37	46%
Casi nunca	6	8%	24	30%
Ocasionalmente	22	28%	10	13%
Casi siempre	17	21%	5	6%
Siempre	28	35%	4	5%
Total	80	100%	80	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 26. ¿Tengo resistencia al cambio?



Fuente: Elaboración propia

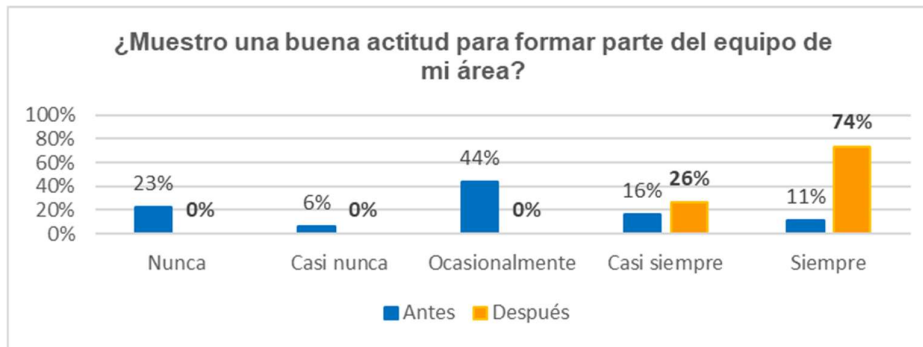
Antes de realizar el plan de capacitación el 21% indico que “casi siempre” tiene resistencia al cambio, luego del plan de capacitación aplicado disminuyo a solo el 6% posee resistencia al cambio.

Tabla 22. ¿Muestro una buena actitud para formar parte del equipo de mi área?

	Antes		Después	
	N° trabajadores	Porcentaje	N° trabajadores	Porcentaje
Nunca	18	23%	0	0%
Casi nunca	5	6%	0	0%
Ocasionalmente	35	44%	0	0%
Casi siempre	13	16%	21	26%
Siempre	9	11%	59	74%
Total	80	100%	80	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 27. ¿Muestro una buena actitud para formar parte del equipo de mi área?



Fuente: Elaboración propia

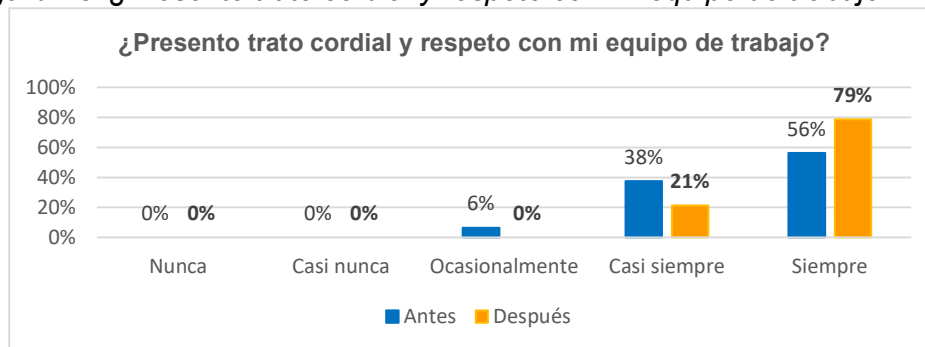
El 44% del personal “ocasionalmente” muestra buena actitud para formar parte de su equipo de trabajo, luego de aplicar el plan eso disminuyó completamente y se visualizó un aumento y el personal menciona que el 74% “siempre” muestra buena actitud.

Tabla 23. ¿Presento trato cordial y respeto con mi equipo de trabajo?

	Antes		Después	
	N° trabajadores	Porcentaje	N° trabajadores	Porcentaje
Nunca	0	0%	0	0%
Casi nunca	0	0%	0	0%
Ocasionalmente	5	6%	0	0%
Casi siempre	30	38%	17	21%
Siempre	45	56%	63	79%
Total	80	100%	80	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 28. ¿Presento trato cordial y respeto con mi equipo de trabajo?



