

NOMBRE DEL TRABAJO

**PLAN DE CAPACITACION PARA EL MEJ
ORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORA
L DE LOS ADMINISTRADORES DE LA EM
PRESA**

AUTOR

**JHONATHAN MANUEL LLONTOPE
Z**

RECUENTO DE PALABRAS

13184 Words

RECUENTO DE CARACTERES

73707 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

67 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.5MB

FECHA DE ENTREGA

Mar 21, 2024 4:00 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Mar 21, 2024 4:01 PM GMT-5

● **16% de similitud general**

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

- 16% 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.untehs.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: LLONTOP LOPEZ JHONATHAN MANUEL
D.N.I.: 74647752
Otro Documento:
Nacionalidad: PERUANO
Teléfono: 914686685
e-mail: jhonathanllontop290598@gmail.com

DATOS ACADÉMICOS**Pregrado**

Facultad: INGENIERIA Y GESTION
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 CAPACITACION PARA EL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ADMINISTRADORES DE LA EMPRESA ALAMO COMPANY SAC – MIRAFLORES"
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>



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

Atribuciones de acceso restringido:

Motivos de la elección del acceso restringido:

LLONTOP LOPEZ JHONATHAN MANUEL

APELLIDOS Y NOMBRES

74647752

DNI


Firma y huella:



Lima, 11 de Abril del 20 24

UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR

FACULTAD DE INGENIERÍA Y GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**“PLAN DE CAPACITACION PARA EL MEJORAMIENTO DEL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ADMINISTRADORES DE LA
EMPRESA ALAMO COMPANY SAC - MIRAFLORES”**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PRESENTADO POR EL BACHILLER

LLONTOP LOPEZ, JHONATHAN MANUEL

ORCID: 0009-0001-2500-381X

ASESOR

SANDOVAL JAVIER, JULIO CESAR

ORCID: 0009-0008-0730-1902

Villa El Salvador

2023



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 14:00 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 inicio 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: JHONATHAN MANUEL LLONTOP LOPEZ

Sustentó su Trabajo de Suficiencia Profesional: "PLAN DE CAPACITACION PARA EL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ADMINISTRADORES DE LA EMPRESA ALAMO COMPANY S.A.C - MIRAFLORES".

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

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

Siendo las 15:20 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. 14*.- 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:

RESUMEN.....	v
INTRODUCCIÓN	vi
CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES	1
1.1. Contexto.....	1
1.2. Delimitación temporal y espacial del trabajo	1
1.2.1. Limitación de tiempo	1
1.2.2. Limitaciones de espacio.....	2
1.3. Objetivos	2
1.3.1. Objetivo General.....	2
1.3.2. Objetivos específicos.....	2
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	4
2.1. Antecedentes.....	4
2.1.1. Internacionales.....	4
2.1.2. Nacionales	6
2.2. Bases teóricas	8
2.2.1. Capacitación laboral.....	8
2.2.2. Desempeño laboral	12
2.3. Definición de términos básicos.....	15
CAPITULO III: DESARROLLO DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA.....	17
3.1. Determinación y análisis del problema.....	17
3.2. Modelo de solución propuesto: Plan de capacitación	19
3.2.1. Justificación	19
3.2.2. Alcance.....	19
3.2.3. Fines del plan de capacitación	19
3.2.4. Objetivos del plan de capacitación.....	20
3.2.5. Acciones a desarrollar	20
3.2.6. Recursos	24

3.2.7. Presupuesto	25
3.2.8. Cronograma.....	25
3.3. Resultados.....	26
ANEXO	35
Tabla1: La importancia de las capacitaciones para cada trabajador durante su instancia en la empresa	37
Tabla2: La capacitación en función de la mejora de funciones del personal	38
Tabla3: El conocimiento y habilidad para el desempeño laboral	39
Tabla4: Dominio de las actividades en función al cargo.....	40
Tabla5: Integración entre grupos de trabajo	41
Tabla6: Valoración de las ideas y sugerencias del personal.....	42
Tabla7: Trabajo bajo presión	43
Tabla8: Reconocimiento de obligaciones	44
Tabla9: Evaluación de la eficiencia	45
Tabla10: Valoración de la instrumentaría para el desarrollo del trabajo.....	46
Tabla11: Importancia del apoyo de la empresa en cursos y seminarios que puedan brindar.....	47
Tabla12: Responsabilidades claras para la obtención de resultados eficientes.....	48
Tabla13: Apoyo del jefe inmediato al trabajador generando un clima de trabajo agradable.....	49
Tabla14: Supervisión del uso correcto de las plataformas de trabajo.....	50
Tabla15: Importancia de hacer notar los errores	51
Tabla16: Valor de la iniciativa y compromiso.....	52
Tabla17: Importancia de la autonomía en el trabajo	53
Tabla18: Importancia de la motivación para el desempeño de las funciones.....	54

Tabla19: Condiciones ambientales adecuadas en el lugar de trabajo	55
Tabla20: Respuesta rápida ante una contingencia laboral	56

RESUMEN

Este trabajo de suficiencia profesional se realizó en la empresa Alamo Company S.A.C, ubicada en el distrito de Miraflores, teniendo el principal objetivo la elaboración de un plan de capacitación para la mejora del desempeño laboral de los administradores de la empresa. Se aplicó una encuesta a los 37 administradores, la cual nos ayudó a recolectar la información necesaria respecto a las necesidades de capacitación, en donde se pudo identificar el bajo rendimiento del personal administrativo, retardo en el plazo de concretar los objetivos, escasez de trabajo en equipo, no contaban con iniciativa y compromiso en las labores encomendadas, carencia de conocimientos nuevos, por lo que se decidió diseñar el plan de capacitación para mejorar el desempeño de ellos, teniendo como resultado que los administradores consideren tener los conocimientos y habilidades necesarias para el desarrollo de sus funciones, así como también tener claras sus responsabilidades y conocer en su totalidad sus obligaciones logrando obtener una eficacia organizacional. Por ende, podemos llegar a la conclusión que la aplicación de un adecuado plan de capacitación es sumamente significativa para la mejora del desempeño laboral.

Palabras claves: Capacitación, desempeño laboral, cuestionario

INTRODUCCIÓN

En el entorno cambiante actual, el mundo entero requiere en general profesionales calificados en cada entidad laboral, estos profesionales constituyen el principal recurso de toda organización, y la capacitación es una de las vías básicas para promover la integridad y desarrollo de estas organizaciones.

La importancia y perfección del proceso de capacitación, es necesario para las organizaciones las cuales deben ejecutarla utilizándola como herramienta de desempeño profesional y personal de los profesionales. Por lo que la relevancia de la capacitación es inevitable, lo que es una buena razón por la que las organizaciones no deberían dejar de lado, ya que permite a los colaboradores adquirir más conocimientos y habilidades. También hay que entender que la capacitación representa un enfoque en la mejora y potenciación del desempeño individual y colectivo (Álvarez et al., 2018).

En America Latina, la capacitación laboral ha sido abordada en países como Colombia, donde según Torres et al., (2019) indicaron que los trabajadores de las clínicas de Villavicencio cuando son correctamente entrenados, haciendo referencia a la capacitación laboral, llevan al éxito a la empresa, en cambio cuando no están entrenados ni actualizados, su desempeño se mantiene o disminuye, mas no incrementa, llegando a afectar en sus procesos. Asimismo en Ecuador, según Alava y Gómez (2016) establecen que el 64% de los trabajadores no reciben una capacitación laboral enfocada a las funciones que desarrollan, afectando directamente a su desempeño laboral, es por eso que en los últimos años la demanda de capacitación laboral y los recursos para apoyar tales iniciativas ha incrementado. Por otro lado, en Chile según Fiszbein et al., (2016) mencionaron que es importante realizar capacitaciones en diferentes países de América Latina porque se puede traducir en problemas de productividad y limitar el crecimiento económico de la empresa, también mencionaron que cada vez es más difícil hallar

talento calificado, lo cual es importante para el crecimiento y el logro de metas dentro de una empresa.

A nivel nacional, según el diario *Gestión* (2021) cuatro de cada diez empresas cuentan con dificultades en encontrar al personal con las habilidades adecuadas para el desarrollo de sus funciones. Sin embargo, la realidad virtual se ha convertido en gran ayuda para dar solución a este problema. Ante esto, emprendedores peruanos crearon Proximity, un startup que tiene como objetivo reemplazar la capacitación tradicional con capacitación inmersiva para ayudar a los empleados a retener mejor el conocimiento, ahorrar tiempo y costos, y reducir los riesgos en la práctica mediante la simulación de situaciones de campo.

Los planes de capacitación laboral y desarrollo personal son un factor de éxito muy importante porque nos ayuda a establecer las principales necesidades formativas requeridas por el personal de la empresa; luego permite el desarrollo de los trabajadores para que así puedan contribuir con un mejor desempeño en su lugar de trabajo, guiando así a la empresa a lograr una mayor eficiencia y rentabilidad (Cruz y Sánchez, 2016).

Las grandes empresas, en el sector privado, realizan actividades para tener al personal ocupado y con influencia a lograr objetivos, para ello invierten en capacitaciones constantes en el personal, llevan a cabo procesos de selección para cerciorarse de que obtenga personal apto, y esto es una inversión que perdurará en el tiempo. Si nos sumergimos más en el ámbito privado, es frecuente observar que el trabajador se muestra seguro con respecto a sus funciones dentro de su puesto de trabajo, esto se evidencia en la forma en que se toman en consideración las necesidades de cada trabajador. Sin embargo, esto no ocurre en el 100% de las empresas privadas.

Según Chiavenato, (2011) “La Capacitación es el proceso de aprendizaje de corto plazo, sistemático y organizado, a través del cual las personas adquieren conocimientos, despliegan destrezas, demuestran y ponen en práctica sus capacidades en situaciones con objetivos específicos”.

Chiavenato, (2011) menciona que el desempeño laboral es el crecimiento del empleado dentro del lugar de trabajo, pero difiere de persona a persona y se valora de acuerdo con ciertos condicionantes que impactan en él. La importancia

de los beneficios y el peso que otorgan a los intereses personales ayudan a determinar el alcance de la capacidad de esfuerzo del colaborador, o de sopesar costos y beneficios. Así como el interés de cada colaborador dependerá de sus capacidades en relación al puesto a cubrir, todo esto girará en torno a características específicas que lo definen inequívocamente.

Alamo Company S.A.C es la empresa privada que será parte de este trabajo de suficiencia es, la cual cuenta con 13 años de antigüedad prestando servicios de administración de edificios y condominios, ubicado en el distrito de Miraflores, actualmente cuentan con un total de 37 colaboradores administrativos. Bajo su administración se encuentran 121 edificios en toda Lima Metropolitana, debido al rápido incremento de los últimos años se ha detectado algunas carencias en el desempeño de los administradores. Cabe mencionar que la capacitación laboral en los administradores nuevos no se realiza de forma correcta ni es frecuente, consecuencia de ello es el bajo rendimiento del desempeño laboral del personal administrativo. Por lo que el presente trabajo de suficiencia tiene como objetivo elaborar un Plan de Capacitación laboral para los administradores de esta empresa, con el propósito de mejorar su desempeño y lograr los objetivos que tiene la empresa Alamo Company S.A.C.

El presente trabajo de suficiencia cuenta de los siguientes capítulos:

Capítulo I, se presenta información general que describe la empresa la cual nos estamos basando, la delimitación y los objetivos a realizar, en el Capítulo II se describe al marco teórico, el cual contiene antecedentes de estudios internacionales y nacionales, bases teóricas y definición de términos básicos, en el Capítulo III se abarca el desarrollo del trabajo que contiene la determinación y análisis del problema, el modelo de solución propuesta al problema y los resultados, y, por último, las referencias bibliográficas empleadas que han facilitado el desarrollo del trabajo de suficiencia, como también la recolección de datos y los anexos.

CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES

1.1. Contexto

Alamo Company S.A.C. cuenta con 13 años de experiencia construyendo la mejor reputación administrando edificios residenciales y empresariales, cuentan con estándares altos de servicio y tecnología, a su vez proporcionan a sus clientes software de gestión en línea y seguridad electrónica, brindando tranquilidad y seguridad a los propietarios.

- Misión: Ser una empresa global que crea oportunidades para optimizar recursos en los edificios residenciales y empresariales.
- Visión: Participar en la creación de servicios que mejoren la calidad de vida de las personas, brindándoles seguridad, mantenimiento y atención, conservando y mejorando el valor de su propiedad.

Dentro de los servicios que brinda Alamo Company S.A.C. encontramos:

- Administración de Edificios y condominios
- Soporte Administrativo a juntas de propietarios
- Software de administración de edificios
- Asesoría legal
- Mantenimiento integral

Alamo Company cuenta con personal administrativo y operativo, en el administrativo existe un total de 37 personas y en el operativo hay un total de 455 personas entre conserjes, operarios de mantenimientos y supervisores.

En nuestro caso, solo nos estamos enfocando en el personal administrativo, es decir que nuestra muestra de estudio serían las 37 personas que constituyen el área administrativa.

1.2. Delimitación temporal y espacial del trabajo

1.2.1. Limitación de tiempo

El periodo de tiempo designado para esta investigación fue desde inicios del mes de agosto a diciembre del 2023, escogiendo este periodo de tiempo con la finalidad de ir analizando los resultados del desempeño laboral

de los trabajadores gracias a las capacitaciones laborales que se realizaron después de pandemia.

1.2.2. Limitaciones de espacio

Aquí estamos considerando el espacio en donde se va a llevar a cabo la investigación, que en nuestro caso fue considerado todo el personal administrativo de la empresa Alamo Company S.A.C. en Av. Benavides 1944 Miraflores – Lima.

Figura 1



Fuente: Google Maps

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Elaborar un plan de capacitación para la mejora del desempeño laboral de los administradores de la empresa Alamo Company S.A.C, Miraflores - Lima.

1.3.2. Objetivos específicos

- Objetivo Específico 1

Identificar las necesidades de capacitación en relación con el desempeño laboral de los administradores de la empresa Alamo Company S.A.C. Miraflores - Lima.

- Objetivo Específico 2

Diseñar un programa de capacitación en función a las necesidades para mejorar el desempeño laboral de los administradores de la empresa Alamo Company S.A.C. Miraflores - Lima.

- Objetivo Específico 3

Aplicar el plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los administradores de la empresa Alamo Company S.A.C. Miraflores - Lima.

