



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS ECONOMICAS

**Formulación de una propuesta de gestión de personal orientada a
mejorar los niveles de motivación en una Empresa de Servicios**

Generales en Lima – 2022

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar por el título profesional de Licenciado en Administración



AUTOR

Monge Conislla, Fany

(<https://orcid.org/0000-0001-8933-7328>)

ASESOR

Mg. Burmester Andreu, Hans Federico Isaac

(<https://orcid.org/0000-0002-4980-1154>)

Lima – Perú

2023

FINAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

7%

INDICE DE SIMILITUD

7%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uigv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

2

www.coursehero.com

Fuente de Internet

1%

3

www.researchgate.net

Fuente de Internet

1%

4

es.slideshare.net

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.autonmadeica.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

6

virtual.urbe.edu

Fuente de Internet

<1%

7

hdl.handle.net

Fuente de Internet

<1%

8

www.slideshare.net

Fuente de Internet

<1%

9

repositorio.usil.edu.pe

Fuente de Internet

<1%



Dedicatoria

Este trabajo va dedicado a mis Padres, por sus enseñanzas y haberme inculcado a ser mejor persona cada día, a base de lucha, trabajo y sacrificios, sé que mi Padre Fernando Monge desde el Cielo a sus 5 meses de su partida al encuentro de Dios, está presente en todo momento a mi lado y así mismo lo dedico a mi mentor profesional Fredy Roque a sus 3 años de fallecido por todas sus enseñanzas en mi vida laboral y profesional quien cada día me enseñó a superarme en la vida.



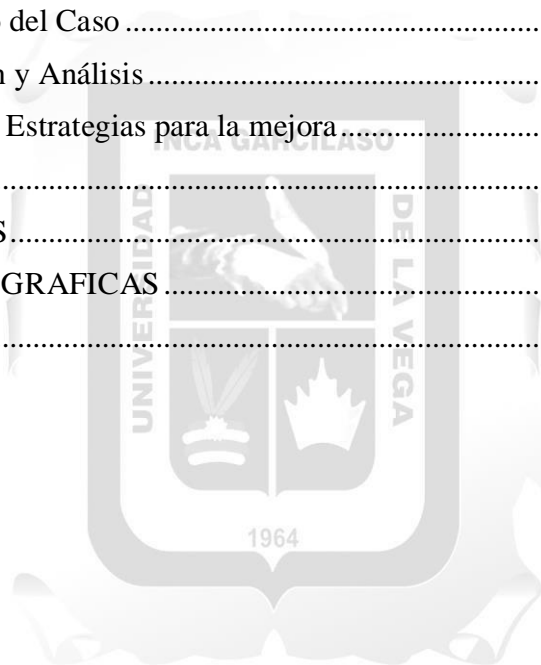
Agradecimiento

Agradecida con Dios por permitirme estar aun en este mundo, a mi familia por todo su apoyo emocional y cariño, a pesar de la situación que estamos atravesando por la pérdida de nuestro querido Padre. Super agradecida con mi amor bonito mi esposo Alex por su total apoyo en diferentes aspectos en Perú y USA. Gracias a mis profesores de la Universidad que me enseñaron los valores de la educación continua y superarse profesionalmente y que el alumno hace a la universidad sea para bien o para mal, a la vez agradezco a mi Asesor Mg. Hans Burmester por su enseñanza en esta etapa de mi preparación para mi titulación y vida profesional.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de gráficos	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
CAPITULO I : INFORMACION GENERAL DE LA EMPRESA.....	1
1.1 DATOS GENERALES.....	1
1.1.1 Razón Social	1
1.1.2 RUC.....	1
1.1.3 Dirección.....	1
1.1.4 Contacto	1
1.2 ACTIVIDAD PRINCIPAL	1
1.3 RESEÑA HISTÓRICA Y REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	1
1.3.1 Reseña Histórica de la Empresa	1
1.3.2 Realidad Problemática de la Empresa	2
1.4 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.....	3
1.4.1 La Misión.....	3
1.4.2 La Visión	3
1.4.3 Los Valores.....	3
1.5 DESCRIPCION DEL AREA DONDE EL BACHILLER REALIZO SUS ACTIVIDADES	4
1.5.1 Área 1: Área de Administración.....	4
1.5.2 Área 2: Área de Personal	4
CAPITULO II: MARCO TEORICO	5
2.1 MARCO TEÓRICO GENERAL	5
2.1.1 Antecedentes Internacional.....	5
2.1.2 Antecedentes Nacional.....	6
2.2 MARCO TEÓRICO ESPECIFICO	8
2.2.1 Satisfacción Laboral.....	8
2.2.2 La inteligencia emocional	8
2.2.3 Administración de Recursos Humanos	9

2.2.4 La motivación	9
2.2.5 El lado positivo del fracaso.....	9
2.2.6 Clima Laboral	9
2.2.7 Esfuerzo Laboral compensado	9
CAPITULO III: APLICACIÓN PROFESIONAL.....	10
3.1 CONTEXTO LABORAL – SITUACIONAL.....	10
3.2. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL BACHILLER	
10	
CAPITULO IV: APLICACIÓN PRACTICA	11
4.1 DESARROLLO PRACTICO DE LAS CONTRIBUCIONES PLANTEADAS	
POR EL BACHILLER EN LA EMPRESA	11
4.1.1. Síntesis de la Realidad Problemática	11
4.1.2. Desarrollo del Caso	13
4.1.3. Aplicación y Análisis	28
4.1.4. Registro y Estrategias para la mejora	32
CONCLUSIONES	33
RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS.....	35
ANEXOS	37



Índice de tablas

Tabla 1 Formulario de preguntas para Gerente General	13
Tabla 2 Formulario de Encuesta a los Empleados	15
Tabla 3 Resultados de encuesta de motivación laboral en escala de Likert	24
Tabla 4 Resultados de Cronbach y escala de Likert.....	25
Tabla 5 Rangos de Alfa de Cronbach	25
Tabla 6 Niveles de cargo.....	26
Tabla 7 Análisis de Desviación estándar	26
Tabla 8 Resultado de Alfa de Cronbach y Desviación Estándar	27
Tabla 9 Cronograma de Capacitación 2022.....	30
Tabla 10 Formulación planteamiento Cronograma de Capacitación 2023.....	31



Índice de gráficos

Gráfico 1 Diagrama de Ishikawa.....	11
Gráfico 2 Organigrama de una empresa de Servicios Generales	14
Gráfico 3 Resultados Encuesta	16
Gráfico 4 Pregunta 1. ¿En mi trabajo estoy motivado en Capacitaciones?	17
Gráfico 5 Pregunta 2. ¿En la Empresa de Servicios Generales reconocen mi esfuerzo y dedicación?	18
Gráfico 6 Pregunta 3. ¿Los Servicios de salud que me ofrece la Empresa de Servicios Generales cumple mis necesidades?	18
Gráfico 7 Pregunta 4. ¿Me gustaría cambiarme de trabajo a otra área?	19
Gráfico 8 Pregunta 5. ¿La remuneración económica satisface mi necesidad básica?.....	19
Gráfico 9 Pregunta 6. ¿Me adapto a situaciones de cambio en la Empresa de Servicios Generales?.....	20
Gráfico 10 Pregunta 7. ¿En la Empresa de Servicios Generales escuchan mis opiniones e ideas?.....	20
Gráfico 11 Pregunta 8. ¿En mi trabajo me ofrecen oportunidad de crecimiento profesional?	21
Gráfico 12 Pregunta 9. ¿Me siento con ánimo de realizar mis funciones de trabajo?	21
Gráfico 13 Pregunta 10. ¿Tengo comunicación fluida en mi grupo de trabajo?	22
Gráfico 14 Pregunta 11. ¿En relación con mis compañeros, motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo?	22
Gráfico 15 Pregunta 12. ¿En mi centro laboral me siento seguro y estable?	23
Gráfico 16 Desviación Estándar de Encuesta	27
Gráfico 17 Enfoque en área de capacitación	28
Gráfico 18 Ciclo de Capacitación	29

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general formular una propuesta de gestión de personal orientada a mejorar los niveles de motivación en una empresa de servicios generales, basada en la capacitación sobre base en el periodo 2022, así mismo el eje del estudio fue responder el problema ¿qué elementos debería contener una propuesta de gestión de personal orientada a mejorar los niveles de motivación en una empresa de servicios generales - 2022? Respecto a la metodología empleada es enfoque cualitativo correspondiente a un alcance descriptivo siendo los resultados más importantes la respuesta de la entrevista al Gerente General nos indicó que no cuentan con un área encargada para capacitaciones de su personal en su compañía también teniendo como resultado importante la encuesta formulada al personal de la empresa de servicios generales lo cual ese resultado mostro un descontento en el ambiente laboral. En este trabajo se formuló una propuesta de gestión de personal orientada a mejorar la Capacitación, lo más relevante es la elaboración de un cronograma de capacitación 2023 para el personal el cual se desarrolló en forma bimensual y trimestral, de esta manera aportara para la mejor realización de funciones, se consideró esos tiempos a los mismo del presupuesto económico de la empresa de servicios generales. El clima laboral es un componente multidimensional está formado por el conjunto de diferentes climas que conviven en la empresa de Servicios Generales en Lima Perú.

Palabras Clave: capacitación, motivación, planteamiento, formulación, clima laboral.

Abstract

The general objective of the research was to formulate a personnel management proposal aimed at improving motivation levels in a general services company, based on training for the period 2022, and the axis of the study was to answer the problem: what elements should a personnel management proposal contain aimed at improving motivation levels in a general services company - 2022? Regarding the methodology used is qualitative approach corresponding to a descriptive scope being the most important results the response of the interview with the General Manager indicated that they do not have an area responsible for training of its staff in your company also having as an important result the survey of the staff of the general services company which that result showed a dissatisfaction in the work environment. In this work we formulated a proposal for personnel management aimed at improving training, the most relevant is the development of a training schedule 2023 for the staff, which was developed on a bimonthly and quarterly basis, thus contributing to the better performance of functions, these times were considered to the same of the economic budget of the general services company. The work climate is a multidimensional component formed by the set of different climates that coexist in the General Services company in Lima, Peru.

Keywords: training, motivation, approach, formulation, work climate.

CAPITULO I : INFORMACION GENERAL DE LA EMPRESA

Mediante este capítulo se presenta información relevante de la compañía la cual permitirá conocer datos generales, actividad principal, reseña historia-problemática, visión, misión y valores.

1.1 DATOS GENERALES

1.1.1 Razón Social

Empresa de Servicios Generales

1.1.2 RUC

20641439790

1.1.3 Dirección

Avenida Tomas Valle 890 Oficina 501 San Martin de Porres

1.1.4 Contacto

Gabriela López Sánchez

1.2 ACTIVIDAD PRINCIPAL

La empresa de Servicios Generales se fundó el 2 enero 2011, tiene servicios de consultorías, inventario de bienes, organización de bienes, organización de archivos y otros servicios generales.

