



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Ejecutar un programa de capacitación para el mejoramiento del
desempeño operativo de la empresa GRUPO ORTEGA
SERVICIOS GENERALES S.R.L, AREQUIPA.**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Paredes Charaja, Pedro Enrique (ORCID: 0000-0002-7447-2081)

ASESOR:

Mgtr. Romero Pacora, Jesús (ORCID: 0000-0001-8370-3585)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

AREQUIPA – PERÚ

2021

Índice

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA	1
1.1.1. Reseña Histórica.....	1
1.1.2. Actividad principal de la empresa, razón social y objetivo social. Proceso productivo.....	1
1.1.3. Organigrama de la Empresa	2
1.1.4. Misión, Visión y marco axiológico de la institución.....	3
1.2. ANÁLISIS DE LA EMPRESA	5
1.2.1. Análisis FODA:.....	5
1.2.2. Análisis del Mix de Marketing.....	7
1.3. PROBLEMÁTICA	9
II. MARCO TEÓRICO	11
III. METODOLOGÍA	18
IV. RESULTADOS	20
V. CONCLUSIONES	23
VI. RECOMENDACIONES	24
VII. REFERENCIAS	25
VIII. ANEXOS	27

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Grupo de preferencia</i>	3
Tabla 2: <i>Análisis FODA</i>	5
Tabla 3: <i>Nivel del desempeño operativo, pre y post test</i>	20
Tabla 4: <i>Dimensión Organización</i>	21
Tabla 5: <i>Dimensión Ejecución</i>	22

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: <i>Organigrama de la empresa</i>	2
Figura 2: <i>Análisis del Mix de Marketing</i>	7
Figura 3: <i>Balance general</i>	9

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a Dios, quien es hace posible todas las cosas, que me da paciencia y sabiduría para no rendirme ante adversidades; en segundo lugar, a mis padres cuyo amor es mi fuerza a mejorar cada día; a mi hermano por ser mi ejemplo de superación y esfuerzo; a mi novia por su apoyo constante; por último, a todas las personas que han sido parte importante de mi crecimiento personal y profesional, porque de ellos siempre he aprendido lo mejor.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, que es mi señor y me ha permitido todo cuanto tengo y tendré, él me ha permitido llevar de manera exitosa mi carrera universitaria y vida profesional.

A mi familia cuyo apoyo incondicional siempre ha estado presente, su amor me sostiene en pie y por ellos siempre estoy dispuesto a crecer.

A mis maestros y asesor, que con dedicación y esfuerzo me inculcaron valores y conocimientos que son valiosos en el camino.

A mi novia, por apoyarme en cada paso, y hacer de mi crecimiento también el suyo.

RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia profesional, tiene como objetivo implementar un programa de capacitación para el mejoramiento del desempeño operativo de la empresa Grupo Ortega Servicios Generales S.R.L , que busca responder a la problemática: ¿Cuál es la relación que existe entre el Programa de Capacitación en el mejoramiento del desempeño operativo en los trabajadores del Grupo Ortega Servicios Generales S.R.L., 2021? , esto con la finalidad de mejorar los procesos productivos, mejorar la gestión dentro de la empresa como el trabajo en campo, a la vez contar con un personal apto y capaz de realizar las acciones programadas de manera exitosa, logrando estandarizar los procesos y diseños que los clientes requieren como parte de su alianza comercial con la empresa.

Esta investigación es de tipo aplicada, ya que tiene como objetivo hallar estrategias que puedan ser empleadas en el abordaje de un problema específico, a la vez la este tipo de investigación se alimenta de la teoría para generar conocimiento práctico. La población de muestra de esta investigación es aplicada en 8 personas los cuales pertenecen al área de marketing de la empresa Grupo Ortega Servicios generales S.R.L.

Del análisis realizado y los resultados obtenidos se puede concluir que, si existe un efecto positivo de la capacitación en el área operativa, esto se debe a que los nuevos conocimientos aportados brindan seguridad al momento de desempeñar sus labores lo cual ayuda a reducir costos y tiempos de trabajo.

Palabras claves: capacitación, desempeño operativo, programa.

ABSTRACT

The present work of professional sufficiency, aims to implement a training program to improve the operational performance of the company Grupo Ortega Servicios Generales SRL, which seeks to respond to the problem: What is the relationship that exists between the Training Program in the improvement of operational performance in the workers of Grupo Ortega Servicios Generales SRL, 2021? , this in order to improve production processes, improve management within the company as well as work in the field, at the same time having a suitable staff capable of carrying out the programmed actions successfully, achieving standardization of the processes and designs that customers require as part of their business alliance with the company.

This research is of an applied type, since it aims to find strategies that can be used to address a specific problem, while this type of research feeds on theory to generate practical knowledge. The sample population of this research is applied to 8 people who belong to the marketing area of the company Grupo Ortega Servicios general S.R.L.

From the analysis carried out and the results obtained, it can be concluded that, if there is a positive effect of training in the operational area, this is because the new knowledge provided provides security when carrying out their work, which helps to reduce costs and time. of work.

Keywords: training, operational performance, program.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

1.1.1. Reseña Histórica

La empresa fue creada en el año 2000 bajo el nombre de PUBLICIDADES Y SERVICIOS ORTEGA EIRL, por Edgard Ortega Paredes, inicialmente se dedicaba al pintado de banners publicitarios con diferentes empresas, una de ellas Aceros Arequipa. En 14 años se convirtió en la referencia de la publicidad pintada en la ciudad de Arequipa, el 10 de septiembre del año 2014 pasó a ser GRUPO ORTEGA SERVICIOS GENERALES S.R.L. Especializada en publicidad, registrada como una SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA. En ese mismo año, la empresa, por trato con ACEROS AREQUIPA que cumple con el pintado de murales en sus establecimientos autorizados para la venta de sus productos, empezó a trabajar como tercero oficial en lo que refiere al pintado a mano en las ferreterías con las que tiene trato comercial sobre sus productos.