- Objetivo Específico 4

Evaluar los resultados del plan de capacitación laboral aplicado a los administradores de la empresa Alamo Company S.A.C. Miraflores – Lima.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes:

2.1.1. Internacionales

Obando, (2020) tuvo como objetivo en su investigación visibilizar la importancia de la capacitación del talento humano en el desempeño y éxito de una organización. Su metodología se basó en una búsqueda bibliográfica utilizando criterios precisos de inclusión y exclusión, en revistas electrónicas de diversas bases de datos acreditadas, obteniendo como resultado empresas en Ecuador que aún consideran al capital humano como parte fundamental de ellas, enfocándose a que reciban capacitaciones tanto en el ámbito social como en el laboral, con el fin de que su confianza al realizar sus funciones incremente y así puedan dar su mayor aporte a la empresa, concluyendo así que la capacitación del talento humano permite a los empleados aportar conocimientos nuevos, no solo de un punto concreto sino también conocimientos generales para que puedan desenvolverse adecuadamente en la empresa, permitiendo que ésta genere más ingresos y los empleados puedan comprender sus actividades diarias y desarrollar una comprensión más amplia de temas específicos relevantes para su función en las empresa. Por ende, para obtener una buena productividad y asegurar el desarrollo efectivo de la organización, es necesario contar con un equipo de trabajo calificado, porque como todos sabemos, el talento humano es el grupo del que depende el desarrollo y éxito de la empresa, por ello cuando el conocimiento se desarrolla, puede permitir que las organizaciones sigan creciendo, innovando y desarrollándose, de modo que la competitividad y la productividad alcancen su punto máximo y las ganancias aumenten día a día.

Bohórquez et al., (2020) tuvieron como objetivo principal en su artículo analizar el rendimiento laboral de los empleados del Municipal del cantón Salinas; en cuanto a la metodología que utilizaron fue un estudio probabilístico con un enfoque mixto y un campo de investigación descriptivo, el cual les permitió recolectar información y

obtener como principales resultados tener un 25% de empleados que no están insatisfechos con respecto a las necesidades fisiológicas y un 35% insatisfechos con respecto a las necesidades de poder y equidad organizacional, en conclusión consideraron al talento humano como el factor más importante del mundo actual por su contribución al crecimiento y la productividad, por lo que indican que las organizaciones deben priorizar mantener ese talento motivado para que así se logre un desempeño eficiente.

Hernández et al., (2021) en su artículo tuvieron como objetivo determinar si los alumnos de posgrado de una escuela pública del noreste de la nación mexicana están recibiendo o no formación en herramientas digitales. La manera en la que se definió la metodología fue como una búsqueda de tipo exploratorio que describió, se creó y se ejecutó en un cuestionario hecho de 16 preguntas encerradas y 3 interrogativas. La muestra fue no aleatoria compuesta por quinientos cincuenta estudiantes. Los resultados indican una reducción del 24.2 por ciento en la capacitación anual durante el 2020 en comparación con el 2019, y esto no se debe a una problemática de desempleo ocasionada por la pandemia COVID-19, además el 41.5 por ciento son partícipes de una capacitación o no en el año. El mayor porcentaje en la capacitación se encuentra en las herramientas elementales de Microsoft Office, las cuales tienen un 30 por ciento (Word, Excel y PowerPoint), luego vienen los paquetes complementarios, que tienen un 28 por ciento, y por último las especializaciones, que tienen un 17 por ciento. Por ende, la investigación concluye en la importancia de aumentar la capacitación hacia otras herramientas digitales para atender las diferentes necesidades del mercado de trabajo actual, y para conseguirlo, se requiere de un capital humano que tenga el conocimiento necesario, lo que a su vez aumentará su desempeño y productividad, además de que el trabajador tomará conciencia de la importancia de la capacitación y que la misma no se acabó cuando se graduó, sino que es una travesía que hay que continuar para estar al día.

Quito et al., (2020) en su estudio realizado en Ecuador, con la finalidad de analizar el desempeño laboral del capital humano de las Universidades de la ciudad de Cuenca, utilizaron un método descriptivo, transversal, donde la población estuvo compuesta por 96 personas entre 4 universidades particulares y nacionales del municipio de Cuenca. Manejaron como herramienta a la encuesta, la cual brindó como resultado que un 61% de los trabajadores encuestados no perciben una adecuada atención por parte de sus universidades, y el 34% indica que muy poca oportunidad de desarrollo profesional. Se concluye que todo el personal debe estar capacitado para que pueda cubrir las falencias de las funciones laborales que requieren los puestos de trabajo modernos de hoy en día, así como los desafíos, metas y objetivos estratégicos de la empresa.

Navarrete, (2018) en su investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores de Megamaxi Mall de los Andes de Corporación Favorita C.A. Ambato – Ecuador. Enfocando su trabajo con una metodología cuantitativa, utilizando como instrumento de medición a la encuesta, realizado a un total de 100 trabajadores. El resultado que reflejó su investigación fue la existente y fuerte relación entre la capacitación y el desempeño laboral, donde se puede concluir que si un trabajador recibe una correcta capacitación, éste predispone sobre su desempeño laboral al momento de desarrollar sus funciones dentro de la empresa.

2.1.2. Nacionales

Mendoza, (2019) en su tesis tuvo como objetivo principal el planteamiento de un plan de capacitación para mejorar el desempeño de los colaboradores de la empresa Transmar Services Cargo S.R.L. Utilizó un diseño no experimental – transversal, asimismo se empleó un método analítico deductivo, utilizando encuestas censales donde se obtuvo como resultado que el 90% de los trabajadores indicaban no ser capacitados ni evaluados constantemente, el 70% sentían

desinterés por parte de la empresa en mejorar su desempeño, y el 100% se encontraban dispuestos a ser capacitados. Finalmente concluye con lograr formular dicho plan de capacitación y presentarlo como una propuesta con mira a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores, ya que en su momento ninguno de ellos presentaba un nivel óptimo de desempeño. Lo que la investigación nos da entender es que, si la capacitación se ejecuta correcta y constantemente, cumpliendo con su labor de mejorar al trabajador, dicha inversión se verá reflejada a corto como largo plazo, obteniendo como resultados el logro de las metas que se planteó la empresa.

Saavedra, (2019) en su tesis tuvo como objetivo proponer un Plan de gestión del talento humano para lograr la mejora del desempeño laboral en la estación Experimental Agraria Vista Florida en Lambayeque. El tipo de estudio de la investigación fue no experimental, la técnica utilizada fue la encuesta donde se obtuvo como resultado que el 74% de los trabajadores consideran a la capacitación laboral como regular, asimismo, el 66% presenta un muy buen nivel de desempeño laboral, lo que en efecto demuestra un escaso nivel de capacitación. Concluyendo que para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la estación Experimental Agraria, se debe ejecutar un plan de gestión del talento humano. De ello podemos concluir que los programas de integración, inducción, capacitación y evaluación ayudan a obtener una fuerza laboral más eficiente, competitiva y comprometida.

Dávila, (2022) en su tesis tuvo como objetivo determinar que la capacitación está estrechamente relacionada con el desempeño laboral de los empleados de los establecimientos farmacéuticos o también llamados “droguerías”, mediante un estudio no experimental - transversal a una muestra de 108 trabajadores de droguerías de Lima, con la aplicación de la herramienta de investigación, obtuvimos como resultado la asociación directa la capacitación y el desempeño laboral, concluyendo que la mayoría de los trabajadores demostraron un nivel significativo de aceptación y concordancia entre las variables

capacitación y desempeño laboral, lo que indica que están estrechamente vinculadas.

Becerra, (2020) en su tesis tuvo como objetivo el estudio de evaluar y comprender la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú filial Huaraz durante el año 2017. La metodología utilizada fue un enfoque descriptivo con consideraciones neo experimentales de corte transversal. En base a esto, se realizó una encuesta entre 20 empleados del banco y su muestra incluyó a todos los entrevistados. Como resultado, los empleados del banco recibieron capacitación y su desempeño laboral fue positivo, lo que llevó al desarrollo de recomendaciones que ayudarán a la gerencia a mejorar el nivel organizacional y optimizar el servicio a los usuarios. Se pudo concluir que la capacitación constante bajo un régimen de atención al cliente puede influenciar beneficiosamente en desempeño de sus labores.

Castagnola et al., (2020) en su artículo tuvieron como objetivo establecer un vínculo entre la capacitación y desempeño laboral, el diseño de la investigación fue no experimental y su metodología tuvo un enfoque cuantitativo, ya que usa la recaudación de datos mediante la encuesta, teniendo como resultado la conceptualización de la capacitación como un medio de formación y como piedra angular dentro de la organización. Con una fuerte correlación entre las variables, se concluye que, con base en el personal ocupado en el sector de enfermería encuestado, hubo evidencia de que la capacitación se relacionó significativamente con el desempeño laboral.

2.2. Bases teóricas:

2.2.1. Capacitación laboral

2.2.1.1. Definición

Según Chiavenato, (2011) “La Capacitación es el proceso de aprendizaje de corto plazo, sistemático y organizado, a través del cual las personas adquieren conocimientos, despliegan destrezas, demuestran y

ponen en práctica sus capacidades en situaciones con objetivos específicos”.

La capacitación laboral es un método que las empresas están haciendo uso con el fin de que el colaborador adquiera nuevos conocimientos y habilidades profesionales dentro del campo en el que se desempeña a diario, considerando que cuenta con las herramientas para acometer estos conocimientos.

2.2.1.2. Importancia de la capacitación laboral

La capacitación es muy importante como medio para preparar y reunir la fuerza laboral para responder a nuevas direcciones o situaciones, ya sea promoviendo el ajuste de la estructura organizacional o el cambio de cultura, desarrollo e implementación de nuevas estrategias de negocio, creando y consolidando nuevos productos o servicios. (Chiavenato, 2011)

No importa cuán obvias sean las razones, siempre es bueno conocer la importancia de la capacitación en una organización. Muchas organizaciones piensan que la capacitación es un gasto innecesario, sin embargo, no se dan cuenta que es una inversión que beneficiará tanto a la organización como a los trabajadores. La capacitación debe mantenerse de forma continua, ya que en el mundo en el que vivimos, la realidad, la tecnología y los conocimientos están en constante cambio, es decir nada es estático en este mundo. De lo contrario, al no realizarse las capacitaciones va a llegar a un punto en el que los trabajadores en vez de mejorar en su desempeño van a ir perdiendo competitividad y productividad.

2.2.1.3. Objetivos de la capacitación

Chiavenato, (2009) menciona que los objetivos principales objetivos de la capacitación son:

- a) Preparar al trabajador para ejercer sus actividades diarias.
- b) Desarrollo del trabajador para un buen desenvolvimiento en diversos puestos de trabajo.
- c) Transformar la actitud del trabajador, manteniéndolos siempre motivados creando un mejor clima

2.2.1.4 La capacitación laboral como base del progreso

La capacitación se considera una herramienta eficaz para la mejora del desempeño de los trabajadores y nos ayuda a establecer sistemáticamente un proceso en el que podemos promover los cambios necesarios para que los trabajadores de la empresa comprendan mejor sus fortalezas y beneficios. La capacitación laboral permite a las empresas innovar y desarrollar estrategias corporativas y funcionales competitivas con sentido de ética y responsabilidad social, apoyadas en el uso de las tecnologías de la información. La capacitación no debe considerarse una obligación de la empresa para con sus empleados, tal y como exige la ley; sino, como una inversión que beneficia tanto a la organización como al colaborador. (Cota & Rivera, 2017)

El progreso en el trabajo siempre está en la mente de cada trabajador que busca mejorar su situación laboral en base al buen desempeño funcional y el cumplimiento efectivo de los objetivos establecidos por la empresa en donde labora.

2.2.1.5. La capacitación como factor de formación de habilidades

Cuando el trabajador cuenta con una alta capacidad, manifiesta las características que es necesario tener para conseguir una meta específica. Las habilidades elementales, tales como destrezas, fisonomías, valores y otras características individuales, se exhiben en las acciones diarias o en condiciones de prueba, determinando que cada colaborador posea una serie de competencias elementales que se diferencian de otros. Lo que se persigue es conseguir y generar nuevas habilidades que sean fundamentales para alcanzar los objetivos de las organizaciones y no destinar fondos a una capacitación que no sea útil para llenar las necesidades reales de la organización.

2.2.1.6. Dimensiones de la capacitación laboral

Necesidades de capacitación: Etapa que implica identificar problemas de desempeño laboral que afectan la eficiencia dentro de una empresa, las cuales surgen debido a la falta de habilidades entre los colaboradores y pueden abordarse fácilmente mediante la capacitación.

Esto último significa que, para estos problemas, la capacitación parece ser una solución alternativa viable y más conveniente que otras opciones como la sustitución de personal o la reubicación. Los problemas de desempeño de las personas en una organización pueden manifestarse de diferentes maneras y responder a diferentes causas, lo que hace que no exista una única manera de detectar las necesidades de capacitación. (Guglielmetti , 2002)

Programa de capacitación: Una vez realizado un diagnóstico de capacitación, se procede con la terapia, selección y prescripción de los medios para poder cubrir las necesidades observadas. Es decir, una vez detectadas e identificadas las necesidades de capacitación, se pone en marcha en programa. (Chiavenato, 2011)

Aplicación del plan de capacitación: Lo que Chiavenato (2011) sostiene es que en esta etapa una vez identificada la necesidad y preparada un plan de capacitación, lo que procede es la implementación. La aplicación de la capacitación depende de los siguientes factores:

- a. La capacitación debe estar destinada a abordar el problema que fue originado por las necesidades detectadas y diagnosticadas.
- b. La calidad de los materiales de capacitación es aquellos que pretenden ayudar en la aplicación de la capacitación.
- c. Cooperación del personal, es necesario y de suma importancia que la capacitación se ejecute en la totalidad del personal, sin discriminar niveles ni funciones, se trata de reunir un conjunto de esfuerzos coordinados.
- d. El criterio de selección de instructores para la capacitación.
- e. Obtención de resultados, estos se obtienen cuando se selecciona de forma correcta a los aprendices, es decir a las personas que se les va a capacitar, con la finalidad de formar un grupo homogéneo. (p. 334)

Evaluación de resultados: Etapa final de la capacitación laboral, donde se evalúa si las técnicas de capacitación lograron los resultados que se esperaban.

