



UNIVERSIDAD
DE PIURA

REPOSITORIO INSTITUCIONAL
PIRHUA

IMPACTOS DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y SU REPERCUSIÓN EN EL RENDIMIENTO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SEOING E.I.R.L.

Angella Estrada-Del Campo

Lima, julio de 2018

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Programa Académico de Administración de Servicios

Estrada, A. (2018). *Impactos del programa de capacitación y su repercusión en el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa SEOING E.I.R.L.* (Trabajo de Suficiencia Profesional de licenciatura en Administración de Servicios). Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa Académico de Administración de Servicios. Lima, Perú.



Esta obra está bajo una licencia

[Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

[Repositorio institucional PIRHUA – Universidad de Piura](https://repositorio.institucional.pirhua.edu.pe/)

UNIVERSIDAD DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS



**IMPACTOS DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y
SU REPERCUSIÓN EN EL RENDIMIENTO LABORAL
EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
SEOING E.I.R.L**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de
Licenciado en Administración de Servicios

ANGELLA MARISIA ESTRADA DEL CAMPO

Asesor: Dr. Jaime Agustín Sánchez Ortega

Lima, julio 2018

A mi Padre, por darme la vida, los estudios, luchar hasta que consiguiera mi título y no dejar que me derrumbe con los fracasos de la vida.

A mi Madre, por darme la vida, ser mi amiga y no dejar que abandone mis sueños.

A mi Hermana, por hablarme con sinceridad.

Agradecimiento

A la empresa SEOING E.I.R.L por brindarme los datos necesarios y ayudarme a crecer como profesional y persona.

Impactos del programa de capacitación y su repercusión en el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa SEOING E.I.R.L

Impacts of the training program and its impact on the work performance of the company's employees SEOING E.I.R.L

Datos del alumno: Angella Marisia Estrada del Campo

Área de conocimiento: Gobierno de Personas

Correo electrónico: a.estrada2911@gmail.com

Resumen

Actualmente la industria es cada vez más competitiva, por lo que los colaboradores deben estar adecuadamente capacitados para lograr resultados y un buen rendimiento laboral, que llevara a una óptima productividad de la empresa. Este artículo tiene como objetivo determinar los impactos del programa de capacitación y su repercusión en el rendimiento laboral de los colaboradores. La investigación fue de tipo básica con enfoque cuantitativo, diseño no experimental de nivel descriptivo comparativo, la cual se llevó a cabo con el total de colaboradores (60) de la empresa SEOING E.I.R.L, empresa del sector construcción en obras viales a nivel nacional, quienes no realizan una medición de productividad y buscan un rendimiento óptimo. Se realizó una encuesta con 25 preguntas siendo la variable única el rendimiento. Los resultados demostraron que el 62% de los colaboradores están satisfechos, el 67% reciben incentivos, el 55% usan habilidades técnicas y 55% tiene orientación al logro. Por lo tanto, se concluyó que el personal tiene un rendimiento positivo pero que requiere mejorar, es por eso que se recomienda en vista que la empresa hasta la fecha no ha realizado capacitación alguna y no cuenta con un proceso de reclutamiento y selección implementar capacitaciones, para poder así incrementar la productividad y el rendimiento de los colaboradores en beneficio de ellos, la empresa y el país.

Palabras claves:

Desempeño laboral, clima organizacional, satisfacción laboral, productividad, desempeño laboral.

Summary

Currently the industry is increasingly competitive, so employees must be adequately trained to achieve results and good work performance, leading to optimal productivity of the company. The objective of this article is to determine the impacts of the training program and its impact on the work performance of employees. The research was of a basic type with a quantitative approach, a non-experimental design of a comparative descriptive level, which was carried out with the total number of collaborators (60) of the company SEOING E.I.R.L, a construction company that works on road nationwide, seeks optimal performance but currently does not have a system for measuring productivity. A survey was carried out with 25 questions, the only variable being performance. The results showed that 62% of employees are satisfied, 67% receive incentives, 55% use technical skills and 55% have achievement orientation. Therefore it was concluded that the staff has a positive performance but that it needs to improve, that is why it is recommended considering that the company has not done any training to date and does not have a recruitment and selection process to implement training, for thus be able to increase the productivity and performance of employees for the benefit of them, the company and the country.

Keywords

Work performance, organizational climate, job satisfaction, productivity, job performance.

Índice General

I. Introducción	1
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Identificación y formulación de problema.....	3
1.3. Objetivos de la investigación.....	4
1.4. Justificación y viabilidad de la investigación	4
1.5. Antecedentes de la investigación.....	5
1.6. Bases teóricas	8
II. Materiales y métodos	13
2.1. Tipo de investigación.....	13
2.2. Diseño de la investigación.....	13
2.3. Población y muestra de la investigación.....	13
III. Resultados	15
IV. Discusión	23
V. Conclusión	27
Bibliografía	31
ANEXOS	35
Anexo 1: Instrumento	35
Anexo2: Validación de herramienta	36
Anexo 3: Perfil del Autor	41

Índice de tablas

Tabla 1. Mercado Global por países.....	1
Tabla 2 Bases Teóricas.....	8
Tabla 3. Valoración del Indicador Satisfacción por sede.....	17
Tabla 4. Valoración del Indicador Incentivo por sede	18
Tabla 5. Valoración del Indicador Habilidades Técnicas por sede	19
Tabla 6. Valoración del Indicador Orientación al Logro por sede.....	20

Índice de figuras

Figura 1. Sexo	15
Figura 2. Edad	15
Figura 3. Estado civil	16
Figura 4. Sede.....	16
Figura 5. Satisfacción por sede	17
Figura 6. Satisfacción por sede	18
Figura 7. Habilidades técnicas por sede	19
Figura 8. Orientación al logro por sede.....	20

I. Introducción

1.1. Descripción de la realidad problemática

La construcción es parte del desarrollo mundial, este sector tiene una gran importancia ya que es parte de otras industrias y genera nuevos empleos de forma directa e indirecta.

En el 2016 el sector construcción pronosticó a largo plazo que la producción mundial aumentaría en un 85% hasta el 2030, impulsado principalmente por el crecimiento en China, India y Estados Unidos (Pedrosa, 2016).

Tabla 1

Mercado Global por países

MERCADO GLOBAL POR PAÍSES

País / Año	2017	2030
China	20%	26%
Estados Unidos	12%	12%
Japón	5%	4%
India	4%	7%
Alemania	3%	3%
Otros países	41%	38%

Fuente: 10 Tendencias de los mercados mundiales de la construcción al año 2030 por (Robinson, 2017)

Según la Tabla 1 se puede observar que China e India aumentarían su posición en 6% y 3% más respectivamente, mientras que Japón disminuirá en 1% y Estados Unidos y Alemania se mantendrán estables.

En cuanto la contribución de América Latina al PBI mundial no tendrá cambios entre el 2017 y el 2030. Sin embargo, en Argentina y Brasil deberán seguir combatiendo con su desorganización interna y paralización mientras Perú y Chile fijaran sus tasas de crecimiento, incrementarían los contratos de asociación público-privada y potenciarían el gasto fiscal en infraestructura (Greene, 2017).

En cuanto a Perú, el sector construcción es uno de los más activos, considerado el impulsor de la economía, ya que compromete a otras industrias que la proveen de insumos como el cemento, fierro y asfalto, este depende de la inversión pública y privada. El sector construcción en los últimos 15 años, creció en promedio en 7.7% y el PBI total en 5.3% (Palomino & Hennings, 2017). Según el (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2018) en los primeros tres meses del 2018, el valor añadido bruto de la construcción se acrecentó en 5,1%, demostrado por la realización de obras en viviendas, carreteras, calles, caminos y otras construcciones. Según (Rivas, 2014) el sector construcción se subdivide en: Edificación y Obra Civil o Pública, esta última se divide en transporte, infraestructuras: hidráulicas, urbanas, energéticas y telecomunicaciones. Estas obras requieren de maquinaria pesada y equipos especiales. Por ende, las técnicas y los materiales son distintos en el sector construcción. Además, la demanda suele darse por los gobiernos estatales o regionales, que limitan el mercado, debido a la burocracia interna. Según el (Grupo Banco Mundial, 2017) en América Latina se invierte menos del 3% de su PBI anual en la construcción de grandes obras, y se coloca solo por delante de África y muy lejos de Asia Oriental, que destina un 7.7% de su PBI anual. Basando los datos del PBI en cuanto a construcción vemos que este sector sigue incrementándose, por ende, se genera más oportunidades de trabajo y competencia entre empresas. Según la (Oficina internacional del trabajo Ginebra, 2001) ,la mano de obra alrededor del mundo en el sector construcción no se contempla como una labor decente, además la escases de oportunidades tanto en la formación teórica como práctica del trabajador es un componente que disminuye el atractivo a la expectativa de una trayectoria en el sector, por otro lado la falta de capacidad de la industria para destinar dinero en la capacitación de los trabajadores tiene importantes repercusiones en la productividad. Debido a esto se forma un inconveniente tanto para los colaboradores como para los empleadores. Las empresas están en un mundo competitivo y demandante, por eso, luchan por ser cada día más eficaces y productivas, con el fin de conseguir una gran ventaja frente a sus competidores; pero la principal dificultad en la mayoría de las empresas es la productividad, ya que existen muchas situaciones internas y personales que afectan el rendimiento de los colaboradores y que muy pocos se detienen a analizar y solucionar, el cual repercute en los resultados de la empresa. La productividad se debe analizar desde la calidad de horas trabajadas no desde la cantidad, ya que no es un problema de horas de duración en el lugar de ejecución de las actividades establecidas, sino de una utilización adecuada del tiempo, que son los dos causas que incurren en un rendimiento laboral

valido. Ya que no todas las horas son productivas, ni todas son iguales de productivas. Para esto se debe tener un buen rendimiento laboral, es decir optimizar los recursos (Work Meter, 2013). Por ende, para obtener una máxima productividad en la empresa se debe tener un buen rendimiento de los colaboradores y para esto se debe motivar al personal y reforzar las competencias laborales, esto se puede lograr por medio de capacitación. (Reza, 2006) Explica que la capacitación laboral es el conjunto de acciones dirigidas a promover y/o desarrollar las aptitudes de una persona, con el anhelo de prepararlo para que desempeñe adecuadamente su puesto de trabajo, abarcando aspectos de atención, memoria y análisis. Si los colaboradores en una empresa no están actualizados en las áreas que desempeñan pierden eficiencia y si no son capaces de aplicar sus conocimientos y habilidades en la organización, difícilmente se puede llegar a ser una empresa competitiva. El nuevo enfoque de las empresas es tener un personal adecuadamente preparado y consciente de que labor debe desempeñar en la empresa y la exigencia que esta representa. Es por esto que la búsqueda del personal en una empresa es muy importante porque de esto depende por una parte la productividad de la empresa. Sin embargo, si ya se tiene el personal sin haber pasado por este proceso, la capacitación es fundamental. La capacitación es una manera de motivar al personal; mediante ella se podrá obtener mejores resultados en el rendimiento laboral. Además, actualmente la industria obliga a mantener capacitado constantemente al personal en las empresas para poder competir en el mercado. Sin embargo, esto muchas veces se ve como un gasto en una empresa, no como una inversión, sobre todo en empresas pequeñas y medianas.

