

UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR
FACULTAD DE INGENIERÍA Y GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**“PROPUESTA DE PLAN DE CAPACITACION Y DESEMPEÑO
LABORAL EFICIENTE DEL. TALENTO HUMANO DE
PERU HOUSE S.A.C - CALLAO,2021”**

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

PRESENTADO POR EL BACHILLER

RUEDA ROJAS, EDITH N.

ASESOR
POLIDO MASIAS, MARCO

Villa El Salvador
2021

DEDICATORIA

A MIS HERMANOS Y PAPA

*Quienes velaron
y dieron parte de
su vida para que
yo pudiera lograr
mi sueño.*

A MI TIA PAULA

*Que siempre tuvo fe en mí y me
pago
el examen de admisión y todas
las
personas que
alumbraron mi
camino, gracias,
por tanto.*

AGRADECIMIENTO

Agradezco primero a Dios por haberme guiado en todo este camino y haberme brindado la oportunidad de conocer personas maravillosas y tener la oportunidad de ser profesional, segundo a mi alma mater y a mis grandes maestros de los cuales siempre llevare sus enseñanzas, valores y virtudes, ya que en general la UNTELS no solo se caracteriza por sus brindar conocimientos de calidad y gran calidad de su equipo humano, estoy muy agradecida con la UNTELS.

ÍNDICE

LISTADO DE TABLA	VI
LISTADO DE GRÁFICOS	VIII
Resumen.....	X
Introducción	XI
CAPÍTULO I: Aspectos generales	1
1.1. Contextualización de la empresa Perú House S.A.C	1
1.1.1 Organización empresarial	1
1.1.2 Organigrama Estructural	4
1.2. Delimitación Temporal y Espacial del Trabajo.	6
1.3. Objetivos.....	6
1.3.1. Objetivo General	6
1.3.2 Objetivos Específicos	6
CAPITULO II. Marco Teórico	8
2.1. Antecedentes:	8
2.1.1. Antecedentes Nacionales-	8
2.1.2. Antecedentes Internacionales:	16
2.2. Bases Teóricas.....	19
2.2.1. Capacitación	19
2.2.2. El Desempeño Laboral:	22
2.3. Definición de Términos Básicos:	27

CAPITULO III. Desarrollo del Trabajo de Suficiencia.....	28
3.1. Aspectos Metodológicos	28
3.2. Técnicas e Instrumentos.de Investigación	28
3.3 Actividades de la Empresa:	29
3.4 Detección de Necesidades de Capacitación:	29
3.5 Resultados de la Encuesta	30
3.6 Modelo de Solución Propuesto:.....	50
Conclusiones	60
Recomendaciones	61
Bibliografía	62
Anexos.....	63
Anexo 1. Test para evaluar las necesidades	63
Anexo 2. Resultados de la encuesta antes de la capacitación.....	67
Anexo 3. Resultados de la encuesta realizada después de la aplicación de la capacitación	70
Anexo 4. Evidencia de la capacitación	73
Anexo 5. Evidencia retroalimentación de supervisor a colaborador	74
Anexo 6. Evidencia del reconocimiento a los colaboradores del mes.....	75
Anexo 7. Evidencia del mejoramiento de su desempeño laboral y el conocimiento de sus funciones.	76

LISTADO DE TABLA

TABLA 1	- LA EMPRESA PERÚ HOUSE S.AC. LO CAPACITO EN SUS FUNCIONES AL INGRESAR A LABORAL.	30
TABLA 2	-TE HAN IMPARTIDO CURSOS DE CAPACITACIÓN DURANTE EL TIEMPO QUE LLEVAS TRABAJANDO EN LA EMPRESA PERÚ HOUSE S.A.C	31
TABLA 3	- QUIERES QUE LA EMPRESA PERÚ HOUSE S.A.C REALICE CAPACITACIONES QUE TE PERMITAN MEJORAR EN EL DESEMPEÑO DE TUS LABORES.	32
TABLA 4	- USTED EVALÚA QUE TIENE LOS CONOCIMIENTOS, APTITUDES Y HABILIDADES REQUERIDOS PARA DESEMPEÑAR EFICIENTEMENTE SU TRABAJO.	33
TABLA 5	- USTED DOMINA LAS TAREAS ASIGNADAS A SU CARGO DE MANERA EFICAZ, EFICIENTE Y OPTIMA.	34
TABLA 6	- USTED TIENE LA CAPACIDAD DE IDENTIFICAR Y RESOLVER LOS PROBLEMAS LOGRANDO EL BENEFICIO DE USTED Y DE SUS COMPAÑEROS DE EQUIPO.	35
TABLA 7	- USTED TIENE LA CAPACIDAD DE INTEGRARSE CON FACILIDAD A LOS DIVERSOS EQUIPOS DE TRABAJO.	36
TABLA 8	- USTED APORTA A LA EMPRESA CON SUS IDEAS Y SUGERENCIAS.	37
TABLA 9	- USTED ES CAPAZ DE LABORAL BAJO CONDICIÓN DE PRESIÓN.....	38
TABLA 10	- USTED SABE, COMPRENDE, DOMINA Y CUMPLE CON SUS OBLIGACIONES.	39
TABLA 11	- SUS SUPERVISORES INSPECCIONAN PERMANENTEMENTE EL CUMPLIMIENTO DE SUS LABORES PARA ASEGURAR SU EFICIENCIA Y EFICACIA.	40
TABLA 12	- SU CENTRO LABORAL SUMINISTRA LOS MATERIALES NECESARIOS PARA REALIZAR SU LABOR EFICIENTEMENTE.	41
TABLA 13	- SU CENTRO LABORAL LE PROPORCIONA LOS IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD QUE NECESITA PARA REALIZAR SU LABOR EFICAZ Y EFICIENTEMENTE.	42
TABLA 14	- USTED CONFÍA Y SIENTE QUE TIENE UNA COMUNICACIÓN ABIERTA Y HONESTA CON SU EQUIPO DE TRABAJO.....	43
TABLA 15	- USTED SIENTE QUE HAY UNA EFICIENTE COORDINACIÓN E INTEGRACIÓN DE SU EQUIPO DE TRABAJO PARA EL ÓPTIMO CUMPLIMIENTO DE LAS TAREAS Y OBLIGACIONES.	44

TABLA 16 - USTED SIENTE QUE NO LE ESTÁN BRINDANDO LAS CONDICIONES E IMPLEMENTOS NECESARIOS DE SEGURIDAD PARA DESARROLLAR OPTIMA Y EFICAZMENTE SU FUNCIÓN (GUANTES DE PROTECCIÓN, ARNÉS PARA LAS ALTURAS, ETC.).....	45
TABLA 17 - CONSIDERA QUE SU EQUIPO DE TRABAJO TIENE CLARO CUÁLES SON SUS FUNCIONES DENTRO DE LA EMPRESA Y CÓMO HACER PARA LOGRAR TENER LOS MEJORES RESULTADOS.....	46
TABLA 18 - CONSIDERA QUE SU CENTRO LABORAL LE BRINDA TODOS LOS IMPLEMENTOS QUE NECESITA PARA DESEMPEÑAR SU TRABAJO OPTIMA Y EFICAZMENTE.....	47
TABLA 19 - EL SUPERVISOR AYUDA A QUE EL CLIMA LABORAL SEA POSITIVO Y AGRADABLE, BUSCANDO QUE COMO EQUIPO PUEDAN CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA.	48
TABLA 20 - LE HAN COMUNICADO CUANDO HA COMETIDO UN ERROR EN SUS FUNCIONES, ASÍ COMO CUÁL FUE LA CAUSA Y CUÁL ES LA MEJOR MANERA DE RESOLVERLO.	49

LISTADO DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1.	LA EMPRESA LO CAPACITO CUANDO ENTRO A LABORAL.....	30
GRAFICO 2.	TE HAN IMPARTIDO CURSOS DE CAPACITACIÓN DURANTE EL TIEMPO QUE LLEVAS TRABAJANDO EN LA EMPRESA PERÚ HOUSE S.A.C	31
GRÁFICO 3.	QUIERES QUE LA EMPRESA PERÚ HOUSE S.A.C REALICE CAPACITACIONES QUE TE PERMITAN MEJORAR EN EL DESEMPEÑO DE TUS FUNCIONES.....	32
GRÁFICO 4.	USTED EVALÚA QUE TIENE LOS HABILIDADES, APTITUDES Y HABILIDADES REQUERIDOS PARA DESEMPEÑAR EFICIENTEMENTE SU TRABAJO.....	33
GRÁFICO 5.	USTED DOMINA LAS TAREAS ASIGNADAS A SU CARGO DE MANERA EFICAZ, EFICIENTE Y OPTIMA.	34
GRÁFICO 6.	USTED TIENE LA CAPACIDAD DE IDENTIFICAR Y RESOLVER LOS PROBLEMAS LOGRANDO EL BENEFICIO DE USTED Y DE SUS COMPAÑEROS EQUIPO.....	35
GRÁFICO 7.	USTED TIENE LA CAPACIDAD DE INTEGRARSE CON FACILIDAD A LOS DIVERSOS EQUIPOS DE TRABAJO.....	36
GRÁFICO 8.	USTED APORTA A LA EMPRESA CON SUS IDEAS Y SUGERENCIAS.....	37
GRÁFICO 9.	USTED ES CAPAZ DE LABORAL BAJO CONDICIÓN DE. PRESIÓN.....	38
GRÁFICO 10.	SABE, COMPRENDE, DOMINA Y CUMPLE CON SUS OBLIGACIONES.....	39
GRÁFICO 11.	SUS SUPERVISORES INSPECCIONAN PERMANENTEMENTE EL CUMPLIMIENTO DE SUS LABORES PARA ASEGURAR SU EFICIENCIA Y EFICACIA.....	40
GRÁFICO 12.	SU CENTRO LABORAL SUMINISTRA LOS MATERIALES NECESARIOS PARA REALIZAR SU LABOR EFICIENTEMENTE.	41
GRÁFICO 13.	SU CENTRO LABORAL LE PROPORCIONA LOS IMPLEMENTOS SEGURIDAD QUE NECESITA PARA REALIZAR SU LABOR EFICAZ Y EFICIENTEMENTE	42
GRÁFICO 14.	USTED CONFÍA Y SIENTE QUE TIENE UNA COMUNICACIÓN ABIERTA Y HONESTA CON SU EQUIPO DE TRABAJO.....	43
GRÁFICO 15.	USTED SIENTE QUE HAY UNA EFICIENTE COORDINACIÓN E INTEGRACIÓN DE SU EQUIPO DE TRABAJO PARA EL ÓPTIMO CUMPLIMIENTO DE LAS TAREAS Y OBLIGACIONES.....	44

GRÁFICO 16. USTED SIENTE QUE NO LE ESTÁN BRINDANDO LAS CONDICIONES E IMPLEMENTOS NECESARIOS DE SEGURIDAD PARA DESARROLLAR OPTIMA Y EFICAZMENTE SU FUNCIÓN (GUANTES DE PROTECCIÓN, ARNÉS PARA LAS ALTURAS, MASCARILLA CON EL NIVEL DE PROTECCIÓN ADECUADA, ETC.....	45
GRÁFICO 17. CONSIDERA QUE SU EQUIPO DE TRABAJO TIENE CLARO CUÁLES SON SUS FUNCIONES DENTRO DE LA EMPRESA Y CÓMO HACER PARA LOGRAR TENER LOS MEJORES RESULTADOS.....	46
GRÁFICO 18. CONSIDERA QUE SU CENTRO LABORAL LE BRINDA TODOS LOS IMPLEMENTOS QUE NECESITA PARA DESEMPEÑAR SU TRABAJO OPTIMA Y EFICAZMENTE.....	47
GRÁFICO 19. EL SUPERVISOR AYUDA A QUE EL CLIMA LABORAL SEA POSITIVO Y AGRADABLE, BUSCANDO QUE COMO EQUIPO PUEDAN CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA.	48
GRÁFICO 20. LE HAN COMUNICADO CUANDO HA COMETIDO UN ERROR EN SUS FUNCIONES, ASÍ COMO CUÁL FUE LA CAUSA Y CUÁL ES LA MEJOR MANERA DE RESOLVERLO	49

Resumen

En el siguiente trabajo de suficiencia profesional se presentó los resultados de la aplicación del presente plan propuesto , el cual consiste en la capacitación para mejorar el desempeño laboral eficiente del talento humano de la empresa **PERU HOUSE ADMINISTRACION & SERVICIOS S.A.C**, esta propuesta se dio debido a que la empresa no cuenta con un área de capacitación, teniendo en cuenta que una buena gestión en el área de capacitación dará mayor competitividad a nuestra empresa en el mercado a la misma vez consolidara el trabajo en equipo volviendo más eficiente a nuestros colaboradores y nos asegurara que los trabajadores conozcan al detalle sus funciones , a la misma vez que el personal de supervisión realice una correcta retroalimentación diaria y más .

A la misma vez apuntamos a mejorar el clima laboral y el compromiso de los trabajadores, el cual después de la aplicación del presente plan se logró con éxito más sin embargo se recomienda continuar con las capacitaciones permanentemente para sostener los resultados a lo largo del tiempo, asegurando de esta manera un servicios eficaz, eficiente y productivo a tiempo real.

La encuesta que aplicamos a nuestros trabajadores nos mostró las necesidades de capacitación de nuestro personal, el cual supimos aprovechar capacitándolos en los temas que necesitaron, teniendo como resultado una mejora sustancial en su desempeño laboral, eficiencia, eficacia, productividad.

Logrando de esta manera un mayor compromiso del equipo, una mejora sustancial en su desempeño laboral, un mejor trabajo en equipo y más.

Introducción

El presente trabajo de suficiencia profesional presenta los resultados de la aplicación del plan de capacitación del talento humano de la empresa Perú House S.A.C, mostrando los resultados tras la aplicación de la capacitación y cuál fue la mejora que se produjo a nivel del equipo que labora en el condominio Costanea Uno ubicado en el Callao.

En la actualidad rubro de Administración de Condominios se ha vuelto más competitivo ya que más empresas están ofertando este servicio, lo que nos exige para asegurar nuestra permanencia en el tiempo a mejorar nuestra calidad de servicio para ser la mejor opción a elegir por los condominios que necesitan nuestros servicios.

En nuestra empresa vimos que nuestro talento humano presentaba un completo desconocimiento de sus funciones a realizar ,presentaban una falta de integración en el equipo , desconfianza , baja comunicación , así como un bajo compromiso laboral ,todo esto reflejando u ocasionando un desempeño laboral ineficiente , ocasionando baja calidad en los servicios que brindábamos , todo esto genero un clima laboral negativo el cual se retroalimentaba con los anteriores mencionados , por eso buscamos soluciones a los problemas que encontramos , los cuales notamos que estaban en los diferentes niveles de mando, con la aplicación del presente plan se mejoró el nivel de eficiencia, eficacia y desempeño laboral, superando de esta manera las debilidades que presentaba.

Con el presente trabajo hemos transformado nuestros puntos negativos en positivos y cada vez más estamos buscando mejorar, y sé que lo vamos a lograr a través de la capacitación.

Por todo lo expuesto, les damos paso al presente Plan de Capacitación y Desempeño Laboral Eficiente del Talento Humano de la empresa Perú House S.A.C, esperando que sea de su disfrute tanto como lo fue para la autora.

CAPÍTULO I: Aspectos generales

1.1. Contextualización de la empresa Perú House S.A.C

PERU HOUSE ADMINISTRACION & SERVICIOS S.A.C, con nombre comercial **PERU HOUSE SAC**, es una sociedad anónima cerrada, se fundó el 01 de diciembre del 2014, en el distrito del Callao con RUC N°20566442613, brinda servicios de administración de condominios cuenta con más de 7 años de presencia en el rubro y con una cartera de clientes a nivel nacional, razón por lo cual considera que conoce, sabe y entiende las diferentes necesidades de sus clientes; a quienes brindan servicios. El representante de la empresa informa que ofrecen y brindan los siguientes servicios: Gestión Administrativa, Limpieza, Jardinería, Seguridad, Servicios Generales, Asesoría Legal.

Desde su creación en el año 2014, Perú House S.A.C, ha brindado múltiples servicios a nivel regional y local Lima. Destacando entre ellos, los brindados a Los condominios Buganvillas, Costanera 1, Costanera, Villa Los Molles y más.

En estos tiempos, PERU HOUSE S.A.C se viene adaptando a los nuevos retos que conlleva la situación actual debido a la presencia del SARS-COV2, en donde la empresa busca adaptarse a las circunstancias de manera activa y eficiente, por lo que se ha implementado este plan de capacitación para fortalecer el talento humano que conforma la empresa.

1.1.1 Organización empresarial

PERU HOUSE S.AC, cuenta con la siguiente filosofía Organizacional:

- **Misión.** –Tomar siempre en cuenta a nuestros clientes para integrarlos a nuestro equipo en donde participen activamente en la planeación de los proyectos y logros del condominio., de esta manera **PERU HOUSE S.A.C.** sea un aliado y socio estratégico para la valorización de su propiedad, que

les permita disfrutar al máximo su lugar de residencia e incrementando la plusvalía de su patrimonio.