1.3 RESEÑA HISTÓRICA Y REALIDAD PROBLEMÁTICA

1.3.1 Reseña Histórica de la Empresa

La compañía de Servicios Generales, en el año 2011 inicia sus actividades con sus ideales de hacer empresa en el Perú y con expansión al extranjero, empezaron con pequeños servicios de mantenimiento y pintura, consultorías, posteriormente al tiempo siguieron ampliando sus servicios a inventario de bienes, organización de archivos, y otros servicios generales.

Siendo su principal objetivo brindar servicios de calidad a la necesidad de los clientes. En el año 2017, La empresa de Servicios Generales más consolidada sigue brindando sus servicios a instituciones públicas y privadas como “Ministerio de Energía y Minas” “Ministerio de Economía y Finanzas”, “Programa Integral Nacional para el

Bienestar Familiar – INABIF”, “Municipalidad Metropolitana de Lima y Motorola Solutions”

1.3.2 Realidad Problemática de la Empresa

En la actualidad hay muchas empresas de servicios de asesoría y servicios generales que no consideran la importancia de calidad del ambiente laboral basado en el clima organizacional. Por lo tanto, es imperativo brindar a los empleados un ambiente de trabajo cómodo y adecuado, una buena actitud y un sentido de identificación con la empresa para la que laboran, considerando la motivación laboral.

He percibido que, en la empresa de servicios generales, no existe una metodología y no se realiza la adecuada motivación laboral a los empleados, observe en algunos empleados la falta de compromiso, el poco interés de trabajar en Equipo.

¿Quizá los Gerentes de La empresa de Servicios Generales nunca hayan pensado por qué un empleado se ve más motivado que otro? ¿Solamente algunos empleados participan más que otros? eso podemos considerarlo que es decisión del empleado y también influyen muchos factores relacionados.

Explicamos que en La empresa de Servicios Generales algunos empleados han citado que no disfrutaban de un buen ambiente de trabajo, no tienen la comunicación adecuada con otras áreas por temas personales y/o de procesos, así mismo se observó la importancia en realizar actividades más continuas para crear conexión entre el personal de la compañía, es parte de la motivación laboral, así mismo han indicado los empleados que no tienen capacitación o entrenamiento continuo y eso es su gran desmotivación porque no se sienten con información actualizada.

Se ha observado la importancia de realizar un plan para dar buen clima laboral al personal nuevo, porque así puedan sentirse desde el inicio de sus funciones motivados e integrados.

Consideramos que todo esto influye para dar el adecuado servicio que ofrece La empresa de Servicios Generales y siga posicionada como una empresa líder en Servicios de Asesoría y Servicios Generales y así impactar con el buen servicio interno y externo en todos los aspectos.

Según estudios realizados se considera que el Clima organizacional, viene a ser un conjunto de percepciones, también se considera la motivación laboral como un impulso por voluntad propia de cada trabajador para lograr sus propios objetivos y metas (Macías y Vanga 2021). Asimismo, afirman Mendoza et al. (2021) existen factores relevantes en el ambiente laboral y todo esto influye en la productividad de los empleados, que son llamados “clientes internos” estos clientes valga la redundancia, muchos de ellos podrían estar motivados, pero eso no los satisface laboralmente, y de esta manera no dan su compromiso con la compañía, también resalta que cuando un equipo este muy identificado con la compañía dará mejores resultados y por ende dará un gran impacto laboral en su productividad y su ambiente laboral.

Alarcón Henríquez et al. (2020) De acuerdo con la investigación se considera a los trabajadores como El principal activo de una organización, por tanto, es importante dar la especial motivación y satisfacción, así mismo una buena relación con el desempeño.

1.4 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

1.4.1 La Misión

“Ofrecer los mejores servicios integrales a nuestros clientes de acuerdo con sus necesidades, con altos niveles de calidad, garantizando cumplimiento y responsabilidad”.

1.4.2 La Visión

“Ser una empresa Líder en el área de Servicios integrales, garantizando alta calidad profesional y satisfacción de las necesidades de los clientes, implementando la mejora continua en todos nuestros procesos”.

1.4.3 Los Valores

- Trabajo en Equipo
- Honestidad
- Responsabilidad
- Compromiso
- Puntualidad
- Seguridad

1.5 DESCRIPCION DEL AREA DONDE EL BACHILLER REALIZO SUS ACTIVIDADES

1.5.1 Área 1: Área de Administración

Siendo mis funciones control de compra de materiales e insumos para la oficinas y servicios a realizar, coordinar con el Área Comercial sobre el calendario de visitas a clientes y proveedores, gestiones administrativas internas.

1.5.2 Área 2: Área de Personal

Preselección y entrevistas para contratación de personal para ventas.

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, se plantea los siguientes problemas y objetivos.

Problema General

Se llega a plantear el siguiente problema de investigación ¿Qué elementos debería contener una propuesta de gestión de personal orientada a mejorar los niveles de motivación en una empresa de servicios generales - 2022?

Problemas Específicos

- ¿Qué factores deberá tener en consideración en una empresa de servicios generales, para motivar a sus empleados operativos?
- ¿De qué manera impacta la capacitación continua para los empleados del nivel operativo?

Objetivo General

Formular una propuesta de gestión de personal orientada a mejorar los niveles de motivación de una empresa servicios generales, basada en Capacitación.

Objetivos Específicos

- Diseñar un programa de capacitación para el Recurso Humano.
- Proponer un programa de capacitación continua para los empleados del nivel operativo.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1 MARCO TEÓRICO GENERAL

2.1.1 Antecedentes Internacional

- Universidad: Universidad de Chile
 - Grado: Maestría
 - Título: “Elementos motivacionales en los principiantes del Circo Social”
 - Autor: “Colarte Coria, Nicolas Andrés”
 - Año: 2017
 - Objetivo: “Determinar los factores motivacionales en los participantes de Circo Social en Chile para identificar las necesidades y perfiles de los segmentos asociados a este tipo de circo”
 - Conclusiones: “El presente estudio analiza los elementos que influyen en la motivación en los participantes de Circo Social junto con la descripción de cada dimensión, creando una escala confiable y con validez de contenido que pueda ser utilizada por las organizaciones de circo para identificar el nivel de motivación de sus participantes. Además, se encuentran diferencias significativas en sub-grupos en base a ciertas características particulares de éstos, y se identifican segmentos entre los participantes de Circo Social de acuerdo con el nivel de motivación de cada uno”.
-
- Universidad: Universidad Nacional de Colombia
 - Grado: Maestría
 - Título: “Incidencia de los estilos de Liderazgo Transformacional en el desempeño laboral del personal de ventas de una empresa del sector Retail en Colombia”.
 - Autor: “Ahumada Molina, Diana Paola”
 - Año: 2017
 - Objetivo: “Determinar la incidencia que los estilos de liderazgo transformacional o transaccional de los Supervisores de ventas de una empresa del sector Retail en Colombia, tiene sobre el desempeño laboral de su personal de ventas”.
 - Conclusiones: “En el presente estudio, se buscó determinar si existe una relación y/o incidencia entre el estilo de liderazgo transformacional y/o transaccional

exhibido por los Supervisores de ventas de una empresa del sector Retail en Colombia y el desempeño de su personal de ventas”.

- Universidad: Universidad de Chile
- Grado: Maestría
- Título: “La medición de la satisfacción laboral como herramienta de gestión pública para mejorar la calidad de los servicios del ISNA e impactar en la atención de los niñas, niños y adolescentes”.
- Autor: “Andrés Martínez”, “Víctor Giovanni”
- Año: 2019
- Objetivo: “Analizar los factores que influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores del ISNA mediante un modelo multivariante, que permita generar estrategias de intervención focalizada para mejorar la satisfacción laboral y de esa manera ofrecer servicios de mejor calidad a las niñas, niños y adolescentes”.
- Conclusiones: “Para desarrollar el modelo propuesto en la investigación, se utilizó el modelo de ecuaciones estructurales, en particular la técnica del análisis de los mínimos cuadrados parciales (PLS). Esta técnica tiene una serie de procedimientos para que el modelo sea fiable y válido. Además, se realizó una encuesta inicial de satisfacción laboral para una prueba piloto con la cual se buscaba validar el instrumento y hacer los ajustes necesarios, para la evaluación final. Dicha encuesta se le aplicó al 41% del personal del ISNA a nivel nacional”.

2.1.2 Antecedentes Nacional

- Universidad: Universidad Nacional del Altiplano
- Grado: Maestría
- Título: “Factores motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Educación Puno 2016 – 2017”
- Autor: “Cusilayme Barrantes, Helfer Rudel”.
- Año: 2019
- Objetivo: “Se plantea como objetivo general determinar la relación entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Educación Puno 2016-2017”

- Conclusiones: “La investigación concluye: Se determina que existe relación positiva entre los factores motivacionales y el desempeño laboral, ya que la prueba estadística Coeficiente de Pearson muestra un valor 0,661 con un nivel de probabilidad menor a 0.01, es decir, cuando más alta sea los factores motivacionales el trabajador mejor será su desempeño laboral dentro de la Dirección Regional de Educación Puno”.
- Universidad: “Pontificia Universidad Católica del Perú”
- Grado: Maestría
- Título: “La Motivación y su relación con la Felicidad en la empresa Inka Construcciones”.
- Autor: “De Los Rios Botteri, Sussy”, “Toledo Perez, Carlos”, “Vallenas Chacón, Alain”, “Vegas Carrión, Maruja Carmen”
- Año: 2020
- Resumen: “La presente investigación tiene como objetivo a dar conocer los niveles de felicidad y motivación laboral de los trabajadores de una empresa del sector construcción y la relación que existe entre ambas variables. Se trata de un estudio cuantitativo, transversal, correlacional y no experimental; que utiliza como instrumentos dos encuestas: (a) Escala de Medida de Felicidad de Alarcón, que mide el nivel de felicidad y (b) Escala de Motivación en el Trabajo, propuesto por Gagné, instrumento que mide el nivel de motivación laboral y sus factores intrínsecos, extrínsecos y de desmotivación”.
- Hipótesis: “La hipótesis general de la investigación sugiere que existe una relación significativa entre la felicidad y la motivación laboral. Esto se basa en estudios (Álava, 2013) que afirman que, a mayor nivel de felicidad en una persona, mayor será la motivación que presente en su vida en general y en el trabajo en particular. En consecuencia, la hipótesis nula se define de la siguiente manera: no existe una relación directa entre la felicidad y la motivación en el ámbito laboral”.
- Universidad: Universidad Nacional Federico Villareal
- Grado: Maestría
- Autor: “Vicente Cáceres, Maribel Beatriz”

- Título: “EL NIVEL DE CAPACITACIÓN Y MOTIVACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA PRODUCTIVIDAD DEL SISTEMA”
- Año: 2020
- Conclusiones: “El Nivel de capacitación y motivación debidamente encaminado hacia las zonas de mayor riesgo y enfocado de acuerdo con la realidad institucional, tiene un alto grado de influencia en la productividad del personal administrativo de la Universidad Nacional Federico Villarreal. La adquisición de conocimientos de acuerdo con las exigencias de los constantes cambios y la compensación del personal administrativo que se desempeña en las áreas estratégicas de la organización, tienen un alto nivel de influencia en el cumplimiento de los objetivos y metas generales de la Universidad Nacional Federico Villarreal”.
- Hipótesis: “La constante adquisición de conocimientos y la compensación del personal administrativo influyen predominantemente en el cumplimiento de los objetivos y metas de la Universidad Nacional Federico Villarreal”.
“Las facilidades ofrecidas para la asistencia a cursos de especialización y el deseo continuo de superación y aprendizaje del personal administrativo influyen positivamente en el cumplimiento de las expectativas de desarrollo y crecimiento de la Universidad Nacional Federico Villarreal”.

