



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y  
COMUNICACIONES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

CAPACITACIÓN ESPECIALIZADA DE PERSONAL PARA UN ÓPTIMO  
RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA EMI  
SOLUTIONS, CHILCA - 2022

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORA**

CELESTE MILI ROSMERI GARZON VIVANCO  
ORCID: 0009-0005-0346-5617

**ASESOR**

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE  
ORCID: 0000-0003-0128-0123

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES Y PERSONAS

**LIMA, PERÚ, NOVIEMBRE DE 2023**



**CC BY-ND**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

*Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.*

## Referencia bibliográfica

Garzon Vivanco, C. M. (2023). *Capacitación especializada de personal para un óptimo rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Emi Solutions, Chilca - 2022* [Trabajo de suficiencia profesional, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

## HOJA DE METADATOS

<b>Datos del autor</b>	
<b>Nombres y apellidos</b>	Celeste Mili Rosmeri Garzon Vivanco
<b>Tipo de documento de identidad</b>	DNI
<b>Número de documento de identidad</b>	74431226
<b>URL de ORCID</b>	<a href="https://orcid.org/0009-0005-0346-5617">https://orcid.org/0009-0005-0346-5617</a>
<b>Datos del asesor</b>	
<b>Nombres y apellidos</b>	Luis Alberto Marcelo Quispe
<b>Tipo de documento de identidad</b>	DNI
<b>Número de documento de identidad</b>	40612463
<b>URL de ORCID</b>	<a href="https://orcid.org/0000-0003-0128-0123">https://orcid.org/0000-0003-0128-0123</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
<b>Nombres y apellidos</b>	James Arístides Pajuelo Rodriguez
<b>Tipo de documento</b>	DNI
<b>Número de documento de identidad</b>	03497186
<b>Secretario del jurado</b>	
<b>Nombres y apellidos</b>	Pablo Enrique Cabral Byrne
<b>Tipo de documento</b>	DNI
<b>Número de documento de identidad</b>	10280491
<b>Vocal del jurado</b>	
<b>Nombres y apellidos</b>	Erika Del Rosario Buitron Hurtado De Medianero
<b>Tipo de documento</b>	DNI
<b>Número de documento de identidad</b>	41260648
<b>Datos de investigación</b>	
<b>Título de la investigación</b>	Capacitación especializada de personal para un óptimo rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Emi Solutions, Chilca - 2022
<b>Línea de investigación institucional</b>	Ciencia, Tecnología e Innovación
<b>Línea de investigación del Programa</b>	Dirección de organizaciones y personas
<b>URL de disciplinas OCDE</b>	<a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</a>

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE**  
**EMPRESAS**  
**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA**  
**PROFESIONAL**

En la ciudad de Lima, el Jurado de Sustentación de Trabajo de suficiencia profesional conformado por: MAG. PAJUELO RODRIGUEZ, JAMES ARÍSTIDES quien lo preside y los miembros del Jurado MAG. CABRAL BYRNE, PABLO ENRIQUE y MAG. BUITRON HURTADO DE MEDIANERO, ERIKA DEL ROSARIO reunidos en acto público para dictaminar la trabajo de suficiencia profesional titulada:

**CAPACITACIÓN ESPECIALISTA DE PERSONAL PARA UN ÓPTIMO**  
**RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESAS**  
**EMI SOLUTIONS, CHILCA - 2022**

Presentado por la bachiller:

- 1) CELESTE MILI ROSMERI GARZON VIVANCO

Para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado, acuerdan:

APROBADO POR MAYORÍA

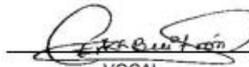
En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 17 de noviembre del 2023.



PRÉSIDENTE  
MAG. PAJUELO RODRIGUEZ,  
JAMES ARÍSTIDES



SECRETARIO  
MAG. CABRAL BYRNE, PABLO  
ENRIQUE



VOCAL  
MAG. BUITRON HURTADO  
DE MEDIANERO, ERIKA DEL  
ROSARIO

## **ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD**

Yo LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE docente de la Facultad de Ciencias de Gestión y Comunicaciones de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor del trabajo de suficiencia profesional titulado:

"CAPACITACIÓN ESPECIALIZADA DE PERSONAL PARA UN ÓPTIMO  
RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA EMI  
SOLUTIONS, CHILCA - 2022"

Del bachiller CELESTE MILI ROSMERI GARZON VIVANCO, constato que el trabajo de suficiencia profesional tiene un índice de similitud de 9% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de suficiencia profesional cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 6 de diciembre de 2023



---

LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mis padres, esposo e hija por la motivación e inspiración, para que cada día pueda superarme como persona y profesional.

### **AGRADECIMIENTOS**

Doy gracias a Dios por darme vida y salud, a mi familia por motivarme y nunca dejar de apoyarme y creer en mí en cada paso que doy para lograr mis metas en la vida. A mi asesor Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe por ser parte de este trabajo, por infundirnos conocimiento y por su paciencia global para guiarme en el desarrollo de este trabajo. Finalmente, también quisiera agradecer a la Universidad Autónoma del Perú, que me acogió en esta institución educativa.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	2
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	3
<b>LISTA DE TABLAS</b> .....	5
<b>LISTA DE FIGURAS</b> .....	6
<b>RESUMEN</b> .....	8
<b>ABSTRACT</b> .....	9
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b> .....	10
<b>CAPÍTULO II: ASPECTOS GENERALES DONDE SE DESARROLLÓ LA EXPERIENCIA LABORAL</b> .....	12
2.1 Antecedentes de la organización .....	12
2.2 Descripción de la organización .....	15
2.3 Descripción general de la experiencia .....	18
<b>CAPÍTULO III: TRAYECTORIA Y DESARROLLO PROFESIONAL</b> .....	22
3.1 Situación problemática .....	22
3.2 Metodología empleada .....	36
3.3 Justificación .....	36
3.4 Objetivos .....	37
3.5 Alcance y limitaciones .....	38
3.6 Propuesta o proyecto de solución .....	39
3.7 Necesidades atendidas .....	46
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS CRÍTICO DE LA EXPERIENCIA</b> .....	58
4.1 Experiencia académica y capacitaciones .....	58
4.2 Desarrollo de actividades y logros .....	59
4.3 Aporte predominante y prestigio profesional .....	62
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES</b> .....	64
<b>CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES</b> .....	65
<b>REFERENCIAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## LISTA DE TABLAS

- |          |                                                                                          |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tabla 1  | Resultados descriptivos sobre las premiaciones por rendimiento laboral                   |
| Tabla 2  | Resultados descriptivos sobre incentivos económicos, por su rendimiento laboral          |
| Tabla 3  | Resultados descriptivos sobre capacitaciones según la especialidad de los trabajadores   |
| Tabla 4  | Resultados descriptivos sobre los eventos que participan los trabajadores y familiares   |
| Tabla 5  | Resultados descriptivos sobre existencia de competitividad en el mercado de servicios    |
| Tabla 6  | Resultados descriptivos sobre la motivación laboral en la empresa                        |
| Tabla 7  | La empresa cuenta con las herramientas adecuadas para un buen rendimiento laboral        |
| Tabla 8  | Resultados descriptivos sobre el personal realiza el cumplimiento de objetivos laborales |
| Tabla 9  | Resultados descriptivos sobre la entrega de trabajos y proyectos a fecha establecida     |
| Tabla 10 | Resultados descriptivos sobre la baja calidad de servicios y productividad               |
| Tabla 11 | Descripción de actividades                                                               |

## LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Organigrama Emi Solutions S.A.C.
- Figura 2 Árbol de problemas de la empresa
- Figura 3 Resultados porcentuales de premiaciones del rendimiento laboral
- Figura 4 Resultados porcentuales de incentivos económicos, por su rendimiento laboral
- Figura 5 Resultados porcentuales de capacitaciones según la especialidad de los trabajadores
- Figura 6 Resultados porcentuales de eventos que participan los trabajadores y familiares
- Figura 7 Resultados porcentuales de la existencia de competitividad en el mercado de servicios
- Figura 8 Resultados porcentuales de la motivación laboral en la empresa
- Figura 9 Resultados porcentuales de herramientas adecuadas para un buen rendimiento laboral
- Figura 10 Resultados porcentuales si el personal realiza el cumplimiento de objetivos laborales
- Figura 11 Resultados porcentuales de entrega de trabajos y proyectos a fecha establecida
- Figura 12 Resultados porcentuales de la baja calidad de servicios y productividad
- Figura 13 Proceso de rotación del personal
- Figura 14 Tipos de incentivos laborales
- Figura 15 Incentivos laborales
- Figura 16 Capacitación para trabajos de alto riesgo
- Figura 17 Trabajo desmontaje, limpieza del servicio
- Figura 18 Trabajo de mantenimiento
- Figura 19 Trabajos de elaboración montaje de Spool y cambio de servo válvulas
- Figura 20 Pruebas realizadas funcionales
- Figura 21 Implementación de reuniones de información, para coordinación de labores
- Figura 22 Monitoreo de la gestión de calidad operacional
- Figura 23 Implementación de estrategias para mejorar el rendimiento laboral

Figura 24 Capacitaciones de los colaboradores por especialidad de servicios

Figura 25 Cumplimiento de los requerimientos de nuestros clientes corporativos

## RESUMEN

El trabajo de suficiencia profesional tuvo como objetivo principal analizar el impacto de la capacitación especializada de personal para un óptimo rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Emi Solutions, Chilca – 2022. En relación con el problema principal se pudo observar deficiencias en el rendimiento laboral de sus trabajadores que vienen atendiendo en los diferentes proyectos de nuestros clientes corporativos, por lo cual se implementó una de las propuestas de incentivos, premiaciones por rendimiento, capacitaciones y coaching organizacional de manera periódica en base a un cronograma de actividades y reforzar las estrategias de la empresa, que sirvieron para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores. Para ello la formación continua que es beneficio al personal como a la empresa produjo por otra parte la generación de nuevos procesos y procedimientos que sirvieron para la mejora del nivel de productividad y rendimiento del personal en todas sus diferentes áreas de servicio y atención externa que realiza la empresa, por sus servicios personalizados y corporativos que habitualmente se desarrolla según las necesidades y proyectos que tienen los clientes y pueden estar situados o localizados a la largo y ancho de nuestra territorio nacional. La finalidad de este trabajo consiste en identificar los problemas y realizar un proyecto de solución para que la empresa se llegue a posicionar en el mercado, asimismo, la importancia del trabajo es la mejora que requiere la empresa brindando servicios de calidad y eficiencia. Se concluye que los resultados han sido alcanzados positivamente y se reflejara satisfactoriamente cuando realicen cada uno sus servicios con un buen ambiente laboral, personal bien preparado y facilitan la toma de decisiones.

**Palabras clave:** mejora continua, eficiencia, calidad.

## ABSTRACT

The main objective of the professional sufficiency work was to analyze the impact of specialized training of personnel for optimal work performance of the employees of the company Emi Solutions, Chilca – 2022. In relation to the main problem, deficiencies in work performance could be observed. of its workers who have been attending to the different projects of our corporate clients, for which one of the proposals for incentives, performance awards, training and organizational coaching was implemented periodically based on a schedule of activities and reinforcing the strategies of the company, which served to improve the work performance of collaborators. For this, continuous training that is beneficial to the staff as well as the company produced, on the other hand, the generation of new processes and procedures that served to improve the level of productivity and performance of the staff in all its different areas of service and external attention that it carries out. the company, for its personalized and corporate services that are usually developed according to the needs and projects that clients have and may be located or located throughout our national territory. The purpose of this work is to identify the problems and carry out a solution project so that the company can position itself in the market. Likewise, the importance of the work is the improvement that the company requires by providing quality and efficient services. It is concluded that the results have been achieved positively and will be satisfactorily reflected when each person performs their services with a good work environment, well-prepared personnel and facilitates decision making.

**Keywords:** continuous improvement, efficiency, quality.

# **CAPÍTULO I**

## **INTRODUCCIÓN**

En los tiempos competitivos que vivimos donde la coyuntura obliga a las empresas ser más rápidos y flexibles dentro de sus estructuras organizacionales con la finalidad de tener mayor aprovechamiento de sus recursos humanos y lograr un desempeño laboral mejor dentro de sus áreas y garantizar una rentabilidad sostenida, que les permita seguir creciendo y desarrollarse dentro del ámbito comercial y ser competitivos en el mercado. Por estas razones, las capacitaciones especializadas que se puedan implementar para desarrollar mejoras en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Emi Solutions S.A.C., se encuentran en una constante atención, para ir adoptando y aplicando métodos que consolide su misión institucional, con base al esfuerzo de todos sus recursos humanos que laboran para la empresa.

Emi Solutions S.A.C es una empresa dedicada a la construcción y servicios generales, y es donde se desarrolló este trabajo de suficiencia profesional que ha sido elaborado con los datos obtenidos de la empresa y analizadas con la finalidad de conocer las experiencias laborales y problemáticas que acontece dentro de la empresa de tal forma que se pueda brindar aportes en las soluciones de la problemática analizada.

Por otro lado, en el capítulo I, se desarrolló la introducción, donde se analiza a la empresa y su problemática, por otro lado, en el capítulo II, se desarrolló los aspectos generales donde se desarrolló la experiencia laboral que comprende los antecedentes de la organización, así como la descripción de la organización y la descripción de la experiencia desarrollada. En este capítulo III, se desarrolló la trayectoria y desarrollo profesional, que comprende en análisis del problema, los alcances metodológicos, la justificación y objetivos del estudio, los alcances y

limitaciones, para concluir con la propuesta desarrollada y los alcances que tuvo la experiencia. En el capítulo IV, se desarrolla el análisis crítico de la experiencia que comprende la experiencia académica desde la perspectiva de las capacitaciones, el desarrollo de los logros, los aportes y el prestigio profesional. Finalmente, se desarrollaron las conclusiones y recomendaciones y después se adjuntaron las referencias y anexos.

Este trabajo de suficiencia profesional es importante porque se detalla la información de la empresa y las experiencias profesionales adquiridas relacionadas con mi crecimiento y antecedentes de la organización. También se describe a la organización, en relación a su estructura organizacional, organigrama, misión, visión, valores, régimen tributario, número de trabajadores, unidades de negocio y cartera de clientes, entre otros items, que son descripción general de las competencias de la organización y mis habilidades adquiridas, en donde se detalla la coyuntura general de mi experiencia y las funciones, aportes desarrollados en beneficio de la empresa, mi trayectoria y desarrollo profesional donde se hace de conocimiento la propuesta de soluciones y por último se indicó las necesidades atendidas frente al problema, donde se describe experiencia académica y capacitaciones, la realización de actividades y competencias que sirven como valor y aporte importante para la mejora continua de la empresa y legado de información, para futuras investigaciones que enriquecen el conocimiento de las diferentes problemáticas según el rubro de servicios que desarrollan las empresas, en su existencia corporativa y a lo largo de todos los años de servicio, en el sector productivo donde siempre buscamos soluciones de tecnología, para el desarrollo de los proyectos, para nuestros clientes corporativos, que es la razón de nuestro existir y nuestro crecimiento como organización a lo largo del tiempo.

