



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN
PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN
LA EMPRESA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA
M & G PERÚ S.A.C. CHICLAYO 2018**

Autor:

Bach. Wilson Peltroche Adrianzén

Asesora:

Lic. Evelyn Lourdes del Carmen Flores Siapo

Línea de Investigación:

**Talento humano y comportamiento
organizacional**

Pimentel – Perú

2018



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN

TESIS

PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA
MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA
CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA M & G PERÚ S.A.C.
CHICLAYO 2018

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autor:

Bach. Wilson Peltroche Adrianzén

Pimentel – Perú

2018

**PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL
DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA E
INMOBILIARIA M & G PERÚ S.A.C. CHICLAYO 2018**

Aprobación de la tesis

Dra. Emma Verónica Ramos Farroñán

Presidente del jurado de tesis

Lic. Evelyn Lourdes del Carmen Flores

Siapo

Asesor especialista

Mg. Flor Delicia Heredia Llatas

Secretario del jurado de tesis

Dra. Sofia Irene Delgado Wong

Vocal del jurado de tesis

Dedicatoria

A mis padres, que con su ejemplo y apoyo he sabido salir adelante brindándome siempre sabias enseñanzas en cuanto a valores, honestidad y respeto se refiere.

Agradecimiento

De manera muy especial a los docentes por brindarme siempre su apoyo incondicional cada vez que requerí de sus sabios consejos.

Así mismo un agradecimiento especial a mi familia y amigos por las diversas formas de apoyo para poder cumplir con mis objetivos y metas propuestas.

Índice

| | |
|---|-------------|
| Dedicatoria | iv |
| Agradecimiento | v |
| Índice | vi |
| Resumen | viii |
| Abstract | ix |
| Introducción | x |
| CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 12 |
| 1.1. Situación Problemática..... | 13 |
| 1.2. Formulación del Problema..... | 19 |
| 1.3. Delimitación de la Investigación..... | 19 |
| 1.4. Justificación e Importancia de la Investigación..... | 20 |
| 1.5. Limitaciones de la Investigación..... | 21 |
| 1.6. Objetivos de la Investigación..... | 21 |
| | |
| CAPITULO II: MARCO TEORICO | 22 |
| 2.1. Antecedentes de Estudios | 23 |
| 2.2. Estado del arte..... | 27 |
| 2.3. Base teórica científicas | 28 |
| 2.3.1. Capacitación | 28 |
| 2.3.1.1. Procesos de Capacitación..... | 31 |
| 2.3.1.2. Funciones de la Capacitación | 33 |
| 2.3.1.3. Tipos de capacitación..... | 34 |
| 2.3.1.4. Métodos de capacitación | 36 |
| 2.3.1.5. Pasos para lograr un buen programa de capacitación | 39 |
| 2.3.1.6. Tipos de capacitación en el puesto..... | 40 |
| 2.3.2. Desempeño laboral..... | 43 |
| 2.3.2.1. Importancia del Desempeño | 44 |
| 2.3.2.2. Evaluación del Desempeño..... | 45 |
| 2.3.2.3. Dimensiones del Desempeño Laboral..... | 46 |
| 2.4. Definición de la terminología | 47 |

| | |
|--|-----------|
| CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO..... | 50 |
| 3.1. Tipo y Diseño de Investigación | 51 |
| 3.2. Población y Muestra | 51 |
| 3.3. Hipótesis | 52 |
| 3.4. Variables..... | 52 |
| 3.5. Operacionalización..... | 53 |
| 3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 55 |
| 3.7. Procedimiento para la recolección de datos..... | 56 |
| 3.8. Análisis Estadístico e Interpretación de los datos..... | 56 |
| 3.9. Principios éticos..... | 56 |
| 3.10. Criterios de rigor científico | 56 |
| | |
| CAPITULO IV: ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS..... | 58 |
| 4.1. Resultados en tablas y Figuras..... | 59 |
| 4.2. Discusión de resultados | 74 |
| | |
| CAPÍTULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN..... | 76 |
| | |
| CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 98 |
| 6.1. Conclusiones..... | 99 |
| 6.2. Recomendaciones | 100 |

RESUMEN

Dentro de la problemática encontrada, no se cuenta con el personal suficiente y competente, ya que este presenta ciertas limitaciones en cuanto a su desempeño laboral, lo que va en contra de la productividad de la empresa, en este sentido se planteó el siguiente problema: ¿Qué beneficios trae un plan de capacitación en el desempeño laboral en la empresa Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Chiclayo ?.

La investigación tuvo como propósito proponer un plan de capacitación que permita mejorar los niveles de desempeño de los trabajadores de la empresa Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Chiclayo

Para la realización del estudio se utilizó métodos como el análisis, el inductivo y deductivo, considerando como muestra a los trabajadores de la Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. con quienes se utilizó la técnica de la encuesta, haciendo uso de su instrumento el cuestionario.

A través de los resultados se determinó que no se tiene conocimiento de lo que es un Plan de Capacitación, esto como producto de que las personas que rigen los destinos de la empresa no tienen conocimientos ni estudios especializados en lo que respecta a gestión o administración de personal, y muestran poca predisposición para invertir en lo que es capacitación e inducción de personal, lo que difiere con la hipótesis planteada “La Propuesta de Plan de Capacitación, permitirá mejorar de manera muy significativa el Desempeño laboral en la Empresa Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C” Chiclayo. SE DEBE CONCLUIR PRIMERO PARA DAR UNA APRECIACION ALOBJETIVO GENERAL

Se concluye, con respecto a la administración de recursos humanos, que se está logrando hacer un buen trabajo, a pesar de ser una empresa joven, pero que aún falta mucho en lo que respecta a un mejor trato al personal, capacitación así como también mejorar la parte tecnológica (Equipos, maquinaria, e indumentaria), ya que todo esto contribuirá a brindar las condiciones óptimas de trabajo, y permitirá al personal contar con todos los medios necesarios que le permitan realizar un buen trabajo, así como también incrementar su productividad, lo que contribuirá enormemente a mejorar la situación económica financiera de la empresa. SE DEBE CONCLUIR ESPECIFICAMENTE SOBRE LA INFLUENCIA DE LA CAPACITACION EN LOS NIVELES DE DESEMPEÑO.

Palabras clave: Programa, capacitación, desempeño laboral.

ABSTRACT

Within the problem found, it does not have enough and qualified staff, as this has certain limitations in their job performance, which goes against the productivity of the company, in this sense the following problem arose: What benefits does a training plan on job performance in the company Constructora e Inmobiliaria M & G Peru SAC Chiclayo?.

The purpose of the research was to propose a training plan to improve the performance levels of the workers of the construction and real estate company M & G Peru S.A.C. Chiclayo.

To carry out the study, methods such as analysis, inductive and deductive were used, considering as a sample the workers of the M & G Peru S.A.C. Chiclayo with whom the survey technique was used, making use of the instrument the questionnaire.

Through the results it was determined that there is no knowledge of what a training plan this as a product that people who govern the destinies of the company does not have knowledge or specialized studies in regard to management or administration of staff, and show little willingness to invest in what is training and induction of staff, which differs with the hypothesis "the Proposed training Plan, it will improve very significantly the labor performance in the company Constructora e Inmobiliaria M & G Peru SAC Chiclayo ".
FIRST MUST CONCLUDE A GENERAL TO GIVE APPRECIATION ALOBJETIVO

It is concluded, with respect to human resource management, which is being achieved do a good job, despite being a young company, but that much remains with regard to a better treatment of staff, training as well as improving the technological part (equipment, machinery, and clothing), since this will contribute to providing optimum working conditions, and allow staff to have all the necessary means to enable it to do a good job, as well as increase productivity, which will contribute greatly to improving the economic and financial situation of the company. SPECIFICALLY it MUST CONCLUDE ON THE INFLUENCE OF TRAINING performance levels.

Keywords: Program, training, job performance.

INTRODUCCIÓN

Según Chiavenato (2010) la capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje y su influencia en la gestión de la empresa, donde se define a la capacitación como un proceso de educación a corto plazo siendo este de manera sistémica y de manera organizada, siendo su finalidad que las personas adquieran conocimientos, así como actitudes y habilidades.

Dentro de la problemática encontrada podríamos señalar que no se cuenta con el personal suficiente y competente, ya que este presenta ciertas limitaciones en cuanto a su desempeño laboral, lo que va en contra de la productividad de la empresa, es decir los trabajadores no se encuentran adecuadamente capacitados, ni dotados de las herramientas necesarias como para que puedan realizar un buen trabajo además de elevar los niveles de productividad de los mismos lo que perjudica enormemente a la empresa.

En este sentido, se planteó el siguiente problema: ¿Qué beneficios trae un plan de capacitación en el desempeño laboral en la empresa Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Chiclayo?.

La investigación tuvo como propósito proponer un plan de capacitación con la finalidad de mejorar los niveles de desempeño en la empresa Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Chiclayo.

La metodología se ha realizado de acuerdo a un estudio de tipo descriptivo y propositivo con un diseño no experimental, donde se consideró como muestra a los trabajadores de la Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Chiclayo a quienes se aplicó una encuesta utilizando como instrumento al cuestionario.

La hipótesis del estudio indica que la implementación de un plan de capacitación permite mejorar los niveles de desempeño en la empresa Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Chiclayo.

En cuanto al contenido de la presente investigación se divide en seis capítulos los cuales se detallan a continuación:

El Capítulo I abarca en Problema de Investigación, donde está la situación problemática, además está la formulación del problema, delimitación de la investigación, justificación e importancia de la investigación, limitaciones de la investigación, y los objetivos.

El Capítulo II comprende todo lo que es Marco Teórico, en el cual se da a conocer los antecedentes de estudios, el estado del arte, las bases teóricas científicas y la definición de la terminología.

El Capítulo III contiene el Marco Metodológico, es decir la metodología a ser utilizada seguido por el tipo y diseño de investigación, población y muestra, hipótesis, variables, Operacionalización, métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos, los principios éticos y criterios de rigor científico.

El Capítulo IV contiene el Análisis e Interpretación de los Resultados, donde se observa los resultados estadísticos en tablas y Figuras obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos, además está la discusión de resultados.

El Capítulo V contiene la propuesta de la investigación.

El Capítulo VI contiene las conclusiones de la investigación y las recomendaciones.

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación Problemática

La capacitación y el adiestramiento, forman parte esencial en la formación personal y profesional del grupo humano que labora en determinadas empresas, lo cual les permite obtener habilidades y destrezas que permitirán que estos se desarrollen y actúen adecuadamente en el desarrollo de sus actividades propias del puesto o cargo que ocupan, así mismo esto les permite a mejorar la actitud y motiva al personal, logrando que estos realicen mejor su trabajo y se conviertan en óptimas para cubrir las demandas de los diferentes puestos de trabajo.

Es por ello que en la actualidad existen programas, orientados a mejorar las competencias y el desempeño, ya sea este individual o de un equipo de trabajo dentro de la organización, lo cual se verá reflejado en los resultados de la empresa.

En el contexto internacional

La alta competitividad a la que se enfrentan las compañías en la actualidad conlleva la necesidad de intensificar los esfuerzos en la mejora de las habilidades del capital humano. En este sentido, el 84% de los directivos consideran como un factor muy importante la introducción de programas de capacitación y desarrollo personal en una empresa. Ahora bien, cabe destacar que “la capacitación debe tratar de experiencias de aprendizaje hacia lo positivo y benéfico, así como completarlas y reforzarlas con actividades para que los individuos en todos los niveles de la empresa puedan adquirir conocimientos con mayor rapidez y desarrollar aquellas actitudes y habilidades que los beneficiaran así mismos y a la empresa”. Por ello, para que las políticas de desarrollo de los profesionales tengan éxito, las organizaciones deben huir de metodologías anticuadas y enfoques estáticos. Como explica Ernesto Gore en La educación en las empresas: aprendiendo en contextos organizativos, “la capacitación es,

potencialmente, un agente de cambio y de productividad, en tanto sea capaz de ayudar a la gente a interpretar las necesidades del contexto y adecuar la cultura, la estructura y la estrategia (en consecuencia el trabajo) a esas necesidades”. Global Human Capital Trends (2017)

La capacitación, es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral. Como componente del proceso de desarrollo de los Recursos Humanos, la capacitación implica por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del colaborador a su puesto en la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en la empresa. Y, por otro un conjunto de métodos técnicas y recursos para el desarrollo de los planes y la implantación de acciones específicas de la empresa para su normal desarrollo. En tal sentido la capacitación constituye factor importante para que el colaborador brinde el mejor aporte en el puesto asignado, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del colaborador. Reynoso (2014)

La actualidad de las empresas presenta una creciente importancia ante la problemática relacionada con la capacitación y formación de los empleados y su impacto en el desempeño laboral tanto individual como organizacional. La evaluación de desempeño y la capacitación del personal son actividades clave de las organizaciones, mientras que de manera individual cada una tiene su relevancia existe una conexión entre ambas, conocer esta relación y su impacto en el éxito del negocio es primordial Por lo tanto es primordial que los líderes de las empresas se preocupen por proveer de herramientas a los colaboradores de manera que estos puedan desempeñar mejor su trabajo y aportar valor a la

empresa así como colaborar en la consecución de los objetivos finales. En algunas ocasiones puede ocurrir que un empleado recién ingresado a la empresa o uno que ha sido promovido a un puesto de mayor jerarquía no posea conocimientos, habilidades o aptitudes específicas necesarias para el desempeño adecuado de su trabajo, en esta situación un plan de aprendizaje y desarrollo es fundamental para reforzar sus capacidades y lograr atender las áreas de oportunidad. Pérez (2015).

Hasta no hace mucho tiempo, los conocimientos adquiridos en la universidad nos acompañaban a lo largo de nuestra carrera profesional. Los cambios eran pocos y bastaban pequeñas puestas al día. Esto ha cambiado. El alto dinamismo debido a los avances tecnológicos y la globalización ha transformado a los mercados internacionales en múltiples facetas, dibujando un escenario laboral caracterizado por la evolución acelerada de los conocimientos y competencias, que obliga a los profesionales cualificados a estar capacitados y actualizados. Ante este panorama cada vez más complejo y exigente sólo cabe una respuesta: la capacitación. Debemos tener en cuenta que lo que hoy sabemos probablemente no vaya a ser utilizado al 100% el próximo año e incluso, contemplar la posibilidad de que nuestro perfil profesional pueda desaparecer a corto plazo. De hecho, uno de los problemas asociados al desempleo es la desactualización profesional de quienes lo enfrentan. Empresas de todos los tamaños y sectores saben que el conocimiento es un valor diferencial. Además, las capacidades específicas adquiridas son susceptibles de proporcionar ingresos futuros a la organización, lo que otorga a la formación especializada un carácter de inversión. Una inversión que, en México, sigue siendo una asignatura pendiente. Kanahuati (2013)

La evaluación de desempeño de nuestros colaboradores es necesaria, ya que nos permite medir el logro de los objetivos propuestos y dar feedback al trabajador sobre su comportamiento y desempeño. Evaluar el desempeño de un colaborador es un componente fundamental para las empresas, porque ayuda a

implementar estrategias y afinar la eficacia. El proceso abarca la definición de: misión, visión, cultura organizacional y las competencias laborales de los cargos. Algunos de los puntos que se tienen en cuenta en la evaluación de desempeño son: la conducta, solución de conflictos, la efectividad, los objetivos, el desarrollo personal, la capacidad de trabajo en equipo, las habilidades de comunicación y relacionamiento, etc. Puede ocurrir que el colaborador se resista a este proceso, por considerar que sus evaluadores no son imparciales y que al obtener una prueba no favorable podría costarle su permanencia en la organización. Para esto, las empresas deben tomar medidas y cambiar la visión negativa de la evaluación del desempeño con soluciones que garanticen procesos reales y que aporten a la mejora del rendimiento. En consecuencia, un desarrollo seguro de la evaluación permite analizar el rendimiento individual, para así establecer los objetivos estratégicos y alinear las funciones y tareas de los colaboradores. Además, reconocer las fortalezas y debilidades para crear programas de capacitación y establecer medidas entre desempeño y resultado esperado. Amia (2016).

En el contexto nacional

En el Perú, cuatro de cada cinco empresas medianas y grandes invierten en la capacitación laboral de los colaboradores jóvenes. Si bien esta cifra podría graficar la relevancia que ha alcanzado el desarrollo del personal, aún los montos de inversión destinados a este fin son muy bajos y a la fecha, son pocas las empresas decididas a invertir de forma sostenida en este concepto. "Se estima que a nivel internacional, las empresas invierten entre 4% y 5% del total del costo laboral -remuneraciones del personal más los aportes inherentes a esta contraprestación. En cambio en el Perú estamos todavía en camino hacia ello, estamos a niveles, en promedio, de 1% del total del costo laboral de una

empresa", indicó Néstor Astete, presidente del Comité de Recursos Humanos de la Cámara de Comercio Americana en el Perú (AmCham), entidad que organiza el foro "Gestión Humana: Innovando para crear valor", este viernes 6 de junio. Para el directivo, las organizaciones peruanas tienen un largo sendero por recorrer para mejorar su competitividad y dinamizar su productividad, ya que solo los segmentos de consumo masivo, retail, banca e industria son los que más dinero destinan en capacitar a su sus colaboradores. "Sin capacitación, nuestro personal no llega a tener un desempeño aceptable, es decir, no va a llegar a desenvolverse, a lograr el 100% del resultado que se espera de cada una de las personas con las que trabajamos". Diario el Comercio (2014).

Toda capacitación es muy importante durante la vida laboral y profesional, ya que de esta depende el funcionamiento que debe tener el trabajador o grupo asociado, la capacitación es el punto fuerte para que haya un desarrollo exitoso, es muy importante recalcar que no es lo mismo la capacitación y el desarrollo de personal esto viene siendo como nuestro presente y futuro. El adiestramiento o capacitación es lograr la fuerza y los buenos resultados que una organización espera ya que estos lograr que el empleado pueda tener una solución rápida y efectiva a cualquier contrariedad que se le presente durante su ocupación en el área asignada o externa. Capacitar es involucrar al trabajador para que desarrolle sus habilidades y conocimientos y que sea capaz de sobrellevar con más afectación la ejecución de su propio trabajo. Esos conocimientos pueden ser de diferentes tipos y estos se enfocan a diversas terminaciones individuales y organizacionales. Toda empresa o negocio deberá capacitar a su personal para lograr un perfeccionamiento y actitudes privadas para el mejor desempeño de sus efectivos y futuros cargos y así adaptar a cada colaborador y poder llevar a cabo las exigencias que la empresa requiera en su entorno. Bailón (2014)

Desde hace varias décadas existen modelos estables para evaluar el desempeño de las personas en las organizaciones. No han aparecido nuevas

formas de evaluar al personal. Ha habido tendencias, quizá, ya que en los últimos 15 años se han popularizado los modelos de competencia para evaluar a los individuos. Pero, desde hace tres décadas atrás, las organizaciones observan tres cosas: resultados objetivos cuantificables asociados al cargo; las conductas asociadas a esos resultados; y los atributos humanos. El modelo de competencias aparece hace 15 años, una de sus definiciones más aceptadas dice que "las competencias son conductas asociadas a resultados". Desde esa perspectiva, el modelo calza perfectamente dentro de uno de los tres componentes antes mencionados, que es el aspecto conductual. Varela (2014)

Según una encuesta realizada en los Estados Unidos por LHH-DBM, aquellas empresas que ejecutan adecuadamente programas de movilidad laboral tienen un 12% más de probabilidades de obtener un crecimiento en su rentabilidad. Jimena Mendoza, gerente general adjunta de la prestigiosa firma en el Perú, subrayó, en entrevista con el diario Gestión, la importancia de que estos temas no sean manejados de forma reactiva, pues solo una sólida planificación hace posible su éxito. "La movilidad laboral es la gestión de los puestos de trabajo en una organización, con miras a retener talento y a facilitar su salida. Por ello, es indispensable tener claro incluso cuáles son las piezas de recambio; es decir, si se ha identificado un talento clave y se le quiere promocionar, desde ya debe irse preparando a un sucesor que lo pueda reemplazar con éxito en la posición que actualmente ocupa", explicó. La especialista agregó que es vital conocer y comprender cuáles son las habilidades de los empleados y las necesidades de la firma y, a la par de ello, desarrollar a los colaboradores en todos los niveles para ejecutar los planes pertinentes. "Se debe evaluar el perfil de los empleados, analizar qué competencias deben reforzar y estudiar cuáles serán las necesidades del equipo. Asimismo, en lo referido al desarrollo profesional, queda claro que los cursos de especialización no son suficientes, pues debe trabajarse tanto en las habilidades duras como en las blandas de los colaboradores", remarcó. Pinna (2014)

En el contexto local

Constructora e Inmobiliaria M&G PERU S.A.C. empresa 100% Peruana, dedicada a la Construcción, consultoría y proyectos inmobiliarios que están enfocados para mejorar la calidad de vida, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes y consumidores.