2.2.1.7. Tipos de Capacitación

Reynozo, (2013) menciona 4 tipos de capacitación:

- a) **Capacitación Inductiva:** Aquella que facilita la integración de un nuevo trabajador con su ambiente laboral. En el mayor de los casos, se desarrolla en los procesos de selección, donde se organizan programas de capacitación para los postulantes y se selecciona a los que muestran mejor adaptabilidad de lo que se busca.
- b) **Capacitación Preventiva:** Capacitación que tiene como objetivo preparar al personal para adoptar con éxito nuevos métodos de trabajo, nuevas tecnologías o el uso de nuevos equipos que están estrechamente relacionados con el proceso de desarrollo empresarial.
- c) **Capacitación Correctiva:** Está diseñado para resolver problemas de rendimiento. En este sentido, su fuente original de información son las evaluaciones de desempeño que habitualmente realizan las empresas, pero también necesita estudios de diagnóstico encaminados a identificarlas y determinar a través de acciones de capacitación cuáles son las soluciones viables.
- d) **Capacitación de crecimiento de Carrera:** Diseñada para mantener o mejorar la productividad actual de los trabajadores y prepararlos para un futuro diferente a la situación actual, donde la empresa pueda diversificar sus operaciones y cambiar los tipos de puestos necesarios para realizar estas tareas.

2.2.2. Desempeño laboral

2.2.2.1. Definición

Chiavenato, (2011) menciona que el desempeño laboral es el crecimiento del empleado dentro del lugar de trabajo, pero difiere de persona a persona y se valora de acuerdo con ciertos condicionantes que impactan en él. La importancia de los beneficios y el peso que otorgan a los intereses personales ayudan a determinar el alcance de la capacidad de esfuerzo del colaborador, o de sopesar costos y beneficios. Así como el interés de cada colaborador dependerá de sus capacidades y capacidades en relación al

puesto a cubrir, todo esto girará en torno a características específicas que lo definen inequívocamente.

El desempeño laboral es importante para los objetivos de la empresa y requiere que los colaboradores realicen tareas y acciones que se evalúan en términos de sus habilidades individuales y su contribución a la empresa.

2.2.2.2. Importancia del desempeño laboral

El desempeño de los trabajadores es importante porque permite calcular el cumplimiento de los objetivos establecidos de la organización, asimismo permite realizar un feedback al colaborador acerca de su desempeño. Del mismo modo es importante y necesario las evaluaciones de desempeño para aprobar y rediseñar tareas dentro de la organización y se pueden realizar al seleccionar personal y capacitarlo, en consecuencia, para los puestos a cubrir.

2.2.2.3. Evaluación de desempeño

Es un proceso integral, continuo y sistemático implementado por líderes superiores para evaluar la cantidad y calidad del trabajo completado cuando el personal realiza las responsabilidades y tareas laborales correspondientes.

2.2.2.4 Importancia de la evaluación de desempeño

Permite implementar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de promoción o colocación, determina la necesidad de reentrenamiento, detecta errores en el diseño de puestos de trabajo y ayuda a observar si existen problemas personales que afectan el desempeño. en el desempeño laboral.

2.2.2.5. Tipos de Evaluación de desempeño

La evaluación del desempeño es el método mas usado por las empresas para valorar el desarrollo de cada trabajador:

a) Autoevaluación

Según Chiavenato, (2009) significa que cada trabajador evalúa continuamente su desempeño, eficacia y eficiencia en función de las tareas asignadas por su superior inmediato, donde podrá

detectar las necesidades y deficiencias que tiene, con el objetivo de poder incrementar su desempeño

b) Evaluación de desempeño laboral de 90°

Según Iturralde, (2011) se utiliza para evaluar el desempeño en base a competencias y objetivos, la cual solo puede ser realizada por jefes o subordinados.

c) Evaluación de Desempeño Laboral de 180°

Para Iturralde, (2011) hace referencia a la combinación de la evaluación realizada por el jefe inmediato y la autoevaluación del personal en el cumplimiento de objetivos y metas de la organización.

d) Evaluación de Desempeño Laboral de 270°

Iturralde, (2011) menciona que tiene como objetivo eliminar la subjetividad que pueda surgir en los resultados de una evaluación de 90 o 180. En este tipo de evaluación los trabajadores son medidos por sus superiores, hay autoevaluación y hay otro factor de medición involucrado, que puede ser la evaluación de los subordinados si hay subordinados en el trabajo, o puede ser la evaluación de colegas o pares en el equipo de trabajo.

e) Evaluación de Desempeño Laboral de 360°

Iturralde, (2011) menciona que también dicha evaluación también es conocida como evaluación integral, la cual es la herramienta cada vez más utilizada por la mayoría de las organizaciones modernas. Como sugiere el nombre, las evaluaciones de 360° están diseñadas para brindar a los empleados la perspectiva más completa de su desempeño al capturar las contribuciones desde todos los ángulos (supervisores, pares, subordinados, clientes internos, etc.). Aunque inicialmente la herramienta se utilizaba sólo con fines de desarrollo, actualmente se utiliza para medir el rendimiento, medir capacidades y otras aplicaciones de gestión.

2.2.2.6. Fases de la evaluación de desempeño

Montoya, (2009) menciona 3 fases recomendables para ejecutar anualmente en toda organización y que a continuación se plantean y se explican:

- **Planeación del desempeño:** Dirigida a todo personal nuevo. Una vez que el colaborador conozca cómo funciona el proceso, debe realizar una autoevaluación de la organización, funciones y competencias específicas, es decir, llenar un formato que cada organización debe diseñar con base en los criterios de evaluación que considere adecuados.
- **Seguimiento y acompañamiento:** Tiene como objetivo monitorear y brindar apoyo a los colaboradores para garantizar que se logren los objetivos y se desarrollen las capacidades. Esta etapa es crucial en el proceso ya que permite una retroalimentación permanente y garantiza que los protocolos y planes sigan siendo válidos en caso de que ocurran cambios en la organización o circunstancias específicas.
- **Evaluación para el desarrollo:** Esta fase debe tener lugar al final de cada semestre y por conveniencia se completa junto con la fase de planificación al inicio del semestre siguiente. El objetivo de esta fase es analizar, entre colaboradores y líderes, el logro de metas y niveles demostrados de competencia identificados en el plan de desempeño, y compartir, comunicar y coordinar los aspectos favorables de éste.

2.2.2.7 Dimensiones

1. Satisfacción laboral
2. Reconocimiento al talento humano
3. Evaluación del desempeño

2.3. Definición de términos básicos

Necesidades fisiológicas: Vienen hacer los requerimientos humanos básicos, es decir comprenden biológicas de alimento, agua, oxígeno, sueño y sexo (Maslow, 1968)

Necesidades de poder: Hace referencia a la necesidad de lograr que otros se comporten de maneras que no lo harían; es decir, hace referencia al

deseo de influir y controlar las necesidades de otras personas. (McClelland & Burnham, 1976)

Necesidades de equidad organizacional: Hace referencia a la relación que hay entre la aportación que tienen los colaboradores con sus respectivos empleadores. (Adams, 1965)

Feedback: Proceso de comunicación en el que los empleados se someten a análisis y evaluación de sus actitudes, habilidades, virtudes y áreas de mejora.

Capital humano: Hace referencia al valor que generan las personas a través de su educación, experiencia, conciencia, superación, toma de decisiones y capacidad de interactuar con los demás. (Boisier, 2002)

Eficacia organizacional: Se refiere al desempeño que logra obtener la empresa al lograr cumplir sus metas (Daft, 1992).

CAPITULO III: DESARROLLO DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA

El presente trabajo de suficiencia ha sido propuesto debido a los resultados que se obtuvieron al realizarse una encuesta de autoevaluación de desempeño de 20 preguntas en la empresa Alamo Company S.A.C. demostrando que existen carencias en el desenvolvimiento de cada administrador.

3.1. Determinación y análisis del problema

Alamo Company S.A.C. es una empresa que presta servicios administrando edificios y condominios, cuenta con personal administrativo y operativo, en el administrativo existe un total de 37 personas y en el operativo hay un total de 455 personas entre conserjes, operarios de mantenimientos y supervisores. En nuestro caso, solo nos estamos enfocando en el personal administrativo.

Debido al rápido crecimiento en el mercado inmobiliario en los últimos años, empezaron a notarse deficiencias en el desempeño laboral de los administradores debido a factores como la falta de comunicación, falta de trabajo en equipo, falta de pensamiento estratégico, mal manejo del tiempo en el cumplimiento de las tareas, el uso inadecuado de herramientas y/o plataformas de trabajo, entre otros. Por eso que entre los meses de enero a marzo del 2023 se realizó una investigación al personal administrativo a través de un cuestionario, el cual nos permitió detectar las necesidades de capacitación y el escenario actual en la que se encontraba cada administrador.

En la encuesta realizada previa a la aplicación del plan de capacitación se pudo observar que el 22% y el 49% indican que no haber recibido ninguna capacitación en el tiempo que llevan laborando, por otro el 24% es indiferente y el 6% están de acuerdo que se le han impartido alguna capacitación en la empresa, dando a entender que los administradores vienen realizando sus funciones tan solo en base a sus conocimientos, habilidades y experiencias.

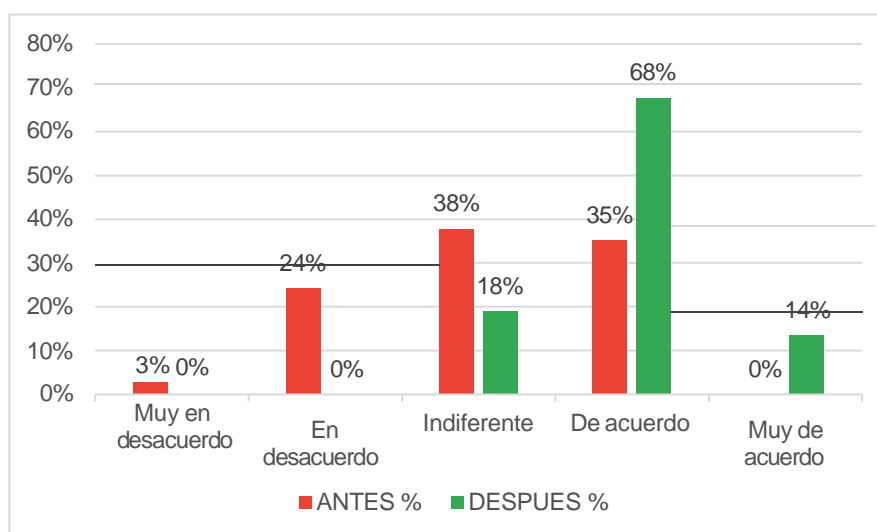
Figura 2



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo – Enero 23

Por otro lado, se detectó que no se estaba brindando la instrumentaría con la correcta inducción para que los administradores desarrollen sus actividades diarias con eficiencia, por lo que se obtuvo en la autoevaluación previa al plan de capacitación que un 3% estaba muy en desacuerdo, 24% en desacuerdo, 38% indiferente y solo un 35% que estaba de acuerdo; lo que refleja que el desempeño laboral del administrador puede que se mantenga o disminuya en lo que transcurre el tiempo.

Figura 3



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo – Enero 23

Por lo tanto, es inevitable no concentrarse en el tema de la capacitación como uno de los primordiales factores que pueden transformar o ajustar las cualidades y comportamientos de los trabajadores.

En ese sentido, se planteó un Plan de Capacitación para potenciar el desarrollo y actitudes de los administradores a fin de mejorar el desempeño de sus funciones.

3.2. Modelo de solución propuesto: Plan de capacitación

3.2.1. Justificación

Sabemos que el recurso humano cumple el papel de la columna vertebral de toda empresa, y más aún cuando se trata de empresas que prestan servicios, donde el rendimiento del trabajador influye de forma directa a la calidad y eficacia del servicio que se brinda.

Sin embargo, la realidad de nuestro país es otra, ya que en su gran mayoría las empresas solo buscan generar rentabilidad y posicionamiento en el mercado, mas no realizan inversiones en el mejoramiento profesional y personal de sus trabajadores.

Teniendo en cuenta lo anterior, es imposible no enfocarse en lo que respecta a la capacitación como factor primordial para la mejora de habilidades y actitudes de las personas.

Por ello, se plantea la elaboración de un Plan de Capacitación para la mejora del desempeño laboral de los administradores de la empresa Alamo Company S.A.C

3.2.2. Alcance

El plan de capacitación se aplicó en todo el personal administrativo de la empresa Alamo Company S.A.C.

3.2.3. Fines del plan de capacitación

- a) Lograr incrementar el rendimiento de los administradores para mejorar la eficacia y eficiencia de la empresa al momento de brindar sus servicios.
- b) Llevar un control del uso de los materiales y plataformas que la empresa facilita a los administradores en el uso diario de sus actividades.
- c) Conservar a los colaboradores al día con los avances tecnológicos, lo cual alienta la iniciativa y la creatividad, asimismo ayuda a prevenir la obsolescencia de la fuerza de trabajo.

3.2.4. Objetivos del plan de capacitación

Objetivo General: Mejorar el desempeño laboral de los administradores impartiendo conocimientos y habilidades que faciliten el óptimo desarrollo de sus actividades dentro de la organización.

Objetivos Específicos:

- Brindar y facilitar toda información relacionada a la empresa, ya sea objetivos, funcionamientos, normal y políticas a la cual se rige la empresa.
- Desarrollar, reforzar y actualizar los conocimientos y habilidades requeridas en los administradores para mejorar el desempeño en sus puestos de trabajo.
- Conseguir cambios de comportamiento y desempeño laboral de los administradores con el fin del óptimo uso de materiales de trabajo en beneficio de la empresa.
- Orientar sobre conceptos bases de Seguridad y Salud ocupacional, asimismo que estén dispuestos al desarrollo organizacional.

3.2.5. Acciones a desarrollar

Se utilizarán temarios que ayudarán a los administradores a desenvolverse de forma correcta en sus labores diarias dentro de la empresa. Para ello se tomará en consideración lo siguiente:

Tema 1: Inducción general a la organización

Mediante esta capacitación se buscará precisar con claridad y transparencia del funcionamiento general de la empresa, así como también las funciones que desarrollaran los colaboradores.