1.2. Identificación y formulación de problema

Por lo tanto, los problemas serían los siguientes: **Problema General:** ¿Cuáles son los impactos del programa de capacitación y su repercusión en el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa SEOING E.I.R.L, el año 2018? **Problema específico 1:** ¿Cuáles son los impactos entre el rendimiento laboral y la satisfacción en los colaboradores de la empresa SEOING E.I.R.L? **Problema específico 2:** ¿Cuáles son los impactos entre el rendimiento laboral y los incentivos en los colaboradores de la empresa SEOING E.I.R.L? **Problema específico 3:** ¿Cuáles son los impactos entre el rendimiento laboral y la habilidad técnica en los colaboradores de la empresa SEOING E.I.R.L? **Problema específico 4:** ¿Cuáles son los impactos entre el rendimiento laboral y la orientación al logro en los colaboradores de la empresa SEOING E.I.R.L?

1.3. Objetivos de la investigación

En cuanto a los objetivos tenemos: **Objetivo general:** Determinar los impactos del programa de capacitación y su repercusión en el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa SEOING E.I.R.L. **Objetivo específico 1:** Evaluar los impactos entre el rendimiento laboral y la satisfacción en los colaboradores de la empresa SEOING E.I.R.L. **Objetivo específico 2:** Analizar los impactos entre el rendimiento laboral y los incentivos en los colaboradores de la empresa SEOING E.I.R.L. **Objetivo específico 3:** Analizar los impactos entre el rendimiento laboral y la habilidad técnica en los colaboradores de la empresa SEOING E.I.R.L. **Objetivo específico 4:** Evaluar los impactos entre el rendimiento laboral y la orientación al logro en los colaboradores de la empresa SEOING E.I.R.L.

1.4. Justificación y viabilidad de la investigación

La empresa SEOING E.I.R.L se fundó en el año 2005, se dedica a la producción de mezcla asfáltica en caliente para la venta, los servicios de pavimentación de pistas y alquiler de maquinaria pesada (maquinaria propia). Cuenta con dos sedes, una en Cajamarquilla, donde se produce la mezcla asfáltica, con 7 colaboradores y otra en Chorrillos la cual está dividida en dos ambientes uno para depósito y mantenimiento de maquinarias con 30 colaboradores y otra para el área administrativa la última cuenta con 13 colaboradores que se dividen en 4 áreas; gerencia, administración, contabilidad e ingeniería. Dependiendo del tamaño de la obra se requiere de mayor personal, actualmente se tiene 10 colaboradores más dando un total de 60 personas. Desde la fundación de la empresa el 90% son contratados si: son familiares, amigos, conocidos o recomendados por el mismo entorno, además de esto la mayoría no cuenta con estudios superiores ni técnicos. Si bien es cierto que las utilidades del 2014 al 2016 se incrementaron para el 2017 hubo una disminución, lo cual nos indica que existen problemas, además no existe balances por obras ni una medición de la productividad de las obras y empresa pero existe factores que indican que el rendimiento de los colaboradores en su mayoría obreros de construcción civil, no es óptimo ya que existen problemas recurrentes como; el correcto uso del Equipo de Protección Personal (EPP), por lo general no lo usan por completo (aunque los tengan, hay que obligarlos); no hay una buena comunicación interna entre compañeros o jefes de trabajo; no toman importancia al cuidado de las herramientas, ni tienen las maquinarias completamente abastecidas cuando se debe; entre otros. Es por esto que esta investigación es importante, porque existe la necesidad de determinar la importancia del rendimiento

laboral de los colaboradores. Es por eso que se busca saber el impacto que tendría la implementación de capacitaciones para los colaboradores. La falta de rendimiento laboral perjudica la productividad de las empresas en general, ya que no se obtiene lo que uno espera, esto suele pasar si los trabajadores no están motivados para llegar a los objetivos y metas trazados. Por otro lado, las capacitaciones laborales son necesarias para tener un personal calificado y productivo, a través de conocimientos teóricos y prácticos que harán que la productividad y desempeño personal de los colaboradores aumenten. Beneficiando a su vez a desarrollar una alta moral a los colaboradores y facilitar que el personal se identifique con la empresa generando así un mayor rendimiento en la empresa. Es viable porque al desarrollar las capacidades del colaborador mediante las capacitaciones, proporcionara beneficios para ellos y para la empresa, a su vez apoya a los colaboradores incrementando sus habilidades y cualidades. La capacitación ayudara a que el colaborador sea más competente y hábil, pudiendo demostrar así una repercusión positiva en el rendimiento laboral. Según (Méndez, 2012) hay tres tipos de justificación: Justificación práctica, es la que ayuda a solucionar un problema o sugiere estrategias para contribuir a resolverlo, en este caso se propondrá estrategias para contribuir al mejoramiento del rendimiento laboral de la empresa a través del programa de capacitación. En cuanto a la justificación metodológica, es la que busca nuevos métodos o nuevas estrategias, en este caso se implementara una herramienta innovadora como es la capacitación dentro de la empresa y en cuanto a la justificación teórica, esta genera reflexión y debate académico en este caso se generara nuevos conocimientos dentro de los colaboradores de la empresa y fuera de la empresa, para futuros estudios.

1.5. Antecedentes de la investigación

A continuación, se detallan Trabajos que comparten la variable propuesta al inicio del artículo.

Internacionales

- a) (Jaén, 2010) "Rendimiento laboral a partir de la Motivación, Personalidad y Percepción de factores Psicosociales" Universidad Complutense de Madrid, tesis doctoral. Este trabajo tiene como método tres fases de estudio, el primero es descriptivo, el segundo correccional y el ultimo, predictivo con un diseño experimental usando como instrumento un cuestionario y un test psicométricos a 368 trabajadores (muestra). Y como resultado se obtiene que, primero que a mayor

motivación mayor rendimiento, segundo que la personalidad influye parcialmente en el rendimiento y en cuanto a la percepción de factores Psicosociales tiene un valor llamativo reducido o sin significancia estadística al enlazarlo con el rendimiento.

Nacionales

- a) (Giraldo, 2017) "El rendimiento laboral y capacitación en una escuela de técnicos de la Policía Nacional del Perú en Chimbote" Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo, tesis de maestría. La tesis tiene un método hipotético-deductivo, investigación aplicada no experimental, descriptivo y correlacional con una muestra de 78 docentes usando como herramienta una encuesta. Y como resultado en resumen concluyo en que hay un vínculo positivo entre el resultado alcanzado en el entorno de trabajo con relación a los recursos disponibles y la capacitación en la E.T.S.
- b) (Zelaya, 2016)"Actitudes de satisfacción y rendimiento laboral en los trabajadores de la empresa" Universidad Nacional Hermilio Valdizan, tesis de licenciatura. Este trabajo tiene como método el uso de una investigación descriptiva con un diseño correlacional con una muestra de 40 trabajadores. Y como resultado se concluyó que existen un vínculo positivo alto entre las conductas de satisfacción y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa.
- c) (Ruiz, 2016)"Influencia de la motivación en el rendimiento laboral en los colaboradores de una empresa minera" Universidad Nacional de Trujillo, tesis de licenciatura. Este trabajo tiene métodos inductivo, deductivo, descriptivo y estadístico a través de entrevistas y encuestas con una muestra de 207 colaboradores Y se obtuvo como resultado que la motivación interviene de manera significativa en el rendimiento laboral de los colaboradores y que la falta de incentivos, reconocimientos, relaciones interpersonales entre otros generan desmotivación entre los colaboradores y por ende dañan el rendimiento laboral en la empresa.

- d) (Campos, 2017) "La motivación y su influencia en el rendimiento del personal de una Institución Educativa" Universidad Cesar Vallejo, tesis de licenciatura. Este trabajo tiene como método una investigación descriptiva causal, aplicada no experimental con una muestra de 70 docentes a través de un cuestionario. Y como resultado concluye que si se encontró una influencia entre la motivación, la capacidad del esfuerzo y el deleite de las necesidades con el rendimiento de cada persona.