Somos una empresa joven, dinámica e innovadora que se esmera por satisfacer las necesidades de nuestros clientes, todo esto, respaldado por la capacidad y calidad de nuestros trabajadores, los cuales tienen como objetivo primordial cumplir con las expectativas y exigencias de nuestros clientes, ofreciendo un servicio de calidad

Por ser una empresa joven, se presentan ciertos inconvenientes o problemas que van en contra de la capacidad y servicio que brinda la empresa.

Dentro de la problemática encontrada podríamos señalar que no se cuenta con el personal suficiente y competente, ya que este presenta ciertas limitaciones en cuanto a su desempeño laboral, lo que va en contra de la productividad de la empresa, es decir los trabajadores no se encuentran adecuadamente capacitados, ni dotados de las herramientas necesarias como para que puedan realizar un buen trabajo además de elevar los niveles de productividad de los mismos lo que perjudica enormemente a la empresa.

1.2. Formulación del Problema

¿Qué beneficios trae un plan de capacitación en el desempeño laboral en la empresa Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Chiclayo?

1.3. Delimitación de la Investigación

Acción Social: Plan de Capacitación para mejorar el Desempeño Laboral.

Sujeto Social: empresa Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Chiclayo

Ámbito Espacial: Región Lambayeque, Provincia y Distrito de Chiclayo exactamente en Avenida Balta N° 1624 Of. 201 2do piso.

Ámbito Temporal: La presente investigación tiene como periodo de tiempo el año 2018.

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

Justificación teórica

Teóricamente, la investigación permitió reflexionar y discernir, sobre el ámbito de las Ciencias Administrativas. El estudio se fundamentó en los conceptos y definiciones de Chiavenato (2010) respecto a la capacitación del personal, como parte del proceso que busco mejorar las condiciones de la empresa dentro del entorno interno, por tal motivo el desempeño laboral se ve involucrado.

Justificación metodológica

Desde el punto de vista metodológico, se realizó un estudio de tipo descriptivo con un diseño no experimental para generar conceptos y teorías de capacitación y desempeño laboral, lo que permitió crear conocimiento válido y confiable, así mismo servirá como base para otros estudios relacionados con la problemática planteada.

Justificación social

Por otra parte tuvo justificación social, ya que, la investigación mostró nuevos caminos para la empresa donde los principales beneficiados fueron los trabajadores ya que se comprendió la situación de la empresa respecto a la capacitación y el desempeño laboral.

Por último el presente trabajo es importante porque permitió dar solución al problema planteado en la investigación y en consecuencia se consiguió tener las siguientes ventajas: se estimuló el buen trato a los trabajadores, se mejoró el

funcionamiento social interno asegurando un trabajo más adaptado a lo que requiere la empresa.

1.5. Limitaciones de la Investigación

Dentro de las limitaciones que se han presentado al desarrollar la presente investigación, tenemos:

Limitada información del tema en las empresas ubicadas en el departamento de Lambayeque.

Poca disponibilidad de tiempo, puesto que el investigador trabaja en otra actividad, distinta al tema de capacitación y desempeño laboral y es poco el tiempo disponible para dedicarle a la investigación.

Poca accesibilidad a la información, debido a que como es una institución privada, existe cierto hermetismo para brindar la información.

1.6. Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Proponer un plan de capacitación con la finalidad de mejorar los niveles de desempeño en la empresa Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Chiclayo.

Objetivos específicos

- a) Analizar los factores de la capacitación en la empresa Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Chiclayo
- b) Diagnosticar el desempeño laboral en la empresa Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Chiclayo

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de Estudios

Internacionales

Acebedo, Herazo, Jiménez y Martínez (2015). En su investigación denominada “Diseño de un plan de capacitación para la Cooperativa ASOBANARCOP, a partir de la evaluación de desempeño por competencias”, para obtener el grado Académico de Administrador de Empresas, quienes concluyen que a partir de la evaluación de desempeño realizada a los colaboradores de la Cooperativa ASOBANARCOP, se identifica que las competencias que requieren ser potencializadas o fortalecidas, en su orden de prioridad son: Vocación al Servicio y Trabajo en equipo, con lo cual se busca mejorar el clima organizacional al interior de la Cooperativa. Así mismo, con los resultados obtenidos se puede establecer que la mayoría de los colaboradores de la Cooperativa presentan una puntuación aceptable en cuanto a la competencia de Conocimiento, lo que equivale a determinar que es necesario que cada uno de los colaboradores se actualice en esta competencia para que tenga claridad en los diferentes aspectos relacionados con su puesto de trabajo, para que estén pendientes de actualizar y de retroalimentar sus propios saberes con relación a las actividades laborales, para que conviertan los conocimientos en resultados destacados, para que tengan manejo y apropiación de los conocimientos requeridos para la elaboración de sus tareas, mejorando así los procesos, procedimientos y resultados.

Sosa (2014). En su tesis de grado denominada "Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente del Instituto Tecnológico del Nororiente (ITECNOR), ubicado en los Llanos de la Fragua, Zacapa." Trabajo presentado previo a la obtención del título de Psicóloga Industrial / Organizacional en el grado de licenciada, y en la cual concluye que los resultados del Grupo Focal (GF) evidencian que los docentes conocen sobre metodologías didácticas y principalmente lo asocian con el material de apoyo, utilizan un método teórico práctico basado en competencias. Dentro de las

técnicas que ellos conocen está la Constructivista, la que aplican es la expositiva debido a que no tienen conocimiento de la metodología que deben utilizar para implementarlas. Se puede determinar que los docentes tienen dominio en impartir sus clases ya que utilizan metodología activa, esto permite que el docente sea una guía para el educando, crean habilidades y participan en el proceso de construcción de aprendizaje. Se observó que los docentes tienen manejo en el tema de planificación, no trabajan con curriculum porque no existe para su carrera, pero si aplican la metodología del Curriculum Nacional Base (CNB) ya que trabajan bajo competencias.

Pérez (2013) en México, realizó una investigación denominado “Propuesta de un sistema para la evaluación del desempeño laboral en una empresa manufacturera” para obtener el grado Académico de Maestro en Ciencias en Administración, quien manifiesta que la evaluación del desempeño laboral es un procedimiento estructural y sistemático que nos permite conocer ciertos atributos y conocimientos relacionados con el trabajador, pudiendo detectar si este es o no productivo y de esta manera establecer políticas que permitan mejorar su rendimiento; así mismo hace mención de los diferentes métodos de evaluación, para lo cual se plantea la estructura y la problemática de la empresa “Metal-Mecánica” FAMA, identificando ciertas características lo cual le permite proponer un determinado método de evaluación respetando las normas y procedimientos existentes, estableciendo también así los términos a implementar y se hace un análisis referente a los resultados obtenidos. En este sentido, las evaluaciones de desempeño en la empresa son muy importantes para la organización, ya que se tiene información respecto al trabajo de los integrantes de la empresa, por lo que se puede implementar acciones correctivas respecto a los problemas de desempeño que se haya identificado.

Nacionales

Fuentes (2014). Tesis para optar el título de Licenciado en Administración, denominada “Plan de capacitación y Desempeño Laboral de

personal del Proyecto Especial Chavimochic en el año 2012” y en el cual concluye que la aplicación correcta del Plan de Capacitación en el talento humano del Proyecto Espacial Chavimochic, permitió que los trabajadores presentaran cambios favorables en su rendimiento, mejorando el nivel de desempeño en sus funciones y produciendo una positiva relación costo / beneficio de su capacitación recibida. La mayoría de evaluados sin importar el grupo ocupacional al que pertenecen o al nivel dentro de la jerarquía organizacional, mostraron un alto dominio de las habilidades técnicas u operativas diarias, pero un nivel bajo de planificación y dirección de personas

Martell y Sánchez (2013) en Trujillo, realizaron un trabajo de investigación denominado “Programa de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio “sport club” de la ciudad de Trujillo – 2013”, donde se tuvo como objetivo demostrar que el desempeño laboral del personal operativo del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo mejora mediante la implementación de un plan de capacitación. En esta investigación el autor nos da a conocer que el desempeño de los trabajadores del gimnasio mejoró gracias a la implementación de un plan de capacitación, esto se vio reflejado en el concepto positivo que tienen los clientes con respecto al desempeño de los trabajadores, impresión que se vio mejorada después que se implementó el plan de capacitación. Así mismo concluye que

. Se concluye que mediante la implementación de un plan de capacitación el desempeño laboral de los trabajadores del gimnasio mejorará, el cual debe ser implementado con el fin que se obtengan los resultados deseados por la empresa.

En este caso, se puede decir que al implementar un programa de capacitación es posible mejorar el desempeño de los trabajadores, por lo tanto se estaría obteniendo los mejores resultados en cuanto a las actividades laborales.

Tóala (2014) en Trujillo, realizó una investigación sobre “Diseño de Clima Organizacional Como Mecanismo de Atención y su Incidencia en el

Desempeño Profesional de los Servidores Públicos -2013”, donde se tuvo como objetivo Proponer un diseño de clima organizacional que coadyuve en el desempeño profesional y a su vez en el cumplimiento de las funciones de los servidores públicos del Ilustre Municipio. De los resultados obtenidos nos dejaron ver que en la Municipalidad de jipijapa no existe una adecuada comunicación, lo que no permite mejorar las relaciones interpersonales, el autor llego a la conclusión de que en la municipalidad de jipijapa no se brinda el suficiente apoyo institucional, lo que no les permite fortalecer el entorno laboral de los servidores públicos, también se hizo mención que hay que mejorar los espacios físicos con la finalidad de que los trabajadores realicen sus funciones con más comodidad y acondicionarlas de manera que el empleado se sienta cómodo y realice sus funciones de modo eficaz.

En este caso, se indica que la comunicación interna así como la distribución física de los ambientes de trabajo facilitan el desempeño de los trabajadores de la empresa, siendo factores importantes para la presente investigación.

Baque (2014) en Trujillo, realizó una investigación sobre un “Modelo de Gestión Organizacional Orientado a la Mejora del Rendimiento del Talento Humano en las Empresas Hoteleras”, donde se tuvo como objetivo analizar la incidencia del modelo de gestión organizacional en el rendimiento del talento humano en las empresas hoteleras. Los resultados muestran que la empresa hotelera no se encuentra definida claramente la asignación de puestos situación que incide en el desconocimiento, incumpliendo y en la duplicidad de funciones en el talento humano de la empresa, lo que resta la calidad en los servicios de la empresa hotelera, también no cuentan con un programa de estímulos a los empleados lo que es fundamental para alcanzar una alta motivación en los miembros de la empresa, como reconocimiento a su desempeño y dedicación. Se concluye que actualmente no se ejecutan los procesos de capacitación al

personal del sector hotelero, por ello es más limitado el desarrollo de destrezas específicas que posibiliten una mejor realización de sus funciones.

En este sentido, se indica que al analizar las habilidades de los trabajadores, se tiene limitaciones en cuanto a la desempeño por lo cual la capacitación es importante para los trabajadores y los resultados que se desea lograr para el crecimiento de la empresa.

Locales

Córdova y Oliva (2013) en Chiclayo, realizaron un trabajo de investigación sobre Propuesta de clima organizacional para mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad de Tumbes – Chiclayo, donde se tuvo que diseñar una propuesta de clima organizacional para mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad de Tumbes, en la cual se concluye que se debe implementar la estrategia del clima organizacional que se propone de esta investigación con el fin de mejorar el desempeño de los servidores públicos y dar un mejor servicio y atención a los pobladores de Tumbes.

En este sentido, el ambiente de trabajo es un factor importante en el desarrollo de las actividades laborales, por lo tanto se puede decir que influyen en el desempeño de los trabajadores por lo que debe ser considerada debido a la influencia que tiene en los resultados eficientes que se espera en la empresa.

2.2. Estado del arte

Para Tejada (2014) el objetivo fundamental de la capacitación es fortalecer los conocimientos de los trabajadores y lograr que estos enriquezcan sus conocimientos de tal manera que estos se encuentren preparados para enfrentar sus quehaceres diarios y puedan superarse constantemente. Esta debe desarrollarse como un proceso, y debe guardar relación con el puesto de trabajo y enfocados a cumplir con los planes de la organización. La capacitación es la

respuesta a la necesidad que tienen las instituciones de contar con personal calificado y productivo, es el desarrollo de tareas con el fin de mejorar el rendimiento productivo, al elevar la capacidad de los trabajadores mediante la mejora de las habilidades, actitudes y conocimientos.

Tejada (2014) menciona que para las empresas u organizaciones, la capacitación del capital humano debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redundando en beneficios para la empresa. La capacitación es una inversión a largo plazo, es una de las más rentables que puede emprender una organización. Si a la empresa la hacen sus trabajadores, a estos los hace la capacitación. Aunque los trabajadores tengan maravillosas aptitudes, si carecen de formación, son como diamante en bruto, que necesitan de la talla para mostrar su verdadero valor.

Varela (2014) menciona que existen nuevos modelos para evaluar el desempeño de trabajadores en la cual las conductas asociadas a resultados, desde la perspectiva, el modelo calza perfectamente dentro de los tres componentes que son los resultados objetivos cuantificables asociados al cargo, las conductas asociadas a esos resultados y los atributos humaníais que viene a ser el aspecto conductual. Además manifiesta que el modelo por competencias contribuyo en algo en la evaluación de los individuos, pero en las organizaciones se habla del compromiso de los trabajadores ¿Cómo incentivarlo? Donde hay que diferencias una cosa es compromiso y otra satisfacción con el trabajo en la cual se puede estar contento con el trabajo porque le encanta lo que hace pero no le gusta la empresa debemos reconocer que ambos elementos son actitudes humanas.

2.3. Base teórica científicas

2.3.1. Capacitación

Lara (2013) explica que la capacitación es una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, que ofrece la posibilidad de mejorar la eficiencia del trabajo de la empresa, permitiendo a su vez que la

misma se adapte a las nuevas circunstancias que se presentan tanto dentro como fuera de la organización.

Enríquez (2015) indica que la capacitación proporciona a los empleados la oportunidad de adquirir mayores aptitudes, conocimientos y habilidades que aumentan sus competencias, para desempeñarse con éxito en su puesto. De esta manera, también resulta ser una importante herramienta motivadora.

Según Chiavenato (2010) la capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje y su influencia en la gestión de la empresa donde existen varias formas de definir en qué consiste la capacitación, entre ellas se pueden mencionar las siguientes: Es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, y desarrollo de habilidades. Cualquier tarea, ya sea compleja o sencilla, implica necesariamente estos tres aspectos.

La capacitación es un proceso intermedio que, en la forma más o menos directa, apunta a lograr a que quienes trabajan con la excelencia que el sistema requiere; es un servicio interno de la organización que se cumplirá bajo cualquier forma cada vez que alguien deba conocer una tarea, desarrollar una habilidad o asumir una actitud. Es una necesidad, porque las personas aprenden de todos modos en el ejercicio de sus funciones, la capacitación es una guía o ayuda (Mace, 2012)

Para Chiavenato (2010) la capacitación en la actualidad representa para las unidades productivas uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente de sus recursos humanos respecto a las funciones laborales que y deben desempeñar en el puesto de trabajo que ocupan. Si bien es cierto que la capacitación no es el único camino por medio del cual se garantiza

el correcto cumplimiento de tareas y actividades, si se manifiesta como un instrumento que enseña, desarrolla sistemáticamente y coloca en circunstancias de competencia a cualquier persona. Bajo este marco, la capacitación busca básicamente:

Promover el desarrollo integral del personal, y como consecuencia el desarrollo de la organización.

Propiciar y fortalecer el conocimiento técnico necesario para el mejor desempeño de las actividades laborales.

La capacitación de los empleados es una actividad importante. Conforme los empleados exigen cambios, las destrezas de éstos se deben modificar y actualizar. Los gerentes, por su puesto, tienen la responsabilidad de decidir qué tipo de capacitación necesitan los empleados, cuándo la requieren y como debe ser la capacitación.

Capacitar es complementar la educación académica del empleado o prepararlo para emprender trabajos de más responsabilidad. Otras teorías manifiestan, que la capacitación es el conjunto de conocimientos sobre el puesto que se debe desempeñar de manera eficiente y eficaz. Como cuando se trata de mejorar las habilidades manuales o la destreza de los individuos se entra al campo del adiestramiento, el conjunto capacitación y adiestramiento se conoce con el nombre de entrenamiento en el trabajo.”

Chiavenato (2010) complementa que el proceso formativo aplicado de manera sistemática y organizada, con el fin de ampliar conocimientos, desarrollar destrezas y habilidades y modificar actitudes. En un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que le permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Servicio de formación que se brinda a empresarios y / o empleados con el propósito de dotarles en destrezas y habilidades en administración,

finanzas, mercadeo, producción, administración de personas y otras áreas relacionadas

2.3.1.1. Procesos de Capacitación

Según Chiavenato (2009) la capacitación no se debe considerar una simple cuestión de realizar cursos y de proporcionar información, porque va mucho más lejos significa alcanzar el desempeño que la organización desea por medio del desarrollo continuo de las personas que trabajan en ella. Para lograrlo es deseable crear y desarrollar una cultura interna favorable para el aprendizaje y comprometida con los cambios organizacionales; teniendo en cuenta que el proceso de capacitación se debe ver con cautela, mucho más en estos tiempos de cambio e innovación, en la nueva onda de la era del conocimiento, se debe incrementar con nuevas habilidades y competencias para garantizar la supervivencia y la competitividad de la organización en el futuro. No basta con reponer el valor, sino que es preciso agregarlo continuamente, la capacitación es un proceso continuo y pasa por 4 etapas.

Diagnóstico de las necesidades de capacitación: La primera etapa de la capacitación es levantar un inventario de las necesidades de capacitación que presenta la organización. Esas necesidades no siempre están claras y se deben diagnosticar con base en ciertas auditorías e investigaciones internas capaces de localizarlas y descubrirlas. Las necesidades de capacitación son carencias en la preparación profesional de las personas, es la diferencia entre lo que una persona debería saber y hacer y aquello que realmente sabe y hace. La capacitación de las personas en la organización debe ser una actividad continua, constante e ininterrumpida, incluyendo cuando las personas presentan un excelente desempeño, siempre se debe introducir o incentivar alguna orientación y mejoría de las habilidades y las competencias.

Diseño del programa de capacitación: Se refiere a la planificación de las acciones de capacitación y debe tener un objetivo específico; es decir, una vez que se ha hecho el diagnóstico de las necesidades de capacitación, o un mapa con las lagunas entre las competencias disponibles y las que se necesitan, es necesario plantear la forma de atender esas necesidades en un programa integral y cohesionado. El programa debe estar ligado a las necesidades estratégicas de la organización

Ejecución del programa: La conducción, implantación y ejecución del programa donde existe una sofisticada gama de tecnologías para la capacitación. También existen varias técnicas para transmitir la información necesaria y para desarrollar las habilidades requeridas en el programa de capacitación

Capacitación en el puesto: es una técnica que proporciona información, conocimiento y experiencia en cuanto al puesto, puede incluir la dirección, la rotación de puestos y la asignación de proyectos especiales, la dirección presenta una apreciación crítica sobre la forma en que la persona desempeña su trabajo..

Las técnicas de clase: utilizan un aula y un instructor para desarrollar habilidades, conocimientos y experiencias relacionados con el puesto; las habilidades pueden variar desde las técnicas como programación de computadora, hasta las interpersonales como liderazgo o trabajo en grupo. Las técnicas de clase desarrollan habilidades sociales e incluyen actividades como la dramatización y juegos de empresas, uno de los formatos más común de los juegos administrativos es el de pequeños grupos de educandos que deben tomar y evaluar decisiones administrativas frente a una situación dada.

2.3.1.2. Funciones de la Capacitación

Lara (2013) indica que el objetivo general de la capacitación es lograr la adaptación de personal para el ejercicio de determinada función o ejecución de una tarea específica, en una organización.

Según Lara (2013) la función de la capacitación se inserta como parte integrante del acontecer cotidiano de las empresas y para cumplir con sus objetivos toma información del medio ambiente y del mismo centro de trabajo.

De acuerdo a Chiavenato (2010) la capacitación en una empresa sin importar el tamaño cumple cuatro funciones principales:

Transmisión de informaciones: el elemento esencial en muchos programas de capacitación es el contenido, distribuyendo información entre los entrenados como un cuerpo de conocimientos. A menudo, las informaciones son genéricas, referentes al trabajo: informaciones acerca de la empresa, sus productos, sus servicios, su organización, su política, sus reglamentos, etc. puede cobijar también la transmisión de nuevos conocimientos.