Subtemas:

- a) Introducción a la organización
- b) Políticas, manuales y reglamentos
- c) Funciones del cargo a realizar

Tema 1: Inducción general a la organización	
Descripción	Busca precisar con claridad y transparencia el funcionamiento general de la empresa ALAMO COMPANY SAC, así como también las funciones que desarrollaran los administradores.
Objetivos	Brindar información en referencia a la normativa de la empresa Hacer saber a los administradores cuáles son sus derechos y obligaciones. Generar un sentido de fidelidad y compromiso hacia la empresa Lograr que todos los trabajadores se integren.
Indicadores de mejora	Al culminar la capacitación el administrador podrá: <ul style="list-style-type: none"> • Tener una visión clara los objetivos y funciones que abarca su cargo
Tiempo	2 horas
Subtemas	Introducción a la organización Políticas, manuales y reglamentos Funciones del cargo a realizar
Expositor	Gerente general de la empresa
Responsable	Analista Senior de Recursos Humanos
Metodología	Teórico
Documento técnico – Educativo	Uso de Power Point Separatas Lapiceros y hojas bond

Tema 2: Habilidades gerenciales

Busca mejorar las habilidades blandas requeridas para poder liderar equipos de trabajo, afrontando retos y buscando soluciones a los problemas diarios que se originan en un entorno cambiante.

Subtemas:

- a) Comunicación efectiva
- b) Liderazgo y trabajo en equipo
- c) Toma de decisiones y empoderamiento
- d) Negociación estratégica

Tema 2: Habilidades gerenciales	
Descripción	Busca mejorar las habilidades blandas requeridas para poder liderar equipos de trabajo, afrontando retos y buscando soluciones a los problemas diarios que se originan en un entorno cambiante.
Objetivos	<p>Potenciar y optimizar el rendimiento y desempeño de los administradores</p> <p>Formar trabajadores capaces y con iniciativa en colaborar con las necesidades de la empresa</p> <p>Inducir habilidades analíticas y creativas en el personal administrativo para la solución de problemas</p>
Indicadores de Mejora	<p>Al culminar la capacitación el administrador podrá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar y dar solución a problemas en 15% • Toma rápida de decisiones ante un problema en 35%
Tiempo	2 horas
Subtemas	<p>Comunicación efectiva</p> <p>Liderazgo y trabajo en equipo</p> <p>Toma de decisiones y empoderamiento</p> <p>Negociación estratégica</p>
Expositor	Gerente de Recursos Humanos
Responsable	Analista Senior de Recursos Humanos
Metodología	Teórico
Documento técnico - Educativo	<p>Uso de Power Point</p> <p>Separatas</p> <p>Lapiceros y hojas bond</p>

Tema 3: Gestión de procesos y mejora continua

Orientada a que los administradores busquen las acciones que identifiquen, analicen, evalúen y tomen decisiones sobre las operaciones realizadas a fin de optimizar el desempeño e incrementar la competitividad de la empresa

Subtemas:

- a) Mejora de la calidad y eficiencia de las labores
- b) Prevención ante el uso inadecuado de recursos (plataformas)
- c) Aumento de competitividad y productividad

Tema 3: Gestión de procesos y mejora continua	
Descripción	Orientada a que los administradores busquen las acciones que identifiquen, analicen, evalúen y tomen decisiones sobre las operaciones realizadas a fin de optimizar el desempeño e incrementar la competitividad de la empresa.
Objetivos	Comprender qué tan importante es establecer un equilibrio entre las funciones y las necesidades de los colaboradores para alcanzar los objetivos que se plantea la empresa. Desarrollar estrategias que ayuden a incrementar la productividad individual y de equipo.
Indicadores de mejora	Al culminar la capacitación el administrador podrá: <ul style="list-style-type: none"> • Identificar y dar solución a problemas en 15% • Toma rápida de decisiones ante un problema en 35%
Tiempo	2 horas
Subtemas	Mejora de la calidad y eficiencia de las labores Prevención ante el uso inadecuado de recursos (plataformas) Aumento de competitividad y productividad
Expositor	Gerente de Operaciones
Responsable	Analista Senior de Recursos Humanos
Metodología	Teórico
Documento técnico – Educativo	Uso de Power Point Separatas Lapiceros y hojas bond

Tema 4: Compromiso laboral

Busca fidelizar a los colaboradores para que sientan un sentimiento de pertenencia a la empresa. También inculca pasión en sus empleados por su trabajo y se esfuerza por alinearse plenamente con los valores de la empresa para hacer crecer y resolver el negocio.

Subtemas:

- a) Gestión del compromiso, en base a valores personales y organizaciones
- b) Compromiso a través de objetivos y metas organizacionales

Tema 4: Compromiso laboral	
Descripción	Busca fidelizar a los administradores, para que sientan un sentimiento de pertenencia a la empresa. También inculca pasión en sus empleados por su trabajo y se esfuerza por alinearse plenamente con los valores de la empresa para hacer crecer y resolver el negocio.
Objetivos	Incrementar la confianza y fomentar el entusiasmo de los colaboradores por el trabajo que desempeñan. Incentivar el empoderamiento en los equipos de trabajo. Incentivar a la iniciativa y proactividad.
Indicador de mejora	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso en brindar respuesta rápida a las consultas de los propietarios de los edificios en un 60% • Predisposición y productividad a través del compromiso en aceptar nuevos retos dentro de la empresa en un 40%
Tiempo	2 horas
Subtemas	Gestión del compromiso en base a valores personales y organizacionales Compromiso a través de objetivos y metas organizacionales
Expositor	Gerencia de Recursos Humanos
Responsable	Analista Senior de Recursos Humanos
Metodología	Teórico – práctico
Documento técnico – Educativo	Uso de Power Point Separatas Lapiceros y hojas bond

3.2.6. Recursos

- Humanos: Lo conforman el expositor y los trabajadores partícipes de las capacitaciones.
- Infraestructura: Se llevará a cabo en un ambiente brindado por la empresa Alamo Company S.A.C.
- Mobiliario: Mesas, silla, pizarra, plumes de pizarra, lapiceros, equipo multimedia
- Documentos: separatas, encuesta de evaluación

3.2.7. Presupuesto

El presente plan de capacitación tiene un presupuesto total de S/. 1,620.00 soles, el cual será financiado por la gerencia de la empresa Alamo Company, de igual manera todo lo concerniente al control, seguimiento, la evaluación y su perfeccionamiento activo le corresponderá a la propia empresa.

DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO(S/)	COSTO TOTAL (S/)
Plumones de pizarra	Unid.	3	3	9.00
Separatas	Unid.	37	1	37.00
Lapiceros	Unid.	37	1	37.00
Honorarios de expositor		3	200	600.00
Proyector	Unid.	1	500	500.00
Sillas	Unid.	40	8	320.00
Mesas	Unid.	3	40	120
PRESUPUESTO TOTAL				1,620.00

3.2.8. Cronograma

ACTIVIDADES A DESARROLLAR	24/10/23	25/10/23	26/10/23	27/10/23
Tema 1: Inducción general de la empresa	X			
Tema 2: Habilidades gerenciales		X		
Tema 3: Gestión de procesos y mejora continua			X	
Tema 4: Compromiso Laboral				X

Cronograma de actividades diarias

CURSO DE CAPACITACION					
HORA		24-10-2023	25-10-2023	26-10-2023	27-10-2023
Capacitación		Inducción general de la empresa	Habilidades Gerenciales	Gestión de procesos y mejora continua	Compromiso Laboral
11:00	11:10	Bienvenida	Comunicación efectiva	Mejora de la calidad y eficiencia de las labores	Gestión del compromiso, en base a valores personales y organizaciones
11:10	11:20	Introducción a la organización			
11:20	11:30				
11:30	11:40		Liderazgo y Trabajo en equipo	Prevención ante el uso inadecuado de recursos (inadecuados)	
11:40	11:50	Políticas, manuales y reglamentos			
11:50	12:00				
12:00	12:10	Funciones del cargo a realizar	Toma de decisiones y empoderamiento	Aumento de la competitividad y productividad	Técnicas de prevención de riesgos laborales
12:10	12:20				
12:20	12:30		Negociación estratégica		
12:30	12:40				
12:40	12:50				

3.3. Resultados

Luego de haber aplicado el plan de capacitación en el personal administrativo de la empresa Alamo Company S.A.C. se pudo demostrar que el 100% de los administradores estaban dispuestos a querer seguir aprendiendo y mejorando (Tabla 2), siempre y cuando la empresa esté dispuesta a ayudarlos en procesos de capacitación con el principal propósito de reforzar sus conocimientos y habilidades superando sus expectativas, ya que en primera instancia se observó que el 71% de los administradores nunca habían recibido capacitación alguna durante todo el tiempo que vienen laborando (Tabla 1), siendo esto uno de los errores que frecuentemente cometen las empresas al no darle el énfasis que le

corresponde, pensando que los conocimientos y experiencias que posee cada uno de ellos, es suficiente.

Si bien es cierto, el 73% de los administradores indicaron que la empresa brinda las herramientas necesarias para que puedan desarrollar sus funciones (Tabla 10), sin embargo, no se les estaba haciendo el seguimiento correspondiente sobre el uso correcta de las mismas, por lo que el 14% indicaron que no se les estaba dando una correcta inducción sobre el uso de las plataformas y el 86% indicaron que sí (Tabla 14), lo que nos lleva a reconocer que se debe seguir mejorando en la inducción y supervisión del uso correcto de herramientas que facilita la empresa para el desempeño las actividades diarias de los trabajadores.

El 15% de los trabajadores indicaron que no eran evaluados constantemente, ya que demostraban tener un correcto dominio sobre las funciones que abarcaban su cargo (Tabla 9), por otro lado, cuando se dio la capacitación se pudo lograr que el 100% de los trabajadores logren tener clara sus responsabilidades con la finalidad de obtener mejores resultados (Tabla 12).

Teniendo como propósito general impulsar la mejora del desempeño laboral de los administradores y por consiguiente la eficiencia en el servicio que brinda la empresa, la capacitación laboral ayudó a Alamo Company S.A.C. a incrementar el nivel de rendimiento de cada administrador, logró mejorar la interacción entre ellos, la obtención de nueva información, desarrollo de nuevos conocimientos y habilidades, manejo correcto de los recursos materiales, desarrollo de un pensamiento estratégico. Por ende, se llegó a una mejora del desempeño laboral de cada administrador, ya que el plan de capacitación generó que cada uno de ellos trabaje con mayor seguridad al realizar sus funciones.

CRITERIOS	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	TEMAS	INDICADORES DE MEJORA	INSTRUMENTO	TIEMPO		
						C	M	L
Mejora del desempeño laboral	Elaborar un plan de capacitación para la mejora del desempeño de los administradores	Plan de capacitación	* Inducción general a la empresa * Habilidades gerenciales * Gestión de procesos y mejora continua * Compromiso laboral	Tener una visión clara los objetivos y funciones que abarca su cargo (78 % - 95%). Tabla 4	Cuestionario	X		
Necesidades de capacitación	Identificar la carencia de capacitación	Capacitación laboral	* Comunicación asertiva * Pensamiento estratégico * Manejo del tiempo en el cumplimiento de las tareas * Uso inadecuado de herramientas y/o plataformas de trabajo,	Conocimiento y habilidades necesarias para el desempeño de funciones (78% - 86%). Tabla 3	Cuestionario	X		
Programa de capacitación	Diseñar un programa de capacitación en función a las necesidades	Capacitación laboral	* Control y seguimiento del uso de herramientas de trabajo	Disposición a seguir capacitandose (54% - 81%) Tabla 2	Cuestionario	X		
Plan de capacitación	Preparar al personal para la ejecución eficiente de sus responsabilidades que asuman en sus puestos	Capacitación laboral	* Planeación y organización	0% - 100%	Cuestionario	X		
Evaluación de resultados	Evaluar los resultados luego de haber aplicado la capacitación.	Capacitación laboral		Eficiencia (16% - 22%) Tabla 9	Cuestionario	X		

CONCLUSIONES

El plan de capacitación laboral desarrollado permitió la mejora del desempeño laboral de los administradores de la empresa Alamo Company S.A.C, reflejando que mientras más frecuente se realicen capacitaciones, mayor será el desempeño de los mismos.

Se logró identificar las necesidades de capacitación de los colaboradores, tales como la falta comunicación asertiva, ausencia de pensamiento estratégico, mal manejo del tiempo en el cumplimiento de las tareas, uso inadecuado de herramientas y/o plataformas de trabajo. Asimismo, en su gran mayoría, el 87% de los colaboradores, señalaron que, si están dispuestos a ser partícipes de capacitaciones con el objetivo de mejorar el desarrollo de sus funciones, lo que refleja el nivel de conciencia que tiene cada administrador en considerar como factor importante para su desempeño a la capacitación.

Se alcanzó diseñar un programa de capacitación en función a las necesidades para mejora del desempeño; orientado a brindar una inducción completa de la empresa, el manejo óptimo de los materiales, incrementar el rendimiento de los administradores mejorando la productividad y eficacia de la empresa.

Se logró la aplicación del plan de capacitación, y a pesar de haberse dado de forma breve, es decir en un periodo de 4 días, fue de mucha ayuda y significancia para todo el personal administrativo de la empresa Alamo Company S.A.C.

La evaluación de resultado del plan de capacitación, demostró que se puede mejorar el desempeño laboral como consecuencia principal de una correcta ejecución de un plan de capacitación.

RECOMENDACIONES

El área de Recursos Humanos debe seguir brindando capacitación y retroalimentación continua a sus administradores porque solo así podrán conseguir mejores resultados.

Siempre debe capacitar a sus administradores referente a los cambios tecnológicos, mantenerlos a la vanguardia de las herramientas que utiliza la competencia, así como también implementar nuevas formas de entrenar y capacitar al personal para tener un buen desempeño laboral

Brindar una inducción referente a la empresa a todo personal nuevo que ingrese a laborar, ya que esto ayudará a que se familiarice y pueda desenvolverse de mejor manera poniendo en acción sus conocimientos y habilidades, desarrollando de forma eficiente sus funciones.

La evaluación del desempeño de los trabajadores debe servir para medir los niveles de producción, y para que todos aquellos que no cumplan con las expectativas que la empresa desea, se debe desarrollar un plan de capacitación específica con la finalidad de fortalecer y optimizar su desarrollo mejorando su desempeño.