## CAPÍTULO II

### ASPECTOS GENERALES DONDE SE DESARROLLO LA EXPERIENCIA

#### 2.1. Antecedentes de la organización

##### 2.1.1. *Rubro de la organización*

Emi Solutions S.A.C., es una empresa dedicada a brindar soluciones generales y desarrollar proyectos de diferente propósito según el requerimiento de los clientes corporativos y ofreciendo oportunidades al sector industrial del país, con esta filosofía de sostenibilidad, calidad y manejo de costo se promueve un modelo de trabajo buscando anticipación y gestión de formas responsables, para asumir las brechas laborales y desafíos que se presenten. En ese sentido, los servicios que se brinda siendo los siguientes:

- Ingeniería y construcción. Nuestra empresa realiza obras de ingeniería como construcción de estructuras metálicas y plataformas, para maquinaria industrial.
- Instrumentación. La empresa desarrolla y construye el armado de maquinaria, que servirá como instrumentos en las operaciones industriales.
- Electricidad. Los ingenieros están capacitados para desarrollar instalaciones industriales que necesiten nuestros clientes del mercado industrial.
- Mecánica. Se realiza las reparaciones de diversos componentes, como motores entre otras máquinas que se utiliza en la producción masiva.
- Acondicionamiento y puesta en marcha. La empresa prepara el ambiente necesario para las operaciones según la necesidad operativa del cliente y su fin que desea realizar, con relación a la naturaleza de su producción.
- Operación y mantenimiento. Se realiza el mantenimiento de las máquinas, paneles, hornos, estructuras metálicas, entre otros.

### **2.1.2. Crecimiento y evolución**

Emi Solutions S.A.C. ha tenido buenos resultados desde sus inicios en el mercado, a la vez viene obteniendo experiencia y crecimiento favorable en estos dos años ya que la empresa se inició de una idea de amistades profesionales, logrando consolidarse en el mercado brindando soluciones integrales para la industria brindando servicios de calidad y a la vez satisfaciendo las necesidades de los clientes con una variedad de servicios además cuentan con especialistas para cada tipo de servicios solicitados.

### **2.1.3. Historia de la organización**

En el Perú la empresa fue constituido el 7 de noviembre del año 2020 por técnicos y trabajadores de plantas industriales de las principales centrales termoeléctricas con amplia experiencia en mantenimiento con la finalidad de gestionar proyectos e incrementar ingresos y empleabilidad en favor a la comunidad del distrito de Chilca.

Esta empresa fue fundada con la razón social Emi Solutions S.A.C., con RUC. 20606866217, en sus inicios se tuvo 3 socios y un capital inicial de 15 000.00 nuevos soles que ha ido creciendo progresivamente, actualmente se encuentra ubicada en Jr. Héroes del Pacifico Mz. 45 Lote. 3, Lima - Cañete – Chilca. Esta es una empresa que realiza servicios de mantenimientos generales en el sector industrial, cumpliendo siempre con las exigencias de cada uno de sus clientes, además cuenta con especialistas en las áreas de telecomunicaciones, instrumentación, electricidad y mecánica industrial, lo cual trabajan para alcanzar el dominio en los procesos industriales del sector en el país la empresa esta ha disposición para atender cualquier requerimiento las dentro de las 24 horas del día y los 365 días del año, sus

principales servicios se han realizado en Centrales termoeléctricas como Engie (antes Enersur), Kallpa, Fucsa y Termochilca.

#### **2.1.4. Análisis de los competidores directos**

Los competidores más representativos en nuestro rubro y similares a los nuestros son los que explican y detallan a continuación:

##### **A. Unicontrol S.A.C.**

Es una empresa especializada en proyectos y servicios industriales con un equipo sólido de profesionales altamente calificados cuentan con una trayectoria en diferentes servicios que realizan servicios integrales de ingeniería como el mantenimiento de plantas industriales, diseño, fabricación y montaje de estructuras metal mecánicas.

##### **B. Ávila Mantenimientos General (AMG)**

Es una de las empresas que brinda servicios como ingeniería y mantenimiento de montajes industriales, servicios para proyectos de ingeniería, servicios para el sector construcción, mantenimiento montajes industriales, servicio para ingeniería industrial, limpieza y mantenimiento industrial, ingeniería industrial proyectos, construcción de edificaciones, mantenimiento de rodamientos, mantenimientos industriales y otros.

##### **C. Engie service S.A.C.**

Esta empresa se dedica a ofrecer nuestros mismos servicios, lo cual ellos cuentan con mucha más experiencia por los años que llevan laborando en el mercado industrial.

##### **D. Maserv S.A.C.**

Es una de las empresas que ofrecen servicios especializados en mantenimiento mecánico, mantenimiento electrónico, mantenimiento de

instrumentación y otros tipos de mantenimiento con precios altamente competitivos en el mercado.

### **E. Gerencia de proyectos S.A.C.**

Esta empresa cuenta con una amplia experiencia en el mercado y con certificaciones de homologación es una empresa competitiva por su antigüedad y posicionamiento.

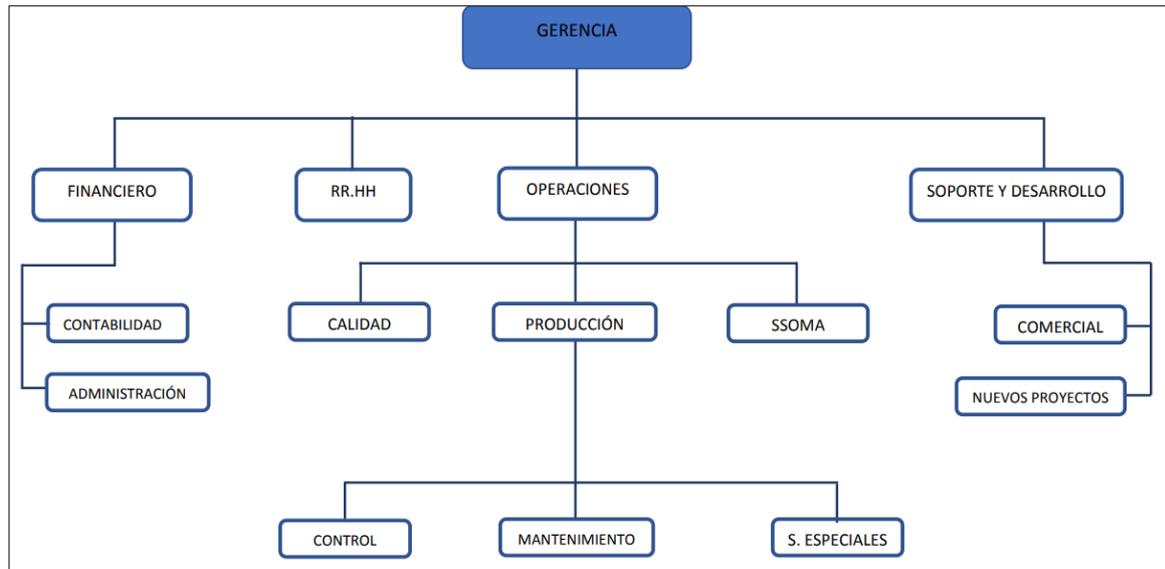
## **2.2. Descripción de la organización**

### **2.2.1. Estructura organizacional**

La empresa cuenta con una estructura organizacional que está conformada por un gerente general y las siguientes cuatro áreas que son lo siguiente: finanzas, recursos humanos, operaciones, soporte y desarrollo. Asimismo, la empresa Emi Solutions S.A.C. cuenta con 2 años de experiencia y conocimiento en los sectores de energía e hidrocarburos, minería y cementos, agua y saneamiento, bebidas y alimentos, agroindustrial, logrando obtener clientes y posicionarse en el mercado. Actualmente cuenta con 30 trabajadores, que trabajan a tiempo completo desarrollando actividades programadas de los proyectos que se tiene contrato para nuestros clientes corporativos, brindando soluciones modernas para el crecimiento de su estructura y diseño de sus plantas de operaciones. Para ello, es importante lograr la motivación del todo el personal, con el fin de obtener el mayor rendimiento laboral de ellos, en base a la formación de equipos especializados, que conforman las unidades de las distintas operaciones.

**Figura 1**

Organigrama Emi Solutions S.A.C.



Nota: Emi Solutions S.A.C., 2022, p. 10.

En la figura 1, se muestra que la empresa Emi Solutions S.A.C., tiene establecido cada área, para que puedan lograr eficiencia y eficacia de sus respectivas labores y actividades funcionales de cada uno de sus servicios desarrollados.

### 2.2.2. Accionistas

La empresa se encuentra conformado por tres accionistas, siendo representado por su gerente general el señor Danit Ramos Sarmiento como accionista mayoritario del 34% de sus acciones, el siguiente accionista Javier Landa Barboza con un 33% de sus acciones, Celeste Mili Rosmeri Garzón Vivanco con un 33%, quienes conforman a la sociedad anónima cerrada y lo cual de esta manera está constituida la empresa.

### 2.2.3. Misión, Visión y valores

#### A. Misión.

La empresa debe tener bien enfocada su misión lo cual es una orientación para su personal. En Emi Solutions S.A.C. (2022) la misión es: “Brindar soluciones integrales en las áreas respectivas de electricidad, mecánica e instrumentación

industrial y mantenimientos generales empleando prácticas eficientes para beneficio de nuestros clientes, contribuyendo al avance de la industria peruana” p. 6).

### **B. Visión.**

La visión es importante y fundamental ya que se enfoca en lo que quiere desarrollar a futuro la empresa. En Emi Solutions S.A.C. (2022) la visión es: “Ser un grupo líder en la prestación de servicios tanto nacional como internacional en la industria peruana, consolidando relaciones y satisfaciendo los requerimientos de los clientes con servicios integrales con altos estándares de calidad” (p. 6).

### **C. Valores.**

Emi Solutions S.A.C., empresa privada dedicada a la gestión y ejecución de servicios de mantenimientos industriales, esta empresa se basa en la práctica de sus valores organizacionales orientados por su visión y misión. En ella establece los siguientes valores:

#### **Responsabilidad social.**

Sánchez et al. (2019) mencionan: “Se entiende como el compromiso que tienen todos los ciudadanos, las instituciones, públicas y privadas, y las organizaciones sociales, en general, para contribuir al aumento del bienestar de la sociedad local y global” (p. 15).

El personal debe cumplir con sus deberes y tener compromiso con la empresa, para realizar diferentes actividades, en relación con la mejora del medio ambiente y que contribuya para disminuir la contaminación, pensando en el beneficio de la población que implica un enfoque circular de la materia prima que se pueda utilizar, para los proyectos que realiza la empresa y las propuestas ecológicas, que son están brindando, para solucionar problemas de contaminación industrial que afectan a la sociedad.

**Puntualidad.**

Real Academia Española (2023) menciona: “Es el cuidado y diligencia en llegar a un lugar o partir de él a la hora convenida. Su falta de puntualidad exaspera” (p. 2).

Es importante en la organización, para poder cumplir los contratos que se realizan y los cronogramas de entrega de proyectos que están establecidos, en las cláusulas de contrato, para ello el no cumplimiento existe sanciones económicas, por incumplimiento de entrega del proyecto.

**Tolerancia.**

Real Academia Española (2023) menciona: “Respeto a las ideas, creencias o prácticas de los demás cuando es contrarias a las propias” (p. 3).

Sobre este valor se puede mencionar que la empresa es muy flexible por los criterios que puedan tener los clientes y por esta razón tenemos propuestas más soluciones acertadas en beneficio de los clientes corporativos que realizamos sus servicios solicitados y los propósitos que desean llegar, con los proyectos que presentamos.

**2.3. Descripción general de la experiencia**

La descripción general de la experiencia está conformada por los siguientes aspectos:

**2.3.1. Contexto general**

La experiencia profesional inicia en la empresa Emi Solutions S.A.C. el 1 de enero del 2021, he logrado obtener conocimiento respecto al rubro y a la vez ampliar mi visión, desarrollar mis habilidades y competencias.

En la experiencia laboral se puede mencionar que inicie como asistente administrativa, mis funciones principales del puesto recepción de documentos, supervisión de ingresos y egresos del área de caja, recepción de llamadas telefónicas

de clientes y proveedores, coordinación de pagos a proveedores, programación para que el personal se realice las pruebas COVID-19, entrega de uniformes al personal, codificar las herramientas, realizar inventarios dentro de la empresa.

El 3 de enero del 2022 me derivan como apoyo en el área de recursos humanos, un cargo con muchas responsabilidades. Se empezó ordenando la información del personal, supervisión de la planilla de recursos humanos, gestionar los talentos humanos (requerimientos de colaboradores, asistentes, HHEE, etc.) y presentación de propuestas de mejora.

Actualmente me encuentro laborando en el área de recursos humanos, lo cual estoy proponiendo implementar capacitaciones especializadas para un buen rendimiento laboral del personal de la empresa ya que tenemos quejas de nuestros clientes, por diversos motivos como el atraso de la entrega de los proyectos, que tienen fechas establecidas y existen cláusulas de pago adicional, por no terminar el proyecto en el plazo acordado.

### **2.3.2. Contexto específico**

Las actividades principales que realizo para cumplir con las funciones en el puesto de asistente del área de recursos humanos son:

- Emisión y recepción de recibos por honorarios, este proceso es fundamental, sobre todo, para justificar servicios efectuados, por terceros y se recepción o ayuda, para que puedan generar sus recibos por honorarios.
- Valorización del servicio, son los detalles de valorización el costo de los servicios que presentamos a nuestros clientes, por el servicio que vamos a realizar, para nuestros clientes según sus requerimientos.
- Realizar pago de remuneración del personal, en las fechas calendario acordada, para cumplimiento de las normas y políticas de la empresa.

- Supervisión de asistencia, este proceso significa el control de las asistencias de los colaboradores a las operaciones, que realizamos y son parte de la verificación de la planilla del personal.
- Realizar el seguimiento de las órdenes de compra, es importante la fecha del requerimiento y el ingreso de la solicitud del compra o servicios.
- Control de pago de los clientes, para ello tenemos la data del are de finanzas donde se cruza información y se realiza el cobro correspondiente según las fechas pactadas, en el contrato acordado según avance de los proyectos.
- Emisión de actas de conformidad de los servicios que se van realizando, entrega a los clientes y brinden su conformidad del servicio entregado.
- Emisión de certificados de trabajo, para los trabajadores que solicitan según el buen rendimiento y el estado de contrato que tengan, con la empresa se entregara el certificado mencionado.
- Seguimiento del arrendamiento de oficina, para este proceso coordino los pagos del arriendo de la oficina principal, donde realizamos todas las coordinaciones y reuniones para los contratos.
- Requerimientos del personal, para ello los colaboradores realizan sus pedidos según las necesidades de sus proyectos y son aceptados por los jefes inmediatos.
- Elaboración acta de conformidad, documento de culminación del servicio reportando que no se obtuvo ningún accidente en el trabajo realizado.

### **2.3.3. Propósito del puesto, objetivo, retos**

La tarea es analizar y evaluar datos para la toma de decisiones, en la cadena de suministro y ofrecer soluciones de mejora para la optimizar la gestión operativa. En ese sentido, el objetivo es realizar la trazabilidad de la gestión administrativa y

corresponde a la responsabilidad del analista, confirmación de la veracidad de la documentación, para la presentación de los reportes de información de la situación real de las operaciones que se están atendiendo. Así como validar con la gerencia comercial, gerencia de logística y gerencia general las proyecciones de ventas y compras mensuales.