En el año 2014 firmó contrato con Nicoll en la realización de banner publicitarios y recientemente en el año 2021 firmó contrato con Mitsui como proveedor de productos de ferretería.

Actualmente, la empresa ha ampliado sus horizontes en su trato con Aceros Arequipa, cubriendo la publicidad en murales en el Sur chico del Perú (Ica y Ayacucho), Sur Costa y Sur Sierra. Se espera poder seguir creciendo y abarcando más zonas del Perú.

1.1.2. Actividad principal de la empresa, razón social y objetivo social. Proceso productivo.

- Actividad principal de la empresa: Publicidad.
- Razón social y objetivo social: GRUPO ORTEGA SERVICIOS GENERALES SRL cumple con el objetivo social de diseñar y pintar en murales de cada uno de los establecimientos autorizados a la venta de materia prima de la empresa Aceros Arequipa en el Sur del Perú, la realización de banner

publicitarios para la empresa Nicoll y proveer de productos de ferretería bajo la marca de Mitsui.

- IDENTIFICAR los locales que necesitan renovar publicidad en sus establecimientos, teniendo en cuenta un lapso de 3 años para poder renovarla, DISEÑAR el frontis de cada uno de ellos, SOLICITAR la aprobación y autorización de los dueños de cada local donde se celebra un contrato de pintado, una vez aprobada esta solicitud se realiza el metraje de cada local con el fin de calcular el presupuesto que va determinar cada uno de ellos y calcular la cantidad de materia prima, RECLUTAMIENTO de personal temporal con conocimientos en pintado, SUPERVISAR el trabajo de cerca, una vez culminada dicha actividad, INFORMAR a través de un documento que el trabajo ha finalizado con éxito.

1.1.3. Organigrama de la Empresa

Figura 1: Organigrama de la empresa



1.1.4. Misión, Visión y marco axiológico de la institución.

Misión

Brindar servicios de calidad que permitan a nuestros clientes cumplir con las metas propuestas a nivel empresa y contribuir al crecimiento y reconocimiento de cada una de sus marcas.

Visión

Ser líderes en el mercado en el que competimos y lograr que marcas nuevas y marcas ya reconocidas confíen en nuestro trabajo de tal manera que podamos ampliar nuestros horizontes.

Marco axiológico

Tabla 1: Grupo de preferencia

GRUPO DE PREFERENCIA							
PRINCIPIOS	SOCIEDAD	ESTADO	FAMILIA	CLIENTES	PROVEEDORES	COLABORADORES	PLAN DE ACCIÓN
RESPECTO	X	X	X	X	X	X	
RENTABILIDAD				X	X	X	X
HONESTIDAD	X	X	X	X	X	X	X
RESPONSABILIDAD	X	X	X	X	X	X	X
PRODUCTIVIDAD				X	X	X	X
COMPETITIVIDAD				X	X	X	X

1.1.5. Funciones del área en donde labora.

- Organizar el equipo de trabajo para identificar los locales que necesitan renovar su publicidad de acuerdo a las zonas asignadas.
- Supervisar el diseño la nueva publicidad para cada uno de ellos.
- Aprobar los diseños de la nueva publicidad
- Solicitar la aprobación de los dueños de cada local para la conformidad de la nueva publicidad, donde se tendrá que firmar un documento celebrando la autorización.
- Junto al equipo de trabajo, tomar el metraje de cada local a fin de determinar capital y materia prima a utilizar.

- Reclutar al personal apto que se encargará del pintado de los locales.
- Supervisar el manejo de los tiempos asignados para cada actividad.
- Una vez terminado el trabajo, enviar un informe a jefatura dando conformidad que el trabajo ha finalizado con éxito, donde se adjuntará el contrato de la autorización firmado por el cliente y adjuntando fotos que hagan evidencia de ello.

1.2. ANÁLISIS DE LA EMPRESA

1.2.1. Análisis FODA:

Tabla 2: *Análisis FODA*

	<p>FUERZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los miembros del equipo de trabajo tienen amplia experiencia en diseño, creatividad y estrategias de medios. • Creatividad • Buena relación en el área de trabajo. 	<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • El equipo de trabajo está desmotivado. • Diferencias en ideologías. • Bajos recursos económicos para invertir en nuevas campañas.
<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios a importante grupo de clientes que le permita abrirse campo a otras empresas. • Generación de empleos • Participar o crear eventos publicitarios. 	<p>F-O</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear alianzas estratégicas con las empresas para poder incluir al personal de su equipo de marketing con el nuestro y capacitarlos. • Capacitar al personal contratado temporal para poder ampliar sus conocimientos en base al rol que van a desempeñar y de esa manera lograr que puedan trabajar con Grupo Ortega en la localidad a la que son asignados. • Incluir a los colaboradores en la participación de las actividades que impulsen a la empresa. 	<p>D-O</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar respaldo al personal y tomar en cuenta las nuevas ideas que puedan aportar para una mejor organización en las áreas de trabajo, como en ideas innovadoras. • Respetar la ideología de género, buscando asegurar la igualdad de oportunidades, derechos y responsabilidades tanto para hombres como para mujeres, sin distinción por raza e ideas. • Crear eventos publicitarios y Utilizar medios de publicidad gratuita.

<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nuevas preferencias del público potencial, uso de tecnología, etc. • Velocidad del marketing actual. • Automatización de la publicidad. 	<p>F-A</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitar al área de marketing y diseño para estar preparados a afrontar cambios a futuro. • Motivar e incentivar al personal con la finalidad de que no disminuyan su productividad. • Impulsar la marca con actividades de activación a fin de conocer el comportamiento del consumidor y reconocer sus necesidades. 	<p>D-A</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar nuevas áreas y tecnología la empresa para brindarle seguridad de los colaboradores. • Descubrir percepciones de los colaboradores, desarrollar ideas de campañas, planear y producir creatividad. Cada paso dándole el tiempo que como equipo determinen adecuado dentro de los márgenes establecidos. <p>Will Burns</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear plataformas de marketing que permitan analizar y leer información online, capacitar al personal en inteligencia artificial. <p>Peter Sena II</p>
--	--	--

1.2.2. Análisis del Mix de Marketing

Figura 2: Análisis del Mix de Marketing



1.2.3. Proceso de reclutamiento, selección y desarrollo del personal

El proceso de reclutamiento de GRUPO ORTEGA, inicia ante la necesidad de recuso humano para un área determinada.