- **Visión.** –Ser la mejor empresa de administración de condominios y edificios residenciales, a brindando en nuestros servicios, profesionalismo, excelencia, dedicación y tecnología, logrando así que nuestros clientes sean beneficiados recibiendo el servicio que merecen y la calidad de vida que aspiran en su condominio.

- **Objetivos.** -PERU HOUSE S.A.C., tiene como objetivos: Brindar soluciones en Administración, Seguridad & Limpieza de Condominios y Edificios en lima y provincias, con una gran experiencia en el mercado y fortalezas en logística para nuestros clientes a costo cero como cámaras de seguridad, huellers biométricos, plataformas web, Infocorp para morosidad, asesoría legal para normas de convivencia e inscripciones de juntas a Sunarp, la cual ayudan a valorizar su propiedad.

1.- Funciones Generales. -Para alcanzar sus objetivos, Perú House S.A.C., realizamos las siguientes funciones:

- a) **Gestión Administrativa:** Nuestro enfoque administrativo nos faculta evaluar el área geográfica del condominio o edificio residencial y del grupo humano a contratar, de tal modo que desarrollemos nuestras capacitaciones del talento humano lograr un esquema final que se adapte perfectamente a las necesidades del cliente, nos especializamos en el manejo administrativo, que nos permite ejecutar, planear, controlar y sobre todo dirigir de modo profesional y personalizado el servicio que brindamos. Nos encargamos de la administración y gestión de las áreas comunes con la finalidad que nuestros clientes cuenten con un ambiente seguro, limpio y bien mantenido.

- b) **Seguridad:** Nuestra central de operaciones trabaja las 24 horas del día, los siete días de la semana, junto al talento humano más preparado y calificado, tendemos y resolvemos cualquier emergencia y/o alarma, junto a las autoridades pertinentes y competentes. Reconocemos que de nuestro trabajo dependen vidas y protegerlas es nuestra prioridad.

- c) **Limpieza:** Nuestro personal está ampliamente capacitado para ofrecer un servicio eficiente de limpieza integral a nivel industrial, utilizando equipos adecuados, productos necesarios y procedimientos de vanguardia, comprometidos con el medio ambiente. El área de Limpieza y Mantenimiento brinda un servicio eficiente y de nivel industrial, que utiliza productos y equipos adecuados, que comprometido con el medio ambiente satisface y supe las necesidades del cliente.

- d) **Jardinería:** Previo estudio se planificará las distintas actividades, asesorando a nuestros clientes de los servicios necesarios. Nosotros CREAMOS espacios verdes sostenibles adaptando los deseos y necesidades de nuestros clientes siguiendo para ello aspectos técnicos y estéticos.

- e) **Servicios Generales:** Contamos con una organización técnica especializada en la provisión de servicios integrales de limpieza cual se halla básicamente orientada a la limpieza de edificios, residenciales, complejos habitacionales, etc., ofrecemos a nuestros clientes personal adecuadamente seleccionado y capacitado en el desempeño de los procedimientos operativos de las actividades a realizar, y en el cumplimiento de los aspectos técnicos que fundamentan el servicio de limpieza y de las actividades programadas de conformidad lo establecido en el plan de trabajo.

- f) **Asesoría Legal:** Tenemos a cargo un abogado con la especialidad

en administración inmobiliaria la cual apoyara en la elaboración o mejoramiento de sus normas de convivencia según la ley 27157 de propiedad horizontal o también el asesoramiento en la inscripción de juntas de propietarios.

1.1.2 Organigrama Estructural

Para el cumplimiento de las funciones, la empresa cuenta con la siguiente estructura organizacional:

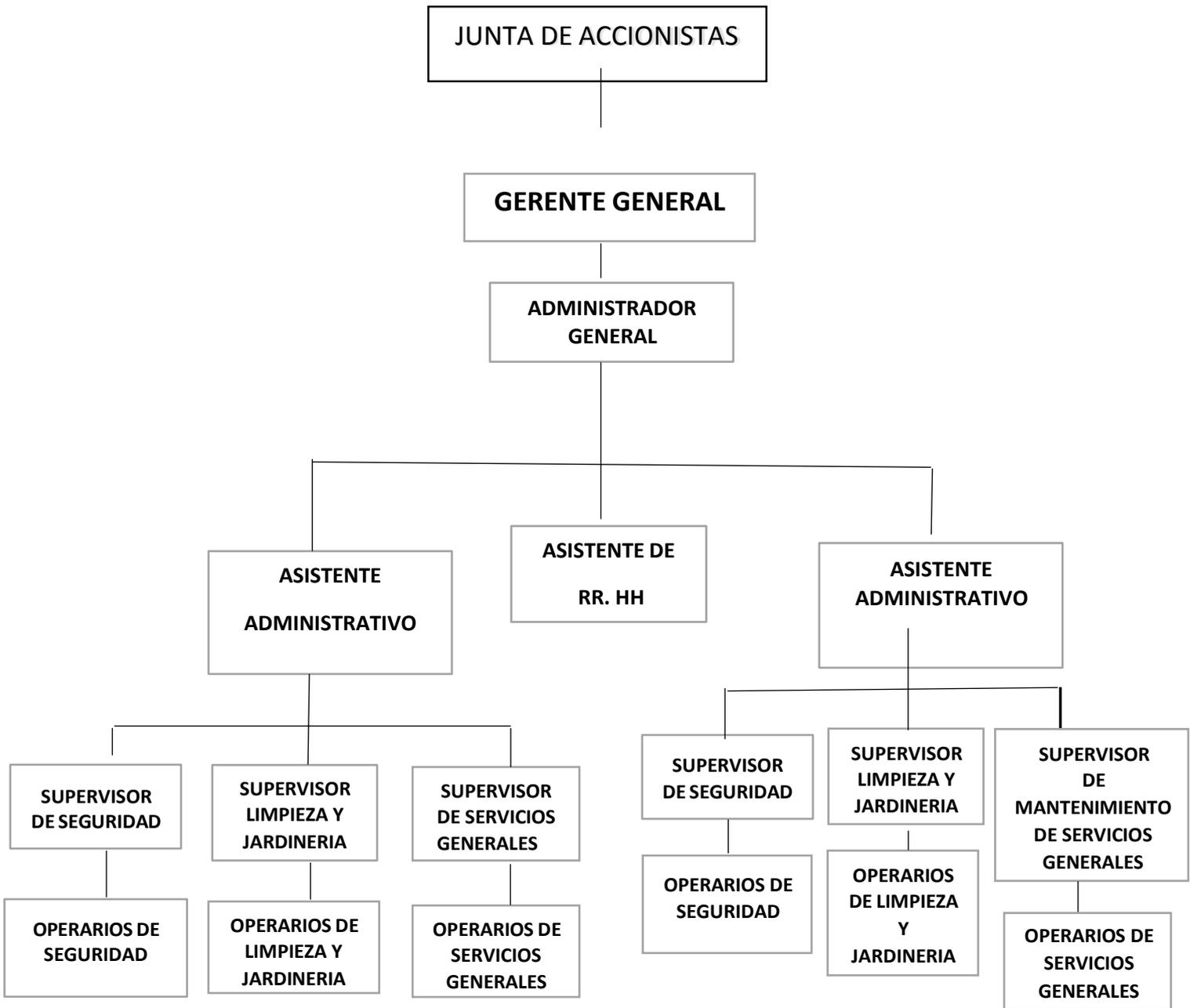
1.- Órganos de Dirección:

- a) Gerencia general.
- b) Administrador General
- c) Administradoras

2.- Órganos de Línea:

- a) Unidad de Operaciones.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



PERU HOUSE ADMINISTRACION SERVICIOS S.A.C, cuenta con un equipo de cinco 58 profesionales en planilla, venimos operando enmarcado en una política la gestión por proyectos.

Percepciones del Comportamiento Laboral. -He venido percibiendo algunos comportamientos que, a criterio de la suscrita, configuran deficiencias, carencias y/o limitaciones de gestión que es necesario dilucidar y proponer alternativas para la mejora de la gestión.

1.2. Delimitación Temporal y Espacial del Trabajo.

- 1) **Delimitación Temporal.** - El trabajo de suficiencia profesional, lo he realizado en el ámbito temporal 2021.
- 2) **Delimitación Espacial.** - El trabajo de suficiencia profesional, lo he llevado a efecto en las Instalaciones del Condominio Costanera Uno — ubicado en la Av. La Paz 1222, ubicado en el distrito del Callao, realizando la capacitación a 40 trabajadores bajo mi cargo, en el presente año 2021.



1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Proponer un Plan de capacitación que mejore el desempeño laboral del talento humano de la empresa PERU HOUSE ADMINISTRACION & SERVICIOS S.A.C

1.3.2 Objetivos Específicos

Implementar la capacitación para lograr una mejora en el trabajo en equipo de los trabajadores de la empresa PERU HOUSE ADMINISTRACION & SERVICIOS S.A.C.

Implementar la capacitación para lograr una mejora en el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa PERU HOUSE ADMINISTRACION & SERVICIOS S.A.C.

CAPITULO II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes:

2.1.1. Antecedentes Nacionales-

1) Moreno Flores, Juan. (2018). Trabajo de Suficiencia Profesional “IMPACTOS DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y SU REPERCUSIÓN EN EL RENDIMIENTO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SEOING E.I.R.L”. Universidad de Piura –Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales — Para Optar por el Título de Licenciado de Administración.

➤ **Objetivo General:** Determinar los impactos del programa de capacitación y surepercusión en el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa SEOING E.I.R.L

➤ **Objetivos Específicos:** Evaluar los impactos entre el rendimiento laboral y la satisfacción en los colaboradores de la empresa SEOING E.I.R.L.

Analizar los impactos entre el rendimiento laboral y los incentivos en los colaboradores de la empresa SEOING E.I.R.L.

Analizar los impactos entre el rendimiento laboral y la habilidad técnica en los colaboradores de la empresa SEOING E.I.R.L.

Evaluar los impactos entre el rendimiento laboral y la orientación al logro en los colaboradores de la empresa SEOING E.I.R.L.

➤ **Conclusiones:**

Se concluye que según el objetivo 1 hay presencia alta de satisfacción por parte de los trabajadores de la empresa SEOING ya que se observa que el 62% de los colaboradores refieren en sus respuestas a las encuestas encontrarse satisfechos, y por ende buscan conseguir los resultados que se plantean en la empresa. La satisfacción en SEOING se encuentra determinada por tener un

buen planteamiento de funciones relacionadas con los puestos de trabajo, el sentirse valorados, buenas relaciones entre compañeros y jefes. Sin embargo existe un 3% que no está de acuerdo con estas afirmaciones y esta solo se da en la sede Chorrillos, esto podría deberse a que la satisfacción se encuentra determinada por las necesidades personales como el tipo de trabajo y la estabilidad laboral, según las respuestas dadas por colaboradores, consideran que su trabajo no es valorado por su jefe y que además no tienen una buena comunicación con él, por otro lado consideran que las condiciones en el trabajo no son buenas y que no son partícipes de los éxitos o fracasos de la empresa; sería interesante poder investigar a futuro qué necesidades no están siendo satisfechas para este porcentaje de colaboradores.

Se concluye que según el objetivo específico 2 el impacto es alto para la empresa SEOING ya que se observa que el 67% de los colaboradores refiere sentirse incentivado y en base a la literatura revisada, los autores indican que esto mejora el rendimiento de la empresa. Sin embargo, al comprar la figura 5 y 6 se puede ver que un 67% recibe incentivos, pero solo un 62% está satisfecho, es decir un 5% no está satisfecho con los incentivos dados. Los incentivos que practica SEOING son felicitaciones cuando cumplen las metas que se plantean entre otros, esto podrían ser los que generen que un gran número de trabajadores se encuentren incentivados y motivados. Este 5% podría deberse a que los colaboradores buscan otro tipo de incentivos, esto depende mucho de las necesidades que quiere satisfacer el colaborador en ese instante ya que el incentivo necesario podría cambiar por factores externos es decir por tanto sería conveniente realizar un estudio posterior sobre qué es lo que motiva a los trabajadores a cumplir las metas de la empresa.

Se concluye que según el objetivo específico 3 el impacto de las habilidades técnicas que poseen los colaboradores de la empresa SEOING es medio y se ve reflejados en un 55% en el rendimiento laboral de la empresa. Esto se debe a que la mayoría del personal no tiene estudios relacionados con el puesto de trabajo, solo se basan en su experiencia laboral a través de los años. Por otro

lado, un 2% nunca usa sus habilidades 28 técnicas o no confían en ellas o piensan que no pueden destacar con estas frente a sus compañeros o los objetivos de la empresa y rechazan la posibilidad de que la empresa los evalúe, teniendo un factor crítico ya que casi la mitad de los colaboradores no tendrían un óptimo rendimiento. Un impulso a este indicador sería la implementación de capacitaciones ya que pueden aumentar el pacto voluntario de los trabajadores hacia las metas de la empresa.

Por último, se concluye que según el objetivo específico 4 la Orientación al logro en los colaboradores de la empresa SEOING genera un impacto medio en el rendimiento laboral ya que se observa que solo el 55% tiene orientación al logro y esto se refleja en los resultados de la empresa. Esto se debe a que la orientación al logro tiene como base las actitudes de los colaboradores. Tanto las habilidades técnicas como la orientación al logro se pueden mejorar con capacitaciones y se puede observar que es indispensable implantarlas ya que un 13% no posee orientación al logro, es decir no están alineados con los objetivos y metas de la empresa. Podría deberse a que la única motivación sea la necesidad económica pero no logran identificarse con la empresa, por tanto, debe mejorarse investigando cuáles son los motivos de la ausencia del mismo. Y buscar el poder delegar, motivar y tener una mejor comunicación tanto interna como externa.

2) Cruz Nieto, Anghi y Sánchez Segura, Luis . (2016). Tesis “PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA PUBLICIDAD Y SERVICIOS GENERALES BOGA S.A. QUE LABORA EN EL CAMPUS UPAO DE LA CIUDAD TRUJILLO EN EL AÑO 2016”. Universidad Privada Antenor Orrego–Facultad de Ciencias Económicas – Para Optar por el Título de Licenciado de Administración Pública.

➤ **Objetivo General:** Determinar de qué manera un Plan de Capacitación contribuye a la mejora del desempeño del personal de la empresa PUBLICIDAD Y SERVICIOS GENERALES BOGA S.A. que labora en el Campus UPAO en el periodo 2016.

➤ **Objetivos Específicos:** Evaluar el desempeño actual del personal en términos de eficiencia y eficacia de la empresa publicidad y servicios generales boga s.a. Identificar las necesidades de capacitación de los operarios que laboran en la empresa publicidad y servicios generales boga s.a, aplicar el plan de capacitación en función a las necesidades para mejorar el desempeño laboral, evaluar el desempeño del personal de la empresa publicidad y servicios generales boga s.a., después de la aplicación del plan de capacitación.

➤ **Conclusiones:**

El plan de capacitación contribuyó a la mejora del desempeño del personal de manera significativa con lo cual queda demostrada la hipótesis.

El desempeño actual de los colaboradores es deficiente y poco efectivo debido a que no hay un seguimiento efectivo por parte de los supervisores.

Las necesidades de capacitación del personal que labora están orientadas hacia el buen manejo de manejo de materiales de limpieza, prevención de accidentes de trabajo y mayor compromiso de los operarios en su desempeño.

El plan de capacitación se ejecutó en función a temas operativos y de

prevención para mejorar los niveles de eficiencia y eficacia de los operarios. Finalmente, se evaluaron los resultados obtenidos y se logró mejorar el desempeño laboral de los operarios como consecuencia de la ejecución del plan de capacitación.

3) Nuñuvero Cueva, Mayra. (2017). Tesis “Nivel de capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de contrataciones del Gobierno Regional La Libertad – Año 2017”. Universidad Nacional de Trujillo - Para optar el grado de Maestra en Ciencias Económicas.

➤ **Objetivo General:** Determinar la relación que existe entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de contrataciones del Gobierno Regional La Libertad – año 2017.

➤ **Objetivos específicos:** Determinar el nivel de capacitación sobre contrataciones con el estado de los colaboradores del área de contrataciones del Gobierno Regional La Libertad – año 2017.

Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del área de contrataciones del Gobierno Regional La Libertad —año 2017.

Relacionar cada una de las dimensiones del desempeño laboral con la variable Nivel de Capacitación.

➤ **Conclusiones:**

En relación a la identificación del nivel de capacitación los resultados de la investigación demuestran que, el nivel de capacitación de los colaboradores del área de contrataciones del Gobierno Regional La Libertad es bajo así, lo demuestran un 45% de los colaboradores, mientras que un 40% presenta un nivel medio y, un 15% un nivel alto; en el Gobierno Regional La Libertad — Trujillo, Año 2017.

En relación a la identificación del nivel de desempeño laboral los resultados de investigación demuestran que, el 50% de los colaboradores presenta un nivel de desempeño laboral bajo, un 45% presenta un nivel medio y un 5%

presenta un nivel alto, en el Gobierno Regional La Libertad — Trujillo, Año 2017.