El reto es tener mejor productividad laboral y mejores resultados de los proyectos, que se realiza y realicen para mejorar la efectividad de nuestro personal operativo y que tengan el soporte de las herramientas y material para que puedan cumplir los acuerdos trazados con los clientes corporativos que mantienen una relación de servicio, con nuestra empresa.

Se sabe que la competencia hoy en día es muy fuerte, por la cantidad de empresas que realizan servicios generales de igual manera que la nuestra, sin embargo, esto nos ayuda a seguir mejorando, en nuestro trabajo especializado muy técnico y de alta especialización, por la naturaleza de los proyectos que realizan nuestra plana de profesionales y técnicos, quienes se encargan de realizar servicios, con un concepto moderno y actualizado, para ser más competitivos desde varios puntos de vista como el trato, coordinación, colaboración, calidad y compromiso.

Desde el punto de vista laboral existe mucha responsabilidad en las actividades que desarrollo, por estos motivos existe mucha coordinación, con las labores que se realiza y forma parte de las actividades a desarrollar, por esta razón no existe error o equivocación por que puede ocasionar incidentes laborales, como para de servicios por parte de un proyecto y desabastecimiento de materiales, para continuar con las obras o falta de personal, para seguir realizando las actividades programadas, para ello el conocimiento y la experiencia laboral serán la garantía.

## CAPÍTULO III

### TRAYECTORIA Y DESARROLLO PROFESIONAL

#### 3.1. Situación problemática

García (2019) menciona:

Las capacitaciones son una herramienta clave para el desarrollo exitoso en las actividades del personal que labora en la empresa, y así brindar un mejor servicio de calidad en atención a los clientes a la vez siendo una visión de mejora para la institución. (p. 21)

Todas las empresas deben estar en una constante capacitación para la mejora de los procedimientos de su cadena de suministro, para que puedan ser competitivas, en su rubro e industria y lograr que sus clientes puedan tener la mejor atención por parte de su organización.

A nivel internacional, Lemos (2021) menciona:

La capacitación es necesario para el personal, no solo se basa en impartir conocimiento al trabajador, incluye también un seguimiento, una planeación completa y evaluación de procesos, es un proceso completo que se brinda y a la vez cubre las necesidades del trabajador mejorando y actualizando sus habilidades siendo eficiente en sus puestos de trabajo. (p. 28)

En todos los países adelantados tecnológicamente se utilizan estrategias de mejoras, para ello se realiza un análisis y después se presenta informes sobre las observaciones más destacadas, que se tienen que mejorar dentro y fuera de la empresa.

Entonces realizar análisis de los procesos de la empresa, asegura la mejora continua de los productos o servicios que se brindan a los clientes, para generar competitividad en el rubro y entorno de la industria.

Un paradigma moderno es la implementación de la generación de grupos especialistas de trabajo, donde por sus conocimientos previos y actualizados realizan servicios y productos de alta calidad y precisión, para ello los resultados de sus trabajos pueden servir como marketing corporativo.

Por esta razón a la empresa donde labora realiza estos enfoques globales, que ayudan mucho a la mejor gestión y manejo ágil de la cadena de suministro, por parte de la empresa, en beneficio de sus clientes cooperativos y del desarrollo de empresarial del país.

En el contexto nacional, Calderón (2022) menciona:

La capacitación especializada permite lograr una mayor productividad a la vez indican que se brinda al trabajador una mayor posibilidad de lograr beneficios a su experiencia, cuando la empresa realiza capacitaciones constantes, la calidad de su servicio se incrementa y se obtiene mejores resultados, a la vez adaptar al personal manejar canales digitales y así generar confianza. (p. 10)

En esta nueva era tecnológica, se realizan capacitaciones virtuales lo cual es una ventaja para la gerencia de la empresa Emi Solutions S.A.C., su preocupación de resaltar la imagen corporativa con un personal calificado tiene como inversión la utilización de las redes sociales y los canales digitales para publicar sus proyectos que se va realizando con el fin de ser conocida cada vez más entre los clientes corporativos, que buscan una organización para que pueda desarrollar sus proyectos de la mejor manera posible y con un costo que tenga relación de la garantía de su trabajo.

Por tal motivo la empresa Emi Solutions S.A.C, cuenta con todos los requisitos, para la realización de los proyectos al más alto grado de perfección y brindando diversas opciones, para realizar lo que necesita sus clientes, presentando siempre

soluciones para estructuras y de más carencias que tiene el cliente, para brindarle satisfacción de nuestros servicios.

En el contexto local, Melgar (2022) menciona:

El rendimiento laboral son resultados que se obtienen de una capacitación especializada es un beneficio que se logra debido a las metas trazadas tanto para el personal como para cumplir su misión y visión de la empresa, establecer un cronograma mensual de supervisión para la verificación del cumplimiento de los procedimientos que establece la organización. (p. 25)

En la empresa donde laboro, se puede apreciar que existen supervisiones cada cierto tiempo, donde se pueden observar los resultados de los procesos que realizan los colaboradores, en sus diversos proyectos contratados por los clientes corporativos y se puede verificar como enfoque la mejora continua y su adaptación a la nueva filosofía institucional de servicios.

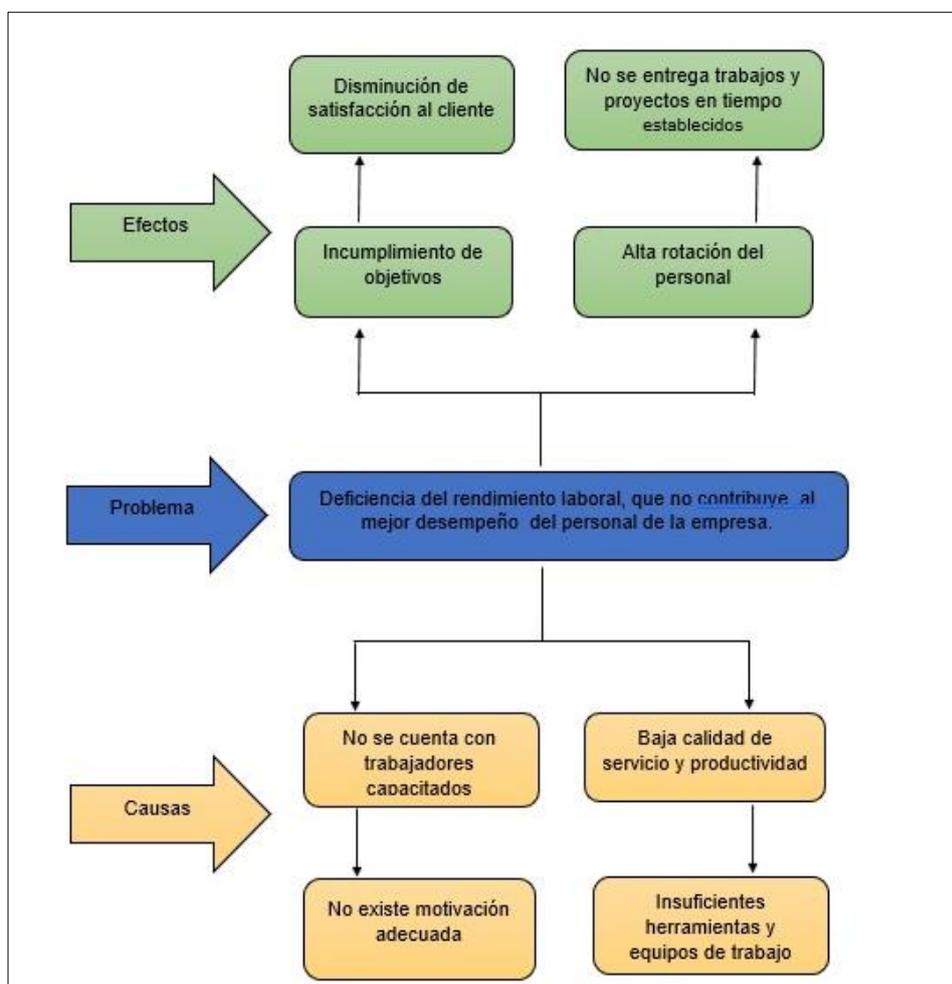
Dichos principios armónicos que tiene que existir, en una empresa para obtener un liderazgo es importante y la empresa Emi Solutions S.A.C, aplica el liderazgo transformacional para la mejora del rendimiento laboral de los trabajadores y puedan empoderarse de sus labores que encomienda la empresa para los diferentes proyectos que se encuentran en calidad de contrato de servicios por diferentes requerimiento que nuestros clientes del mercado industrial solicitan según las necesidades, que por razones de crecimiento y aspectos de innovación. Se realizan, para el desarrollo de un buen servicio a nuestros clientes.

Otras problemáticas locales, se puede observar en el aspecto del manejo de las condiciones de trabajo que solicitan los trabajadores por tratarse de trabajos que se realizan en las empresas donde solicitan nuestros servicios y existen diferentes factores que dificultan algunos aspectos, que se tiene que tener en cuenta, para poder

motivar a los trabajadores de cada proyecto y alcanzar un rendimiento laboral adecuada, para terminar la obra y servicios contratados por las empresas que se encuentran localizadas en diferentes lugares del país, como en el norte y también en el sur de lima y otras que se encuentran por la parte centro de nuestro territorio patrio, donde se desarrollan proyectos de diferentes niveles y magnitudes para cumplir los contratos y acuerdos de servicios según requerimiento.

**Figura 2**

*Árbol de problemas de la empresa*



### **3.1.1. Evidencias de la problemática**

La realización de un diagnóstico desarrollado con la finalidad de tener una mayor precisión de lo que se puede realizar y mejorar utilizando estrategias pertinentes, demando de la implementación y mejora del rendimiento laboral, para

ello se realizó reuniones de concertación con todo el personal de la empresa Emi Solutions S.A.C. y se aplicó una encuesta donde se observó con claridad las debilidades. El análisis de los resultados se presenta en las siguientes tablas:

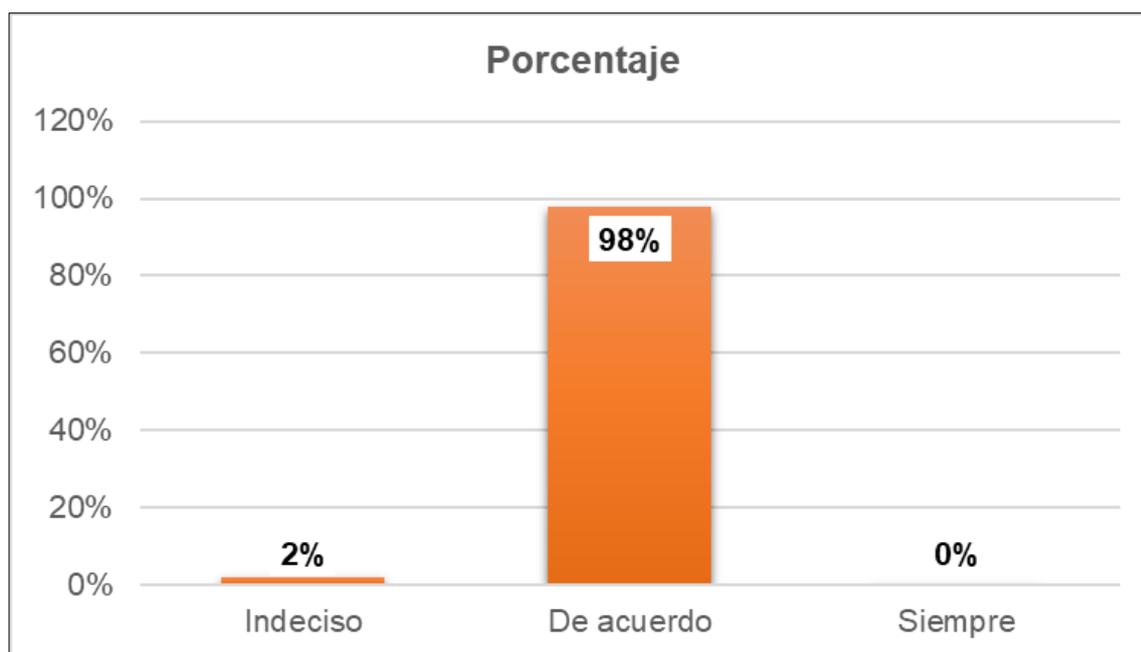
**Tabla 1**

*Resultados descriptivos sobre las premiaciones por rendimiento laboral*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	1	2%
De acuerdo	49	98%
Siempre	0	0%
Total	50	100%

**Figura 3**

*Resultados porcentuales de premiaciones del rendimiento laboral*



En la tabla 1 y figura 3, se observa que 49 colaboradores que representan el 98% de los encuestados indicaron estar de acuerdo, asimismo, 1 colaborador que representa el 2% indicaron estar indecisos, y nadie valoró como siempre la consulta de premiaciones por rendimiento laboral. La gran mayoría aprueba que se deben realizar premiaciones o incentivos como un estímulo, para los trabajadores que destaque en su ámbito laboral.

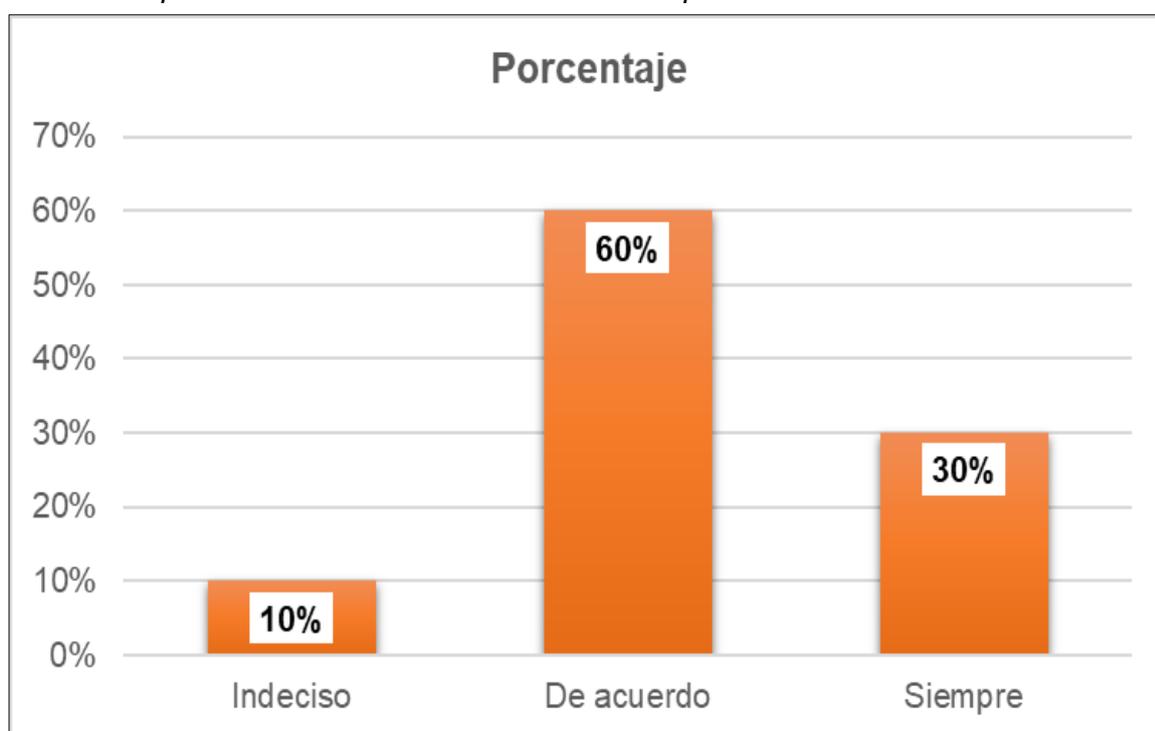
**Tabla 2**

*Resultados descriptivos sobre incentivos económicos por su rendimiento laboral*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	5	10%
De acuerdo	30	60%
Siempre	15	30%
Total	50	100%

**Figura 4**

*Resultados porcentuales de incentivos económicos por su rendimiento laboral*



En la tabla 2 y figura 4, se observa que 5 colaboradores que representan el 10% indicaron estar indecisos, 30 colaboradores que representa el 60% indicaron estar de acuerdo y finalmente, 15 colaboradores que representan el 30% indicaron que siempre están de acuerdo con los incentivos económicos por su desempeño laboral. La mayoría del personal indico que está de acuerdo que realicen los incentivos económicos con previas supervisiones en cada área que se desempeña.

