



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

Experiencia de Psicología Organizacional en una Empresa De Servicios De Comercialización De Combustibles, ubicado en el distrito de San Martín de Porres,

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de LICENCIADO EN PSICOLOGIA

AUTOR (ES)

Barrientos Ramirez, Carla Evelyn

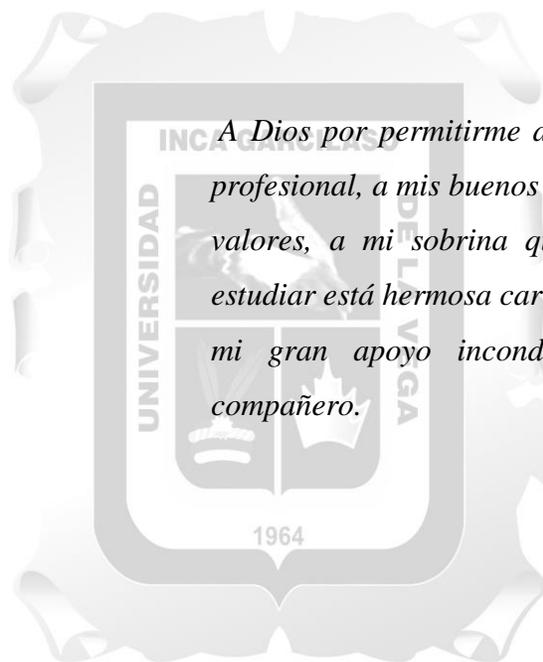
ASESOR

Mg. Vera Cortegana, Ramón Inocente

Lima, 15, Septiembre 2020

DEDICATORIA

A Dios por permitirme avanzar como ser humano y profesional, a mis buenos padres por sus enseñanzas y valores, a mi sobrina que fue mi motivación para estudiar esta hermosa carrera, gracias a José Manuel, mi gran apoyo incondicional desde que es mi compañero.



AGRADECIMIENTOS

A mi asesor del programa suficiencia, Magister Ramón Vera, por paciencia y guía para la mejora continua como profesional.

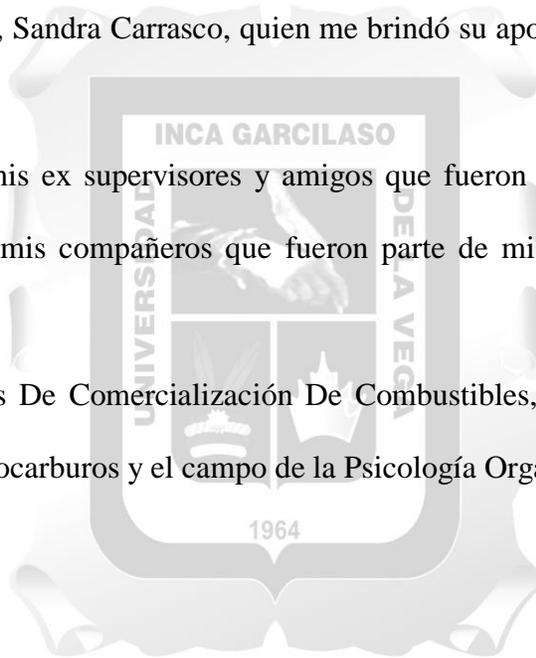
A mi profesora y asesora de internado, la Doctora Silvia Rojas, un gran soporte emocional en ese año de asesorías.

Al centro donde hice mis prácticas, INABIF - Tahuantinsuyo, por el valioso apoyo durante mi internado y a sus representantes, él Lic. Henry Gómez y la Lic. Magda Calero.

A mi amiga y futura colega, Sandra Carrasco, quien me brindó su apoyo durante todo el programa de suficiencia.

A la empresa Konecta, a mis ex supervisores y amigos que fueron mi soporte durante los años universitarios al igual que mis compañeros que fueron parte de mi labor como Capacitadora y Psicóloga Organizacional.

A la Empresa De Servicios De Comercialización De Combustibles, que me permitió trabajar y conocer el rubro de los hidrocarburos y el campo de la Psicología Organizacional.



RESUMEN

El presente trabajo da a conocer mi experiencia laboral como psicóloga organizacional, durante el periodo de un año en la Empresa de servicios y comercialización de combustibles, en el distrito San Martín de Porres, Lima. En el año 2017, cuando la empresa retomó actividades, no contaba con un área totalmente establecida de Recursos Humanos, por ello la gerencia con el propósito de crecimiento, decidió contratar profesionales que fueran designados en puestos según sus especialidades. Este trabajo es requisito del programa de suficiencia académica, cuya finalidad es dar a conocer mi gestión en la empresa en mención, la cual tuvo impacto positivo en las mejoras adicionadas al departamento de Recursos Humanos, por tal motivo la principal actividad fue identificar la problemática, orientados a un objetivo como área y generar metas positivas. Finalmente se llevó a cabo mediante un plan de trabajo, donde las primeras actividades a realizar fueron: atracción, reclutamiento, selección del personal, inducción y capacitaciones dirigidas a nuevos ingresos y también a trabajadores, de acuerdo a los requerimientos, ejecutar actividades de desarrollo y planes de sucesión, para identificar los posibles ascensos en la empresa, la aplicación, medición e interpretación de las encuestas semestrales de clima y cultura para poder detectar alguna casuística. Esta experiencia fue valiosa porque me permitió ampliar mis conocimientos en el rubro de la comercialización de combustibles y mis conocimientos en el campo de la psicología organizacional.

Palabras claves: Organización, empatía, bienestar, productividad, responsabilidad.

Organizational Psychology Experience in a Fuel Marketing Services Company, located in San Martín de Porres district, Lima.

ABSTRACT

The current investigation discloses my labour experience as an organizational psychologist, during the period of one year, at the company Empresa de servicios y comercialización de combustibles, located at San Martín de Porres district, province and department of Lima. In 2017, when the company returned to their normal activities, a Human Resources department had not been implemented. In that sense, the managers, as a growing and developing strategy, decided to hire professional people suitable for every employment position. The present research is a requirement of academic sufficiency, in order to display the positive impact that my labour generated in the company, as I implemented some improvements that were established in the Human Resources department. The main activity was to identify the problems and also to guide the common objectives and positive goals, as a Human Resources team. Finally, a plan of work was executed, in which the principal activities were the following: attraction, recruitment, personal selection, induction and training for new personnel and all the staff. According to the requirements, it was needed to execute development activities and succession plans in order to identify the possible ascents in the company. It was also important to apply, measure and interpret the semester surveys about climate and culture. This experience was very valuable because it allowed me to amplify my knowledges not only in fuels commercialization, but also in organizational psychology.

Keywords: Organization empathy, well-being, productivity, responsibility.

ÍNDICE

RESUMEN	4
ABSTRACT	5
CAPÍTULO 1: ASPECTOS GENERALES.....	10
1.1.DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN.....	10
1.1.1. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO	12
1.1.2. UBICACIÓN GEOGRAFICA Y CONTEXTO SOCIOECONOMICO	14
1.1.3. ACTIVIDAD GENERAL O ÁREA DE DESEMPEÑO.....	17
1.1.4. MISIÓN Y VISIÓN.....	18
CAPITULO 2: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA	19
2.1. ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA.....	19
2.2. PROPOSITO DEL PUESTO Y FUNCIONES ASIGNADAS.....	30
CAPÍTULO 3: FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO	32
3.1. TEORÍA Y LA PRÁCTICA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL.....	32
3.2. ACCIONES, METODOLOGIAS Y PROCEDIMIENTOS	44
4. PRINCIPALES CONTRIBUCIONES.....	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	62
ANEXOS.....	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Período de ejecución de los temas a capacitar</i>	21
Tabla 2: <i>Promedio de encuesta de clima laboral por personas según el área del año 2019</i>	22
Tabla 3: <i>Promedio de encuesta de clima laboral de los meses del año 2019</i>	23
Tabla 4: <i>Presupuesto para la implementación del plan de trabajo</i>	58



ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Organigrama estructural de la Empresa de Servicios de Comercialización de Combustible, personal de la empresa en la actualidad.	12
<i>Figura 2.</i> Flujograma procesal de la carga, transporte, descarga y comercialización.	13
<i>Figura 3.</i> Mapa referencial de la ubicación de la Empresa de Servicios de Comercialización de Combustible.	16
<i>Figura 4.</i> Cuadro estadístico de los temas realizados a las diferentes áreas durante el periodo del año 2019.	21
<i>Figura 5.</i> Este cuadro estadístico es el resumen de la tabla 2, se puede visualizar cuantas encuestas por área se realizaron en el año 2019.	22
<i>Figura 6.</i> Este cuadro estadístico es el resumen de la tabla 3, se puede visualizar que meses se realizaron las encuestas en el periodo del año 2019.	23
<i>Figura 7.</i> Plantilla de perfil y criterios del puesto de Gerencia Comercial.	24
<i>Figura 8.</i> Plantilla de perfil y criterios del puesto de Analista Contable.	25
<i>Figura 9.</i> Plantilla de perfil y criterios del puesto de Asistente de Recursos Humanos.	26
<i>Figura 10.</i> Plantilla de perfil y criterios del puesto de Jefe de Servicios.	27
<i>Figura 11.</i> Plantilla de perfil y criterios del puesto de Despacho.	28
<i>Figura 12.</i> Plantilla de perfil y criterios del puesto de Chofer de cisterna.	29
<i>Figura 13.</i> Tipos de cambios de conducta por medio de la capacitación.	35
<i>Figura 14.</i> Pasos para la evaluación de la capacitación y el desarrollo.	41
<i>Figura 15.</i> Análisis FODA de Capacitación.	51
<i>Figura 16.</i> Cuadro de temas de capacitación para el área de servicios.	55
<i>Figura 17.</i> Cuadro de temas de capacitación para el área Contable.	56
<i>Figura 18.</i> Cuadro de temas de capacitación para el área Recursos Humanos.	57

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo explicará el proceso de organización del cual se encargaba el área de Recursos Humanos, cabe mencionar que la estructura organizacional es la base de desarrollo de toda empresa, donde se coordinan las funciones todas las áreas que existen, para lograr un solo objetivo, el de ser mejores en el rubro, por ello veremos una a una las funciones que se realizaron en cada capítulo.