En relación al indicador autoconocimiento los resultados de la investigación demuestran que existe una correlación entre la dimensión autoconocimiento (nivel de capacitación) y la variable desempeño laboral de 0.809, es decir el autoconocimiento y el desempeño laboral de los colaboradores del área de contrataciones del Gobierno Regional La Libertad — Trujillo, año 2017, están correlacionadas de manera fuerte y positiva, por otro lado el p-valor (sig-bilateral) que es igual a 0.000 el cual es menor al 1% indica que entre las variables sí existe una relación altamente significativa.

En relación al indicador autorregulación los resultados de la investigación demuestran que existe una correlación entre la dimensión autorregulación (nivel de capacitación) y la variable desempeño laboral de 0.789, es decir la autorregulación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de contrataciones del Gobierno Regional La Libertad – Trujillo, Año 2017, están correlacionadas de manera fuerte y positiva, por otro lado el p-valor (sig-bilateral) que es igual a 0.000 el cual es menor al 1% indica que entre las variables sí existe una relación altamente significativa.

En relación al indicador motivación los resultados de la investigación demuestran que existe una correlación entre la dimensión motivación (nivel de capacitación) y la variable desempeño laboral de 0.826, es decir la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de contrataciones del Gobierno Regional La Libertad — Trujillo, Año 2017, están correlacionadas de manera fuerte y positiva, por otro lado el p-valor (sig-bilateral) que es igual a 0.000 el cual es menor al 1% indica que entre las variables sí existe una relación altamente significativa.

En relación al indicador empatía los resultados de la investigación demuestran que existe una correlación entre la dimensión empatía (nivel de capacitación) y la variable desempeño laboral de 0.753, es decir la empatía y el desempeño laboral de los colaboradores del área de contrataciones del Gobierno Regional La Libertad — Trujillo, Año 2017, están correlacionadas

de manera fuerte y positiva; en esa línea, el p-valor (sig-bilateral) que es igual a 0.000 siendo menor al 1%, indica que entre las variables sí existe una relación altamente significativa.

En relación al indicador habilidades sociales los resultados de la investigación demuestran que existe una correlación entre la dimensión habilidades sociales (nivel de capacitación) y la variable desempeño laboral de 0.785, es decir las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores del área de contrataciones del Gobierno Regional La Libertad — Trujillo, Año 2017, están correlacionadas de manera fuerte y positiva; así mismo, el p-valor (sig-bilateral) que es igual a 0.000 el cual es menor al 1% indica que entre las variables sí existe una relación altamente Significativa.

Los resultados de la investigación demuestran que existe una correlación entre el nivel de capacitación y el desempeño laboral de 0.803, es decir el nivel de capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de contrataciones del Gobierno Regional La Libertad — Trujillo, Año 2017, están correlacionadas de manera fuerte y positiva, por otro lado el p-valor (sig-bilateral) que es igual a 0.000 el cual es menor al 1% indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación; por tanto, existe una relación altamente significativa entre las variables de estudio.

Concluimos que el nivel de capacitación, es fundamental para tener un buen desempeño laboral; así como, que todos los individuos tienen un nivel distinto de capacitación lo cual, nos anima a seguir investigando sobre los factores que determinan el nivel de capacitación en las personas.

Aún queda mucho por investigar sobre este constructo, estamos seguros que esta investigación servirá de base a futuras investigaciones, así como, para implementar estrategias o técnicas que permitan el desarrollo del nivel de capacitación de los colaboradores al interior de las organizaciones ello, nos conducirá con certeza a mejorar significativamente la calidad de trabajo, productividad, competitividad laboral y economía de nuestro país.

4) Fabian Sotelo, Liliana. (2018). Trabajo de Suficiencia Profesional “**PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA DISMINUIR LA ROTACIÓN DE COLABORADORES DEL ÁREA DE OPERACIONES DE LA LINEA 1 DEL METRO DE LIMA 2018**”. Universidad San Ignacio de Loyola–Facultad de Ciencias Empresariales — Para Optar por el Título de Licenciado de Administración.

➤ **Objetivo General:** Elaborar un plan de capacitación para disminuir la rotación de colaboradores en el área de operaciones de la Línea 1 del Metro de Lima 2018.

➤ **Objetivos Específicos:** Analizar la situación actual de la gestión de recursos humanos de la Línea 1 del Metro de Lima 2017, identificar las causas que influyen en la rotación de colaboradores en el área de operaciones de la Línea 1 del Metro de Lima 2017, elaborar un plan de capacitación que permita fidelizar a los colaboradores del área de operaciones de la Línea 1 del Metro de Lima 2017.

➤ **Conclusiones:**

La propuesta de plan de capacitación seleccionada fue la basada en el modelo SERVIR ya que es viable económicamente y normativamente además se espera que se reduzca en el primer año de implementación el 50% de la rotación de personal en el área de operaciones de la Línea 1 del Metro de Lima. Esta reducción implicaría un ahorro para la empresa, tanto desde el punto de vista financiero, al lograr desaparecer o reducir los costos generados por la rotación, como desde el punto de vista productivo al lograr una mejor integración del personal, se identificó que el área de operaciones es la que presenta la mayor cantidad de fluctuaciones de personal. Otro motivo no menos importante es el ausentismo laboral representado por las faltas injustificadas, siendo el área de operaciones la que presenta el mayor índice. Según la percepción del colaborador del área de operaciones, existe falta de promoción de la empresa por realizar capacitaciones que perfeccionen las

habilidades y conocimiento de los colaboradores. Esto sumado, a que la empresa no promueve un plan de carrera definido. Además, de no tener una adecuada comunicación sobre los cambios que va a realizar la empresa.

La causa principal que motivo las altas tasas de rotación en el área de operaciones fue la falta de capacitación tal como fue demostrado en la encuesta realizada al área de operaciones, la empresa no cuenta con un programa de capacitación alineado a las necesidades del área de operaciones.

2.1.2. Antecedentes Internacionales:

- 1) Bonilla Galvis, Omar; Duque Lombana, Diana y Orjuela Rojas, Joan. **(2019)**. “PLAN DE MEJORA AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO, CAPACITACIÓN Y VACACIONES DE LA DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DE LA GOBERNACIÓN DEL TOLIMA”. Universidad Cooperativa de Colombia –Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas — Programa de Administración de Empresas.

➤ **Objetivo General:**

Realizar el Plan de Mejora al Sistema Integrado de Gestión de la Dirección de Talento Humano de la Gobernación del Tolima, en los procesos correspondientes a Evaluación del Desempeño, Vacaciones, Capacitación y Bienestar.

➤ **Objetivos Específicos:**

Desarrollar un Plan de mejora para el proceso de Evaluación de desempeño laboral, estructurar un Plan de mejora para los procesos de Bienestar y Capacitación, realizar un Plan de mejora para el proceso de Vacaciones de SIG(Sistema Integrado de Gestión).

- 2) Rojas Santos, Francisco. (2018). Tesis “**CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL**”. Universidad Rafael Landívar –Facultad de

Humanidades — Para Optar por la Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional.

- **Objetivo General:** Determinar la relación de la capacitación con el desempeño laboral.
- **Objetivos Específicos:** Identificar si los elementos de la capacitación llenan las necesidades de la organización, determinar si el desempeño laboral mejora con la capacitación, proponer un plan de capacitación adecuado para la organización, identificar la temporalidad necesaria de la capacitación.

➤ **Conclusiones:**

De acuerdo con los resultados obtenidos en el estudio se determinó que si existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los empleados de la empresa, por lo que es completamente necesario para el éxito de la organización y la realización de sus colaboradores.

Se identificó que los elementos de capacitación no llenan las necesidades de la organización por lo que no se han obtenido nuevos resultados positivos para la organización provenientes de la capacitación y la medición del desempeño.

Se determinó que el desempeño laboral si mejora con la capacitación ya que por medio de capacitaciones técnicas se ha obtenido mejores resultados, nuevos conocimientos para entregar nuevos y mejores productos, para lograr los resultados de la organización.

No se cuenta con un plan de capacitación adecuado para la organización, en donde se propongan fechas, temas, metodología y participantes para las diferentes capacitaciones, así como los encargados de transmitir los conocimientos en los temas de crecimiento personal y de los temas técnico-profesionales.

La periodicidad de las actividades de capacitación no está definida,

solamente se recibe una capacitación cuando se encuentra una oportunidad o cuando sucede un evento de emergencia como un accidente o un producto deficiente.

- 3) Murcia Murcia, Sandra y Gutiérrez Vásquez, Edwin Andrés. (2017). (Monografía de grado) **“MEDICIÓN DEL IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE SERVINDUSTRIALES Y MERCADEO”**. Universidad Libre de Bogotá –Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables — Programa de Administración de Empresas.

➤ **Objetivo General:**

Conocer el impacto de la capacitación en el personal administrativo, en materia laboral, con el fin de proponer nuevos programas de capacitación o redefinir los existentes.

➤ **Objetivos Específicos:**

Realizar un diagnóstico de los programas de capacitación en el personal administrativo de Servi Industriales y Mercadeo, diseñar instrumentos de medición del impacto para ser aplicados al personal administrativo, profundizar y comprender el impacto de la capacitación sobre el desempeño del personal administrativo en materia de administración del recurso humano, proponer programas de capacitación estandarizados y redefinir los programas actuales.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Capacitación

1.- Nivel de Capacitación:

Siliceo (2009) hace referencia que es un programa que tiene como cimiento las necesidades fundamentales de una entidad buscando esta transformar los conocimientos, habilidades y actitudes de los integrantes.

Carmona Valencia, F. (2004), indica que esta es la optimización de las actitudes, habilidades y conocimientos siendo esta importante ya que permite desarrollar las responsabilidades de los trabajadores.

Dessler y Varela (2004), refiere “que lo que va a mejorar el desempeño de la persona es el aprendizaje de nuevos conocimientos siendo estos prácticos, teóricos, técnicos”

Pág.106.

Entonces podemos decir que la capacitación, es la ejecución de un proceso estructurado que tiene como finalidad que el colaborador mejore sus capacidades, actitudes y habilidades, mostrando de esta manera una mejora en sus tareas asignadas.

2.- Etapas del Proceso de Capacitación.

Según Chiavenato (2009), refiere que el proceso de capacitación tiene cuatro etapas, de manera sucesiva y constante:

Diagnóstico, es en donde se realiza el inventario de necesidades y de deficiencias que deben ser atendidas en la capacitación.

Diseño, es en donde se diseña el programa según las carencias detectadas en el diagnóstico.

Implantación, es cuando se efectúa el presente programa siendo esta etapa se mide los resultados alcanzados.

Podemos ver que las etapas del proceso de capacitación son muy importantes ya que nos permiten planear de manera organizada como

implementar una capacitación de manera ordenada y sistemática.

3.- Medios para la determinación de Necesidades de Capacitación.

Son los siguientes según (A Soy Entrepreneur,2013)

- a) **Evaluación de Desempeño:** Se puede identificar que trabajadores este presentado déficit de habilidades, conocimiento y /o actitudes al ejecutar su labor.
- b) **Observación:** Vemos en donde halla registro de trabajo ineficiente, en donde nos debe alertar los siguientes puntos que como son el atraso de trabajo según programa, indisciplina, deficiencia o perdida demateria prima, etc.
- c) **Cuestionarios:** Es en donde recogemos los datos que nos va servir de base para realizar la capacitación.
- d) **Solicitud de supervisores y gerentes:** Es cuando losdirigentes de “nivel alto” solicitan capacitación.
- e) **Entrevistas con supervisores y gerentes:** Cuando enentrevista las diferentes áreas salen a relevo la necesidad de capacitación en estas.
- f) **Reuniones entre departamentos:** Es necesario capacitar a los diversos departamentos para tratar adecuadamente y alturadamente los temas de problemas operacionales, objetivos empresariales y más.
- g) **Examen de empleados:** Se realiza una prueba para poder ver en qué nivel se encuentran sus conocimientos, habilidades y actitudes.
- h) **Modificación de trabajo:** Cuando se introducennuevas modificaciones sean totales o parciales, es necesario brindar capacitaciones sobre estas, para queel colaborador puede adaptarse a estas modificaciones óptimamente.
- i) **Entrevista de salida:** Cuando un trabajador decide retirarse de la empresa a voluntad es bueno realizarle una entrevista, para poder de esta manera ver de formade aumentar la calidad de vida de los colaboradores dentro de la empresa.
- j) **Análisis de cargos:** Son las aptitudes, conocimientosy capacidad, requeridos y necesarios para los cargos específicos, desarrollando las

capacitaciones necesarias para desarrollar estas capacidades.

Como podemos hay diversos medios que nos indican la necesidad de capacitación de nuestros colaboradores, los cuales son muy importantes tenerlo en cuenta, ya que de esta manera vamos a poder tener mayor información para nuestros fines previstos.

4.- Indicadores de Capacitación

Según Builes (2010) existen 3 indicadores:

- a) Indicadores Primarios: Son aquellas que son necesarios para poder hacer frente a las futuras necesidades como son el crecimiento de la organización y la integración de nuevos colaboradores y la reducción de los trabajadores.
- b) Indicadores Secundarios: Son los dificultades ocasionados por un déficit de capacitación no atendido anteriormente en donde casi siempre está relacionado el tema personal y producción.
- c) Indicador de Dificultades de Producción: Inadecuada calidad de producción, disminución del trabajo, fallas en las maquinarias, falta de comunicación, exceso de gastos en los mantenimientos de los equipos, demasiados errores, demasiados accidentes.
- d) Indicadores de dificultades con los trabajadores: Baja integración del equipo, demasiadas quejas, bajo compromiso laboral, déficit de cooperación, alta cantidad de errores del personal, baja calidad de resultados. Como podemos ver estos indicadores nos ayudan a hacer un buen diagnóstico y a poder darnos cuenta en qué momento vamos a necesitar capacitar y para las capacidades, habilidades y actitudes que necesitemos mejorar o fortalecer de nuestros colaboradores.

Indicadores del Nivel de Capacitación: Motivación, empatía, habilidades sociales, autorregulación, autoconocimiento.

5.- Finalidad de la Capacitación: Para modernizar las empresas es necesario realizar una alta inversión en los recursos humanos, ya que necesitamos desarrollar las capacidades y habilidades de los colaboradores, en la actualidad se puede ver que los mismos colaboradores están solicitando capacitación en temas específicos, para poder brindar un mejor servicio al cliente final. (Builes, 2010).

6.-Niveles de Capacitación:

Existen tres niveles de capacitación:

- a) Nivel Básico: Su fin es brindar información necesaria para el buen cumplimiento de sus funciones, generalmente este tipo de capacitación se brinda al personal nuevo que va a integrar nuestro equipo.
- b) Nivel Intermedio: Este tipo de capacitación se brinda con el objetivo de perfeccionar las habilidades y conocimiento, transmitiéndole la experiencia en el tema asignado o un aspecto de ella.
- c) Nivel Avanzado: Este tipo de capacitación se brinda a los colaboradores que tienen una visión completa sobre un tema o aspecto determinado. El objetivo de esta es desarrollar a los futuros cuadros ocupacionales que van a desarrollar tareas de mayor exigencia y responsabilidad. Como podemos ver es importante tener en cuenta los 3 niveles de capacitación, para que de esta manera podamos tener idea de cuál es nuestra finalidad principal.

2.2.2. El Desempeño Laboral:

García, (2017) refiere que el colaborador es importante ya que nos permite llegar al objetivo propuesto por eso tenemos que valorar sus capacidades y la manera que tiene de realizar las tareas encomendadas (pag. 5).

Los autores Cubillos, Velásquez y Reyes (2014) refieren: Que al seleccionar al trabajador debemos evaluar la habilidad y motivación de estos ya que el desempeño laboral depende del equilibrio justo de ambos factores. (p. 72).

Como podemos ver el presente tema es muy importante ya que, a través de los comportamientos, acciones de nuestros colaboradores nosotros como empresa podemos lograr nuestros objetivos o fines, por ende, hay que tener en cuenta que el desempeño de nuestro trabajador está influido por su habilidad y motivación; siendo el fruto de esta la retribución de esta con la empresa

1.- Beneficios de la Evaluación del Desempeño:

Según, Idalberto Chiavenato (2011), menciona que para lograr logros en el tiempo se debe planear, coordinar y, desarrollar proyecto de evaluación de desempeño.

2.- Beneficios para el gerente como administrativo de personas:

Examina el desempeño de los trabajadores a través de bases y factores, dándole resultados fidedignos y reduciendo la subjetividad. Brinda medidas para mejorar el desempeño de los trabajadores. Brindar tranquilidad a los colaboradores ya que se aplica un sistema neutral como evaluación.

3.- Beneficios Para El Colaborador:

Comprender los aspectos evaluados por el líder con respecto al desempeño y evaluación de sus debilidades y fortalezas. Tener conocimiento de cuáles son los factores evaluados y saber en qué factor enfatiza el líder para optimizar su labor. (Programa de capacitación, de desarrollo). Realizarse una autoevaluación para identificar nuestra evolución y control personal.