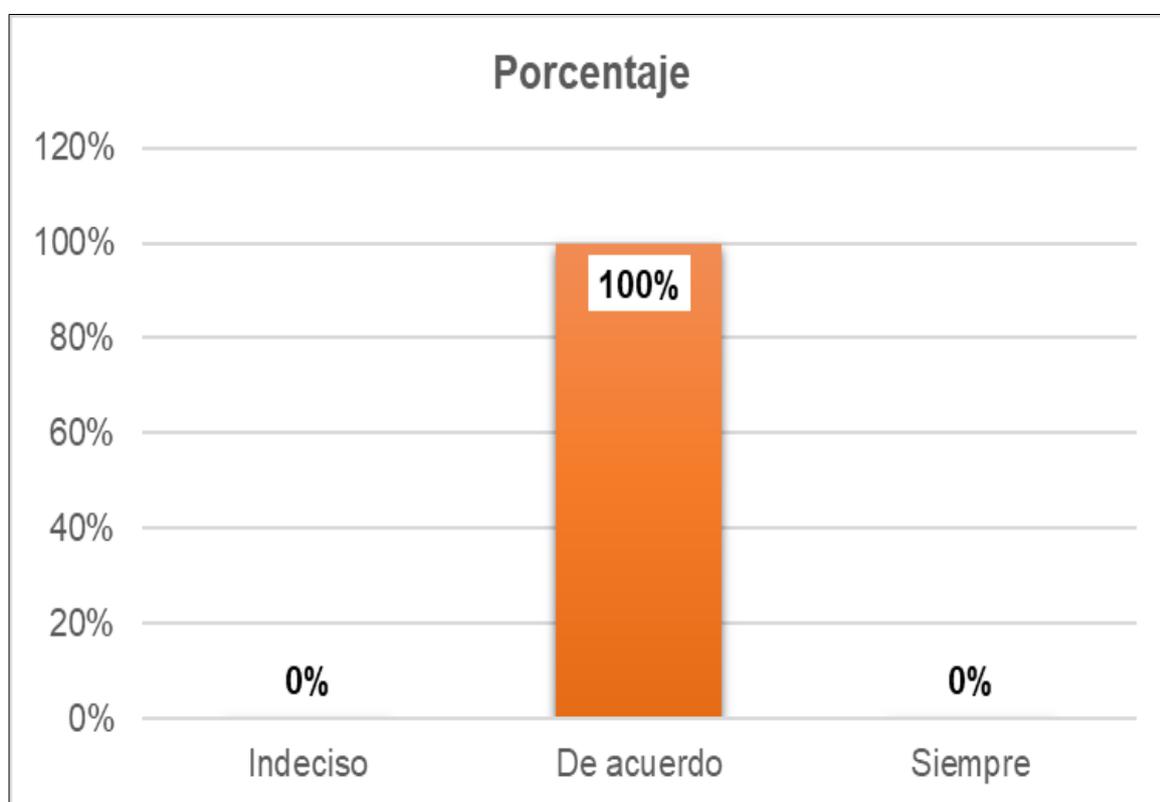
**Tabla 3**

*Resultados descriptivos sobre capacitaciones según la especialidad de los trabajadores*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	0	0
De acuerdo	50	100%
Siempre	0	0
Total	50	100%

**Figura 5**

*Resultados porcentuales de capacitaciones según la especialidad de los trabajadores*



En la tabla 3 y figura 5, se observa que todos los colaboradores encuestados que representan el 100% del personal de la empresa considera estar de acuerdo con la consulta. Estos resultados evidencian que los colaboradores se encuentran de acuerdo que se realicen capacitaciones según la especialidad de cada trabajador puesto que eso le permite desarrollar mejor las funciones de su área de trabajo.

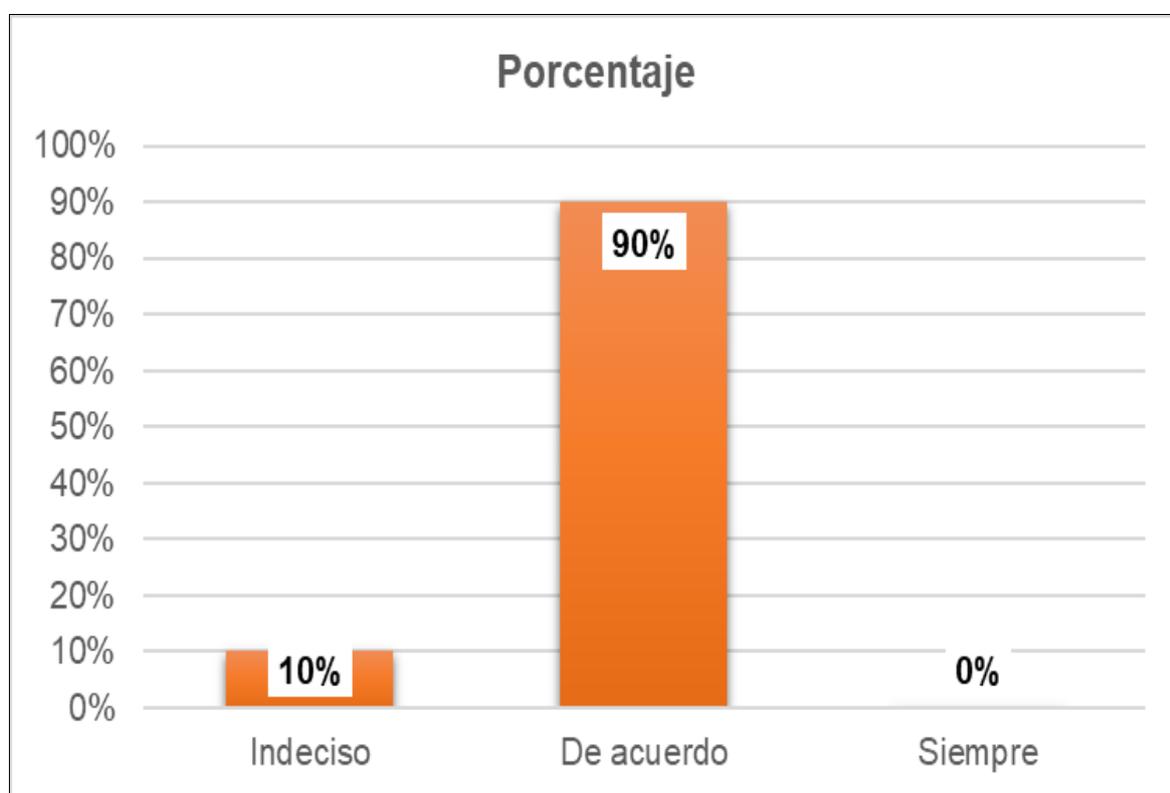
**Tabla 4**

*Resultados descriptivos sobre los eventos que participan los trabajadores y familiares*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	5	10%
De acuerdo	45	90%
Siempre	0	0
Total	50	100%

**Figura 6**

*Resultados porcentuales de eventos que participan los trabajadores y familiares*



En la tabla 4 y figura 6, se observa que 5 colaboradores que representan un 10% indicaron estar indecisos y 45 colaboradores que representan el 90% indicaron estar de acuerdo con los eventos que realiza la empresa y donde participan los familiares de los colaboradores. Asimismo, nadie consideró estar siempre de acuerdo con la consulta realizada. De acuerdo con estos resultados se puede mencionar que el personal se encuentra de acuerdo que la empresa debería involucrar a su familia en los eventos que se realiza como en fechas festivas.

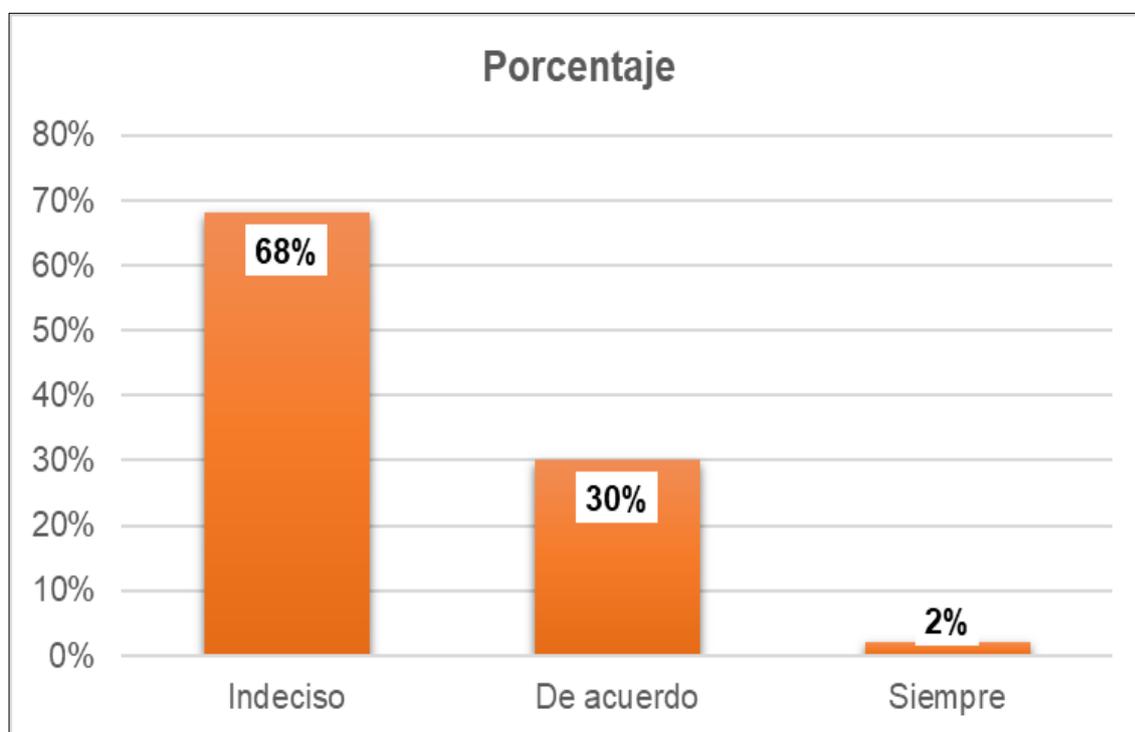
**Tabla 5**

*Resultados descriptivos sobre existencia de competitividad en el mercado de servicios*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	34	68.0
De acuerdo	15	30.0
Siempre	1	2.0
Total	50	100,0

**Figura 7**

*Resultados porcentuales de la existencia de competitividad en el mercado de servicios*



En la tabla 5 y figura 7, se observa que 34 colaboradores que representan un 68% indicaron estar indecisos, 15 colaboradores que representan el 30% indicaron estar de acuerdo y finalmente, 1 colaborador que representa el 2% consideró esta siempre de acuerdo con la existencia de competitividad en el mercado de servicios. Estos resultados indican que los colaboradores no tienen conocimiento de la gran competitividad que existe en el mercado de servicios.

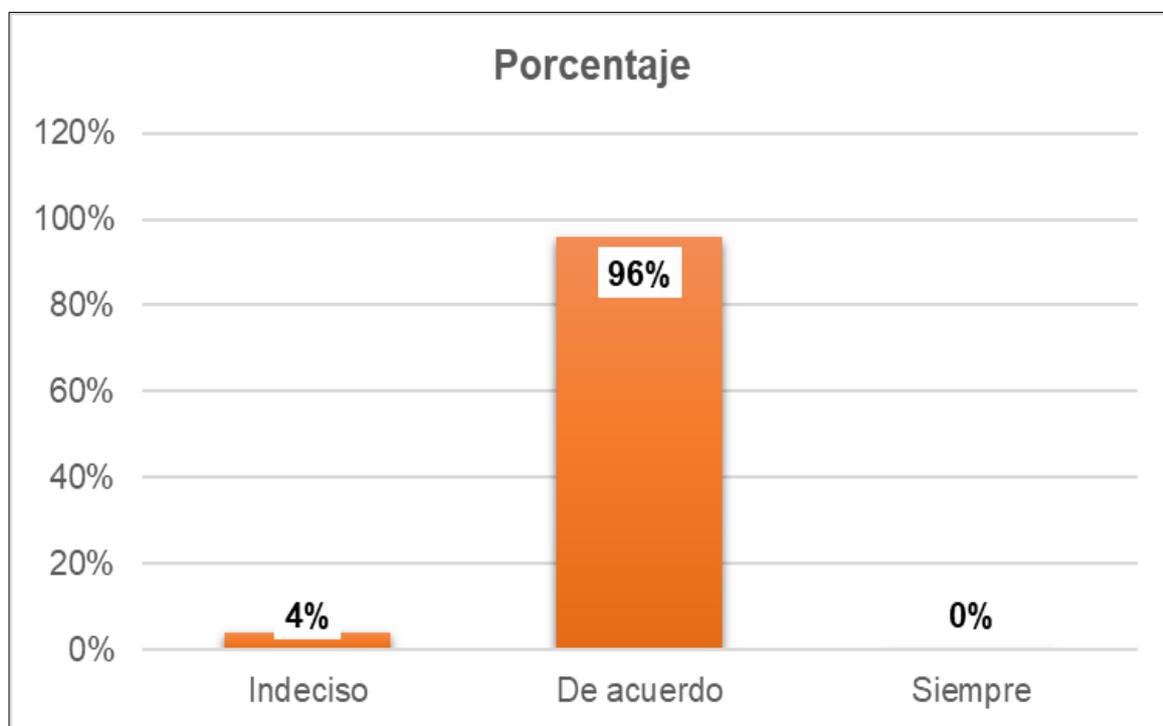
**Tabla 6**

*Resultados descriptivos sobre la motivación laboral en la empresa*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	2	4%
De acuerdo	48	96%
Siempre	0	0
Total	50	100,0

**Figura 8**

*Resultados porcentuales de la motivación laboral en la empresa*



En la tabla 6 y figura 8, se observa que 2 colaboradores que representan un 4% indicaron estar indecisos, 48 colaboradores que representan el 96% indicaron estar de acuerdo y ningún colaborador encuestado consideró esta siempre de acuerdo con las estrategias de motivación laboral que se desarrollan en la empresa. En estos resultados se puede apreciar que no existe mucha motivación, para los trabajadores por parte de los directivos.