En el primer capítulo: Aspectos generales de la empresa, una breve descripción de la empresa, del servicio que proporcionan, la ubicación geográfica, las actividades realizadas y el área donde me desempeñé como profesional, misión y visión de la empresa.

En el segundo capítulo: Se presenta la descripción general de mi experiencia, como las actividades profesionales que desarrollé, el propósito y funciones del puesto que me asignaron en la empresa.

En el tercer capítulo: Se presenta la fundamentación del tema elegido, la teoría, práctica que lo sustenta y la aplicación de acciones, metodologías y procedimientos que se realizaron para el bienestar del área y la empresa.

En el cuarto capítulo: Se dará a conocer las contribuciones, conclusiones y recomendaciones para la empresa y otras empresas en proceso de formación.

Finalmente encontraremos conclusiones de este trabajo, las recomendaciones a la empresa, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO 1: ASPECTOS GENERALES

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN

La Empresa de Servicios inició labores en el año 2001, la cual pertenece a un grupo familiar que surgió con el objetivo de posicionarse brindando servicios de combustibles ubicado en distrito de San Martín de Porres. Luego reinició sus labores en el año 2017, reinventando toda su estructura a nivel administrativo como estructura física, con los mejores surtidores de combustibles de la zona.

Como clientes principales tiene a empresas del rubro de agricultura, empresas dedicadas a la construcción civil, carpintería, metálicas, empresas de transporte privado, transporte del sector público, donde busca abastecer a cada uno de sus vehículos, para que cumplan las necesidades que requiere sus funciones diarias, para la satisfacción de nuestros clientes finales, salvaguardando la integridad de nuestros colaboradores.

La empresa, se encuentra orientada en captar más clientes día a día ofreciendo calidad de sus mejores productos, atención, comodidad y fomentar una mejora continua como empresa, garantizando resultados positivos a corto plazo.

Supervisados por el ente regulador Osinergmin, cumpliendo con las disposiciones legales que ellos indiquen, para el bienestar de nuestros colaboradores y público en general.

La empresa tiene compromiso con cada uno de sus clientes y trabajadores, por ello tiene la necesidad de la mejora continua, por innovación de su estructura administrativa, tiene la seguridad que, ante un ambiente adecuado, cómodo, será mayor la productividad.

En la actualidad la empresa está en conversaciones con instituciones educativas, para conocimientos de sus trabajadores, así haya un posible crecimiento del personal de forma interna.

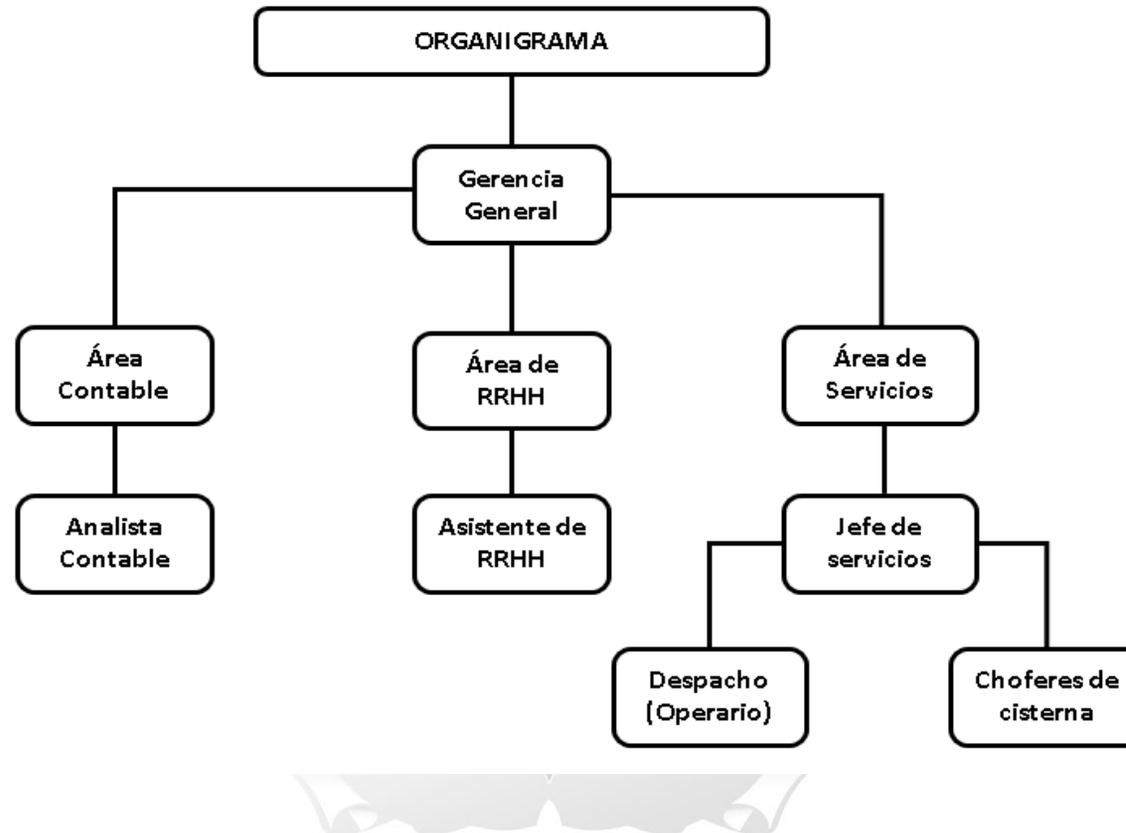


Figura 1: Organigrama estructural de la Empresa de Servicios de Comercialización de Combustible, personal de la empresa en la actualidad.

1.1.1. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

La Empresa de Servicios en la actualidad, realiza la comercialización de combustibles exclusivamente a través de sus surtidores y dispensadores, así como, también está dedicada a la comercialización de aceites, lubricantes automotrices y próximamente baterías, llantas y accesorios para automotores, a su vez brinda consultorías a micro empresarios que están en búsqueda de emprender en este tipo negocio.

Para que la empresa comercializadora pueda transportar el combustible al cliente final, deben contar el personal (chóferes) capacitado, por los especialistas de la misma planta, una vez culminada la capacitación y evaluaciones correspondientes, recién puede hacer el transporte del producto a la estación de servicio, los permisos que se entreguen serán tanto para el personal, como para sus unidades de transporte, una vez que haya llegado el producto, procede a la descarga a los tanques subterráneos, luego inicia el despacho, comercialización y distribución a sus clientes finales.

Cabe mencionar que la gerencia cuenta con amplia experiencia en el rubro de los grifos con una antigüedad aproximada de 15 años, siendo éste su cuarto y último grifo, por ello se ha preocupado en crecer de la mano con entidades del estado, con profesionales que puedan darle aporte de sus conocimientos, experiencias, asesoría para el mejorar la productividad a corto plazo.

En la siguiente figura, veremos el proceso de la llegada del combustible, descarga y despacho al cliente final.



Figura 1. Flujograma procesal de la carga, transporte, descarga y comercialización.

1.1.2. UBICACIÓN GEOGRAFICA Y CONTEXTO SOCIOECONOMICO

La empresa de servicios, cuenta con un nombre de Razón Social y cuenta con un nombre Comercial, se encuentra ubicada en Av. Canta Callao en el distrito de S.M.P, dicho distrito existe la gran parte de empresas de transporte de Lima Norte.

Conozcamos parte del distrito en mención:

ubicación:

- Límites: En cuanto a los límites está:
Norte: Los distritos de Ventanilla, Puente Piedra y Los Olivos.
Sur: Los distritos del Cercado de Lima y Carmen de la Legua y Reynoso.
Este: Los distritos del Rímac, Independencia y Comas.
Oeste: El distrito del Callao.
- Geología: Su subsuelo lo hallamos formado por fragmentos de rocas con cemento y en otras partes arenas, compactadas la porosidad y permeabilidad de algunos sectores permite ubicarlos en el mapa, aguas subterráneas extraídas pozos.
- Extensión: La extensión del distrito es de 41.5 Km².
- Creación y Nombre: atrás por nombre de distrito “Obrero Industrial 27 de octubre”. El 25 de octubre de 1956, la Ley N° 12662, da por nombre Fray Martín de Porres, ya con la canonización del santo peruano el 06 de mayo de 1962 el momento “San Martín de Porres”, otorgado por el (Decreto Supremo N° 382A- M)
- Población: En el año 2016, el distrito en mención tiene una población aproximada de 714,952 habitantes, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (Municipalidad San Martín de Porres, 2020)

Con respecto a su nivel socioeconómico, la empresa brinda servicios principalmente a empresas del sector B tales como empresas de agricultura, empresas dedicadas a la construcción civil, carpintería, metálicas, empresas de transporte privado, asimismo, y casos extraordinarios a empresas del sector C, tales como empresas de transporte público, micro empresas ubicadas en la zona y personas naturales.

La empresa por encontrarse en una zona comercial, es considerada parte de las empresas observadas por Osinergmin y OEFA, por ello intenta cumplir con todos los estándares requeridos, cuidando la integridad del ambiente, trabajadores, clientes y distrito.





Figura 2. Mapa referencial de la ubicación de la Empresa de Servicios de Comercialización de Combustible.