2.2 MARCO TEÓRICO ESPECIFICO

Los siguientes términos se definen para el presente trabajo de suficiencia profesional:

2.2.1 Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral se define como un estado que refleja nuestras actitudes y sentimientos hacia el trabajo y las funciones laborales, tal como lo mencionan Griffin, Phillip & Gully (2017)

2.2.2 La inteligencia emocional

Hallazgos recientes muestran que la inteligencia emocional en el desarrollo de las actividades de los empleados es considerada una herramienta que les permite tener éxito en el trabajo. (Ramírez y López, 2020)

La evidencia empírica sugiere que la inteligencia emocional influye en el intercambio de conocimientos y el comportamiento de los empleados en las organizaciones. Naz et al. (2019)

2.2.3 Administración de Recursos Humanos

Las organizaciones no pueden separarse de los individuos, y los individuos no pueden separarse de las organizaciones. Finalmente, estamos en una sociedad organizada. Las organizaciones y las personas conviven en un entorno que cambia y cambia constantemente. Cada empresa tiene sus propias características y la variedad de personas es infinita. Por todo ello, nos encontramos ante el campo de los casos extremos y las situaciones de emergencia. Idalberto Chiavenato (2011)

2.2.4 La motivación

Por otro lado, se puede observar que la motivación puede definirse como cualquier factor que influye en la conducta para buscar un comportamiento que contribuya al logro de las metas, así como el esfuerzo y compromiso personal con una tarea; la motivación puede ser intrínseca-interna (procedente del yo personal) o extrínseca-externa (proporcionada por la organización). (Robbins y Judge, 2017).

2.2.5 El lado positivo del fracaso

De acuerdo con el autor determina la razón principal por la que las personas fallan es mostrándoles cómo controlar el miedo en lugar de ser controlados, podemos descubrir que los beneficios positivos pueden acompañar a las experiencias negativas si se tiene la actitud correcta. John C. Maxwell (2000)

2.2.6 Clima Laboral

De acuerdo con el Autor siempre existe una solución para un problema. Ricardo Pérez (2020)

2.2.7 Esfuerzo Laboral compensado

Por su parte, Louffat y Jáuregui (2019) Insisten en que los esfuerzos por hacer de una empresa un gran lugar para trabajar deben ser recompensados con prestigio y reconocimiento en el mercado, incentivando así a las organizaciones a atraer y retener talento.

CAPITULO III: APLICACIÓN PROFESIONAL

3.1 CONTEXTO LABORAL – SITUACIONAL

Situación actual del Área Administrativa está presentando desmotivación entre los empleados, lo cual han demostrado bajo interés en el trabajo de equipo, casi el 60% de los empleados muestra poco interés en llegar a tiempo al trabajo en donde siempre tienen excusas, pero en algunos casos se observó que algunos de ellos viven cerca a unos 10 o 20 minutos de la oficina, esto nos muestra la falta de compromiso y responsabilidad, hay un índice bajo de motivación, se observa poco compromiso en trabajar en Equipo.

Hay una sola persona en el Área Administrativa que se encarga del reclutamiento del personal, siendo en algunos casos conocidos y/o recomendación de familiares y así mismo de la capacitación, en donde no se da el adecuado énfasis en ese tema.

3.2. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL BACHILLER

De acuerdo con la realidad de la Empresa, realice lo siguiente para Formular una propuesta de gestión de personal orientada a mejorar los niveles de motivación, concretando cita con el Gerente General para realizar una entrevista, así mismo se coordinó con el personal de la empresa para realizarles una encuesta general basado en clima laboral.

- Entrevista con Gerente General, para obtener información y recopilar toda la data de Empresa de Servicios Generales.
- Encuesta de motivación laboral a los empleados.
- Plan de cronograma de capacitación 2023

CAPITULO IV: APLICACIÓN PRACTICA

4.1 DESARROLLO PRACTICO DE LAS CONTRIBUCIONES PLANTEADAS POR EL BACHILLER EN LA EMPRESA

4.1.1. Síntesis de la Realidad Problemática

A continuación, mostraremos el diagrama de Ishikawa detectando las causas

Gráfico 1 *Diagrama de Ishikawa*

Se aprecia las causas encontradas en la empresa de servicios generales, basado en la investigación realizada.



Nota: Diseño propio. Gráfico Diagrama de Ishikawa.

De acuerdo con el Diagrama de Ishikawa se identificó las causas:

La primera causa; Mala Comunicación, observamos que en esta primera causa se ve reflejado que el equipo no tiene la adecuada comunicación en su ambiente laboral, no realizan trabajo en equipo y esto nos muestra las dos subcausas, siendo la primera *incompatibilidad de caracteres*, que conlleva cada empleado es un mundo y por ende al no generar un trabajo en equipo no podrán conectar laboralmente, siendo la segunda subcausa, *falta de confianza*, esto va relacionado a lo mismo que no existe una conexión entre los

empleados para realizar funciones laborales en equipo. *La segunda causa; No Liderazgo*, a la entrevista con Gerencia General indico que lamentablemente en su ausencia, no hay un líder que este a cargo, siendo la primera subcausa *Abuso de poder*, cada área tiene un encargado responsable pero no un líder general a quien los empleados puedan dirigirse ante alguna duda y/o consulta, siendo la segunda subcausa *No define las responsabilidades*, se detectó que no hay responsabilidades definidas y esto crea desconformidad con los empleados ya que no hay un proceso adecuado de dirección. *La tercera causa; Carencia de Herramientas Administrativas*, se ha detectado que el gerente general no toma decisiones oportunas, teniendo en cuenta las posibles dificultades y el trabajo diario, así como gestionar y planificar proyectos. Siendo la primera subcausa *No buen cumplimiento*, se detectó que el personal no tiene el compromiso ni cumplimiento con algunas funciones en sus departamentos de trabajo, la segunda subcausa *carencia de capacitación* siendo esto lo más resaltante ya que se observó el descontento de los empleados en los temas de capacitación continua. *La cuarta causa; Favoritismo*. Se noto en el ambiente laboral favoritismo por el lado de contrataciones de amistades y familiares, lo cual puede generar un conflicto de interés. La primera subcausa Amistades, lo cual se observó que la amistad prevalece y esta generando conflicto en alguno casos comentarios y conversación personales, mas no laborales, y esto impacta las métricas laborales, siendo la segunda subcausa Relaciones afectivas dentro del trabajo lo cual se deberá tener el adecuado proceso para estos casos y evitar situaciones complicadas. *La quinta causa; Inexistencia de trabajo en equipo*, se observó que no existe la conexión para trabajo en equipo, se notó el individualismo laboral, la primera subcausa falta de organización, demostrando que no hay organización adecuada y esto impacta a los empleados, la segunda subcausa funciones mal definidos, anteriormente habíamos mencionado algo relacionado a las funciones y se debe dar prioridad a esta subcausa. La sexta causa Falta de capacitación laboral, se detectó a grandes rasgos que el personal estos descontentos con la ausencia de capacitaciones sea el medio para realizar, la primera subcausa descontento laboral, mostraron desmotivación en el ambiente laboral y esto conlleva a la segunda subcausa el ausentismo laboral, también se observó ausentismo y falta de responsabilidad en los horarios laborales.

4.1.2. Desarrollo del Caso

En este punto se llevará a cabo la realización del Formulario de preguntas para Entrevista al Gerente General y explicamos los siguiente.

Tabla 1 *Formulario de preguntas para Gerente General*

Formulario de preguntas

1	¿Por qué alguien quisiera trabajar en La empresa de Servicios Generales?
2	¿Cómo calificarías tu capacidad para liderar un cambio?
3	¿Cómo lideras un equipo desmotivado?
4	¿Cómo funciona tu equipo cuando no estás presente?

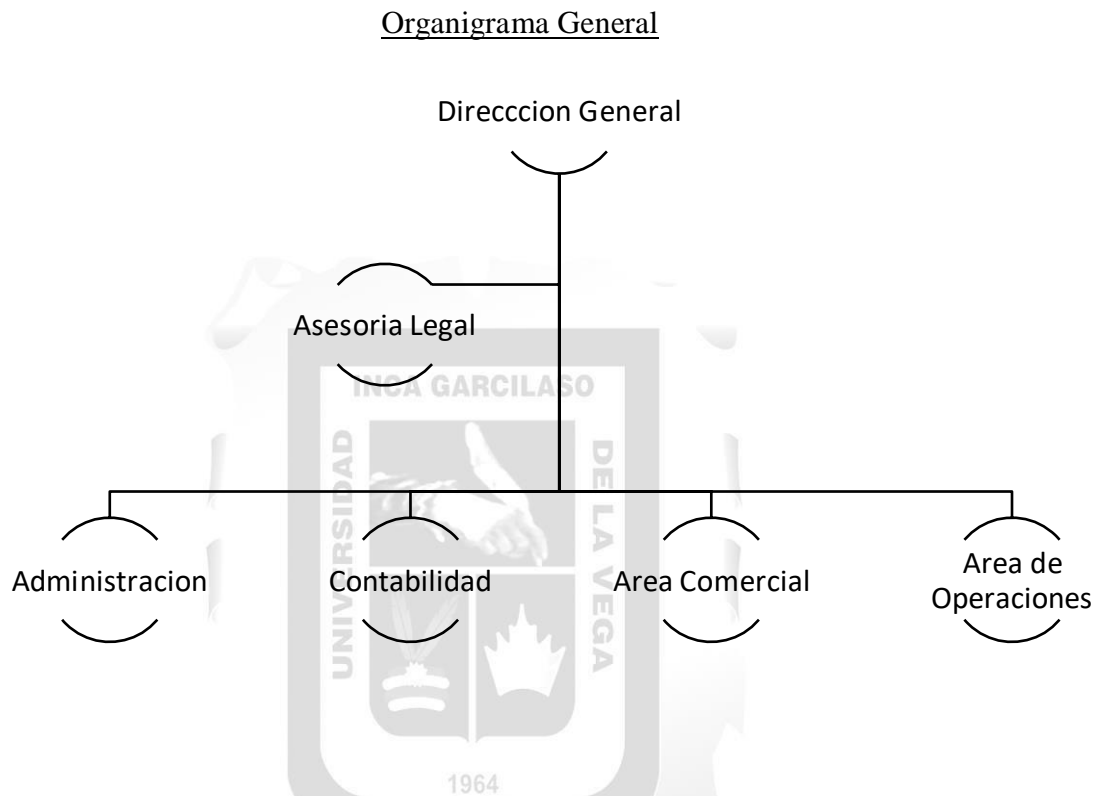
Nota: En este formulario propio de entrevista, se muestra las preguntas de entrevista con Gerente General de Empresa de Servicios Generales.