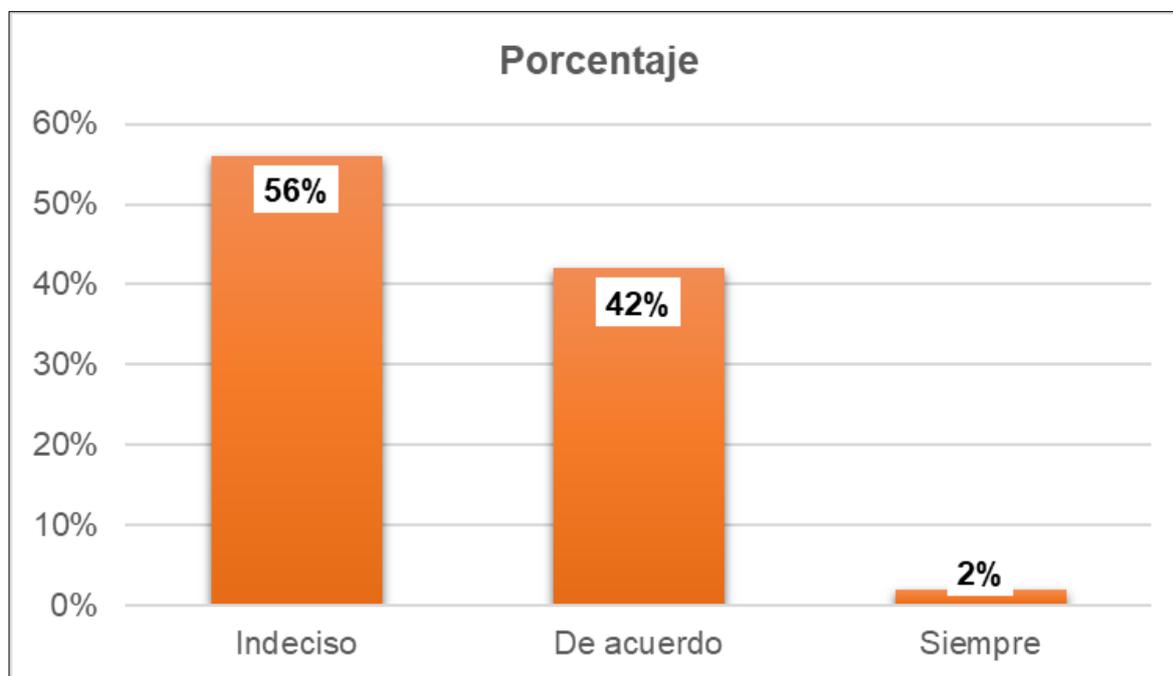
**Tabla 7**

*La empresa cuenta con las herramientas adecuadas para un buen rendimiento laboral*

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Indeciso	28	56,0
De acuerdo	21	42,0
Siempre	1	2,0
Total	50	100,0

**Figura 9**

*Resultados porcentuales de herramientas adecuadas para un buen rendimiento laboral*



En la tabla 7 y figura 9, se observa que 28 colaboradores que representan un 56% indicaron estar indecisos, 21 colaboradores que representan el 42% indicaron estar de acuerdo y finalmente, solo 1 colaborador que representa el 2% consideró estar siempre de acuerdo con las herramientas que tienen para desarrollar sus funciones. De acuerdo con estos resultados, se puede decir que es necesario que los trabajadores, puedan tener todas las herramientas y equipos necesarios, para cumplir con sus labores, que demanda los proyectos de alta especialización y perfección técnica.

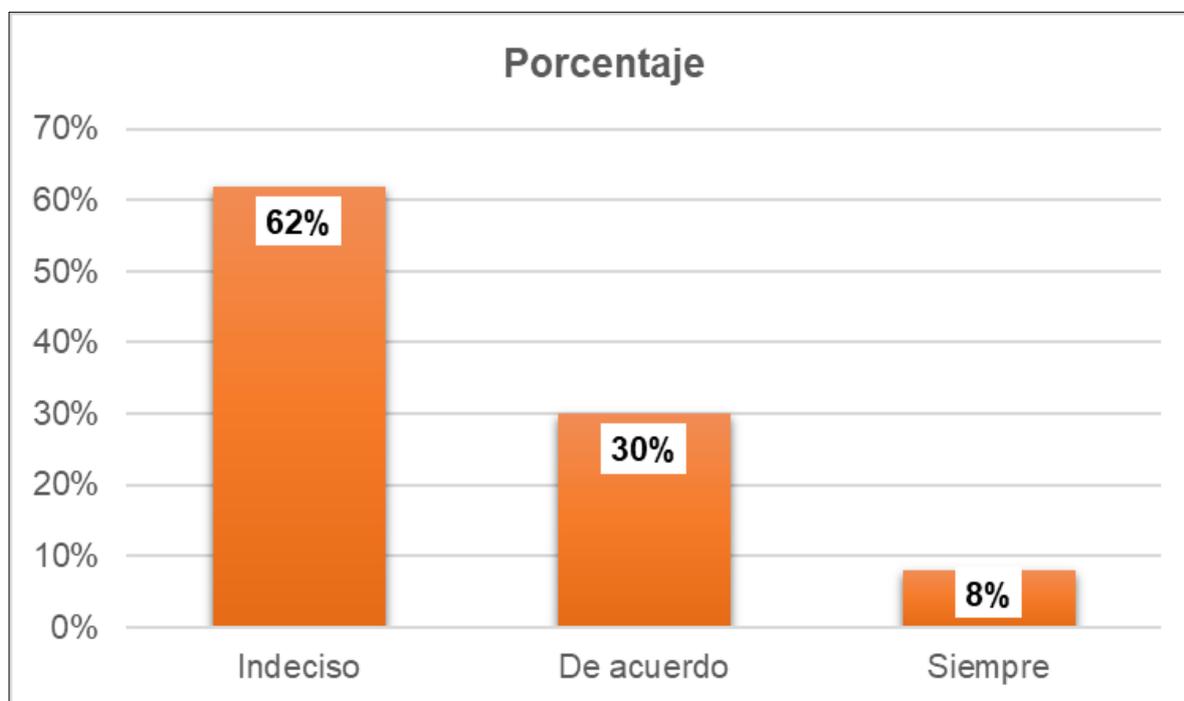
**Tabla 8**

*Resultados descriptivos sobre el personal realiza el cumplimiento de objetivos laborales*

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Indeciso	31	62,0
De acuerdo	15	30,0
Siempre	4	8,0
Total	50	100,0

**Figura 10**

*Resultados porcentuales si el personal realiza el cumplimiento de objetivos laborales*



En la tabla 8 y figura 10, se observa que 31 colaboradores que representan un 62% indicaron estar indecisos, 15 colaboradores que representan el 30% indicaron estar de acuerdo y finalmente, 4 colaboradores que representan un 8% consideró estar siempre de acuerdo con el cumplimiento de los objetivos personal de los colaboradores de la empresa. Estos resultados indican que la mayoría se encuentra indeciso porque no cuentan con información de otras áreas.

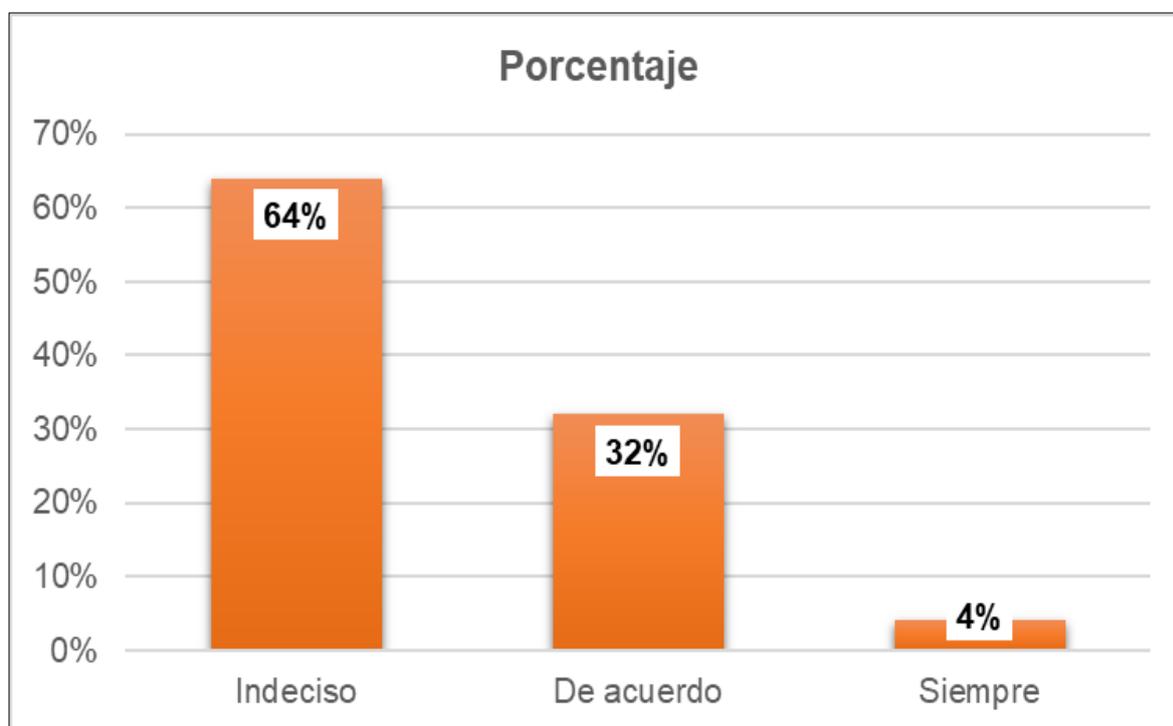
**Tabla 9**

*Resultados descriptivos sobre la entrega de trabajos y proyectos a fecha establecida*

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Indeciso	32	64,0
Desacuerdo	16	32,0
Siempre	2	4,0
Total	50	100,0

**Figura 11**

*Resultados porcentuales de entrega de trabajos y proyectos a fecha establecida*



En la tabla 9 y figura 11, se observa que 32 colaboradores que representan un 64% indicaron estar indecisos, 16 colaboradores que representan el 32% indicaron estar de acuerdo y finalmente, 2 colaboradores que representan un 4% consideró estar siempre de acuerdo con la entrega de trabajos y proyectos en la fecha establecida. Estos resultados indican que la mayoría de los colaboradores no tienen información o conocimiento de los cronogramas que maneja la empresa en la entrega de servicios.

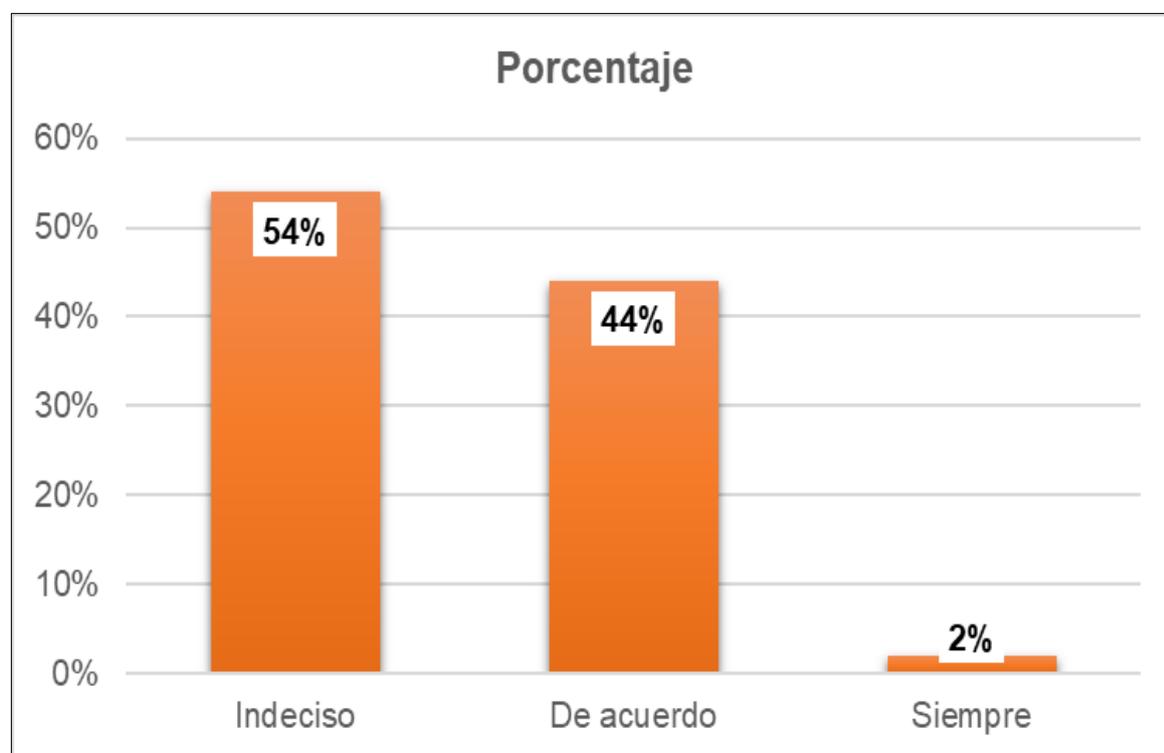
**Tabla 10**

*Resultados descriptivos sobre la baja calidad de servicios y productividad*

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Indeciso	27	54,0
De acuerdo	22	44,0
Siempre	1	2,0
Total	50	100,0

**Figura 12**

*Resultados porcentuales de la baja calidad de servicios y productividad*



En la tabla 10 y figura 12, se observa que 27 colaboradores que representan un 54% indicaron estar indecisos, 22 colaboradores que representan el 44% indicaron estar de acuerdo y solo 1 colaboradores que representa el 2% consideró estar siempre de acuerdo con la baja calidad de productos y productividad de la empresa. Estos resultados La mayoría de los colaboradores se encuentran indecisos porque no cuentan con las informaciones de cada servicio que culminan.

### **3.2. Metodología empleada**

El tipo de investigación es descriptiva, porque la problemática general, se describe y será brinda soluciones e indico los procesos que se realizan, para enfrentar a los problemas, que se sucinta circunstancialmente, en el día a día y presentar propuestas para obtener los mejores resultados. Asimismo, es descriptiva porque se puede narrar o describir el comportamiento y acontecimientos de una situación, en tiempo real, de un fenómeno o cosa que se busca estudiar, en un tiempo y lugar determinado donde se realiza los acontecimientos propios de la actividad y naturaleza. Gamboa et al. (2023) menciona: “La investigación descriptiva se encarga de puntualizar las características de la población que está estudiando” (p. 2).

Por su diseño la investigación resulta es no experimental, porque el investigador no utiliza ningún grupo experimental, para detallar alguna información surgida de la utilización de algún instrumento o herramienta, para detallar resultados periódicos a un determinado grupo, no realizando ningún cambio durante todo el proceso que requiera la investigación. Mendoza y Hernández (2018) mencionan: “Un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas” (p. 153).