1.1.3. ACTIVIDAD GENERAL O ÁREA DE DESEMPEÑO

Generalmente pueden considerar que la única actividad del psicólogo es de escuchar y dar consejos, sin embargo, va mucho más allá que eso, en el caso de un psicólogo organizacional vela por el buen funcionamiento de todas las áreas de una empresa, evalúa el comportamiento humano en una organización, por ello, lo fundamental en un psicólogo organizacional, es contar con ciertas competencias: actitudes, destrezas, conocimiento y sobre todo con la capacidad de resolver las dificultades de la empresa, de manera autónoma, también es importante el trabajar en equipo, tener la suficiencia de investigar, dominar la utilización de evaluaciones psicológicas.

En la empresa de servicios de comercialización de combustible, recursos humanos se encuentra conformada por las siguientes secciones: selecciones de personal, comunicación interna, área de capacitación y desarrollo, bienestar social y gestión del talento, toda actividad básica corresponde a la especialidad de psicología organizacional.

1.1.4. MISIÓN Y VISIÓN

MISION

Nosotros como empresa contamos con años de experiencia en el mundo de las estaciones de servicio (grifos), garantizamos calidad y excelencia en nuestros servicios hacia el usuario final, mediante la venta de hidrocarburos, aceites y lubricantes automotrices, con presencia en Lima Metropolitana.

VISION

Ser una empresa descentralizada, enfocados en cuidar y sostener los recursos naturales, para el beneficio de la sociedad a nivel distrital y nacional.



CAPITULO 2: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA

2.1. ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA

Las principales actividades realizadas fueron:

Formalizar los documentos y criterios de ingreso del personal que se encontraba trabajando desde que inició la empresa, quiere decir que realizamos un proceso de selección de personal de forma interna, para conocer sus experiencias, formación académica, las funciones que deben y realizan, como también sus habilidades, sin afectar las labores que en su momento realizaban, todo con el fin, de que, ante un crecimiento, podamos hacer línea de carrera con ellos.

La creación y ejecución de perfiles y criterios de selección de personal, para los futuros ingresos en la empresa, esto consiste, que al tener un requerimiento de cual sea el puesto, podamos regirnos a las necesidades que cada área espera de su candidato y no realizar contrataciones de forma ligera como en otros momentos sucedió.

Se realizó varios procesos, sin embargo, se mencionará los más relevantes, como:

- Proceso de atracción, reclutamiento y selección del personal para puestos operativos y mandos medios, esto consiste en realizar pruebas psicológicas (proyectivas, psicométricas), entrevista personal y evaluación del curriculum vitae de los postulantes.
- Se realizaron procesos de inducción y capacitación con el apoyo de un plan de trabajo realizado, para el personal nuevo y así darles los conocimientos básicos sobre los servicios que ofrecemos.
- Se realizaron procesos de entrenamiento, haciendo cumplir un plan de trabajo desde el ingreso hasta el último día de capacitación, quiere decir que se realizaron inducciones capacitaciones, dinámicas, ente otras actividades, a todo personal nuevo y culminando con una evaluación escrita de todo el tiempo de capacitación.
- Otras actividades que se realizaron, fue implementar proyectos de desarrollo organizacional, relacionados a clima y cultura, mediante aplicación de encuestas semestrales, para conocer que mejoras realizar, siempre resaltando la cultura organizacional con la identificación del logo de la empresa, como también los colores.

- Se brindaba apoyo para ejecutar actividades de bienestar social, como actividades recreativas, deportivas, sociales, culturales y motivacionales para los colaboradores de la empresa, como día de la madre, día del padre día trabajador, aniversario de la empresa entre otras fechas festivas.
- Junto con la gerencia se realizó la elaboración de políticas y normas con el objetivo de mantener un orden dentro de la organización, esto como parte del apoyo administrativo y asesoramiento a la empresa.
- El mayor enfoque de las actividades durante el tiempo de experiencia, fueron las coordinaciones que se realizaron para implementar capacitaciones en todas las áreas.
- Lograr ser incluidos en capacitaciones realizadas por entidades como OEFA, Osinergmin y empresas corporativas.
- Reducir la rotación del personal, fidelizando con las mejoras salariales e incluso posibles ascensos



Tabla 1

Período de ejecución de los temas a capacitar

TEMAS A DESARROLLAR	PERÍODO DE EJECUCIÓN											
	I			II			III					
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1 MOTIVACION LABORAL							1					1
2 COMUNICACIONES EFECTIVA			1			1						1
3 INTELIGENCIA EMOCIONAL	1				1		1			1		
4 MOTIVACION LABORAL			1			1		1				1
5 MANEJO ESTRÉS LABORAL				1			1		1			1
6 ATENCION A USUARIO			1				1			1		
7 TRABAJO EN EQUIPO	1			1			1			1		
8 ADMINISTRACION DEL TIEMPO Y RECURSOS				1			1		1			1
9 PREVENCION DE RIESGOS LABORALES	1				1		1			1		
10 ATENCION A USUARIO INTERNO Y EXTERNO		1				1		1				1
11 POLITICAS Y LEYES AMBIENTALES	1		1			1		1		1		1
12 INFORMACION DE LOS PRODUCTOS	1							1				1
13 PLANIFICACION Y EVALUACION DE METAS	1							1				
14 NORMATIVA DE FINANZAS	1						1					
15 LEGAL Y GOBIERNO	1	1							1			
16 INFORMÁTICA				1							1	
17 CONTABLE Y ADMINISTRATIVO	1						1					1
18 SEGURIDAD OCUPACIONAL		1			1				1		1	
19 HABILIDADES GENERALES	1				1			1			1	
20 GESTIÓN DE PROCESOS Y MEJORA CONTINUA		1				1			1			1
21 CONTINUEDAD DE NEGOCIOS	1							1				1
22 GESTION AMBIENTAL	1					1				1		
	12	7	4	5	6	5	9	5	4	7	6	5



Figura 3. Cuadro estadístico de los temas realizados a las diferentes áreas durante el periodo del año 2019.

Tabla 2

Promedio de encuesta de clima laboral por personas según el área, del año 2019

PROMEDIO ENCUESTA DE CLIMA LABORAL												
Nro PREGUNTAS	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1 GERENCIA	1											1
2 CONTABILIDAD		1		1					1			1
3 RECURSOS HUMANOS	1						1			1		1
4 SERVICIOS	12		11		11			12		11		12
	14	1	11	1	11	0	1	12	1	12	0	15

Esta tabla muestra cuantas personas fueron encuestadas según su área, durante el periodo del año 2019. En el área de Servicios son 9 despachadores, 2 Choferes y el Jefe Servicio.

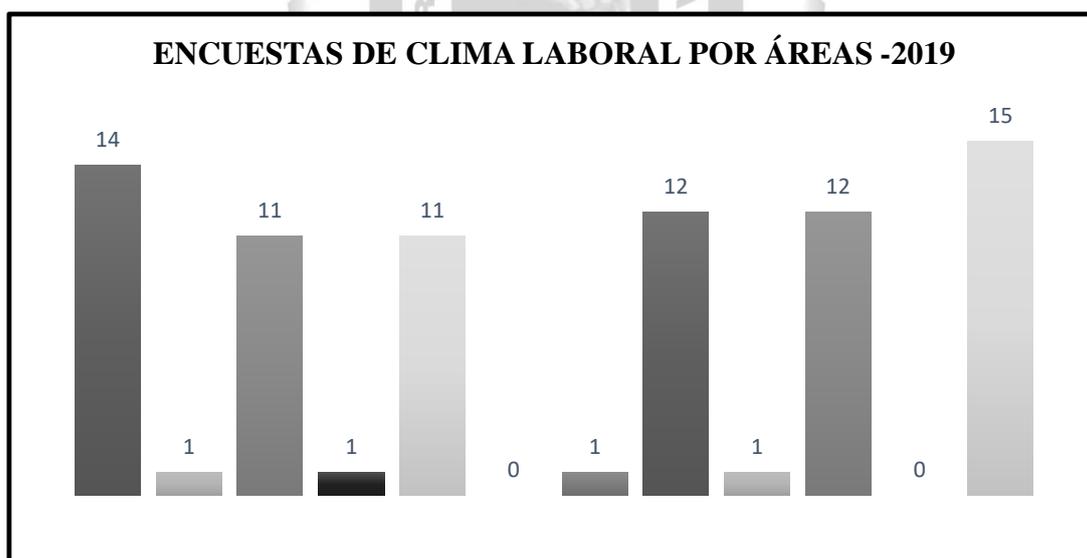


Figura 4. Este cuadro estadístico es el resumen de la tabla 2, se puede visualizar cuantas encuestas por área se realizaron en el año 2019

Tabla 3

Promedio de encuesta de clima laboral de los meses del año 2019

PROMEDIO ENCUESTA DE CLIMA LABORAL												
Nro PREGUNTAS	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1 GERENCIA	1											1
2 CONTABILIDAD		1		1					1			1
3 RECURSOS HUMANOS	1				1	1				1		1
4 SERVICIOS	1							1			1	
5 DESPACHO	1		1		1			1			1	
6 CHOFERES	1		1		1			1			1	
	5	1	2	1	3	0	1	3	1	1	3	3

Esta tabla muestra los meses en que se realizaron las encuestas durante el periodo del año 2019

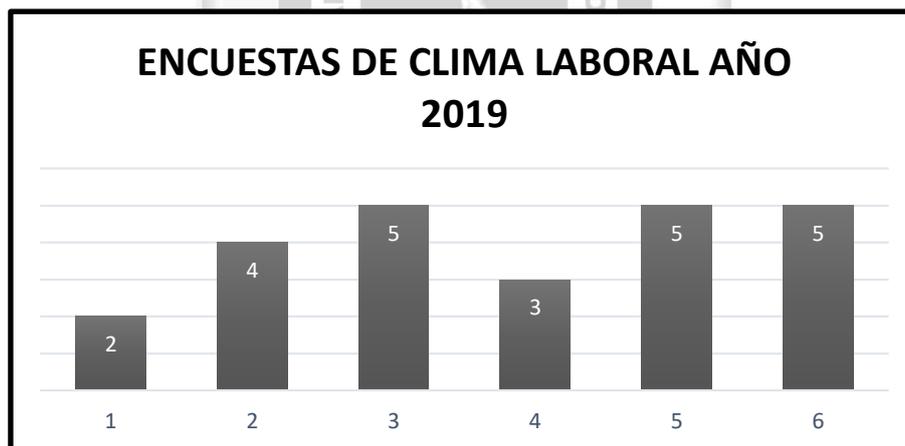


Figura 5. Este cuadro estadístico es el resumen de la tabla 3, se puede visualizar que meses se realizaron las encuestas en el periodo del año 2019

Perfil y criterios de Selección de todos puestos de la Empresa de Servicios de Comercialización de combustible.