4.- Beneficios para La Organización:

Recopilar información sobre las capacidades y resultados de cada trabajador y así poder hacer una planificación a corto, mediano y largo plazo. Reconocer a los trabajadores que necesiten alternarse y/o mejorar en ciertas áreas y de esta manera seleccionar una persona óptima para el ascenso. Fortalecer la política a

través de oportunidades a los colaboradores, como puede ser el ascenso, crecimiento y desarrollo del personal, poniendo énfasis en la mejora del rendimiento y de las relaciones humanas.

5.- Métodos de a Evaluación De Desempeño:

Según Chiavenato (2011) “Estos cambian según la entidad ya que cada uno va tener su modo de evaluar a el desempeño de su personal “

6.- Escalas Graficas:

- a) Elección Forzada:** Mide el trabajo de los colaboradores por medio de la selección de frases alternativas lo que nos señala el resultado de acuerdo a la elección que realizo el trabajador.
- b) Investigación de Campo:** El experto evalúa al jefe y los colaboradores con ayuda de este; en donde emite un informe de cada uno de los colaboradores brindándole este al jefe.
- c) Incidentes Críticos:** Este método es de extremos en donde se busca eliminar o corregir las características negativas en extremo.
- d) Frases Descriptivas:** El experto indica las frases que identifican el tipo del colaborador con “+” u “-“.

7.- Factores que Influyen en el Desempeño Laboral:

- a) Factores Ambientales:** Se trata sobre los factores externos como son las condiciones físicas externas como es la correcta iluminación, almacenamiento, agua, etc.
- b)** Hay que considerar que tener un buen factor ambiental es un buen indicador para que el personal que labora se sienta identificado con la empresa generando que el personal aumente su productividad.

c) Los Factores Motivacionales: Hay muchas formas de motivar al personal, entre una de estas se encuentra el económico que es un factor clave, también podemos ver los asensos y más; como forma de motivación. Para motivar al personal económicamente, por lo general se necesita que estos mejoren sus capacidades, para que de esta manera ellos puedan brindar un mejor servicio y de esta manera puedan ser promovidos.

8.- Dimensiones para Medir el Desempeño Laboral:

Vamos a mencionar las siguientes dimensiones:

- a) Capacidades Referidas al Puesto:** Son las habilidades, actitudes y conocimientos, intereses, valores. requeridos para el trabajo.

- b) Emocionalidad:** Todas las personas llevamos un bagaje emocional con nosotros lo que hace que podamos expresarlo de manera inmediata, por lo que se tiene que tener autocontrol, dominando las emociones negativas en el centro de trabajo. (Valdés, 2004)

- c) Responsabilidad:** Es esencial ya que los colaboradores cumplen las tareas encargadas por sus superiores; así mismo es importante ya que es esencial para el buen convivir como lo podemos ver en la puntualidad, participación de los trabajadores y más (Valdés, 2004)

- d) Relaciones Interpersonales:** Valdés (2004), nos indica que las relaciones interpersonales son complejas en el centro laboral ya que es importante las relaciones de jerarquía. Como podemos ver hay diversas dimensiones como podemos medir el desempeño laboral, como son las capacidades referidas para el puesto, las relaciones interpersonales, la responsabilidad, la emocionalidad.

9.- Indicadores del Desempeño Laboral:

Dentro de los indicadores del desempeño laboral está la comunicación, puntualidad, dominio de las labores, presentación de las tareas a tiempo, los

conocimientos de las reglas de la empresa, la los valores, el trabajo en equipo y más.

10.- Importancia de la Evaluación del Desempeño:

Essler (2002), los resultados de la evaluación brindan información sustancial para la tomar decisiones adecuadas como a quien ascender y elevarle el salario;también permite al supervisor poder desarrollar un plan para corregir cualquier deficiencia que descubra, así como evaluar las fortalezas y debilidades.

11.-Trabajo en equipo:

Gutiérrez (2010) refiere que “es un grupo de personas que tienen un objetivo en común para lo cual cada uno de ellos aporta conocimientos, habilidades y más” (p.218). Podemos ver en la definición de los autores que el trabajo en equipo son un grupo de personas que están comprometidos con su meta por lo cual cada uno brinda sus capacidades, para lograr este fin mutuo.

12.- Importancia del Trabajo en Equipo:

Es importante ya que repercute directamente en la organización, tanto a nivel individual como grupal, además que influye directamente en la productividad sea positiva o negativamente, así como el clima organizacional y más, siendo esta la que incentiva la colaboración entre compañeros de equipo y más, promueve la integración y participación entre todos los niveles jerárquicos de la organización.

2.3. Definición de Términos Básicos:

- **Capacitación:** Es la ejecución de un proceso estructurado que tiene como finalidad que el colaborador mejore sus capacidades, actitudes y habilidades, mostrando de esta manera una mejora en sus tareas asignadas.
- **Etapas:** Es fase en el desarrollo de una cosa u obra; esta palabra tiene su origen en el vocablo francés etapa que se refiere porción del trayecto, hay que denotar que cuenta con características específicas, como es un tiempo delimitado y contrapuesto.
- **Eficiencia:** Es la virtud o facultad para lograr un efecto deseado con la menor cantidad de recursos.
- **Eficacia:** La eficacia es la capacidad de lograr el efecto deseado con las condiciones establecidas, sean estos los objetivos planteado por una organización y más.
- **Desempeño Laboral:** El desempeño laborar es el comportamiento del colaborador y más en donde influyen diversas dimensiones como la emocionalidad, responsabilidad, habilidades, actitudes, conocimientos, en búsqueda de los objetivos fijados por la organización.
- **Plan:** Es una estructura y/o modelo sistemático que se realiza para para llevar a cabo alguna actividad o meta o fin, con el objetivo de dirigirla y encauzarla; logrando de esta manera una óptima organización.

CAPITULO III. Desarrollo del Trabajo de Suficiencia

3.1. Aspectos Metodológicos

- **Tipo De Estudio:** El estudio realizado es de tipo correlacional con diseño no experimental y de corte transversal.
- **Población:** Está conformada por 58 colaboradores que están trabajando durante el segundo semestre del año 2021 en la empresa PERU HOUSE S.A.C en el Callao.
- **Muestra:** Estuvo conformada por 36 colaboradores que se encontraba trabajando durante el segundo semestre del año 2021

3.2. Técnicas e Instrumentos de Investigación

- **Técnicas:** Se utilizó la técnica de la encuesta ya que esta nos permite recopilar la data que buscamos de manera más rápida y eficaz, dando como resultados los aspectos en los que debemos mejorar.
- **Instrumentos:** En la recolección de datos se utilizó un cuestionario para evaluar las necesidades de capacitación y el desempeño del personal laboral del personal de la empresa PERU HOUSE S.A.C .Dicho cuestionario estuvo conformado por 20 ítems, con el objetivo evaluar en los colaboradores sus niveles de desempeño laboral y su necesidad de capacitación el cual se valora con la escala de Likert de cinco puntos: 1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Indiferente , 4= De acuerdo , 5= Totalmente de acuerdo.

3.3 Actividades de la Empresa:

La empresa PERU HOUSE S.AC, es una entidad privada que ofrece el servicio de Administración de Condominio, brindando dentro de su cartera los servicios de seguridad, limpieza, jardinería, servicios generales y asesoría legal, a los diversos condominios.

3.4 Detección de Necesidades de Capacitación:

He visto un déficit en desempeño laboral del talento humano de la empresa Perú House S.A.C , presentando múltiples fallas en sus tareas diarias , deficientes predisposición para trabajar en equipo , desmotivación , tardanzas y faltas a su centro laboral , lo que me ha incentivado a buscar una solución para convertir las debilidades antes mencionadas en fortalezas , llevándome a aplicar una encuesta que me permite medir cual es la necesidad de capacitación para optimizar el desempeño laboral de nuestros colaboradores , y saber cuáles son los indicadores o factores que necesitan tener mayor énfasis en las capacitaciones programadas, para así poder brindar capacitación adecuada , necesaria y requerida para lograr el objetivo previsto.

3.5 Resultados de la Encuesta

Fuente: Aplicación de encuesta – Julio 2021

Tabla 1-La empresa Perú House S.AC. lo capacito en sus funciones al ingresar a laboral.

CALIFICACIÓN Fuente		
Antes		
N° de Encuestados		%
Muy de acuerdo	0	0
De acuerdo	0	0
Indiferente	0	0
En desacuerdo	1 2	33
Muy en desacuerdo	2 4	67
Fuente:		
TOTAL	36	100

Aplicación de encuesta - julio 2021 Aplicación de encuesta - septiembre 2021

Elaborado por: La autora

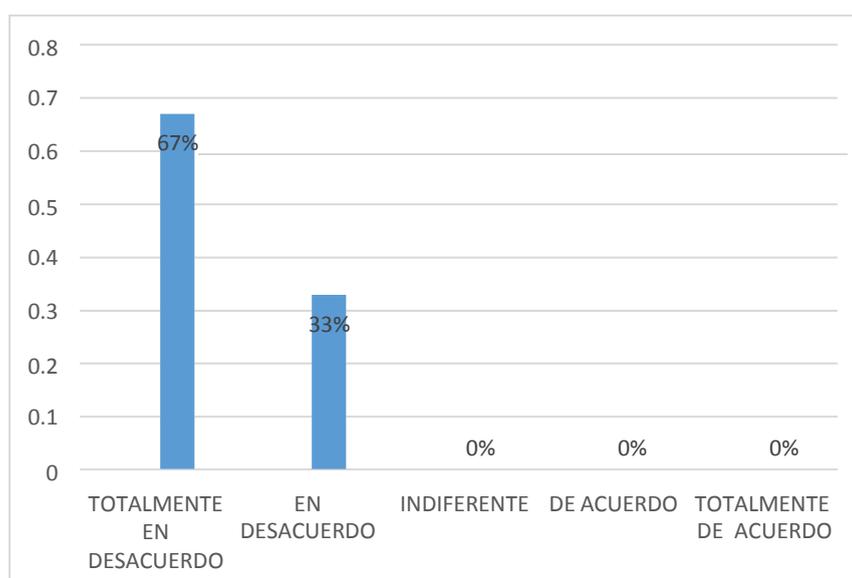


Gráfico 1. La empresa lo capacito cuando entro a laboral.

Tabla 2-Te han impartido cursos de capacitación durante el tiempo que llevas trabajando en la empresa Perú House S.A.C

CALIFICACIÓN				
N de Encuestados	Antes		Después	
		%	N de Encuestados	%
Muy de acuerdo	0	0	21	58
De acuerdo	3	8	15	42
Indeciso	6	17	0	0
En desacuerdo	9	25	0	0
Muy en desacuerdo	18	50	0	0
TOTAL			36	
	36	100		100

Fuente: Aplicación de encuesta - julio 2021 Aplicación de encuesta - septiembre 2021

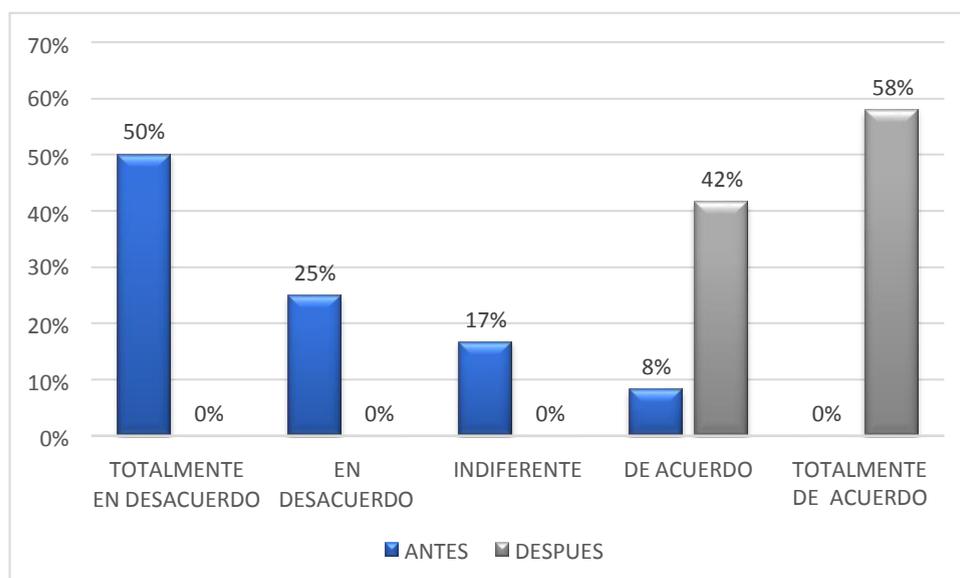


Gráfico 2-Te han impartido cursos de capacitación durante el tiempo que llevas trabajando en la empresa Perú House S.A.C

Fuente: Aplicación de encuesta - julio 2021 Aplicación de encuesta - septiembre 2021

Tabla 3-Quieres que la empresa Perú House S.A.C realice capacitaciones que te permitan mejorar en el desempeño de tus labores.

CALIFICACIÓN				
N de Encuestados	Antes		Después	
		%	N de Encuestados	%
Muy de acuerdo	21	58	2	6
De acuerdo	7	19	19	53
Indiferente	4	11	6	17
En desacuerdo	4	11	7	19
Muy en desacuerdo	0	0	2	6
TOTAL	36	100	36	100

Fuente: Aplicación de encuesta - julio 2021 Aplicación de encuesta - septiembre 2021

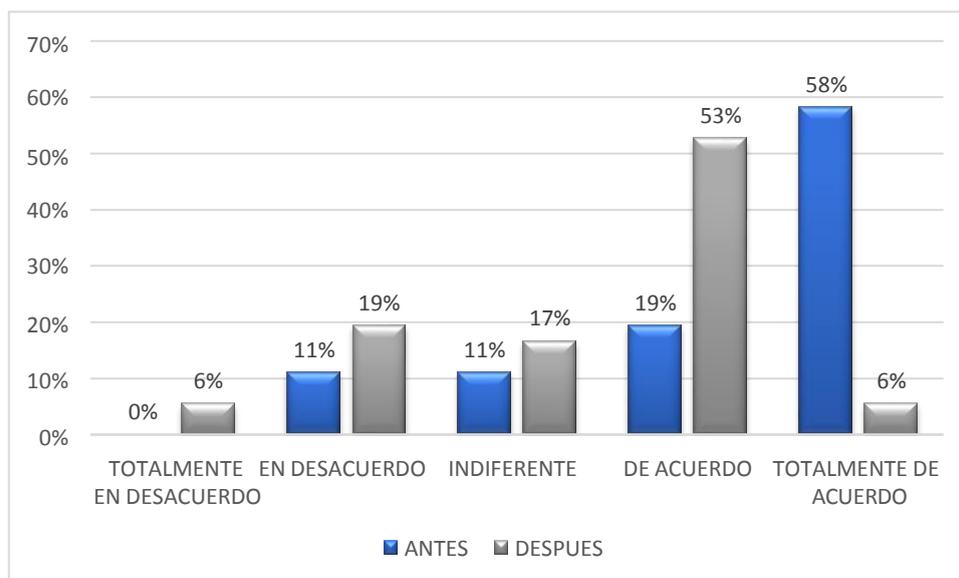


Gráfico 3-Quieres que la empresa Perú House S.A.C realice capacitaciones que te permitan mejorar en el desempeño de tus funciones.

Fuente: Aplicación de encuesta - julio 2021 Aplicación de encuesta - septiembre 2021

Tabla 4-Usted evalúa que tiene los conocimientos, aptitudes y habilidades requeridos para desempeñar eficientemente su trabajo.

CALIFICACIÓN				
Antes		Después		
N° de Encuestados	%	N° de Encuestados	%	
Muy de acuerdo	0	0	10	28
De acuerdo	9	9	22	61
Indiferente	4	4	4	11
En desacuerdo	10	10	0	0
Muy en desacuerdo	13	13	0	0
TOTAL	36	100	36	100

Fuente: Aplicación de encuesta - julio 2021 Aplicación de encuesta - septiembre 2021

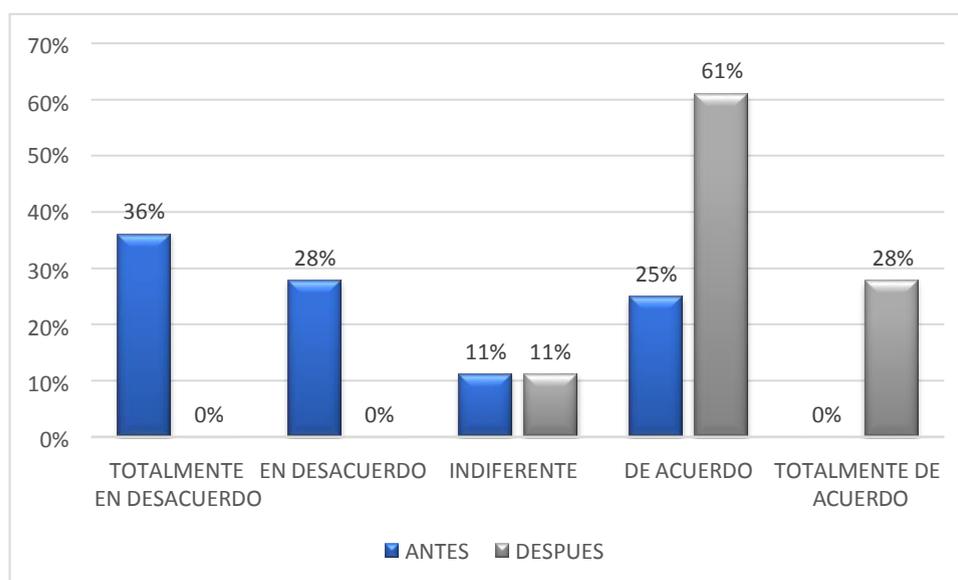


Gráfico 4. Usted evalúa que tiene los conocimientos, aptitudes y habilidades requeridos para desempeñar eficientemente su trabajo.