### **3.3. Justificación**

El trabajo de suficiencia profesional presenta una justificación práctica, porque surge de la necesidad de mejorar el rendimiento laboral del personal brindando constantemente capacitaciones especializadas para realizar servicios garantizados y de calidad, para ser cada vez más competitivos en los servicios generales que realizamos a nuestros clientes corporativos y la utilizando estrategias orientadas a

nuestra fuerza laboral y mejorar la falta de proactividad del personal de nuestra empresa, mejorando su productividad laboral, en sus labores de construcción y mantenimiento industrial.

El propósito de este trabajo de investigación es que sirva como aporte y datos importantes, para otras empresas que tienen la misma problemática y que sus resultados sirvan como referencia de mejora a otras empresas, mejorando su rendimiento, para sus indicadores de productividad de sus colaboradores y aumentar sostenidamente los objetivos que espera la empresa por parte de recursos humanos.

La nueva propuesta del plan de mejora de la empresa con diversas capacitaciones especializadas y un óptimo rendimiento laboral, motivo al personal y sirvió de mucha ayuda y se logró alcanzar los objetivos esperados sirviendo de evidencia, para que se pueda implementar en otras empresas y como experiencia de practica que la comunicación y la información fortalecen la misión de la organización.

### **3.4. Objetivo**

#### ***Objetivo general***

Determinar la deficiencia del rendimiento laboral, para incrementar capacitaciones especializadas y brindar un servicio de calidad y garantizado de la empresa Emi Solutions S.A.C.

#### ***Objetivo específico***

Identificar el nivel de calidad de servicio al cliente de la empresa Emi Solutions S.A.C.

Identificar el nivel de motivación de los trabajadores, en sus puestos de trabajo de la empresa Emi Solutions S.A.C.

Analizar si existe mayor productividad con las capacitaciones especializadas de la empresa Emi Solutions S.A.C

### **3.5. Alcance y limitaciones**

#### **3.5.1. Alcances**

El alcance del trabajo de suficiencia profesional se trata de obtener mejores descubrimientos de las necesidades, que pueda tener los colaboradores y reforzar esta debilidad y generar mayor participación de mis experiencias profesionales. Por esta razón, en mi experiencia profesional propuse diversas ideas, para la mejora de la productividad operativa y por ende mejorar su rendimiento laboral en cada operación de servicio que se realiza. Para encontrar el problema en mi área de trabajo tuve que realizar una recopilación de información y sirvió para el trabajo de investigación, con el fin de priorizar los principales aspectos de la problemática de nuestros recursos humanos, pero sobre todo de los trabajadores, qué se encuentran, en las diferentes empresas que son nuestras clientes corporativas y realizamos los servicios dentro de sus mismas instalaciones.

#### **3.5.2. Limitaciones**

La investigación tuvo perímetros donde se tuvo restricciones que fueron resueltas con la experiencia y habilidades por parte de mi persona y la utilización de métodos, que nos ayudó para mejorar los resultados de rendimientos en el ámbito laboral.

Limitaciones de periodo. Para el trabajo de investigación se necesita mucha paciencia, dedicación y sobre todo tiempo, por ello los logros se desarrollaron, en el año 2022 y se extiende hasta nuestros días octubre del 2023.

Limitaciones de carácter operativo. Dentro de los servicios que realizamos en el interno de cada cliente corporativo, donde resulta la demora de las entregas de los servicios requeridos y esto genera la imposibilidad de seguir brindando mayor atención de los servicios solicitados, por parte de nuestros clientes y no permite ser

competitivos en la industria.

### **3.6. Propuesta o proyecto de solución**

#### ***Plan de capacitación especializada para el óptimo rendimiento laboral***

La empresa Emi Solutions S.A.C. experimenta un nivel de rendimiento laboral, que no es aceptable por los directivos de la organización y esta problemática dificulta el crecimiento de la empresa, en todos sus aspectos importantes dentro de su estructura interna y sus objetivos de crecimiento externo, para poder ser más competitivos dentro del rubro que tenemos, en la industria y para ello desarrollamos la propuesta de un plan de mejora para un óptimo desempeño laboral, con el fin de tener un personal altamente calificado.

El objetivo general de la propuesta consiste en mejorar el rendimiento laboral, en base a la implementación de las capacitaciones especializadas al personal y con esto obtener una mejor calificación, en las experiencias que puedan presentar a nuestro cliente, implementando mejor los servicios.

Los objetivos específicos de la propuesta consisten en: Mejorar la capacidad de los colaboradores y contar con personal calificado, mejorar la calidad de servicio y ofrecer garantía, cumplir con los servicios en las fechas programadas con nuestros clientes corporativos y realizar constantemente capacitaciones de seguridad y salud en el trabajo para evitar los accidentes dentro de nuestra labor.

Las principalmente actuaciones es la mejora de la productividad operativa de los trabajadores en las diferentes, operaciones que realizamos y elevar la atención de nuestros clientes, para no tener incidencias de retrasó de las entregas de los servicios que son contratados, por nuestros clientes y que son de necesidad, para la mejora de sus operaciones y como parte de su plan de calidad que tienen cada organización.

El responsable para realizar este plan de capacitación especializada para el óptimo rendimiento laboral estuvo a cargo del bachiller, Celeste Mili Rosmeri Garzón Vivanco.

Los recursos consisten en el plan tuvo como requerimientos logísticos la utilización de diversos materiales, que se proporcionaron para la elaboración de diplomas y compra de artículos, para ser entregado como parte de la premiación de los colaboradores seleccionados y que será reconocidos. También se coordinó al área de planillas, para realizar la clasificación que se realizara, para otorgar incentivos económicos, con el fin de motivar a los trabajadores, en base a su rendimiento laboral y sus méritos que realizan en el servicio realizado. Por otra parte, los incentivos por motivos de cumpleaños, para los trabajadores y por tiempo de servicios, fue una de las iniciativas importantes, como estrategias de motivación al personal por otra parte, tenemos las fechas festivas como aniversario de la empresa y otros de índole religioso más fiestas patrias y fin de año entre otros, que se incorporan, para este plan de estrategias motivacionales.

El procedimiento del trabajo, se realizó una reunión de socios, para presentar mi plan de solución a la problemática de la empresa, lo cual fue aceptada y se puso en marcha las capacitaciones especializadas, para mejorar el rendimiento de los colaboradores con los siguientes temas:

La capacitación de riesgo eléctrico, es un taller que está dirigido a los supervisores, personal operativos, capataces y otros, es una prevención de riesgos laborales que establece la empresa a cada colaborador que reciba la información preventiva en el momento de su contratación y a la vez personal que se encuentre laborando, es muy importante contar con esta capacitación ya que cuando se

produzcan cambios en las funciones de su labor que desempeña o se pueda contar con nuevas tecnologías o cambios de equipos modernos en el trabajo.

Los trabajadores o encargados que se encuentren realizando mantenimientos eléctricos la formación e información tiene que ser más completa y específica para así evitar inconvenientes y retrasos con los servicios. La capacitación fue de duración de 4 horas después de sus labores, se brindó diplomas a los trabajadores que asistieron y se realizaron preguntas, entregaron incentivos a los participantes.

La capacitación de bloqueo y etiquetado en trabajos de alto riesgo, la capacitación realizada son de prácticas y procedimientos que se debe aplicar en la desactivación de un equipo o maquinaria, el personal tendrá conocimiento y lograr comprender, aplicar las normas estándares y códigos en los trabajos de alto riesgo a la vez tener medidas de control en los trabajos o servicios que se está realizando así se podrá lograr una supervisión exitosa con un trabajo garantizado.

La capacitación fue realizada antes de iniciar sus labores, con una duración de 2 horas, hubo incentivos a las personas que respondieron consultas del expositor.

La capacitación de seguridad con herramientas. Esta capacitación realizada es muy importante para iniciar sus labores del día a día, la seguridad para el uso de herramientas manuales es fundamental para prevenir accidentes, y así poder garantizar la integridad del personal promoviendo la eficiencia en el centro de labores. Se presentaron algunas recomendaciones son lo siguiente:

- Clasificar las herramientas adecuadas, para el servicio que se va a realizar.
- Mantenimiento e inspección, verificar que se encuentre en buenas condiciones.
- Disponer de equipos de protección personal, antes de iniciar el trabajo.
- Mantener el área de trabajo ordenada, para evitar accidentes.

Se Aplicó Rotación interna de personal para mejorar el rendimiento laboral. Se implemento esta medida, para que un colaborador pueda tener la opción de ser cambiado a otras operaciones, por tener las habilidades necesarias e indispensables y tener un incentivo salarial mayor, por diversos conceptos motivo de la rotación. Los resultados que se obtenga ayudaran a la organización a incrementar la productividad en sus labores y cumpliendo con las metas que tiene la empresa.

Factores internos, como las políticas de recursos humanos, condiciones salariales, clima laboral y oportunidad de crecimiento profesional

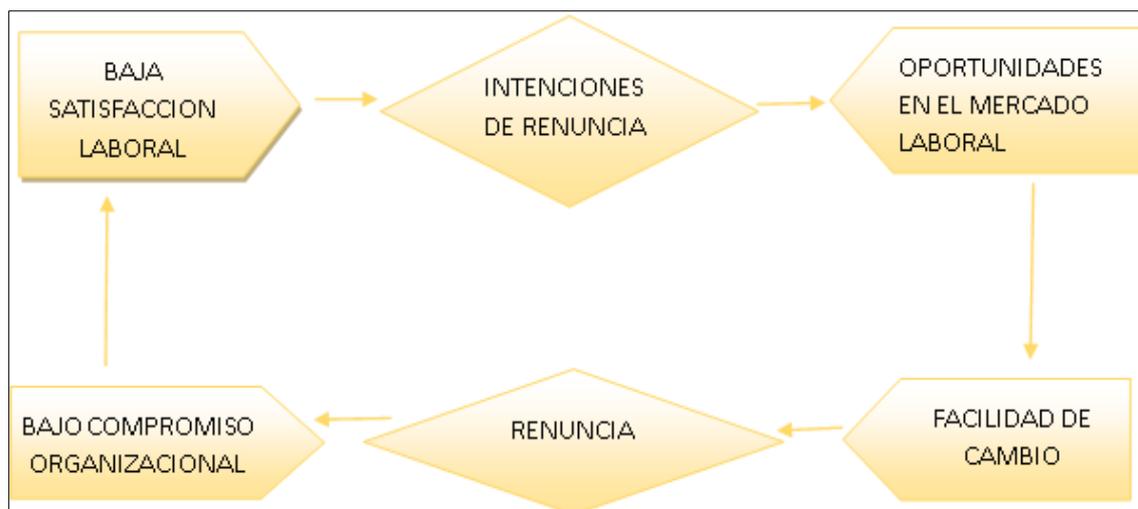
Factores externos, como los salarios no atractivos, la oferta laboral en el mercado y la falta de liderazgo.

Mina (2019) define:

La rotación de personal se emplea para nombrar al cambio de personal en la organización. Se dice que el personal rota cuando los trabajadores se van de la empresa, cuando renuncien o sean despedidos, reemplazados por otros que cubren sus puestos y asumen sus funciones. (p. 28)

**Figura 13**

*Proceso de rotación del personal*



Se realizaron incentivos económicos, estos influyen en que el personal permanezca o abandone el puesto laboral. El esfuerzo debe ser recompensado, en la rutina para mejorar el desempeño laboral, para ello se coordina, con los equipos de trabajo y se realiza el análisis de desempeño de cada colaborador según el área respectiva donde se generan grupos de trabajo.

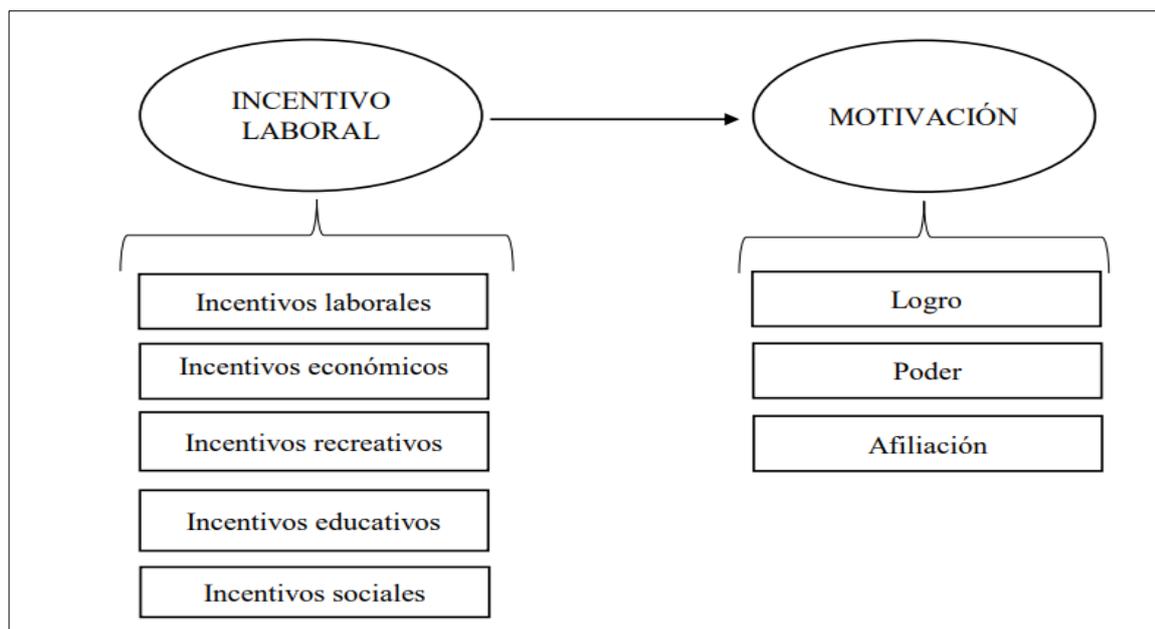
Mujica y Guzmán (2021) explica

El salario emocional se presenta como una forma retributiva intangible de donde se dispone diversos elementos para la superación de la persona en el ámbito laboral y organizacional aumentando la calidad de productividad y la mejora de la organización, en una relación recíproca para la consecución de objetivos o metas establecidas previamente. (p. 32)

Mujica y Guzmán (2021) exponen: “Los incentivos son los que una organización realiza una previa evaluación y dependiendo al desempeño laboral que realicen los trabajadores, para estimular sus actividades laborales, no solo se trata por el tiempo que hayan permanecido en la empresa” (p. 36).

**Figura 14**

*Tipos de incentivos laborales*



**Figura 15***Incentivos laborales*

Realización de Capacitaciones constantes. Una de las estrategias que se utilizara la empresa es la constante capacitación de sus colaboradores y de esta manera mejora su línea de carrera dentro de la estructura de la empresa y de esta manera motivar sus aspiraciones de ascenso. La formación debe ser constante lo cual es algo que nunca debe finalizar a la vez una inversión para la organización para que los trabajadores obtengan nuevos conocimientos y técnicas para realizar servicios de calidad.