PUESTO	
Gerente Comercial	
Reporta a:	Gerencia General
Departamento:	Gerencia General
Horario:	Lunes a Viernes de 9:00 am – 5:00pm
Dirección:	Avenida Canta Callao - SMP
Remuneración:	3500.00 soles mensuales
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Planificar, organizar, dirigir y controlar todas las actividades relacionadas a la gestión de las áreas de Economía y Finanzas, Recursos Humanos y Jefatura de Servicio, generando las estrategias necesarias para lograr los objetivos comerciales alineados con las políticas establecidas por la empresa.	
GRADO MINIMO (Secundaria, Técnica; Universitaria, otros)	Egresado, Titulado (a) universitario de la carrera de contabilidad, Administración de empresas.
CARRERA / ESPECIALIDAD	Administrador, Derecho, Ing. Industrial, Ing. Ambiental entre otros
CONOCIMIENTO ESPECIFICOS	* Maestría en Administración (En curso / Concluido) * Habilidades Directivas * Conocimiento de Excel a nivel avanzado, Word y Power Point a nivel intermedio
EXPERIENCIA	
MESES / AÑOS	3 año
TIPO: (Ejem. Puesto similares)	Puestos similares (Jefatura)
SECTOR	Energía y Minas, Ambiental
CARACTERÍSTICAS PERSONALES	
EDAD:	35 años de edad sin Límites.
COMPETENCIAS (Tipos de competencias / colocar las competencias consideradas para la evaluación de desempeño)	
* Liderazgo * Negociación * Trabajo en Equipo	* Planificación y Organización * Integridad
FUNCIONES	
* Estructurar el departamento Comercial * Detectar oportunidades de negocio, realizar presentaciones de la empresa. * Preparar documentación, propuestas de negocios, ofertas y licitaciones, con entidades del estado. * Realizar las gestiones necesarias para que los clientes realicen los pagos en el tiempo establecido. * Elaboración de informes	
OBSERVACIONES	

Figura 6. Plantilla de perfil y criterios del puesto de Gerencia Comercial

PUESTO	
Analista Contable	
Reporta a:	Gerencia General
Departamento:	Área Contable
Horario:	Lunes a Viernes de 9:00 am – 6:00pm
Dirección:	Avenida Canta Callao - SMP
Remuneración:	1500.00 soles mensuales
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Realizar las tareas administrativas contables con el propósito de apoyar al departamento contable, coordinar con la Gerencia, con el Área de Recursos Humanos y Área de Servicios.	
GRADO MÍNIMO (Secundaria, Técnica; Universitaria, otros)	Egresado, Titulado (a) Técnico o universitario de la carrera de contabilidad, Administración de empresas.
CARRERA / ESPECIALIDAD	Contabilidad, Administración de negocios.
CONOCIMIENTO ESPECÍFICOS	* Conocimiento del sistema contable de grifos * Conocimiento de la tributación relacionado a empresas de servicios * Conocimiento de Excel a nivel avanzado, Word y Power Point a nivel intermedio
EXPERIENCIA	
MESES / AÑOS	1 año
TIPO: (Ejem. Puesto similares)	Puestos similares
SECTOR	Energía y Minas, Ambiental
COMPETENCIAS (Tipos de competencias / colocar las competencias consideradas para la evaluación de desempeño)	
<ul style="list-style-type: none"> * Organización y responsabilidad * Tolerancia al trabajo bajo presión * Visión estratégica * Trabajo en equipo * Comunicación efectiva 	
CARACTERÍSTICAS PERSONALES	
EDAD:	25 años de edad sin Límites.
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> * Realizar la contabilidad de la estación de servicio, haciendo la conciliación correspondiente con todos los procesos * Realizar el proceso de ventas, compras y otros que sean requeridos por la jefatura de servicios * Efectuar declaraciones mensuales de impuestos * Reporte mensual a la Gerencia, los estados y resultados y otros requeridos * Elaborar los estados financieros y análisis de las cuentas en las fechas requeridas por la Gerencia General 	
OBSERVACIONES	

Figura 7. Plantilla de perfil y criterios del puesto de Analista Contable

PUESTO	
Asistente de Recursos Humanos	
Reporta a:	Gerencia General
Departamento:	Área de Recursos Humanos
Horario:	Lunes a Viernes de 9:00 am – 6:00pm
Dirección:	Avenida Canta Callao - SMP
Remuneración:	1500.00 soles mensuales
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Ejecutar las actividades del Área de Desarrollo Organizacional orientadas en los procesos de selección de personal, intervenciones y estudios relacionados a mejorar la cultura de la organización.	
GRADO MÍNIMO (Secundaria, Técnica; Universitaria, otros)	Egresado(a) / Bachiller o Titulado(a) en la carrera de Psicología, orientados al área organizacional.
CARRERA / ESPECIALIDAD	Psicología
CONOCIMIENTO ESPECÍFICOS	* Conocimiento intermedio de Microsoft Office * Manejo de procesos de selección * Entrevistas por competencias * Dinámicas grupales
EXPERIENCIA	
MESES / AÑOS	1 año
TIPO: (Ejem. Puesto similares)	En el área de Reclutamiento Selección de empresas
SECTOR	Empresas
COMPETENCIAS (Tipos de competencias / colocar las competencias consideradas para la evaluación de desempeño)	
<ul style="list-style-type: none"> * Capacidad para actuar frente al personal * Asistir durante el proceso de contratación * Elaborar informes * Trabajo en equipo * Buena expresión oral y escrita. 	
CARACTERÍSTICAS PERSONALES	
EDAD:	25 años de edad sin límites.
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> * Coordinar con las áreas correspondientes respecto a la necesidad de la empresa. * Publicar requerimientos en las bolsas de trabajo * Coordinar entrevistas. * Mantener actualizada la base de datos * Otras funciones relacionadas a su posición 	
OBSERVACIONES	

Figura 8. Plantilla de perfil y criterios del puesto de Asistente de Recursos Humanos.

PUESTO	
Jefe de Servicios	
Reporta a:	Gerencia General
Departamento:	Área de Servicios
Horario:	Lunes a Viernes de 9:00 am – 6:00pm
Dirección:	Avenida Canta Callao - SMP
Remuneración:	1500.00 soles mensuales
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Gestionar los pagos de remuneraciones y beneficios sociales a todos los trabajadores, así como la gestión documentaria, guardando la confidencialidad de la información.	
GRADO MÍNIMO (Secundaria, Técnica; Universitaria. otros)	Bachiller o titulado (a) en Administración de Empresas, Contabilidad, Marketing, Ing. Ambiental o carreras afines.
CARRERA / ESPECIALIDAD	Administración de Empresas
CONOCIMIENTO ESPECÍFICOS	* Conocimiento intermedio de Microsoft Office a nivel intermedio / avanzado. * Manejo de Excell intermedio. * Conocimientos en gestión y control de combustible, Seguridad y Salud ocupacional, Medio Ambiente.
EXPERIENCIA	
MESES / AÑOS	2 años
TIPO: (Ejem. Puesto similares)	Funciones administrativas, comerciales, jefaturas en otras empresas.
SECTOR	Empresas / Comercialización de preferencia en estaciones de Servicio
COMPETENCIAS (Tipos de competencias / colocar las competencias consideradas para la evaluación de desempeño)	
* Capacidad para actuar con sensibilidad frente al cliente. * Comprender las demandas del cliente para así ofrecer soluciones. * Capacidad para escuchar y entender al otro, para transmitir en forma clara y oportuna la información requerida por trabajadores de la estación.	
CARACTERÍSTICAS PERSONALES	
EDAD:	25 años de edad sin Límites.
FUNCIONES	
* Controlar y mantener la operatividad en la estación de servicio * Realizar las actividades necesarias para la prestación de su área de acuerdo a las políticas, procedimientos y herramientas existente * Coordinar entrevistas. * Realizar con el despachador el control de los ingresos de dinero, producto de la venta en la estación, bajo la gestión de su día * Realizar y controlar los inventarios de combustibles * Ver por la seguridad del personal e instalaciones, cumplir con el plan de seguridad de los entes reguladores.	
OBSERVACIONES	