Fuente: Aplicación de encuesta - julio 2021 Aplicación de encuesta - septiembre 2021

Tabla 5- Usted domina las tareas asignadas a su cargo de manera eficaz, eficiente y óptima.

CALIFICACIÓN				
Antes		Después		
N° de Encuestados	%	N° de Encuestados	%	
Muy de acuerdo	4	11	14	39
De acuerdo	7	19	22	61
Indiferente	6	17	0	0
En desacuerdo	6	17	0	0
Muy en desacuerdo	13	36	0	0
TOTAL	36	100%	36	100

Fuente: Aplicación de encuesta - julio 2021 Aplicación de encuesta - septiembre 2021

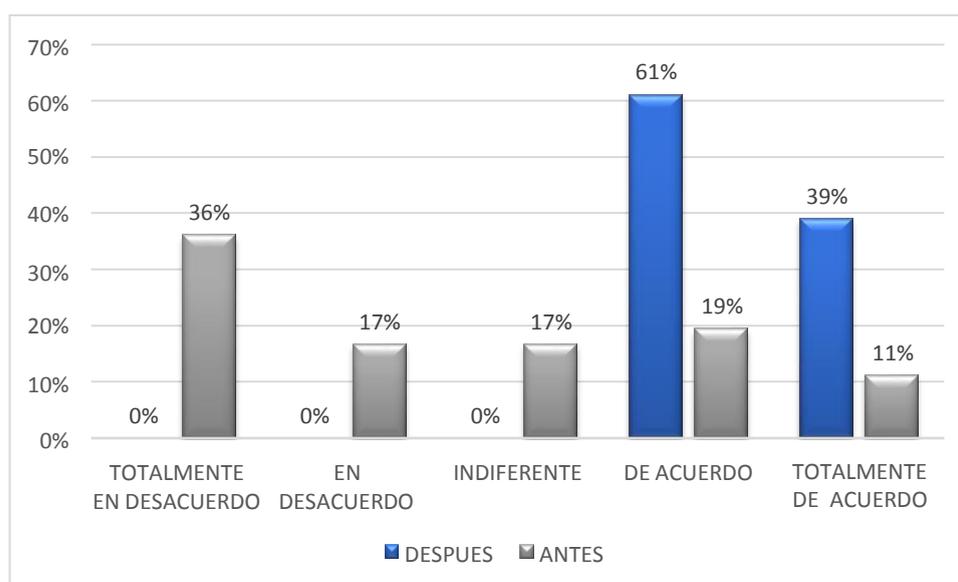


Gráfico 5. Usted domina las tareas asignadas a su cargo de manera eficaz, eficiente y óptima.

Fuente: Aplicación de encuesta - julio 2021 Aplicación de encuesta - septiembre 2021

Tabla 6-Usted tiene la capacidad de identificar y resolver los problemas logrando el beneficio de usted y de sus compañeros de equipo.

CALIFICACIÓN				
Antes		Después		
N° de Encuesta	%	N° de Encuesta	%	
Muy de acuerdo	3	8	16	44
De acuerdo	5	14	16	44
Indiferente	7	19	4	11
En desacuerdo	10	28	0	0
Muy en desacuerdo	11	31	0	0
TOTAL	36	100	36	100

Fuente: Aplicación de encuesta - julio 2021 Aplicación de encuesta - septiembre 2021

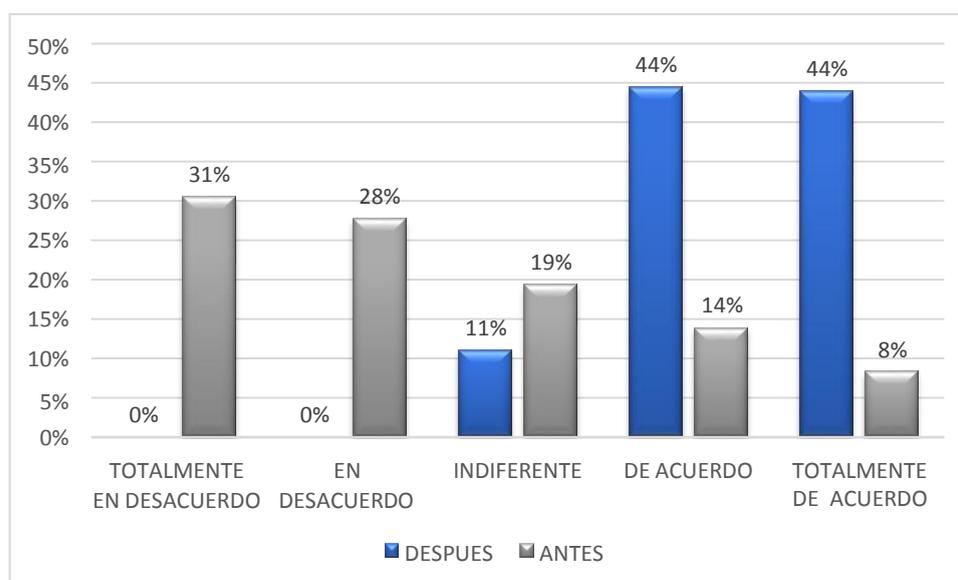


Gráfico 6. Usted tiene la capacidad de identificar y resolver los problemas logrando el beneficio de usted y de sus compañeros de equipo.

Fuente: Aplicación de encuesta - julio 2021 Aplicación de encuesta - septiembre 2021.

Tabla 7-Usted tiene la capacidad de integrarse con facilidad a los diversos equipos de trabajo.

CALIFICACIÓN				
N° de Encuesta	Antes		Después	
		%	N° de Encuesta	%
Muy de acuerdo	3	8	11	31
De acuerdo	8	22	22	61
Indiferente	7	19	3	8
En desacuerdo	5	14	0	0
Muy en desacuerdo	13	36	0	0
TOTAL	36	100	36	100

Fuente: Aplicación de encuesta - julio 2021 Aplicación de encuesta - septiembre 2021

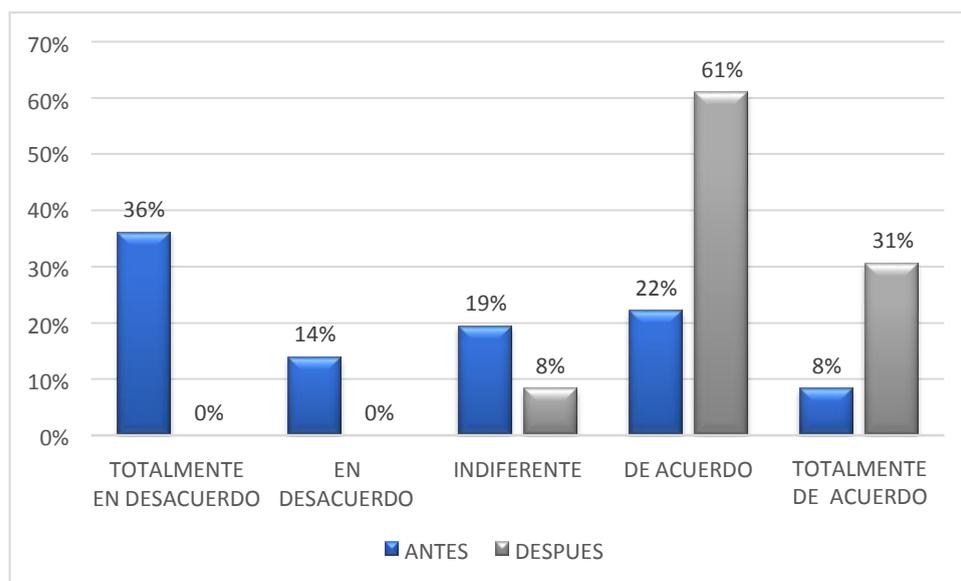


Gráfico 7. Usted tiene la capacidad de integrarse con facilidad a los diversos equipos de trabajo.

Fuente: Aplicación de encuesta - julio 2021 Aplicación de encuesta - septiembre 2021.

Tabla 8-Usted aporta a la empresa con sus ideas y sugerencias.

CALIFICACIÓN				
	Antes		Después	
N de Encuesta		%	N de Encuesta	%
Muy de acuerdo	4	11	15	42
De acuerdo	6	17	17	47
Indiferente	6	17	2	6
En desacuerdo	6	17	2	6
Muy en desacuerdo	14	39	0	0
TOTAL	36	100	36	100

Fuente: Aplicación de encuesta – julio 2021 Aplicación de encuesta – septiembre 2021

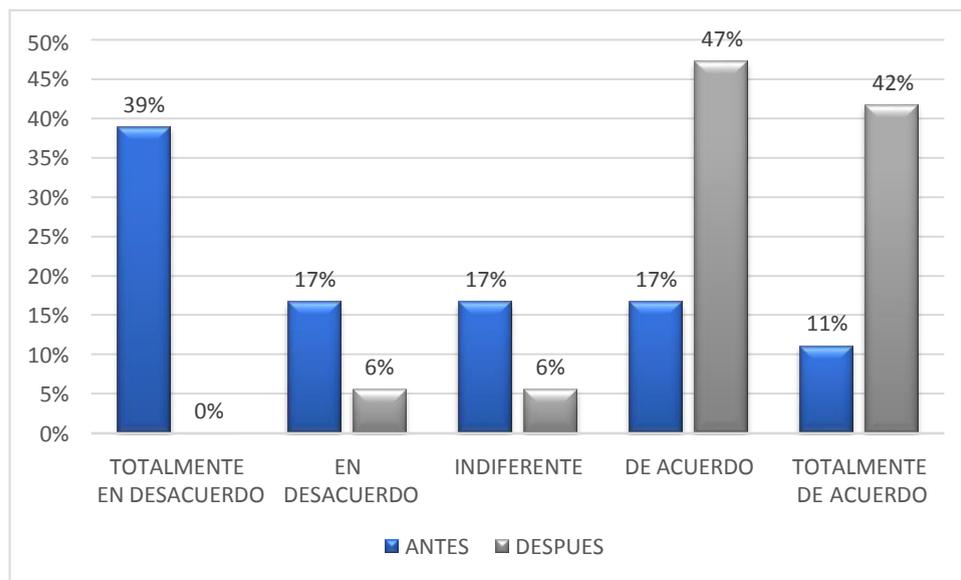


Gráfico 8. Usted aporta a la empresa con sus ideas y sugerencias.

Fuente: Aplicación de encuesta – julio 2021 Aplicación de encuesta – septiembre 202.

Tabla 9-Usted es capaz de laboral bajo condición de presión

CALIFICACIÓN				
N° de Encuesta	Antes		Después	
		%	N° de Encuesta	%
Muy de acuerdo	3	8	5	14
De acuerdo	5	14	19	53
Indiferente	7	19	10	28
En desacuerdo	8	22	2	6
Muy en desacuerdo	13	36	0	0
TOTAL	36	100	36	100

Fuente: Aplicación de encuesta – julio 2021 Aplicación de encuesta – septiembre 2021

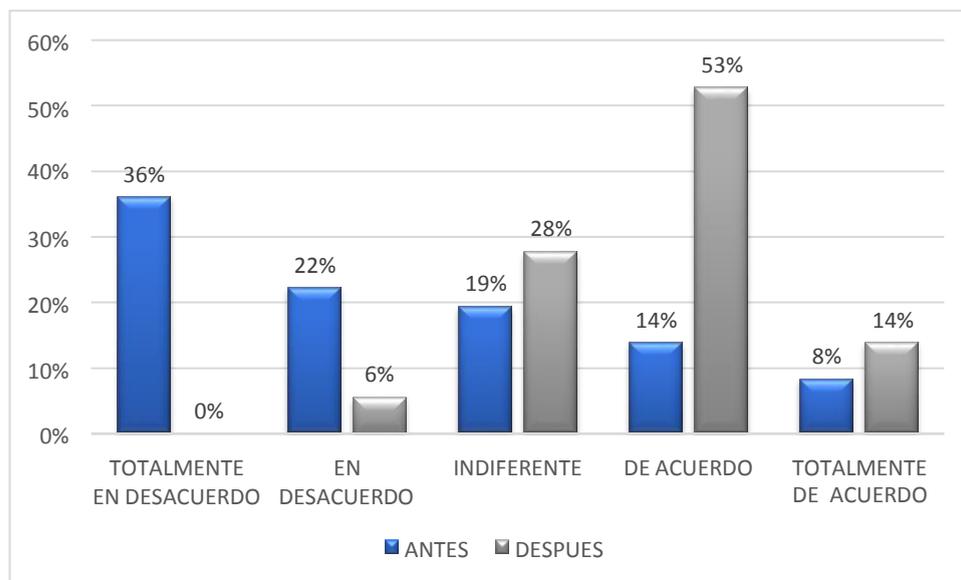


Gráfico 9. Usted es capaz de laboral bajo condición de. Presión.

Fuente: Aplicación de encuesta – julio 2021 Aplicación de encuesta – septiembre 2021

Tabla 10-Usted sabe, comprende, domina y cumple con sus obligaciones.

CALIFICACIÓN				
Antes		Después		
N° de Encuestados	%	N° de Encuesta	%	
Muy de acuerdo	0	0	7	19
De acuerdo	5	14	28	78
Indiferente	8	22	1	3
En desacuerdo	10	28	0	0
Muy en desacuerdo	13	36	0	0
TOTAL	36	100	36	100

Fuente: Aplicación de encuesta – julio 2021 Aplicación de encuesta – septiembre 2021

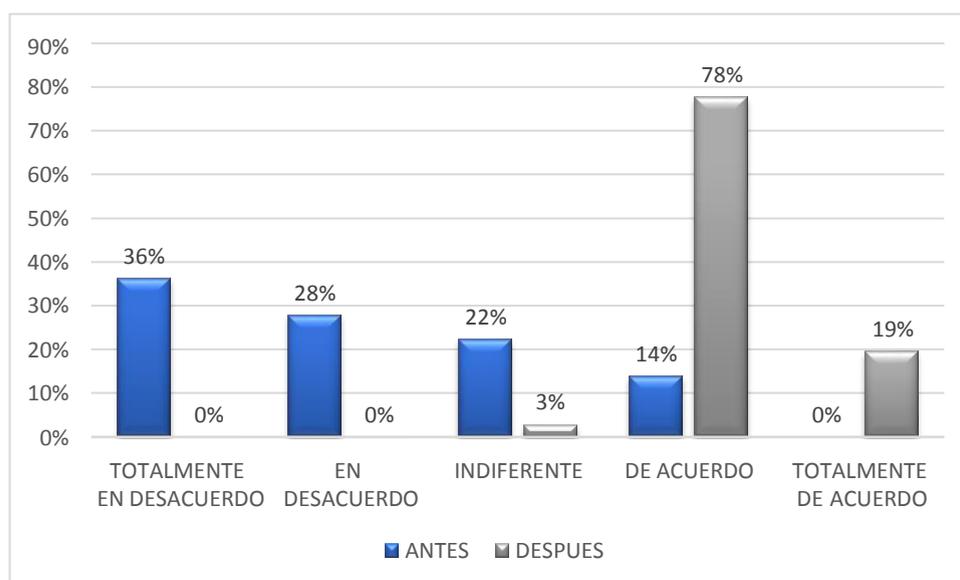


Gráfico 10. Sabe, comprende, domina y cumple con sus obligaciones.

Fuente: Aplicación de encuesta – julio 2021 Aplicación de encuesta – septiembre 2021

Tabla 11-Sus supervisores inspeccionan permanentemente el cumplimiento de sus labores para asegurar su eficiencia y eficacia.