Desarrollo de habilidades: sobre todo aquellas destrezas y conocimientos directamente relacionados con el desempeño del cargo actual o de posibles ocupaciones futuras, se trata de una capacitación a menudo orientada de manera directa a las tareas y operaciones que van a ejecutarse.

Desarrollo o modificación de actitudes: por lo general se refiere al cambio de actitudes negativas por actitudes más favorables entre los trabajadores, aumento de la motivación, desarrollo de la sensibilidad del personal de gerencia y de supervisión, en cuanto a los sentimientos y relaciones de las demás personas. También puede involucrar e implicar la adquisición de nuevos hábitos y actitudes, ante todo, relacionados con los

clientes o usuarios (como es el caso del entrenamiento de los vendedores y de los promotores) o técnicas de ventas.

Desarrollo de conceptos: la capacitación puede estar conducida a elevar el nivel de abstracción y conceptualización de ideas y de filosofías, ya sea para facilitar la aplicación de conceptos en la práctica administrativa o para elevar nivel de generalización, capacitando gerentes que puedan pensar en términos globales y amplios.

2.3.1.3. Tipos de capacitación

Enríquez (2015) indica que la capacitación se suele dividir en tres grandes grupos:

Capacitación para el trabajo.

Va dirigida al trabajador que va a desempeñar una nueva actividad, ya sea por ser de reciente ingreso o por haber sido promovido o reubicado dentro de la misma empresa.

Capacitación promocional.

Busca otorgar al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico.

Capacitación en el trabajo.

Es una serie de acciones encaminadas a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores. Se busca lograr la realización individual, al mismo tiempo que los objetivos de la empresa. Busca el crecimiento integral de la persona y la expansión total de sus aptitudes y habilidades, todo esto con una visión de largo plazo. El desarrollo incluye la capacitación, pero busca principalmente la formación integral del individuo, la expresión total de su persona.

Para Chiavenato (2010) cuando las organizaciones invierten en la capacitación de los empleados, sería bueno saber qué es lo que está ofreciendo a los colaboradores para puedan ser más productivos, es por ello que la capacitación en destrezas interpersonales es una prioridad para muchas organizaciones. A continuación se describen los principales tipos de capacitación que proporcionan las organizaciones:

Destrezas Interpersonales: incluye liderazgo, entrenamiento, destrezas de comunicación, resolución de conflictos, creación de equipos, servicio al cliente, conciencia cultural y de la diversidad, otras destrezas interpersonales.

Técnica: capacitación y conocimiento de productos, procesos de ventas, tecnologías de la información, aplicaciones de cómputo, otras destrezas técnicas necesarias para realizar un trabajo en particular.

Empresarial: las capacitaciones están relacionadas finanzas, marketing, optimización, de procesos, calidad, planeación estratégica, cultura organizacional.

Obligatoria: este tipo de capacitaciones seguridad, salud, acoso sexual y otras disposiciones legales son exigidas con la finalidad de velar por las integridad de los y trabajadores y la población.

Gestión del desempeño: cualquier capacitación que ayude a un empleado a mejorar su desempeño laboral.

Solución de problemas y toma de decisiones: definición de problemas, evaluación de las causas, creatividad en el desarrollo de alternativas, análisis de alternativas, selección de soluciones.

Personal: planeación de carreras, administración del tiempo, bienestar, finanzas personales o administración del dinero, cómo hablar bien en público.

2.3.1.4. Métodos de capacitación

Según Nicaragua (2011) los métodos y técnicas de capacitación se refieren a las diversas formas que existen para organizar, implementar y ejecutar los procesos de enseñanza de manera de alcanzar los objetivos de aprendizaje previstos.

Enríquez (2015) explica que la elección de un método y una técnica determinados depende, fundamentalmente, de los recursos disponibles, de los objetivos de aprendizaje que se persiguen en la acción de capacitación de que se trate y, especialmente, del perfil de las personas que serán capacitadas, en todo lo relacionado con su capacidad y voluntad para aprender.

Chiavenato (2010) indica que la capacitación de empleados se puede proporcionar en formas tradicionales, incluyendo la capacitación en el trabajo, la rotación de empleos, la enseñanza y el adiestramiento, los ejercicios de experiencia, los cuadernos de ejercicios y manuales, o las conferencias en el salón de clases; Sin embargo, muchas organizaciones dependen cada vez más de métodos de capacitación basados en la tecnología, debido a su facilidad de acceso, menor costo y su capacidad de proporcionar información. La capacitación se suele dividir en tres grandes grupos:

a. Capacitación para el trabajo

Esta capacitación va dirigida al trabajador que va a desempeñar una nueva actividad, ya sea por ser de reciente ingreso o por haber sido promovido o reubicado dentro de la misma empresa y se dividen en:

Capacitación de pre ingreso: se hace con fines de selección y busca brindar al nuevo personal los conocimientos, habilidades o destrezas que necesita para el desempeño de su puesto.

Capacitación de inducción: es una serie de actividades que ayudan a integrar al candidato a su puesto, a su grupo, a su jefe y a la empresa, en general.

Capacitación promocional: busca otorgar al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico.

La capacitación en el trabajo es una serie de acciones encaminadas a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores. Se busca lograr la realización individual, al mismo tiempo que los objetivos de la empresa. Busca el crecimiento integral de la persona y la expansión total de sus aptitudes y habilidades, todo esto con una visión de largo plazo. El desarrollo incluye la capacitación, pero busca principalmente la formación integral del individuo, la expresión total de su persona.

b. Métodos Tradicionales de Capacitación en el trabajo

Los empleados aprenden a realizar las tareas simplemente al realizarlas, por lo general después de una introducción inicial a la tarea.

Rotación de empleos: los empleados llevan a cabo diferentes trabajos en un área en particular, siendo expuestos a diversas tareas.

Enseñanza y capacitación: los empleados trabajan con alguien experimentado que proporciona información, apoyo y ánimo; en ciertas industrias, se conoce también como aprendiz.

Ejercicios de experiencia: los empleados participan en representación de roles, simulaciones u otros tipos de capacitación frente a frente.

Cuadernos de ejercicios y manuales: los empleados utilizan cuadernos de ejercicios y manuales para obtener información.

Conferencias en el salón de clases: los empleados asisten a conferencias diseñadas para transmitir información específica.

c. Métodos de Capacitación Basados en Tecnología

Los métodos de capacitación se dan de diferentes maneras y a través de diferentes herramientas CD-ROM, DVD, cintas de video, cintas de audio: los empleados escuchan o ven medios seleccionados que transmiten información o demuestran ciertas técnicas.

Videoconferencias, tele conferencias, televisión por satélite: los empleados escuchan o participan conforme la información que se transmite o se demuestran ciertas técnicas.

E-aprendizaje: aprendizaje basado en Internet donde los empleados participa en simulaciones multimedia u otros módulos interactivo Como Beneficia la Capacitación a las Organizaciones

La capacitación beneficia a las organizaciones en los siguientes aspectos: Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas, mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles, eleva la moral de la fuerza de trabajo, mejora la relación jefes-subordinados, es un auxiliar para la comprensión y adopción de políticas, se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas, promueve el desarrollo con vistas a la promoción, contribuye a la formación de líderes y dirigentes, incrementa la productividad y calidad del trabajo, ayuda a mantener bajos los costos, elimina los costos de recurrir a consultores externos.

2.3.1.5. Pasos para lograr un buen programa de capacitación

De acuerdo a Chiavenato (2010) realizar una capacitación en una empresa para que tenga éxito es necesario seguir algunos pasos que se describen a continuación:

Análisis de las Necesidades: su propósito es identificar las habilidades específicas que se necesitan para desarrollar el trabajo, analizar las habilidades y las necesidades futuras de los futuros practicantes y desarrollar objetivos específicos y medibles de los conocimientos y el desempeño.

El diseño de la instrucción: se arma y produce el contenido del programa de capacitación, inclusive ejercicios y actividades.

Validación: en el cual se eliminan los defectos del programa de capacitación.

Aplicación: se aplica el programa de capacitación, usando técnicas como capacitación práctica, clases lo más sencillas posibles. A través del programa de capacitación, el personal experimentado debe recordar lo que se tiene que hacer; por otro lado, para el personal de nuevo ingreso debe tener un carácter introductorio y didáctico. Para el personal permanente se requiere un nivel de capacitación elevado y continuo, que debe ser instrumentado de manera progresiva en la medida en que el personal se vaya involucrando en el proceso de trabajo y en las complejas áreas de actividades que lo componen.

En este punto se debe prestar atención, tanto a las necesidades del individuo como a los requerimientos para capacitarlo en un procedimiento en particular. Ningún administrador de personal en el ámbito directivo alcanzará el punto donde conozca a la perfección todo lo relacionado con el proceso. El aprendizaje es una actividad de toda la

vida. El administrador de personal debe asegurarse que cada miembro del personal cuente con la capacitación y apoyo necesario para ejecutar las tareas encomendadas.

El proceso de evaluación debe identificar todas las necesidades de capacitación, incluyendo tanto las áreas especializadas como aquellas que no lo son, y luego jerarquizarlas y establecer un programa para atender las carencias o limitaciones identificadas. Y aprendizaje programado.

Evaluación y seguimiento: estos sirven para determinar la efectividad del programa. Se debe evaluar de acuerdo con:

Reacción: documentar las reacciones inmediatas de los educandos ante la capacitación.

Aprendizaje: usar recursos para la retro alimentación así como pruebas previas y posteriores para medir lo que han aprendido los aspirantes de hecho.

Comportamiento: anotar las reacciones que tienen los supervisores ante el desempeño de las personas una vez terminada la capacitación. Ésta es una manera de medir el grado en el cual los empleados aplican las habilidades y conocimientos nuevos a su trabajo.

2.3.1.6. Tipos de capacitación en el puesto

Para Chiavenato (2010) las capacitaciones que se realizan en empresa son diversas pero si trata de capacitar en el puesto son las siguientes:

Instrucción directa en el puesto: en la que el trabajador recibe la capacitación en el puesto de parte de un trabajador experimentado o el

supervisor mismo. Se busca que los nuevos trabajadores adquieran la experiencia para manejar la maquina o a ejecutar varias tareas observando al supervisor. Este método se aplica más para capacitar maquinistas y operarios.

Rotación de puesto: en la que el empleado pasa de un puesto a otro en periodos programados para conocer las diferentes actividades que se desarrollan en el proceso general, ya sea productivo o administrativo. Este método es más aplicable para capacitar supervisores y administrativos. Las principales ventajas de la capacitación en el puesto son:

Relativamente económica, los trabajadores en capacitación aprenden al tiempo que producen, hay una retroalimentación inmediata y no hay necesidad de instalaciones costosas fuera del trabajo como salones de clases o dispositivos de aprendizaje programado.

Conferencias: las conferencias o exposiciones constituyen métodos prácticos y fáciles de ejecutar, es una manera rápida y sencilla de proporcionar conocimientos a grupos grandes de personas, se puede acompañar de materiales impresos para facilitar el aprendizaje asimismo se pueden usar proyectores para presentar imágenes, Figuras, fotografías, grabaciones de videos o películas para facilitar el aprendizaje.

Juego de roles: se utiliza esta técnica en la capacitación para enseñar técnicas de venta, de entrevista, para dirigirse a grupos, resolver conflictos y lograr negociaciones o desempeñar cargos de más responsabilidad como jefes o supervisores. Consiste en hacer que los profesionales desarrollen roles de acuerdo al cargo o tareas que desempeñaran.

Técnicas audiovisuales: la presentación de información a los empleados mediante técnicas audiovisuales como películas, circuito

cerrado de televisión, cintas de audio o de video puede resultar eficaz, en la actualidad estas técnicas se utilizan con mucha frecuencia. Los audiovisuales son más costosos que las conferencias convencionales.

Aprendizaje programado: es un método sistemático para enseñar habilidades para el puesto, consiste en presentar un conjunto de preguntas o hechos para que el alumno responda luego revisa y compara con las respuestas y retoma a aquellas en las que se ha equivocado, hasta responder correctamente todas. Este método es efectivo porque permite al empleado una retroalimentación inmediata sobre la precisión de sus respuestas y sobre el aprendizaje que va logrando. Su ventaja principal es que reduce el tiempo de capacitación considerablemente y permite que las personas en capacitación aprendan a su propio ritmo, proporciona retroalimentación inmediata y reduce el riesgo de errores.

Simulaciones: Es una técnica en la que los empleados aprenden en el equipo real o en equipos de simulación la ejecución de sus tareas por ejemplo simulación de manejo de máquinas, vehículos, aviones, etc. que utilizaran en su puesto pero en realidad son instrumentos fuera del mismo. Esta capacitación busca obtener las ventajas de una simulación y corregir los errores sin colocar realmente en el puesto a la persona en capacitación ni arriesgar el deterioro o accidentes con las maquinas. Esta técnica es casi una necesidad en los puestos donde resulta demasiado costoso o peligros capacitar a los empleados directamente en el puesto.

Los instrumentos más usuales son:

Cuestionario: que es una forma impresa que contiene una lista de preguntas específicas dirigidas a reunir información sobre conocimientos, habilidades, opiniones acerca de aspectos del trabajo que desempeña la persona, o la empresa.

Descripción y perfil del puesto: que consiste en analizar la descripción y perfil de puesto para conocer las funciones y los requisitos que debe satisfacer la persona que lo desempeña. De esta forma, se compara lo que requiere el puesto con lo que la persona hace.

Evaluación de desempeño: que consiste en comparar el desempeño de una persona con los estándares establecidos para ese puesto. Esto permite conocer las áreas en las que se debe capacitar para incrementar el nivel de desempeño del empleado.

2.3.2. Desempeño laboral

Para Zelaya (2006) el desempeño laboral intervienen factores o condiciones relacionados dentro del llamado contexto del desempeño, y son en primer lugar las condiciones antecedentes las cuales constituyen una fuente de causalidad desde remota o mediata del desempeño, que actúan sobre factores llamados intervinientes conformados por 3 categorías: las características de las condiciones sociales (status, roles), culturales (valores, creencias y actitudes) y demográficas (edad, ocupación, nivel socio-económico, estado civil, salud y educación); las categorías de los factores de personalidad: incluyen un conjunto de tendencias, patrones de comportamiento y reacciones de la persona; y las categorías de las características del puesto de trabajo: constituyen circunstancias o hechos externos a las personas; sus especificaciones y características inducen a ciertos patrones de acción en las personas que desempeñan el cargo.

Bohórquez (2002), el desempeño laboral se define como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.

Chiavenato (2009) define el desempeño laboral como la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su

comportamiento y también de los resultados obtenidos y va ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables.

Chiavenato (2009) complementa que el desempeño de los trabajadores se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, tales como: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad y capacidad de realización.

Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo.

Dessler, (2001) define a la evaluación de desempeño como la calificación a un empleado comparando su actuación, presente o pasada, con las normas establecidas para su desempeño. Así pues el proceso de evaluación implica: establecer las normas del trabajo, evaluar el desempeño real del empleado con relación a dichas normas y volver a presentar la información al empleado con el propósito de motivarle para que elimine las deficiencias de su desempeño.

2.3.2.1. Importancia del desempeño

Stoner (1994), manifiesta que la importancia de evaluar el desempeño radica en que permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo. La mayor parte de los empleados procura obtener

retroalimentación sobre la manera como vienen ejecutando su trabajo y los jefes que tienen a su cargo la dirección de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar. Esto significa que día a día habrá mayor inversión en la capacitación, retención y sustitución del personal que conforma una organización. Los cambios se producen cada vez en menor espacio de tiempo. La adaptación de la empresa a los mismos exige un compromiso especial de su recurso humano. La identificación del ser humano con la empresa es la única base que hará posible el cambio permanente para evitar el avance de la competencia. Incluso después de un programa de orientación, en pocas ocasiones los nuevos empleados están en condiciones de desempeñarse satisfactoriamente. Es preciso entrenarlos en las labores para las que fueron contratados. La orientación y la capacitación pueden aumentar la aptitud de un empleado para un puesto.

2.3.2.2. Evaluación del desempeño

Para Dessler (2001) existen diferentes formas de evaluar el desempeño en la organización:

Supervisor Inmediato, es la persona que estaría y por lo general está en mejor posición para observar y evaluar el desempeño de un subordinado y es el responsable del desempeño de esa persona.

Evaluación de los compañeros, La evaluación de un empleado hecha por sus compañeros de trabajo puede ser muy efectiva para predecir el éxito futuro de la administración. Un problema podría ser los convenios de ayuda mutua, porque todos los compañeros sencillamente se reunirían para darse calificaciones altas unos a otros.

Comités de Estimación, por lo general están compuestos por el supervisor inmediato del empleado y tres o cuatro supervisores más

Autoestimaciones, hechas por el personal sobre su propio desempeño, el problema radica en que los empleados se califican más alto de lo que sus superiores podrían hacerlo.

Evaluación por los subordinados, muchos lo llaman retroalimentación ascendente, aplica a toda la empresa y ayuda a alta gerencia a diagnosticar estilos para mejorar la administración de la organización.

Retroalimentación de 360 grados, En este caso la información es recabada de toda la organización, por lo general este método se usa para la capacitación y el desarrollo.

2.3.2.3. Dimensiones del desempeño laboral

Calidad del trabajo: Cuidado, esmero, preocupación mostrada en el trabajo ejecutado.

Cantidad de trabajo: Número de tareas que ejecuta, considere rapidez y la forma en que ejecuta dichas labores.

Capacidad para seguir instrucciones: Habilidad que muestra a la hora de captar las órdenes establecidas por el supervisor.

Cuidado de equipos y materiales: Uso adecuado de equipos y materiales para realizar el trabajo programado.

Colaboración: Aptitud para integrarse al trabajo mediante un esfuerzo conjunto con los compañeros de trabajo dirigido al logro de los objetivos propuestos.

Asistencia: Cumplimiento al hacer acto de presencia en el trabajo.

Puntualidad: Cumplimiento estricto con el horario establecido en el trabajo. Llegar a la hora establecida.

Relaciones interpersonales: Comportamiento social adecuado en el trato con sus supervisores, compañeros de trabajo, usuarios y visitantes.

Responsabilidad: Aptitud para completar tareas y deberes asignados de acuerdo a las metas y plazos acordados.

Iniciativa: Capacidad de tomar decisiones cuando no ha recibido instrucciones detalladas.

2.4. Definición de la terminología

Ambiente físico. Comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros. (Castillo, 2006)

Ambiente social. Que abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación y otros. (Chiavenato, 2007)

Características estructurales. Como el tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo de dirección, etcétera. (Gan, 2007)

Características personales. Como las aptitudes y las actitudes, las motivaciones, las expectativas, etcétera. (Castillo, 2006)

Eficacia: Grado en que se logran los objetivos y metas de un plan, es decir, cuánto de los resultados esperados se alcanzó. La eficacia consiste en concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos formulados.

Evaluación del desempeño: es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continúa realizada por parte de los jefes inmediatos; se valora el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del colaborador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos.

Capacidad: habilidad de un individuo, una organización o un sistema para desempeñarse eficazmente, eficientemente y de manera sostenible.

Desempeño: conductas laborales del trabajador en el cumplimiento de sus funciones; también se le conoce como rendimiento laboral o méritos laborales, también está integrado por los conocimientos y la pericia que tiene el trabajador en la ejecución de sus tareas, por las actitudes y el compromiso del trabajador, así como por los logros en productividad o resultados alcanzados.

Motivación. La motivación muestra lo que mueve a los trabajadores en su labor. Cuando tienen una gran motivación, se eleva el clima y se establecen relaciones satisfactorias de animación, interés, colaboración. (Chiavenato, 2007)

Plan de capacitación: es una acción planificada cuyo propósito general es preparar e integrar al recurso humano en el proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño en el trabajo. Siliceo, A. (2010).

Reconocimiento. La mayoría de los hombres quieren y buscan el reconocimiento; en realidad ellos consagran gran parte de su vida a buscarlo. No hay mejor causa de insatisfacción que desvalorizar al trabajador. (Gan, 2007)

Seguimiento del desempeño: Proceso continuo de recolección y análisis de datos para comparar en qué medida se está ejecutando un proyecto, programa o política en función de los resultados previstos.

Seguridad en el Empleo. El grado de satisfacción que el trabajador encuentre en la organización donde trabaja será el grado de sentimiento de grupo en la empresa, de su participación, de sus creencias en que puede trabajar junto con la dirección en los logros de los objetivos. (Gan, 2007).

CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de Investigación

Descriptivo y propositivo, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010), este tipo de investigación tiene como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una más o variables en una población. Por tanto, en esta investigación se describieron las características relacionadas a las dos variables en estudio, es decir, la capacitación y el desempeño laboral, analizando la problemática a través de una población objeto de estudio.