1. Se definen los perfiles que se desean para el puesto.
2. Se solicita a los trabajadores referidos con las carreras y capacidades afines al puesto, esto con el fin de lograr que los postulantes se vean comprometidos con la empresa.
3. En el caso que no hubieran referidos o estos no sean los suficientes, se abre una convocatoria pública.

4. Selección de perfiles adecuados.
5. Entrevista y evaluación.
6. Contratación.

1.2.4. Evaluación de desempeño (180°, 360°)

Evaluación 180°

Se realiza una reunión mensual, donde los colaboradores resuelven dudas y también surgen nuevas ideas y actividades para mejorar el clima laboral. También, cada colaborador da a conocer que es lo que espera de cada uno de los miembros del equipo, empezando por jefes a subordinados.

Evaluación 360°

Cada jefe de equipo encarga a una persona para que él pueda dar un reporte semanal sobre cada uno del personal del área y de manera trimestral se miden los avances y a la vez se evalúan puntos de mejora.

1.2.5. Clima y Cultura Organizacional

Cuenta con un sólido programa para practicantes de las carreras de diseño y marketing, también busca incluir en su planilla a personas con experiencia en otras empresas, esto con la finalidad de promover un equipo de trabajo sólido de esa manera obtener diferentes ideas y tener mejores propuestas o planes de acción que mejoren los resultados.

Para lograr obtener resultados a nivel de cada proceso, se aplica una breve encuesta en cada una de las áreas, empezando por el personal encargado del pintado y dueños de los locales a pintar. Esta, se aplica al finalizar cada proyecto y es diseñada para medir el clima laboral durante cada uno de los trabajos. Se busca obtener resultados sobre, responsabilidad ligada al trabajo, buenas relaciones dentro de la organización, identidad empresarial y tolerancia entre colaboradores.

De esta manera, se logra definir compromisos y crear plan de acción en corto y mediano plazo, con el objetivo de potenciar fortalezas y superar las debilidades.

1.2.6. Capacitación del personal

GRUPO ORTEGA SERVICIOS GENERALES S.R.L, actualmente no cuenta con un programa de capacitación, parte importante del perfil que se solicita al momento del reclutamiento del personal es que los postulantes sean personal apto y con conocimientos para desarrollar un rol de trabajo, este es un requisito primordial por la necesidad de contar con personal ideal para hacer de la empresa una organización competitiva.

1.2.7. Análisis Financiero

Figura 3: Balance general

BALANCE GENERAL AL 30 DE JUNIO DEL 2021				
GRUPO ORTEGA S.R.L SERVICIOS GENERALES				
(EXPRESADO EN NUEVOS SOLES)				
ACTIVO			PASIVO	
ACTIVO CORRIENTE			PASIVO CORRIENTE	
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO		150,000.00	REMUNERACIONES POR PAGAR	108,000.00
CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES		340,000.00	CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES	108,000.00
CUENTAS POR COBRAR AL PERSONAL		10,000.00	CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS	50,000.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		500,000.00	TOTAL PASIVO CORRIENTE	266,000.00
			PASIVO NO CORRIENTE	
			OBLIGACIONES FINANCIERAS	180,000.00
ACTIVO NO CORRIENTE			TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	180,000.00
PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO		375,000.00		
			PATRIMONIO	
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		375,000.00	CAPITAL	150,000.00
			RESULTADO ACUMULADO	120,000.00
			RESULTADO DEL EJERCICIO	159,000.00
			TOTAL PATRIMONIO	429,000.00
TOTAL ACTIVO		875,000.00	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	875,000.00

1.3. PROBLEMÁTICA

1.3.1. Área (s) donde se encuentra la (s) problemática (s)

- Marketing.

1.3.2. Diagnóstico de la (s) problemática (s)

- La empresa GRUPO ORTEGA SRL, no cuenta con un área de capacitación debido a que es una empresa pequeña que

se encuentra en crecimiento y considera no necesitar de esta área para que la empresa pueda funcionar con éxito.

1.3.3. En base al diagnóstico; seleccionar un problema y fundamente su elección.

Relación entre el mejoramiento de procesos productivos y la implementación de un área de capacitación dentro de la empresa GRUPO ORTEGA SRL.

Jamaica (s/f), enseña la importancia de la capacitación como materia dentro de una organización, establecer normas de capacitación permanente empezando desde las cabezas de la empresa como motivador hacia sus colaboradores para poder estar listos al enfrentar nuevos cambios y tendencias.

II. MARCO TEÓRICO

- **Teorías, enfoques conceptuales en base a las variables encontradas en el problema a desarrollar.**

Córdova (2004, 118-119) sostiene que la capacitación y preparación, la carencia de capacitación viene de los inevitables cambios ambientales, el que un producto o servicio sea cada vez mejor, y de que una empresa opte por mejorar sus rendimientos para que continúen dando buenos resultados ante la competitividad. La capacitación mejora las características de los colaboradores y los motiva. Toda aquella organización importante debe contar con un amplio programa de capacitación.

Anicama (s/f), en la cita, sostiene que la capacitación es un factor importante para que los colaboradores se sientan seguros ante las nuevas tendencias y competencias en el mercado, lo cual brinda a la empresa una estabilidad en rentabilidad y productividad.

Sherman y Bohlander (2001 :216). indican que la capacitación ha dado mejores resultados en las empresas subdesarrolladas. la capacitación cumple con la función de retroalimentación y complemento de antiguos conocimientos. por ello se ha convertido en el soporte de la creación de estrategias. además, los avances de la tecnología obligan a los empleados constantemente refuercen sus conocimientos, aptitudes y habilidades, con la finalidad de mejorar el manejo de nuevos procesos y del sistema. Las inclinaciones recientes hacia la secuencia de autoridades, administración de resultados, trabajo conjunto, y negocios internacionales, hacen que para las cabezas de la organización sea primordial, de igual forma para los colaboradores, progresar en las acciones que permita dirigir nuevas asignaciones y que determinan más esfuerzos.