Referencias

- Adams, J. (1965). Inequidad en el intercambio social. *Avances en Psicología Experimental*, 2. Nueva York: Academic Press.
- Alava Loor, M. Á., & Gómez Valverde, K. A. (2016). *Influencia de los Subsistemas de Talento Humano en el desempeño laboral del personal de una institución Pública, Coordinación Zonal 8, durante el periodo 2014*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/5123>
- Álvarez Indacochea, B., Alfonso Porraspita, D., & Indacochea Ganchozo, B. (Mayo de 2018). *El desempeño laboral: Un problema social de la ciencia*. Didáctica y Educación:
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6596591.pdf>
- Becerra Gutierrez , J. N. (2020). Capacitación y desempeño laboral en el BCP Huaraz, 2017. Huaraz, Perú.
<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/20.500.129076/18848>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave de la organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Boisier, S. (2002). *Conversaciones Sociales y Desarrollo Regional*. Talca, Chile: Editorial Universidad de Talca.
- Calderon Carranza, V. R. (Febrero de 2022). *CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA ENTIDAD PUBLICA, LIMA 2022*. Lima, Perú.
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2408/1.Capacitaci%c3%b3n%20y%20desempe%c3%b1o%20laboral%20en%20una%20entidad%20p%c3%bablica%2c%20Lima%2c%202022%20-%20Victor%20Raul%20Calderon%20Carranza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Castagnola Sanchez, V. R., Castagnola Rossini, G. M., Castagnola Rossini, A., & Castagnola Sanchez, C. G. (2020). La capacitación y su relación con el desempeño laboral en un hospital infantil público de Perú. *Universidad de Oriente*, 4(3). <https://www.redalyc.org/journal/5736/573667939005/html/>
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional - La dinámica del éxito en las organizaciones. *Segunda*. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (9 ed.). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Cota Luévano, J. A., & Rivera Martínez, J. L. (2017). La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados. *Ciencia y Técnica Administrativa*, 16(2). www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm
- Cruz Nieto, A. E., & Sánchez Segura, L. A. (2016). Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal de la empresa Publicidad y Servicios Generales BOGA S.A. Perú. https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/2333/1/RE_ADMI_ANGHI.CRUZ_LUIS.SANCHEZ_PLAN.DE.CAPACITACION.PARA.MEJORAR.EL.DESEMPE%C3%91O.LABORAL_DATOS.PDF
- Daft, R. L. (1992). *Organizaciones el comportamiento del individuo y de los grupos humanos*. México: Limusa.
- Dávila Olano, C. E. (2022). Capacitación y desempeño laboral en trabajadores de droguerías de Lima, 2022. Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/8438>
- Fiszbein, A., Cumsille, B., & Cueva, S. (2016). La capacitación laboral en América Latina. *Inter-American Dialogue Laureate International Universities*, 2, 1-32. <https://laureate-comunicacion.com/prensa/wp-content/uploads/2017/01/La-Capacitaci%C3%B3n-Laboral-en-Am%C3%A9rica-Latina-FINAL-1.pdf>
- Gestion. (19 de Diciembre de 2021). Cuatro de cada 10 empresas con dificultades para hallar trabajadores con habilidades adecuadas. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/cuatro-de-cada-10->

empresas-con-dificultades-para-hallar-trabajadores-con-habilidades-
adecuadas-noticia/?ref=gesr

- Guglielmetti , P. (2002). La gestión de las capacitaciones en las organizaciones, Pautas metodológicas. Lima, Perú: Ministerio de Salud.
- Hernández Moreno, L. A., Hernández Saldaña, M., & Tovar Morales, M. T. (2021). Capacitación laboral en herramientas digitales. *Vinculatégica EFAN*, 7(1), 130-143. <https://doi.org/https://doi.org/10.29105/vtga7.2-74>
- Iturralde Torres, J. I. (2011). *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito oscus ltda de la ciudad de ambato en el año 2011*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>
- Maslow, A. (1968). Toward a psychology of being. 2da. Nueva York: Van Nostrand. <http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2013/teo-per/14.pdf>
- McClelland, D., & Burnham, D. (1976). Power is the great motivator. 81, 100-110. Harvard Business Review.
- Mendoza Villegas, M. A. (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. *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*. Cajamarca, Lima, Perú. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/3808/PLAN%20DE%20CAPACITACI%c3%93N%20PARA%20MEJORAR%20EL%20DESEMPE%c3%91O%20LABORAL%20DE%20LOS%20COLABORADORES%20DE%20LA%20EMPRESA%20DE%20TRAN>
- Montoya, C. A. (2009). Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano. *Vision de Futuro*, 11(1). chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935472005.pdf>

- Navarrete Villota, M. J. (2018). *La Capacitación del Personal y el Desempeño Laboral*. Ambato, Ecuador.
<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28329>
- Obando Changuán, M. P. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: una revisión literaria. *ECASinergia*, 11(2), 166-173.
https://doi.org/https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254
- Quito Mtute, M. B., Orbe Guaraca, M. P., Ortiz Gonzalez, R. A., & Matovelle Romo, M. M. (2020). Desempeño Laboral del Capital Humano en las Universidades de la Ciudad de Cuenca. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 3, 163. <https://doi.org/10.35381/rkv5i3.894>
- Reynoso Diaz, H. (Mayo de 2013). *Modelo de un Plan de Capacitación*. Escuela de organización industrial:
<https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/14/modelo-de-un-plan-de-capacitacion-2/>
- Saavedra Vidal, L. B. (2019). Plan de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la Estación Experimental Agraria Vista Florida – Lambayeque, 2019. *Plan de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la Estación Experimental Agraria Vista Florida – Lambayeque, 2019*. Chiclayo, Lima, Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/36790>
- Torres Flores, D., Espejo, C. K., & Pérez Paredes, A. (2019). Inducción y capacitación como factor de desarrollo de los IPS (Centros Médicos) de Villavicencio, Meta – Colombia. *Management Review*, 4(1), 1-15.
<https://doi.org/https://doi.org/10.18583/umr.v4i1.133>

ANEXO

Anexo 1: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Alamo Company S.A.C.

Estimado (a) trabajador, el presente cuestionario forma parte de una encuesta destinada a evaluar cómo el Plan de capacitación laboral mejorará el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa Alamo Company S.A.C."

Es completamente confidencial y anónimo, lo cual le agradeceríamos sea lo más sincero posible.

Instrucciones:

1. Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.
2. Tener en cuenta que la escala utilizada, cada puntaje corresponde a un nivel que va desde Muy en desacuerdo a Muy de acuerdo

Muy en desacuerdo	1	Inferior - Rendimiento laboral no aceptable
En desacuerdo	2	Inferior al promedio - Rendimiento laboral regular
Indiferente	3	Promedio - Rendimiento laboral bueno
De acuerdo	4	Superior al promedio - Rendimiento laboral muy bueno
Muy de acuerdo	5	Superior - Rendimiento laboral excelente

ITEMS		Escala de Valoración				
PLAN DE CAPACITACIÓN						
Identificación de necesidades		1	2	3	4	5
1	¿Te han impartido algún curso de capacitación dentro de la empresa durante el tiempo que llevas laborando?					
2	Te gustaría que la empresa donde laboras te capacite en dirección a tus funciones.					
3	Considera que tiene los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo					
4	Domina las actividades del cargo que realiza					
Diseño del Plan de capacitación						
5	Se integra con facilidad en los diferentes grupos de trabajo					
6	Contribuye al trabajo de la empresa con ideas y sugerencias					
7	Puede trabajar bajo condición de presión					
8	Conoce y cumple con sus obligaciones					
9	Su jefe inmediato evalúa constantemente sus labores para asegurar la eficiencia					
Aplicación del plan de capacitación						
10	La empresa proporciona los materiales necesarios para realizar mi trabajo con eficiencia					
11	La empresa apoya económicamente en los cursos o seminarios que se puedan brindar					
Evaluación de Resultados						
12	Tiene claras sus responsabilidades para lograr obtener mejores resultados dentro de la empresa					
13	Su jefe inmediato propicia un clima de trabajo agradable, sin olvidar los objetivos a los que la empresa quiere llegar					
14	Su jefe inmediato controla si usa de forma correcta las plataformas de trabajos					

	DESEMPEÑO LABORAL					
15	Se le ha informado que ha cometido un error en sus labores, las causas del mismo y su correcta resolución					
16	Considera importante tener iniciativa y compromiso en las labores encomendadas					
17	Considera que tiene la suficiente autonomía en su trabajo					
18	Se siente motivado para poder desempeñar sus labores					
19	Las condiciones ambientales en su lugar de trabajo son las adecuadas					
20	Actúa con rapidez ante cualquier contingencia laboral					

Anexo 2: Presentación y discusión de resultados de la encuesta aplicada antes y después de la capacitación

Encuesta aplicada antes y después de la capacitación laboral

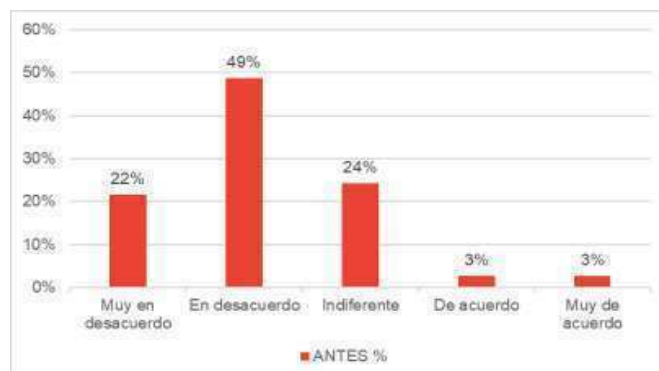
Tabla 1: La importancia de las capacitaciones para cada trabajador durante su instancia en la empresa

Respuesta	ANTES	
	Número de trabajadores	%
Muy en desacuerdo	8	22%
En desacuerdo	18	49%
Indiferente	9	24%
De acuerdo	1	3%
Muy de acuerdo	1	3%
TOTAL	37	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo – Enero 23

Elaboración: Autor

Figura 4



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo – Enero 23

Elaboración: Autor

Se puede observar que, de los 37 administradores, el 22% y el 49% indican que no han recibido ninguna capacitación, por otro el 24% es indiferente, el 3% están de acuerdo y muy de acuerdo que se le han impartido alguna capacitación en la empresa.

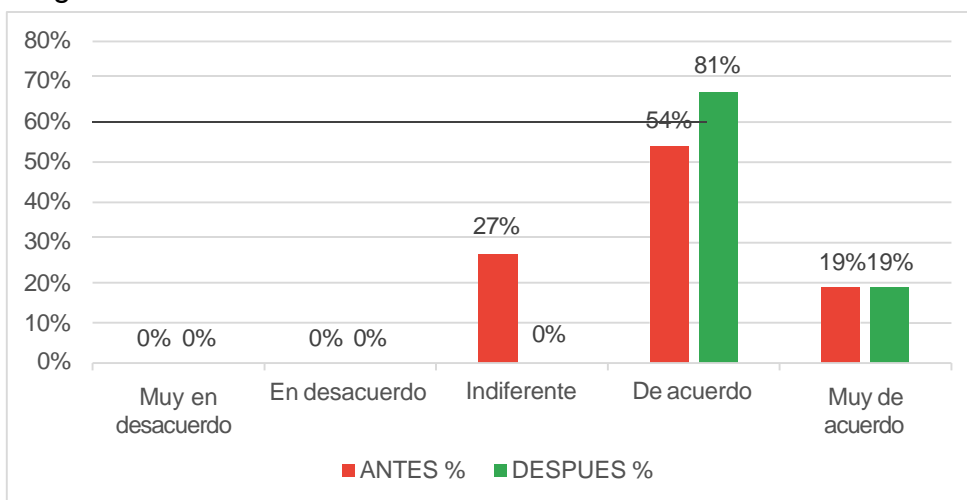
Tabla2: La capacitación en función de la mejora de funciones del personal.

Respuesta	ANTES		DESPUES	
	Número de trabajadores	%	Número de trabajadores	%
Muy en desacuerdo	0	0%	0	0%
En desacuerdo	0	0%	0	0%
Indiferente	10	27%	0	0%
De acuerdo	20	54%	30	81%
Muy de acuerdo	7	19%	7	19%
TOTAL	37	100.00%	37	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo – Enero y Octubre 23

Elaboración: Autor

Figura 5



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo – Enero 23

Elaboración: Autor

Se puede observar que, de los 37 administradores, el 19% están muy de acuerdo y el 81% están de acuerdo, lo que refleja que el personal si es consciente de que al estar en constante capacitación podrán mejorar el desarrollo de sus funciones..

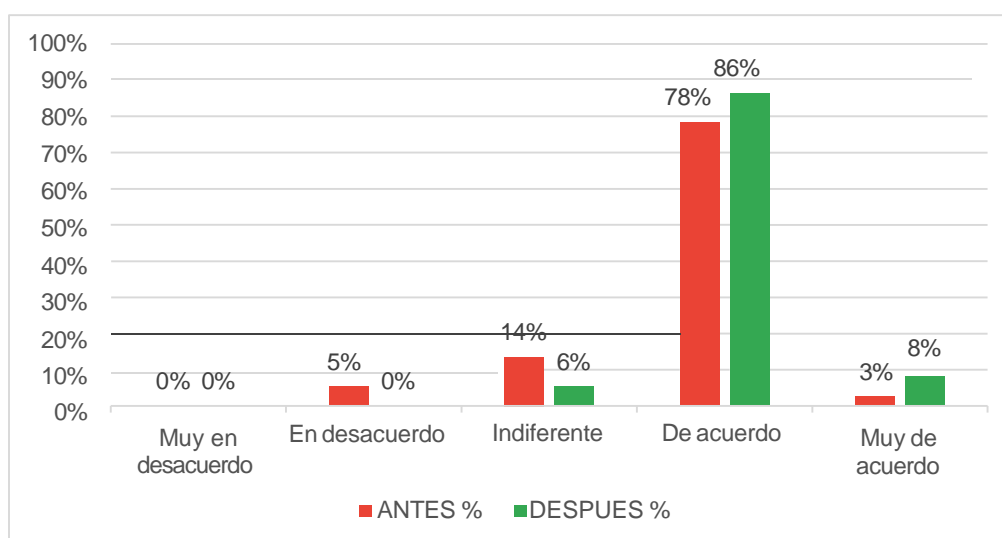
Tabla3: El conocimiento y habilidad para el desempeño laboral

Respuesta	ANTES		DESPUES	
	Número de trabajadores	%	Número de trabajadores	%
Muy en desacuerdo	0	0%	0	0%
En desacuerdo	2	5%	0	0%
Indiferente	5	14%	2	6%
De acuerdo	29	78%	32	86%
Muy de acuerdo	1	3%	3	8%
TOTAL	37	100.00 %	37	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo – Enero 23

Elaboración: Autor

Figura 6



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo – Enero 23

Elaboración: Autor

Se observa que, de los 37 administradores, el 3% están muy de acuerdo, el 78% están de acuerdo, el 14% es indiferente y el 5% están en desacuerdo, en poner en práctica sus conocimientos y habilidades obtenidos en su experiencia para desempeñar sus funciones.

