



**UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

Tesis

**PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACION PARA LA
MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRESTADORA DE
SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE LAMBAYEQUE EPSEL
S.A. – 2014.**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

Autor

Bach. López Muñoz, Karla Alejandra.

Bach. Manayay Soplapuco, Lucia Elizabeth.

Pimentel, 2014.

RESUMEN

Para el presente estudio se ha realizado un análisis de la realidad en la que se encuentra la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque - Epsel S.A. en el departamento de Lambayeque, con su problemática, la cual fue objeto de estudio.

Se sabe que el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de lograr los objetivos establecidos. Siendo así que desde nuestro punto de vista la capacitación es un factor de gran importancia, para reforzar las habilidades de los trabajadores de la empresa EPSEL S.A.

El objetivo principal, de la investigación proponer un plan de capacitación en competencias técnicas que contribuya a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque - Epsel S.A.

El método utilizado es el deductivo, que parte del proceso de conocimientos; iniciándose por la observación de fenómenos particulares, como ver el desempeño laboral de los trabajadores, con el propósito de llegar a conclusiones y premisas generales.

Teniendo como resultado de la investigación que mediante la implantación de un plan de capacitación, el desempeño laboral de los trabajadores de EPSEL mejora, el mismo que tiene aceptación por parte de los trabajadores, como se ve reflejado en los porcentajes de la tabla 19, quienes con un 71,70% consideran que un plan de capacitación mejora su desempeño.

Del mismo modo de que al implementa un plan de capacitación sobre conocimientos técnicos mejora su desempeño, se cuenta con más del 90% de aceptación por parte de los trabajadores

Concluyendo que la implementación de un plan de capacitación en competencias técnicas mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque - Epsel S.A.

ABSTRACT

For the present study, we performed an analysis of the reality that is the Sanitation Services Provider Company of Lambayeque - Epsel SA in the department of Lambayeque with his problem, which was studied.

It is known that the work performance of the employee's the behavior in seeking to achieve the objectives set. So from our point of view training is a very important factor to reinforce the skills of workers in the company EPSEL SA.

The main objective of the research is to propose a training program in technical competencies to help improve the work performance of employees of the Sanitation Services Provider Company of Lambayeque - Epsel SA.

The method used is the deductive that begins the process of knowledge, initiating from the observation of particular phenomena, like seeing the work performance of employees with the purpose to arrive at conclusions and general assumptions.

Bearing as a result of the investigation, through the implementation of a training program, job performance of EPSEL's workers improvement, the same that has acceptance by workers, as reflected in the percentages of table 19 who with 71.70% consider a training program improves performance.

In the same way that implementing a training program on skills, improve their performance, it has over 90% acceptance by workers.

Concluding that the implementation of a training program in technical competencies improves job performance of the Sanitation Services Provider Company worker's of Lambayeque - Epsel SA.