Diseño de Investigación

El diseño, según el tipo de investigación, es el siguiente:

El diseño de investigación del cual se ha hecho uso es el diseño de carácter no experimental, ya que no se someterá a ningún sistema de prueba. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos

Se utilizará el diseño descriptivo simple siendo su esquema el siguiente:



Dónde:

M = Muestra de estudio.

O = Información a recoger.

P = Propuesta.

3.2. Población y Muestra

Según Salkind (1998). “Una población es un grupo de posibles participantes al cual usted desea generalizar los resultados del estudio” (p. 96); De esta manera y se observa que la población objeto de estudio es conocida ya que la empresa Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Chiclayo, no

cuenta con una población grande y a la vez estratificada; el tamaño global de la muestra no probabilística y se determina en 40, no se consideraron 15 trabajadores de los 55 en total, por ser personal que labora solo cuando hay obras de construcción.

3.3. Hipótesis

La implementación de un plan de capacitación permite mejorar los niveles de desempeño en la empresa Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Chiclayo.

3.4. Variables

Variable Independiente (VI): Plan de Capacitación

Variable Dependiente (VD): Desempeño laboral

3.5. Operacionalización

| VARIABLES | DEFINICION CONCEPTUAL | DIMENCIONES | INDICADORES | TÉCNICAS |
|---|---|---|--|-----------------|
| <p>Independiente</p> <p>Plan de Capacitación</p> | <p>El Plan de Capacitación, constituye en si el conjunto de acciones sistematizadas para orientar el proceso capacitador en un centro laboral o conjunto de ellos</p> | <p>Conocimientos</p> <p>Cualidades</p> <p>Capacidades</p> <p>Motivación de las personas</p> | <p>Nivel de conocimientos</p> <p>Tipo de cualidades</p> <p>Nivel de capacidades</p> <p>Nivel de motivación</p> | <p>Encuesta</p> |

| | | | | |
|--|--|---|--|-----------------|
| <p style="text-align: center;">Dependiente</p> <p style="text-align: center;">Desempeño Laboral</p> | <p>El Desempeño Laboral se puede definir, según Bohórquez, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (citado en Araujo y Guerra, 2007).</p> | <p>Productividad</p> <p>Nº de Servicios</p> <p>Niveles de Desempeño</p> | <p>Eficiencia</p> <p>Eficacia</p> <p>Mejor manejo de los recursos de la empresa</p> <p>Niveles de Producción</p> | <p>Encuesta</p> |
|--|--|---|--|-----------------|

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Métodos:

Análisis: este método se utilizó para poder analizar detalladamente los datos e información relacionada con la investigación, tanto de la temática de las variables como de los resultados estadísticos que se obtendrán. Bernal (2006), sostiene que este método es un procedimiento mental mediante el cual un todo complejo se descompone en sus diversas partes y cualidades.

Inductivo – deductivo: este método sirvió para poder llegar a las conclusiones de la investigación en función a los objetivos establecidos. De acuerdo a Bernal (2006), es un método de inferencia basado en la lógica y relacionando con el estudio de hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general).

Técnicas:

Encuesta: La técnica de recolección de datos fue la encuesta, con esta técnica se dio lugar a establecer contacto con las unidades de observación por medio de los cuestionarios previamente establecidos. La encuesta, de acuerdo a Bernal (2006) se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas.

Instrumentos:

Para este estudio se aplicó el cuestionario el que estuvo conformado por un sistema de preguntas que tuvo como finalidad obtener datos para la investigación respecto a la capacitación y el desempeño laboral. El cuestionario para esta investigación fue aplicado a los trabajadores de la muestra estudiada, aquellos que brindaron la información necesaria respecto a las variables en estudio, cuyos datos obtenidos fueron ordenados en cuadros y representaciones gráficas estadísticas. Antes de su aplicación se someterá a la revisión y juicio de expertos en el tema que se ha investigado.

3.7. Procedimiento para la recolección de datos

Diseñar el cuestionario

Validación de cuestionario (expertos en el tema- escuela de administración de la USS).

Impresión del cuestionario de acuerdo a la muestra.

Se aplicara a los trabajadores de la empresa estudiada.

Ordenar, codificar, revisar la información de la información obtenida.

3.8. Análisis Estadístico e Interpretación de los datos

El análisis estadístico de los datos, luego de aplicar el instrumento, se realizó a través del programa estadístico para ciencias empresariales SPSS en la versión 20, ya que se trata de software que permitió analizar la información de manera completa al permitir tabular cada encuesta para obtener los resultados en tablas y figuras para su respectivo análisis e interpretación.

3.9. Principios éticos

En cuanto a los principios éticos de este estudio se ha considerado los siguientes:

Credibilidad, porque se dará una aproximación de los resultados frente al fenómeno observado en la empresa en estudio.

Consistencia, porque no es posible la replicabilidad exacta de este estudio.

Confirmabilidad o reflexividad, porque los resultados de la investigación garantizarán la veracidad de las descripciones realizadas por los participantes

3.10. Criterios de rigor científico

En cuanto a los criterios de rigor científico de este estudio se ha considerado los siguientes:

Consentimiento informado, porque los participantes (muestra y propietarios de la empresa) estuvieron de acuerdo con ser informantes y conocer sus derechos y responsabilidades de la realización de esta investigación

Confidencialidad, porque se aseguró la protección de la identidad de las personas que participan como informantes de la investigación.

**CAPITULO IV: ANALISIS E
INTERPRETACION DE LOS
RESULTADOS**

4.1. Resultados en tablas y Figuras

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA M&G PERÚ S.A.C CHICLAYO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN LABORAL

Objetivo: Recopilar información que nos permita conocer la situación bajo las cuales labora el personal de la empresa CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA M&G PERÚ S.A.C Chiclayo.

Tabla 1

Cómo califica Ud. a CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA como lugar para trabajar

| Variable | n | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Excelente | 4 | 10% |
| Muy Bueno | 6 | 15% |
| Bueno | 20 | 50% |
| Regular | 10 | 25% |
| Malo | 0 | 0% |
| TOTAL | 40 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

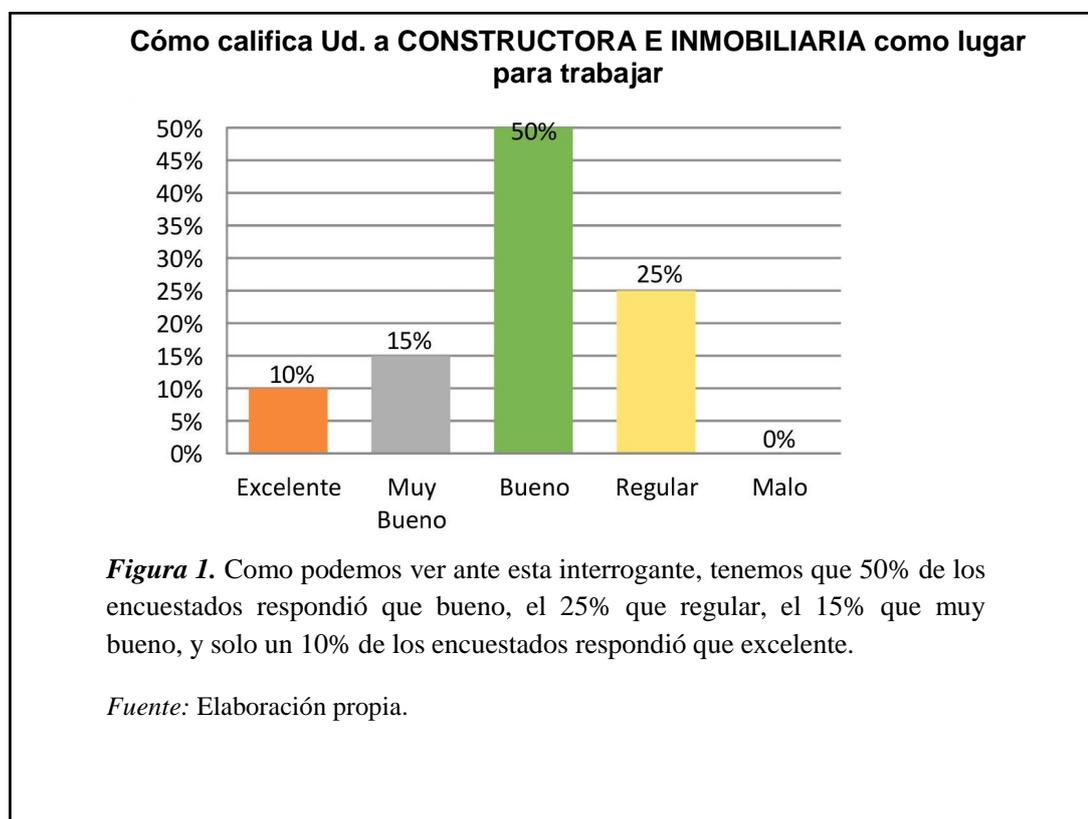


Tabla 2

Se siente identificado con la organización

| Variable | n | % |
|-------------------|-----------|-------------|
| Muy identificado | 14 | 35% |
| Identificado | 20 | 50% |
| Poco identificado | 6 | 15% |
| No identificado | 0 | 0% |
| TOTAL | 40 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

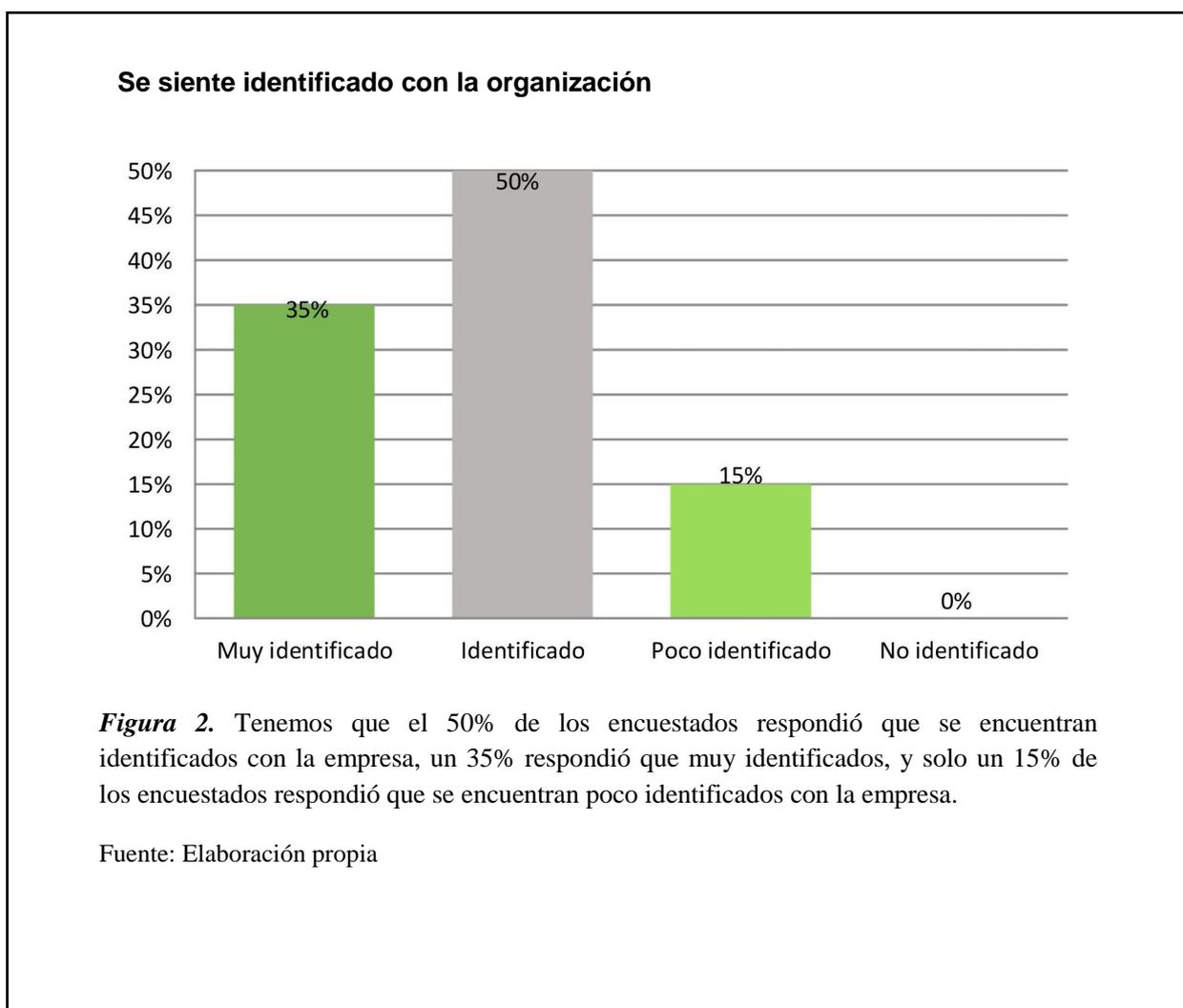


Tabla 3

Clima laboral ha mejorado

| Variable | n | % |
|--------------------------|-----------|-------------|
| Ha variado positivamente | 10 | 25% |
| Se mantiene | 25 | 63% |
| Ha variado negativamente | 5 | 13% |
| TOTAL | 40 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Clima laboral ha mejorado

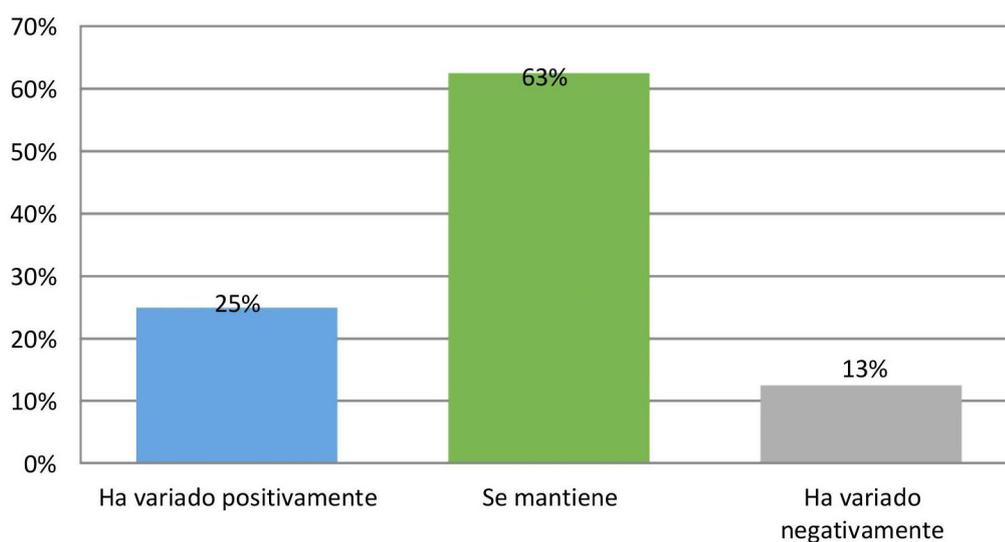


Figura 3. Podemos ver claramente que el 63% de los encuestados respondió que se mantiene, el 25% que ha variado positivamente y solo un 13% de los encuestados respondió que ha variado negativamente.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4

Se te informa de algún cambio importante

| Variable | n | % |
|-----------------|-----------|-------------|
| Siempre | 0 | 0% |
| Casi siempre | 5 | 13% |
| A veces | 23 | 58% |
| Nunca | 12 | 30% |
| TOTAL | 40 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

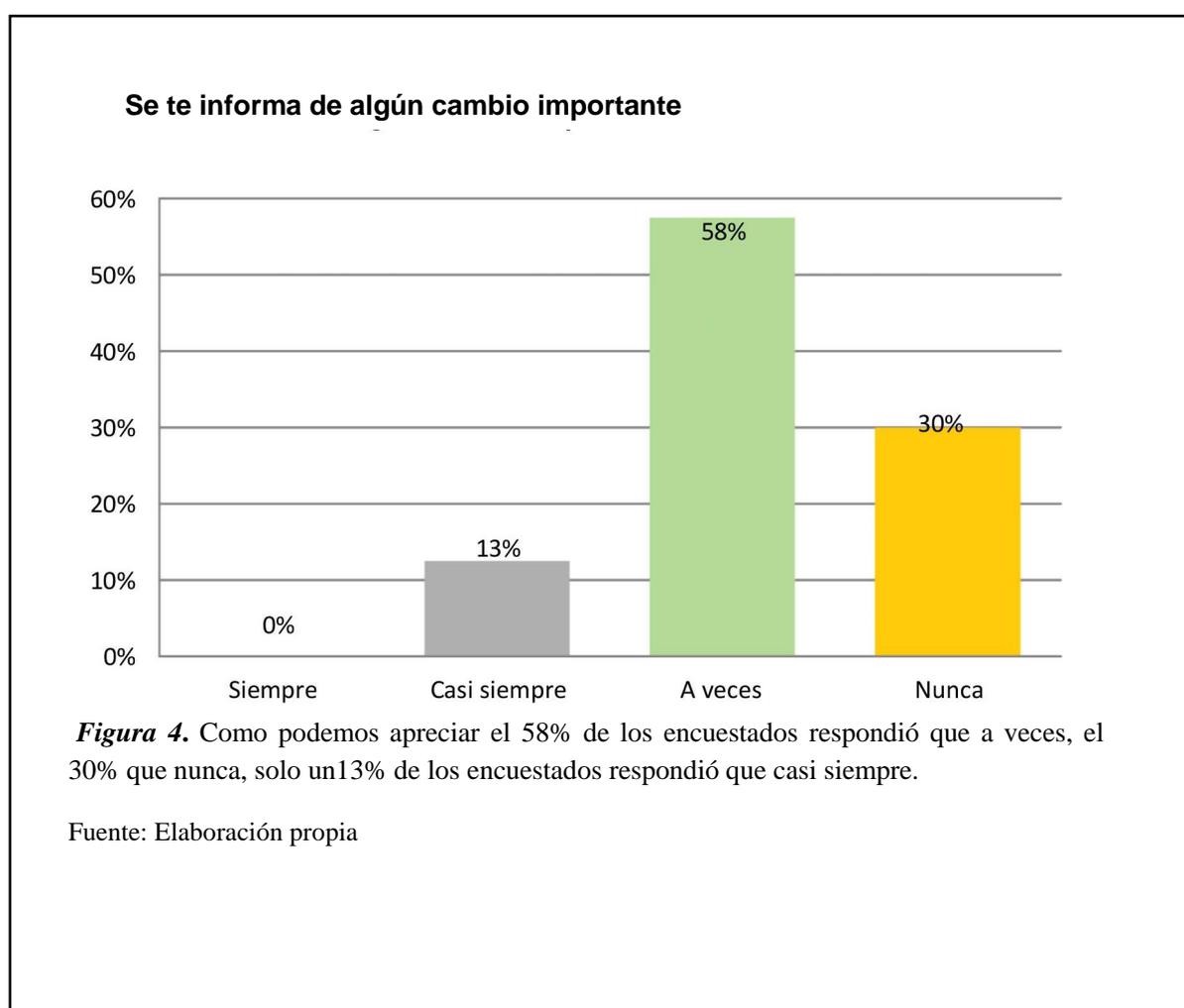


Tabla 5

Ha mejorado la Inversión en capacitación al personal

| Variable | n | % |
|-----------------|-----------|-------------|
| Mucho | 3 | 8% |
| Poco | 21 | 53% |
| Nada | 16 | 40% |
| TOTAL | 40 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