1.6. Bases teóricas

Tabla 2

Bases Teóricas

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de Medición
Rendimiento laboral	Es la eficiencia de los colaboradores, medida en volúmenes de producción satisfactoria, por empleado, por hora/hombre o por jornada trabajo/hombre (Salazar, 1993)	Motivación Laboral: Es la capacidad que tienen las empresas y organizaciones para mantener el estímulo positivo de sus empleados.	SATISFACCIÓN INCENTIVOS	Variable nominal
	Totalidad que espera la empresa con respecto al accionar que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado (Motowilo, 2003)	Competencias Laborales: Conjunto de conocimiento, habilidades y actitudes en una determinada responsabilidad dentro de la organización.	HABILIDAD TECNICA ORIENTACIÓN AL LOGRO	Variable nominal

Fuente: Elaboración propia

La (Real academia Española, 2017) precisa el rendimiento como el equilibrio entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. (Salazar, 1993) citado en (Granda, 2014) dice que el rendimiento es la capacidad para llegar a un objetivo utilizando los mejores medios a través de los colaboradores, medida en volúmenes de producción satisfactoria, por empleado, por hora/hombre o por jornada trabajo/hombre. El rendimiento laboral hace referencia a los resultados mientras que el desempeño laboral se destaca en cómo se realizar el trabajo (Garro, 2017). (Florez, 2008) Define como características de desempeño laboral a los conocimientos, habilidades y capacidades que se esperan que un individuo use y manifieste al desenvolverse en su trabajo. Dentro de las dimensiones del Rendimiento Laboral se tiene la Motivación laboral y las Competencias laborales (Butaric, 2014). La (Real academia Española, 2017) define la motivación como el conglomerado de agentes internos como interese, necesidades; o externos como recompensas, presión social que definen en parte las acciones de una persona. La motivación suele definirse como un aspecto interno que estimula, canaliza y sostiene la conducta (Woolfolk, 2010). Según (Arias & Heredia, 2006) citado en (Marin & Placencia, 2017) la motivación laboral es una experiencia interna que enciende y dirige cada pensamiento y está vinculada a todos aquellos elementos capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. Estar motivados nos produce una satisfacción y por ende un buen rendimiento. La (Real academia Española, 2017) precisa la satisfacción como "Acción y efecto de satisfacer o satisfacerse". Es decir, satisfacer una necesidad, retribuir una exigencia, tranquilizar los arranques de ánimo, pagar lo que se debe o recompensar una valía. La satisfacción laboral se relaciona con el nivel de aprobación de la persona con su ambiente de trabajo, tiene en cuenta la remuneración e incentivos económicos, la clase de trabajo es decir la estabilidad laboral, la posibilidad de ascensos, la flexibilidad, las relaciones humanas entre ellas la coordinación entre vida laboral y personal y la seguridad (Pérez & Gardey, 2014). Según (Aziri, 2011) citada en (Sánchez-Sellero & Sánchez-Sellero, 2016) la satisfacción laboral incurre en la postura del colaborador en la formación de sus obligaciones laborales, esta aparece de la contrastación entre el trabajo real y las expectativas que el colaborador se había generado. Este estará descontento si cree que no está en ventaja respecto a sus compañeros, de igual manera si piensa que la empresa anterior le ofrecía mayores beneficios, es decir a mayor satisfacción laboral, mayor será el compromiso del colaborador en la ejecución de sus tareas. Por otro lado (Vargas & Sánchez, 2007) mencionan que es importante porque para la mayoría de los empleados, constituye un fin en sí misma o un medio hacia el objetivo

de la satisfacción personal ya que no todos tienen las mismas motivaciones o gustos que complacer y además esto puede cambiar a lo largo de la trayectoria laboral. Según (Sánchez, Sánchez, Cruz, & Sanchez, 2014) el grado de satisfacción en el trabajo, conlleva dirigir la atención en las particularidades de la persona, los pormenores del ambiente de trabajo o la combinación de ambas. Según (EAE business school, 2015) diversos estudios respaldan, que un colaborador satisfecho puede llegar a ser hasta un 12% más productivo al mes. Por otro lado, los incentivos se pueden clasificar según (Albesa, 2000) citada en (Hannoun, 2011) en **Reales**: son aquellos que realmente satisfacen la necesidad. **Sustitutos**: Aquellos que cuando no puede alcanzar el incentivo real, pero al menos evitan la frustración satisfaciendo la necesidad temporalmente. **Positivos**: son aquellos que satisfaciendo la necesidad y que provocan gozo, establecidos por un premio o recompensa. **Negativos**: intervienen para que se haga o no algo, con el propósito de prevenir un castigo. **Económicos**: es una vía de intercambio para alcanzar objetos que sí son incentivos reales o sustitutivos. Las personas tienen distintas necesidades que satisfacer con dinero. **No económicos**: Satisfacen otras necesidades semejantes, con conocimiento de resultados, conocimiento de progreso, entre otros. Por otro lado, la competencia laboral también es parte fundamental del rendimiento laboral. (Ganga, Fernández, & Araya, 2009) Determina la competencia laboral como el conglomerado de conocimientos (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber estar y querer hacer) que, adheridos en la ejecución de un compromiso establecida, confirman su buen resultado. Las competencias tienen 3 grandes tendencias: la primera, las concibe como una lista de tareas desempeñada, estas tareas son acciones concretas que son desarrolladas por el trabajador; la segunda, como conjunto de atributos personales, este se centra en aspectos más cualitativos y amplios de las personas aplicadas al trabajo (lo que la persona sabe hacer, puede hacer y quiere hacer) y la tercera es un enfoque integrado que es la combinación entre las tareas y los atributos personales (Vargas, Casanova, & Montanaro, 2001). Parte de las competencias laborales son las habilidades técnicas y la orientación al logro. En cuanto a la habilidad técnica se podría definir como la capacidad de desarrollar una actividad que requiera usar procedimientos o recursos, que se desarrollan por el aprendizaje y la experiencia e incluyen las destrezas de saber cómo y cuándo utilizar ese conocimiento (Hitt, 2006). Como el manejo de herramientas, maquinarias, programas, etc. Y en cuanto a la orientación al logro se delimita como el esfuerzo que hacen las personas como individuos y el equipo de trabajo como unidad, por

concluir con los propósitos establecidos en un proyecto, dentro de las expectativas esperadas (Spencer, 1993).

II. Materiales y métodos

2.1. Tipo de investigación

Se trabajará con una investigación básica, que se entiende como una actividad guiada a la investigación de nuevos conocimientos y campos de indagación sin un propósito práctico concreto e inmediato (Rodríguez, 2011). Se emplea el muestreo, ya que solo infiere en un hallazgo más no en el desarrollo del resultado (Behar, 2008)

Un enfoque cuantitativo, que se evidencia porque los datos (producto de la medición en valores numéricos) deben ser analizados estadísticamente para su posterior análisis (Rodríguez, 2011).

En este caso el enfoque cuantitativo tiene un alcance descriptivo comparativo que según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) busca determinar cualidades, particularidades y atributos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Es decir describe la predisposición de una población. Es por eso que no se ha formulado una hipótesis.

2.2. Diseño de la investigación

Según (Hernández et al.) el diseño de investigación tiene como propósito: Contestar preguntas de investigación, concluir propósitos del estudio y someter hipótesis a prueba (dependiendo de la naturaleza del estudio). Este se divide en dos tipos: experimental y no experimental, en este caso usaremos el segundo diseño que es examinar fenómenos tal como se dan en su entorno natural, es decir no se genera ninguna circunstancia, sino que se examinan situaciones ya existentes.

2.3. Población y muestra de la investigación

Según (Wigodski, 2010) la población es el conglomerado total de personas en este caso, que cuenten con algunas particularidades comunes a la vista en un lugar y en un tiempo determinado. Según (Hernández et al.) la muestra es el subgrupo de la población, que se emplea para reducir tiempos y recursos. Esta se divide en probabilística y no probabilística.

Se tomará una muestra no probabilística de tipo censal es decir que representa el 100% de población que en números son 60 personas a la fecha. Para la validación del instrumento se procedió con la validación del contenido por juicio de experto, el cual (Urrutia, Barrios, Gutiérrez, & Mayorga, 2014) dicen que es una metodología que permite fijar la autenticidad del instrumento por medio de jueces para cada una de las áreas a tener

en cuenta en la herramienta de evaluación, analizando como mínimo, la congruencia de los ítems con el propósito de los cursos. Validación es aplicable por el Dr. Jaime Agustín Sánchez Ortega.

Se realizó una prueba piloto al 20% de la muestra es decir 12 personas para indicar la confiabilidad, por ser Likert se aplicó el alfa de Cronbach, siendo K el número total de ítems.

K	25
Suma vi	6.38
VT	20.33

sección 1	1.04
sección 2	0.69
Absoluto s2	0.69

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum v_i}{vt} \right]$$

0.71

Dando como resultado 0.71 lo cual nos da una confiabilidad moderadamente aceptable o satisfactoria.

III. Resultados

Participantes: La muestra está constituida por 60 colaboradores, entre obreros y personal administrativo en la ciudad de Lima. De los cuales solo hay 10 mujeres, ya que la mayoría de trabajo es obrero lo cual demanda mayor trabajo.

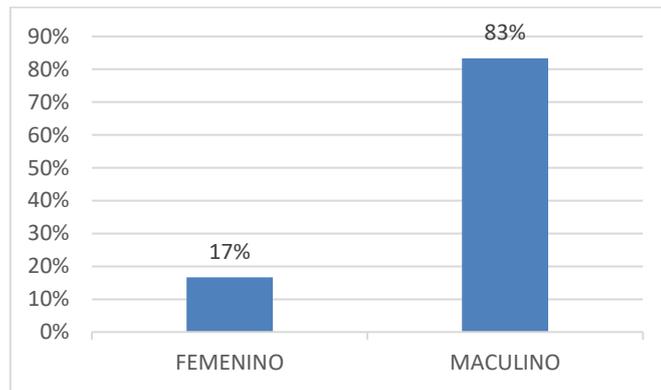


Figura 1. Sexo

El rango de edad es de 20 a más, teniendo como mayoría de colaboradores entre 20 y 30 años.

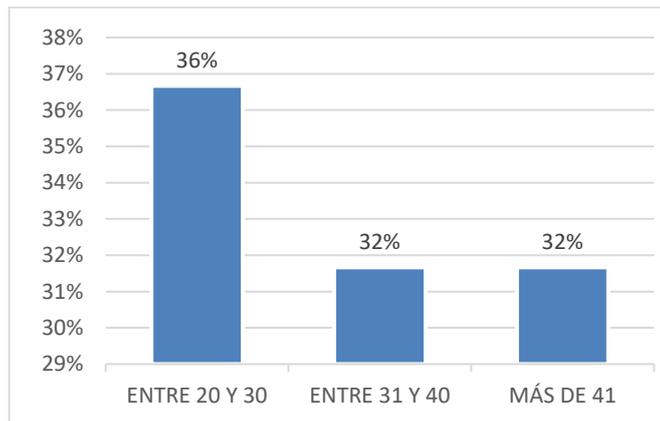


Figura 2. Edad

De los cuales ya mayoría son solteros y la minoría casados, estos últimos tiene una mayor carga familiar.