Existen tipos de entrenamiento que se justifican en la práctica que le dan las organizaciones según Chávez (2002):

Según su Formalización: Sistemático, es el entrenamiento previamente preparado por recursos humanos y Asistemático, es el entrenamiento dado dentro del área laboral, cuando el supervisor o un

colaborador de la misma área de trabajo te muestra como desempeñar una determinada tarea. Este entrenamiento no es planificado por recursos humanos.

Según a quien va dirigidos, se da de acuerdo al rol que cumple dentro de la organización, tenemos: puesto de obreros, enfocado a un puesto específico; puesto de empleados, enfocado a la variedad puestos de trabajo en donde se pueda desempeñar un colaborador; puesto de Supervisor, con la finalidad de mejorar su desenvolvimiento en el puesto o incluso prepararlo para ascender; niveles en general, creado para todo el personal, brinda capacitaciones enfocadas a el personal no especializado, a colaboradores que van a ser promovidos y brinda también preparación para los altos mando (Dale, 1977, citado por Chávez 2002) y puesto gerencial, en este nivel se preparan a los gerentes para futuros ascensos, para que estén actualizados y para mejorar sus relaciones interpersonales (Strauss y Sayles, 1981, citado por Chávez, 2002).

Asimismo, es importante, capacitar para mejorar, que es el entrenamiento brindado al personal con la finalidad de mejorar su situación dentro de la empresa. La finalidad de este entrenamiento será transmitir nuevos aprendizajes y capacidades que serán necesarias en su nuevo puesto (Strauss y Sayles, 1981, citado por Chávez, 2002).

López (2014) menciona que "El motivo principal de capacitar al personal nuevo, es aportarle conocimientos, capacidades, destrezas que necesitan para desempeñar su labor de manera satisfactoria".

Capacitación para la creatividad, encargada de extender el pensamiento del colaborador fuera de lo tradicional, se busca ahondar los puntos de vista con la finalidad desarrollar la creatividad (Dale, 1977, citado por Chávez (2002).

Capacitación en el cargo, encargada de enmendar y optimizar las actividades que están bajo su responsabilidad. La intención es obtener conocimientos relacionados a su área de trabajo y desenvolverse de manera positiva en sus labores, también busca mejorar las relaciones entre colaboradores y dirigir al colaborador, este entrenamiento se da

seguido en colaboradores nuevos en la empresa (Gómez, 1999, citado por Chávez, 2002).

Capacitación vestibular, que se lleva a cabo fuera de la empresa debido a contratiempos, inconvenientes, fallos en las actividades. Por consiguiente, es necesario una capacitación especial (Borhorquez, 1991, citado por Chávez, 2002).

Capacitación por Inducción, que se realiza cuando se tiene un nuevo colaborador con la finalidad de que se adecue rápidamente a la empresa, mostrándole las tareas que desarrollará, así también como las políticas de la empresa. Esto tiene el objetivo de que el nuevo colaborador se sienta identificado con la empresa (Chávez, 1999, citado por Chávez, 2002).

Y, por último, la capacitación polivalente, que tiene la finalidad de capacitar a una persona en variadas actividades con diferente función, también de contar con un personal multifacético con la capacidad de desarrollar distintas habilidades que les va ayudar a sintetizar problemas en momento de contrariedad (Strauss y Sayles, 1981, citado por Chávez, 2002).

Al hablar de los propósitos de la capacitación, este hace referencia a una serie de objetivos primordiales de la capacitación, son González (1999):

Crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y valores de la organización: el éxito del plan de capacitación tiene que ver con el compromiso, esfuerzo, concentración dentro del código de valores dentro de la empresa.

Clarificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales.: Las estrategias actuales y la psicología humana aplicadas a la vida de las empresas, demuestran que el cambio del comportamiento del colaborador capacitado, es indicativo irrefutable del aprendizaje exitoso, los cambios de actitud, las ganas de crecer mentalmente, son la expectativa y la base que confirma cambios en las empresas.

Elevar la calidad del desempeño, reconocer los casos de insuficiencia dentro de los estándares de desempeño por carencia de conocimientos o habilidades, se habrá identificado la razón de ser de la

capacitación técnica, humana y administrativa; aun cuando, se tendrá en cuenta que no todos los casos de ineficiencia encuentran solución con la capacitación, en esos casos, los contratiempos que causan el bajo desempeño necesitarán de capacitación a los niveles superiores quienes se manifiestan la dificultad.

Resolver problemas: los altos mandos enfrentan a menudo la necesidad del logro de objetivos que trascienden con niveles elevados de excelencia entre las dificultades financieras, administrativas, tecnología y humana; aun así, los problemas de la organización son sobrellevados de diferente manera, el entrenamiento y la capacitación forman un efectivo proceso de apoyo para solucionar a muchos de ellos.

Habilitar para una promoción: el desarrollo y planeación de carrera, dentro de una organización es trabajo neto que la responsabilidad que cae sobre la directiva para atraer, motivar y dirigir al personal dentro de la empresa. cuando esta actividad se realiza secuencialmente, solicita apoyo a programas de capacitación que van a permitir que las promociones sean realidad para lograr el éxito en el camino desde la actualidad hasta puestos de mayor peso que determinan mayor responsabilidad

Y, por último, actualizar conocimientos y habilidades, el desafío de la dirección es estar al frente en tecnología y metodología para que las actividades mejoren y la empresa alcance un nivel más alto, los cambios en la tecnología que se dan en las organizaciones producen, a la vez, cambios en la forma de ejercer las actividades. Es importante considerar la forma en que involucra en materia de conocimientos y habilidades, visualizar adecuadamente y proceder. Esto redundará de manera favorable y se logrará una implementación y mantenimiento del mismo.