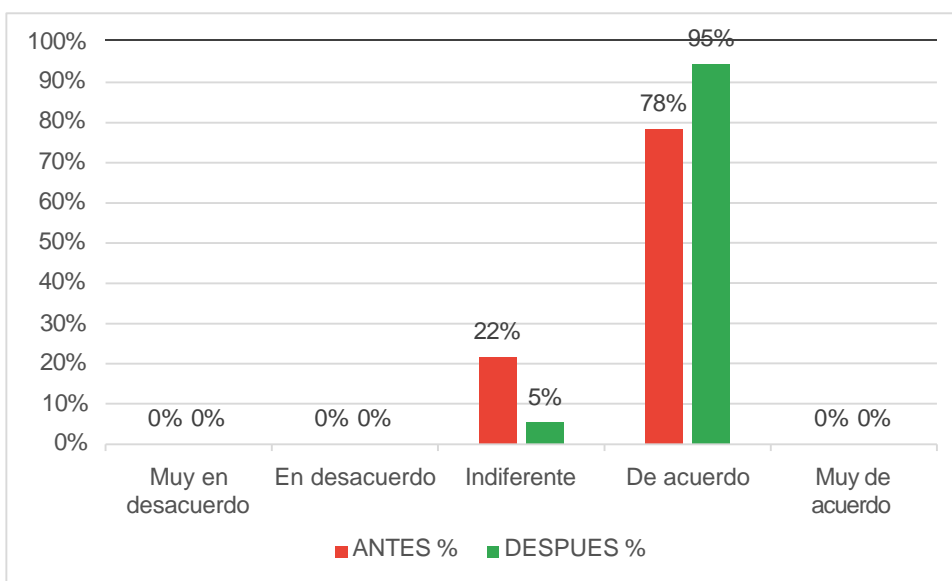
Tabla4: Dominio de las actividades en función al cargo.

Respuesta	ANTES		DESPUES	
	Número de trabajadores	%	Número de trabajadores	%
Muy en desacuerdo	0	0%	0	0%
En desacuerdo	0	0%	0	0%
Indiferente	8	22%	2	5%
De acuerdo	29	78%	35	95%
Muy de acuerdo	0	0%	0	0%
TOTAL	37	100.00 %	37	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo – Enero 23

Elaboración: Autor

Figura 7



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo – Enero 23

Elaboración: Autor

Se observa que, de los 37 administradores, el 22% es indiferente y el 78% están de acuerdo en que el dominio de sus actividades mejoran su desempeño.

Tabla5: Integración entre grupos de trabajo

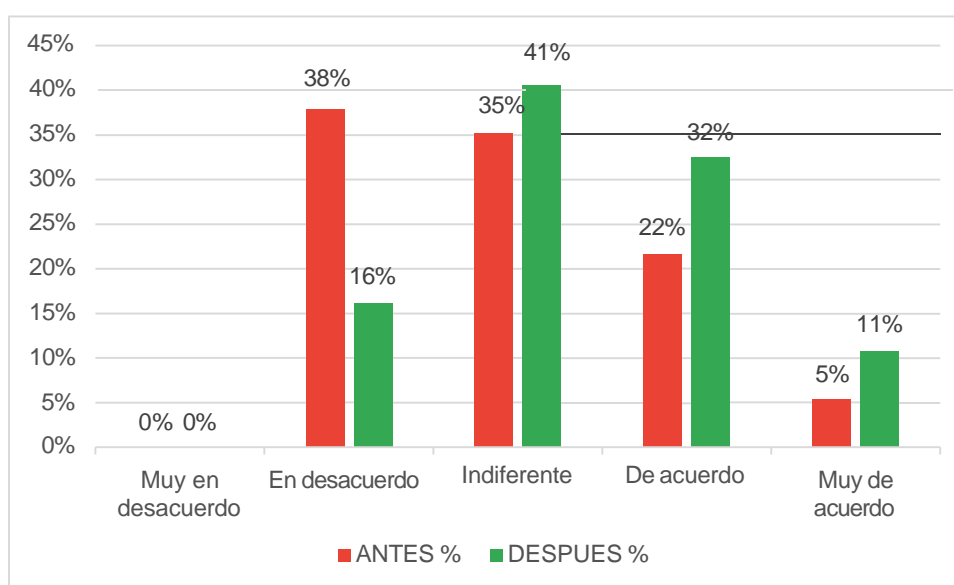
Respuesta	ANTES		DESPUES	
	Número de trabajadores	%	Número de trabajadores	%

Muy en desacuerdo	0	0%	0	0%
En desacuerdo	14	38%	6	16%
Indiferente	13	35%	15	41%
De acuerdo	8	22%	12	32%
Muy de acuerdo	2	5%	4	11%
TOTAL	37	100.00 %	37	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo – Enero 23

Elaboración: Autor

Figura 8



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo – Enero 23

Elaboración: Autor

Se observa que de los 37 administradores, el 38% están en desacuerdo, el 35% es indiferente, el 22% están de acuerdo y el 5% están muy de acuerdo en lo que respecta a la integración entre grupos de trabajo.

Tabla6: Valoración de las ideas ysugerencias del personal

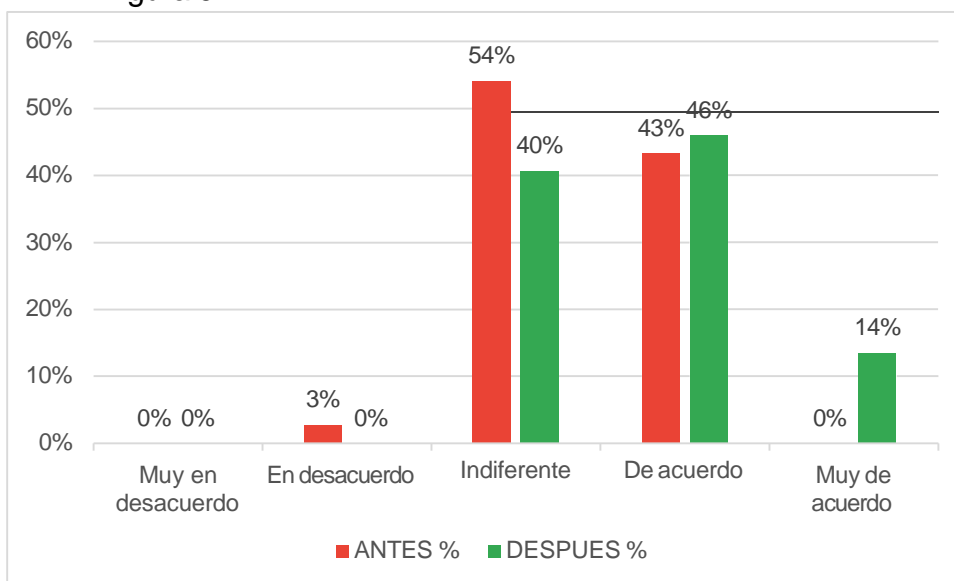
Respuesta	ANTES		DESPUES	
	Número de trabajadores	%	Número de trabajadores	%
Muy en desacuerdo	0	0%	0	0%
En desacuerdo	1	3%	0	0%
Indiferente	20	54%	15	40%
De acuerdo	16	43%	17	46%

Muy de acuerdo	0	0%	5	14%
TOTAL	37	100.00 %	37	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo – Enero 23

Elaboración: Autor

Figura 9



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo – Enero 23

Elaboración: Autor

Se observa que, de los 37 administradores, el 3% están en desacuerdo, el 54% es indiferente y el 43% están de acuerdo en proporcionar opiniones y sugerencias para el trabajo de la empresa.

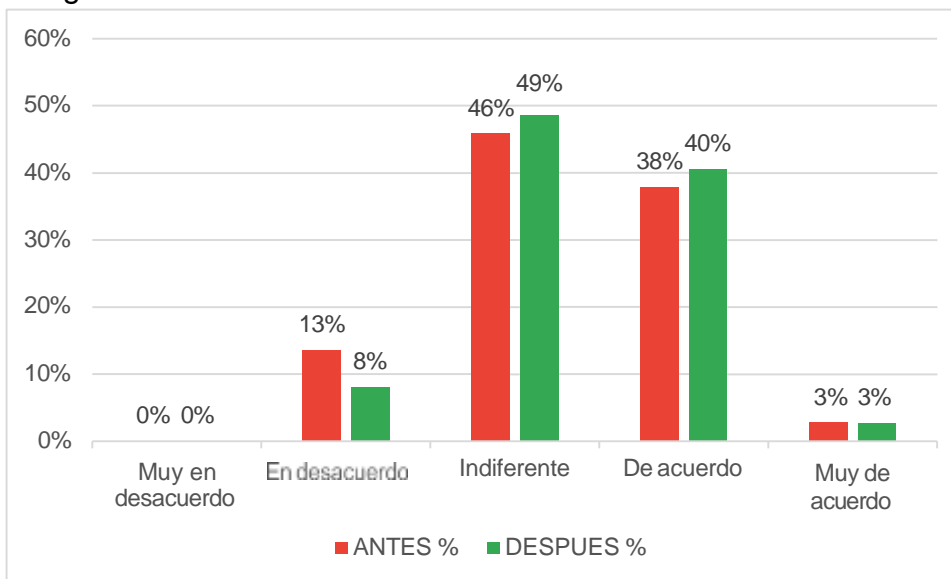
Tabla7: Trabajo bajo presión

Respuesta	ANTES		DESPUES	
	Número de trabajadores	%	Número de trabajadores	%
Muy en desacuerdo	0	0%	0	0%
En desacuerdo	5	13%	3	8%
Indiferente	17	46%	18	49%
De acuerdo	14	38%	15	40%
Muy de acuerdo	1	3%	1	3%
TOTAL	37	100.00 %	37	100.00 %

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo – Enero 23

Elaboración: Autor

Figura 10



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo – Enero 23

Elaboración: Autor

Se puede observar que el 13% están en desacuerdo, el 46% son indiferentes, el 38% están de acuerdo y el 3% están muy de acuerdo, en ser capaces de trabajar bajo niveles de presión altas.

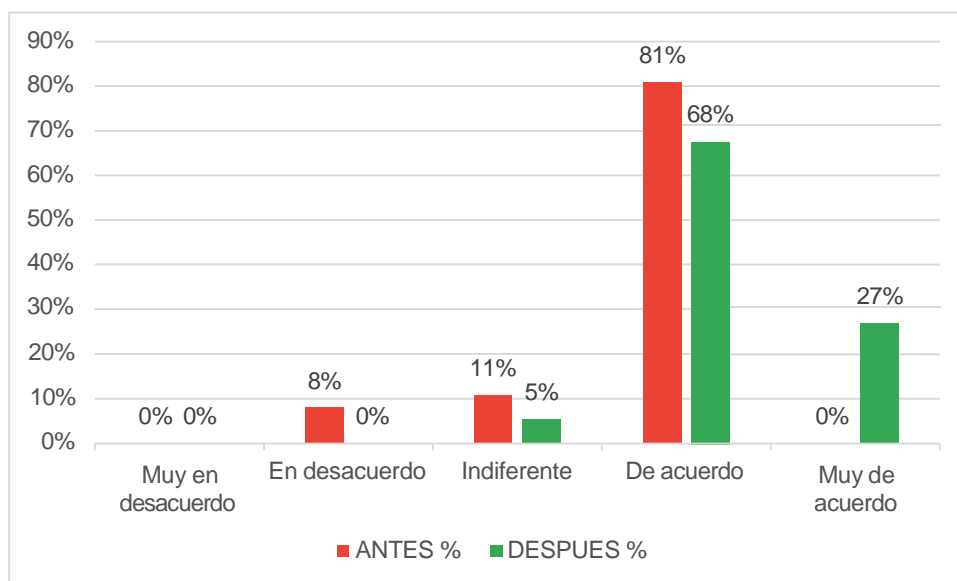
Tabla8: Reconocimiento de obligaciones

Respuesta	ANTES		DESPUES	
	Número de trabajadores	%	Número de trabajadores	%
Muy en desacuerdo	0	0%	0	0%
En desacuerdo	3	8%	0	0%
Indiferente	4	11%	2	5%
De acuerdo	30	81%	25	68%
Muy de acuerdo	0	0%	10	27%
TOTAL	37	100%	37	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo – Enero 23

Elaboración: Autor

Figura 11



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo – Enero 23

Elaboración: Autor

Se observa que el 8% están en desacuerdo, el 11% son indiferentes y el 81% están de acuerdo en que conocen y cumplen de forma correcta con sus obligaciones.

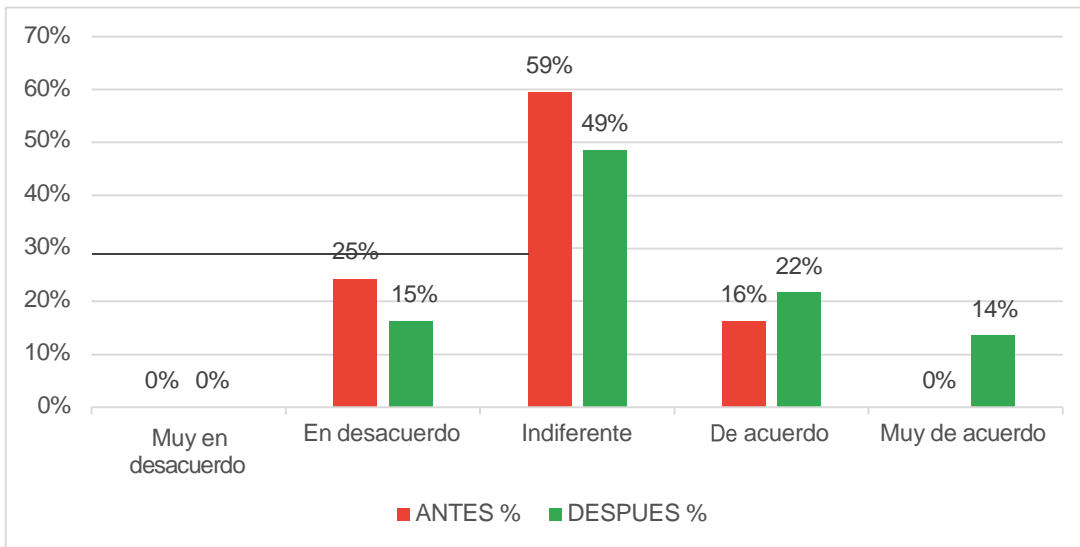
Tabla9: Evaluación de la eficiencia

Respuesta	ANTES		DESPUES	
	Número de trabajadores	%	Número de trabajadores	%
Muy en desacuerdo	0	0%	0	0%
En desacuerdo	9	25%	6	15%
Indiferente	22	59%	18	49%
De acuerdo	6	16%	8	22%
Muy de acuerdo	0	0%	5	14%
TOTAL	37	100%	37	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo – Enero 23

Elaboración: Autor

Figura 12



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo – Enero 23

Elaboración: Autor

Se observa que, el 25% están en desacuerdo, el 59% son indiferente y el 16% están de acuerdo, indicando que no hay una constante evaluación al personal.