Figura 9. Plantilla de perfil y criterios del puesto de Jefe de Servicios

PUESTO	
Personal de Despacho	
Reporta a:	Jefe de Servicios
Departamento:	Área de Servicios
Horario:	Lunes a Sábados de 6:00 am a 4:00pm/ 4:00pm a 11:00pm/ 11:00pm a 6:00am
Dirección:	Avenida Canta Callao - SMP
Remuneración:	930.00 soles mensuales + incentivo
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Encargado(a) del despacho a todos nuestros clientes, hacer las boletas, facturas, reporte diario, conteo de su dinero.	
GRADO MINIMO (Secundaria, Técnica; Universitaria, otros)	Secundaria completa, Técnicos, no estudiantes.
CARRERA / ESPECIALIDAD	Técnico / bachiller Marketing, administración (no obligatorio)
CONOCIMIENTO ESPECIFICOS	* Conocimiento de manejo de Excell * En caja, conteo de monedas. * Conocimiento en monedas y billetes. * Conocimiento P.O.S
EXPERIENCIA	
MESES / AÑOS	1 año (mínimo)
TIPO: (Ejem. Puesto similares)	Funciones en ventas Y/O atención al cliente en grifo.
SECTOR	Comercialización de preferencia en estaciones de Servicio.
COMPETENCIAS (Tipos de competencias / colocar las competencias consideradas para la evaluación de desempeño)	
* Vocación de servicio al cliente, carisma, dinamismo y versatilidad. * Solidos valores éticos. * Comunicación y escucha activa. * Predisposición	
CARACTERÍSTICAS PERSONALES	
EDAD:	21 años de edad sin Límites.
FUNCIONES	
* Conteo de la venta durante su turno. * Apoyo en el orden, mantenimiento y limpieza de la estación. * Cumplir con los procedimientos de seguridad y atención al cliente que le empresa establezca. * Controlar los vouchers, vales y efectivos de las ventas de los dispensadores que le son asignados. * Cierre de ventas en el mismo turno y rendir cuentas al jefe de servicios.	
OBSERVACIONES	

Figura 10. Plantilla de perfil y criterios del puesto de Despacho

PUESTO	
Personal de Chofer de Cisterna	
Reporta a:	Jefe de Servicios
Departamento:	Área de Servicios
Horario:	Lunes a Sábado (Horario rotativo)
Dirección:	Avenida Canta Callao - SMP
Remuneración:	1700.00 soles mensuales + incentivo
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	
Personal encargado del transporte de combustible de la planta (la pampilla) a la estación de servicio, llevar el producto a las empresas o socios que lo requieran y según necesidad del cliente.	
GRADO MÍNIMO (Secundaria, Técnica; Universitaria, otros)	Secundaria completa, Técnicos (no estudiantes).
CARRERA / ESPECIALIDAD	Técnico / bachiller Marketing, administración (no obligatorio)
CONOCIMIENTO ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> * Conducción de camión * Mecánica y electricidad básica aplicada a los vehículos de transporte. * Formación de transporte de materias peligrosas. * Conocimiento en gestión de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente.
EXPERIENCIA	
MESES / AÑOS	2 años con licencia profesional clase A categoría 3C
TIPO: (Ejem. Puesto similares)	Chofer de cisternas, camiones (comprobada)
SECTOR	Comercialización de preferencia en estaciones de Servicio Y/O construcción.
COMPETENCIAS (Tipos de competencias / colocar las competencias consideradas para la evaluación de desempeño)	
<ul style="list-style-type: none"> * Habilidad en la conducción de vehículos * Proactivo * Escucha Activa. 	
CARACTERÍSTICAS PERSONALES	
EDAD:	Mayores de 20 años y menores de 50 años
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> * Traslado desde el punto de origen hasta la estación de servicio. * Cumplir con la ruta programada por el jefe de servicio. * Manejo de guías de remisión, tickets de despacho y/o facturación. * Cuidado y mantenimiento de la cisterna. * Otras actividades encargadas por el jefe inmediato. 	
OBSERVACIONES	

Figura 11. Plantilla de perfil y criterios del puesto de Chofer de cisterna.

.2. PROPOSITO DEL PUESTO Y FUNCIONES ASIGNADAS

Este puesto tiene como objetivo principal, fortalecer la estructura organizacional, ser una área eficiente y completa para la empresa, ser la base de la contratación del personal nuevo, ser recomendados por ellos mismo como una organización que brinda oportunidades laborales y crecimiento a corto plazo.

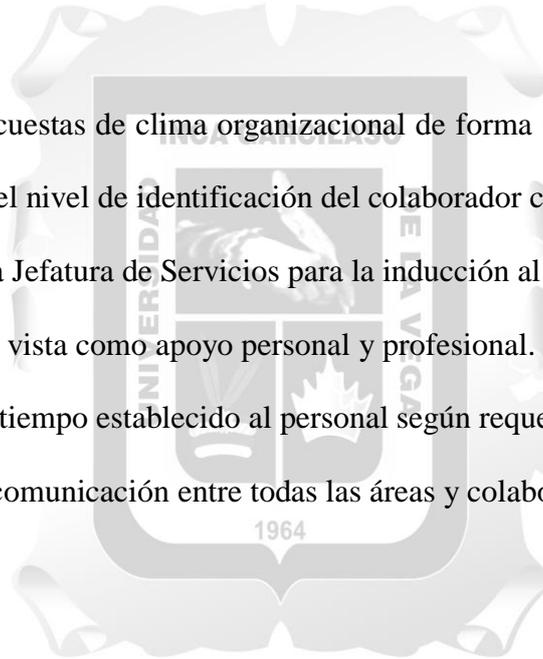
De igual forma cumplir con el rol que todo psicólogo tiene como postura en una organización, el comprender al ser humano, en este caso al personal de la empresa, para ello debe contar con competencia, como habilidades, un amplio aprendizaje y destrezas, competencias que, dentro de una organización es trabajar en equipo, ser referente ante necesidades personales y laborales y evaluar las situaciones en que la se encuentran para un buen desempeño.

- Reducir el absentismo, abandono y rotación del personal, para ello se necesita la presencia constante y ser vistos como un área con puerta abierta ante todas sus consultas.
- Ser recomendados como empresa para trabajar con nosotros.
- Tener un personal capacitado, que tenga objetivos con la capacitación y desarrollo del talento humano.
- Tener un clima organizacional, donde el colaborador se sienta tranquilo, respaldado y seguro durante su tiempo de servicio.
- Mejorar la comunicación asertiva entre todos los colaboradores, para ello se hará talleres, focus group de manera continua, entre altos mandos y todos los colaboradores.

- Fortalecer la forma de reclutamiento, para ello se necesitó el apoyo de páginas de búsqueda de trabajo, redes sociales, para una mayor asistencia en nuestras convocatorias.

Como funciones principales del puesto de Psicólogo Organizacional en la empresa de servicios de comercialización de combustible fue:

- Incentivar a los trabajadores que se identifiquen con la empresa y tengan más compromiso en su día a día.
- Implementar el proceso, de inducción, de capacitación y desarrollo en todas las áreas.
- Realizar encuestas de clima organizacional de forma semestral, con la finalidad de conocer el nivel de identificación del colaborador con la empresa.
- Apoyar a la Jefatura de Servicios para la inducción al personal nuevo.
- Ser un área, vista como apoyo personal y profesional.
- Tener en el tiempo establecido al personal según requerimiento de las áreas.
- Mejorar la comunicación entre todas las áreas y colaboradores.



CAPÍTULO 3: FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO

3.1. TEORÍA Y LA PRÁCTICA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL

Como tema elegido, será la importancia que tiene las capacitaciones dentro de una organización, no solo impartiendo conocimientos a aquellos que lo reciben, sino para incrementar la productividad de toda la empresa, minimizar las pérdidas económicas y reducir la rotación del personal, cabe mencionar que las capacitaciones en la “Empresa de servicios de comercialización de combustible”, no solo estaban hechas para el personal nuevo, también para el personal antiguo.

En la empresa se identificó, que, parte del personal no conoce todas las funciones que requiere el puesto que posee, su desempeño no era el esperado y su servicio al cliente dejaba mucho que desear, es aquí donde se identificó lo importante es, que todo personal, cumpla con el perfil adecuado y se encuentren capacitados, además de contar con todas las herramientas necesarias.

A partir de esta breve introducción se realizó un plan de trabajo tomando como referencias autores y sus teorías para adaptar a un plan de trabajo, para ello se hizo un breve resumen del concepto de la capacitación, por ejemplo: “Los procesos de desarrollo de recursos humanos incluyen las actividades de capacitación, desarrollo del personal y desarrollo organizacional; todas ellas representan las inversiones de la organización en su personal”. (Chiavenato, 2011, p. 316)

Asimismo, en su obra “*Administración de Recursos Humanos*”, el autor antes mencionado comenta lo siguiente:

Desde la psicología, el ser humano inicia con características y determinados instintos e impulsos biológicos, heredada desde su genética, Sin embargo, a lo largo de la vida, todas personas pueden realizar cambios y modificaciones en cuanto a su personalidad, con el apoyo de sus experiencias vividas. (Chiavenato, 2011)

Waterhouse (1987) señala que: “La capacitación y el desarrollo de los recursos humanos en las organizaciones parten del supuesto que la mayoría de los empleados puedan ser naturalmente motivados a trabajar y a aprender” (Revista Ciencia y Cultura, 2000).

Otro autor que opina sobre la capacitación nos enfatiza que:

Para el autor (Rodríguez , 2013) la capacitación es una herramienta con gran importancia, que permite cambiar de forma positiva a una persona o grupo de personas, se considera que es una pieza clave e infaltable en toda organización, sea estudiantil, laboral, entre otros (p.447)

Detectar las necesidades específicas de una empresa, permite desarrollar un proceso de planificación de la capacitación, con ello, permite que la empresa se enfoque directamente en lo que requiere y no desperdicie recursos físicos y económicos (Carrasco, 2015).

De igual manera el autor refiere que:

“Los programas de capacitación deben necesariamente formar parte de programas más amplios de mejoramiento organizacional, que puedan enlazar esos cambios (de estructura, sistemas, procedimientos, filosofía, etc.), logrando un progreso en los resultados de la organización” (Carrasco, 2015)

En la misma obra de Pinto, él menciona que:

El aprendizaje es efectivo cuando se modifica la forma de actuar, de las personas, al tiempo que incrementa sus conocimientos. Adicionalmente, los contenidos de una capacitación, la metodología, y los recursos destinados a realizarlo, tales como materiales, tiempo y ubicación, deben ser producto del alcance y profundidad que indiquen los objetivos de la capacitación (2004, p. 84).