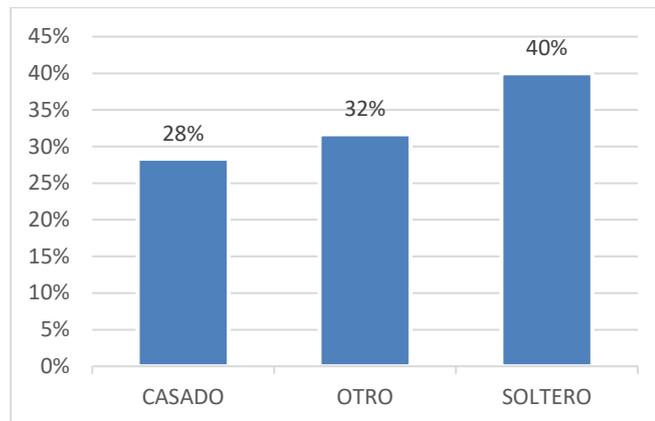


Figura 3. Estado civil

Además, se cuenta con 2 sedes y el factor "otros" es considerado una obra móvil. Como se puede ver la mayoría se encuentre en la sede principal Chorrillos.

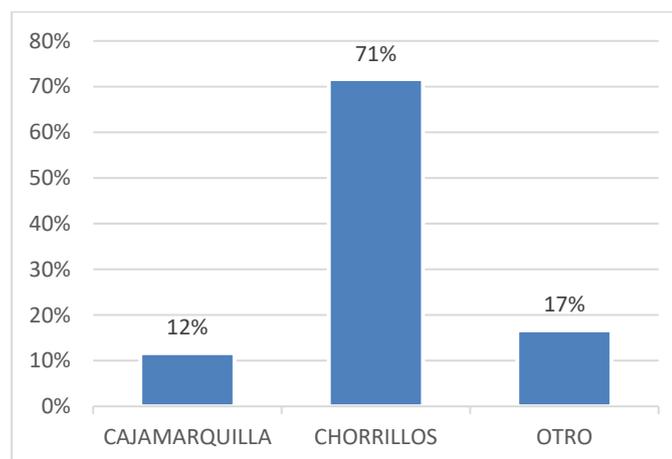


Figura 4. Sede

La encuesta con la variable rendimiento laboral fue realizada a través de 25 preguntas en una escala de Likert donde 0 es nunca, 1 a veces y 2 siempre.

Para realizar el análisis de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS, versión 23 La cual se dividió en dos dimensiones.

Dimensión 1: Motivación laboral

En esta dimensión se tuvieron 14 preguntas, las cuales fueron seleccionadas dependiendo de los indicadores con los que estaban mejor relacionados. Estableciéndose 7 preguntas con

el indicador satisfacción y 7 con el indicador incentivo. Este resultado se analizó por el valor con mayor prevalencia por persona.

Tabla 3

Valoración del Indicador Satisfacción por sede

SEDE		SATISFACCIÓN POR SEDE			Total	
		NUNCA	A VECES	SIEMPRE		
SEDE	CHORRILLOS	% del total	3,0%	23,0%	45,0%	71,0%
	CAJAMARQUILLA	% del total	0,0%	5,0%	7,0%	12,0%
	OTRO	% del total	0,0%	7,0%	10,0%	17,0%
Total	% del total	3,0%	35,0%	62,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

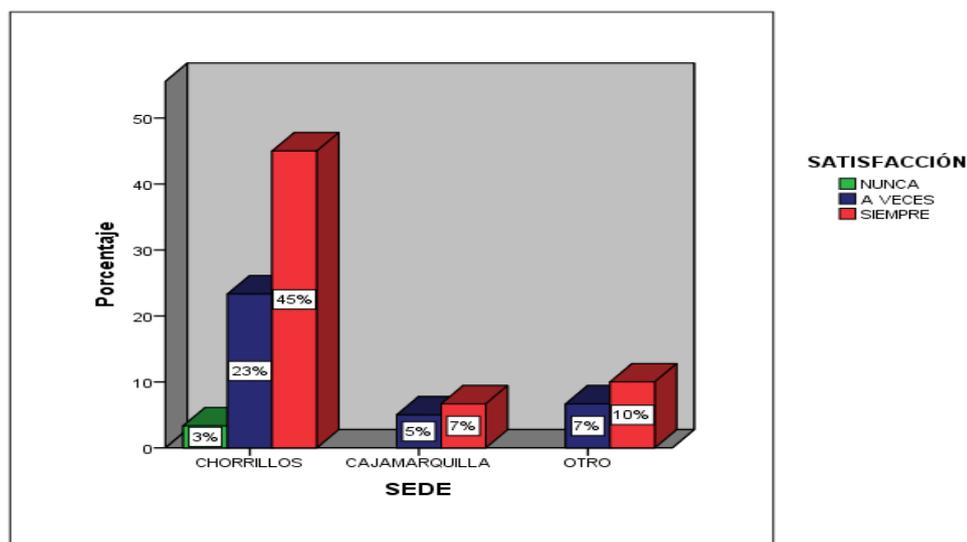


Figura 5. Satisfacción por sede

De lo expuesto en la Tabla 3 y Figura 5, se puede ver que el 3% nunca está satisfecho el cual se centra en la sede principal Chorrillos. Por otro lado, el 62% siempre se siente satisfecho, este indicador es alto en las tres sedes en diferentes porcentajes debido a la afluencia de colaboradores por sede, 45% en Chorrillos, 7% en Cajamarquilla y 10% en las diferentes obras (otros), es decir en general la mayoría de los colaboradores, sienten que la empresa satisface sus necesidades. Pero la diferencia de % entre satisfecho y a veces

satisfecho en la sede Cajamarquilla es de 2% y en otros es de 3% a diferencia de la sede Chorrillos con una diferencia de 22%.

Tabla 4

Valoración del Indicador Incentivo por sede

SEDE		% del total	INCENTIVO POR SEDE			Total
			NUNCA	A VECES	SIEMPRE	
SEDE	CHORRILLOS	% del total	5,0%	19,0%	47,0%	71,0%
	CAJAMARQUILLA	% del total	0,0%	5,0%	7,0%	12,0%
	OTRO	% del total	0,0%	4,0%	13,0%	17,0%
Total		% del total	5,0%	28,0%	67,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

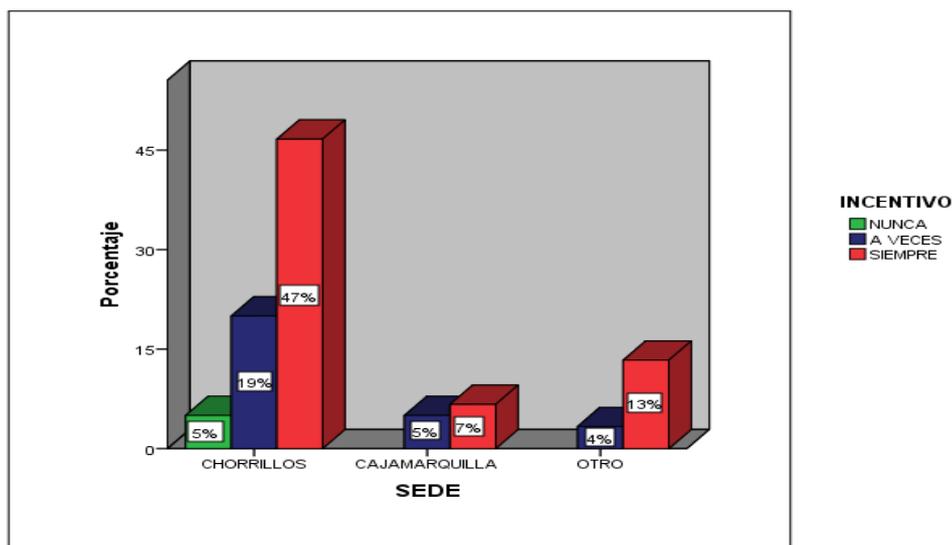


Figura 6. Satisfacción por sede

De lo expuesto en la Tabla 4 y Figura 6 se observa que el 5% nunca siente que se le da un incentivo, dentro de este porcentaje todos los colaboradores se centran en la sede principal, por otro lado el 28% siente que solo a veces se les da un incentivo, situándose el menor porcentaje en otros, por último un 67% piensa que siempre se les da un incentivo, esto abarca las tres sedes.

Dimensión 2: Competencia laboral

En esta dimensión se tuvieron 11 preguntas, las cuales fueron seleccionadas dependiendo de los indicadores con los que estaban mejor relacionadas. Estableciéndose 6 preguntas con el indicador habilidad técnica y 5 con el indicador orientación al logro.

Tabla 5

Valoración del Indicador Habilidades Técnicas por sede

SEDE		HABILIDADES TÉCNICAS POR SEDE			Total	
		NUNCA	A VECES	SIEMPRE		
SEDE	CHORRILLOS	% del total	2,0%	29,0%	40,0%	71,0%
	CAJAMARQUILLA	% del total	0,0%	5,0%	7,0%	12,0%
	OTRO	% del total	0,0%	9,0%	8,0%	17,0%
Total		% del total	2,0%	43,0%	55,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

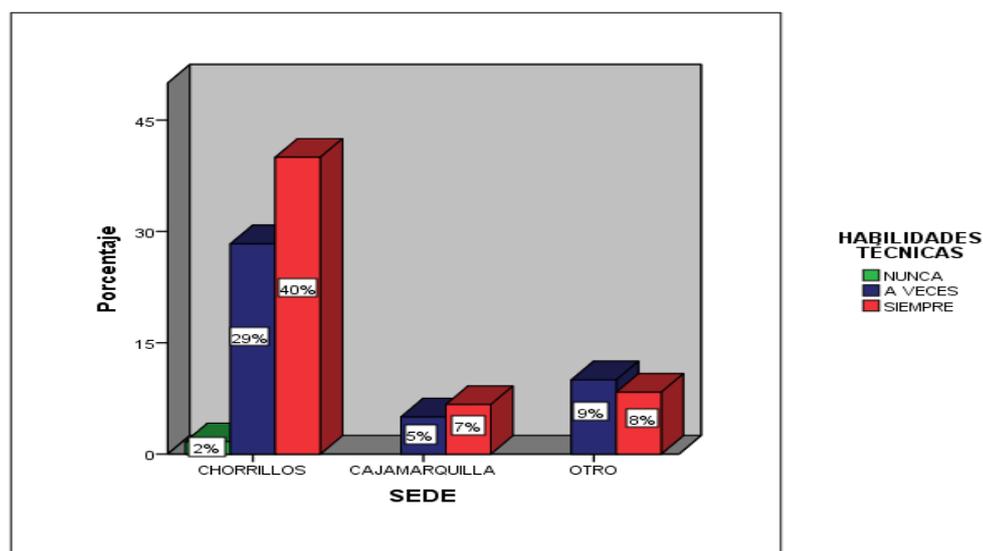


Figura 7. Habilidades técnicas por sede

De lo expuesto en la Tabla 5 y Figura 7 se observa que el 2% nunca usa sus habilidades técnicas o tal vez no tiene las necesarias, este porcentaje se centra en la sede chorrillos, por otro lado, el 43% considera que a veces usan sus habilidades técnicas o estarían dispuestos

a probarlas, por último, un 55% considera que siempre usa y tiene habilidades técnicas acorde con los objetivos de la empresa. Siendo una de sus respuestas con mayor % la responsabilidad que tienen en el trabajo. Sin embargo, en la sede otros el porcentaje que refiere a "siempre" es menor, encontrando un problema en esa sede.