Padilla (2013) menciona que proceso de la capacitación muestra las fases de un proceso de capacitación, las cuales, estas son:

Detección de necesidades: la necesidad de la capacitación dentro de una organización nace en el mejoramiento de los proyectos que son prioridad dentro de una organización. En una empresa, el entrenamiento, capacitación y el desarrollo de los recursos, son causantes importantes para el logro de la misión, visión y objetivos proyectados; debido a que un

colaborador sea capaz de responder de manera efectiva ante las necesidades de la institución es beneficioso para la organización. Se deben ejercer tres tipos de análisis.

Organizacional: implica analizar el ambiente laboral, la metodología, el medio de la organización para establecer actividades, en las que debe priorizar la capacitación.

De tareas: implica definir cuál será el contenido del problema a capacitar, determinar lo que se quiere aprender, habilidades que se necesitan, todo ello con base en el análisis de cada área y las actividades que determina.

De personas: implica definir si el avance de las actividades es correcto y analizar la naturaleza de los miembros que participen de cada programa de capacitación.

Por otro lado, la programación de la capacitación, que hace referencia a la identificación de necesidades a capacitar debe brindar datos de las siguientes interrogantes: ¿Qué debe enseñar?, ¿Quién debe enterarse?, ¿Cuándo debe enseñar?, ¿Dónde debe enseñar?, ¿Cómo debe enseñar? y ¿Quién debe enseñar?

La forma de la capacitación se debe enfocar en: los objetivos, la voluntad e incentivo de la persona, la organización del aprendizaje para que este sea sencillo y didáctico y las características de los instructores, los cuales, se conseguirá el éxito de la capacitación.

La ejecución del programa, es una de las estrategias de mayor uso es capacitar al personal en su área de trabajo, porque brinda una ventaja al darle experiencia de manera directa al colaborador, también le da la oportunidad de crear una relación con el jefe y colaboradores. En la capacitación del personal en el puesto de trabajo, las personas que lograr entrar a la empresa reciben una serie de pasos a seguir, dentro y fuera de su área de trabajo tanto en teoría como en práctico de lo que su trabajo respecta.

La valuación de los resultados, es una etapa, en donde se busca responder a las interrogantes: ¿Qué obtenemos de la capacitación?, ¿se está aprovechando de manera productiva la inversión y el tiempo?,

¿podríamos demostrar que la información que se nos está brindando es la correcta?

- **Antecedentes nacionales y/o internacionales.**

Arratia (2017) en su investigación titulada “Programa de capacitación para el mejoramiento del desempeño en colaboradores de un instituto, 2016” en la ciudad de Arequipa, busca establecer el efecto que causa la ejecución de un programa de capacitación en el desempeño de los trabajadores de dicho instituto. Para ello, se consideró el tipo de investigación pre experimental y se aplicó un cuestionario como pre y post test a una población de 56 trabajadores. Se pudo concluir que, existe un efecto positivo al aplicar el programa de capacitación para mejorar el desempeño en los trabajadores.

Umiña (2017) en su investigación titulada “Plan de capacitación para mejorar el desempeño en la empresa SERPETBOL Perú – Lima, 2016”, el cual busca identificar cual es el efecto que tiene el plan de capacitación en el desempeño de los trabajadores operativos de dicha empresa. El diseño de investigación empleado fue no experimental – transversal y de tipo descriptivo – correlacional, así mismo se aplicó dos cuestionarios a una población de 36 trabajadores. Los resultados confirmaron la H1, por ende, se concluye que, al aplicar un plan de capacitación, este influye de manera positiva en el desempeño del personal de la organización.

Cruz y Sánchez (2016) en su investigación “Plan de capacitación para mejorar el desempeño en el personal de una empresa contratista – Trujillo, 2016”, el cual busca establecer el efecto del plan de capacitación en el mejoramiento del desempeño en dicha empresa. Para el cual, se empleó un diseño cuasi experimental y se aplicaron técnicas de recolección de datos tales como la encuesta y el instrumento a 133 trabajadores. Como resultados se obtuvo que, al ejecutar el plan de capacitación, el 85% de operarios tienen habilidades y conocimientos importantes para desempeñarse en sus actividades laborales y relación al desempeño de los supervisores, se obtuvo un 77%.

Delgado (2017) en su investigación titulada “Plan de capacitación y su influencia con el desempeño laboral en trabajadores operativos de una UGEL en Lima, 2015”, el cual busca determinar que influencia tiene el desempeño laboral en los trabajadores operativos. Para ello se utilizó el diseño de investigación experimental y se aplicó un cuestionario a 80 personas que trabajan en dicha institución desde el año 2015. Los resultados evidenciaron que hubo una mejora del desempeño laboral, tras la aplicación del plan de capacitación, concluyendo que es importante la implementación de un plan de capacitación para la mejora del desempeño laboral.

Rojas (2018) en su investigación titulada “Capacitación y desempeño laboral” en la ciudad de Quetzaltenago, buscó establecer la influencia que tiene la capacitación en el desempeño laboral. Para ello se aplicó el tipo de investigación cuantitativo – descriptivo y se aplicó una encuesta a 36 trabajadores. Los resultados alcanzados permiten afirmar la H1 el cual conlleva a concluir que existe una relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral en los trabajadores.

III. METODOLOGÍA

La presente investigación busca responder a la siguiente problemática: ¿Cuál es la relación que existe entre el Programa de Capacitación en el mejoramiento del desempeño operativo en los trabajadores del Grupo Ortega Servicios Generales S.R.L., 2021?, así como los problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de desempeño operativo en los trabajadores del Grupo Ortega Servicios Generales S.R.L., 2021?, ¿Cuál es la relación que existe entre el Programa de Capacitación en el mejoramiento de la dimensión organización en los trabajadores del Grupo Ortega Servicios Generales S.R.L., 2021? y ¿Cuáles es la relación que existe entre el Programa de Capacitación en el mejoramiento de la dimensión ejecución en los trabajadores del Grupo Ortega Servicios Generales S.R.L., 2021?