Siendo los comentarios más resaltantes a nuestra entrevista con Gerencia General.

1. A las personas le gustaría trabajar en La empresa de servicios generales por ser líder en el mercado de servicios y dan buenos beneficios para sus empleados, teniendo más de 10 años de servicio.
2. La Gerente General se califica como líder empático, siempre da apoyo a su equipo, constantemente por temas de reuniones y proyectos de trabajo está fuera de la compañía, pero la tecnología lo acerca a sus empleados, haciendo reuniones virtuales.
3. Lidera a su equipo desmotivado, escuchándolo mediante la encargada de Área de Personal quien le envía un reporte mensual de los hechos.
4. La Gerente General, nos indico debe dar más énfasis en el tema de motivar a su equipo, indica que actualmente no hay alguna política administrativa que pueda servir en su ausencia, no tiene un líder quien este a cargo a sus ausencias.

También podemos pensar en la satisfacción como "actitudes de los empleados hacia sus trabajos", basadas en las creencias y valores que los empleados desarrollan a partir de sus trabajos.

Gráfico 2 Organigrama de una empresa de Servicios Generales



Nota: Diseño propio, se muestra el Organigrama de la empresa de Servicios Generales

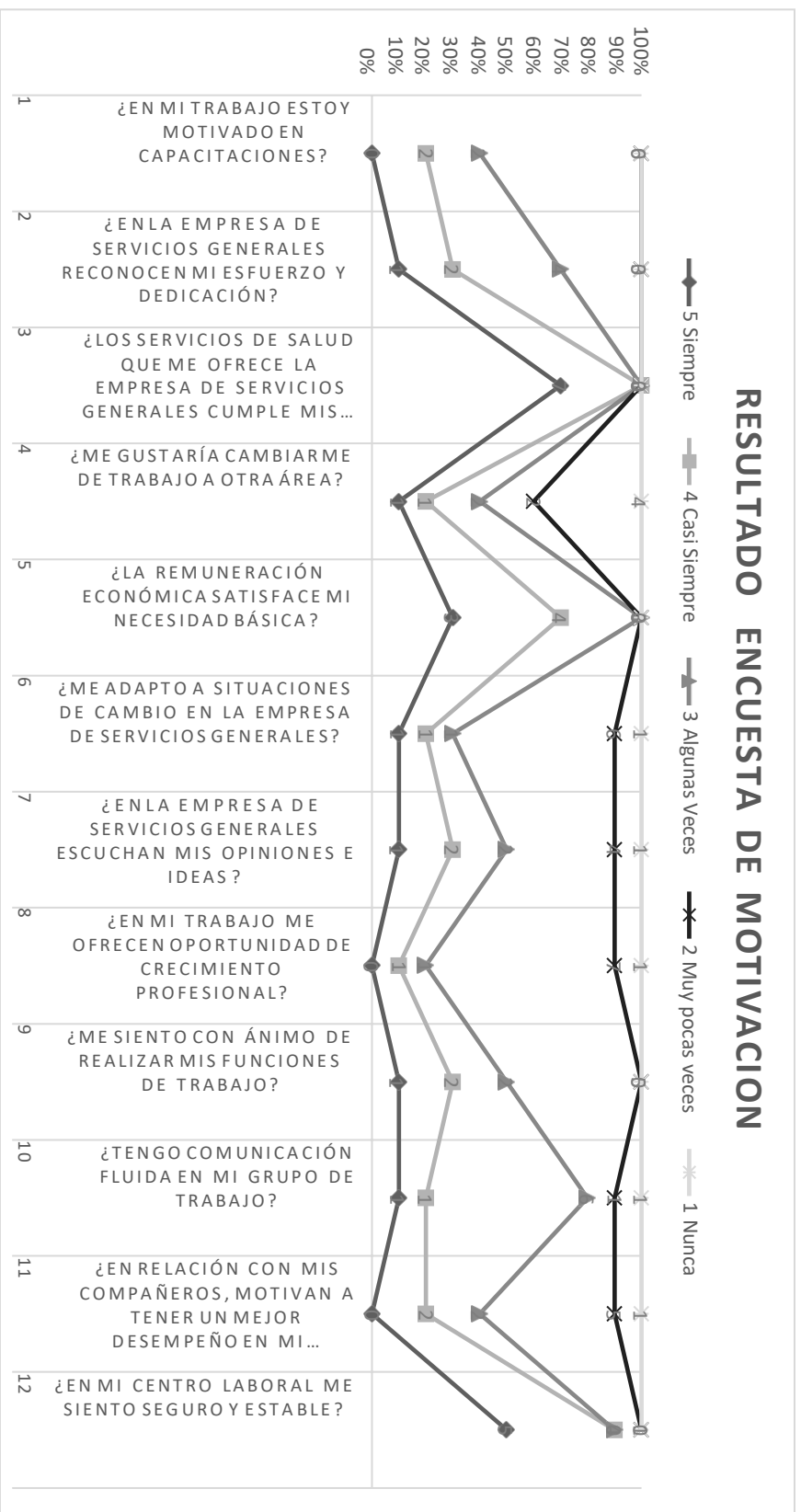
Tabla 2 *Formulario de Encuesta a los Empleados*

En el siguiente cuadro se presenta encuesta para los empleados de la Empresa de Servicios Generales, basado en con motivación laboral.

Preguntas realizadas	5	4	3	2	1
	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy pocas veces	Nunca
1 ¿En mi trabajo estoy motivado en Capacitaciones?	0	2	2	6	0
2 ¿En la Empresa de Servicios Generales reconocen mi esfuerzo y dedicación?	1	2	4	3	
3 ¿Los Servicios de salud que me ofrece la Empresa de Servicios Generales cumple mis necesidades?	7	3			
4 ¿Me gustaría cambiarme de trabajo a otra área?	1	1	2	2	4
5 ¿La remuneración económica satisface mi necesidad básica?	3	4	3		
6 ¿Me adapto a situaciones de cambio en la Empresa de Servicios Generales?	1	1	1	6	1
7 ¿En la Empresa de Servicios Generales escuchan mis opiniones e ideas?	1	2	2	4	1
8 ¿En mi trabajo me ofrecen oportunidad de crecimiento profesional?	0	1	1	7	1
9 ¿Me siento con ánimo de realizar mis funciones de trabajo?	1	2	2	5	
10 ¿Tengo comunicación fluida en mi grupo de trabajo?	1	1	6	1	1
11 ¿En relación con mis compañeros, motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo?	0	2	2	5	1
12 ¿En mi centro laboral me siento seguro y estable?	5	4		1	

Nota: Diseño propio. Se elaboro preguntas para medir el nivel de motivación laboral

Gráfico 3 Resultados Encuesta de Motivación de personal de una Empresa de Servicios Generales

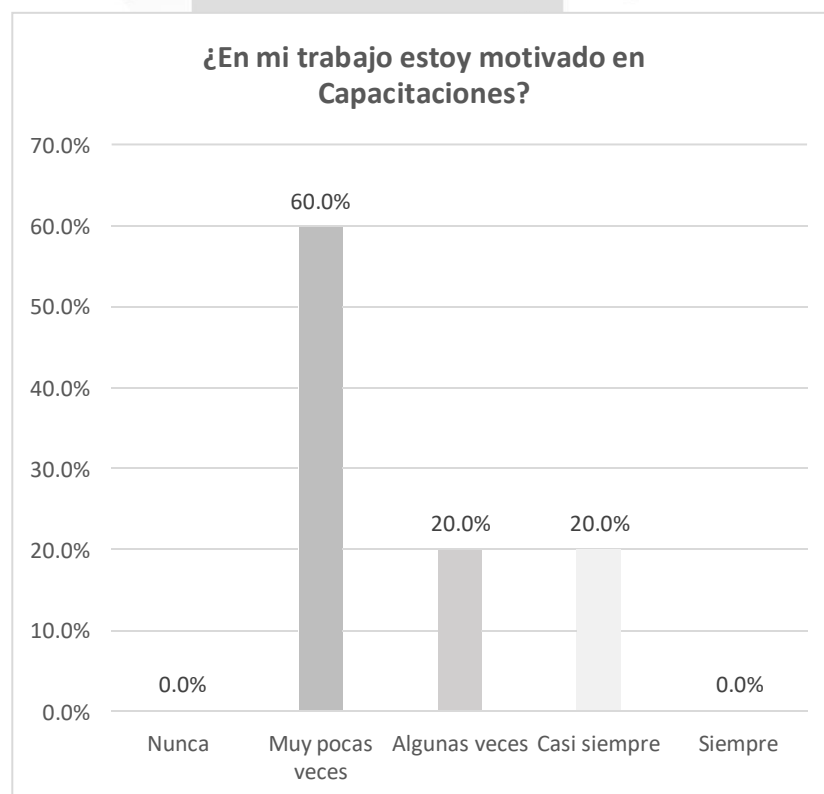


Nota: Diseño propio. A continuación, en el cuadro que se muestra arriba, la Estadística de Resultado de respuestas del personal de una empresa de servicios generales (10) así mismo podemos apreciar todas las respuestas respondidas.

A la vez se enfatizó y se realizó entrevista al personal con esta siguiente pregunta en donde personal ya no estaba de acuerdo con realizar otra encuesta específica, pero estuvieron de acuerdo en realizar una entrevista verbal.

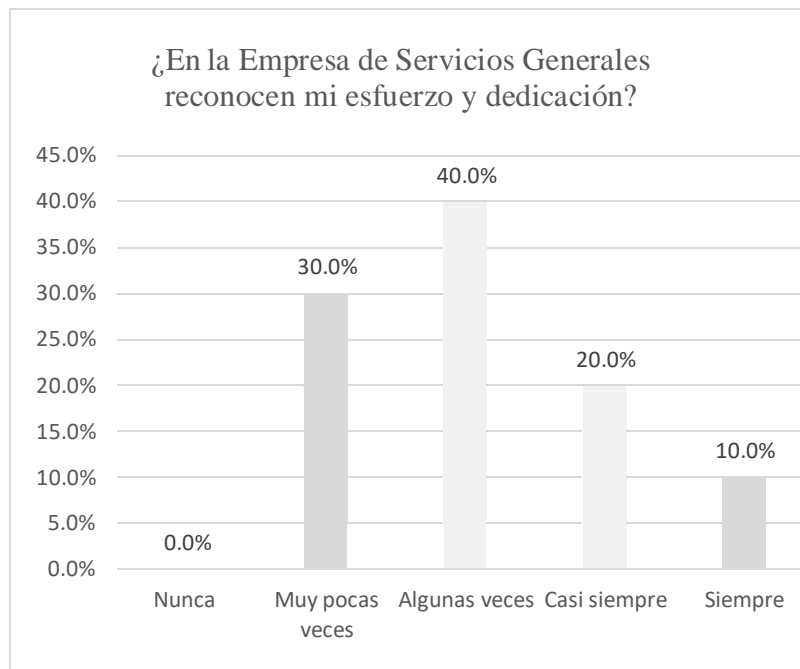
A continuación, el análisis de cada pregunta realizada a los empleados de una Empresa de Servicios Generales.