Nota: Elaboración propia

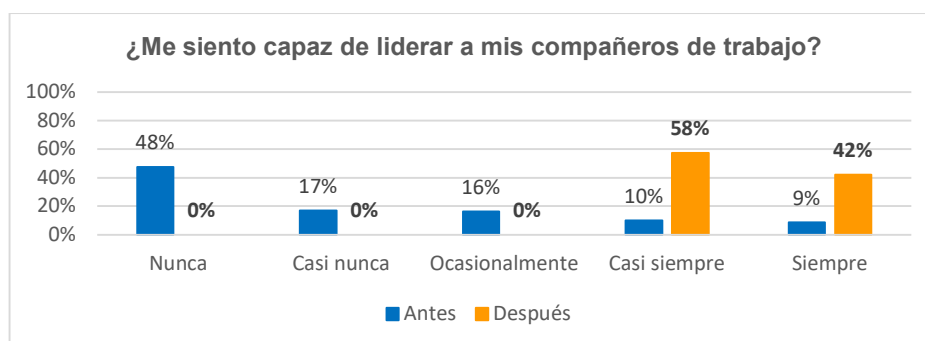
El 56% del personal indicó que “siempre” presenta trato cordial y respeto con su equipo de trabajo, luego de las capacitaciones brindadas incremento a 79% del personal en presentar trato cordial y respeto a su equipo de trabajo.

Tabla 24. ¿Me siento capaz de liderar a mis compañeros de trabajo?

	Antes		Después	
	N° trabajadores	Porcentaje	N° trabajadores	Porcentaje
Nunca	38	48%	0	0%
Casi nunca	14	17%	0	0%
Ocasionalmente	13	16%	0	0%
Casi siempre	8	10%	46	58%
Siempre	7	9%	34	42%
Total	80	100%	80	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 29. ¿Me siento capaz de liderar a mis compañeros de trabajo?



Nota: Elaboración propia

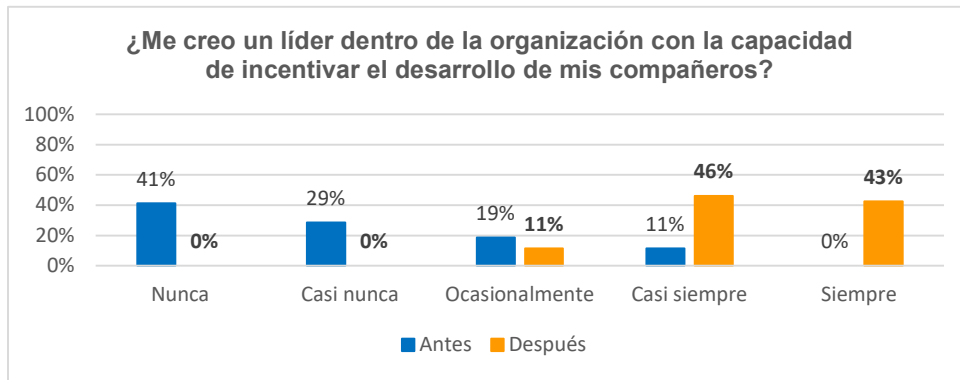
Antes de realizar el plan de capacitación el 48% del personal indica que se siente capaz de liderar a sus compañeros de trabajo, posterior a realizar el plan de capacitación incremento al 58% en sentirse capaz de liderar a sus compañeros de trabajo.

Tabla 25. ¿Me creo un líder dentro de la organización con la capacidad de incentivar el desarrollo de mis compañeros?

	Antes		Después	
	N° trabajadores	Porcentaje	N° trabajadores	Porcentaje
Nunca	33	41%	0	0%
Casi nunca	23	29%	0	0%
Ocasionalmente	15	19%	9	11%
Casi siempre	9	11%	37	46%
Siempre	0	0%	34	43%
Total	80	100%	80	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 30. ¿Me creo un líder dentro de la organización con la capacidad de incentivar el desarrollo de mis compañeros?