Por ello se plantea el objetivo general: determinar la influencia que existe entre el Programa de Capacitación en el mejoramiento del desempeño operativo en los trabajadores del Grupo Ortega Servicios Generales S.R.L., 2021. Asimismo, se plantean los objetivos específicos: determinar el nivel de desempeño operativo en los trabajadores del Grupo Ortega Servicios Generales S.R.L., 2021, determinar la influencia que existe entre el Programa de Capacitación en el mejoramiento de la dimensión organización en los trabajadores del Grupo Ortega Servicios Generales S.R.L., 2021 y determinar la influencia que existe entre el Programa de Capacitación en el mejoramiento de la dimensión ejecución en los trabajadores del Grupo Ortega Servicios Generales S.R.L., 2021.

Se plantea realizar una alianza estratégica con las empresas con las que GRUPO ORTEGA SERVICIOS GENERALES S.R.L trabaja en la actualidad, ya que son empresas grandes que, si cuentan con áreas de capacitación, esto con la finalidad de poder obtener un modelo de organización y captar personal especializado para poder brindar conocimientos nuevos y reforzar al equipo de trabajo.

Asimismo, fue realizado en un periodo de 2 meses, en los cuales se detectó el problema en la carencia de áreas de capacitación en la empresa GRUPOR ORTEGA SERVICIOS GENERALES S.R.L.

Tras la explicación del docente a cargo, se programó un avance de actividades las cuales se presentaban a tiempo, el magister corregía cada una de ellas de manera individual en la que brindaba apoyo con respecto a dudas y puntos de mejora.

Para la presente investigación se realizó una ardua búsqueda de información en fuentes indexadas, las cuales fueron seleccionadas en relación a la importancia de su contenido, en donde se plasmó las mejores ideas de autores y se interpretó como aporte personal.

De la misma manera se cumplió con la entrega del trabajo a tiempo, tomando un tiempo adicional para una explicación breve del tema de manera personal, donde además se obtuvo apoyo para la mejora del mismo.

Para la obtención de la información, se aplicó un cuestionario de Desempeño Operativo, elaborado por González (2011), el cual consta de 21 interrogantes, 5 opciones de respuesta y dos dimensiones: Organización y Ejecución. El cual será aplicado a una muestra de 8 trabajadores pertenecientes al área de marketing.

Para desarrollar un plan estratégico de cada uno de los procesos detallados dentro de un proyecto enfocado en los objetivos, es importante elegir una estructura y una metodología efectiva, tomando en cuenta factores como: el entorno cultural dentro y fuera de la empresa, los recursos disponibles de la empresa con los que podemos contar como parte del proceso de capacitación, el tiempo que se brindará para desarrollar cada uno de los procesos y los recursos económicos que serán determinados para el proyecto.

Como aspectos éticos se ha considerado el respeto a las personas, el cual involucra el resto a sus opiniones y su independencia en su totalidad como personas autónomas; la beneficencia, que hace referencia a que toda persona debe de ser tratada con ética y protegiendo su bienestar y, por último, justicia, que hace referencia a que se debe de considerar a todas las personas por igual.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1

Determinar el nivel de desempeño operativo en los trabajadores del Grupo Ortega Servicios Generales S.R.L., 2021,

Tabla 3: Nivel del desempeño operativo, pre y post test

Desempeño Operativo				
	Pre test		Post test	
Valoración	fi	%	fi	%
Bueno	1	12.5	7	87.5
Regular	6	75	1	12.5
Malo	1	12.5	0	0
Muy Malo	0	0	0	0
Total	8	100%	8	100%

Interpretación:

Se puede apreciar que en el pre teste el valor predominante es 75%, el cual le pertenece a la categoría regular, seguidamente se bueno y malo con una valoración de 12.5% del total, lo que evidencia que el desempeño operativo de los trabajadores no es malo, pero puede ser potenciado.

Por otro lado, se observa los resultados del post test, en donde se evidencia un cambio considerable, en donde el 87.5% de los trabajadores se encuentran en la categoría bueno y solo el 12.7% que viene a ser solo un trabajador aún se encuentra en un nivel regular, por ende, la aplicación del Programa de Capacitación, ha influenciado notablemente en el desempeño operativo.

Objetivo específico 2:

Determinar la influencia que existe entre el Programa de Capacitación en el mejoramiento de la dimensión organización en los trabajadores del Grupo Ortega Servicios Generales S.R.L., 2021.

Tabla 4: *Dimensión Organización*

Dimensión Organización				
Valoración	Pre test		Post test	
	fi	%	fi	%
Muy de acuerdo	0	0	7	87.5
Regular	7	87.5	1	12.5
Malo	1	12.5	0	0
Muy Malo	0	0	0	0
Total	8	100%	8	100%

Interpretación:

Se puede apreciar que en el pre teste el valor predominante es 87.5%, el cual le pertenece a la categoría regular, seguidamente por malo con una valoración de 12.5% del total, lo que evidencia que el desempeño operativo en la dimensión organización de los trabajadores no es malo, pero puede ser potenciado.

Por otro lado, se observa los resultados del post test, en donde se evidencia un cambio considerable, en donde el 87.5% de los trabajadores se encuentran en la categoría bueno y solo el 12.7% que viene a ser solo un trabajador aún se encuentra en un nivel regular, por ende, la aplicación del Programa de Capacitación, ha influenciado notablemente en la dimensión organización.

Objetivo específico 3:

Determinar la influencia que existe entre el Programa de Capacitación en el mejoramiento de la dimensión ejecución en los trabajadores del Grupo Ortega Servicios Generales S.R.L., 2021.

Tabla 5: *Dimensión Ejecución*

Dimensión Ejecución				
Valoración	Pre test		Post test	
	fi	%	fi	%
Muy de acuerdo	0	0	7	87.5
Regular	7	87.5	1	12.5
Malo	1	12.5	0	0
Muy Malo	0	0	0	0
Total	8	100%	8	100%

Interpretación:

Se puede apreciar que en el pre teste el valor predominante es 87.5%, el cual le pertenece a la categoría regular, seguidamente por malo con una valoración de 12.5% del total, lo que evidencia que el desempeño operativo en la dimensión ejecución de los trabajadores no es malo, pero puede ser potenciado.