De acuerdo a Hoyler (1970), citado en (Chiavenato, 2011) menciona que:

La capacitación es inversión de la empresa que tiene la intención de reforzar el equipo de trabajo para reducir o eliminar la diferencia entre su desempeño presente, los objetivos y logros propuestos. En otras palabras, en un sentido más amplio, la capacitación es un esfuerzo dirigido hacia el equipo con el objeto de facilitar que éste alcance, de la forma más económica posible, los objetivos de la empresa. (p. 323).

Al conocer lo mencionado por los autores, podemos considerar que toda capacitación, es una inversión que produce la empresa, es importante dejar de creer que es un gasto, por ello, al impartir los conocimientos, según (Chiavenato, 2011), él menciona que toda capacitación tiene un contenido en la cual abarca cuatro formas de cambio de conducta.

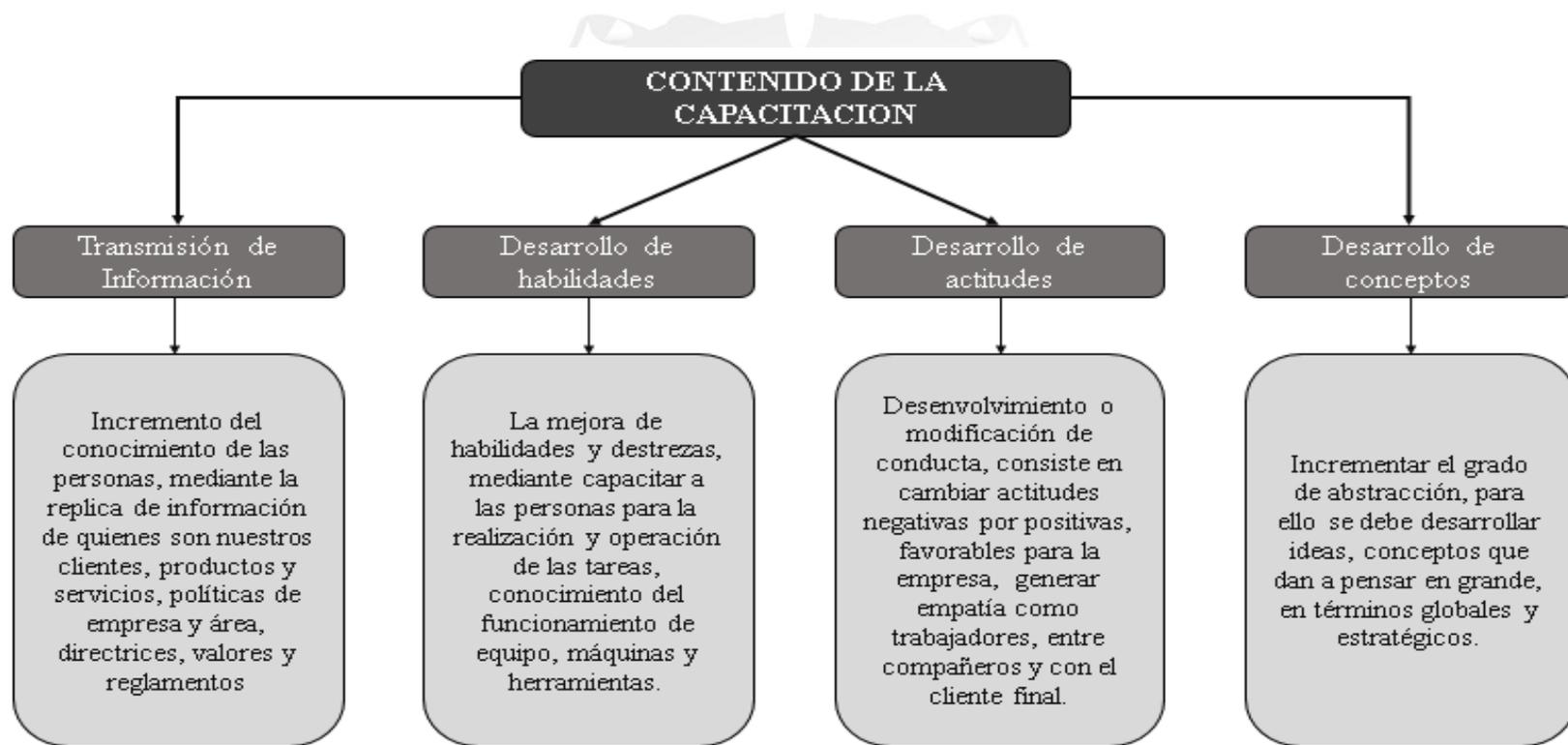


Figura 12. Tipos de cambios de conducta por medio de la capacitación

Al obtener estos cambios, se puede considerar como parte de un proceso de plan de trabajo y realizar una capacitación; según la revista (Seguridad Minera, 2017), un proceso de capacitación consta de lo siguiente: “Diagnostico situacional; Detección de necesidades; Plan y programas de capacitación; Operación de las acciones de capacitación y Evaluación y seguimiento de la capacitación”

Diagnostico Situacional:

Considerada como la etapa inicial de la capacitación, es la base fundamental para apoyar el incremento de la productividad, dirigido en vista a las situaciones reales, por ello es importante dar un recorrido a todo lo que vincula con la empresa, es ahí donde vamos a conocer sus necesidades, metas y políticas laborales, al igual que los objetivos, materiales, financieros, recursos humanos y técnicos, etc., así como la muestra de problemas reflejados en cada puesto de trabajo, todo esto con la finalidad de organizar los elementos informativos reales para la precisa toma de decisiones y así afianzar el éxito en la planificación con todos los trabajadores (Seguridad Minera, 2017).

Detección de necesidades:

Según la revista (Seguridad Minera, 2017), la exploración, barrido o detección son los hechos principales de la necesidad de una capacitación, consiste en desdoblarse un análisis de una situación crítica detectada en el estudio situacional, para encontrar los contratiempos que serán resueltos con inducciones, talleres y lo que requerirán de aplicación por parte de la empresa, por medio de la planificación de un plan, dirigido al aprendizaje y al cumplimiento de lo siguiente:

- Definir si la situación crítica, se encuentra con el personal y/o con en la empresa, con la finalidad de registrar al personal que necesita de la capacitación.
- Reconocer necesidades por cada área, así definir la de mayor atención.
- Distinguir que personal tiene menos conocimiento y habilidades, para apoyarlo en reforzar sus actitudes, para un mejor desempeño laboral.
- Determinar las necesidades de capacitación, las de ahora y siguientes, es decir necesidades actuales y futuras.

Con la observación, la empresa obtendrá datos, que le permitirán evaluar no sólo las falencias, también le va a permitir decidir qué área necesita la oportunidad de mejora y atenderla con prioridad.

Plan y programas:

Aquí la necesidad de una capacitación se dará a conocer mediante un proyecto, quiere decir que antes se procedió con la detección de las necesidades de la empresa y áreas, por ello se realiza un plan de trabajo para la cual involucra a todas las áreas de la empresa, para (Seguridad Minera, 2017), “se debe ajustar a las características y necesidades reales detectadas en esta, detalla el presupuesto y las inversiones que son destinadas a la formación del personal”.

Según la revista (Seguridad Minera, 2017), “el plan de capacitación es una data que contiene un conjunto de programas específicos, diseñado por áreas, niveles de ocupación y que actividades se va realizar día a día”.

Operación de las acciones:

En esta etapa el capacitador según la revista ya antes mencionada, se realiza el programa de capacitación, quiere decir que se ejecuta el proceso de formación de la empresa al personal que labora en ella, para ello, se debe considerar estas técnicas de gran utilidad:

- Seleccionar de qué forma se hará la capacitación, individual, grupal, o distancia, etc.
- Seleccionar la modalidad, como curso, conferencias entre otros.

- Planificar el evento, para ello se debe seleccionar a los participantes y ver el presupuesto de la reunión.
- Ejecutar la capacitación.

Evaluación y seguimiento:

Parte del proceso de toda capacitación, es realizar evaluaciones de desempeño, que permita el capacitador conocer que quedó claro y que debe ser reforzado, aquí se determinará si los conocimientos brindados, fueron exitoso o no, asimismo, debe contar con una encuesta, para conocer el nivel de satisfacción de la capacitación y que puntos mejorar como área, según la revista (Seguridad Minera, 2017), debemos considerar los siguientes criterios:

- Establecer cuanto se avanzó con el plan de capacitación.
- Efectuar normas, criterios y procedimientos.
- Identificación errores para establecer propuestas de solución.
- Dar a conocer cuán efectiva fue la capacitación.
- Plantear nuevas actividades de la capacitación.

Según la revista (Seguridad Minera, 2017), la evaluación va a permitir medir el aprendizaje durante la formación, para ello deberá comprobar la efectividad de la enseñanza, evaluar la respuesta del proceso de capacitación. Además, como parte del proceso, se debe dar seguimiento

a la capacitación, la cual se debe cumplir los objetivos como:

- Evaluar el rendimiento del personal capacitados.
 - Analizar el desempeño de las personas capacitadas con las personas que no lo han sido.
 - Reconocer cuáles fueron los temas no satisfechos durante y después de la preparación.
 - Definir nuevos objetivos y metas.
 - Dirigir a una mejora continua la capacitación, para su mejor operación.

Al finalizar la evaluación y seguimiento del proceso de capacitación, la empresa estará en la posibilidad de retroalimentar y realizar un plan de acción de la capacitación. (Seguridad Minera, 2017)

Recordar que al momento de iniciar la capacitación se debe conocer los conocimientos que toda la personal cuenta, es decir, cuanto conocen la información, qué falta reforzar o conocer, por ello nos apoyamos en el libro *“El Capital Humano de las Empresas”*, otros autores donde nos refuerzan de qué forma se puede realizar un plan de trabajo.