Tabla 6

Valoración del Indicador Orientación al Logro por sede

SEDE		% del total	ORIENTACION AL LOGRO POR SEDE			Total
			NUNCA	A VECES	SIEMPRE	
SEDE	CHORRILLOS	% del total	8,0%	18,0%	45,0%	71,0%
	CAJAMARQUILLA	% del total	2,0%	7,0%	3,0%	12,0%
	OTRO	% del total	3,0%	7,0%	7,0%	17,0%
Total		% del total	13,0%	32,0%	55,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

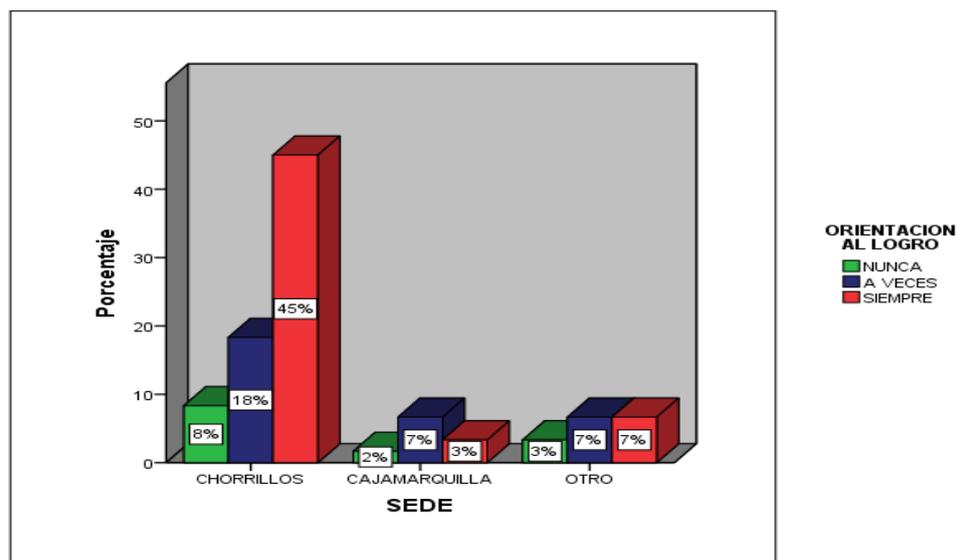


Figura 8. Orientación al logro por sede

De lo expuesto en la Tabla 6 y Figura 8 se observa que el 13% nunca tienen orientación al logro, este indicador es el único que se reparte en las tres sedes, es decir no tienen las capacidades de superarse por sí solos, simplemente hacen su labor tal cual, por otro lado el 32% respondió "a veces" lo que demuestra que los colaboradores quieren aprender, alcanzar objetivos, pero no tienen las capacidades necesarias para hacerlo ya que no se brinda una

capacitación. Por último, el 55% de los colaboradores siempre tienen orientación al logro, es decir que los colaboradores están comprometidos con los objetivos de la empresa y buscan alcanzarlos, pero eso no quiere decir que lo estén haciendo bien, sino que lo hacen como mejor pueden. Es por esto por lo que en este indicador vemos una variación, ya que el "a veces" es mayor que el siempre en la sede Cajamarquilla e igual en la sede Otros visualizando un problema en ese aspecto.

IV. Discusión

Con respecto al antecedente Internacional (Jaén, 2010). El cual tuvo como objetivo percibir la disposición de las variables de personalidad, motivación, y la percepción de los factores psicosociales para diagnosticar el rendimiento laboral en un grupo de colaboradores mexicanos del rubro de seguridad privada con una muestra de 368 colaboradores de los cuales solo 10 fueron mujeres y la mayoría solo con estudios secundarios, teniendo como resultado que a mayor motivación mayor rendimiento y esta fue la variable con mayor importancia. En cuanto al objetivo general del presente trabajo es determinar los impactos del programa de capacitación y su repercusión en el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa SEOING E.I.R.L. con 60 colaboradores de los cuales solo hay 10 mujeres. Estos se enlazan por buscar información de la variable rendimiento laboral. La cual según las bases teóricas corresponde a los resultados de los colaboradores en la empresa y está conformada por la motivación y competencia laboral. Concordando con que la motivación ayuda a tener un buen rendimiento, ya que si la persona no está motivada no responde como debería no solo en el ámbito laboral. En cuanto a la personalidad y los factores psicosociales son factores muy específicos y cambiantes como para determinar si pueden o no influir en el rendimiento del colaborador. Por ende, solo podemos asegurar que la motivación afecta al rendimiento y que también este puede afectar la motivación. Pero como veremos a continuación se necesita más que motivación para poder lograr un rendimiento óptimo. La capacitación podría mejorar tanto la competencia laboral como la motivación.

Con respecto al primer antecedente Nacional (Giraldo, 2017). Tiene como objetivo describir el nexo entre el rendimiento laboral y la capacitación en la E.T.S. PNP. Con una muestra de 78 docentes. La tesis en resumen concluyo en que existe una relación positiva entre el rendimiento laboral y la capacitación en la E.T.S. Estas dos variables se enlazan con nuestro objetivo que también cuentan con el factor capacitación y la variable rendimiento laboral. Es decir que para un buen rendimiento laboral se necesita una capacitación constante que pueda motivar e incrementar las competencias de los colaboradores. Según el resultado en base a la empresa SEOING se puede tener habilidades técnicas, pero si no se tiene una buena orientación al logro no se tiene una buena competencia laboral esto debe estar ligado y para que esta pueda mejorar se necesita de capacitaciones las cuales ayudan a un mayor aprendizaje, habilidades, actitudes y motivaciones. En el caso de la empresa SEOING solo

se han realizado capacitaciones específicas al personal administrativo y operadores de maquinaria, pero no se tiene un programa de capacitación en general ni para todo el personal.

El segundo antecedente (Zelaya, 2016) tiene como objetivo determinar el nexo entre las actitudes de satisfacción y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa con una muestra censal de 40 (total). Este trabajo concluyó que existen un vínculo positivo entre conductas de satisfacción y el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa. El trabajo se enlaza por determinar la misma variable, rendimiento laboral y el indicador satisfacción, afirmando el vínculo que tienen. Según las bases teóricas la satisfacción es parte de la motivación, es la comparación entre el trabajo real y la expectativa que tiene el colaborador, que incluye el sueldo, el tipo de trabajo, entre otros. Según los resultados se puede deducir que a mayor satisfacción habrá un mayor rendimiento, además la satisfacción tendrá que medirse por individuo ya que no a todos les gusta lo mismo, por ende, no les satisface lo mismo. En el caso de SEOING se deberá determinar que personas no están satisfechas y porque, para poder dar solución a esto eh incrementar el indicador.

El tercer antecedente (Ruiz, 2016) tiene como objetivo, dar a entender el poder de la motivación en el rendimiento laboral de los trabajadores con una muestra de 207, teniendo como resultado que la falta de incentivos, reconocimientos, relaciones interpersonales entre otros generan desmotivación entre los colaboradores y por ende dañan el rendimiento laboral en la empresa. Al igual que el último antecedente (Campos, 2017) con el objetivo de determinar el poder de la motivación en el rendimiento del personal con una muestra censal de 70, concluyendo que sí se encontró una influencia positiva entre la motivación y el rendimiento del personal docente. Según las bases teóricas los incentivos son parte de una motivación y se clasifican en reales (satisfacción en sí), sustitutos (evita frustraciones), positivos (más que satisfacer), negativos (prevenir castigo), económicos (vía de intercambio) y no económicos (deseos progresistas). En los resultados del trabajo se puede ver que los incentivos son parte importante de la motivación por ende del rendimiento, pero estos dependen de las necesidades de cada persona, ya que estas no suelen ser iguales. Todo esto es parte de la motivación, es decir se debe dar al personal incentivos pero sobre todo hay que mantenerlos satisfechos, para generar una buena motivación por ende generar un buen rendimiento en la empresa.

A través de los resultados se pudo apreciar que en los 4 indicadores más del 50% de los colaboradores tienen un rendimiento alto, sin embargo, este % no es óptimo ya que en promedio hay un 40% que no está correspondiendo como debería y como espera la empresa. Sobre todo, en la dimensión de Competencia laboral esto es debido a que la mayoría de los colaboradores no tienen estudios especializados en el tema solo se basan en su experiencia, lo cual demuestra la falta de actitudes, conocimientos y habilidades afines a los objetivos de la empresa.