Gráfico 4 Pregunta 1. ¿En mi trabajo estoy motivado en Capacitaciones?



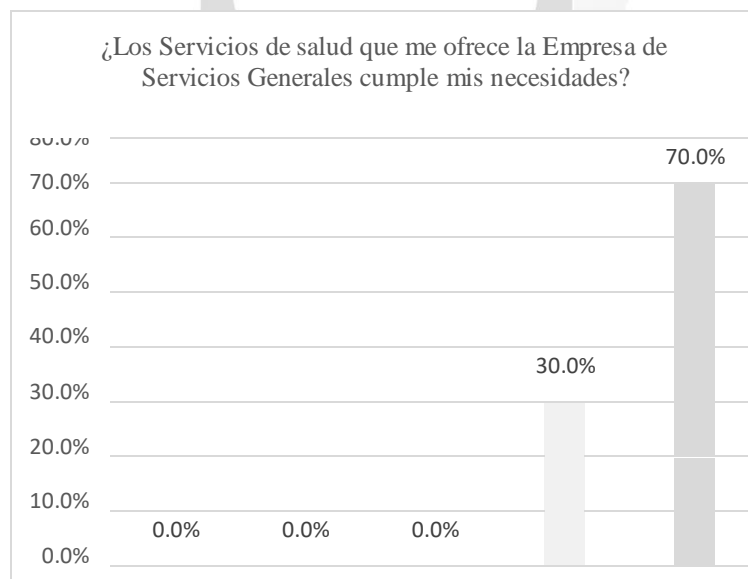
Nota. elaboración propia. Se muestra en la Estadística que más del 50% de los encuestados haciendo un total de 60% de los encuestados respondieron Muy pocas veces, en su trabajo se sienten motivados en capacitación.

Gráfico 5 Pregunta 2. ¿En la Empresa de Servicios Generales reconocen mi esfuerzo y dedicación?



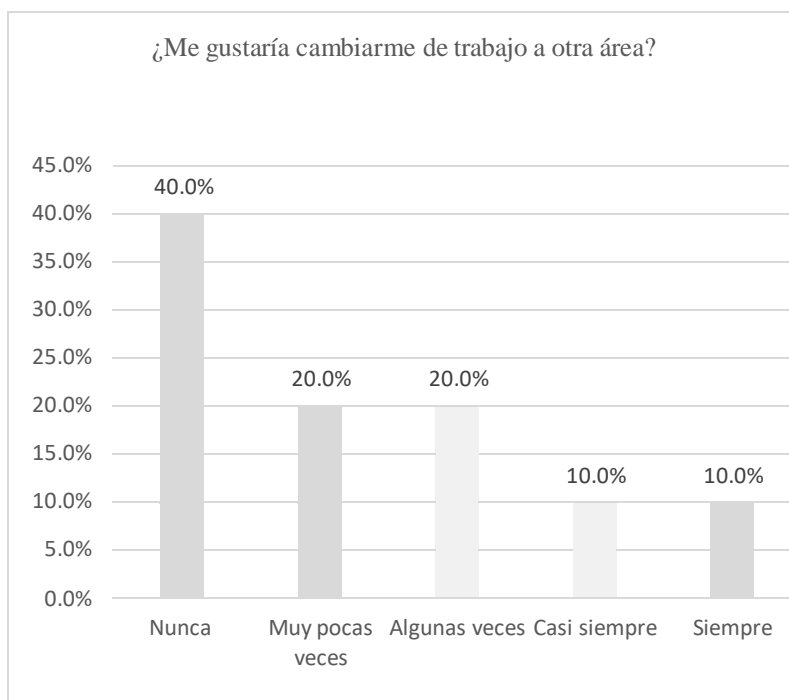
Nota. elaboración propia. Se muestra en la Estadística que el 40% de los encuestados respondieron Algunas veces, en su trabajo reconocen su esfuerzo y dedicación.

Gráfico 6 Pregunta 3. ¿Los Servicios de salud que me ofrece la Empresa de Servicios Generales cumple mis necesidades?



Nota. elaboración propia. Se observa en la estadística el 70% de los encuestados muestran conformidad respondiendo como respuesta Siempre.

Gráfico 7 Pregunta 4. ¿Me gustaría cambiarme de trabajo a otra área?



Nota. elaboración propia. Podemos observar en la estadística que el personal encuestado menos del 50% quisiera cambiarse a otra área de trabajo, eso nos muestra que no todos están descontentos.

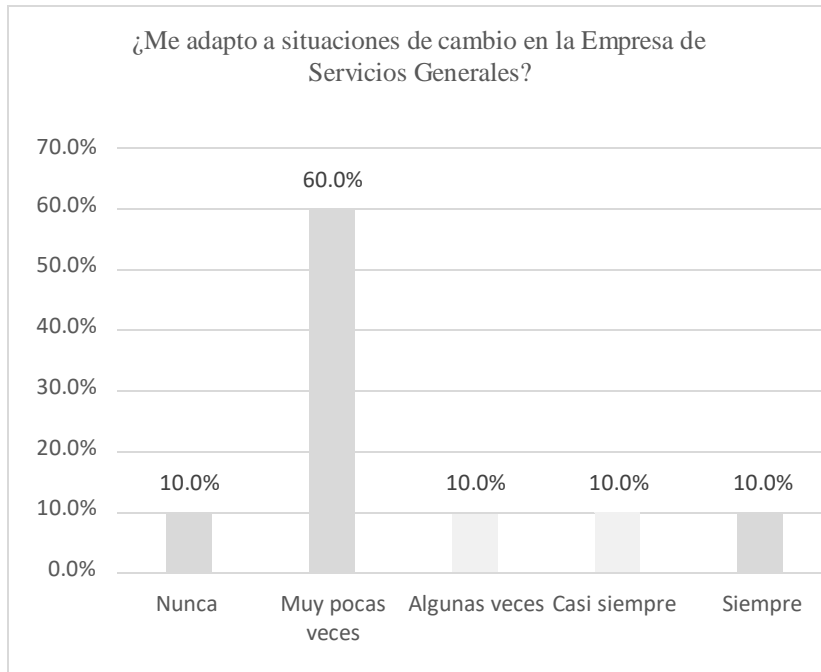
Gráfico 8 Pregunta 5. ¿La remuneración económica satisface mi necesidad básica?



Nota. elaboración propia. Según la estadística de esta pregunta el 40% de los empleados

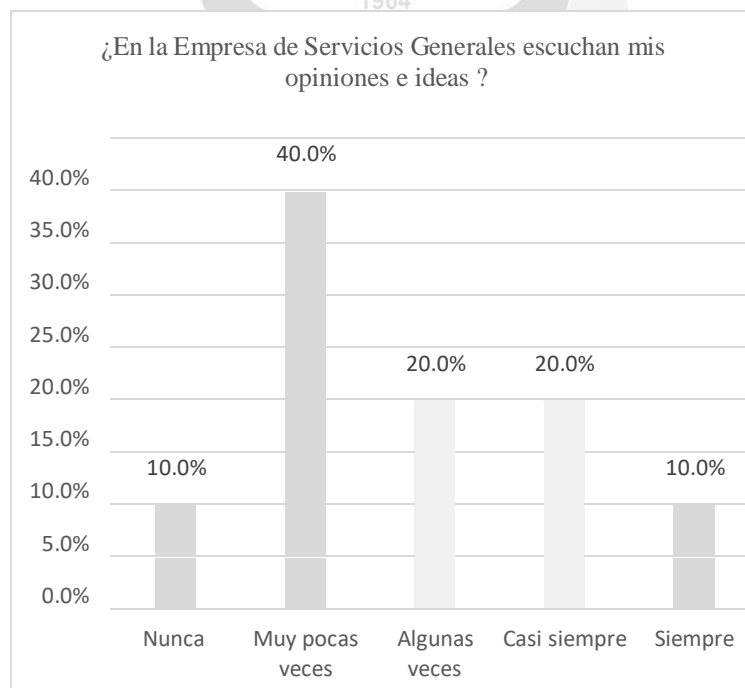
indicaron casi siempre y 30% siempre se sienten satisfechos con los ingresos económicos.

Gráfico 9 Pregunta 6. ¿Me adapto a situaciones de cambio en la Empresa de Servicios Generales?



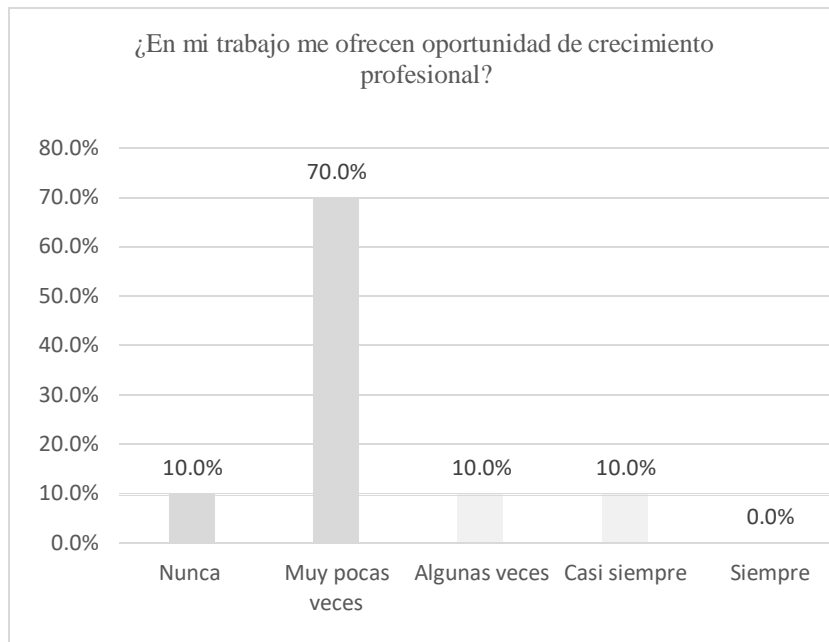
Nota. elaboración propia. En esta estadística más del 50% indico que muy pocas veces se adaptan al cambio haciendo el 60% esto nos muestra que los directivos de la empresa deben tener una mejor metodología hacia el personal, lo cual redunda en el clima laboral.