CALIFICACIÓN				
Antes		Después		
N° de Encuestados	%	N° de Encuestados	%	
Muy de acuerdo	1	3	14	39
De acuerdo	2	6	21	58
Indiferente	10	28	1	3
En desacuerdo	4	11	0	0
Muy en desacuerdo	19	53	0	0
TOTAL	36	100	36	100

Fuente: Aplicación de encuesta – julio 2021 Aplicación de encuesta – septiembre 2021

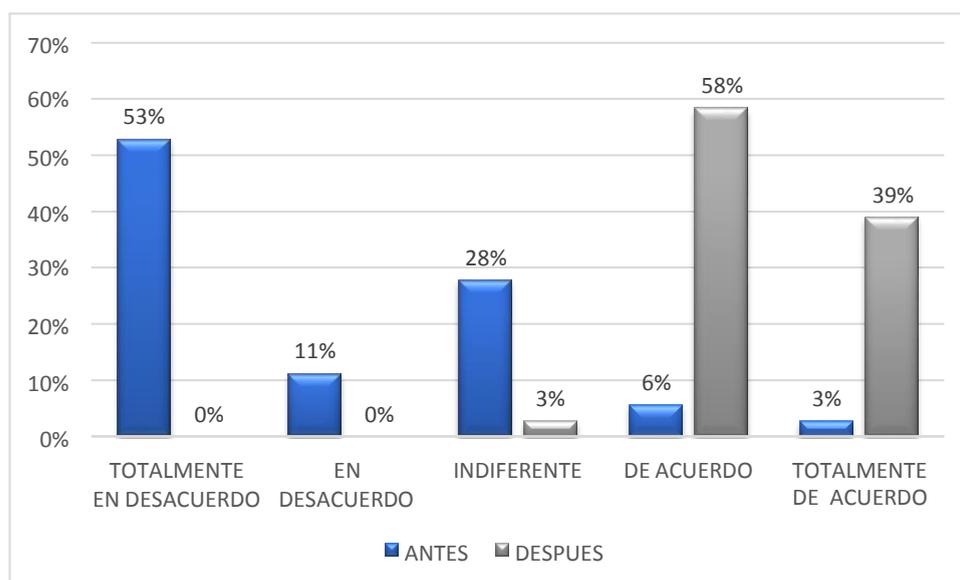


Gráfico 11. Sus supervisores inspeccionan permanentemente el cumplimiento de sus labores para asegurar su eficiencia y eficacia.

Fuente: Aplicación de encuesta – julio 2021 Aplicación de encuesta – septiembre 2021

Tabla 12-Su centro laboral suministra los materiales necesarios para realizar su labor eficientemente.

CALIFICACIÓN				
Antes			Después	
	N° de Encuestados	%	N° de Encuestados	%
Muy de acuerdo	0	0%	6	17%
De acuerdo	4	11%	24	67%
Indiferente	7	19%	6	17%
En desacuerdo	7	19%	0	0%
Muy en desacuerdo	18	50%	0	0%
TOTAL	36	100%	36	100%

Fuente: Aplicación de encuesta – julio 2021 Aplicación de encuesta – septiembre 2021

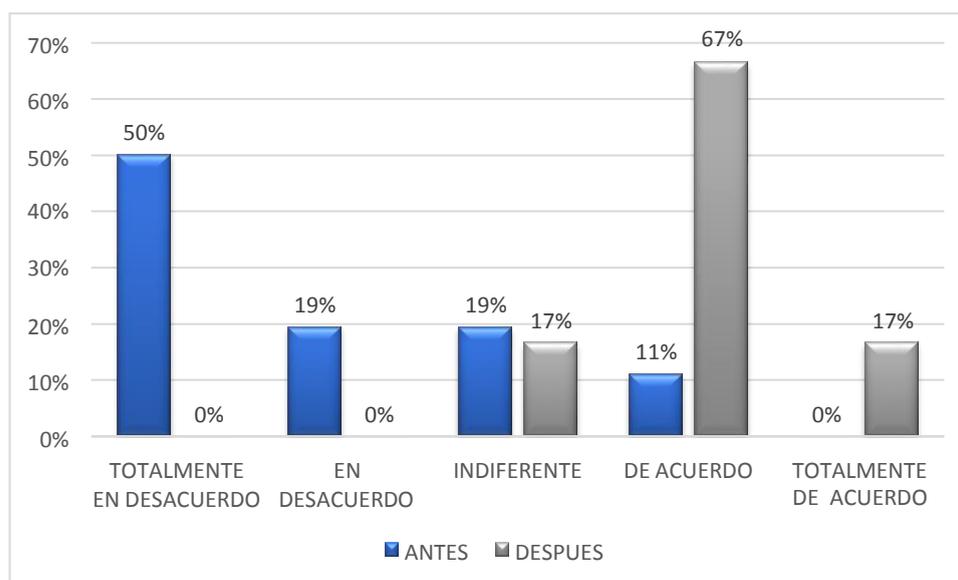


Gráfico 12. Su centro laboral suministra los materiales necesarios para realizar su labor eficientemente.

Fuente: Aplicación de encuesta – julio 2021 Aplicación de encuesta – septiembre 2021

Tabla 13-Su centro laboral le proporciona los implementos de seguridad que necesita para realizar su labor eficaz y eficientemente.

CALIFICACIÓN				
Antes		Después		
N° de Encuestados	%	N° de Encuestados	%	
Muy de acuerdo	0	0	5	14
De acuerdo	6	17	25	69
Indiferente	4	11	6	17
En desacuerdo	7	19	0	0
Muy en desacuerdo	19	53	0	0
TOTAL	36	100	36	100

Fuente: Aplicación de encuesta – julio 2021 Aplicación de encuesta – septiembre 2021

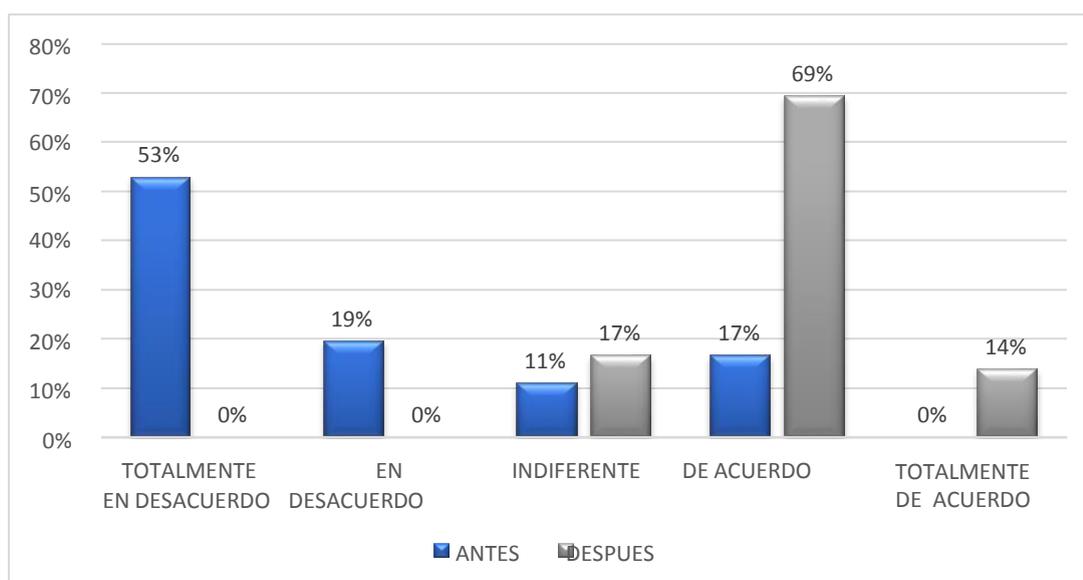


Gráfico 13. Su centro laboral le proporciona los implementos seguridad que necesita para realizar su labor eficaz y eficientemente.

Fuente: Aplicación de encuesta – julio 2021 Aplicación de encuesta – septiembre 2021

Tabla 14-Usted confía y siente que tiene una comunicación abierta y honesta con su equipo de trabajo.

	CALIFICACIÓN			
	Antes N° de Encuestados	%	Después N° de Encuestados	%
Muy de acuerdo	0	0	25	69
De acuerdo	5	14	11	31
Indiferente	5	14	0	0
En desacuerdo	8	22	0	0
Muy en desacuerdo	18	50	0	0
TOTAL	36	100	36	100

Fuente: Aplicación de encuesta - julio 2021 Aplicación de encuesta - septiembre 2021

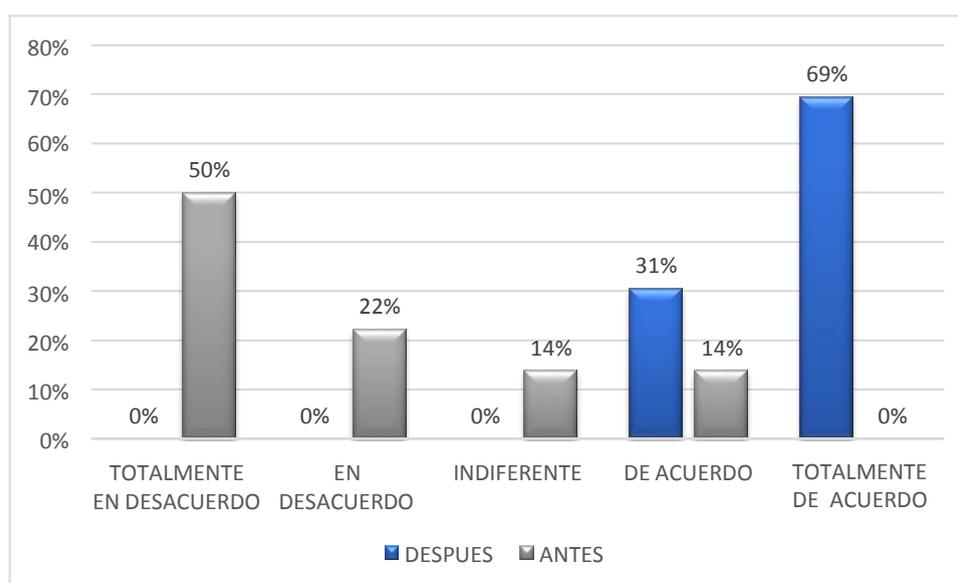


Gráfico 14. Usted confía y siente que tiene una comunicación abierta y honesta con su equipo de trabajo.

Fuente: Aplicación de encuesta – julio 2021 Aplicación de encuesta – septiembre 2021.

Tabla 15-Usted siente que hay una eficiente coordinación e integración de su equipo de trabajo para el óptimo cumplimiento de las tareas y obligaciones.

CALIFICACIÓN				
	Antes		Después	
	N° de Encuestado	%	N° de Encuestados	%
Muy de acuerdo	0	0	8	20
De acuerdo	4	11	28	78
Indiferente	7	19	0	0
En desacuerdo	7	19	0	0
Muy en desacuerdo	18	50	0	0
TOTAL	36	100	36	100

Fuente: Aplicación de encuesta - julio 2021 Aplicación de encuesta - septiembre 2021

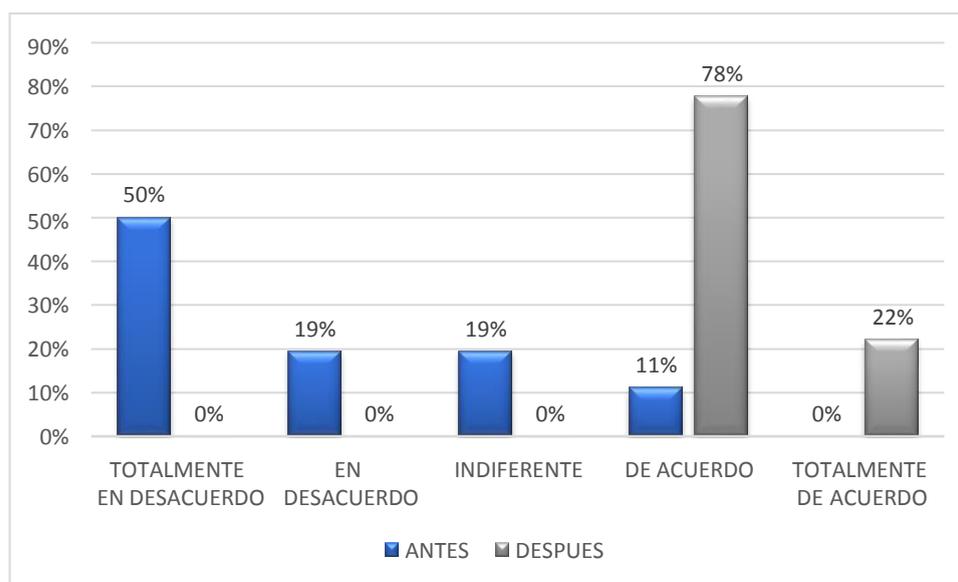


Gráfico 15. Usted siente que hay una eficiente coordinación e integración de su equipo de trabajo para el óptimo cumplimiento de las tareas y obligaciones.

Fuente: Aplicación de encuesta – julio 2021 Aplicación de encuesta – septiembre 2021.

Tabla 16-Usted siente que no le están brindando las condiciones e implementos necesarios de seguridad para desarrollar óptima y eficazmente su función (guantes de protección, arnés para las alturas, etc.).

CALIFICACIÓN				
	Antes		Después	
N° de Encuestados		%	N° de Encuestados	%
Muy de acuerdo	12	33	0	0
De acuerdo	24	67	0	0
Indiferente	0	0	0	0
En desacuerdo	0	0	2	6
Muy en desacuerdo	0	0	34	94
TOTAL	36	100	36	100

Fuente: Aplicación de encuesta - julio 2021 Aplicación de encuesta - septiembre 2021

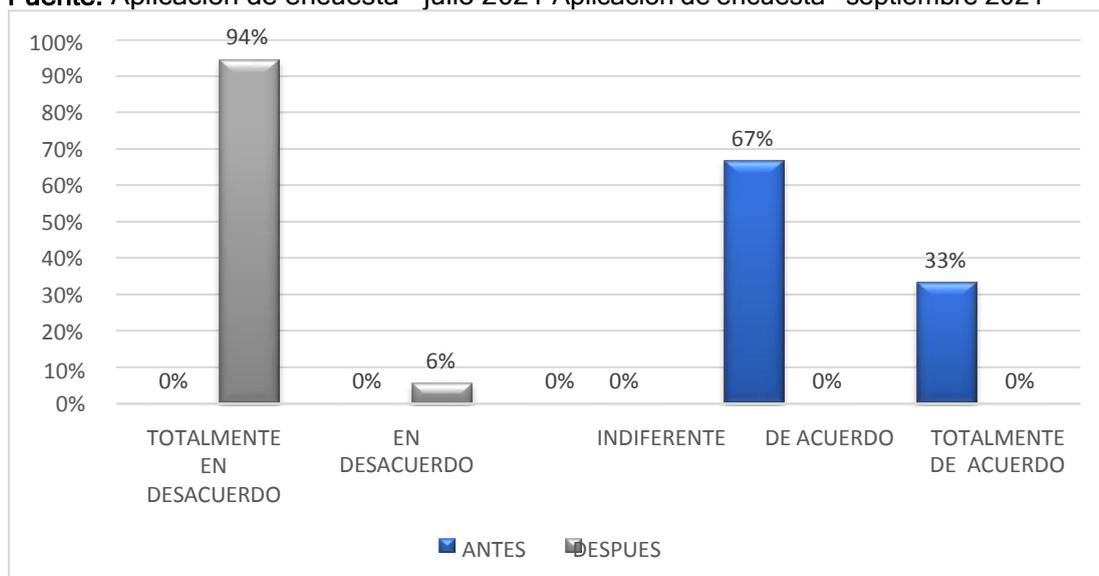


Gráfico 16. Usted siente que no le están brindando las condiciones e implementos necesarios de seguridad para desarrollar óptima y eficazmente su función (guantes de protección, arnés para las alturas, mascarilla con el nivel de protección adecuada, etc)

Fuente: Aplicación de encuesta - julio 2021 Aplicación de encuesta - septiembre 2021

Tabla 17-Considera que su equipo de trabajo tiene claro cuáles son sus funciones dentro de la empresa y cómo hacer para lograr tener los mejores resultados.

CALIFICACIÓN				
	Antes		Después	
	N° de Encuestado	%	N° de Encuestados	%
Muy de acuerdo	0	0	15	42
De acuerdo	4	11	21	58
Indiferente	7	20	0	0
En desacuerdo	5	14	0	0
Muy en desacuerdo	19	54	0	0
TOTAL	36	100	36	100

Fuente: Aplicación de encuesta - julio 2021 Aplicación de encuesta - septiembre 2021

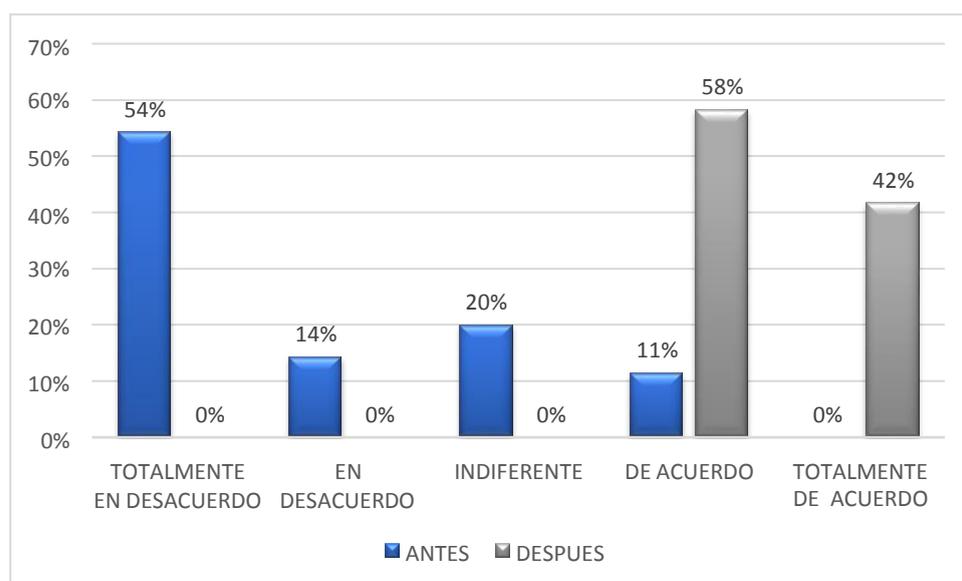


Gráfico 17 Considera que su equipo de trabajo tiene claro cuáles son sus funciones dentro de la empresa y cómo hacer para lograr tener los mejores resultados.