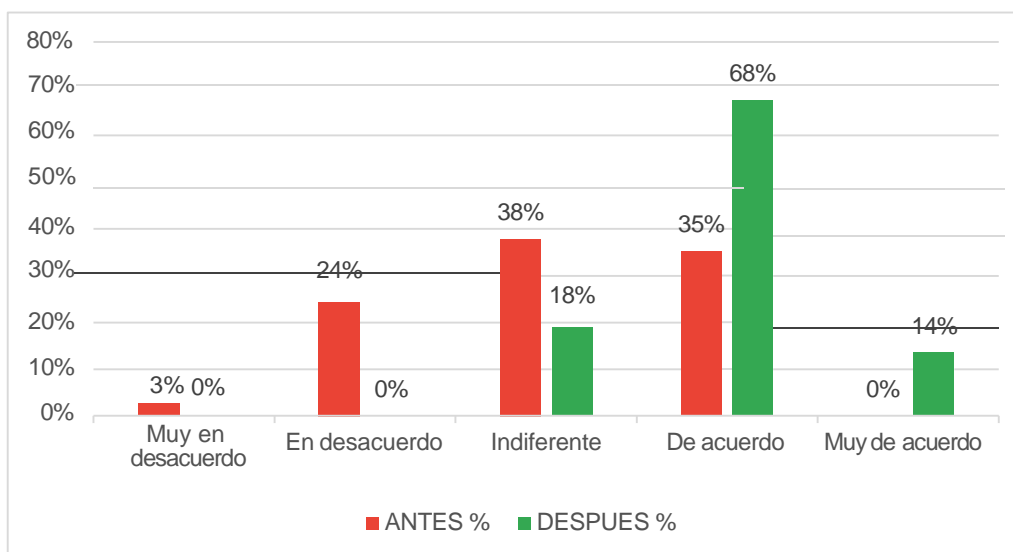
Tabla10: Valoración de la instrumentaría para el desarrollo del trabajo

Respuesta	ANTES		DESPUES	
	Número de trabajadores	%	Número de trabajadores	%
Muy en desacuerdo	1	3%	0	0%
En desacuerdo	9	24%	0	0%
Indiferente	14	38%	7	18%
De acuerdo	13	35%	25	68%
Muy de acuerdo	0	0%	5	14%
TOTAL	37	100%	37	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo – Enero 23

Elaboración: Autor

Figura13



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo – Enero 23

Elaboración: Autor

Se observa que el 3% están muy en desacuerdo, el 24% están en desacuerdo, el 38% son indiferentes y el 35% están de acuerdo en que la empresa brinda los recursos necesarios para realizar su trabajo.

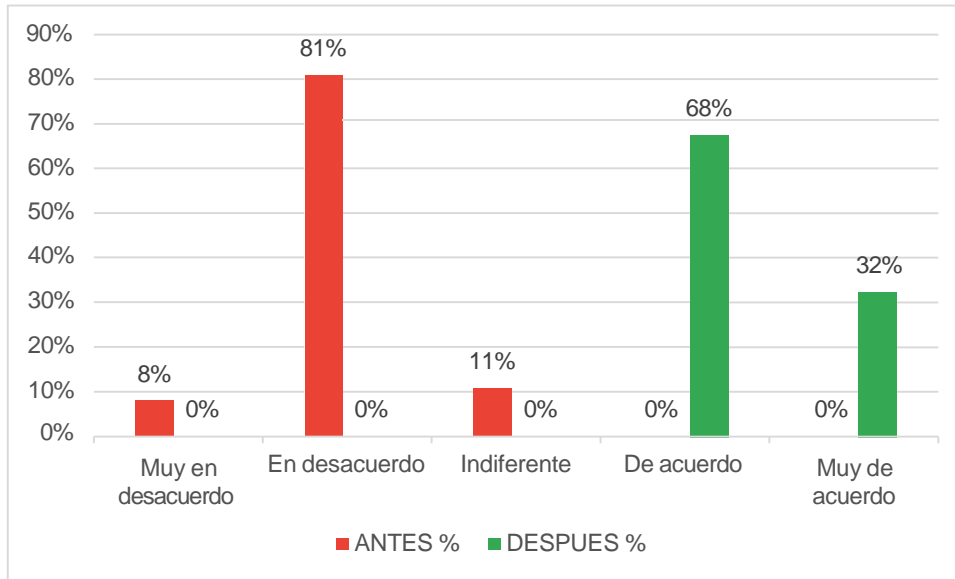
Tabla11: Importancia del apoyo de la empresa en cursos y seminarios que puedan brindar

Respuesta	ANTES		DESPUES	
	Número de trabajadores	%	Número de trabajadores	%
Muy en desacuerdo	3	8%	0	0%
En desacuerdo	30	81%	0	0%
Indiferente	4	11%	0	0%
De acuerdo	0	0%	25	68%
Muy de acuerdo	0	0%	12	32%
TOTAL	37	100%	37	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo – Enero 23

Elaboración: Autor

Figura14



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo – Enero 23

Elaboración: Autor

Se observa que el 8% están muy en desacuerdo, el 81% están en desacuerdo y el 11% es indiferente, ante la ayuda económica por parte de la empresa para llevar cursos y seminarios que mejoren su desempeño.

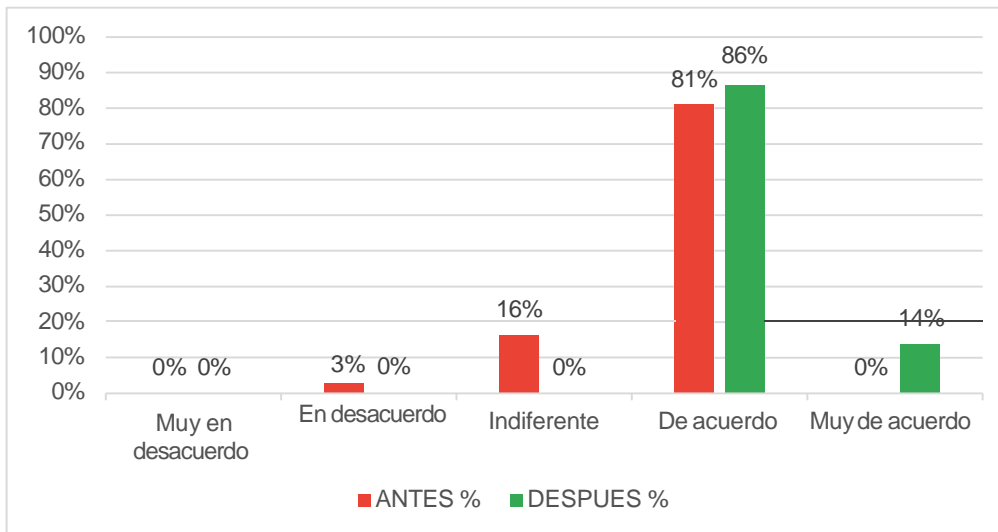
Tabla12: Responsabilidades claras para la obtención de resultados eficientes

Respuesta	ANTES		DESPUES	
	Número de trabajadores	%	Número de trabajadores	%
Muy en desacuerdo	0	0%	0	0%
En desacuerdo	1	3%	0	0%
Indiferente	6	16%	0	0%
De acuerdo	30	81%	32	86%
Muy de acuerdo	0	0%	5	14%
TOTAL	37	100%	37	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo – Enero 23

Elaboración: Autor

Figura15



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo – Enero 23

Elaboración: Autor

Se observa que el 3% está en desacuerdo, el 16% son indiferentes y el 81% están de acuerdo en tener claras sus responsabilidades con la finalidad de obtener los mejores resultados.

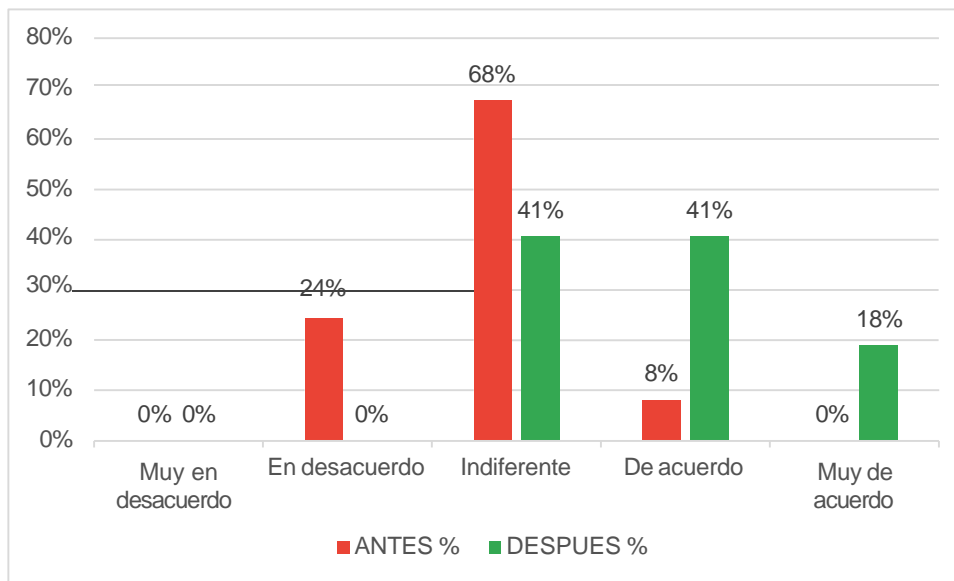
Tabla13: Apoyo del jefe inmediato al trabajador generando un clima de trabajo agradable

Respuesta	ANTES		DESPUES	
	Número de trabajadores	%	Número de trabajadores	%
Muy en desacuerdo	0	0%	0	0%
En desacuerdo	9	24%	0	0%
Indiferente	25	68%	15	41%
De acuerdo	3	8%	15	41%
Muy de acuerdo	0	0%	7	18%
TOTAL	37	100%	37	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo – Enero 23

Elaboración: Autor

Figura16



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo – Enero 23

Elaboración: Autor

Se observa que el 24% están en desacuerdo, el 68% son indiferentes y el 8% están de acuerdo en que el jefe inmediato propicia un clima de trabajo agradable, sin dejar de lado los objetivos.

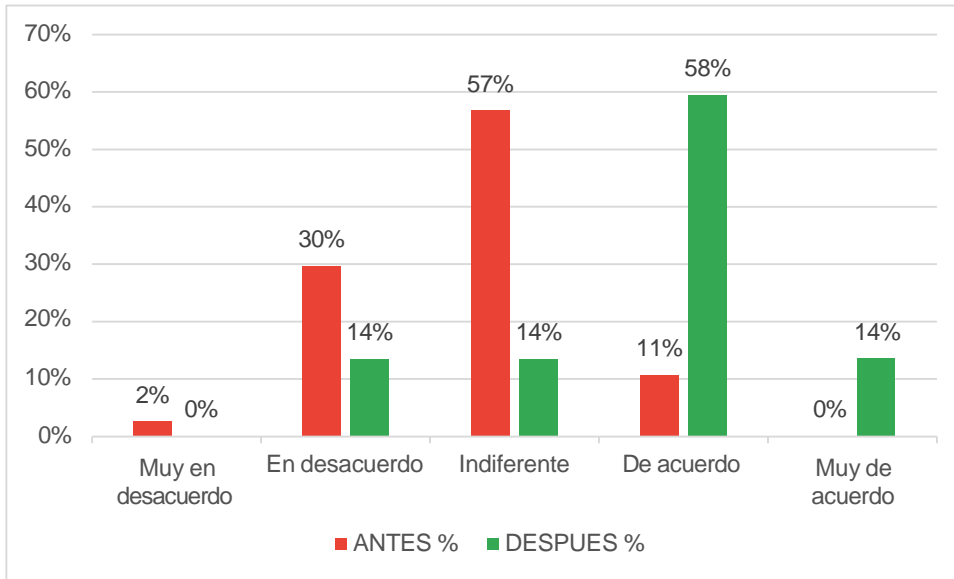
Tabla14: Supervisión del uso correcto de las plataformas de trabajo

Respuesta	ANTES		DESPUES	
	Número de trabajadores	%	Número de trabajadores	%
Muy en desacuerdo	1	2%	0	0%
En desacuerdo	11	30%	5	14%
Indiferente	21	57%	5	14%
De acuerdo	4	11%	22	58%
Muy de acuerdo	0	0%	5	14%
TOTAL	37	100%	37	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo – Enero 23

Elaboración: Autor

Figura17



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo – Enero 23

Elaboración: Autor

Se observa que el 2% está muy en desacuerdo, el 30% están en desacuerdo, el 57% son indiferentes y el 11% están de acuerdo, en que se realice un control sobre el uso correcto de las plataformas de trabajo.