Nota: Elaboración propia

De acuerdo con la encuesta realizada se puede visualizar que hubo un incremento de 11% a 46%, respecto a la respuesta de si se creen un líder dentro de la organización con la capacidad de ayudar a sus compañeros, también se visualizó

CAPACITACIONES REALIZADAS SOBRE RIESGOS LABORALES



En estas imágenes se visualiza que el personal pone en práctica los conocimientos que se brindó en la capacitación de prevención de riesgos laborales.

CAPACITACION SOBRE FUNCIONES DEL AREA



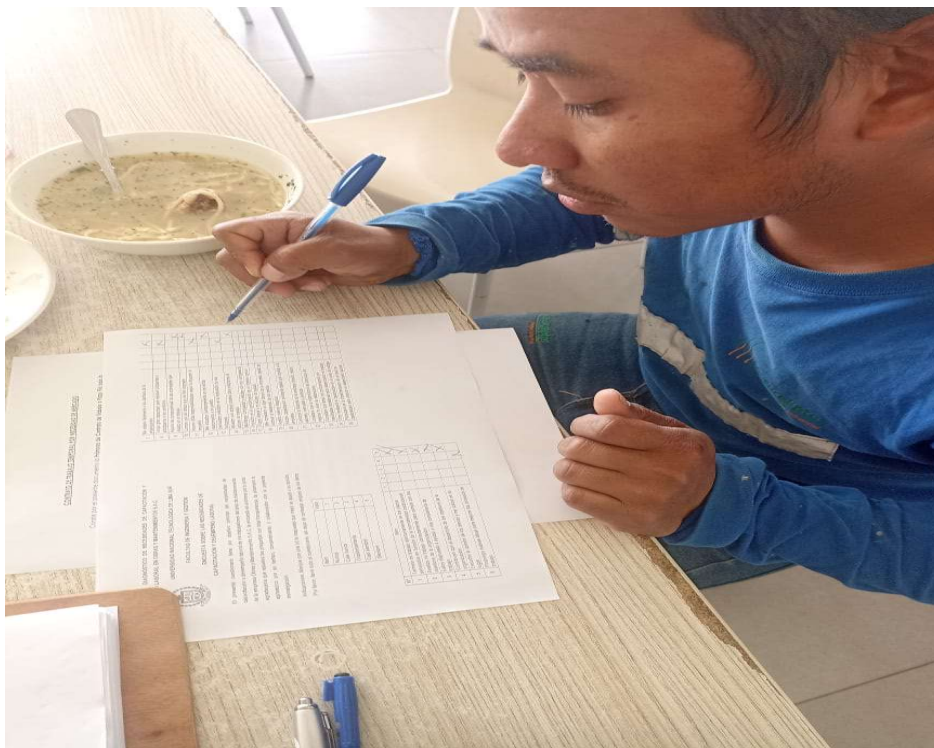
La empresa ECHem Envirochem Perú brindando capacitaciones sobre funciones del área.

CAPACITACIONES SOBRE COMPROMISO LABORAL



Personal del área de mantenimiento recibiendo capacitaciones sobre compromiso laboral.

PERSONAL REALIZANDO ENCUESTAS



Personal de mantenimiento realizando las encuestas.



Personal de mantenimiento realizando las encuestas.

REPORTE DE ACCIDENTES

Figura 31 Reporte de accidentes

Accidentes de trabajo	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Total
Año 2021	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	6
Año 2022	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	4
Año 2023	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0		4

Nota: Elaboración propia

Reporte de accidentes de la empresa en los años: 2021, 2022 y 2023 para visualizar sus variaciones.

USO DE EPPS DEL PERSONAL

Tabla 26 Uso de Epps del personal

Año	2021	2022	2023
Personal con EPPS	30	50	80
Total de personal	60	75	96
Porcentaje	50%	66.70%	83.30%

Nota: Elaboración propia

Personal con Equipos de protección en los diferentes años.