Gráfico 10 Pregunta 7. ¿En la Empresa de Servicios Generales escuchan mis opiniones e ideas?



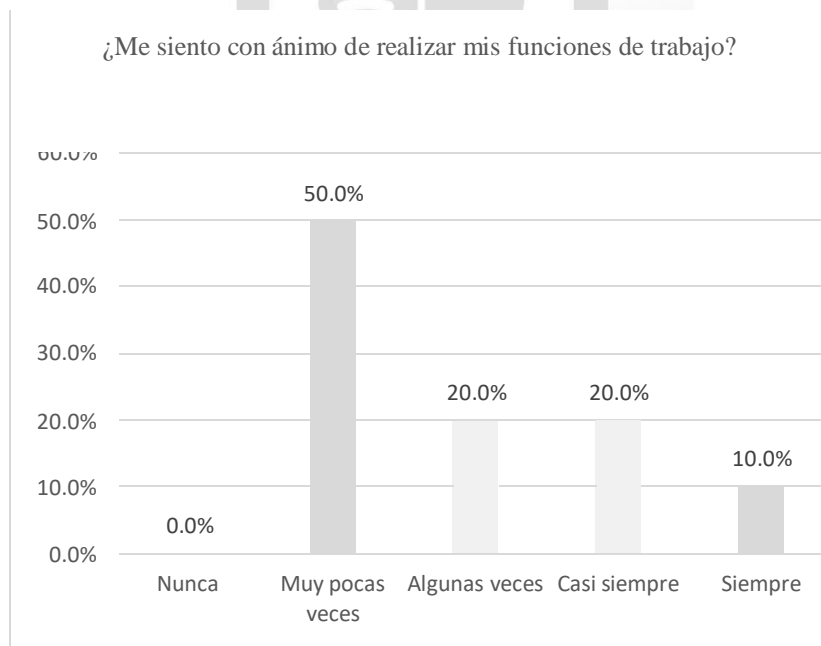
Nota. elaboración propia. Se muestra el 40% de los empleados indicaron que no nos escuchadas sus opiniones.

Gráfico 11 Pregunta 8. ¿En mi trabajo me ofrecen oportunidad de crecimiento profesional?



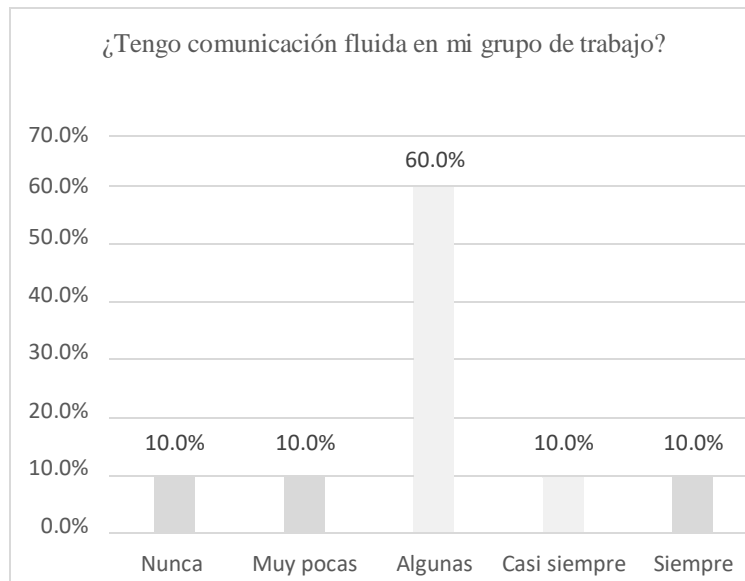
Nota. elaboración propia. Observamos que el personal encuestado respondió 70% que muy pocas veces les ofrecen oportunidad de crecimiento, lo cual es una herramienta importante que debe trabajar la gerencia de la empresa.

Gráfico 12 Pregunta 9. ¿Me siento con ánimo de realizar mis funciones de trabajo?



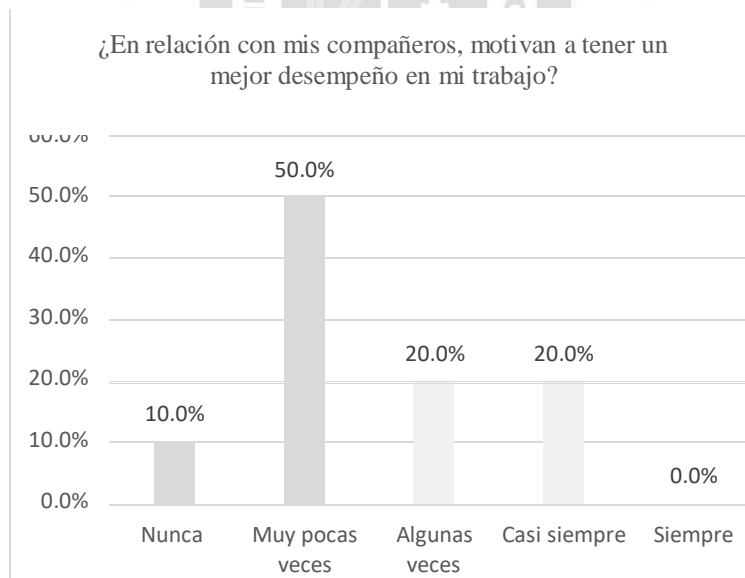
Nota. elaboración propia. El 50% de los encuestados respondieron muy pocas veces.

Gráfico 13 Pregunta 10. ¿Tengo comunicación fluida en mi grupo de trabajo?



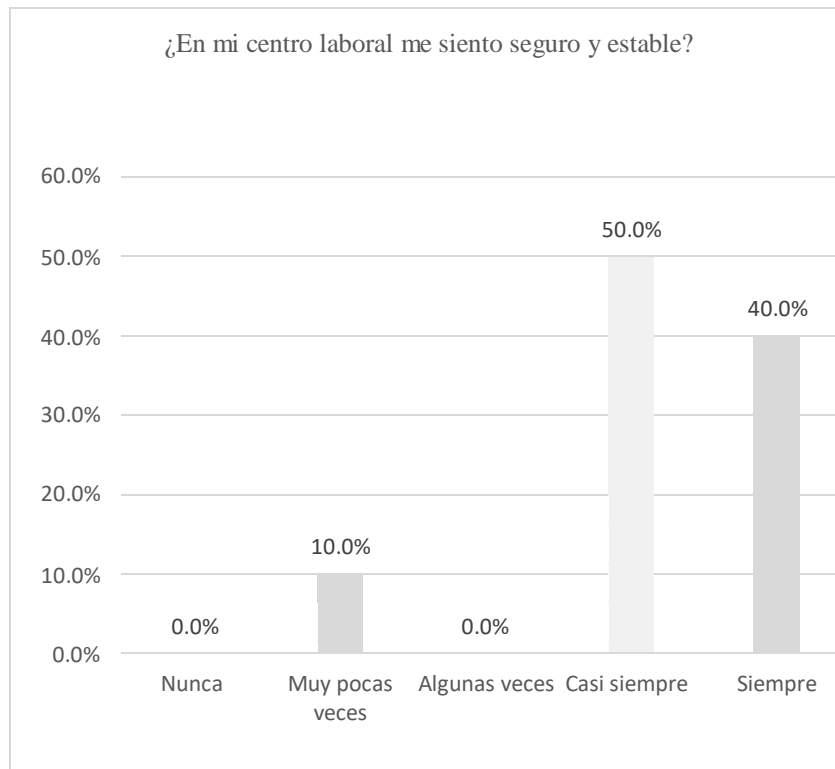
Nota. elaboración propia. Esta estadística nos muestra que el 60% respondió que algunas veces los empleados tienen comunicación fluida.

Gráfico 14 Pregunta 11. ¿En relación con mis compañeros, motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo?



Nota. elaboración propia. El 50% de los encuestados respondieron no se sienten motivados a tener un mejor desempeño de trabajo con sus compañeros.

Gráfico 15 Pregunta 12. ¿En mi centro laboral me siento seguro y estable?



Nota. elaboración propia. El 50% y 40% de los encuestados respondieron se sienten seguros y estables en su centro laboral.

Tabla 3 Resultados de encuesta de motivación laboral en escala de Likert

Resultados de encuesta de motivación laboral a empleados de una Empresa de Servicios Generales

sujeto	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Total
1	2	2	5	3	4	2	2	1	2	1	2	2	29
2	4	2	5	5	4	5	1	2	5	5	3	5	48
3	2	3	5	1	3	2	5	2	3	2	2	4	37
4	2	3	4	2	4	2	2	2	2	3	1	5	36
5	2	2	5	4	5	3	2	2	3	3	2	4	42
6	3	5	5	1	3	2	3	2	2	3	2	4	41
7	3	3	5	2	3	2	2	3	2	3	2	4	41
8	2	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	50
9	4	3	5	1	5	2	3	4	2	4	3	5	50
10	2	4	4	1	5	1	4	2	4	3	4	5	49
Varianzas	0.64	0.89	0.21	1.81	0.6	1.25	1.36	0.56	1.09	1	0.85	0.76	

Nota. Diseño propio. Se muestra los resultados medidos de la encuesta

Se aprecia líneas arriba los resultados generales basados en modelo de encuesta escala de Likert, obteniendo resultados de las 12 preguntas formuladas. Líneas abajo se detalla la Formula de Alfa de Cronbach.

Tabla 4 Resultados de Cronbach y escala de Likert

Σ (Símbolos y sumatorias)	
A (Alfa)	0.820208
K (numero de items)	12
Vi (varianza de cada ítem)	11.02
Vt (varianza total)	44.41

Para efectos de calcular la confiabilidad del instrumento (la formulación de la encuesta) hemos calculado el Alfa de Cronbach, así mismo expresamos la fórmula de Alfa de Cronbach.

i. Mediante la varianza de los ítems

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

α : Alfa de Cronbach

k : Número de ítems

V_i: Varianza de cada ítem

V_t: Varianza del total

Tabla 5 Rangos Alfa de Cronbach

“Intervalo coeficiente alfa de Cronbach” 1964	“Valoración de la fiabilidad ítems analizados”
α > 1	Excelente.
0,8 ≤ α < 0,9	Bueno.
0,7 ≤ α < 0,8	Aceptable.
0,6 ≤ α < 0,7	Cuestionable.
0,5 ≤ α < 0,6	Pobre.
α < 0,5	Inaceptable.

Nota. A continuación, se demuestra los intervalos y valoraciones Alfa de Cronbach.

Tabla 6 Niveles de cargo

Descripción muestra por nivel de cargo de una Empresa de Servicios Generales

Nivel del Cargo	Cantidad
Gerente General	1
Jefe de Ventas	1
Asistente Administrativo	1
Secretaria	1
Soporte Técnico	1
Servicios Generales	1
Auxiliar de Mantenimiento	1
Personal de Ventas	3
Total	10

Nota: Diseño propio. Líneas arriba se detalla la muestra del personal a quienes se realizó la encuesta.