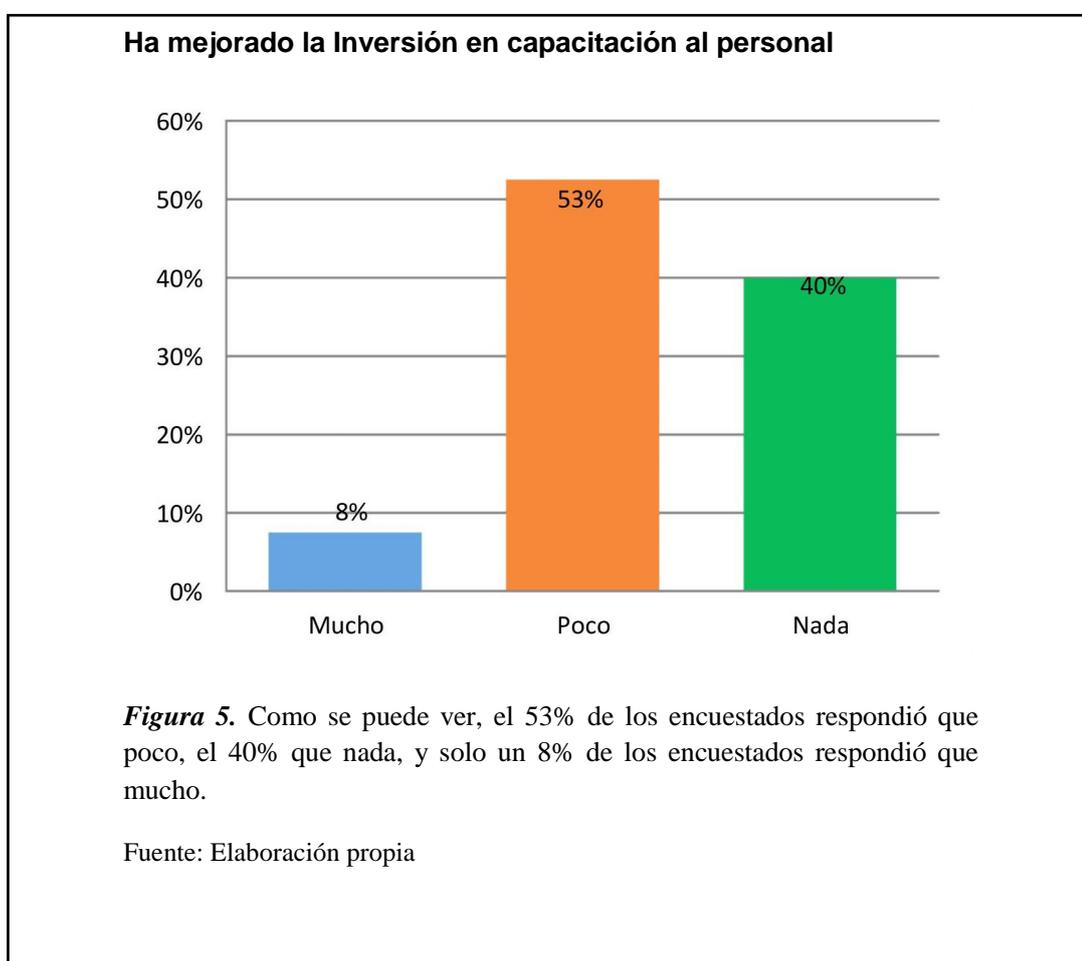


Tabla 6

Con que frecuencia se capacita al personal

| Variable | n | % |
|-----------------|-----------|-------------|
| Semanal | 0 | 0% |
| Mensual | 2 | 5% |
| Semestral | 4 | 10% |
| Anual | 20 | 50% |
| No se capacita | 14 | 35% |
| TOTAL | 40 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

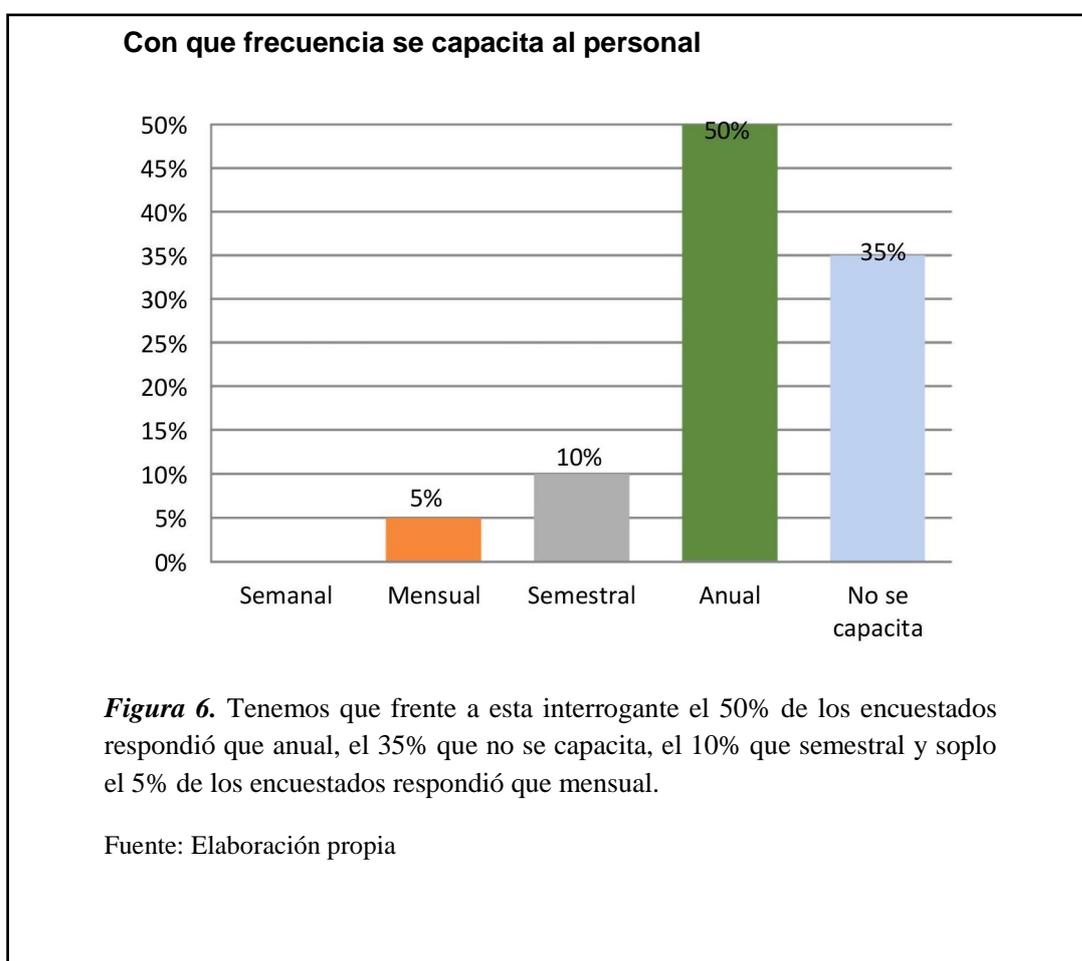


Tabla 7

Ha mejorado su rendimiento en el trabajo

| Variable | n | % |
|-----------------|-----------|-------------|
| Si ha mejorado | 12 | 30% |
| Se mantiene | 24 | 60% |
| No ha mejorado | 4 | 10% |
| TOTAL | 40 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

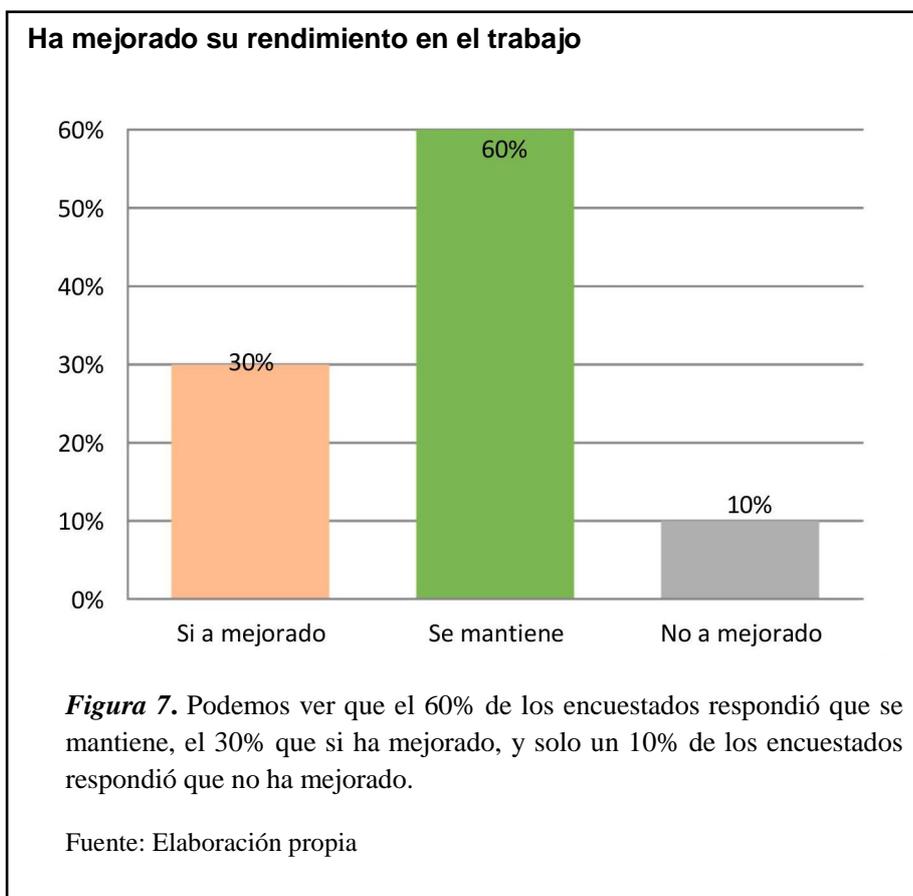


Tabla 8

Control de ingreso y salida de los trabajadores

| Variable | n | % |
|-----------------|-----------|-------------|
| Si | 32 | 80% |
| A veces | 8 | 20% |
| Nunca | 0 | 0% |
| TOTAL | 40 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

Control de ingreso y salida de los trabajadores

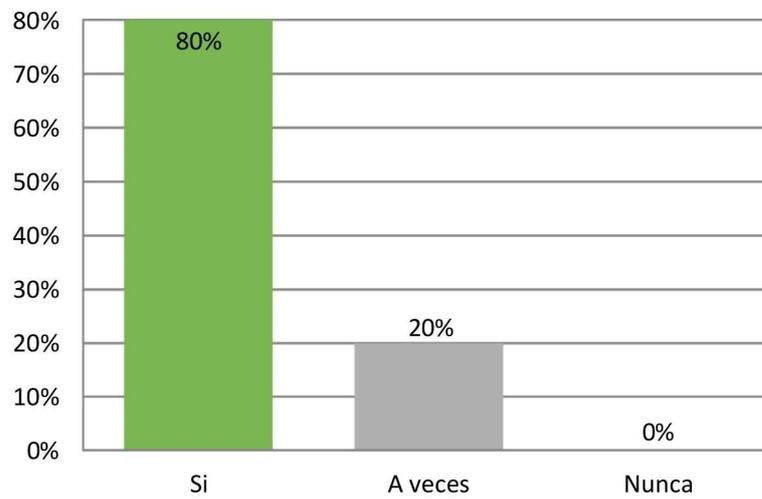


Figura 8. Como podemos apreciar, frente a esta interrogante, tenemos que el 80% de los encuestados respondió que sí, mientras que solo un 20% de los encuestados respondió que a veces.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9

Se evalúa el comportamiento del personal

| Variable | n | % |
|-----------------|-----------|------------|
| Nunca | 5 | 13% |
| Casi nunca | 18 | 45% |
| A veces | 12 | 30% |
| Casi siempre | 5 | 13% |
| Siempre | 0 | 0% |
| TOTAL | 40 | 88% |

Fuente: Elaboración propia

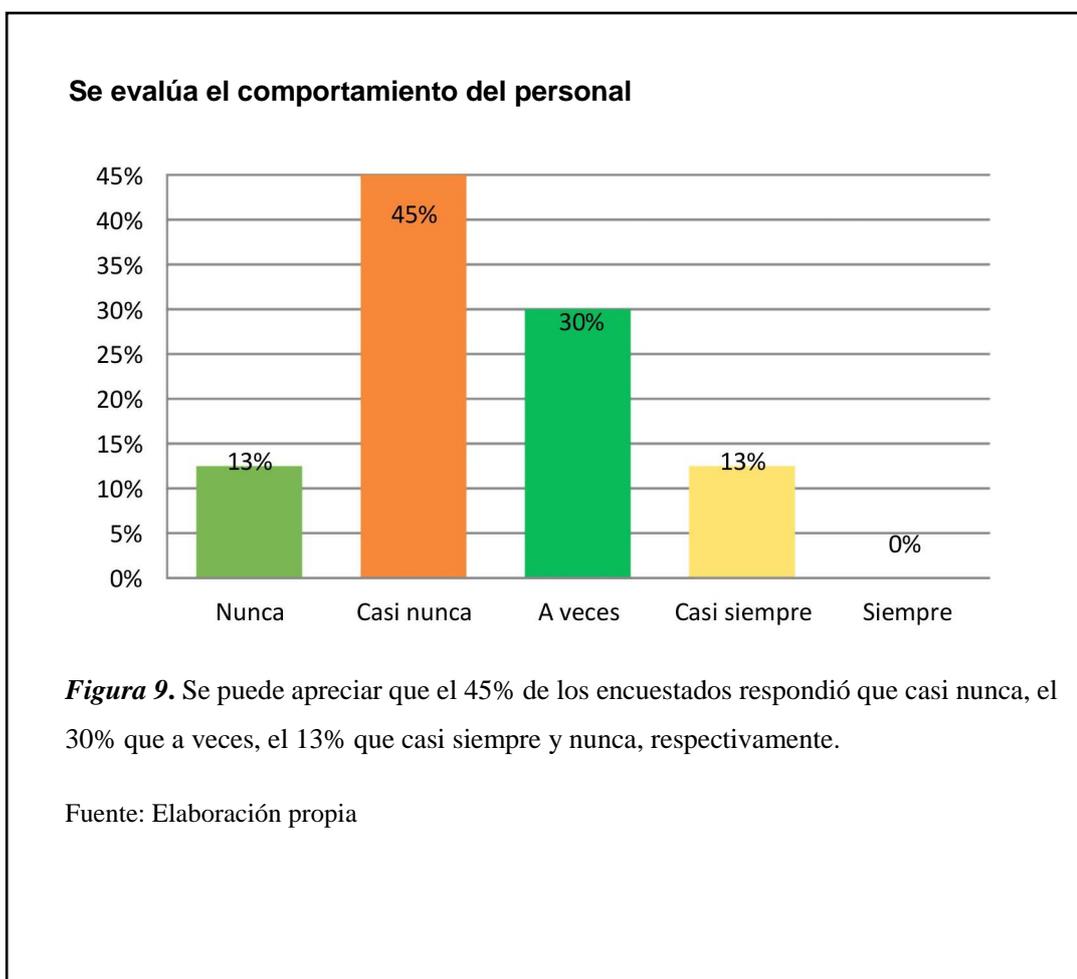


Tabla 10

Se realiza un trabajo en equipo

| Variable | n | % |
|-----------------|-----------|-------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 3 | 8% |
| A veces | 8 | 20% |
| Casi siempre | 16 | 40% |
| siempre | 13 | 33% |
| TOTAL | 40 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

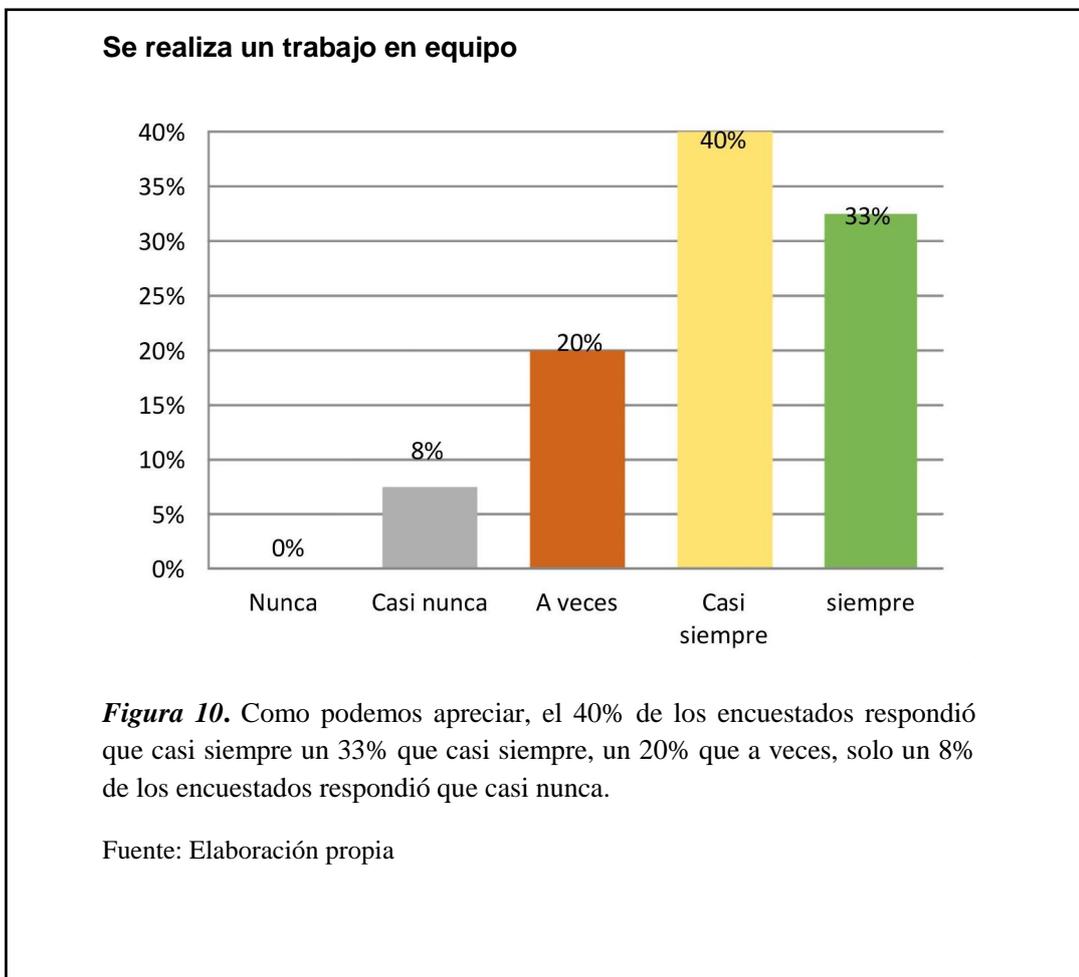


Tabla 11

Se ha incrementado la productividad

| Variable | n | % |
|-----------------|-----------|-------------|
| Mucho | 12 | 30% |
| Poco | 25 | 63% |
| Nada | 3 | 8% |
| TOTAL | 40 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

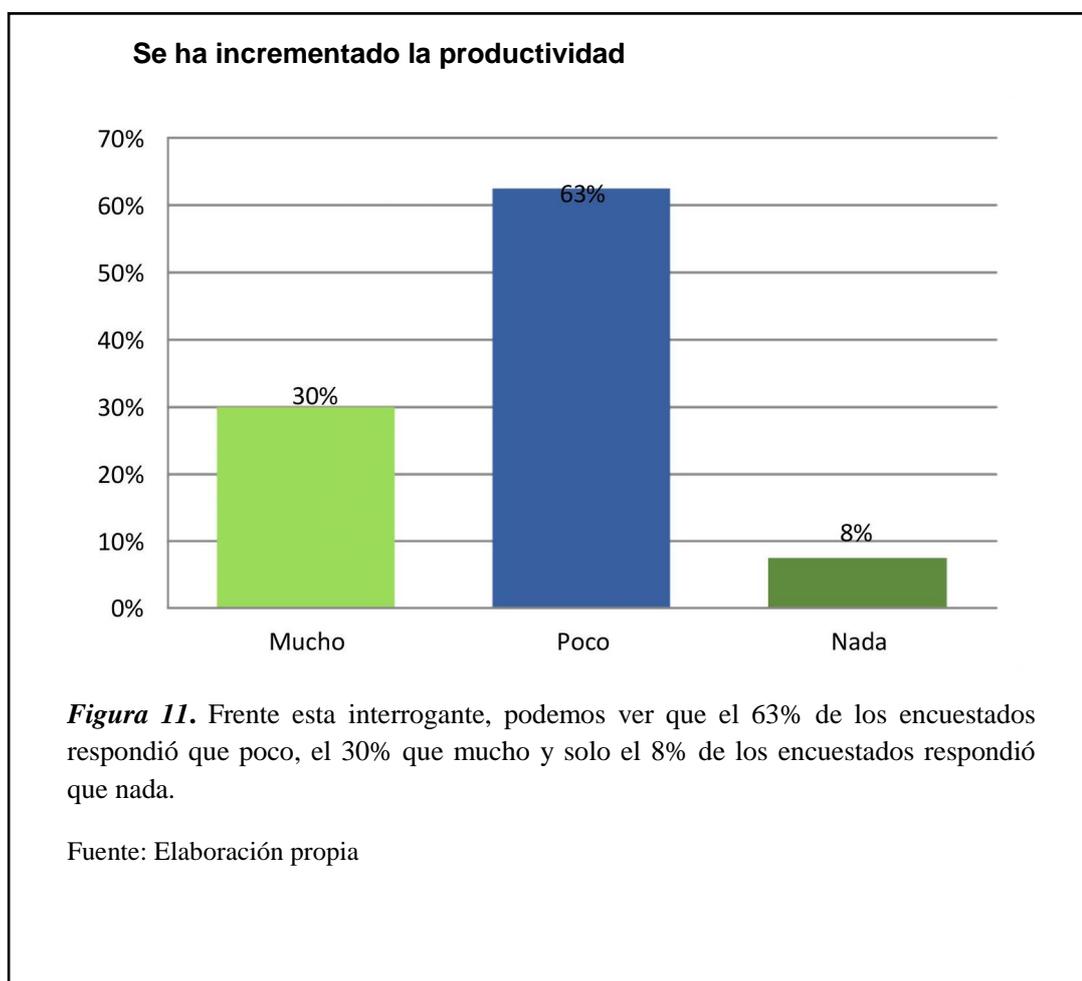


Tabla 12

Se busca la calidad total

| Variable | n | % |
|-----------------|-----------|-------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| A veces | 14 | 35% |
| casi siempre | 18 | 45% |
| Siempre | 8 | 20% |
| TOTAL | 40 | 100% |