Fuente: Aplicación de encuesta – julio 2021 Aplicación de encuesta – septiembre 2021.

Tabla 18-Considera que su centro laboral le brinda todos los implementos que necesita para desempeñar su trabajo optima y eficazmente.

CALIFICACIÓN				
Antes			Después	
N° de Encuestados		%	N° de Encuestados	%
Muy de acuerdo	0	0	19	53
De acuerdo	5	14	17	47
Indiferente	5	14	0	0
En desacuerdo	8	22	0	0
Muy en desacuerdo	18	50	0	0

Fuente: Aplicación de encuesta - julio 2021 Aplicación de encuesta - septiembre 2021

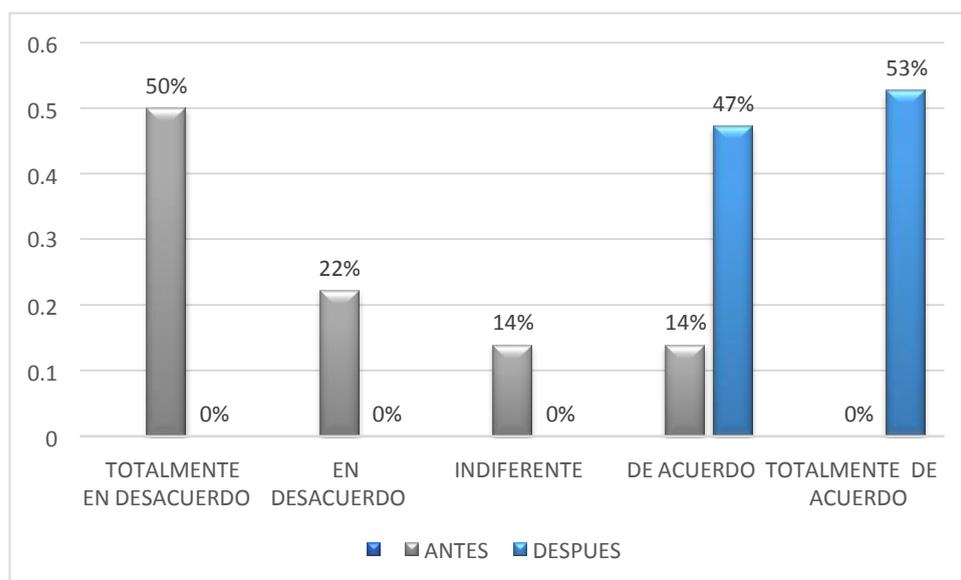


Gráfico 18. Considera que su centro laboral le brinda todos los implementos que necesita para desempeñar su trabajo optima y eficazmente.

Fuente: Aplicación de encuesta - julio 2021 Aplicación de encuesta - septiembre 2021

Tabla 19-El supervisor ayuda a que el clima laboral sea positivo y agradable, buscando que como equipo puedan cumplir con los objetivos de la empresa.

CALIFICACIÓN				
Antes			Después	
N° de Encuestado		%	N° de Encuestados	%
Muy de acuerdo	0	0	21	58
De acuerdo	3	8	15	42
Indiferente	9	25	0	0
En desacuerdo	5	14	0	0
Muy en desacuerdo	19	53	0	0
TOTAL	36	100	36	100

Fuente: Aplicación de encuesta - julio 2021 Aplicación de encuesta - septiembre 2021

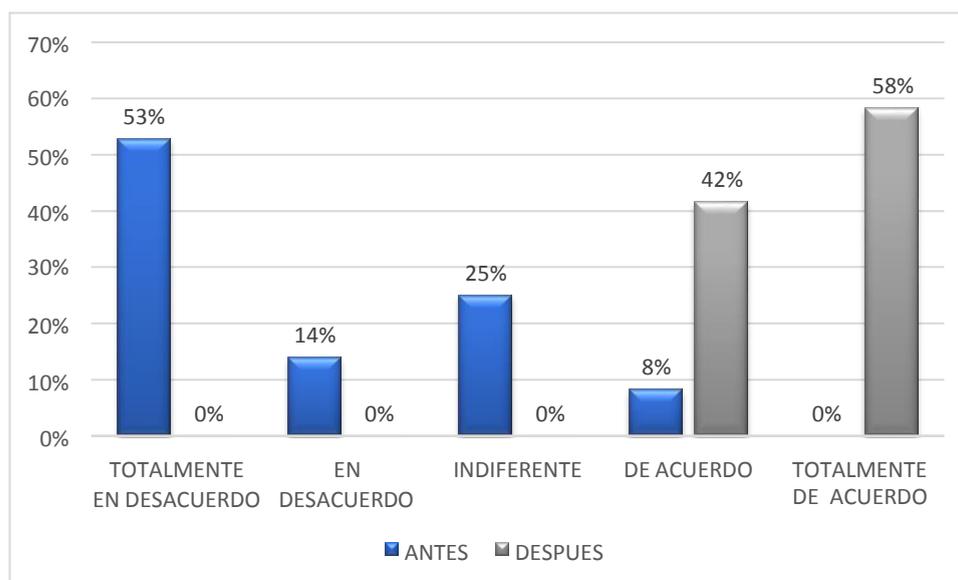


Gráfico 19. El supervisor ayuda a que el clima laboral sea positivo y agradable, buscando que como equipo puedan cumplir con los objetivos de la empresa.

Fuente: Aplicación de encuesta - julio 2021 Aplicación de encuesta - septiembre 2021

Tabla 20-Le han comunicado cuando ha cometido un error en sus funciones, así como cuál fue la causa y cuál es la mejor manera de resolverlo.

CALIFICACIÓN				
Antes		Después		
N° de Encuestado	%	N° de Encuestados	%	
Muy de acuerdo	1	3	8	22
De acuerdo	2	6	23	64
Indiferente	8	22	5	14
En desacuerdo	5	14	0	0
Muy en desacuerdo	20	6	0	0
TOTAL	36	100	36	100

Fuente: Aplicación de encuesta - julio 2021 Aplicación de encuesta - septiembre 2021

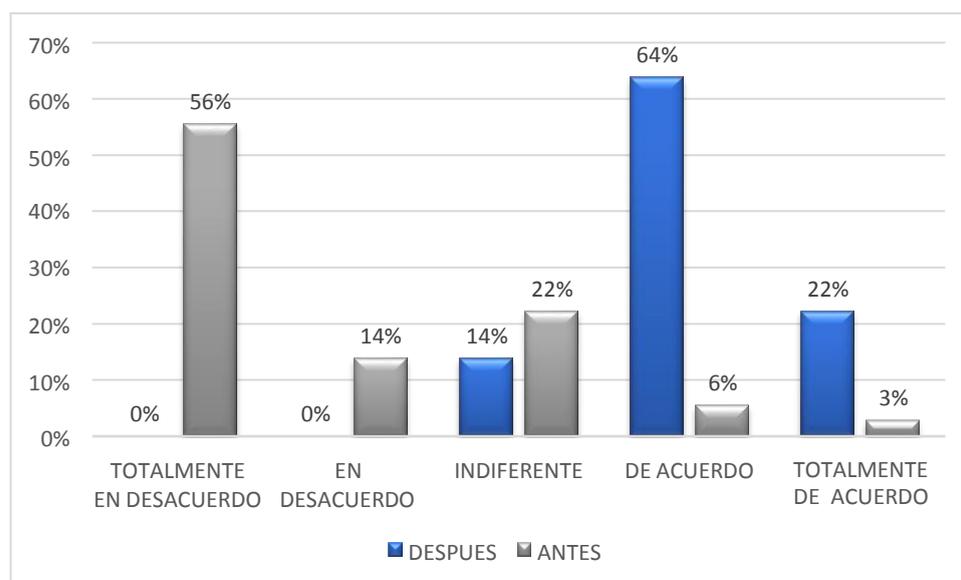


Gráfico 20. Le han comunicado cuando ha cometido un error en sus funciones, así como cuál fue la causa y cuál es la mejor manera de resolverlo.

Fuente: Aplicación de encuesta – julio 2021 Aplicación de encuesta – septiembre 2021.

3.6 Modelo de Solución Propuesto:

PROGRAMA DE CAPACITACION PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL Y EFICIENTE DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA PERU HOUSE S.A.C.
– 2021

1. Presentación:

El presente plan de capacitación es una excelente propuesta de solución hacia los déficits que, encontrados en la empresa, ya que prometemos modificar esta realidad a través de una eficaz capacitación, buscando dar como resultado una mejora de las competencias del personal, así como alza en su nivel de eficiencia, eficacia y productividad a través de la capacitación de estos tres pilares fundamentales como son el trabajo en equipo, el compromiso laboral y el desempeño laboral.

2. Políticas:

- 1.- La capacitación es una prioridad de una empresa de servicios, ya que permite convertir debilidades en fortalezas y así asegurar la permanencia a lo largo del tiempo
- 2.- Debe crearse el departamento de Recursos Humanos en donde una de sus funciones debe ser capacitar al personal sobre sus actividades y tareas, también sobre la importancia del trabajo en equipo y el compromiso laboral, asegurando de esta manera la obtención de un servicio de calidad por parte de ellos.
- 3.- Los asistentes de administrativos y supervisores deben asegurarse que se está aplicando los conocimientos y experiencias brindados en la capacitación, a través de la retroalimentación y evaluaciones periódicas.

3. Justificación:

Se sabe que lo más importante para las entidades privadas como públicas es la calidad de los servicios que brinda, el cual es resultado del desempeño del talento humano que los conforma. Hay que tener en cuenta que detrás un buen servicio, está la calidad, desempeño, motivación, ambiente laboral, la capacitación.

Por eso es muy importante la capacitación ya que permite modificar actitudes, potenciar conocimientos y talentos, mejorando así el capital humano y los servicios brindados por este.

4. Alcance:

4.1 Fines del Programa de Capacitación:

El propósito fundamental es elevar el desempeño y eficiencia del talento humano que labora en la empresa Perú House S.A.C, por lo que la capacitación se realiza para contribuir:

- 1.- Aumentar el rendimiento del talento humano para mejorar la productividad y rendimiento de nuestro talento humano y de la misma manera aumentar la calidad de los servicios que brindamos.
- 2.- Mejorar el trabajo en equipo, así como el nivel de comunicación, logrando así mejorar el clima laboral.
- 3.- Explicar los roles de tarea de cada puesto con el fin que puedan especializarse en su área.
- 4.- Mejorar el clima laboral para que este sea favorable para los colaboradores puedan mejorar su desempeño laboral.
- 5.- Lograr que el talento humano se sienta identificado con la empresa para aumentar su compromiso con esta.
- 6.- Explicar cuáles son los valores, principios, misión y visión de la empresa para que los colaboradores se puedan identificar con esta.

7.- Aumentar el nivel de retroalimentación en todas las líneas de mando y que esta sea horizontal, para poder desempeñar cada vez mejor el trabajo.

4.2 Objetivos:

- **Objetivo General:** Mejorar el desempeño laboral del talento humano de la empresa PERU HOUSE ADMINISTRACION & SERVICIOS S.A.C.

- **Objetivo Especifico:** Lograr una mejora en el trabajo en equipo de los trabajadores de la empresa PERU HOUSE ADMINISTRACION &SERVICIOS S.A.C.
Mejorar el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa PERU HOUSE ADMINISTRACION & SERVICIOS S.A.C.

4.3 Metas: Capacitar al cien por ciento de los trabajadores de la empresa Perú House S.A.C

4.4 Estrategias

- a) Se desarrollarán las soluciones a problemas cotidianos
- b) Se realizará dinámica de grupo para mejorar el trabajo en equipo
- c) Exposición – diálogo.
- d) Se motivará con incentivos a los trabajadores con mayor desempeño laboral
- e) Los supervisores realizaran la retroalimentación con sus a colaboradores a primeras horas de la mañana o noche.
- f) Se evaluará la aplicación de los conocimientos brindados en la capacitación de los colaboradores.

5. Acciones a Desarrollar

La presente capacitación va a permitir que nuestros colaboradores desarrollen sus labores diarias de manera más eficiente, eficaz y productiva aumenta.

Módulo 1

Tema 1: Trabajo en Equipo

- I. La importancia de la comunicación asertiva, escucha activa, la solución de conflictos para mejorar nuestras relaciones interpersonales.
- II. La importancia del control, coordinación, adaptación al cambio para el logro de nuestro propósito en común.
- III. La importancia del liderazgo y la toma de decisiones para el trabajo en equipo.

Módulo 2

Tema 2: Compromiso Laboral

- I. Filosofía Corporativa de la empresa Perú House S.A.C.
- II. La importancia de la toma de decisiones de los colaboradores.
- III. La importancia de la comunicación asertiva en la empresa.
- IV. Asignación de nuevas responsabilidades

Módulo 3

Tema 3: Capacitación sobre las Funciones Específicas por cada Área

- I. Principios de la empresa PERU HOUSE S.A.C
- II. Funciones de cada puesto de trabajo
- III. Métodos para incentivar un mejor desempeño laboral
- IV. Capacitar sobre la metodología de retroalimentación que aplica el supervisor al operario.

6. Programa de Capacitación:

TEMA	TEMA 1: TRABAJO EN EQUIPO
Objetivo del Tema	Mejorar la comunicación en el equipo, para potenciar sus capacidades y obtener óptimos resultados en la realización de sus funciones, dando como resultado una mejora sustancial en el desempeño laboral.
Tiempo	3 horas con 45 min
Contenido	<p>1) La importancia de la comunicación asertiva, escucha activa, la solución de conflictos para mejorar nuestras relaciones interpersonales.</p> <p>La importancia del control, coordinación, adaptación al cambio para el logro de nuestro propósito común.</p> <p>La importancia del liderazgo y la toma de decisiones para el trabajo en equipo.</p>

Presentación del Expositor	Actividades		Técnicas Instructiva	Documento Técnico - Educativo
	Expositor	Equipo		
	Saludo y reseña de sus datos. Aclaración de las dudas de los colaboradores.	Presentación de los participantes ; Preguntas al expositor	Expositiva	Separatas. Lapicero y hoja bond

TEMA	TEMA 2: COMPROMISO LABORAL
Objetivo del Tema	Potenciar el vínculo de los colaboradores con la empresa Perú House S.A.C, haciendo que ellos se vinculen emocionalmente con la empresa en que laboran, a la misma vez con su equipo de trabajo , fomentando una actitud positiva hacia sus labores , fomentar el empoderamiento del personal para hacer mas importante su toma de decisiones y a la misma vez sienta que es una pieza clave en la organización.
Tiempo	3 horas con 45 min
Contenido	Filosofía Corporativa de la empresa Perú House S.A.C. La importancia de la toma de decisiones de los colaboradores. La importancia de la comunicación asertiva en la empresa. Asignación de nuevas responsabilidades La importancia de la comunicación asertiva en la empresa.

Presentación del Expositor	Actividades		Técnicas Instructivas	Documento Técnico - Educativo
	Expositor	Equipo		
	Saludo y reseña de sus datos Aclaración de las dudas de los Participantes	Presentación de los participantes ; Preguntas al expositor	Expositiva	Separatas. Lapicero y hoja bond

TEMA	TEMA 3: CAPACITACION SOBRE LAS FUNCIONES ESPECIFICAS POR CADA AREA
Objetivo del Tema	La capacitación sobre las funciones asignadas por cada puesto asignado, así como sus funciones y más; exponer los métodos más eficaces para incentivar un mejor desempeño laboral, mostrar las formas adecuadas de realizar la retroalimentación supervisor — operador.
Tiempo	3 horas con 45 min
Contenido	<ol style="list-style-type: none"> 1. Principios de la. empresa. Perú House S.A.C 2. Roles de tareas decada puesto de trabajo y líneas demando. 3. Métodos para incentivar un mejordesempeño laboral 4. Ejemplo de retroalimentación supervisor operador

	Actividades		Técnica s Instructiva a	Documento Técnico - Educativo
	Expositor	Equipo		
Presentación del Expositor	Saludo y reseña de sus datos Aclaración de las dudas de los participantes	Presentación de los participantes Preguntas al expositor	Expositiva	Separatas. Lapicero y hoja bond

7.Cronograma

ACTIVIDADES A DESARROLLAR			
	15-AGOS	16-AGOS	17-AGOS
TEMA 1: TRABAJO EN EQUIPO	X		
TEMA 2: COMPROMISO LABORAL		X	
TEMA 3: CAPACITACION SOBRE LAS FUNCIONES ESPECIFICAS POR CADA AREA			X

8.Cronograma de Actividades:

PERU HOUSE S.A.C CURSO DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL				
HORA		15- AGOSTO	16- AGOSTO	17 - AGOSTO
06:30	06:35	Bienvenida		
06:35	06:40	La importancia del trabajo en equipo	Filosofía Corporativa de la empresa Perú House S.A.C.	Principios de la empresa. Perú House S.A.C
06:45	07:00			
07:00	07:20	La importancia del control, coordinación, adaptación para lograr nuestro propósito en común	La importancia de la toma de decisiones de los colaboradores	Métodos para incentivar un mejor desempeño laboral
07:50	08:05			
08:05	08:20			
08:20	08:40	Como mejorar mis relaciones interpersonales a través de la comunicación asertiva, atención y solución de conflictos	La importancia de la comunicación asertiva en la empresa.	Roles de tareas de cada puesto de trabajo y líneas de mando.
08:40	09:00			
09:00	09:15			
09:15	09:20	La importancia del liderazgo y de la toma de decisiones en nuestro trabajo	Asignación de nuevas responsabilidades	Ejemplo de retroalimentación supervisor-operador
09:20	10:00			
10:00	10:15	REFRIGUERIO	REFRIGUERIO	REFRIGUERIO

10. Recursos Humanos: Lo conforman los participantes y los expositores especializados en las materias.

11. Materiales:

1.- Infraestructura: Las actividades de capacitación se desarrolló en el Condominio Costanera N°1

2.- Mobiliario, Equipo y Otros:

Está conformado por sillas, pizarra, mesas.