Tabla 7 Análisis de Desviación estándar

# Sujeto	Total resultado	Promedio	Límite máximo	Límite mínimo
1	29	42.3	49.32	35.28
2	48	42.3	49.32	35.28
3	37	42.3	49.32	35.28
4	36	42.3	49.32	35.28
5	42	42.3	49.32	35.28
6	41	42.3	49.32	35.28
7	41	42.3	49.32	35.28
8	50	42.3	49.32	35.28
9	50	42.3	49.32	35.28
10	49	42.3	49.32	35.28
Desviación estándar	7.02			

Nota: Diseño propio, resultados de la Desviación estándar.

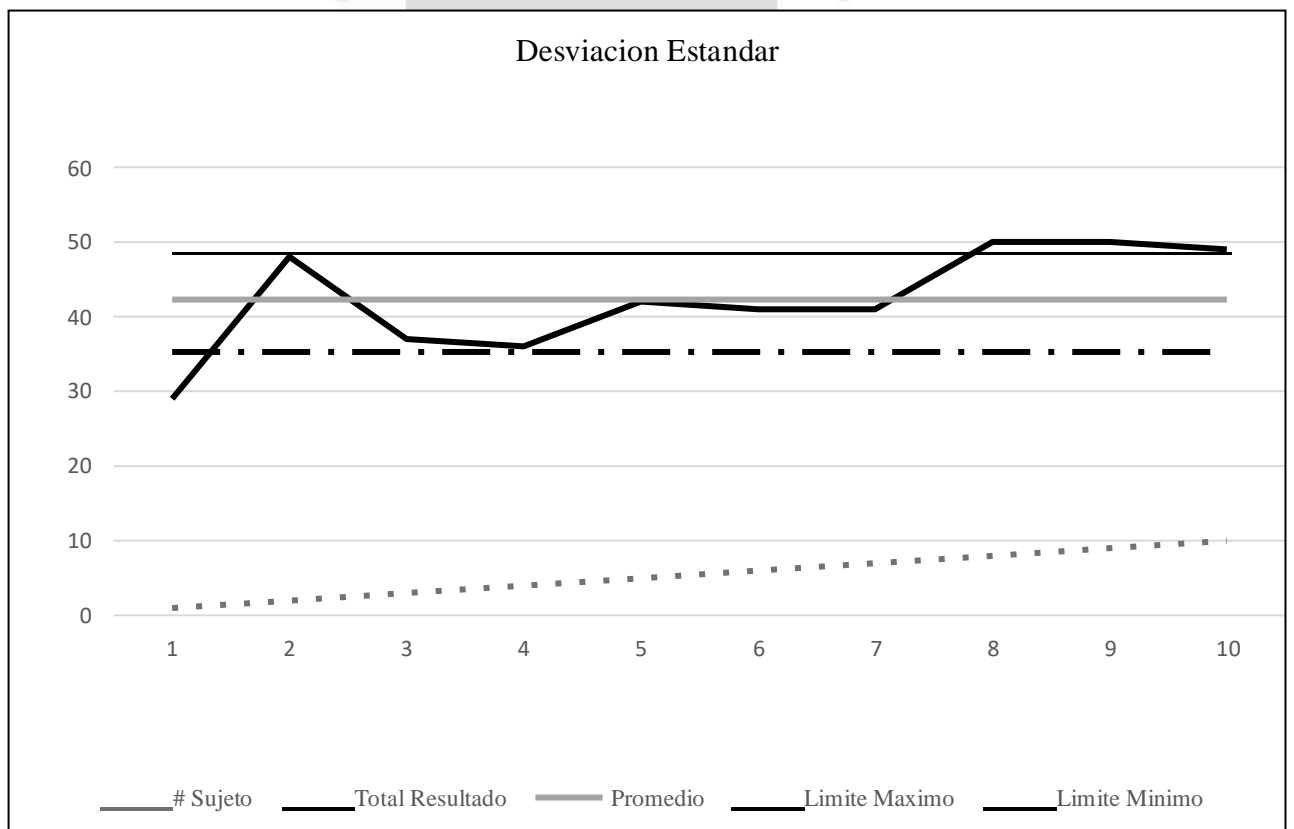
Tabla 8 Resultado de Alfa de Cronbach y Desviación Estándar

Promedio:	42.3
Desviacion Estándar:	7.02
Límite Máximo:	49.32
Límite Mínimo:	35.28

Nota: Diseño propio. Resultados obtenidos.

Gráfico 16 Desviación Estándar de Encuesta

Cuadro estadístico de Desviación Estándar de Encuesta a Personal de una Empresa de Servicios Generales

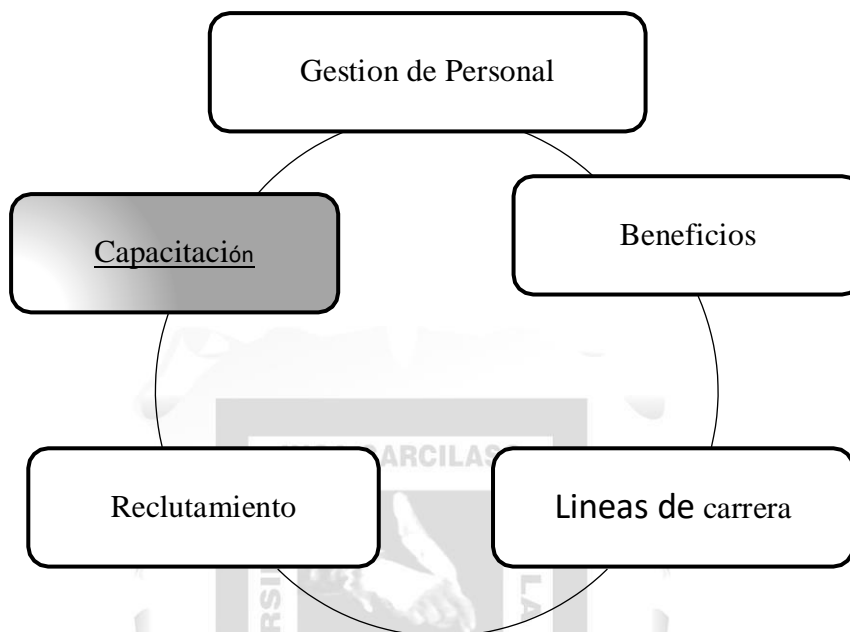


Nota: Podemos apreciar en el cuadro estadístico líneas arriba la desviación estándar basado en LA ENCUESTA realizado basado en la motivación del personal.

4.1.3. Aplicación y Análisis

Formulación de una propuesta de gestión de personal orientada a mejorar los niveles de motivación:

Gráfico 17 Enfoque en área detectada para realizar la formulación de capacitación



Nota. Diseño propio. Presentación de Áreas observadas y Área de investigación y Formulación de propuesta: Capacitación

Nuestro Enfoque por realizar de la parte de Motivación laboral en empresa de servicios generales está enfocado en Capacitación, considerando que hay otras áreas también a mejorar, pero depende de otros profesionales.

Líneas abajo se presenta basado en Gestión de Personal, estaremos enfocados en motivar al personal de La empresa de Servicios Generales ya que sus respuestas a la encuesta han dado resultados en no tener motivación y más resaltante nos dio su descontento en capacitación.

Además, se cree que la motivación crea satisfacción en los empleados y los empleados satisfechos se esfuerzan por brindar un mejor servicio a los clientes internos y externos, podemos considerar la motivación como una fuerza impulsora o un factor importante para que las personas se involucren más en la empresa para la que trabaja, por ti mismo Trabaja en el crecimiento y tus metas para que puedas combinar el trabajo duro, la dedicación y la perseverancia para alcanzar tus metas.

Un estudio reciente de George et al. (2021) En varias formas en que se destacan la inteligencia emocional y el compromiso laboral, una muestra de empleados muestra que la inteligencia emocional se relaciona positivamente con el compromiso de los empleados. Los resultados sugieren que el liderazgo, la comprensión emocional, la regulación y la apreciación, que son características de la inteligencia emocional, ayudan a los empleados a aumentar su compromiso laboral.

¿Por qué es necesaria la capacitación?

Hoy en día, las empresas deben desarrollar estrategias de atracción y retención de empleados que ayuden a los empleados a ser productivos y encontrar un flujo constante de ingresos que satisfaga sus necesidades financieras a través de la compensación que reciben.

Nota. Diseño propio. Presentación de Áreas observadas y Área de investigación y Formulación de propuesta: Capacitación

Gráfico 18 *Ciclo de Capacitación*



Nota: Se presenta la Formulación del Ciclo de capacitación para personal de una empresa de servicios generales.

Tabla 9 Cronograma de Capacitación 2022

Cronograma 2022 – capacitación de una empresa de servicios generales (Información proporcionado por la compañía)

Cursos	Área Comercial	Área Administrativa
Ventas institucionales	Enero 2022 - Julio 2022	
Organización Administrativa		Enero 2022
Relaciones Publicas		Enero 2022
Estrategias para los Negocios	Enero 2022	

Cursos	Área Operativa
Mantenimiento General	Julio 2022

Nota: Líneas arriba se presenta la información de capacitación en el año 2022 al personal de una empresa de servicios generales, información proporcionada verbalmente con el Gerente General en la entrevista realizado.

Tabla 10 *Formulación planteamiento Cronograma de Capacitación 2023*

Formulación de planteamiento Cronograma 2023 – capacitación para una empresa de servicios generales.

Actividades por desarrollar	Áreas	Meses											
		E N	F E	M A	A B	M A	J U	J U	A G	S E	O C	N O	D I
Planeamiento Estratégico en ventas	Comercial	x											
Cultura Organizacional	Todas las Áreas			x									
Administración y Organización	Administrativa					x							
Mejoramiento del Clima Laboral	Administrativa / Comercial								x				
El Cambio en las Organizaciones	Todas las Áreas										x		
Gestión Empresarial	Administrativa / Comercial												x
Liderazgo, Coaching & Trabajo en Equipo	Administrativa / Comercial												X
Relaciones Publicas	Comercial	x											
Seguridad Laboral	Todas las Áreas	x			x			x					x
Normas de Control	Serv. General	x			x			x					X
Sistemas informáticos	Apoyo Técnico	x			x			x					X

Nota. Diseño propio. Cronograma de capacitación 2023

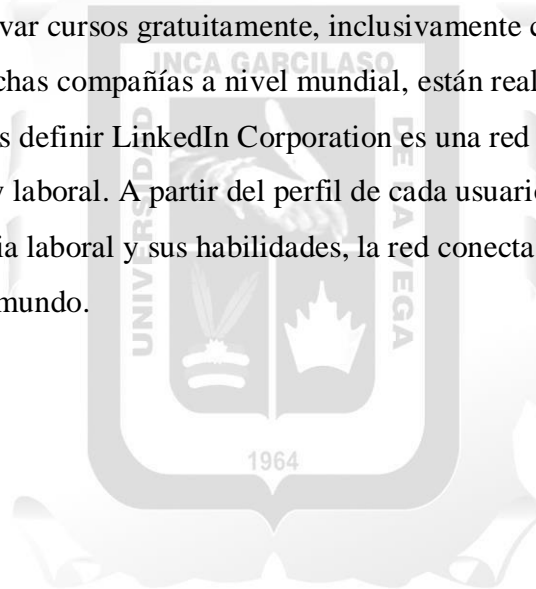
Basado en la investigación se considera esta Formulación bimensual para Área Administrativa y Comercial por ser áreas importantes para la empresa y así misma capacitación trimestral para áreas de apoyo técnico, servicios generales por lo mismo que

nos indicó que G.G no hay presupuesto adecuado y se está trabando con el posible presupuesto para 2023.