Fuente: Elaboración propia

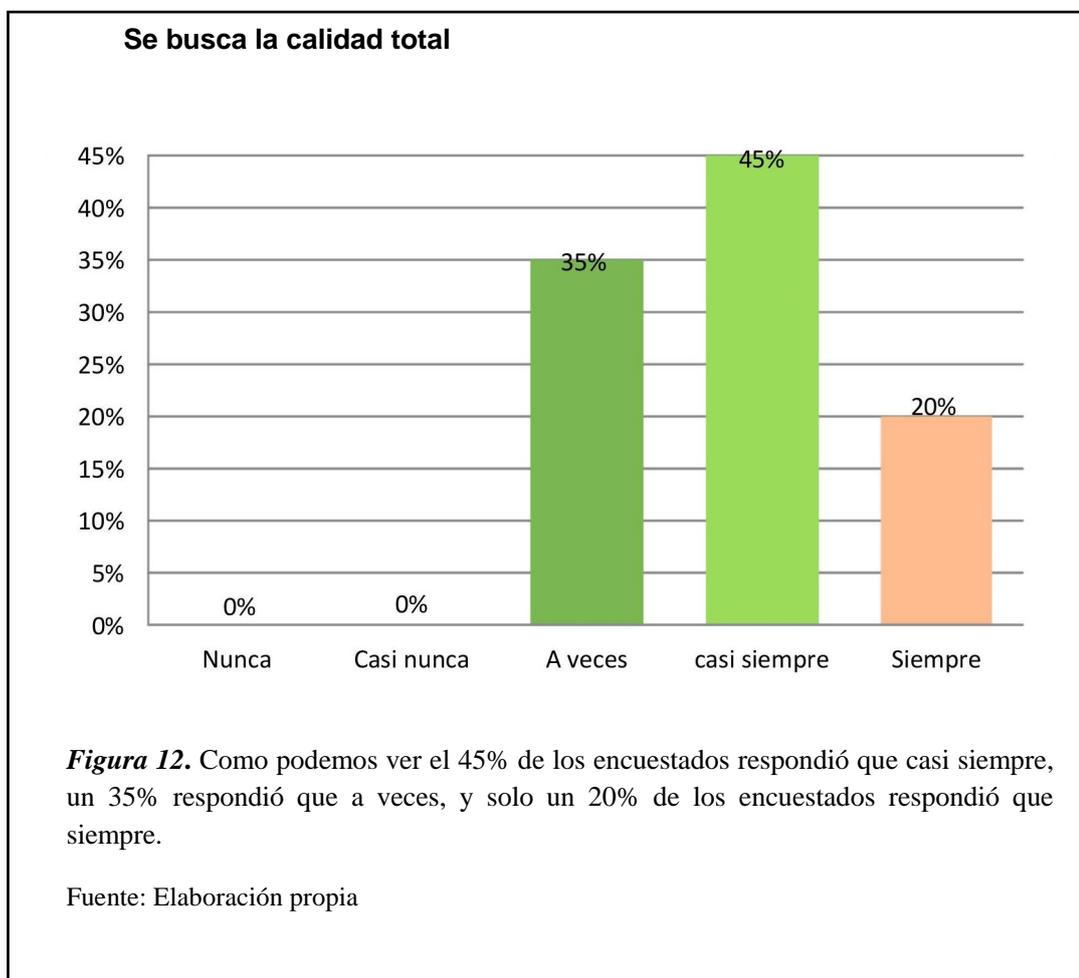
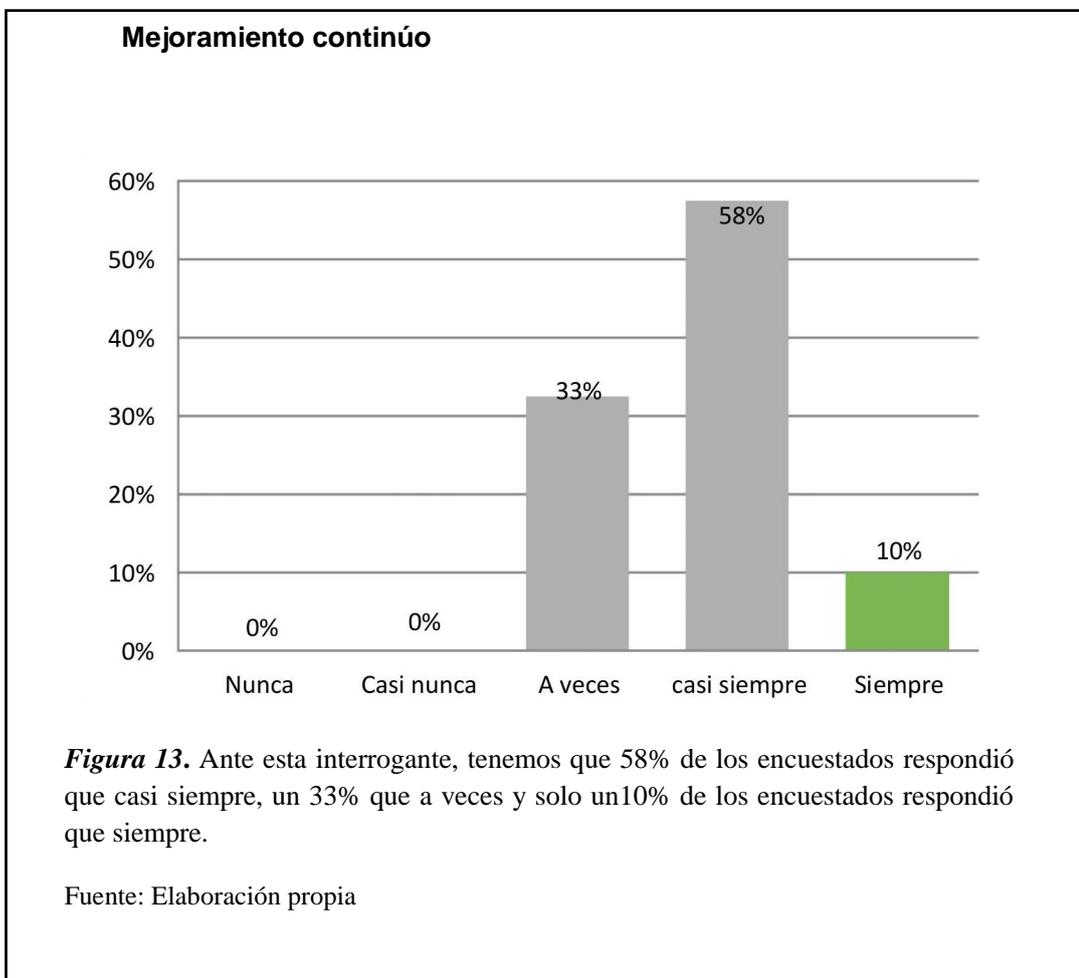


Tabla 13

Mejoramiento continuo

| Variable | n | % |
|-----------------|-----------|-------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| A veces | 13 | 33% |
| casi siempre | 23 | 58% |
| Siempre | 4 | 10% |
| TOTAL | 40 | 100% |

Fuente: Elaboración propia



GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL ADMINISTRADOR DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA M&G PERÚ S.A.C. CHICLAYO.

Objetivo: Obtener información que nos permita conocer la situación en que se encuentra la gestión administrativa de la empresa.

1. ¿Considera usted que la organización es un buen lugar para trabajar?

Podemos decir que a pesar de ser una empresa joven reúne ciertas condiciones como para poder realizar tranquilamente nuestras labores

2. ¿Comparado con el año pasado, el clima laboral ha mejorado?

Claro que si conforme pasa el tiempo la empresa se va afianzando, y comienza a funcionar mejor cada día

3. ¿Cuentan con un manual de organización y funciones?

No, la empresa no cuenta ni con manual ni reglamento de organización y funciones

4. ¿Se reúne periódicamente con su personal para hablar del trabajo que desarrollan?

No siempre pero hay días en que si nos ponemos a conversar y me hacen saber sus inquietudes en cuanto al trabajo

5. ¿el personal cuenta con todas las herramientas, equipos y material necesarios para realizar tu trabajo?

Se puede decir que cuentan con las herramientas necesarias como para que puedan desarrollar un buen trabajo, claro está también que aún quedan muchas cosas más por implementar

6. ¿Hay suficientes oportunidades para el mejoramiento profesional en la organización?

Bueno estamos trabajando en eso

7. ¿La empresa realiza o ejecuta programas de capacitación a sus trabajadores?

Por el momento no, pero se piensa implementar más adelante algunos programas de capacitación

8. ¿Sientes que la empresa motiva adecuadamente al personal?

No necesariamente.

9. ¿Cada qué tiempo evalúan el desempeño laboral?

Bueno, de que se haga una evaluación propiamente dicha no se hace

10. ¿La empresa realiza algún tipo de reconocimiento por la labor realizada a sus trabajadores?

No

11. Algún comentario de: ¿Cómo ve a la empresa en un futuro, que esperas de ella?

Bueno, así como se están dando las cosas, creo que el futuro de la empresa es muy prometedor, la veo muy sólida en el mercado y con gran aceptación por los usuarios

12. ¿Existen políticas remunerativas propias de la empresa?

No, en cuanto a eso podríamos decir que nos regimos por las normatividad que manda el estado

13. ¿Existe algún tipo de mecanismo que indique a cuánto asciende tu costo laboral?

No exactamente, solo se controla mediante las boletas de pago de cada trabajador

14. ¿Qué opinas del clima laboral y la cultura organizacional que se vive en la empresa actualmente?

Del clima, podríamos decir que es bueno, existe comunicación en todos los niveles, ahora en lo que a cultura organizacional respecta, todavía hay mucho por hacer ya que es una empresa joven

15. ¿Considera usted que la organización es un buen lugar para trabajar?

Claro que si

4.2. Discusión de resultados

Respecto a los factores de la capacitación en la Empresa Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Chiclayo, los resultados muestran que de acuerdo a los trabajadores el 53% de los encuestados respondió que hay poca inversión en capacitación por parte de la empresa, el 40% que respondió que nada, y solo un 8% de los encuestados respondió que mucho (ver tabla N° 05); además el 50% de los encuestados expresa que en la empresa se capacita de manera anual, el 35% que no se capacita, el 10% que semestral y solo el 5% de los encuestados respondió que mensual (ver tabla N° 06). En este sentido, se puede decir que la empresa constructora no muestra interés en mejorar las competencias de sus trabajadores a través de la capacitación ya que se tiene poca inversión en este aspecto para el total de los trabajadores.

Sobre esta situación Fuentes (2014). Quien manifiesta que los trabajadores presentaran cambios favorables en su rendimiento, mejorando el nivel de desempeño en sus funciones y produciendo una positiva relación costo / beneficio de su capacitación recibida. La mayoría de evaluados sin importar el grupo ocupacional al que pertenecen o al nivel dentro de la jerarquía organizacional, mostraron un alto dominio de las habilidades técnicas u operativas diarias, pero un nivel bajo de planificación y dirección de personas

Por otra parte, en cuanto al diagnóstico del desempeño laboral en la Empresa Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Chiclayo, los resultados muestran sobre si ha mejorado el rendimiento del trabajador donde el 60% de los encuestados respondió que se mantiene, el 30% que si ha mejorado, y solo un 10% de los encuestados respondió que no ha mejorado (ver tabla N° 07); así mismo, en cuanto al aumento de la productividad, el 63% de los encuestados respondió que es poco, el 30% respondió que es mucho y solo el 8% de los encuestados respondió que nada (ver tabla N° 11). En este caso, se puede decir

que el desempeño de los trabajadores no pasa por una evaluación donde se determine los factores que se debe considerar para mejorar el rendimiento de todo el personal por lo que se expresa que la mejora de este aspecto no ha mejorado ya que se mantiene en el mismo nivel, identificándose la necesidad de realizar evaluaciones del desempeño en la empresa. Lo anteriormente mencionado coincide con lo expuesto por Martell y Sánchez (2013). Quien nos da a conocer que el desempeño de los trabajadores del gimnasio mejoró gracias a la implementación de un plan de capacitación, esto se vio reflejado en el concepto positivo que tienen los clientes con respecto al desempeño de los trabajadores, impresión que se vio mejorada después que se implementó el plan de capacitación.

CAPÍTULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

1. Introducción

El programa de capacitación se concibe como una importante etapa de perfeccionamiento para quienes tengan interés en el ámbito empresarial, constituyendo así a la formación de profesionales en el desarrollo de la comuna y en regiones.

Entregar una completa visión de la función empresarial y de sus principales herramientas a fin de permitir mejorar la toma de decisiones fundamentales. Entregar conocimiento y desarrollar habilidades para el ejercicio de la función empresarial en el contexto de los desafíos que deben asumir. Fortalecer la tarea de agentes motores en el desarrollo comunal que compete a las autoridades, directivos y profesionales.

El desarrollo y mantenimiento de competencias laborales y de un óptimo desempeño y rendimiento de los miembros de los gobiernos locales dependen, en gran medida, del ambiente laboral existente en la organización, el cual incide tanto en la satisfacción como en la motivación de los colaboradores en el trabajo.

2. Misión, Visión, Valores

Misión (propuesto)

La Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Chiclayo es una empresa dedicada a la construcción de obras públicas y privadas, de edificaciones, obras de saneamiento obras de servicio de agua y alcantarillado con profesionales y colaboradores experimentados que garantizan un servicio y cumplimientos en nuestros contratos.

Visión (propuesto)

Ser una empresa reconocida por su calidad, confianza, cumplimiento en desarrollo de nuestros contratos convirtiéndose al año 2019 como una las mejores constructoras del departamento de Lambayeque.

Valores (propuesto)

Confianza: es lo que la empresa debe reflejar, para que el cliente perciba esta característica cuando piensa en la empresa, ya que garantiza un lazo entre la empresa y sus clientes.

Respeto: demostrar respeto a las opiniones, pensamientos e ideas expresadas por las personas que formen parte de la organización, para que de esta manera puedan sentirse parte de las decisiones de la empresa. Debe manifestarse en todos los niveles, tanto en los trabajadores como en la relación hacia los clientes.

Honestidad: la honestidad se demuestra con el cumplimiento del trabajo de la manera más transparente en cualquiera de sus fases. Garantizando la veracidad de cada una de las actividades que se realizan en la empresa. Los miembros de la empresa deberán actuar siempre de manera justa, y rechazar los actos que atenten contra los valores éticos y morales.

Responsabilidad: cumplimiento cabal a los compromisos adquiridos por y para la empresa, ejecutando las actividades encomendadas de manera correcta, a tiempo y bien realizadas.

Trabajo en equipo: mediante el trabajo en equipo, el recurso humano a través del apoyo mutuo permitirá lograr un sostenido nivel de calidad en el servicio y se orientará hacia el cumplimiento de la Visión de la empresa.

Compromiso: el compromiso, la lealtad y la transparencia frente a la organización, son características indispensables de los colaboradores, este compromiso constituye un elemento básico para que la Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Chiclayo tenga una ventaja sobre sus competidores.

Productividad: la productividad es condición necesaria para la permanencia y el crecimiento de Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Chiclayo por lo tanto el trabajo debe ser productivo con el fin de mejorar día a día.

Respeto. Esencial para la interacción entre los clientes - personal de la Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Chiclayo para poder generar confianza con el cliente y que vea que en la empresa hay un respeto.

5.1. Diagnóstico de la situación actual

5.4.1 Análisis externo

Análisis de oportunidades

En el análisis de oportunidades se identifican los factores externos a la empresa Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Chiclayo, por lo tanto son fuerzas que no tiene un control la empresa, que contribuyen para conseguir los objetivos.

O1: Nuevos tratados a nivel comercial. Lo que ha permitido al Perú su desarrollo económico de país en lo cual ha permitido en los últimos años que las construcciones aumenten y se genere la posibilidad de crecer como empresa.

O2: Excelente ubicación de la empresa Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Chiclayo, la empresa cuenta con ubicación estratégica ya que permite desplazar a diferentes zonas del norte del Perú para poder atender los diferentes contratos.

O3: Posibilidad de asistencia técnica externa. Por ser una empresa que se dedica a la venta de servicios en construcción, en algunas oportunidades es necesario contar con el apoyo personal capacitado para el desarrollo de proyectos.

O4: crecimientos en construcciones. La demanda aún sigo siendo interesante, ya que a pesar de la situación económica de los últimos aún sigue creciendo las construcciones en Perú.

O5: Convenios empresariales. Los diferentes convenios que tiene la empresa con algunas instituciones privadas y públicas permiten tener la posibilidad de seguir creciendo y posicionar a la empresa.

Análisis de las amenazas

La identificación y la valorización de las amenazas, es decir, aquellos factores externos en la Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C Chiclayo. no puede controlarlos y pueden dificultar la consecución de los objetivos.

A1: trabas burocráticas para la Licencias de funcionamiento: en algunas ocasiones las licencias para las nuevas construcciones o para dar permisos son trámites que tienen un tiempo de gestión lo cual dificulta algunos avances en el desarrollo de obras

A2: Empresas existente con fuerte poder de negociación y excelente capacidad instalada, en el mercado actual existen empresas ya posicionadas que son una amenaza para las empresas entrantes ya que por tener experiencia en el mercado son más reconocidas y están posicionadas.

A3: promoción en diferentes licitaciones, en la actualidad las empresas con mejor equipos de trabajo y mejor maquinaria y mayores presupuestos ganan licitaciones lo que les permite ser conocidas.

A4: Alta concentración de competidores: la alta concentración de empresas que también se dedican a los servicios de construcción y saneamientos y otros que ya encierran mejor equipadas son más competitivas.

5.4.2 Análisis interno

Análisis de fortalezas

La identificación de las fortalezas permite alcanzar los objetivos trazados por la empresa ya que estas fuerzas si son controlables.

F1: Calidad del servicio en la entrega de obras, se considera como fortaleza por la calidad de servicio que ofrece la empresa y por las obras hechas que son reconocidas que se ofrece al cliente.

F2: servicios que son garantizados: la empresa cuenta con infraestructura adecuada para la el desarrollo de sus trabajos que se compromete.

F3 recursos financieros propios: la variedad de servicios que ofrece la empresa permite con personal que tiene experiencia y sobre todo la inversión en empresa es propia

F4: Precios competitivos, en una empresa nueva se busca economizar con el fin de no incrementar los precios de los servicios para que el cliente sea beneficiado.

F6: maquinaria de buena calidad: la experiencia de los propietarios en el conocimiento de la maquinaria para poder agilizar los trabajos.

Análisis de debilidades

Las debilidades también son factores internos propios de la empresa que si los puede controlar y permiten alcanzar los objetivos pero si no son atendidos de la manera adecuada pueden dificultar el desarrollo de la empresa.

D1: Falta de promociones: las promociones es una forma de atraer al cliente para ya que puede comprar algunos productos de su preferencia.

D2: Poca capacitación a los empleados: la capacitación de empleados en una organización es muy importante para poder orientar al cliente.

D3: Falta de Promocionarse: la promoción es muy importante para que una empresa pueda ser conocida y desarrollar trabajos que reflejen que es competitiva.

D4: No existe comunicación entre Directivos y empleados: si bien es una empresa de construcción pero es necesarios, que se tenga claro que rumbo va a seguir la empresa la falta de planificación ha permitido que la visión y misión de la empresa no sea muy entendida por los trabajadores.

D5: No existe una organización definida: al no haber una organización definida en la empresa los trabajadores no tienen un rumbo conocido.