Beneficios del personal capacitado. Los trabajadores tienen la oportunidad de tener el conocimiento de nuevas cosas y a la vez actualizarse para un mejor desempeño en la organización: Calidad en el trabajo, desempeño optimo, contribuye en la solución efectiva de problemas, reduce el índice de accidente en el trabajo,

mayor eficiencia laboral, entrega de trabajo de acuerdo con lo programado, aumenta la comunicación, trabajo en equipo, personal motivado y aumenta la confianza

Carlos (2019) define:

Capacitar a los trabajadores ayuda a mejorar las aptitudes del personal para obtener una buena comunicación y liderazgo, lo cual será favorable para ascender a mejores posiciones laborales. Asimismo, se produce un incremento de satisfacción laboral y a la vez una visión amplia, la empresa tendrá mucha más tranquilidad porque se tendrá un personal altamente capacitado con un constante aprendizaje. También ayuda a dar soluciones a problemas planteados difíciles de resolver y tener un clima favorable en la empresa sea distendido o agradable. (p. 39)

### **Figura 16**

*Capacitación para trabajos de alto riesgo*



- Premiaciones por desempeño. Muchas veces, se les pasa por desapercibidos los colaboradores que realizan actos nobles de esfuerzo y cumplimiento de su deber y no son premiados, lo cual esta vez se realizará la entrega de diplomas de reconocimientos por su desempeño y al trabajador más sobresaliente se le

dará un obsequio sorpresa. se ha implementado estas premiaciones con el fin de motivar al personal y así lograr alcanzar las metas de la organización. Lo cual se obtendrá un importante efecto en la productividad del trabajador y a la vez un buen rendimiento en la empresa, cuando el personal se siente valorado aumenta la satisfacción propiciando la colaboración entre equipos.

- Coaching. Es una forma de motivación que tendrá el colaborador ser la implementación de sesiones de coaching, que nos permite motivar a los trabajadores compartiendo reuniones entre compañeros de trabajo y reafirmando objetivos institucionales ,en base a experiencias y casos prácticos que ayudan mucho a sensibilizar a los trabajadores de la empresa.

### **3.7. Necesidades atendidas**

Es muy beneficioso para el crecimiento de la empresa y los más beneficiados son los clientes, y de esta manera la empresa logra rentabilizar sus contratos de servicios y así obtener mejores oportunidades de seguir obteniendo más clientes corporativos realizando las siguientes necesidades atendidas:

- Se atiende las necesidades de generar mayor estabilidad laboral, en base a la implantación de estrategias, que ayudan al mejor rendimiento y mejorar la rentabilidad y liquidez financiera de la empresa.
- Se utilizan diferentes tipos de capacitaciones según la labor de cada trabajador, que realiza y se especializa, para realizar un servicio más técnico.
- Mejora las perspectivas de línea sobre todo de carrera y se pueda tomar la mejor decisión, sobre todo, para el futuro de su realización personal.
- Esto se implementa de la mano con los grupos de trabajo, reuniones de confraternidad y dirigida a replicar la misión de la empresa, motivando y

aplicando un liderazgo transformacional, que ayuda mucho al empoderamiento de los trabajadores de la organización.

Para realizar un servicio se ha implementado procedimientos para cumplir con las metas trazadas de la empresa adjunto información elaborada antes de ejecutar un servicio.

### ***3.7.1. Procedimientos para un servicio de mantenimiento cambio de servo de válvulas en la TG41 - en la empresa Engie Energía Perú S. A.***

#### **A. Objetivo.**

El personal debe establecer los criterios para el desarrollo de las actividades de mantenimiento y cambio de servo válvulas de turbina a gas. Teniendo como prioridad proteger a los trabajadores de Emi Solutions S.A.C., mediante el control de las condiciones de trabajo y estableciendo responsabilidades de los involucrados en el trabajo, evitando las lesiones y/o enfermedades ocupacionales al personal que realiza la actividad, así como daños a los materiales y a la propiedad.

#### **B. Alcance.**

Aplica a la información documentada de origen interno y externo que Emi Solutions S.A.C. determina como necesaria para la ejecución, pruebas y operación del instrumento y/o equipo intervenido.

#### **C. Responsabilidades.**

Jefe de contrato. Tiene la función de validar y velar por el cumplimiento del procedimiento y coordinación de los materiales necesarios y accesos a las instalaciones para realizar la obra.

Supervisor de instrumentación. Determina una descripción del equipamiento afectado, supervisa la ejecución de los trabajos siguiendo las normas de seguridad y el procedimiento vigente, elaboración de informes técnicos de los trabajos ejecutados.

Técnico instrumentista. Realiza la ejecución de los trabajos planificados en el cronograma de trabajo.

#### **D. Terminologías.**

- HRSG: Heat Recovery Steam Generation.
- BOP: Balance of plant.
- AOV: Air Operation Valve.
- MOV: Motorize Operation Valve.
- Peligro: fuente con un potencial para causar lesiones y deterioro de la salud.
- BFP: Boiler Feed Pump
- ATS: Análisis de Trabajo Seguro.
- PETAR: Permiso Escrito de Trabajo de alto riesgo.
- IPERC: Identificación de Peligros y evaluación de Riesgos y Control.
- EPP: Equipo de Protección Personal

#### **E. Lista de actuadores.**

- 06 actuadores hidráulicos

#### **F. Etiquetas de actuadores a intervenir.**

- VSR1.
- IGV.
- VGC1.
- VGC2.
- VGC3.
- VGC4.

#### **G. Actividades.**

##### **Paso preliminar.**

- Realizar la identificación de peligros y evaluación de riesgos y sus controles.

- Abrir el permiso de trabajo en sala de control.
- Revisar el estado de materiales, equipos y herramientas a utilizar.

#### **Desconexión y desmontaje de servo válvulas.**

- Se deberá rotular los cables a desconectar, con cinta maskin tape, tomar fotografías de cómo se está encontrando.
- Tomar medidas de voltaje y anotar los valores encontrados en las 3 bobinas.
- Retirar y cubrir los cables.
- Para el desmontaje del servo se debe tener presión cero en las líneas hidráulicas, con llave de la medida 5mm se debe retirar los 4 pernos de sujeción.
- Antes de retirar el servo se deberá tomar fotografías del cómo se está encontrando.

#### **Limpieza interna de actuadores.**

- Se deberá lavar y limpiar los actuadores hidráulicos del sistema de gas los cuales son VSR1, VGC1, VGC2, VGC3 y VGC4 y IGV.
- Para la actividad es obligatorio usar paños Wipal y alcohol isopropílico.
- Con la ayuda de un atomizador se deberá inyectar alcohol por los ductos del manifold, con el paño se deberá ir secando los residuos sucios que salgan, esta operación se deberá repetir hasta que se evidencie que los ductos ya están limpios sin residuos de aceite contaminado.

#### **Desmontaje y limpieza de tuberías hidráulicas.**

- Se deberá realizar el desmontaje de tuberías hidráulicas (03 por actuador) de las líneas Trip Oíl, Supply Oíl y Drain.
- Limpieza interna de tuberías con alcohol isopropílico y pañol wypall, posterior al lavado se debe inyectar aire para expulsar partículas que pudiesen quedar

dentro de las tuberías.

- Al terminar con la limpieza se deberá cubrir con cinta para evitar el ingreso de cuerpos extraños.

**Figura 17**

*Trabajo desmontaje, limpieza del servicio*



**Figura 18**

*Trabajo de mantenimiento*



### Cambio de servo válvulas.

- Se deberá realizar el montaje de servo válvula, el cambio de repuestos nuevos será a condición de acuerdo con las indicaciones del cliente.
- El conexionado se debe realizar respetando el orden que se encontró.
- Debemos medir voltaje de llegada a las bobinas, los valores referenciales de bobinas nuevas deben ser las siguientes: VGC2, VGC3 y VGC4 es de 6 VDC, pero en VSR1 y VGC1 es de 10VDC, encontrar alteraciones en los voltajes se debe notificar al cliente.

**Figura 19**

*Trabajos de elaboración montaje de Spool y cambio de servo válvulas*



### Pruebas funcionales.

- En coordinación con el cliente se procederá a operar los actuadores hidráulicos, en las pruebas se debe verificar desviación del feedback con respecto a la demanda, de haber desviación se procederá a calibrar hasta

llegar a que la demanda y feedback sean igual.

- Posterior a la calibración se deberá realizar pruebas de operación de apertura y cierre de 0 a 100% en pasos de 25% para verificar linealidad.

**Figura 20**

*Pruebas realizadas funcionales*



**Conclusión.**

- Las tuberías y equipos se encontraron ligeramente sucias, no se encontraron partículas en la parte interna.
- Las pruebas post instalación y calibración fueron exitosas.
- Servos retirados fueron entregados al encargado de EEP.
- Se realizó limpieza general al sistema, se dejó el área limpia y despejada.

**Herramientas, equipos y materiales.**

- Herramientas: Destornilladores, alicate de corte, multímetro Fluke, pinza para miliamperios, llave mixta  $\frac{3}{4}$ ", llave mixta  $\frac{9}{16}$ ", llave mixta  $\frac{7}{8}$ ", llave mixta  $\frac{5}{8}$ ", francesa de 12" y desarmador estrella y plano.
- Equipos. Multímetro digital Fluke 115 y taladro inalámbrico.
- Materiales. Cinta maskin, manta filtrante, trapo industrial, pintura, solventes, lijas y cepillo circular.

**Aspectos de seguridad.**

Cumpliendo con los estándares de seguridad establecidas por Emi solutions con el fin de resguardar la Salud y bioseguridad de sus trabajadores, cuando el cliente solicite nuestra asistencia en sus instalaciones.

**Figura 21**

*Implementación de reuniones de información, para coordinación de labores*



Las reuniones que se realizan, en el lugar de operaciones del grupo especializado, para cruzar información sobre las actividades laborales, que se generan diversas agendas de información, como normas de seguridad y nivel de

avance del proyecto, como estrategias, para mejorar el rendimiento de las operaciones y por esta razón estamos realizando estas reuniones de concertación 10 minutos antes del inicio de las labores, en las operaciones de los proyectos que realizamos ,para nuestros clientes corporativos.

### Figura 22

*Monitoreo de la gestión de calidad operacional*



Un aspecto importante para nuestra empresa es mejorar las actividades técnicas, que realizamos según los contratos que se realizan y realizamos la supervisión de las obras, para medir el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa.

**Figura 23**

*Implementación de estrategias para mejorar el rendimiento laboral*



Asimismo, dentro de las operaciones se realizan reuniones especializadas según las problemáticas, que se presentan relacionados a las obras que se realizan y nuestro personal antes de iniciar coordinan los ajustes necesarios, para su óptima realización. Asimismo, hacerles de conocimiento que deben trabajar con todos sus equipos para así evitar accidentes en el campo de trabajo.

**Figura 24**

*Capacitaciones de los colaboradores por especialidad de servicios*



De acuerdo con la naturaleza de nuestros servicios y el ingreso de nuevos profesionales a nuestras diferentes operaciones las capacitaciones son dirigidas y orientadas según las necesidades del proyecto que se realiza.

**Figura 25**

*Cumplimiento de los requerimientos de nuestros clientes corporativos*



Es importante la satisfacción de nuestros clientes y para ellos tratamos de realizar el mejor servicio, en las empresas que están laboran en el sector industrial de nuestro país.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS CRÍTICO DE LA EXPERIENCIA

#### 4.1. Experiencia académica y capacitaciones

##### 4.1.1. *Experiencia académica*

Mi aporte referente a mis habilidades que desarrolle, por parte de mis conocimientos adquiridos, en el periodo universitario que realice sirvió de mucho, para la aplicación de mi desarrollo profesional, he aplicado todos mis conocimientos adquiridos sobre el área de recursos humanos y puede implementar, en mi trabajo diario y como parte de mi labor realizo todos los procesos, que aprendí y lo desarrollo para obtener mayor experiencia laboral y obtener mayores resultados.

También en cada periodo que se realiza las auditorias, en la empresa de manera trimestralmente ya que tenemos una medición, con los objetivos propuestos por la empresa; para poder lograr los indicadores que determina la dirección de cada área y por parte de mi persona aplico todos los conocimientos aprendidos durante los años de la universidad y asumo los retos que se presente.

##### 4.1.2. *Capacitaciones*

Participo en diversas capacitaciones que la empresa contrato, para el equipo del área de recursos humanos, por esta forma, enriquecí mis conocimientos tales como, manejo de planillas, reclutamiento y selección de personal, contrataciones, que me ayudaron a realizar el mejor mi labor y un mejor desarrollo profesional en la mi empresa donde realizo mis funciones laborales.

Por tal razón significo ser más competitiva con mis objetivos y con las metas institucionales, que deseo cumplir a cabalidad alcanzando también la elevada competitividad profesional que persigo, en el desarrollo de esta actividad que realizo y que sostenidamente la empresa sigue ,con su crecimiento saliendo adelante ,en las

brechas que surgen, pero con mucho empeño ,creatividad y responsabilidad de todos los directivos y con el apoyo de los de más colaboradores, que saben sobre la confianza que tiene nuestros clientes ,para desarrollar sus proyectos ,con diversos fines de ampliación de sus instalaciones, como de mantenimiento de sus maquinarias y entre otros servicios generales que realizamos.

Somos conscientes que sin capacitaciones de actualización no es posible realizar un mejor servicio y por esta razón sigo actualizando mis conocimientos sobre todo de manejo de sistema, porque la digitalización llevo a todas las empresas y ayuda mucho a realizar una buena gestión administrativa y para ello tenemos que estar capacitados según las exigencias del mundo moderno y las ciencias administrativas.

## **4.2. Desarrollo de actividades y logros**

### **4.2.1. Desarrollo de actividades**

García (2019) mencionan: “El desarrollado de habilidades blandas y duras forma parte de las actividades, que la empresa busca” (p. 78). Los logros alcanzados fueron muchos sobre todo entender el manejo de las labores de mi área, en estos años que están por venir buscando una forma de beneficio, para la empresa y fortalecerá la atención de los clientes, que sin duda alguna la mejora del desempeño laboral es parte de las estrategias que implementa la empresa, para ser competitivos dentro de la industria que atendemos y brindar mayor servicios, que el mercado de servicios requiere dentro de una coyuntura donde el sector productivo privado invierte, para desarrollar sus proyectos de crecimiento y desarrollo de sus actividades comerciales y demanda de su actividad comercial y mercantil a sus clientes finales de recursos humanos, que tiene mucha importancia porque es muy sensible, para logra

un clima laboral y cultura organizacional adecuada, para la estabilidad de los colaboradores de la empresa y esto su grado de satisfacción.