(Werther & Davis, 2008) Es de suma importancia establecer criterios de evaluación, se debe considerar que, al iniciar el proceso de capacitación, se debe realizar una prueba antes y otra prueba después de la capacitación, con ello se logrará conocer el nivel de conocimientos, luego de ello comparar entre ambos resultados y conocer que logró aprender (p.272)

Según los autores antes mencionados afirman que: “Existe gran diferencia entre los conocimientos impartidos en un curso y el grado de transferencia efectiva. En este contexto, un conocimiento es un dato meramente teórico; la transferencia constituye la práctica de lo aprendido.”

(Werther & Davis, 2008) mencionan que: existe los siguientes pasos para la evaluación del proceso de capacitación.

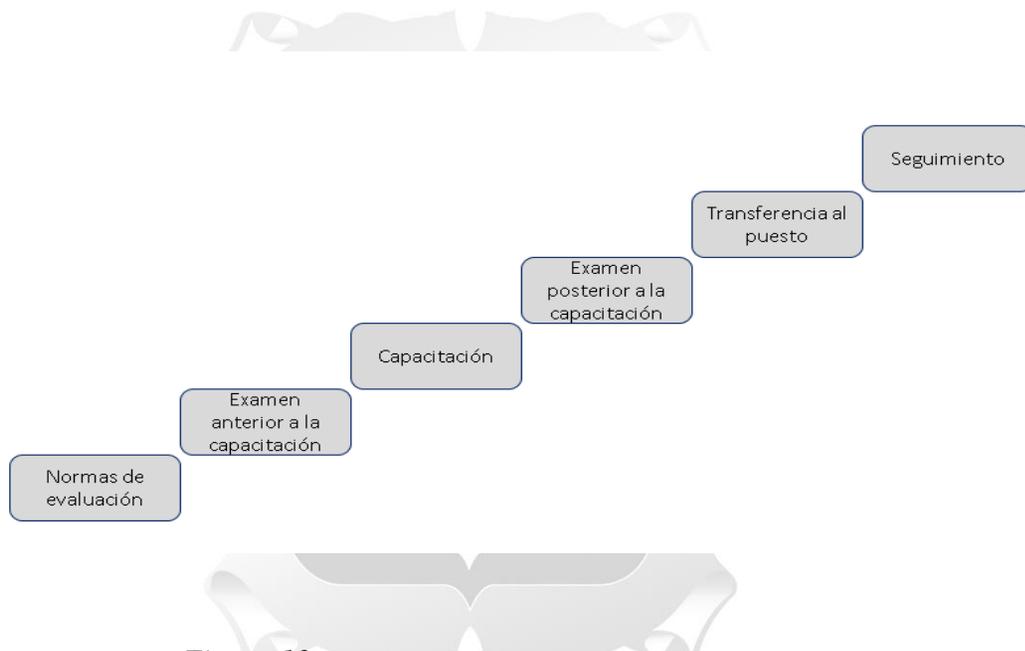


Figura 13. Pasos para la evaluación de la capacitación.

Según (Carrelli , 1923) mencionado por (Chiavenato, 2011) existe medios para detectar las necesidades de capacitación, esto nos va ayudar al momento que hagamos el plan de trabajo, Como puntos importantes de observación y primera necesidad es fundamental realizar lo siguiente:

Evaluación del desempeño: Permite reconocer al personal que cumple con su trabajo por debajo del nivel requerido, quiere decir que es importante encontrar las necesidades de cada área y que es lo que requieren, para una atención inmediata.

Observación: Revisar que causa la ineficiencia de las áreas, si es debido a los equipos en mal estado, incumplimiento de los programas, problemas disciplinarios, falta y abandono laboral, al igual que el abandono laboral.

Cuestionarios: Realizarlos con el fin de obtener resultados y evidencias en caso amerite una capacitación.

Solicitud de supervisores y gerentes: En el caso que los jefes inmediatos, detecten las necesidades de sus personales, ellos deben solicitar capacitar a su propio personal a la brevedad posible, haciendo conocimiento de las necesidades.

Entrevistas con supervisares y gerentes: Realizar las entrevistas con los posibles jefes directos, permite, la observación y aprobación para continuar con el proceso.

Reuniones interdepartamentales: Comunicación entre áreas, para conocer sus objetivos e inquietudes y temas administrativos.

Examen de empleados: Que parte de su proceso de capacitación culminen con evaluaciones donde se conozco sus experiencias y las funciones que realizaban.

Replantear el trabajo: Reinventar los temas laborales, que se realice una modificación total o parcial, para ello es importante dar a conocer al personal de la empresa, el tipo de cambio que se realizará.

Entrevista de salida: Con ello podemos conocer parte de la realidad de la empresa, como fue su permanencia, para realizar mejoras y el motivo por la cual decidió salir.

Análisis de puesto y perfil del puesto: Apoyarse en los perfiles y criterios de cada puesto, con la finalidad de cubrir expectativas del puesto.

Informes periódicos: Muestreos por área, para conocer el nivel de conocimiento y producción, así realizar reforzamientos o capacitaciones para el bienestar de todos (Chiavenato, 2011)



3.2. ACCIONES, METODOLOGIAS Y PROCEDIMIENTOS

Para tomar las acciones correspondientes y oportunas, analizamos las condiciones en la que la empresa se encontró en ese momento, para ello trabajamos en un diagnóstico situacional, para conocer las necesidades y realizar planes, estrategias y llevar al hecho.

Consideré como tema, “La Capacitación” por ser la base del desarrollo de toda persona y organización, en el capítulo anterior pudimos darnos cuenta cuán importante es la capacitación y el proceso que cumple, en una empresa es una inversión y no un gasto como pueden pensar, es una oportunidad de mejora.

Para ello se realizó un Plan de Trabajo de Capacitación donde se detectó las necesidades principales de la empresa y de cada área, este plan fue realizado en la Empresa de Servicios de Comercialización de Combustible en el año 2019, el plan mencionado fue apoyado del “Plan Anual de Capacitaciones 2019”, de la Gerencia de RRHH del Gobierno de El Salvador, con la cual permitió ser la guía al momento de elaborar el plan de la empresa. (Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria - EL Salvador, 2018)

Plan de Anual de Trabajo de Capacitación.

I. Misión y Visión del Área de Capacitación

Misión

El área de Capacitación tiene como misión principal lograr la eficacia de todo el personal mediante los conocimientos impartidos durante la inducción, identificar talentos para futuros mandos y posibles ascensos internos, promover el desarrollo mediante programas de estudios y talleres, prepararlos para una línea de carrera dentro de nuestra misma empresa.

Visión

La visión de nuestra área es ser parte de una organización recomendada en el mercado laboral, que el personal sienta seguridad en realizar sus funciones desde el primer día, por recibir capacitaciones con conocimientos necesarios a sus áreas, reducir la rotación del personal e incrementar las ganancias por tener un personal preparado y calificado que logre excelentes resultados en sus labores.

I. Objetivo y Actividades Especificas

Objetivo Generales:

- Fortalecer, implementar, coordinar y ejecutar planes de capacitación, como también de desarrollo.
- Afinar todas las funciones de los colaboradores, para un mejor rendimiento.
- Compromiso por parte de la empresa con su personal, que se sientan seguros de la labor que realizan día a día.
- Puestos idóneos, otorgándole valor a sus conocimientos, habilidades y experiencias.
- Ser soporte como parte de su crecimiento en el ámbito personal y laboral, que se visualice realizando una línea de carrera en corto plazo.
- Ser recomendados como empresa, que brinda oportunidades laborales, con ello, logra la reducción de rotación y abandono laboral.

Objetivos Específicos

- Que todo el personal tenga conocimiento de las funciones que debe realizar, objetivo por el cual se encuentra laborando.

- Es de gran importancia que el personal conozca el funcionamiento de la empresa, al igual, sus normas y políticas, como las de su área.
- Que su formación en la empresa sea para resaltar sus habilidades y contar con su permanencia por mucho tiempo.
- Transmitir conocimientos, cubrir la totalidad de requerimientos de personal de manera interna.
- Todo rendimiento y crecimiento viene por parte del personal, por ello, se espera el compromiso en su totalidad, para el funcionamiento.
- Preparar al personal, al punto que sea calificado ante un requerimiento.

II. Políticas del área de capacitación

Propósitos:

Lograr optimizar el desarrollo del personal en las áreas que se encuentren, para ello se necesita la participación de todo el personal en las capacitaciones que se convoque, según los acuerdos por el área de recursos humanos.

Establecer reglas y criterios que permiten acercarnos a la excelencia del desarrollo de recursos humanos en la empresa, de acuerdo con la idoneidad laboral y profesionales, relacionados a las necesidades y estructuras funcionales de la Institución.

Declaración De La Política:

- a) El Plan Anual de Capacitaciones se sustenta por la asistente de Recursos Humanos y aprobado por el área de Gerencia General, de acuerdo al diagnóstico situacional y la detección de necesidades. Esta programación formará parte del Plan Anual de la empresa.
- b) Personal nuevo o personal con ascenso, deberá participar del proceso de capacitación.
- c) El Capacitador se encargará de formar al personal, en capacidad de sus funciones, de lo contrario lo impartirá el responsable de cada área.
- d) Se impartirá capacitaciones según programación mensual / anual, por ser parte de un proceso continuo, como relevancia se darán como prioridad los puntos estratégicos de la empresa.
- e) La capacitación deberá ser impartida considerando las actividades y necesidades en función del personal, según al área que pertenece.
- f) Los ascensos se realizarán cuando las necesidades y estructuras de la empresa cumplan con los perfiles de todo el personal interno, que haya demostrado alto desempeño y potencial, durante el tiempo laboral, para posiciones de mayor responsabilidad.