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES

Tabla 27 Reporte de cumplimiento de funciones

	Descripción de la actividad	Responsable	MESES												Progreso			
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	Planificado	Ejecutado	%	
2022	Mantenimiento de áreas comunes	Jefe de mantenimiento	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	Planificado	12	50%
			E (OBS)	E	E	E	E (OBS)	E	E	E (OBS)	E (OBS)	E (OBS)	E	E	Ejecutado	6		
	Trabajos en altura	Jefe de mantenimiento	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	Planificado	12	58%
			E	E	E (OBS)	E	E (OBS)	E	E (OBS)	E	E (OBS)	E	E (OBS)	E	Ejecutado	7		
	Trabajos de pintura	Jefe de mantenimiento	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	Planificado	12	75%
		E	E	E	E (OBS)	E	E (OBS)	E	E	E (OBS)	E	E	E	Ejecutado	9			
	Trabajos en acero inoxidable	Jefe de mantenimiento	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	Planificado	12	83%	
			E	E	E (OBS)	E	E	E (OBS)	E	E	E	E	E	Ejecutado	10			
	Trabajos de Limpieza	Jefe de mantenimiento	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	Planificado	12	67%	
			E	E	E	E (OBS)	E	E (OBS)	E	E	E	E	E (OBS)	E (OBS)	Ejecutado	8		
2023	Mantenimiento de áreas comunes	Jefe de mantenimiento	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	Planificado	10	90%	
			E	E	E	E (OBS)	E	E	E	E	E	E		Ejecutado	9			
	Trabajos en altura	Jefe de mantenimiento	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P		Planificado	10	80%	
			E	E	E (OBS)	E	E	E	E (OBS)	E	E	E		Ejecutado	8			
	Trabajos de pintura	Jefe de mantenimiento	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P		Planificado	10	90%	
			E	E	E	E	E (OBS)	E	E	E	E			Ejecutado	9			
	Trabajos en acero inoxidable	Jefe de mantenimiento	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	Planificado	10	100%		
			E	E	E	E	E	E	E	E	E		Ejecutado	10				
	Trabajos de Limpieza	Jefe de mantenimiento	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	Planificado	10	100%		
			E	E	E	E	E	E	E	E	E		Ejecutado	10				

P	PLANEADO
E	EJECUTADO
E (OBS)	OBSERVADO

Nota: Elaboración propia

Indicador de cumplimiento de funciones por parte de los trabajadores, de acuerdo con lo planificado, se muestra si se ejecutó con normalidad o con alguna observación.



Lima, 18 de diciembre del 2023

ASUNTO: AUTORIZACION PARA EL USO DE INFORMACION

Señores

Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur – UNTELS

Presente. -

Por medio del presente documento, tenemos el agrado de dirigirnos a Ustedes, a fin de informarles sobre la solicitud para el uso de información de la empresa **OBRAS Y MANTENIMIENTOS S.A.C - OBRAMAN** con RUC N° **20603125917**, la cual es otorgada para el uso de información de la empresa al bachiller **IRIHNA IVONNE USCUVILCA CABRERA** con DNI° **73128112** para fines de investigación y desarrollo del Trabajo de Suficiencia Profesional para optar su título de Licenciada en Administración de empresas.

Al respecto, de manera expresa autorizamos que dicha información sea de carácter público y sea utilizada dentro de los fines académicos que son propios de la naturaleza de este tipo de trabajos, entre los cuales está su publicación, una vez concluido el mismo, en el repositorio de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur.

Sin otro particular, nos despedimos de Ustedes, expresándole las muestras de nuestra mayor consideración.

Atentamente,

OBRAS Y MANTENIMIENTO SAC.
.....
Carlos Vasquez Pelaes
DIRECTOR GENERAL
"OBRAMAN"

Av. Los Eucaliptos N° 371 – Of. 3, Urb. Los Huertos de Santa Genoveva – Lurín