**Tabla 11**

*Descripción de actividades*

Nombre de la actividad	Objetivo	Cumplimiento	Meta
<b>Plan de mejora del rendimiento laboral</b>			
<b>FASE 1: Organización</b>			
<b>Etapa 1: Diagnóstico preliminar</b>			
Informe de las áreas	Obtener información clara, precisa, para evitar errores.	terminado	100%
Diagnóstico del rendimiento laboral	Realizar supervisión periódicamente y verificar la eficiencia del trabajador en su puesto de trabajo.	terminado	100%
Elaboración del informe	Analizar la información recolectada para analizar, evaluar y verificar.	terminado	100%
Presentación de resultados	Elaboración de datos estadísticos	terminado	100%
Entrega del informe	Descripción de la información ya procesada	terminado	100%
<b>FASE 2: Instrucción de la comisión</b>			
<b>Etapa 2: Sensibilización de los trabajadores</b>			
Capacitación			
especializada sobre el Plan de rendimiento laboral	Disponer de personal capacitado y calificado	terminado	100%
Entrega de resultados	Evaluación de todo el personal	terminado	100%
Presentación del informe	Describir los resultados obtenidos de las áreas.	terminado	100%
<b>FASE 3: Planificación</b>			
<b>Etapa 3: Implementación de los requerimientos</b>			
Nuevas políticas	Fomentar acuerdos laborales flexibles y adecuados para el personal.	terminado	100%

Objetivos del Plan	Solucionar la problemática que la empresa presenta.	terminado	100%
Comprensión del área y su contexto	Definir las metas, en base a los errores que se han presentado.	terminado	100%
Identificación de las partes internas y externas	Analizar las fortalezas y debilidades de la empresa	terminado	100%
Definición del alcance	Identificar la necesidad del cliente	terminado	100%
Asignación de roles y responsabilidades	El trabajador asume responsabilidad de manera más eficiente.	terminado	100%

#### **4.2.2. Logros**

El logro principal es la estrategia del plan desarrollo, que participe como parte del comité consultivo y posteriormente como parte del equipo que lleva adelante este plan de capacitación especializada para un óptimo rendimiento mejor boral, con muy buenos resultados desde su implementación, en los trabajadores que conforman los equipos de colaboradores de la empresa Solutions S.A.C.

Todas estas estrategias sirvieron como un talante, para mejorar el rendimiento laboral de la empresa, produciendo el interés de todos los trabajadores, para llegar a las metas esperadas de rendimiento y lograr una motivación masiva, por parte de los trabajadores dentro de sus equipos de trabajo.

De acuerdo con las encuestas realizadas mediante el área de recursos humanos, se pudo obtener información concreta del desarrollo del plan y sus resultados que sigue obteniendo la empresa por parte del rendimiento de los trabajadores, en las diferentes operaciones que se vienen realizando y forma parte de la originalidad de los procesos, que realiza la empresa como parte de su valor agregado y originalidad organizacional, para ser más competitivos dentro del mercado de servicios que ofrecemos y que soy parte del cambio que se vive dentro de la empresa .

### **4.3. Aporte predominante y prestigio profesional**

#### **4.3.1. Aporte predominante**

El aporte importante realizado por parte de mi participación personal, referente a la propuesta del plan de solución que se implantó, en la mejora optima del rendimiento laboral, que reforzo la motivación de los trabajadores, para reflejarse de manera física la proactividad que producto del desarrollo se refleja, por parte de los colaboradores cuando realizan sus actividades y funciones dentro de las operaciones.

Existe un complemento muy importante dentro de una organización y representa el talento humano, que justifica su fin de la organización frente a una necesidad y tenemos que ser conscientes de ello, por lo tanto, mi aporte predominante ante la problemática de la empresa fue el presentar soluciones que se puedan realizar y desarrollar, para obtener logros y resultados a corto, mediano y largo plazo, para el sosteniendo del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa.

#### **4.3.2. Prestigio profesional**

Durante estos años que estoy laborando, en la empresa he obtenido felicitaciones, por parte de mi jefe superior del área de recursos humanos donde se manifiesta, por parte de mi participación dentro de las mesas de trabajo que se realizaron, para buscar la solución referente al bajo desempeño de los colaboradores y la falta de productividad que refleja la no proactividad o falta del avance de los servicios contratados.

Todas estas actividades que realizo sirven para tener una línea de carrera y tener claro el área de mi especialización que son los recursos humanos y el desarrollo del talento humano, donde será el área donde deseo ascender y lograr mi satisfacción personal, a su vez estoy siempre alerta para brindar lo mejor de mis capacidades y

competencias personales, que adquiero por parte de las experiencias y sirve a mi prestigio profesional donde no solo es ser sino que el profesional tiene que hacer y lograr los objetivos de toda organización, que nos contrata para mejorar y aliviar sus cadena de suministro, implicando diversos áreas que se concatenan entre sí, producción un cadena de valor.

El ser un profesional implica, poder realizar actividades, en beneficio de la institución donde estoy laborando, participando activamente en el desarrollo de la empresa donde laboro, que desarrollo mis actividades diarias.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES**

Primera. Se puede observar que la empresa no contaba con personal calificado y capacitado para realizar trabajos de mantenimiento de alto riesgo, no se brindaba garantía en los servicios que realizaba, ya que no contaba con esa seguridad en sus colaboradores.

Segunda. También analizando la problemática de la empresa, Emi solutions no cumplía, con los servicios de entrega en las fechas programadas por lo cual existían reclamos por parte del cliente, lo cual se consigna en poder buscar una solución a la problemática, lo cual el personal debe comprometerse con la eficiencia de los trabajos.

Tercera. Se ha podido apreciar que en la empresa no tenía un plan de mejora que pueda mejorar el rendimiento laboral de su personal y mejorar las condiciones ambientales de trabajo, por esta razón existe bajo rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa y se observa indicadores de producción muy debajo de los objetivos planificados

Cuarta. Las necesidades personales surgen de acuerdo con los factores y el nivel de desarrollo, a través del análisis de los datos obtenidos en este estudio, se identificaron algunas necesidades básicas de comunicación, como las relaciones entre supervisores y trabajadores, para el empoderamiento y enriquecimiento de la fuerza de trabajo.

Quinta. La empresa Emi Solutions SAC, tiene como objetivo posicionarse en el mercado en su rubro, para lograr este éxito tiene que obtener, un personal capacitado y ser capaz en su toma de decisiones para solucionar inconvenientes en los trabajos.

## **CAPÍTULO VI**

### **RECOMENDACIONES**

Primera. Conociendo las problemáticas sobre el bajo rendimiento laboral, en la empresa Emi Solutions SAC, se recomienda establecer procedimientos y reglas para tener resultados eficientes y brindar un servicio de calidad a la vez tener una mejor comunicación en las actividades y procesos de gestión.

Segunda. También analizando las problemáticas existentes, se necesita implementar el plan de mejora del rendimiento laboral y seguir realizando las estrategias que se están desarrollando a lo largo del presente año, respetando las fechas establecidas, para cumplir con los aportes establecidos. Y brindar siempre servicios eficientes y no tener reclamos de los clientes.

Tercera. Parte de las estrategias, para el personal es recibir capacitaciones y talleres, según su especialización, para formar especialistas de alto rendimiento continuo y brindar servicios exitosos con empleados, que brinden servicios de alta calidad, en los trabajos solicitados por los clientes.

Cuarta. Se debe reforzar el liderazgo transformacional muy importante y con muchos resultados positivos, en diferente empresa top de la industria, para liberar el potencial de los empleados y la organización asuma la tarea de pasar a un estado competitivo y recompensar a los colaboradores por el buen servicio que realizan, en beneficio de su organización y pensando siempre en su misión.

Quinta. También se puede implementar estrategias capaces de poder aumentar el rendimiento laboral, en los colaboradores optimizando y haciendo un cómodo el ambiente laboral y esparcimiento para los colaboradores extensivos a sus familias, que son parte de indirectamente de la organización, pero son el núcleo fundamental y esfuerzo emocional de los trabajadores de la empresa.

## REFERENCIAS

- Calderón, V. (2022). *Capacitación y desempeño laboral en una entidad pública, 2022*  
[Tesis pregrado, Universidad Peruana de las América] Repositorio institucional  
ULAS. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3338174>
- Carlos, S. (2019). *Capacitación y desarrollo de personal*. Morata.
- Emi Solutions S.A.C. (2022, noviembre). *Manual de organización y Funciones área de gerencia registró documentario*. Emi Solutions S.A.C.  
<https://www.emisolutions.com.pe/nosotros/>
- Gamboa, J., Triana, D., García, V., García, L. A., y Castañeda, M. (2023). *La Importancia del Programa de Fármaco vigilancia en los Pacientes Polimedicados en la IPS Unión Médica del Norte SAS de la Localidad de Suba Sector Rincón/Bogotá* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia]. Repositorio Institucional UNAD.  
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/56086/mdtrianac.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- García, R. (2019). *La capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario, en el Hospital Belén de Trujillo año 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán] Repositorio institucional USS.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5548>
- Lemos, L. (2021). *Implementación del programa de capacitación en la Empresa Nelson Rodríguez Ingeniera SAS* [Tesis de pregrado, Fundación Universidad de América] Repositorio Institucional Uamerica.  
<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8487/4/497771-2021-1-GTH.pdf>

- Melgar, J. (2022). *Motivación y rendimiento laboral en colaboradores de la empresa Jym Archivística Integrada E.I.R.L., Lima, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Las Américas]. Repositorio Institucional ULAS. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/123456789/3567>
- Mendoza, C. y (Hernández, R 2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (5ª ed.). McGraw-Hill.
- Mina, M. (2019) *Estudio de rotación de personal en una empresa del sector de alimentos y bebidas Santiago de Cali, 2019* [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Occidente]. Repositorio Institucional UAO. <https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/10965/T08497.pdf?sequence=4>
- Mujica, R. y Guzmán, M. (2021). *El sistema de incentivos y su relación con el desempeño laboral del personal de la empresa Real Plaza Cusco – 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. Repositorio Institucional Continental. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/9094>
- Real Academia Española (2023, noviembre) *Diccionario de lengua española. Obra lexicográfica de referencia de la Academia*. RAE. <https://dle.rae.es/puntualidad>
- Sánchez, D., Ríos, M., y Grajales, A. (2019). *La responsabilidad social gubernamental y su influencia en la cultura de calidad del Gobierno Municipal de Villaflores, Chiapas* [Tesis de pregrado, Universidad de Coruña]. Repositorio Institucional UDC. <https://ruc.udc.es/dspace/handle/2183/24660>

# ANEXOS

## Anexo 1. Constancia de trabajo



EMI SOLUTIONS SAC  
RUC: 20606866217  
Av. HEROES DEL PACIFICO MZA. 45 LOTE. 3  
(CHILCA CENTRAL) LIMA - CAÑETE - CHILCA  
www.emisolutions.pe /gestion@emisolutions.pe

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

### CONSTANCIA DE TRABAJO

Por medio de la presente se hace constar que la Srta. Celeste Mili Rosmeri Garzon Vivanco identificada con DNI. 74431226 labora en nuestra empresa EMI SOLUTIONS SAC., hasta la fecha demostrando suficiencia profesional, en todas sus labores desempeñando el cargo de asistente de Recursos Humanos.

Consideramos importante destacar que, durante este tiempo como empleado de la empresa viene demostrando siempre disciplina, puntualidad y eficiencia en su trabajo, cualidades de las cuales nos sentimos enteramente satisfechos.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente

chilca, 30 de diciembre del 2022

Atentamente,

  
EMI SOLUTIONS S.A.C.  
DANIEL MANUEL RAMOS SARMIENTO  
Representante Legal

Gerente General  
**EMI SOLUTIONS S.A.C**

EMI SOLUTIONS SAC

Av. HEROES DEL PACIFICO MZA. 45 LOTE. 3 (CHILCA CENTRAL) LIMA - CAÑETE – CHILCA / Email:  
proyectos@emisolutions.pe/Cel. 993747230-922137928

## Anexo 2. Carta de autorización



EMI SOLUTIONS SAC  
RUC: 20606866217  
Av. HEROES DEL PACIFICO MZA. 45 LOTE. 3  
(CHILCA CENTRAL) LIMA - CAÑETE - CHILCA  
[www.emisolutions.pe](http://www.emisolutions.pe) / [gestion@emisolutions.pe](mailto:gestion@emisolutions.pe)

### CARTA DE AUTORIZACIÓN

Chilca, 02 de noviembre del 2022

**Señores**

**Universidad Autónoma del Perú  
Facultad de Ciencias de Gestión  
Distrito de Villa el Salvador**

De mi mayor consideración:

Por medio de la presente autorizo a la señorita Celeste Mili Rosmeri, Garzón Vivanco identificada con DNI 74431226 a la realización de su trabajo de suficiencia profesional titulado "IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS EN LA MEJORA DEL RENDIMIENTO LABORAL EN LA EMPRESA EMI SOLUTIONS S.A.C. CHILCA – 2022 dando el acceso de la información por parte de la empresa, con el fin de elaborar adecuadamente su trabajo de suficiencia profesional.

Atentamente,

**EMI SOLUTIONS S.A.C.**  
  
**DANIT MAYCOL RAMOS SARMIENTO**  
Representante Legal

Gerente General

**EMI SOLUTIONS S.A.C**

EMI SOLUTIONS SAC

Av. HEROES DEL PACIFICO MZA. 45 LOTE. 3 (CHILCA CENTRAL) LIMA - CAÑETE – CHILCA / Email:

[proyectos@emisolutions.pe](mailto:proyectos@emisolutions.pe)/Cel. 993747230-922137928

### Anexo 3. Cronograma de actividades

Nombre de las actividades	Duración	Comienzo	Fin
Plan de mejora para un óptimo rendimiento laboral	26 días	01/09/23	06/10/23
<b>Fase 1: Organización</b>			
<b>Diagnóstico preliminar</b>			
Informe de áreas	5	01/09/23	08/09/23
Diagnóstico de rendimiento laboral	1	08/09/23	08/09/23
Elaboración de informe	1	09/09/23	09/09/23
Presentación de resultados	1	12/09/23	12/09/23
Entrega de informe	1	13/09/23	13/09/23
<b>Fase 2: Instrucción de la comisión</b>			
Etapa 2: Sensibilización de los trabajadores			
Capacitación especializada para el óptimo rendimiento laboral	1	14/09/23	14/09/23
Entrega de resultados	1	15/09/23	15/09/23
Presentación de informe	1	16/09/23	16/09/23
<b>Fase 3: Planificación</b>			
<b>Etapa 3: Implementación de los requerimientos</b>			
Nuevas políticas	1	19/09/23	19/09/23
Objetivos del plan	1	20/09/23	20/09/23
Comprensión del área y su contexto	5	21/09/23	27/09/23
Identificación de las partes internas y externas	1	28/09/23	28/09/23
Definición de alcance	1	03/10/23	03/10/23
Asignación de roles y responsabilidades	3	04/10/23	06/10/23

## Anexo 4. Informe de índice de coincidencias

CELESTE MILI ROSMERI GARZÓN VIVANCO TSP P... ↔ Cambiar a la nueva versión ⓘ Detalles de la entrega ⓘ Ayuda

Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**  
CAPACITACIÓN ESPECIALIZADA DE PERSONAL PARA UN ÓPTIMO RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA EMI SOLUTIONS, CHILCA - 2022

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE**  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**AUTORA**  
CELESTE MILI ROSMERI GARZON VIVANCO  
ORCID: 0009-0005-0346-5617

**ASESOR**  
DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

Compartir

Página 1 de 71

Fuentes principales Todas las fuentes

8 exclusiones por similitud

**9%**  
similitud general

1 repositorio.autonoma.edu.pe INTERNET 2%

2 hdl.handle.net INTERNET <1%

3 www.cursohero.com INTERNET <1%

4 WALSH PERÚ SA. "PMA de la Cen... PUBLICACIÓN <1%

5 repositorio.ucv.edu.pe INTERNET <1%

6 repositorio.uniones.edu.pe

Marcas de alerta

9% similitud general

Detalles del documento

AI