3.- Documentos, Técnico –Educativo:

Entre ellos tenemos: encuestas de evaluación y material de estudio.

12. Presupuesto

Descripción	Unidad	Cantidad	Costo Unitario (s/)	Costo total (s/)
Plumones	Unid.	18	2.50	45.00
Cuadernillo	Unid.	108	3.00	324.00
Lapiceros	Unid.	36	36.00	36.00
Papel A4-75 gramos	Millar	2	45.00	90.00
Refrigerios	Unid.	108	1.0	108.00
Honorarios de expositor	Global	3	S/. 450.00	S/.1350.00
TOTAL, PRESUPUESTO				S/.1953.00

Resultado post aplicación del programa de capacitación

- Se evidencia una integración significativa en el equipo de colaboradores teniendo así óptimos resultados en la realización de sus funciones.
- Se evidencia una significativa baja en el reporte de errores del personal cometidos durante sus actividades diarias
- Se evidencia una significativa mejora en los servicios que brindan nuestros colaboradores, siendo estos de calidad y con mejor aptitud posible.
- A la misma vez se evidencia una mejora en el clima laboral, siendo ahora este un facilitador para la ejecución de las actividades diarias de nuestros colaboradores.
- Se ha reducido drásticamente el nivel de faltas y tardanzas.

Conclusiones

- El presente plan de capacitación ayudo de manera fundamentar a mejorar el trabajo en equipo, viéndose reflejado en la calidad de losservicios que brindan.
- Las necesidades de capacitación de los trabajadores de la empresa que laboran en el condominio Costanera Uno ha sido suplido, quedando baja la necesidad de esta a la actualidad.
- El plan de capacitación se ejecutó en función de los temas previstos para mejorar su desempeño laboral, su trabajo equipo y su compromiso hacia la empresa logrando este el objetivo deseado.
- En la actualidad se ha evaluado el desempeño de los trabajadores recogiendo los frutos de la capacitación dada, saliendo como óptimos.
- Tras la capacitación brindada el nivel de errores se ha reducido drásticamente, se nota un clima laboral más óptimo, como también una mayor motivación en los trabajadores, pareciera que se encuentran a gusto con su equipo de trabajo.
- Se implementó el régimen en donde los supervisores brindan los conocimientos ganados desde la experiencia a sus colaboradores, así como una retroalimentación positiva, asertiva y óptima.
- La parte administrativa se encuentra desempeñado de la mejormanera sus funciones a darse cuenta su déficit en sus funciones.
- Actualmente se viene brindando un incentivo económico como premio a los mejores trabajadores haciendo esto que se esfuercen aún más por desempeñar mejor sus funciones.

Recomendaciones

- Se debe realizar de manera más frecuentes las capacitaciones ya que refleja resultados positivos viéndose reflejado en la calidad del servicio ofrecido.
- La junta directiva y la gerencia deben de implementar un área de Recursos Humanos en donde su función sea capacitar, tanto en funciones, resolución de conflictos, adecuado uso de los materiales, etc.
- Se debe fortalecer y mejorar la comunicación de las líneas de mando, así como de los supervisores con sus colaboradores, para que puedan tener confianza al consultar cuando tienen problemas en el cumplimiento de sus funciones y más.
- Se debe capacitar a los trabajadores cuando entran en a la empresa sobre sus funciones, el trabajo en equipo el compromiso laboral y más.

Bibliografía

Estrada,A.(2018).*Impactos del programa de capacitación y su repercusión enel rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa SEOING E.I.R.L* (Trabajo de Suficiencia Profesional de licenciatura en Administración de Servicios).Universidad de Piura.Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.Programa Académico deAdministración de Servicios. Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/11042/3769>

Cruz Nieto, A. y Herbias Figueoa, M.(2017).*Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal de la empresa .Publicidad y Servicios Generales Boga S.A.que labora en el campus UPAO de la ciudad de Trujillo en el año 2016.* (Trabajo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración Universidad Privada Antenor Orrego). <https://hdl.handle.net/20.500.12759/2333>

Nuñuvero.Cueva, M.(2019).*Nivel de capacitación y el desempeño laboral De los colaboradores del área de contrataciones del Gobierno Regional La Libertad–Año 2017.*(Tesis para optar el grado de maestra en ciencias económicas, Universidad Nacionalde Trujillo).<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/17551>

Ramirez Broncano,L. (2018).*Propuesta de un plan de capacitación para disminuir la rotación de colaboradores del área de operaciones de la línea 1 del metrode Lima 2018.* (Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas,Universidad San Ignacio de Loyol a). <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3513>

Bonilla Galvis, O.; Duque Lombana, D. y Orjuela Rojas, J. (2019).*Plan De MejoraAl Sistema Integrado De Gestión De Evaluación De Desempeño Capacitación Y Vacaciones De La Dirección De Talento Humano De La Gobernación Del Tolima.*(Universidad Cooperativa de Colombia Facultad de Ciencias Administrativas y Econ ómicas — Programa de Administración de Empresas).

Murcia Murcia, S. y Gutierrez Vasquez E. (2017).*Medición Del Impacto De La Capacitación Al Personal Administrativo De Servindustriales Y Mercadeo.*(Trabajo de monografía de grado, Universidad Libre de Bogotá).

Anexos

Anexo 1. Test para evaluar las necesidades

TEST PARA EVALUAR LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA PERU HOUSE S.A.C	
INSTRUCCIONES	
<ol style="list-style-type: none">1. Lea bien las instrucciones, si tiene duda consulte con el personal responsable de la evaluación.2. Lea bien el contenido de la competencia y comportamiento a evaluar3. En forma objetiva y de conciencia asigne el puntaje correspondiente.4. Recuerde que en la escala para ser utilizada por el evaluador, cada puntaje. Corresponde a un nivel que va de Totalmente en desacuerdo a Totalmente de acuerdo.	
Totalmente 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.
Totalmente de acuerdo	: 5	Superior.- Rendimiento laboral excelente.

	ITEMS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	La empresa Peru House S.A.C lo capacito en sus funciones al ingresar a laboral.					
2	Te han impartido cursos de capacitación durante el tiempo que llevas trabajando en la Peru House S.A.C					
3	Quieres que la empresa Peru House S.A.C realice capacitaciones que te permitan mejorar en el desempeño de tus labores.					
4	Usted evalúa que tiene los conocimientos, aptitudes y habilidades requeridos para desempeñar eficientemente su trabajo.					
5	Usted domina las tareas asignadas a sus cargos de manera eficaz, eficiente y optima.					
6	Usted tiene la capacidad de identificar y resolver los problemas logrando el beneficio de usted y de sus compañeros de equipo.					

7	Usted tiene la capacidad de integrarse con facilidad a los diversos equipos de trabajo.					
8	Usted aporta a la empresa con sus ideas y sugerencias.					
9	Usted es capaz de laborar bajo condición de presión.					
10	Usted sabe, comprende, domina y cumple con sus obligaciones.					
11	Sus supervisores inspeccionan permanentemente el cumplimiento de sus labores para asegurar su eficiencia y eficacia.					
12	Su centro laboral suministra los materiales necesarios para realizar su labor eficientemente.					
13	Su centro laboral le proporciona los implementos de seguridad que necesita para realizar su labor eficaz y eficientemente.					
14	Usted confía y siente que tiene una comunicación abierta y honesta con su equipo de trabajo.					
15	Usted siente que hay una eficiente coordinación e integración de su equipo de trabajo para el óptimo cumplimiento de las tareas y obligaciones.					

1 6	Usted siente que no le están brindando las condiciones e implementos necesarios de seguridad para desarrollar óptima y eficazmente su función (guantes de protección, arnés para las alturas, etc.).					
1 7	Considera que su equipo de trabajo tiene claro cuáles son sus funciones dentro de la empresa y cómo hacer para lograr tener los mejores resultados.					
1 8	Considera que su equipo laboral le brinda los implementos que necesita para desempeñar su trabajo de forma óptima y eficaz.					
1 9	El supervisor ayuda a que el clima laboral sea positivo y agradable buscando que como equipo puedan cumplir con los objetivos de la empresa.					
2 0	Te han comunicado cuando ha cometido un error en sus funciones, así como cuál fue la causa y cuál es la mejor manera de resolverlo.					

Anexo 2. Resultados de la encuesta antes de la capacitación

PREGUNTA	PREGUNTA N° 1	PREGUNTA N° 2	PREGUNTA N° 3	PREGUNTA N° 4	PREGUNTA N° 5	PREGUNTA N° 6	PREGUNTA N° 7	PREGUNTA N° 8	PREGUNTA N° 9	PREGUNTA N°10	PREGUNTA N°11	PREGUNTA N°12	PREGUNTA N°13	PREGUNTA N°14	PREGUNTA N°15	PREGUNTA N°16	PREGUNTA N°17	PREGUNTA N°18	PREGUNTA N°19	PREGUNTA N°20
ENCUESTA N° 1	1	2	4	4	3	2	3	1	4	4	3	3	1	1	2	4	2	1	1	2
ENCUESTA N° 2	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3
ENCUESTA N° 3	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	4	2	2	2	2
ENCUESTA N° 4	1	2	5	1	1	1	4	2	1	4	3	3	2	4	1	4	3	1	1	3
ENCUESTA N° 5	4	1	5	2	1	4	4	5	2	3	3	2	4	2	2	4	3	3	3	3
ENCUESTA N° 6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
ENCUESTA N° 7	1	1	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1
ENCUESTA N° 8	1	1	5	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	3	5	2	2	3	1
ENCUESTA N° 9	4	1	4	2	2	2	2	4	2	4	1	1	1	2	2	4	3	2	3	1

ENCUESTA N° 10	3	3	5	2	2	2	2	2	2	1	3	2	4	2	2	5	1	2	2	2
ENCUESTA N° 11	1	1	4	4	4	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1
ENCUESTA N° 12	1	1	5	5	5	5	5	2	5	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1
ENCUESTA N° 13	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5
ENCUESTA N° 14	2	3	4	2	4	3	3	1	4	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	3
ENCUESTA N° 15	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
ENCUESTA N° 16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1
ENCUESTA N° 17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1
ENCUESTA N° 18	2	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1
ENCUESTA N° 19	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	5	2	1	1	2
ENCUESTA N° 20	5	2	1	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	5	1	2	2	1
ENCUESTA N° 21	3	2	3	4	4	5	4	3	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3
ENCUESTA N° 22	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3
ENCUESTA N° 23	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1
ENCUESTA N° 24	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1
ENCUESTA N° 25	1	1	5	5	5	3	4	3	4	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1

ENCUESTA N° 26	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	3	1
ENCUESTA N° 27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1
ENCUESTA N° 28	3	3	4	3	4	3	3	3	3	1	1	3	1	2	3	5	3	4	1	1
ENCUESTA N° 29	2	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
ENCUESTA A N° 30	1	1	4	4	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1
ENCUESTA A N° 31	4	4	5	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
ENCUESTA A N° 32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1
ENCUESTA A N° 33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1
ENCUESTA A N° 34	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	4	1	2	1	1
ENCUESTA A N° 35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2
ENCUESTA A N° 36	2	2	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3

Anexo 3. Resultados de la encuesta realizada después de la aplicación de la capacitación

PREGUNTA	PREGUNTA N° 1	PREGUNTA N° 2	PREGUNTA N° 3	PREGUNTA N° 4	PREGUNTA N° 5	PREGUNTA N° 6	PREGUNTA N° 7	PREGUNTA N° 8	PREGUNTA N° 9	PREGUNTA N°10	PREGUNTA N°11	PREGUNTA N°12	PREGUNTA N°13	PREGUNTA N°14	PREGUNTA N°15	PREGUNTA N°16	PREGUNTA N°17	PREGUNTA N°18	PREGUNTA N°19	PREGUNTA N°20
ENCUESTA N° 1	1	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4
ENCUESTA N° 2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4
ENCUESTA N° 3	1	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4
ENCUESTA N° 4	1	4	3	1	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3
ENCUESTA N° 5	2	5	4	3	4	4	5	5	2	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4
ENCUESTA N° 6	2	3	3	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4
ENCUESTA N° 7	1	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5
ENCUESTA N° 8	1	5	4	4	5	4	4	4	2	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
ENCUESTA N° 9	1	4	4	1	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4

ENCUESTA N° 10	1	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	1	4	5	4	5
ENCUESTA N° 11	1	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	1	5	4	5	4
ENCUESTA N° 12	1	4	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	1	5	4	5	4
ENCUESTA N° 13	1	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	5	4	5
ENCUESTA N° 14	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5	1	5	4	4	4
ENCUESTA N° 15	1	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	5	5	5	5
ENCUESTA N° 16	1	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	1	4	5	5	4
ENCUESTA N° 17	1	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	5	5	4	4
ENCUESTA N° 18	1	3	2	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	1	5	5	4	4
ENCUESTA N° 19	1	5	4	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	1	4	5	5	3
ENCUESTA N° 20	1	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	5	5	4	1	5	4	5	4
ENCUESTA N° 21	1	4	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	5	5	1	4	4	5	3
ENCUESTA N° 22	1	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	5	4	1	5	5	5	5
ENCUESTA N° 23	1	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	5	5	1	4	4	5	4
ENCUESTA N° 24	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	1	4	5	5	4
ENCUESTA N° 25	1	3	2	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	1	5	5	4	4

ENCUESTA N° 26	2	5	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	5	5	1	5	5	5	4
ENCUESTA N° 27	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	1	5	4	4	5
ENCUESTA N° 28	2	5	4	3	4	5	4	3	3	4	5	3	4	4	4	1	4	4	5	4

ENCUESTA N° 29	2	3	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	1	4	5	4	4
ENCUESTA N° 30	2	5	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	5	5	4	4
ENCUESTA N° 31	2	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4
ENCUESTA N° 32	2	5	4	4	4	3	4	2	4	5	4	4	4	4	5	1	4	4	4	3
ENCUESTA N° 33	2	5	5	4	4	5	3	4	5	5	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4
ENCUESTA N° 34	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	1	5	5	5	5
ENCUESTA N° 35	1	4	2	3	4	3	3	2	4	4	5	4	4	4	4	1	4	4	4	3
ENCUESTA N° 36	2	5	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	1	5	5	4	4

Anexo 4. Evidencia de la capacitación

IMAGEN 4.1.



IMAGEN 4.2.



Anexo 5. Evidencia retroalimentación de supervisor a colaborador

IMAGEN 5.1.



IMAGEN 5.2.



Anexo 6. Evidencia del reconocimiento a los colaboradores del mes.



ESTIMADOS RESIDENTES DEL CONDOMINIO
COSTANERA UNO

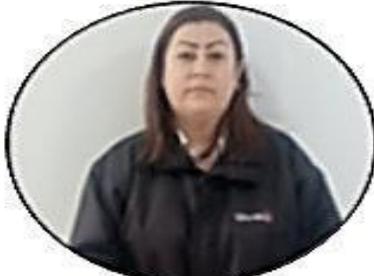


Reciban un cordial saludo, la Empresa administradora Perú House S.A.C, pone en conocimiento a todos los residentes sobre el incentivo que viene realizando a sus trabajadores, después de la evaluación realizada se determinó entre el equipo de trabajo **al colaborador del mes**, dos colaboradores de Vigilancia (turno día – noche), y un operario limpieza, **nuestros colaboradores del mes recibirán un incentivo económico, premiando a su puntualidad, atención y cumplimiento de funciones.**

COLABORADORES DEL MES



**DERWIS ENRIQUE
PALOMARES BRICEÑO**
CR: 002691919
AGENTE DE SEGURIDAD
TURNO NOCHE



**MARIA ALEJANDRA
COUSO ROJAS**
CE: 004155615
AGENTE DE SEGURIDAD
TURNO DIA



**MAXIMO EMILIO GUTIERREZ
MUÑOZ**
DNI: 25783131
OPERARIO DE LIMPIEZA
TURNO DIA

Anexo 7. Evidencia del mejoramiento de su desempeño laboral y el conocimiento de sus funciones.

IMAGEN 7.1.



IMAGEN 7.2.



IMAGEN 7.3.



IMAGEN 7.4.