5.2. Selección de estrategias FODA
Análisis FODA

| Fortalezas | Oportunidades |
|---|--|
| <p>F1: Calidad del servicio en nuestras obras.</p> <p>F2: Propiedad Instalada adecuada para la prestación de los servicios.</p> <p>F3: Portafolio de servicios</p> <p>F4: Precios competitivos</p> <p>F5: Tecnología de punta en maquinaria y equipos</p> <p>F6: Máquina de primera calidad</p> | <p>O1: Apoyo para financiación e inversión en la empresa</p> <p>O2: Nuevos tratados a nivel comercial</p> <p>O3: Experiencia en proyectos públicos</p> <p>O4: Posibilidad de asistencia técnica externa</p> <p>O5: Leyes que establecen y regulan los servicios de la empresa</p> <p>O6: Convenios empresariales.</p> |
| Debilidades | Amenazas |
| <p>D1: Falta de promociones: las promociones es una forma de atraer al cliente para ya que puede comprar algunos productos de su preferencia.</p> <p>D2: Poca capacitación a los empleados.</p> <p>D3: Falta de Promocionarse: la promoción es muy D4: No existe comunicación entre Directivos y empleados:</p> <p>D5: No existe una organización definida: al no haber una organización definida en la empresa los trabajadores no tienen un rumbo conocido.</p> | <p>A1: Licencias de funcionamiento para las construcciones</p> <p>A2: Empresas existente con fuerte poder de negociación y excelente capacidad instalada</p> <p>A3: Alta concentración de competidores:</p> <p>A4: Promociones en diferentes licitaciones</p> <p>A5: El no aprovechamiento y utilización de nuevas tecnologías en sistemas de información.</p> |
| | |

5.3. Formulación de Estrategias

Matriz FODA

| | | |
|--|--|---|
| | <p style="text-align: center;">Oportunidades</p> <p>O1: Apoyo para financiación e inversión en la empresa</p> <p>O2: Nuevos tratados a nivel comercial</p> <p>O3: Experiencia en proyectos públicos</p> <p>O4: Posibilidad de asistencia técnica externa</p> <p>O5: Leyes que establecen y regulan los servicios de la empresa</p> <p>O6: Convenios empresariales</p> | <p style="text-align: center;">Amenazas</p> <p>A1: Poca facilidad para obtener licencia de construcciones.</p> <p>A2: Empresas existentes con fuerte poder de negociación y excelente capacidad instalada</p> <p>A3: Ventas masivas por internet</p> <p>A4: competencia posicionado.</p> |
| <p style="text-align: center;">Fortalezas</p> <p>F1: Calidad del servicio en nuestras obras.</p> <p>F2: Propiedad Instalada adecuada para la prestación de los servicios.</p> <p>F3: Portafolio de servicios</p> <p>F4: Precios competitivos</p> <p>F5: Tecnología de punta en maquinaria y equipos</p> <p>F6: Máquina de primera calidad</p> | <p style="text-align: center;">Estrategia FO</p> <p>Crear una nueva imagen de la empresa constructora Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C.</p> <p style="text-align: center;">(F1, O3)</p> | <p style="text-align: center;">Estrategia FA</p> <p>Captar nuevos mercados a través de precios competitivos en sus servicios.</p> <p style="text-align: center;">(F4, A4)</p> |
| <p style="text-align: center;">Debilidades</p> <p>D1: Falta de promociones escasa</p> | <p style="text-align: center;">Estrategia DO</p> <p>Elaborar planes de capacitación para el personal de la Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C.</p> | <p style="text-align: center;">Estrategia DA</p> <p>Realizar publicidad y promoción a la Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C.</p> |

| | | |
|--|-----------------|------------------------|
| <p>D2: Publicidad</p> <p>D3: Poca capacitación a los empleados</p> <p>D4: No existe planificación orientada a objetivos</p> <p>D5: escasa comunicación entre directivos y colaborador.</p> | <p>(D5, O5)</p> | <p>(D4,D5, A3, A4)</p> |
|--|-----------------|------------------------|

5.4. Desarrollo de estrategias

Estrategia 01: Crear una imagen renovada y moderna que vaya de acuerdo con los actuales cambios tanto en el campo físico, como también en el ámbito de las construcción civil, así como con las políticas gubernamentales y de la Institución misma, la cual conlleve a consolidar la buena imagen y percepción que tienen los clientes de la Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Chiclayo.

Táctica: Contratar una empresa especializada en diseño gráfico para crear nuevo logo, con finalidad de tener una característica que sea reconocida además con el nuevo logo debe estar los uniformes del personal técnico como también la parte administrativa con el fin de generar una imagen corporativa

Política: Los nuevos diseños de la folletería y de uniformes, deberán ir acorde a lo exigido por el gerente o propietario, de tal manera que se adapten a los requerimientos de los clientes internos y externos.

Costos: El costo del diseño de una nueva imagen para la Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Chiclayo se detalla a continuación:

| Descripción | Cantidad | Presupuesto S/. |
|---------------------------|-----------------|------------------------|
| Cambio de imagen logo | | 1600.00 |
| Material administrativo | | 450.00 |
| Uniformes trabajadores | 20 | 980.00 |
| Uniformes administrativos | 10 | 560.00 |
| Total | | 3590.00 |

Estrategias 02: Fijar precios competitivos para conseguir una penetración de mercado rápido y eficaz, plan de optimización de los recursos, además

reorganizar y contar con toda la maquinaria necesaria para participar en obra de licitación pública con el fin de ganar contratos con el estado y poder ser más competitiva y posicionarse al desarrollar obras de una calidad.

Política: realizar reuniones periódicas con los ingenieros con el fin de tener todo en orden la constructora y habilitar documentación para participar en licitaciones.

Táctica: realizar investigaciones y generar contactos con el fin de ganar licitaciones del estado

Posibilidad de ganar una licitación de obras públicas con precios competitivos: es necesario contar con la maquinaria necesaria, el presupuesto requerido que garantice que la empresa está en venas condiciones para tentar una licitación y trabajar como el estado lo requiera.

Responsable: Gerente de ingenieros de la empresa.

Presupuesto

| Encargados | Presupuesto S/. |
|-------------------|------------------------|
| Administrador | 1200.00 |
| Ingenieros | 1300.00 |
| total | 2500.00 |

Estrategia 03: Es necesario implementar acciones publicitarias a través de distintos medio con el fin de promocionar de manera adecuada a la Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Chiclayo.

Política: realizar acciones publicitarias de manera frecuente dirigido a un público objetivo.

Táctica: realizar mercadeo por correo electrónico y a través de redes sociales.

Mercadeo por correo directo

Mientras que el correo directo puede tener resultados mixtos, cuando se lo utiliza correctamente puede ser un medio efectivo de publicidad. Las campañas de correo directo deben ser diseñadas profesionalmente y se debe contratar redactores para crear mensajes convincentes que el cliente objetivo no pueda pasar por alto. Los costos de los correos directos dependen directamente del tamaño de la campaña, pero generalmente son más bajos que la mayoría de las técnicas de publicidad ATL.

El mercadeo por correo electrónico también puede ser una opción de publicidad BTL si Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C Chiclayo, lleva a cabo la campaña por su cuenta. Se podrá comunicar directamente con el consumidor a través de esta forma de comercialización y se logrará conducir a una página donde puedan averiguar más sobre lo que les estás ofreciendo. Esto a su vez dará la posibilidad de medir la efectividad de la campaña. El mercadeo por correo electrónico por lo general es de bajo costo y los resultados pueden ser buenos si la lista de correo está bien dirigida, está actualizada y contiene directrices con doble opción. Éstas se refieren al proceso por el que los consumidores tienen que confirmar su suscripción a una lista de correo electrónico antes de que se le puedan enviar los correos.

Se debe incluir en la página de Facebook un formulario de registro de emails, puesto que muchos de los usuarios se marchan casi inmediatamente, por ello es importante tener la información del usuario y el email es la mejor herramienta para mantener el contacto con los clientes e incrementar el tráfico en nuestra red social; de esta manera se podrá aplicar estrategias de “email marketing”.

Usar los anuncios patrocinados de Facebook.

Facebook Ads son los anuncios que aparecen en la derecha de la página de Facebook y en forma de noticias. Su principal ventaja es la posibilidad de segmentación que ofrece a los anunciantes, éstos segmentan por palabras clave,

lo que permite seleccionar a aquellas personas que nos interesan según sexo, edad, gustos, etc. A medida que se va seleccionando cada criterio de segmentación, Facebook va mostrando el número aproximado de usuarios que tienen estas características y quiénes serán los que verán nuestra publicidad, siendo un público de calidad y acorde a la marca de la empresa.

Los enlaces patrocinados ofrecen una serie de ventajas: Tráfico bien segmentado, que se corresponde con una audiencia que está buscando de manera activa, altamente interesada; la persona decide los criterios por los cuales quiere aparecer; se establece un presupuesto máximo, por lo tanto el gasto está controlado; se sabe de antemano cual va a ser el costo; puede mostrar un texto diferente según la palabra clave; a los pocos minutos de activar la campaña ya es visible en Google y en las páginas que soportan anuncios; la difusión que ofrece un enlace patrocinado de la empresa generalmente es efectiva e instantánea; cualquier cambio o modificación es inmediata; solo se paga por clic, por tanto solo paga por resultados.

Responsable: Gestor de contenidos y redes sociales.

Presupuesto

| Encargado | Presupuesto S/. |
|----------------------|------------------------|
| Gestor de contenidos | 700.00 |
| Diseño de anuncios | 50.00 |
| Página Web | 450.00 |
| Facebook | |
| total | 1200.00 |

Estrategia 04: para el desarrollo de los cursos de capacitación, se ha considerado a los centros capacitación en la cámara de comercio de

Lambayeque, donde se desarrollarán dos cursos de capacitación; uno para directivos estrategias en la organización y otro a las relaciones humanas. Además se deberá implementar nuevos cursos de capacitación para los próximos años o en su defecto profundizar en los ya desarrollados.

Objetivos de la estrategia

Desarrollar programas de capacitación que permitan tanto al gerente como a los empleados de la Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C Chiclayo, mejorar su capacidad de gestión.

Buscar y optimizar los recursos necesarios que permitan un desarrollo de los programas de capacitación.

Incrementar la capacidad de los directivos y líderes que grupos con el fin desarrollar estrategias y crecimiento organizacional para ser más competitiva.

Políticas

Para la gestión del plan de capacitación, se buscará los mejores mecanismos de desarrollo, que se sienten las estrategias con el fin de lograr que la empresa sea competitiva

La capacitación será impartida tomando en consideración las necesidades básicas del personal y de sus valores humanos que propendan a formar verdaderamente una unidad y eficiencia administrativa.

El cumplimiento del presente plan y de los programas de capacitación, estarán bajo la responsabilidad del gerente de la empresa.

La capacitación será permanente; por lo tanto un solo plan no bastará para la solución inmediata de los problemas del desenvolvimiento del personal y más aún, si el mismo no ha seguido un proceso de supervisión y evaluación.

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN AL USUARIO

| Horario | ATENCIÓN AL USUARIO | CALIDAD EN EL SERVICIO AL USUARIOS | ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN | 5 ELEMENTOS DEL SERVICIO AL USUARIO | TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL USUARIO | LOS 7 PECADOS CAPITALES DEL SERVICIO |
|-----------------|--|---|-------------------------------------|---|--|---|
| | 1er día | 2do día | 3er día | 4to día | 5to día | 6to día |
| 3.00 a 3.15 pm | Bienvenida | Bienvenida | Bienvenida | Bienvenida | Bienvenida | Bienvenida |
| 3.15. a 3.40 pm | ¿Qué es la Atención? | ¿Qué es la calidad? | Elementos y funciones | Es más importante apagar un incendio que prevenirlo | Mostrar atención | Apatía y desaire |
| 3.40. a 4.15 pm | ¿Quiénes son los usuarios? | ¿Qué es un servicio público? | Los medios de comunicación | Al personal no se le dice que nación para servir | La presentación adecuada | Frialdad / superioridad |
| 4.15. a 4.35 pm | BREACK | | | | | |
| 4.35 a 5.00 pm | Los momentos de la atención al usuario | Definición de la calidad de servicio | Elementos intrínsecos de la | Mucha técnica y pocas humanidades | Atención personal y amable | Robotismo/ reglamentario |

| | | | | | | |
|----------------|---|--------------------------------------|--|---|------------------------|------------------------|
| | | | comunicación | | | |
| 5.00 a 5.25 pm | Bases para desarrollar la atención al usuario | La calidad en los servicios públicos | Elementos básicos en los modelos de comunicación | El fin justifica los " accidentes" | Saber escuchar | Reglamentario |
| 5.25.a.5.50 pm | Estrategias para brindar un excelente servicio al cliente | La calidad en los servicios públicos | La comunicación asertiva | Desconocimiento del valor de un usuario | | Evasivismo |
| 5.50 a.6.00 pm | Cierre de Capacitación | Cierre de capacitación | Cierre de capacitación | Cierre de capacitación | Cierre de capacitación | Cierre de capacitación |

| PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO | | | |
|---|---|--------------------------------|--------------------------------------|
| Horario | FILOSOFÍA DE LA CALIDAD | LIDERAZGO DE EXCELENCIA | CONSECUENCIA HACIA LA CALIDAD |
| | 1er día | 2do día | 3er día |
| 3.00 a 3.15 pm | Bienvenida | Bienvenida | Bienvenida |
| 3.15. a 3.40 pm | Orientación al trabajo en equipo | Componentes del liderazgo | Herramientas básicas de la calidad |
| 3.40. a 4.15 pm | Importancia de la reducción de la jerarquía | Aspectos del líder | Herramientas avanzadas de la calidad |
| 4.15. a 4.35 pm | BREACK | | |
| 4.35 a 5.00 pm | La calidad total | Habilidades del líder | Análisis del valor |
| 5.00 a 5.25 pm | El rol del líder para la implantación de la calidad | Características del líder | ISO 9000 |
| 5.25.a.5.50 pm | El rol del líder para la implantación de la calidad | Autoridad Vs Poder | ISO 14000 |
| 5.50 a.6.00 pm | Cierre de Capacitación | Cierre de Capacitación | Cierre de Capacitación |

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

| Horario | LA CULTURA DE LA EMPRESA | RECLAMACIONES Y RESOLUCIONES | ACTITUD DEL PROFESIONAL ANTE LA RECLAMACIÓN | TIPOLOGÍA DE USUARIO QUE RECLAMAN |
|-----------------|---|---|--|--|
| | 1er día | 2do día | 3er día | 4to día |
| 3.00 a 3.15 pm | Bienvenida | Bienvenida | Bienvenida | Bienvenida |
| 3.15. a 3.40 pm | Historia de la empresa | Identificar las técnicas para prever conflictos | Tipología: quejas y reclamaciones | El usuario pasivo |
| 3.40. a 4.15 pm | Políticas, metas y objetivos de la cultura Organizacional | Identificar la naturaleza de los conflictos | Diferencias y consecuencias | El usuario agresivo |
| 4.15. a 4.35 pm | BREACK | | | |

| | | | | |
|----------------|---|--|--|----------------------------|
| 4.35 a 5.00 pm | La cultura organizacional | Técnicas de comportamiento ante conflictos | Normativa de protección al colaborador | El usuario exigente |
| 5.00 a 5.25 pm | Estilos de Gestión | Dinámicas grupales | Derechos de los colaboradores | El usuario oportunista |
| 5.25.a.5.50 pm | Fortalezas y Debilidades de la Cultura Organizacional | Caso sobre conflictos | Caso práctico | El usuario quejoso crónico |
| 5.50 a.6.00 pm | Cierre de Capacitación | Cierre de Capacitación | Cierre de Capacitación | Cierre de capacitación |

| PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN AL CLIENTE | | | | | | |
|--|---------------------------------------|---|-----------------|---|---|-----------------|
| FECHA | MODULO | CONTENIDO | DURACIÓN | OBJETIVO | RESULTADO ESPERADO | COSTO |
| Mayo-Junio | Atención al usuario | Atención al usuario | 18 horas | El participante entienda el concepto y aplicación de servicio al usuario, así como sus técnicas y métodos que le permiten mejorar el desempeño de sus labores con los usuarios, mediante un buen servicio a los usuarios. | Excelente interrelación entre empresa y trabajador | S/. 10,000 |
| | | Calidad en el servicio al usuario | | | | |
| | | Elementos de la comunicación | | | | |
| | | 5 elementos del servicio al usuario | | | | |
| | | Técnicas de atención al usuario | | | | |
| Los 7 pecados capitales del servicio | | | | | | |
| Junio-Julio | Calidad en el servicio al usuario | Filosofía de la calidad | 9 horas | Proporcionar procedimientos orientados a mejorar la eficiencia y el servicio al usuario. | Desarrollar las habilidades necesarias para establecer una adecuada relación con el cliente | S/. 3,500 |
| | | Liderazgo de excelencia | | | | |
| | | Consecuencia hacia la calidad | | | | |
| Julio-Agosto | Tratamiento de Reclamaciones y quejas | La cultura de la organización | 12 horas | Conocer los beneficios de la buena comunicación (reducción de costos y mejora organizativa) | Respuesta inmediata a los reclamos de los usuarios | S/ 5,000 |
| | | Reclamaciones y resoluciones de la misma | | | | |
| | | Actitud del profesional ante la reclamación | | | | |
| | | Tipología de usuarios que reclaman | | | | |
| TOTAL | | | | | | S/ 18500 |

| ITEN | CONTENIDO | DURACIÓN | MAYO -JUNIO | | | | | JUNIO-JULIO | | | JULIO-AGOSTO | | | | |
|------|---|----------|-------------|----|----|----|---|-------------|----|----|--------------|---|----|----|----|
| | | | 6 | 13 | 20 | 27 | 3 | 10 | 17 | 24 | 1 | 8 | 15 | 22 | 29 |
| 1 | Ley de Seguridad y Salud Ocupacional 29783 | 18 Horas | ■ | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Norma G 050 Construcción Civil | | | ■ | | | | | | | | | | | |
| 3 | Elementos de la comunicación | | | | ■ | | | | | | | | | | |
| 4 | 5 elementos del servicio al usuario | | | | | ■ | | | | | | | | | |
| 5 | Atención al usuario | | | | | | ■ | | | | | | | | |
| 6 | Calidad en el servicio al Usuario | | | | | | | ■ | | | | | | | |
| 7 | Filosofía de la calidad | 9 Horas | | | | | | ■ | | | | | | | |
| 8 | Liderazgo de excelencia | | | | | | | | ■ | | | | | | |
| 9 | Consecuencia hacia la calidad | | | | | | | | | ■ | | | | | |
| 10 | La cultura de la organización | 12 horas | | | | | | | | | ■ | | | | |
| 11 | Reclamaciones y resoluciones de la misma | | | | | | | | | | | ■ | | | |
| 12 | Actitud del profesional ante la reclamación | | | | | | | | | | | | ■ | | |
| 13 | Tipología de usuarios que reclaman | | | | | | | | | | | | | ■ | |

**CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES**

6.1. Conclusiones

En cuanto a la propuesta de un plan de capacitación con la finalidad de mejorar los niveles de desempeño en la empresa Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Chiclayo, se puede decir que el plan es necesario para la empresa, pues con ello se pretende mejorar los niveles de desempeño de los trabajadores, por lo que es importante considerar su implementación.

- a) Se ha determinado que los factores de la capacitación en la Empresa Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Chiclayo, está dado por los siguientes aspectos: la poca inversión que hay en la capacitación de todos los trabajadores (53%), también la poca frecuencia en que se capacita, siendo una vez al año (50%); así mismo, el no incluir a todos el personal cuando se realiza la capacitación, según manifiesta el 35% de trabajadores.
- b) Por otra parte, en cuanto al diagnóstico del desempeño laboral en la Empresa Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Chiclayo, se ha determinado que el rendimiento de los trabajadores se mantiene (60%) por lo que no ha mejorado por lo que la productividad en la empresa se considera como poco (63%), situación que se ha dado por la falta de evaluaciones del desempeño en la empresa.

6.2. Recomendaciones

Se recomienda capacitar al personal, para que de esta forma eleve su nivel competitivo y pueda verse reflejado en un mejor desempeño y productividad por parte del personal: así mismo se le debe dotar de las herramientas e indumentaria necesaria para asegurar un mejor trabajo y desempeño en sus labores.

- a) Es recomendable que los jefes de área de la empresa realicen un seguimiento de los resultados de la capacitación, donde debe incluirse a todo el personal, por lo cual se recomienda realizar una mayor inversión en capacitaciones que ayuden a mejorar las competencias de los trabajadores.
- b) Se recomienda a la administración prepararse mejor en lo que respecta al manejo de personal y a la administración de los recursos que posee la empresa. Además es importante que se realice evaluaciones del desempeño en la empresa.