4.1.4. Registro y Estrategias para la mejora

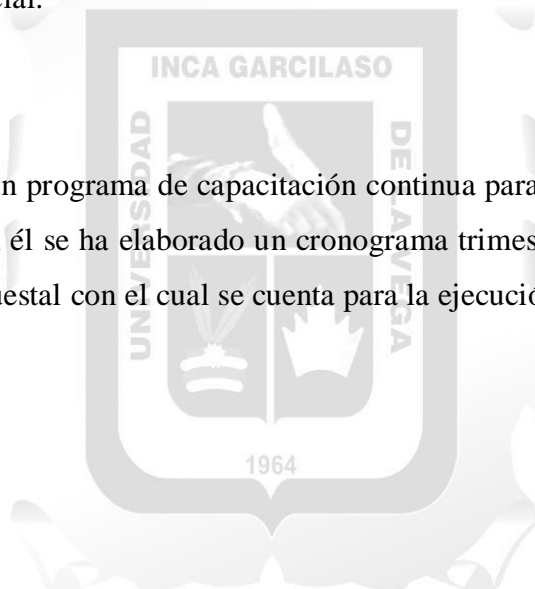
De lo analizado en los puntos anteriores, se ha identificado que la situación de tardanzas en el ingreso del personal es una situación problemática, para el cumplimiento de sus funciones, lo cual sería interesante a fin de mejorar tengan una política interna de asistencia y aplicarlo desde la inducción del personal nuevo, se propone tal cosa. Como una recomendación.

Se recomienda también para futuras capacitaciones, considerando tener el presupuesto adecuado se realice, capacitaciones virtuales como LinkedIn la compañía se registre como empresa y pueda dar acceso a sus empleados a realizar cursos virtuales, accediendo y puedan llevar cursos gratuitamente, inclusivamente certificados, ya que según investigación muchas compañías a nivel mundial, están realizando capacitaciones de esta manera, podemos definir LinkedIn Corporation es una red social diseñada para uso comercial, empresarial y laboral. A partir del perfil de cada usuario, donde muestra libremente su experiencia laboral y sus habilidades, la red conecta a millones de empresas y empleados en todo el mundo.



CONCLUSIONES

1. En este trabajo se Formuló una propuesta de gestión de personal orientada a mejorar los niveles de motivación en la Empresa de Servicios Generales basada en la Capacitación, lo más relevante es la elaboración de un cronograma de capacitación 2023 para el personal el cual se desarrolló en forma bimensual y trimestral, de esta manera aportara para la mejor realización de funciones.
2. Se diseño un programa de capacitación para el Recurso Humano, se propuso un modelo de cronograma en capacitación continua para el Área Administrativa y Área Comercial.
3. Se propuso un programa de capacitación continua para los empleados del nivel operativo, en él se ha elaborado un cronograma trimestral se ha considerado el tema presupuestal con el cual se cuenta para la ejecución.



RECOMENDACIONES

1. Se recomienda la ejecución de la Formulación de Cronograma de Actividades basados en la necesidad del personal y así mismo complementar con la motivación laboral.
2. Ampliar un presupuesto económico para la designación de capacitación del personal lo cual es importante y pueda realizarse de forma más continua las capacitaciones, por tanto, se reitera y lo mencione en las conclusiones, se formuló capacitaciones bimensuales y trimestrales.
3. Se recomienda organizar actividades culturales para los empleados de diferentes áreas y así puedan tener un mejor clima laboral entre los empleados, interactuando y conectando más, cabe resaltar que a mi observación el personal no trabaja en equipo y esta recomendación pueda ser considerado.
4. Crear más oportunidades en la inducción para los nuevos empleados del área operativa, de esta manera orientarlos a sus funciones a realizar, observe que no se cuenta con ese proceso de inducción al personal.
5. Enfatizar en la responsabilidad de asistencia, realizando una mejor inducción al personal nuevo sobre este tema y tener una política interna de asistencia.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS

- Alarcón Henríquez, N., Ganga-Contreras, F., Pedraja Rejas, L., & Monteverde Sánchez, A. (2020). Satisfacción laboral y motivación en profesionales. Medwave, 1–3.
- Griffin, R., Phillips, J., & Gully, S. (2017). Comportamiento organizacional: Administración de personas y organizaciones. (12ª. Ed) México: Cengage Learning Editores
- John C. Maxwell (2000) El lado positivo del fracaso. Grupo Nelson.
- Idalberto Chiavenato (2011) Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Louffat, E. y Jáuregui, K. (2019). Cultura y clima organizacional: fundamentos e instrumentos.
- Macías, E., & Vanga, M. (2021, April). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 1–21.
- Mendoza Gutierrez, L. F., Loaiza Torres, J. S. (2021). Análisis del compromiso y la satisfacción del cliente interno de la UCB Tarija mediante el modelo de ecuaciones estructurales (SEM). *Revista Investigación y Negocios*, 14(23), 77–87. <https://doi.org/10.38147/INVNEG.V14I23.129>
- Naz, S., Li, C., Nisar, Q. A. y Rafiq, M. (2019). Linking emotional intelligence to knowledge sharing behaviour: mediating role of job satisfaction and organisational Commitment. *Middle East Journal of Management*, 6(3), 18–34. <https://doi.org/10.1504/MEJM.2019.098598>
- Ramírez, A. y López, G. (2020). Percepción de la influencia de la inteligencia emocional en el desarrollo de las Actividades propias del servicio al cliente, en empresas del sector

de la ciudad de Pereira. Universidad Católica de Pereira.
<https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/7212/1/DDMPSI330.pdf>

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.



ANEXOS

Anexo A. Cuadro de Cuestionario

Anexo B. Matriz de colección de Datos de Encuesta

Anexo C. Formulación de Formato de Evaluación posterior a la capacitación 2023



Anexo A. *Formato de Cuestionario para empleados*

	5	4	3	2	1
Preguntas realizadas	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy pocas veces	Nunca
1 ¿En mi trabajo estoy motivado en Capacitaciones?					
2 ¿En la Empresa de Servicios Generales reconocen mi esfuerzo y dedicación?					
3 ¿Los Servicios de salud que me ofrece la Empresa de Servicios Generales cumple mis necesidades?					
4 ¿Me gustaría cambiarme de trabajo a otra área?					
5 ¿La remuneración económica satisface mi necesidad básica?					
6 ¿Me adapto a situaciones de cambio en la Empresa de Servicios Generales?					
7 ¿En la Empresa de Servicios Generales escuchan mis opiniones e ideas?					
8 ¿En mi trabajo me ofrecen oportunidad de crecimiento profesional?					
9 ¿Me siento con ánimo de realizar mis funciones de trabajo?					
10 ¿Tengo comunicación fluida en mi grupo de trabajo?					
11 ¿En relación con mis compañeros, motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo?					
12 ¿En mi centro laboral me siento seguro y estable?					

Anexo B. Matriz de colección de datos de encuesta a empleados

1=Nunca 1=Nunca 1=Nunca 1=Nunca 1=Nunca 1=Nunca 1=Nunca 1=Nunca 1=Nunca 1=Nunca 1=Nunca 1=Nunca 1=Nunca
 2=Muy 2=Muy 2=Muy 2=Muy 2=Muy 2=Muy 2=Muy 2=Muy 2=Muy 2=Muy 2=Muy 2=Muy 2=Muy
 pocas pocas pocas pocas pocas pocas pocas pocas pocas pocas pocas pocas pocas
 veces veces veces veces veces veces veces veces veces veces veces veces veces
 3=Algunas 3=Algunas 3=Algunas 3=Algunas 3=Algunas 3=Algunas 3=Algunas 3=Algunas 3=Algunas 3=Algunas 3=Algunas 3=Algunas 3=Algunas
 veces veces veces veces veces veces veces veces veces veces veces veces veces
 4=Casi 4=Casi 4=Casi 4=Casi 4=Casi 4=Casi 4=Casi 4=Casi 4=Casi 4=Casi 4=Casi 4=Casi 4=Casi
 siempre siempre siempre siempre siempre siempre siempre siempre siempre siempre siempre siempre siempre
 5=Siempre 5=Siempre 5=Siempre 5=Siempre 5=Siempre 5=Siempre 5=Siempre 5=Siempre 5=Siempre 5=Siempre 5=Siempre 5=Siempre 5=Siempre

#Numero	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12
1	2	2	5	3	4	2	2	1	2	1	2	2
2	4	2	5	5	4	5	1	2	5	5	3	5
3	2	3	5	1	3	2	5	2	3	2	2	4
4	2	3	4	2	4	2	2	2	2	3	1	5
5	2	2	5	4	5	3	2	2	3	3	2	4
6	3	5	5	1	3	2	3	2	2	3	2	4
7	3	3	5	2	3	2	2	3	2	3	2	4
8	2	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4
9	4	3	5	1	5	2	3	4	2	4	3	5
10	2	4	4	1	5	1	4	2	4	3	4	5

Anexo C. Formulación de Formato de Evaluación posterior a la capacitación 2023

FORMATO DE EVALUACION

Tema de la Capacitación:

Nombre de Capacitador:

Fecha:

Procurando la mejora continua de los servicios de capacitación que se brindó al personal queremos contar con su opinión al desarrollo de este.

Marque con una (X) las respuestas que mejor se refleje a su opinión:

Metodología y logística de la capacitación	Excelente	Bueno	Regular	Malo
--	-----------	-------	---------	------

El capacitador cumplió puntualmente con asistir a la capacitación.

La metodología utilizada por el capacitador fue:

El respeto del capacitador hacia los capacitados fue:

El capacitador genera un espacio propicio de enseñanza y aprendizaje durante el desarrollo de la capacitación.

El capacitador tuvo un nivel de compromiso permanente con la formación y con los participantes.

El dominio del tema por parte del capacitador fue:

El capacitador fue claro con la capacitación.

El capacitador absuelve todas las dudas sobre los conceptos enseñados.

El capacitador uso eficientemente el tiempo de enseñanza.

El capacitador muestra habilidades de comunicación y empatía.

COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS

Nombre y Apellido - Firma del asistente a la capacitación