V. Conclusión

Primero, se concluye que según el objetivo 1 hay presencia alta de satisfacción por parte de los trabajadores de la empresa SEOING ya que se observa que el 62% de los colaboradores refieren en sus respuestas a las encuestas encontrarse satisfechos, y por ende buscan conseguir los resultados que se plantean en la empresa. La satisfacción en SEOING se encuentra determinada por tener un buen planteamiento de funciones relacionadas con los puestos de trabajo, el sentirse valorados, buenas relaciones entre compañeros y jefes. Sin embargo existe un 3% que no está de acuerdo con estas afirmaciones y esta solo se da en la sede Chorrillos, esto podría deberse a que la satisfacción se encuentra determinada por las necesidades personales como el tipo de trabajo y la estabilidad laboral, según las respuestas dadas por colaboradores, consideran que su trabajo no es valorado por su jefe y que además no tienen una buena comunicación con él, por otro lado consideran que las condiciones en el trabajo no son buenas y que no son partícipes de los éxitos o fracasos de la empresa; sería interesante poder investigar a futuro que necesidades no están siendo satisfechas para este porcentaje de colaboradores.

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

Tercero, se concluye que según el objetivo específico 3 el impacto de las habilidades técnicas que poseen los colaboradores de la empresa SEOING es medio y se ve reflejados en un 55% en el rendimiento laboral de la empresa. Esto se debe a que la mayoría del personal no tiene estudios relacionados con el puesto de trabajo, solo se basan en su experiencia laboral a través de los años. Por otro lado, un 2% nunca usa sus habilidades

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

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

Es por eso por lo que se tiene las siguientes recomendaciones:

a) Primera: Realizar encuestas periódicas de clima laboral

Así se podrá conocer mejor al colaborador, saber cómo se siente, que nivel de satisfacción tiene en lo personal y con la empresa SEOING E.I.R.L. Esta encuesta podría realizarse mensualmente e ir midiendo y controlando el progreso, complementándolas con entrevistas personales para asegurar la veracidad de la información.

b) Segunda: Implementar programas de capacitación

Primero se deberá analizar y evaluar los puestos de los trabajadores para así definir la función de cada colaborador y a partir de eso saber qué es lo que les hace falta, que habilidades y competencias tienen que cubrir en específico y en general acorde con los objetivos de la empresa, como capacitaciones en empoderamiento, seguridad y salud en el trabajo, seguimiento de normas, etc.

Gracias a las capacitaciones se podrá desarrollar un conjunto de actividades que mejoraran y corregirán deficiencias en el rendimiento laboral, tanto en conocimiento, habilidades y actitudes y a la vez formaran al colaborador. Las capacitaciones requieren de dinero y tiempo, al ser el ultimo el mayor inconveniente ya que las obras no tienen horarios fijos. Se debe programar al menos 5 capacitaciones al año en horario laboral, ya que 4 de ellas por ley deben ser de seguridad y salud en el trabajo.

Bibliografía

- Arias, F. & Heredia, V. (2006). *Administración de recursos humanos para el alto desempeño* (5a ed.). Mexico DF: Trillas.
- Aziri, B. (2011). Job satisfaction: A literature review. *Management Research and Practice*, 3, 77-86.
Obtenido de <http://mrp.ase.ro/no34/f7.pdf>
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Shalom. Obtenido de <http://rdigital.univc.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- Betancourt, D. (07 de Mayo de 2017). *Productividad*. Obtenido de: <https://ingenioempresa.com/productividad/>
- Butaric, R. (2014). *Rendimiento Laboral orientado a la productividad del personal administrativo del Instituto Universitario politécnico Santiago Mariño* (Trabajo de investigación de Maestría). Universidad Fermín Toro, Barcelona.
- Campos, R. (2017). *La motivación y su influencia en el rendimiento del personal de la Institución Educativa República de Colombia, Independencia- Lima, 2017* (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- EAE business school. (13 de Abril de 2015). La importancia de la satisfacción laboral para el éxito empresarial. Obtenido de <https://retos-directivos.eae.es/la-importancia-de-la-satisfaccion-laboral-para-el-exito-empresarial/>
- Florez, J. (2008). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Lima: Universidad del Pacifico.
- Ganga, F., Fernández, P. & Araya, J. (2009). Propuesta para vincular el sistema de evaluación de desempeño con los perfiles basados en competencias en la subsecretaría de trabajo de Chile. *Documentos y aportes en administración pública y gestión estatal*(13), 73-116. Obtenido de: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-37272009000200003&lng=es&tlng=es.
- Garro, D. (05 de Octubre de 2017). *Diferencias entre Rendimiento y Desempeño Laboral* [Mensaje en un blog]. Obtenido de <http://www.waribo.es/blog/diferencias-entre-rendimiento-y-desempeno-laboral/>
- Giraldo, F. (2017). *Rendimiento Laboral y capacitación en la E.T.S. PNP de Chimbote* (Tesis de Maestría). Escuela de posgrado Universidad Cesar Vallejo, Chimbote.

- Granda, E. (2014). La insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador. *Quipukamayoc*, 13(26), 116-122. doi:<http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v13i26.5405>
- Greene, X. (15 de Noviembre de 2017). Futuro de la Construcción: un mercado mundial en alza. *Enconcreto*, 173. Obtenido de <http://www.revistaenconcreto.cl/tema-a-fondo-cchc/futuro-la-construccion-mercado-mundial-alza/>
- Grupo Banco Mundial. (13 de Abril de 2017). ¿Necesitamos más o mejores carreteras y aeropuertos? Obtenido de <http://www.bancomundial.org/es/news/feature/2017/05/03/mas-o-mejores-carreteras-aeropuertos-latinoamerica>
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza. Obtenido de: <http://bdigital.uncu.edu.ar/4875>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F: Mc Graw Hill.
- Hitt, M. (2006). *Administración*. Mexico DF: Pearson. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=t8jx-iiiaNoEC&printsec=frontcover&dq=Administraci%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjT0IjW7oPcAhUyw1kKHRbdB-UQ6wEIKzAA#v=onepage&q=habilidades%20t%C3%A9cnicas&f=false>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). *Producto Bruto Interno Nacional*. Cuentas Nacionales. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-n02_pbi-trimestral_-itrim2018.PDF
- Jaén, M. (2010). *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de Motivación, Personalidad y Percepción de factores Psicosociales* (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, Madrid.
- Marin, H. & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 17(4), 42-52. DOI: <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Méndez, C. (2012). *Metodología: diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. Lima: Limusa.
- Motowilo, S. J. (2003). Job Performance. En I. B. Weiner (Ed.), *Handbook of Psychology*. Hoboken, NJ: Wiley. DOI: <https://doi.org/10.1002/0471264385.wei1203>

- Oficina internacional del trabajo Ginebra. (2001). *La industria de la construcción en el siglo XXI*. Informe para debate, Ginebra. Obtenido de <http://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/gb/docs/gb283/pdf/tmcitr.pdf>
- Palomino, J. & Hennings, J. E. (2017). Análisis macroeconómico del sector construcción en el Perú. *Quipukamayoc*, 25(47), 95-101. doi:<http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v25i47.13807>
- Pedrosa, M. (2016). *Panorama mundial de la construcción*. Construcción Pan-americana. Obtenido de <http://www.construccion-pa.com/noticias/panorama-mundial-la-construccion/>
- Pérez, J. & Gardey, A. (2014). *Satisfacción Laboral*. Obtenido de <https://definicion.de/satisfaccion-laboral/>
- Real academia Española. (2017). *Diccionario de la lengua Española*. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=VwxnN6O>
- Reza, J. (2006). *Nuevo diagnostico de necesidades de capacitacion y aperndizaje en las organizaciones*. Mexico D.F, Mexico: Panorama. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=aaK7gMWHCUoC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Rivas, H. (2014). *Análisis del Sector de la Construcción a escala Internacional. Caso Estados Unidos*. Obtenido de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/38120/%C2%BFAn%C3%A1lisis%20del%20Sector%20de%20la%20Construcci%C3%B3n%20a%20escala%20Internacional.%20Caso%20de%20Estados%20Unidos%C2%BF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robinson, G. (2017). *10 Tendencias de los mercados mundiales de la construcción al año 2030*. Obtenido de <http://biblioteca.cchc.cl/datafiles/39209-2.pdf>
- Rodríguez, W. (2011). *Guía de investigación científica*. Lima: Fondo UCH. Obtenido de http://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/uch/23/rodriguez_arainaga_walabonso_guia%200_investigacion_cientifica.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz, M. (2016). *Influencia de la motivación en el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Contratista Minera Canchanya Ingenieros S.R.L Consorcio Minero Horizonte S.A. Distrito Parcoy- Proviencia de Patz: 2016* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/7896>

- Sánchez, M., Sánchez, P., Cruz, M. & Sanchez, F. (2014). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. *Administración de Empresas*, 54(5), 537-547. DOI: <https://dx.doi.org/10.1590/S0034-759020140507>
- Sánchez-Sellero, M. & Sánchez-Sellero, P. (2016). Factores determinantes de la satisfacción laboral en España antes y durante la crisis del 2008. *Intangible Capital*, 12(5), 1192-1220. DOI: <http://dx.doi.org/10.3926/ic.844>
- Spencer, L. &. (1993). *Competence at Work*. Toronto: Jhon Wiley & Sons.
- Urrutia, M., Barrios, S., Gutiérrez, M. & Mayorga, M. (2014). Métodos óptimos para determinar validez de contenido. *Educación Médica Superior*, 28(3). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412014000300014&lng=es.
- Vargas, F., Casanova, F. & Montanaro, L. (2001). *El enfoque de competencia laboral: manual de formación*. Montevideo: Cinterfor. Obtenido de http://www.ilo.org/public/english/anniversary/90th/download/events/cinterfor/manual_cl.pdf
- Vargas, I. & Sánchez, M. (2007). Satisfacción laboral en la atención al cliente en el Hotel Waalay Wanka. *Lógos*, 1, 2. Obtenido de <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LOGOS/article/view/1420/1391>
- Wigodski, J. (2010). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>
- Woolfolk, A. (2010). *Psicología Educativa* (11 ed.). (L. Gaona Figueroa, Ed., & L. E. Pineda Ayala, Trad.) Mexico: Pearson. Obtenido de <https://crecerpsi.files.wordpress.com/2014/03/libro-psicologia-educativa.pdf>
- Work Meter. (2013). Claves para mejorar el rendimiento laboral en las empresas. *Work Meter*, 5. Obtenido de https://articulosbm.files.wordpress.com/2013/06/workmeter_-_ebook_sobre_rendimiento_laboral.pdf
- Zelaya, E. (2016). *Actitudes de satisfacción y rendimiento laboral en los trabajadores de la empresa YACZ Contratistas Generales S.R.L. de la ciudad de Huánuco 2013* (Tesis para optar el título de Magister en Educación). Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Huanuco.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento

Encuesta sobre los Impactos del programa de capacitación y su repercusión en el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa SEOING E.I.R.L								
INTRODUCCIÓN: Esta encuesta es con fines académicos y busca saber que impactos tiene los programas de capacitaciones y su repercusión en el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa <u>SEOING E.I.R.L</u>								
SEXO	Masculino	Femenino						
EDAD	Entre 20 Y 30	Entre 31 Y 40	Más de 41					
ESTADO CIVIL	Soltero	Casado	Otro					
SEDE	Chorrillos	Cajamarquilla	Otro					
INSTRUCCIONES: Marcar con una X en las respuestas de las siguientes preguntas, respecto a la siguiente leyenda.								
LEYENDA	0		1		2			
	Nunca	A veces	Siempre					
	ITEMS					RESPUESTA		
					0	1	2	
V: Rendimiento Laboral								
1	¿Considera que su puesto de trabajo es importante?							
2	¿Considera que su trabajo es valorado tanto para usted como para su jefe?							
3	¿Se siente seguro al realizar sus labores de trabajo?							
4	¿Considera que se le da una motivación dentro del trabajo?							
5	¿Cree sentirse comprometido con su puesto de trabajo?							
6	¿Cree sentirse motivado en su trabajo?							
7	¿Cree que tiene confianza al realizar sus labores de trabajo?							
8	¿Cree tener la autoestima alta al realizar sus labores de trabajo?							
9	¿Cree que se relaciona de una manera adecuada con su jefe?							
10	¿Ha recibido incentivos y/o reconocimientos durante el tiempo que viene laborando en la empresa?							
11	¿Considera que la remuneración es acorde con el trabajo que realiza?							
12	¿Considera que las condiciones en su trabajo son buenas?							
13	¿Considera buena la relación con sus compañeros de trabajo?							
14	¿Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?							
15	¿Considera que hay competencia en su centro de trabajo?							
16	¿Se siente apto para realizar sus labores de trabajo?							
17	¿Considera que es responsable en su trabajo?							
18	¿Considera que su empleador debe hacer una selección de personal?							
19	¿Cree que su formación laboral se ha incrementado desde que ingreso a trabajar a esta empresa?							
20	¿Cree que se debe tomar una evaluación para conocer su rendimiento de acuerdo a su puesto de trabajo?							
21	¿Cree que en su centro de trabajo se le capacita de manera adecuada?							
22	¿Considera que su rendimiento en el trabajo es bueno?							
23	¿Tiene acceso a herramientas, recursos e información para poder desempeñarse adecuadamente en su trabajo?							
24	¿Cree que da solución a los problemas presentados durante su jornada de trabajo?							
25	¿Le resulta fácil expresar su opinión en su grupo de trabajo?							

SATISFACCIÓN: 1,2,6,9,12,13,14

INCENTIVO: 3,4,5,7,8,10,11

HABILIDAD TÉCNICA:17,18,19,20,24,25

ORIENTACIÓN AL LOGRO:15,16,21,22,23

Anexo2: Validación de herramienta

Validada por: Dr. Jaime Agustin Sanchez Ortega, investigador en CONCYTEC.

Encuesta sobre los Impactos del programa de capacitación y su repercusión en el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa SEOING E.I.R.L

INTRODUCCIÓN: Esta encuesta es con fines académicos y busca saber que impactos tiene los programas de capacitaciones y su repercusión en el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa SEOING E.I.R.L

SEXO	Masculino	Femenino	
EDAD	Entre 20 Y 30	Entre 31 Y 40	Más de 41
ESTADO CIVIL	Soltero	Casado	Otro
SEDE	Chorrillos	Cajamarquilla	

INSTRUCCIONES: Marcar con una (X) en las respuestas de las siguientes preguntas, respecto a la siguiente leyenda.

LEYENDA

0	1	2
Nunca	A veces	Siempre

ITEMS	RESPUESTA		
	0	1	2
V: Rendimiento Laboral			
D1: Motivación Laboral			
1 ¿Considera que su puesto de trabajo es importante?			
2 ¿Considera que su trabajo es valorado tanto para usted como para su jefe?			
3 ¿Se siente seguro al realizar sus labores de trabajo?			
4 ¿Considera que se le da una motivación dentro del trabajo?			
5 ¿Cree sentirse comprometido con su puesto de trabajo?			
6 ¿Cree sentirse motivado en su trabajo?			
7 ¿Cree que tiene confianza al realizar sus labores de trabajo?			
8 ¿Cree tener la autoestima alta al realizar sus labores de trabajo?			
9 ¿Cree que se relaciona de una manera adecuada con su jefe?			
10 ¿Ha recibido incentivos y/o reconocimientos durante el tiempo que viene laborando en la empresa?			
11 ¿Considera que la remuneración es acorde con el trabajo que realiza?			
12 ¿Considera que las condiciones en su trabajo son buenas?			
13 ¿Considera buena la relación con sus compañeros de trabajo?			
14 ¿Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?			
D2: Competencia Laboral			
15 ¿Considera que hay competencia en su centro de trabajo?			
16 ¿Se siente apto para realizar sus labores de trabajo?			
17 ¿Considera que es responsable en su trabajo?			
18 ¿Considera que su empleador debe hacer una selección de personal?			
19 ¿Cree que su formación laboral se ha incrementado desde que ingreso a trabajar a esta empresa?			
20 ¿Cree que se debe tomar una evaluación para conocer su rendimiento de acuerdo a su puesto de trabajo?			
21 ¿Cree que en su centro de trabajo se le capacita de manera adecuada?			
22 ¿Considera que su rendimiento en el trabajo es bueno?			
23 ¿Tiene acceso a herramientas, recursos e información para poder desempeñarse adecuadamente en su trabajo?			
24 ¿Cree que da solución a los problemas presentados durante su jornada de trabajo?			
25 ¿Le resulta fácil expresar su opinión en su grupo de trabajo?			

Observaciones del Revisor:

(Handwritten signature)
 Dr. Jaime Agustin Sanchez Ortega
 Investigador CONCYTEC
 Reg. 564

Validada por: Ing. Walter Jhon Gomez Lora, decano de la Facultad de Ingeniería Geografica, Ambientl y Ecoturismo de la Universidad Federico Villareal, ex Director del centro de Investigación y Gestión del Agua- CEIGA. Con experiencia como asesor de tesis.

Encuesta sobre los Impactos del programa de capacitación y su repercusión en el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa SEOING E.I.R.L

INTRODUCCIÓN: Esta encuesta es con fines académicos y busca saber que impactos tiene los programas de capacitaciones y su repercusión en el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa SEOING E.I.R.L

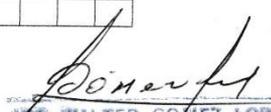
SEXO	Masculino	Femenino	
EDAD	Entre 20 Y 30	Entre 31 Y 40	Más de 41
ESTADO CIVIL	Soltero	Casado	Otro
SEDE	Chorrillos	Cajamarquilla	Otro

INSTRUCCIONES: Marcar con una X en las respuestas de las siguientes preguntas, respecto a la siguiente leyenda.

LEYENDA

	0	1	2
	Nunca	A veces	Siempre

	ITEMS	RESPUESTA		
		0	1	2
V: Rendimiento Laboral				
	D1: Motivación Laboral			
1	¿Considera que su puesto de trabajo es importante?			
2	¿Considera que su trabajo es valorado por usted como por su jefe?			
3	¿Se siente seguro al realizar sus labores de trabajo?			
4	¿Considera que se le da una motivación dentro de su puesto de trabajo?			
5	¿Cree sentirse comprometido con su puesto de trabajo?			
6	¿Cree sentirse motivado en su trabajo?			
7	¿Cree que tiene confianza al realizar sus labores de trabajo?			
8	¿Cree tener la autoestima alta al realizar sus labores de trabajo?			
9	¿Cree que se relaciona de una manera adecuada con su jefe?			
10	¿Ha recibido incentivos y/o reconocimientos durante el tiempo que viene laborando en la empresa?			
11	¿Considera que la remuneración es acorde con el trabajo que realiza?			
12	¿Considera que las condiciones en su trabajo son buenas?			
13	¿Considera buena la relación con sus compañeros de trabajo?			
14	¿Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?			
	D2: Competencia Laboral			
15	¿Considera que hay competencia en su centro de trabajo?			
16	¿Se siente apto para realizar sus labores de trabajo?			
17	¿Considera que es responsable en su trabajo?			
18	¿Considera que su empleador debe hacer una selección de personal?			
19	¿Cree que su formación laboral se ha incrementado desde que ingreso a trabajar a esta empresa?			
20	¿Cree que se debe tomar una evaluación para conocer su rendimiento de acuerdo a su puesto de trabajo?			
21	¿Cree que en su centro de trabajo se le capacita de manera adecuada?			
22	¿Considera que su rendimiento en el trabajo es bueno?			
23	¿Tiene acceso a herramientas, recursos e información para poder desempeñarse adecuadamente en su trabajo?			
24	¿Cree que da solución a los problemas presentados durante su jornada de trabajo?			
25	¿Le resulta fácil expresar su opinión en su grupo de trabajo?			


ING. WALTER GOMEZ LORA
 R.N.S. 1359-01-95
 CIP. 12164

Validada por: Dr. Ing. Isais Severo Tafur Mallqui. Docente de pregrado y post grado de la Universidad Federico villareal. Con experiencia como asesor y jurado de tesis.

Encuesta sobre los Impactos del programa de capacitación y su repercusión en el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa SEOING E.I.R.L

INTRODUCCIÓN: Esta encuesta es con fines académicos y busca saber que impactos tiene los programas de capacitaciones y su repercusión en el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa SEOING E.I.R.L

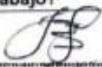
SEXO	Masculino	Femenino	
EDAD	Entre 20 Y 30	Entre 31 Y 40	Más de 41
ESTADO CIVIL	Soltero	Casado	Otro
SEDE	Chorrillos	Cajamarquilla	Otro

INSTRUCCIONES: Marcar con una X en las respuestas de las siguientes preguntas, respecto a la siguiente leyenda.