Por otro lado, se observa los resultados del post test, en donde se evidencia un cambio considerable, en donde el 87.5% de los trabajadores se encuentran en la categoría bueno y solo el 12.7% que viene a ser solo un trabajador aún se encuentra en un nivel regular, por ende, la aplicación del Programa de Capacitación, ha influenciado notablemente en la dimensión ejecución.

V. CONCLUSIONES

1. Tras la aplicación del programa de capacitación a los trabajadores del GRUPO ORTEGA SERVICIOS GENERALES S.R.L, se pudo evidenciar una notable mejora en el nivel del desempeño operativo, el cual se refleja que 7 de 8 trabajadores, se encuentran en un nivel bueno.
2. Luego de aplicar el programa de capacitación a los trabajadores de GRUPO ORTEGA SERVICIOS GENERALES S.R.L, se pudo evidenciar una notable mejora en la dimensión organización, el cual corresponde que 7 de 8 trabajadores, se encuentran en un nivel bueno.
3. Luego de aplicar el programa de capacitación a los trabajadores de GRUPO ORTEGA SERVICIOS GENERALES S.R.L, se pudo evidenciar una notable mejora en la dimensión ejecución, el cual corresponde que 7 de 8 trabajadores, se encuentran en un nivel bueno.
4. La capacitación dentro de la gestión de GRUPO ORTEGA SERVICIOS GENERALES S.R.L, es la pieza clave para su crecimiento como empresa.
5. Determinar inversión en capacitar al personal impulsará el desarrollo y hará más fácil el logro de los objetivos.
6. La productividad de los colaboradores irá de la mano con el grado de preparación que estos tengan. La finalidad de esto es que la capacitación constante permita al personal realizar de manera eficiente sus tareas, además; disminuir tiempos de trabajo y disminuir costos.
7. El área de capacitación dentro de GRUPO ORTEGA SERVICIOS GENERALES S.R.L, reducirá la complejidad de algunos procesos, los integrará, los estructurará y los ordenará, para conservar lo aprendido y transmitirlo, así la empresa logrará un lugar en el mercado, ya que pueden sostener su vigencia e innovar a través de sus procesos.

VI. RECOMENDACIONES

1. La capacitación deberá responder a una necesidad de la empresa.
2. La detección de necesidades y análisis es una herramienta fundamental para el área, la cual va permitir identificar si una situación conlleva o no un problema de capacitación.
3. La capacitación también permitirá lograr metas individuales.
4. Realizar un diagnóstico de la empresa: observar y analizar cuáles son los procesos dentro de ella que determinan más esfuerzos.
5. Fijar objetivos. Establecer objetivos dentro de una organización es básico para saber a dónde se apunta y dirigir al equipo de trabajo hacia una meta fija.
6. Establecer el plan de acción. Cuando se tengan localizadas las necesidades de los colaboradores y se tengan planteadas las metas para mejorar la el trabajo en la empresa, se establecerán que temas se reforzarán, como y cuando, así como ajustar el presupuesto.
7. Implementa y evalúa. Se tendrá que evaluar cada paso de todo el plan de acción para saber si el plan está dando buenos resultados.

VII. REFERENCIAS

- Capacitarte (2020). ¿Porque es importante capacitar al personal de una empresa? <https://www.capacitarte.org/blog/nota/por-que-es--al-personal-de-una-empresa>
- Castro, V. (2009). Capacitación y gestión empresarial de las micro y pequeñas empresas de Lima metropolitana. Universidad nacional de educación Enrique Guzmán y Valle, <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/une/285/td%20ce%20a81%202009.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Cruz, A. y Sánchez, L. (2016). Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal de la empresa publicidad y servicios generales Boga S.A. que labora en el campus UPAO de la ciudad Trujillo, 2016 (Tesis para licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/2333>
- Delgado, W. (2017). Plan de capacitación y la relación con el desempeño de los trabajadores operativos de la UGEL 01, 2015 (Tesis para grado). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1348>
- Duran, L (2017). Efecto de la capacitación realizada por la dirección regional de la producción en el desempeño gerencial de las mypes. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/unjbg/3227/1400_2018_duran_condori_la_fcje_ingenieria_comercial.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Gonzales, M. (2008). Capacitación para el cambio. Infomed http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1024-94352008000400002
- Jamaica, F. (2015). Los beneficios de la capacitación y el desarrollo del personal de las pequeñas empresas. Universidad militar Nueva Granada Bogotá. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/trabajo%20de%20grado%20de%20capacitacion%20y%20desarrollo%20del%20personal%20de%20las%20peque%C3%B1as%20empresas.pdf>

20final%20fabian%20jamaica%20(1).pdf;jsessionid=3eef136446af8c0ec16ee5c8c7ae8a0b?sequence=1

Palomino, J. (2017). Características de la capacitación en gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas de Perú 2011- 2013. USMP. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2829/palomino_bjm.pdf?sequence=1&isallowed=y

Runa, (2017) La importancia de capacitar a tus trabajadores. <https://runahr.com/recursos/hr-management/la-importancia-de-capacitar-a-tus-trabajadores/>

Santos, K. (2017). Relación entre el resultado de las capacitaciones y la gestión de las mypes participantes del programa “Gestionando mi empresa 2015”. Universidad privada de Tacna. <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/upt/322/santos-pomachagua-kely-brigith.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Umiña, B. (2017). Plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa Serpetbol Perú S.A.C. – San Borja 2016 (Tesis para licenciatura). Universidad Autónoma del Perú, Lima. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/398>

VIII. ANEXOS

Anexo 1:

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO OPERATIVO

A continuación, se presenta un cuestionario, el cual pretende realizar un análisis de las metas y objetivos, estructura organizativa, políticas, programas y procedimientos. Marca con una X según tu criterio.