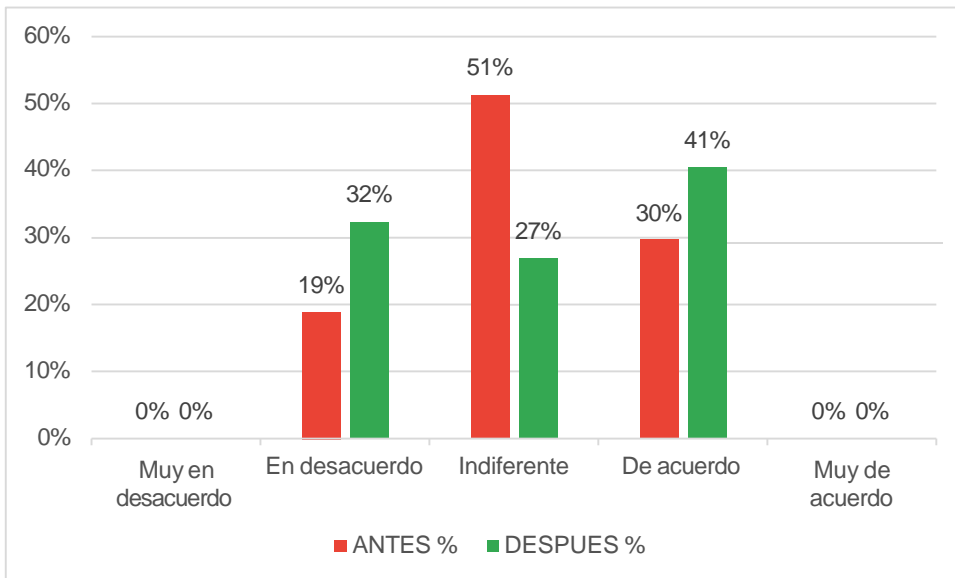
Tabla15: Importancia de hacer notar los errores

Respuesta	ANTES		DESPUES	
	Número de trabajadores	%	Número de trabajadores	%
Muy en desacuerdo	0	0%	0	0%
En desacuerdo	7	19%	12	32%
Indiferente	19	51%	10	27%
De acuerdo	11	30%	15	41%
Muy de acuerdo	0	0%	0	0%
TOTAL	37	100%	37	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo – Enero 23

Elaboración: Autor

Figura18



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo – Enero 23

Elaboración: Autor

Se observa que el 19% están en desacuerdo, el 51% son indiferentes y el 30% están de acuerdo en que si se comete un error se debe informar, mas no ignorarlo, con la finalidad de seguir mejorando.

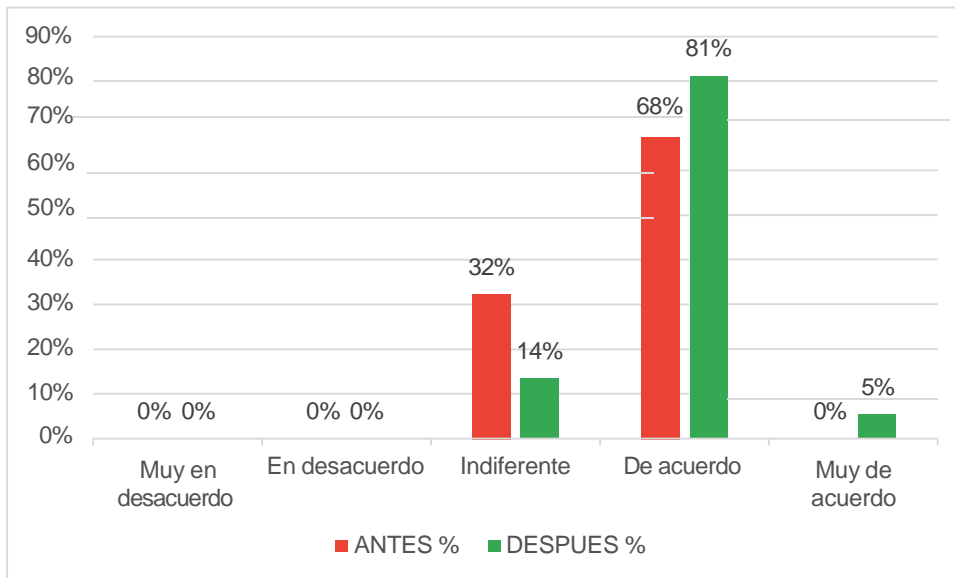
Tabla16: Valor de la iniciativa y compromiso

Respuesta	ANTES		DESPUES	
	Número de trabajadores	%	Número de trabajadores	%
Muy en desacuerdo	0	0%	0	0%
En desacuerdo	0	0%	0	0%
Indiferente	12	32%	5	14%
De acuerdo	25	68%	30	81%
Muy de acuerdo	0	0%	2	5%
TOTAL	37	100%	37	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo – Enero 23

Elaboración: Autor

Figura19



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo – Enero 23

Elaboración: Autor

Se observa que, el 32% son indiferentes y que el 68% están de acuerdo, en que es importante que el personal tenga iniciativa y compromiso con sus obligaciones.

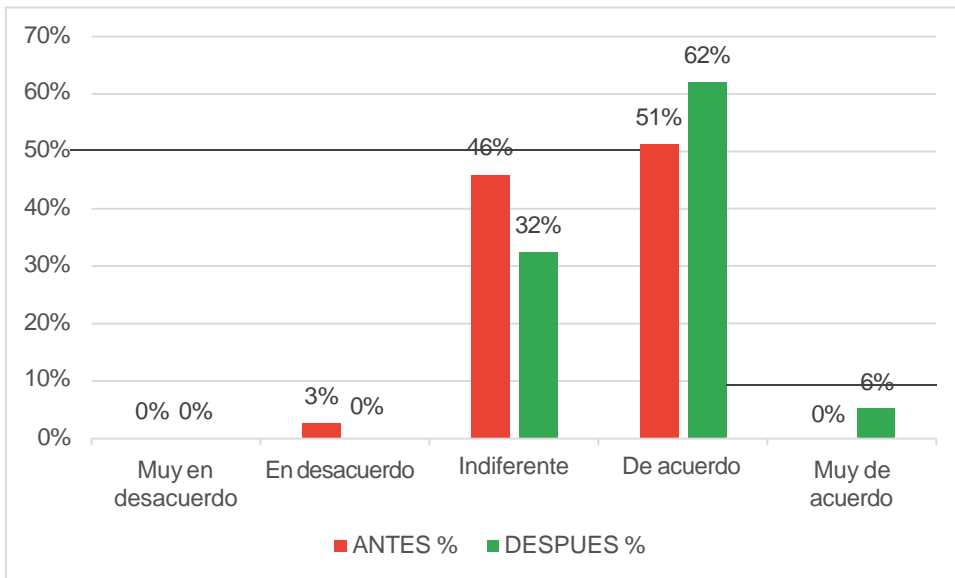
Tabla17: Importancia de la autonomía en el trabajo

Respuesta	ANTES		DESPUES	
	Número de trabajadores	%	Número de trabajadores	%
Muy en desacuerdo	0	0%	0	0%
En desacuerdo	1	3%	0	0%
Indiferente	17	46%	12	32%
De acuerdo	19	51%	23	62%
Muy de acuerdo	0	0%	2	6%
TOTAL	37	100%	37	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo – Enero 23

Elaboración: Autor

Figura20



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo – Enero 23

Elaboración: Autor

Se puede observar que el 3% está en desacuerdo, el 46% son indiferentes y el 51% están de acuerdo, en que se sienten con suficiente autonomía dentro de su centro de trabajo.

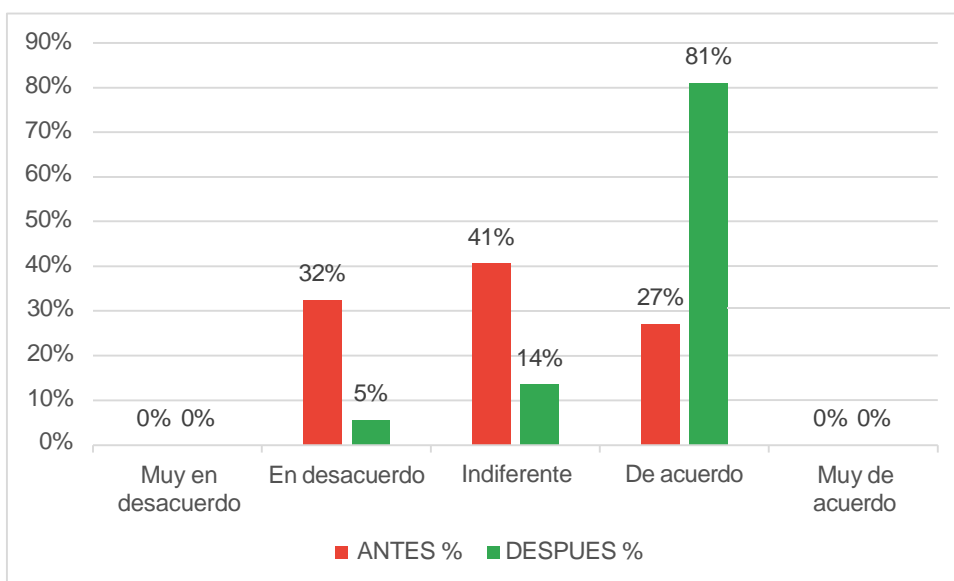
Tabla18: Importancia de la motivación para el desempeño de las funciones

Respuesta	ANTES		DESPUES	
	Número de trabajadores	%	Número de trabajadores	%
Muy en desacuerdo	0	0%	0	0%
En desacuerdo	12	32%	2	5%
Indiferente	15	41%	5	14%
De acuerdo	10	27%	30	81%
Muy de acuerdo	0	0%	0	0%
TOTAL	37	100%	37	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo – Enero 23

Elaboración: Autor

Figura21



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo – Enero 23

Elaboración: Autor

Se puede observar que el 32% están en desacuerdo, el 41% son indiferentes y el 27% están de acuerdo, demostrando en que la empresa se debe fortalecer la motivación para el desempeño de las funciones

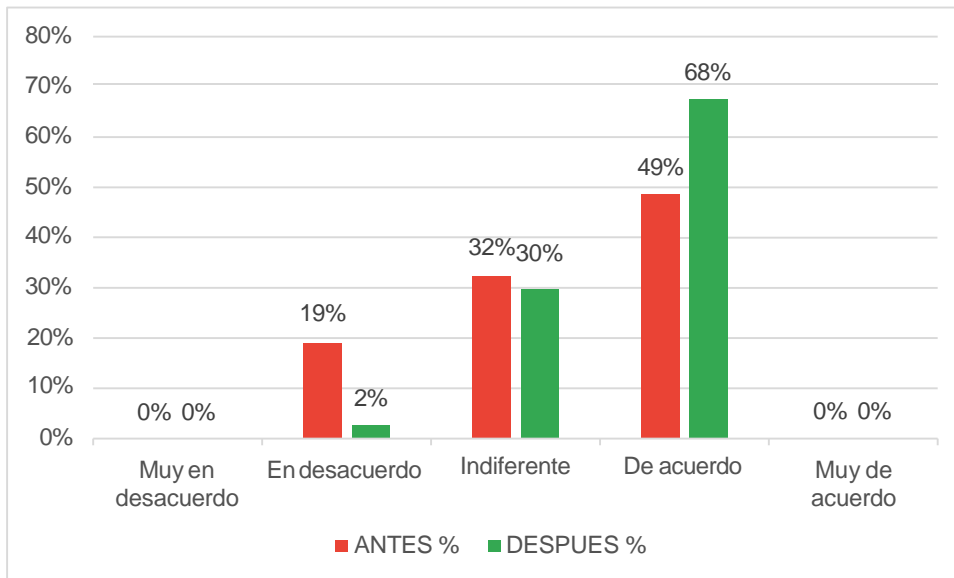
Tabla19: Condiciones ambientales adecuadas en el lugar de trabajo

Respuesta	ANTES		DESPUES	
	Número de trabajadores	%	Número de trabajadores	%
Muy en desacuerdo	0	0%	0	0%
En desacuerdo	7	19%	1	2%
Indiferente	12	32%	11	30%
De acuerdo	18	49%	25	68%
Muy de acuerdo	0	0%	0	0%
TOTAL	37	100%	37	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo – Enero 23

Elaboración: Autor

Figura22



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo – Enero 23

Elaboración: Autor

Se observa que el 19% están en desacuerdo, el 32% son indiferentes y el 49% están de acuerdo, que las condiciones ambientales en el lugar de trabajo son las adecuadas.

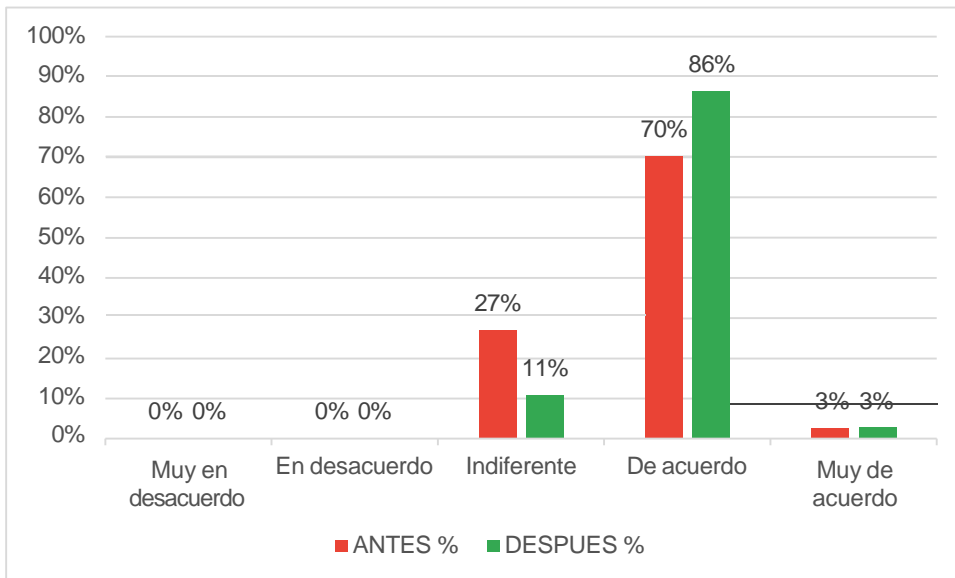
Tabla20: Respuesta rápida ante una contingencia laboral

Respuesta	ANTES		DESPUES	
	Número de trabajadores	%	Número de trabajadores	%
Muy en desacuerdo	0	0%	0	0%
En desacuerdo	0	0%	0	0%
Indiferente	10	27%	4	11%
De acuerdo	26	70%	32	86%
Muy de acuerdo	1	3%	1	3%
TOTAL	37	100%	37	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo – Enero 23

Elaboración: Autor

Figura23



Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo – Enero 23

Elaboración: Autor

Se observa que el 27% son indiferentes, el 70% están de acuerdo y el 3% está muy de acuerdo en que es importante que se actúe con prontitud ante cualquier situación de problema.

Anexo 3: Fotos de las capacitaciones brindadas.