REFERENCIAS

- Amia (2016). La importancia de la evaluación del desempeño laboral. Recuperado de <https://www.empleos.amia.org.ar/actualidad-laboral/notas-y-noticias/la-importancia-de-la-evaluacion-del-desempeno-laboral/>
- Bailón N. (2014). La capacitación y el desarrollo del personal. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/la-capacitacion-y-el-desarrollo-del-personal/>
- Barboza, C. (2014). *Comportamiento Humano en las Organizaciones del Norte del Perú*. Recuperado <http://corladlima.org.pe/2/download/COMPORTAMIENTO%20HUMANO%20EN%20LAS%20ORGANIZACIONES%20DEL%20NORTE%20DEL%20PERU.pdf>
- Baque (2014). Sobre Modelo de Gestión Organizacional Orientado a la Mejora del Rendimiento del Talento Humano en las Empresas Hoteleras. Recuperado el 15-06-15 de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/798/1/BAQUE_MIGUEL_GESTI%C3%93N_ORIENTADO_EMPRESAS_HOTELERAS.pdf.
- Castillo, J. (2006). Administración de Personal: Un enfoque hacia la calidad. Características de la satisfacción laboral. Colombia. Ecoe Ediciones.
- Chiavenato I. (2007). Administración de recursos humanos. México. Interamericana Editores.
- Córdova, B. y Oliva, D. (2011). *Propuesta de clima organizacional para mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad de Tumbayaco – Chiclayo*. Recuperado el 16/10/15 de http://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/11421/PLAN_11421_Plan_de_De_sarrollo_Local_Distrital_al_2021_2012.pdf
- Diario el Comercio (2014). Cuanto invierten las empresas locales en Capacitación Laboral. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/ejecutivos/invierten-empresas-locales-capacitacion-laboral-325817>
- Enríquez (2015). Desarrollo del talento humano. Madrid. Esis Editorial.
- Gan, F. (2007). Manual de Recursos Humanos. *Clima Organizacional*. Barcelona. Editorial UOC.

- Global Human Capital Trends (2017). Capacitación y desarrollo personal en una empresa. Recuperado de <http://www.escuelamanagement.eu/desarrollo-personal/capacitacion-desarrollo-personal-una-empresa>
- Kanahuati (2013). Capacitación respuesta urgente ante la Globalización. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/capacitacion-respuesta-urgente-ante-la-globalizacion/>
- Lara (2013). Recursos Humanos. México: Interamericana Editores.
- Martell, G. y Sánchez, A (2013). “Programa de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio “sport club” de la ciudad de Trujillo – 2013”. Recuperado el 15/10/15 de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/207>
- Méndez, C. (2012). Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: un método de análisis para su intervención. Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/1036/914/clima;jsessionid=0AAB60C43311AC341B9CC0C8F861B0D2?sequence=1>
- Mondy, R. (2005). Administración de recursos humanos. Madrid. ESIC Editorial.
- Nicaragua, C. (2011). Métodos y técnicas de capacitación. Barcelona: Editorial UOC.
- Tóala (2014) Clima Organizacional Como Mecanismo de Atención y su Incidencia en el Desempeño Profesional de los Servidores Públicos del Ilustre Municipio de jipijapa-2013. Recuperado el 15-06-15 de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/734/1/TOALA_SANDR_A_%20CLIMA_ORGANIZACIONAL_ATENCI%C3%93N.pdf
- Pérez O. (2015). Integración de la evaluación del desempeño y Plan de Capacitación. Recuperado de <http://blog.peplenext.com.mx/evaluaciones-de-desempeno-y-plan-de-capacitacion>
- Pinna (2014) La importancias de contar con un Plan de movilidad laboral. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2014/06/16/importancia-contar-plan-movilidad-laboral/>
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional” Editorial Pretince Hall. Octava Edición, México

- Reynoso H. (2014). Modelo de Plan de capacitación para los colaboradores de LA PALMERA AMAZONICA S.A. Recuperado de <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/14/modelo-de-un-plan-de-capacitacion-2/>
- Uría, D. (2011). *El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Andelas Cía. Ltda., de la Ciudad de Ambato*. Recuperado de <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/1376>
- Uría, D. (2011). *El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Andelas Cía. Ltda. de la Ciudad de Ambato*. Recuperado de <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/1376>
- Vaca, K. (2012). *Propuesta de un plan de capacitación para el personal que maneja los desechos hospitalarios, aplicado al hospital Metropolitano de Quito*. Recuperado el 15/10/15 de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/894/1/41198_1.pdf
- Sánchez, Y. (2014) *La Evaluación del Desempeño Laboral y su Importancia en las Organizaciones*. Recuperado el 15/10/15 de <http://www.gerencie.com/la-evaluacion-del-desempeno-laboral-y-su-importancia-en-las-organizaciones.html>.
- Tejada, A. (2015). *Estrategias de capacitación y desarrollo humano*. Recuperado el 28/10/15 de <http://www.esan.edu.pe/pee/areas/direccion-de-personas/estrategias-de-capacitacion-y-desarrollo-del-capital-humano/>.
- Varela, O. (2014) *Puntos clave Para Mejorar el Desempeño de los Trabajadores*. Recuperado el 30/10/15 de www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2014/02/03/puntos-claves-desempeno-individuos-mercado-laboral/

ANEXOS

ANEXOS

Anexo 01

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA M&G PERÚ S.A.C. CHICLAYO.

Objetivo: Recopilar información que nos permita conocer la situación bajo las cuales labora el personal de la empresa Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C

1. ¿Cómo califica Ud. a CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA M&G PERÚ S.A.C. Chiclayo como lugar para trabajar?

Excelente
Muy Bueno
Bueno
Regular
Malo

2. ¿Se siente identificado usted con la organización?

Muy identificado
Identificado
Poco identificado
No identificado

3. Comparado con el año pasado. ¿Cree que el clima laboral ha mejorado?

Ha variado positivamente
Se mantiene
Ha variado negativamente

4. ¿Se te informa de algún cambio de importancia dentro de la organización?

Siempre
Casi siempre
A veces
Casi nunca

5. ¿Ha mejorado la Inversión en capacitación al personal en cuanto a: (inducción, formación y perfeccionamiento)?

a) Mucho
b) Poco
c) Nada

6. ¿Con que frecuencia se capacita al personal?

a) Semanal
b) Mensual
c) Semestral
d) Anual
e) No se capacita

7. ¿Ha mejorado su rendimiento en el trabajo?

- a) Si a mejorado
- b) Se mantiene
- c) No a mejorado

8. ¿Se lleva un control de la hora de ingreso y salida de los trabajadores?

- a) Si
- b) A veces
- c) Nunca

9. ¿Se evalúa el comportamiento del personal?

- a) Nunca
- b) Casi Nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

10. ¿Se realiza un trabajo en equipo?

- a) Nunca
- b) Casi Nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

11. ¿Se ha incrementado la productividad?

- a) Mucho
- b) Poco
- c) Nada

12. ¿Se trabaja en orden a conseguir la calidad total?

- a) Nunca
- b) Casi Nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

13. ¿Las políticas están orientadas a un mejoramiento continuo?

- a) Nunca
- b) Casi Nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

Anexo 02

GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL ADMINISTRADOR DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA M&G PERÚ S.A.C. CHICLAYO.

Objetivo: Obtener información que nos permita conocer la situación en que se encuentra la Gestión Administrativa de la empresa

1. **¿Considera usted que la organización es un buen lugar para trabajar?**
2. **¿Comparado con el año pasado, el clima laboral ha mejorado?**
3. **¿Cuentan con un manual de organización y funciones?**
4. **¿Se reúne periódicamente con su personal para hablar del trabajo que desarrollan?**
5. **¿El personal cuenta con todas las herramientas, equipos y material necesarios para realizar tu trabajo?**
6. **¿Hay suficientes oportunidades para el mejoramiento profesional en la organización?**
7. **¿La empresa realiza o ejecuta programas de capacitación a sus trabajadores?**
8. **¿Sientes que la empresa motiva adecuadamente al personal?**
9. **¿Cada qué tiempo evalúan el desempeño laboral?**
10. **¿La empresa realiza algún tipo de reconocimiento por la labor realizada a sus trabajadores?**
11. **Algún comentario de: ¿Cómo ve a la empresa en un futuro, que esperas de ella?**
12. **¿Existen políticas remunerativas propias de la empresa?**
13. **¿Existe algún tipo de mecanismo que indique a cuanto asciende tu costo laboral?**
14. **¿Qué opinas del clima laboral y la cultura organizacional que se vive en la empresa actualmente?**
15. **¿Considera usted que la organización es un buen lugar para trabajar?**
Claro que si

FORMATO N° T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 26 de Febrero del 2018

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

Los suscritos:

PELTROCHE ADRIANZEN WILSON, con DNI: 16752413.

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA M & G PERÚ S.A.C. CHICLAYO 2018., presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el grado de bachiller, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la EAP de Administración por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

| APELLIDOS Y NOMBRES | NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD | FIRMA |
|----------------------------|----------------------------------|---|
| PELTROCHE ADRIANZEN WILSON | 16752413 |  |



Acta de originalidad de informe de investigación

Yo, Mg. Heredia Llatas Flor Delicia, coordinadora del área de investigación de la EAP de Administración, y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N°.....0450..... FACEM-USS 2018 del estudiante(s) PELTROCHE ADRIANZEN WILSON, titulada PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACION PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA M & G PERU S.A.C. CHICLAYO 2018., Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 14% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa URKUND Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 28 de marzo del 2018



Mg. Heredia Llatas Flor Delicia

DNI N° 41365424

Urkund Analysis Result

Analysed Document: WILSON PELTROCHE ADRIANZEN.docx (D37026224)
Submitted: 3/28/2018 7:46:00 AM
Submitted By: fheredia@crece.uss.edu.pe
Significance: 14 %

Sources included in the report:

WILSON PELTROCHE ADRIANZEN.docx (D36178868)
Palma Diaz & Ruiz Coronel.docx (D36246253)
<https://www.empleos.amia.org.ar/actualidad-laboral/notas-y-noticias/la-importancia-de-la-evaluacion-del-desempeno-laboral/>
<https://www.gestiopolis.com/la-capacitacion-y-el-desarrollo-del-personal/>
<https://elcomercio.pe/economia/ejecutivos/invierten-empresas-locales-capacitacion-laboral-325817>
<https://www.forbes.com.mx/capacitacion-respuesta-urgente-ante-la-globalizacion/>
<http://blog.peoplenext.com.mx/evaluaciones-de-desempeno-y-plan-de-capacitacion>
<http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2014/02/03/puntos-claves-desempeno-individuos-mercado-laboral/>

Instances where selected sources appear:

29

CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA M&G PERU S.A.C

RUC: 20480641249

"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

Enero 2018

Señores
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN
CIUDAD.-

Atención
Director(a) de la EAP ADMINISTRACION

ASUNTO: Autorizo realizar proyecto de investigación

Tengo a bien expresar mi saludo a usted, y a la vez informarle la autorización por parte de nuestra empresa al alumno:

PELTROCHE ADRIANZEN WILSON con DNI. N° 16752413, para el desarrollo de su investigación PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA M & G PERÚ S.A.C. CHICLAYO 2018, comprometiéndonos a participar con este proceso ofreciendo la información y el apoyo necesario.

Atentamente.

CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA
M & G PERU S.A.C.

Wilder G. Vásquez Peltroche
GERENTE GENERAL

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

Peltruche Adrianzen Wilson

Apellidos y nombres

16752413

2111813707

Virtual

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Trabajo de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado

Propuesta de un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa Constructora e Inmobiliaria M & G Perú S.A.C. Chiclayo 2018

La misma que presento para optar el grado de:

Bachiller en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

Peltruche Adrianzen Wilson

DNI N° 16752413



INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
| NOMBRE DEL JUEZ | | <i>C.P.C. Angel H. Gerna Diaz</i> |
| | PROFESIÓN | <i>Contador Público</i> |
| | ESPECIALIDAD | |
| | EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS) | <i>7 años</i> |
| | CARGO | <i>Administrador de Obras</i> |
| PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA M & G PERÚ S.A.C. CHICLAYO 2018 | | |
| DATOS DE LOS TESISISTAS | | |
| NOMBRES | Wilson Peltroche Adrianzen | |
| ESPECIALIDAD | ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN | |
| INSTRUMENTO EVALUADO | Cuestionario | |
| OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION | <u>GENERAL</u> Proponer un plan de capacitación con la finalidad de mejorar los niveles de desempeño en la empresa Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Chiclayo. | |
| | <u>ESPECÍFICOS</u> Analizar los factores de la capacitación en la empresa Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Chiclayo. Diagnosticar el desempeño laboral en la empresa Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Chiclayo. | |
| EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS | | |
| DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO | El instrumento consta de 13 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de | |

| | |
|--|--|
| | la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación. |
| INSTITUCIONES FINANCIERAS | |
| 1. ¿Cómo califica Ud. a LA EMPRESA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA M&G PERÚ S.A.C como lugar para trabajar? a)..... b)..... c)..... | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| 2. ¿Se siente identificado usted con la organización? a).... b).... c).... d).... | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| 3. Comparado con el año pasado. ¿Cree que el clima laboral ha mejorado? a).... b).... c).... d).... | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| 4. ¿Se te informa de algún cambio de importancia dentro de la organización? a).... b)... .c)...d)...e)... | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| 5. ¿Ha mejorado la Inversión en capacitación al personal en cuanto a: (inducción, formación y perfeccionamiento)? a).... b)... .c)...d)...e)... | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| 6. ¿Con que frecuencia se capacita al personal? a).... b)... .c)...d)...e)... | TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |

| | |
|--|---|
| <p>7. ¿Ha mejorado su rendimiento en el trabajo?</p> <p>a)... b)... .c)...d)...e)...</p> | <p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>8. ¿Se lleva un control de la hora de ingreso y salida de los trabajadores?</p> <p>a)... b)... .c)...d)...e)...</p> | <p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>9. ¿Se evalúa el comportamiento del personal?</p> <p>a)... b)... .c)...d)...e)...</p> | <p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>10. ¿Se realiza un trabajo en equipo?</p> <p>a)... b)... .c)...d)...e)...</p> | <p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>11. ¿Se ha incrementado la productividad?</p> <p>a)... b)... .c)...d)...e)...</p> | <p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>12. ¿Se trabaja en orden a conseguir la calidad total?</p> <p>a)... b)... .c)...d)...e)...</p> | <p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>13. ¿Las políticas están orientadas a un mejoramiento continuo?</p> <p>a)... b)... .c)...d)...e)...</p> | <p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |

| | |
|-------------------------|-------------------------|
| 1. PROMEDIO OBTENIDO: | N° TA _____ N° TD _____ |
| 2. COMENTARIO GENERALES | |
| 3. OBSERVACIONES | |



JUEZ - EXPERTO
MAT. 04-2760
DNI: 40642091

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

| | | |
|--|---|------------------------------------|
| NOMBRE DEL JUEZ | | Dr. C.P.C. Victor M. Valderrazo G. |
| | PROFESIÓN | Contador Público |
| | ESPECIALIDAD | |
| | EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS) | 34 años. |
| | CARGO | CONTADOR REGIONAL TUMBES. |
| PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA M & G PERÚ S.A.C. CHICLAYO 2018 | | |
| DATOS DE LOS TESISISTAS | | |
| NOMBRES | Wilson Peltroche Adrianzen | |
| ESPECIALIDAD | ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN | |
| INSTRUMENTO EVALUADO | Cuestionario | |
| OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION | GENERAL Proponer un plan de capacitación con la finalidad de mejorar los niveles de desempeño en la empresa Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Chiclayo. | |
| | ESPECÍFICOS Analizar los factores de la capacitación en la empresa Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Chiclayo. Diagnosticar el desempeño laboral en la empresa Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Chiclayo. | |
| EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS | | |

| | |
|---|--|
| DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO | El instrumento consta de 13 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación. |
| INSTITUCIONES FINANCIERAS | |
| 1. ¿Cómo califica Ud. a CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA M&G PERÚ S.A.C. Chiclayo como lugar para trabajar? a)..... b)..... c)..... | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| 2. ¿Se siente identificado usted con la organización? a).... b).... c).... d).... | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| 3. Comparado con el año pasado. ¿Cree que el clima laboral ha mejorado? a).... b).... c).... d).... | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| 4. ¿Se te informa de algún cambio de importancia dentro de la organización? a).... b).... c)....d)....e).... | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| 5. ¿Ha mejorado la Inversión en capacitación al personal en cuanto a: (inducción, formación y perfeccionamiento)? a).... b).... c)....d)....e).... | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| 6. ¿Con que frecuencia se | TA(X) TD() |

| | |
|---|---|
| capacita al personal? a)... b)... .c)...d)...e)... | SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| 7. ¿Ha mejorado su rendimiento en el trabajo? a)... b)... .c)...d)...e)... | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| 8. ¿Se lleva un control de la hora de ingreso y salida de los trabajadores? a)... b)... .c)...d)...e)... | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| 9. ¿Se evalúa el comportamiento del personal? a)... b)... .c)...d)...e)... | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| 10. ¿Se realiza un trabajo en equipo? a)... b)... .c)...d)...e)... | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| 11. ¿Se ha incrementado la productividad? a)... b)... .c)...d)...e)... | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| 12. ¿Se trabaja en orden a conseguir la calidad total? a)... b)... .c)...d)...e)... | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| 13. ¿Las políticas están orientadas a un mejoramiento continuo? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |

| | |
|-----------------------------|-------------------------|
| a)... b)... c)...d)...e)... | _____ _____ _____ |
|-----------------------------|-------------------------|

| | |
|-------------------------|-------------------------|
| 1. PROMEDIO OBTENIDO: | N° TA _____ N° TD _____ |
| 2. COMENTARIO GENERALES | |
| 3. OBSERVACIONES | |



JUEZ - EXPERTO

16525961.

04-1254. CEPPL.

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

| | | |
|--|---|--------------------------------------|
| NOMBRE DEL JUEZ | | <i>Lc. Adm. César Villena Urante</i> |
| PROFESIÓN | <i>Administrador</i> | |
| ESPECIALIDAD | | |
| EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS) | <i>13 años</i> | |
| CARGO | <i>Administrador de Agencia</i> | |
| PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA M & G PERÚ S.A.C. CHICLAYO 2018 | | |
| DATOS DE LOS TESISISTAS | | |
| NOMBRES | Wilson Peltroche Adrianzen | |
| ESPECIALIDAD | ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN | |
| INSTRUMENTO EVALUADO | Cuestionario | |
| OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION | GENERAL Proponer un plan de capacitación con la finalidad de mejorar los niveles de desempeño en la empresa Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Chiclayo. | |
| | ESPECÍFICOS Analizar los factores de la capacitación en la empresa Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Chiclayo. Diagnosticar el desempeño laboral en la empresa Constructora e Inmobiliaria M&G Perú S.A.C. Chiclayo. | |
| EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS | | |

| | |
|--|--|
| DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO | El instrumento consta de 13 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación. |
| INSTITUCIONES FINANCIERAS | |
| 1. ¿Cómo califica Ud. a CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA M&G PERÚ S.A.C. Chiclayo como lugar para trabajar? a)..... b)..... c)..... | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| 2. ¿Se siente identificado usted con la organización? a).... b)... c)... d)... | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| 3. Comparado con el año pasado. ¿Cree que el clima laboral ha mejorado? a).... b)... c)... d)... | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| 4. ¿Se te informa de algún cambio de importancia dentro de la organización? a).... b)... .c)...d)...e)... | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| 5. ¿Ha mejorado la Inversión en capacitación al personal en cuanto a: (inducción, formación y perfeccionamiento)? a).... b)... .c)...d)...e)... | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| 6. ¿Con que frecuencia se | TA(X) TD() |

| | |
|---|--|
| capacita al personal? a)... b)... .c)...d)...e)... | SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| 7. ¿Ha mejorado su rendimiento en el trabajo? a)... b)... .c)...d)...e)... | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| 8. ¿Se lleva un control de la hora de ingreso y salida de los trabajadores? a)... b)... .c)...d)...e)... | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| 9. ¿Se evalúa el comportamiento del personal? a)... b)... .c)...d)...e)... | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| 10. ¿Se realiza un trabajo en equipo? a)... b)... .c)...d)...e)... | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| 11. ¿Se ha incrementado la productividad? a)... b)... .c)...d)...e)... | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| 12. ¿Se trabaja en orden a conseguir la calidad total? a)... b)... .c)...d)...e)... | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| 13. ¿Las políticas están orientadas a un mejoramiento continuo? a)... b)... .c)...d)...e)... | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |

| | |
|-------------------------------|-------------------------|
| a).... b)... .c)...d)...e)... | _____ _____ _____ |
|-------------------------------|-------------------------|

| | |
|-------------------------|-------------------------|
| 1. PROMEDIO OBTENIDO: | N° TA _____ N° TD _____ |
| 2. COMENTARIO GENERALES | |
| 3. OBSERVACIONES | |


JUEZ - EXPERTO
Cilma Villanueva Huante
41146390.

Aplicación del instrumento (encuesta)