Siempre	A veces	Nunca
S	AV	N

PREGUNTAS	RESPUESTAS		
	S	AV	N
Dimensión Organización			
¿La organización tiene una dirección o área de Recursos Humanos?			
¿Se identifican personas responsables por cada actividad del plan de recursos humanos?			
¿Se realiza un seguimiento permanente de la eficiencia de los colaboradores?			
¿Se han definido sistemas de control y evaluación?			
¿Existe un plan de acción para corregir errores en los procedimientos?			
¿Se hace seguimiento de los planes de acción?			
¿Los proyectos se llevan a cabo en su totalidad?			
¿La empresa tiene manual de procedimientos para guiar la gestión?			
¿Se aplica un proceso para la selección del personal para el pintado en murales?			
¿Existe un proceso para la inducción del personal contratado para el pintado de murales?			
¿El personal está cumpliendo funciones según el puesto para el cual fue nombrado?			
¿Se realizan ordenes de trabajo, en donde conste el objetivo específico de cada proyecto?			
¿La institución cuenta con estándares de ejecución, en el trabajo de campo?			

BAREMOS

Baremo para la variable desempeño operativo es:

Variable	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
Desempeño operativo	41 - 39	38 - 33	32 - 27	26 - 21

Baremos para las dimensiones de la variable:

Dimensiones	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
Organización	21 - 18	17 - 14	13 - 10	9 - 6
Ejecución				

Anexo 2:

Programa de capacitación

Nombre del curso:	Tema 1: Estudio de técnicas y diseño mural.
Objetivo del tema	Lograr que el equipo de pintado, trabajen bajo un manual de estrategias que serán aplicadas al momento de realizar un pintado en mural. Estandarizar el diseño de cada mural. Aprender de manipulación de cada herramienta de trabajo.
Tiempo	1 hora
Contenido	Estrategias de pintado en murales Aprender del correcto uso de las plantillas de trabajo. Buenas prácticas y manipulación de maquinaria para pintado.

Nombre del curso:	Correcto uso de pinturas y matizados.
Objetivo del tema	Aprender del uso correcto de las pinturas. Aprender de matizados, con el fin de evitar problemas con el tono de la pintura. Solución de problemas
Tiempo	2 horas
Contenido	Medidas a usar de acuerdo al tipo de pintura para su correcto mezclado. Como lograr obtener el color deseado. Como optimizar tiempos en caso de problemas con las pinturas.

Nombre del curso:	Capacítate para el empleo
Objetivo del tema	El postulante se identificará con la empresa. El postulante tendrá en claro lo que la empresa espera de él. El postulante conocerá la metodología de trabajo.
Tiempo	1 hora
Contenido	Presentación de la empresa. Presentación del cargo solicitado. Poner en práctica lo aprendido.

CAPACITACIÓN Y CAMBIO

María del Carmen González Y Consuelo Tarragó Montalvo en su artículo “Capacitación para el cambio” publicado en abril del 2008, indican que, Si creemos que las organizaciones del futuro se encontrarán siempre abocadas al cambio, si pensamos que todas ellas habrán de cambiar para responder a su cambiante entorno, debemos creer también en que todo ha de cambiar, porque no cambiar en un proceso constante de transformación social y laboral no significará quedar estancado, sino retroceder. Estancarse equivale a retroceder; cambiar significa avanzar y progresar.

No obstante, nunca hemos de olvidar que las organizaciones por sí solas no pueden cambiar, no pueden avanzar e ir adelante. Para eso necesitan de un agente que las impulse.

Este agente que mueve a las organizaciones hacia adelante y que las hace cambiar son sus propios integrantes. Ellos desempeñan el total de las funciones que realiza la institución, son sus protagonistas, y todos son muy importantes. En una empresa que cambia, todos sus miembros deben sintonizarse con el proceso de cambio. En principio, las personas están profesionalmente preparadas para desarrollar una función y esta preparación está determinada, tanto por su capacitación básica, como por su experiencia profesional. Pero si su función varía y su entorno laboral cambia, las personas deben, poco a poco, reciclar sus conocimientos para adquirir las competencias nuevas que requieren y poder asumir, con facilidad, las exigencias de su nueva responsabilidad profesional. Si su organización debe cambiar y las personas son el agente de este cambio, es obvio que no solo los conocimientos de las personas han de seguir este proceso de transformación.

El hombre, el ser humano, no es una máquina; y a pesar de los reciclajes (técnicos, informáticos, etc.), posee otro componente que no puede olvidarse si se aspira a un cambio exitoso. Un componente formado por sentimientos, actitudes personales y valores individuales: que opina, que

cree, que siente, que piensa sobre su trabajo, sobre su función, sobre la empresa, sobre su organización, estructura o estilo de trabajo, sobre su futuro profesional, sobre el futuro de la propia organización, etcétera. Todo esto puede develarse solo, como conocemos por experiencia, mediante un diálogo abierto, libre y profundo, con una buena comunicación y unas buenas y distendidas relaciones interpersonales.

Sin embargo, aunque seamos muy persuasivos, a veces no disponemos de suficientes argumentos para poder convencer a las personas, para cambiar sus sentimientos, sus valores y su visión sobre algo. A menudo nos quedan dudas sobre si actuarán como deseamos o no, y si han comprendido la verdadera importancia y alcance del cambio, que es necesario realizar para seguir el ritmo de progreso que las organizaciones necesitan.

Cambiar actitudes (sentimientos) es difícil. Para incidir en ellas, se necesita una dedicación y una especialización que muchas veces no se posee; muchas veces tampoco se dispone del tiempo necesario ni de la persona idónea para su realización.

Existen, es verdad, diferentes sistemas y acciones para intervenir en un proceso de cambio; pero creo, sinceramente, que uno de los mejores por su efectividad para cambiar las actitudes personales es la capacitación, naturalmente, la capacitación dirigida a lograr un cambio.

En este artículo, básicamente muestra como dentro de una organización todos los miembros son indispensables, y para que la capacitación sea un proceso exitoso tiene que haber afinidad entre lo que se pide mejorar y la manera en la que se trabaja para ello.