LEYENDA

0	1	2
Nunca	A veces	Siempre

ITEMS	RESPUESTA		
	0	1	2
V: Rendimiento Laboral			
D1: Motivación Laboral			
1 ¿Considera que su puesto de trabajo es importante?			
2 ¿Considera que su trabajo es valorado por usted como por su jefe?			
3 ¿Se siente seguro al realizar sus labores de trabajo?			
4 ¿Considera que se le da una motivación dentro de su puesto de trabajo?			
5 ¿Cree sentirse comprometido con su puesto de trabajo?			
6 ¿Cree sentirse motivado en su trabajo?			
7 ¿Cree que tiene confianza al realizar sus labores de trabajo?			
8 ¿Cree tener la autoestima alta al realizar sus labores de trabajo?			
9 ¿Cree que se relaciona de una manera adecuada con su jefe?			
10 ¿Ha recibido incentivos y/o reconocimientos durante el tiempo que viene laborando en la empresa?			
11 ¿Considera que la remuneración es acorde con el trabajo que realiza?			
12 ¿Considera que las condiciones en su trabajo son buenas?			
13 ¿Considera buena la relación con sus compañeros de trabajo?			
14 ¿Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?			
D2: Competencia Laboral			
15 ¿Considera que hay competencia en su centro de trabajo?			
16 ¿Se siente apto para realizar sus labores de trabajo?			
17 ¿Considera que es responsable en su trabajo?			
18 ¿Considera que su empleador debe hacer una selección de personal?			
19 ¿Cree que su formación laboral se ha incrementado desde que ingreso a trabajar a esta empresa?			
20 ¿Cree que se debe tomar una evaluación para conocer su rendimiento de acuerdo a su puesto de trabajo?			
21 ¿Cree que en su centro de trabajo se le capacita de manera adecuada?			
22 ¿Considera que su rendimiento en el trabajo es bueno?			
23 ¿Tiene acceso a herramientas, recursos e información para poder desempeñarse adecuadamente en su trabajo?			
24 ¿Cree que da solución a los problemas presentados durante su jornada de trabajo?			
25 ¿Le resulta fácil expresar su opinión en su grupo de trabajo?			


Mg. Ing. Isais Tafur Mallqui
Docente Postgrado y Pregrado
UNIV


ISAIAS SEVERO
TAFUR MALLQUI
INGENIERO INDUSTRIAL
Reg. CIP N° 214788

Validada por: Lic. Sheryl Denisse Zuñiga Benito. Coordinadora en el area Administrativa del PCM.

Encuesta sobre el Impacto del programa de capacitación y su repercusión en el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa SEOING E.I.R.L

INTRODUCCIÓN: Esta encuesta es con fines académicos y busca saber que impacto tiene el programa de capacitación y su repercusión en el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa SEOING E.I.R.L

SEXO	Masculino	Femenino	
EDAD	Entre 20 Y 30	Entre 31 Y 40	Más de 41
ESTADO CIVIL	Soltero	Casado	Otro
SEDE	Chorrillos	Cajamarquilla	Otro

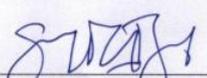
INSTRUCCIONES: Marcar con una X en las respuestas de las siguientes preguntas, respecto a la siguiente leyenda:

LEYENDA

0	1	2
Nunca	A veces	Siempre

ITEMS	RESPUESTA		
	0	1	2
V: Rendimiento Laboral			
D1: Motivación Laboral			
1 ¿Considera usted que su puesto de trabajo contribuye en el logro de los objetivos de la empresa?			
2 ¿Considera usted que su trabajo es valorado por su jefe o responsable inmediato?			
3 ¿Considera usted que la empresa motiva a su personal?			
4 ¿Se siente usted comprometido con su puesto de trabajo?			
5 ¿Se siente usted motivado en su trabajo?			
6 ¿Cree usted que tiene la libertad y la confianza de realizar sus labores de trabajo, sin la necesidad de consultar cada paso previo, a su jefe inmediato?			
7 ¿Cree usted tener la suficiente confianza de sus conocimientos técnicos y teóricos para el desempeño de sus funciones en su puesto de trabajo?			
8 ¿Cree usted que se relaciona de una manera adecuada con su jefe?			
9 ¿Ha recibido incentivos y/o reconocimientos durante el tiempo que viene laborando en la empresa?			
10 ¿Considera usted que la remuneración es acorde al puesto y funciones que realiza?			
11 ¿Considera usted que las condiciones laborales en su centro de trabajo son las adecuadas?			
12 ¿Considera usted aceptable la relación con sus compañeros de trabajo?			
13 ¿Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?			
D2: Competencia Laboral			
14 ¿Considera usted que hay competencia en su centro de trabajo?			
15 ¿Se siente usted apto profesional y emocionalmente para realizar sus labores de trabajo?			
16 ¿Considera usted que es responsable en su puesto de trabajo?			
17 ¿Considera usted que su empleador debe establecer un proceso selección de personal?			
18 ¿Cree usted que su formación laboral ha progresado desde que ingreso a trabajar a esta empresa?			
19 ¿Cree usted que se debe tomar una evaluación al personal para conocer su rendimiento de acuerdo a su puesto de trabajo?			
20 ¿Cree usted que la empresa capacita de manera adecuada y progresiva a sus colaboradores?			
21 ¿Considera usted que su rendimiento en el trabajo es aceptable?			
22 ¿Se le brinda la indumentaria y herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones?			
23 ¿Cree usted que da solución a los problemas presentados durante su jornada de trabajo?			
24 ¿Le resulta fácil expresar su opinión en su grupo de trabajo?			

NOTA:
El presente instrumento de gestión es apto para ser aplicado.


Sheryl Denisse Zuñiga Benito
 Lic. Administración de Empresas
 Coordinación Administrativa PCM



Validada por: Mg. Ing. Sergio Estrada Oblea. Gerente de la empresa SEOING E.I.R.L. Profesor del curso de Tesis y Jurado en la Universidad Ricardo Palma.

Encuesta sobre los impactos del programa de capacitación y su repercusión en el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa SEOING E.I.R.L

INTRODUCCIÓN: Esta encuesta es con fines académicos y busca saber que impactos tiene los programas de capacitaciones y su repercusión en el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa SEOING E.I.R.L

SEXO	Masculino	Femenino	
EDAD	Entre 20 Y 30	Entre 31 Y 40	Más de 41
ESTADO CIVIL	Soltero	Casado	Otro
SEDE	Chorrillos	Cajamarquilla	Otro

INSTRUCCIONES: Marcar con una X en las respuestas de las siguientes preguntas, respecto a la siguiente leyenda.

LEYENDA

0	1	2
Nunca	A veces	Siempre

ITEMS	RESPUESTA		
	0	1	2
V: Rendimiento Laboral			
D1: Motivación Laboral			
1 ¿Considera que su puesto de trabajo es importante?			
2 ¿Considera que su trabajo es valorado por usted como por su jefe?			
3 ¿Se siente seguro al realizar sus labores de trabajo?			
4 ¿Considera que se le da una motivación dentro de su puesto de trabajo?			
5 ¿Cree sentirse comprometido con su puesto de trabajo?			
6 ¿Cree sentirse motivado en su trabajo?			
7 ¿Cree que tiene confianza al realizar sus labores de trabajo?			
8 ¿Cree tener la autoestima alta al realizar sus labores de trabajo?			
9 ¿Cree que se relaciona de una manera adecuada con su jefe?			
10 ¿Ha recibido incentivos y/o reconocimientos durante el tiempo que viene laborando en la empresa?			
11 ¿Considera que la remuneración es acorde con el trabajo que realiza?			
12 ¿Considera que las condiciones en su trabajo son buenas?			
13 ¿Considera buena la relación con sus compañeros de trabajo?			
14 ¿Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?			
D2: Competencia Laboral			
15 ¿Considera que hay competencia en su centro de trabajo?			
16 ¿Se siente apto para realizar sus labores de trabajo?			
17 ¿Considera que es responsable en su trabajo?			
18 ¿Considera que su empleador debe hacer una selección de personal?			
19 ¿Cree que su formación laboral se ha incrementado desde que ingreso a trabajar a esta empresa?			
20 ¿Cree que se debe tomar una evaluación para conocer su rendimiento de acuerdo a su puesto de trabajo?			
21 ¿Cree que en su centro de trabajo se le capacita de manera adecuada?			
22 ¿Considera que su rendimiento en el trabajo es bueno?			
23 ¿Tiene acceso a herramientas, recursos e información para poder desempeñarse adecuadamente en su trabajo?			
24 ¿Cree que da solución a los problemas presentados durante su jornada de trabajo?			
25 ¿Le resulta fácil expresar su opinión en su grupo de trabajo?			


 SEOING E.I.R.L.
 ING. SERGIO ESTRADA OBLEA
 DIRECTOR - GERENTE

Anexo 3: Perfil del Autor



ANGELLA MARISIA ESTRADA DEL CAMPO

Bachiller de Administración de Servicios de la Universidad de Piura con 27 años, con interés en las áreas de Marketing y Recursos Humanos. Considerada una persona receptiva, servicial y de trato amable. Orientada al trabajo en equipo, trabajo bajo presión y adaptación al cambio, amante de descubrir nuevas culturas. Cuento con un diplomado en Marketing digital y Neuromarketing por el Centro de Especialización digital (MOTT) culminado en el 2017, un diplomado de Gestión de contratos, compras y adquisiciones por la Universidad de Piura culminado en el 2016. Además de estudio del Idioma Ingles en el Centro de Idiomas UDEP y la institución ELS en EE.UU. En cuanto mi experiencia laboral del 2013 a la actualidad me desempeño como Administradora en la empresa SEOING E.I.R.L. Teniendo como tareas la verificación de planilla, pagos y transferencias, trámites bancarios (hipotecas, leasing), organización de eventos (aniversarios, días festivos), encargada del personal y redes sociales. En el año 2013, 2014 y 2015 estuve dentro del comité de Organización de la Feria Gastronómica Mistura, en la organización de las escuelas participantes y el servicio al cliente. Correo: a.estrada2911@gmail.com.