III. Estrategias Para La Ejecución Del Plan De Capacitación

El propósito es generar e impulsar la eficacia de la empresa, toda capacitación se con la finalidad de contribuir a:

- Mantener al personal actualizados respecto a sus conocimientos, para generar el desarrollo en sus funciones laborales.
- Incrementar el nivel de rendimiento del personal con capacitaciones que le adquirir conocimientos y desarrollar sus competencias.
- Fomentar conductas positivas, la mejora en cuanto al clima del trabajo, la productividad y la calidad.
- Aplicar reconocimiento de incentivos al personal.
- Fortalecer las competencias blandas, así como la flexibilidad y adaptabilidad.

IV. Desarrollo Del Plan De Capacitaciones

A. Diagnóstico De Las Necesidades de Capacitación

En el año 2017 la empresa contaba con un departamento de recursos humanos parcialmente estructurado, no contaba con personal permanente y especializado dedicado a sus funciones, no había un orden establecido, contaban con apoyo de una psicóloga organizacional del grupo de donde pertenece, de forma eventual. La parte de selección de personal, no contaba con archivos, se contrató muchas veces al personal a “ciegas”, por recomendación o necesidad extrema del puesto, al igual no se realizaba capacitaciones por ser parte de aprendizaje de todo personal nuevo, la rotación era excesiva por errores en sus

labores, por ello parte del diagnóstico organizacional, fue la falta de inducciones y capacitaciones, generando así, pérdidas económicas al mismo personal y empresa.

La gerencia tomó la decisión de contratar una persona exclusiva como asistente de recursos humanos, que ordene las funciones del departamento de recursos humanos, para el bienestar interno y externo del personal desde el momento que ingresa a laborar, hasta finalizar su contrato de trabajo, deseando ser un referente para trabajar con nosotros.



FODA

FORTALEZAS

- Profesional con buena preparación y amplia experiencia en el tema.
- Respaldo por la gerencia en cuanto a mejoras de cada área.
- Predisposición de los colaboradores ante los cambios que se programan para el año.

OPORTUNIDADES

- Fortalecer a todos el personal de la empresa, con respecto a su área.
- Permitir ampliar nuestros horizontes, para la mejora continua.
- Formarnos a través de las capacitaciones por entes reguladores del estado, para un mejor funcionamiento.

DEBILIDADES

- Escaso conocimiento en más del 50% del personal de toda la empresa.
- No existe un proceso de capacitación .
- Falta de espacio exclusivo para la formación

AMENAZAS

- Escasa demanda en las ofertas laborales.
- Otras empresas con el mismo rubro en la zona, recomendados por su estructura formada.
- Distracción continua por encontramos en zona con mucho bullicio y no contar con aula para la formación.

Figura 14. Análisis FODA de Capacitación.

Tipos de Capacitaciones

En el plan de trabajo se coordinó con la Gerencia que el personal llevará dos tipos de capacitaciones, de forma interna y externa:

Capacitación Interna:

El área de Recursos Humanos realizará las capacitaciones, que incluyen dinámicas, incentivo, entre otros, en las oficinas de la empresa de servicios, todo con la finalidad de fortalecer las cualidades, competencias y mejorar las relaciones interpersonales entre todos los niveles, generando motivación y un mejor desempeño en su labor diaria.

La asistente u otro representante de del área de recursos humanos, estará a cargo de gestionar las convocatorias, poniendo en conocimiento a todos los niveles, desde el nivel operativo (despachador y chofer), hasta los altos mandos.

Metodología para las capacitaciones internas:

- Las capacitaciones se realizarán en salón acondicionado, se va a gestionar para que sea un espacio adecuado y propio para dicha función.
- El personal convocado que va a ser parte de la capacitación, debería ir con material que le permita tomar nota del aprendizaje que se le impartirá, por parte del capacitador.

- La asistencia del personal convocado, será de carácter obligatorio, por ello todo jefe a cargo, deberán gestionar los tiempos de ausencia de su personal que será capacitado.
- La cantidad de personal que entre a capacitación será acordada, por el capacitador y el área beneficiada.
- El encargado de las capacitaciones será quien realice las convocatorias con el apoyo de las áreas que soliciten, con anticipación y previa autorización por la gerencia.

Capacitación externa:

Se hará las gestiones con las empresas y entes que prestan sus servicios de capacitación, por ser una empresa que de alto riesgo en contaminación y de peligro en el mal uso del producto, debemos participar en todas las capacitaciones que no convoquen, por ello consideramos que los temas que se traten por ello, sea obligación de todo el personal en acudir.

Metodología para las capacitaciones externas:

- El personal a cargo del área de recursos humanos, realizará las gestiones para recibir capacitaciones por parte de entes del estado, como Osinergmin, OEFA, La Pampilla, entre otros.

- En el caso que las capacitaciones sean por personal externo, serán programadas de acuerdo a los horarios que dichos entes lo ordenen.

El personal también participará en diferentes cursos y programas que la empresa indique, con el fin de una mejora personal y laboral, durante el año la empresa de servicios enviará a su personal a cursos: abiertos, cerrados, gerenciales, técnicos e idiomas (estos últimos en caso crecimiento y lo amerite el puesto).

Cursos abiertos: Estas capacitaciones serán organizadas por proveedores y entes del estado que atienden a diferentes empresas del mismo rubro en una misma capacitación, y las áreas que participarán serán según convocatoria de estructura.

Cursos cerrados: Son los cursos enfocados en resolver problemas detectados como los que se indicaron en el diagnóstico, este curso desea fortalecer al personal, en sus conocimientos, con programa necesarios en la labor que cumplen o cumplirán en caso se de una línea de carrera.

Cursos gerenciales: Serán dirigidos a Gerentes, Jefes y Asistentes de área, con el objetivo es completar o actualizar las competencias gerenciales, para estos cursos el perfil requerido es el de Jefatura.

Cursos de Técnicos e idiomas: Con el propósito de fortalecer los conocimientos y competencias del personal de la empresa, los cursos son divididos en niveles que van desde el básico al avanzado, os cursos que lleve el personal, representa mayor demanda en las competencias laborales.

V. Aplicación de Plan

El plan de trabajo anual lo realizó la Asistente de Recursos Humanos, con la aprobación de la Gerente General, para ejecutarlo en el mes de enero del 2019, se realizó las gestiones para ejecutarlo y capacitar al personal que pertenece a la empresa, teniendo en cuenta que se continuará cumpliendo lo que el diagnóstico nos brindó como información.



ÁREA DE LA INSTITUCIÓN	TEMAS A DESARROLLAR	IMPARTIDA POR:	PARTICIPANTES
ÁREA DE SERVICIOS	MOTIVACION LABORAL	RRHH	CHOFER / DESPAADOR / MANTENIMIENTO
	COMUNICACIONES EFECTIVA		
	INTELIGENCIA EMOCIONAL		
	MOTIVACION LABORAL		
	MANEJO ESTRÉS LABORAL		
	ATENCION A USUARIO		
	TRABAJO EN EQUIPO		
	ADMINISTRACION DEL TIEMPO Y RECURSOS	FORMADOR / JEFE DE ÁREA	
	PREVENCION DE RIESGOS LABORALES		
	ATENCION A USUARIO INTERNO Y EXTERNO		
	POLITICAS Y LEYES AMBIENTALES		
	INFORMACION DE LOS PRODUCTOS		
	MODALIDADES DE PAGO DEL CLIENTE		
	CORRECCION DE ERRORES EN EL DESPACHO		

Figura 15. Cuadro de temas de capacitación para el área de servicios.

ÁREA DE LA INSTITUCIÓN	TEMAS A DESARROLLAR	IMPARTIDA POR:	PARTICIPANTES
ÁREA CONTABLE	MOTIVACION LABORAL	FORMADOR / RRHH	ASISTENTE ADMINISTRATIVO / CONTADOR (ES)
	COMUNICACIONES EFECTIVA		
	INTELIGENCIA EMOCIONAL		
	MOTIVACION LABORAL		
	MANEJO ESTRÉS LABORAL		
	ATENCION A USUARIO		
	TRABAJO EN EQUIPO		
	ADMINISTRACION DEL TIEMPO Y RECURSOS	FORMADOR / JEFE DE ÁREA	
	PREVENCION DE RIESGOS LABORALES		
	ATENCION A USUARIO INTERNO Y EXTERNO		
	POLITICAS Y LEYES AMBIENTALES		
	INFORMACION DE LOS PRODUCTOS		
	PLANIFICACION Y EVALAUACION DE METAS		
	NORMATIVA DE FINANZAS		
	LEGAL Y GOBIERNO		
	INFORMÁTICA		
CONTABLE Y ADMINISTRATIVO			

Figura 16. Cuadro de temas de capacitación para el área Contable

ÁREA DE LA INSTITUCIÓN	TEMAS A DESARROLLAR	IMPARTIDA POR:	PARTICIPANTES
ÁREA DE RRHH	MOTIVACION LABORAL	JEFE DE RRHH / CAPACITADOR EXTERNO	TODO EL PERSONAL DE RRHH
	COMUNICACIONES EFECTIVA		
	INTELIGENCIA EMOCIONAL		
	MOTIVACION LABORAL		
	MANEJO ESTRÉS LABORAL		
	ATENCION A USUARIO		
	TRABAJO EN EQUIPO		
	ADMINISTRACION DEL TIEMPO Y RECURSOS		
	SEGURIDAD OCUPACIONAL		
	HABILIDADES GENERALES		
	GESTIÓN DE PROCESOS Y MEJORA CONTINUA		
	CONTINUEDAD DE NEGOCIOS		
	GESTION AMBIENTAL		

Figura 17. Cuadro de temas de capacitación para el área Recursos Humanos

Administración Del Plan De Trabajo

Tabla 4

Tabla 4 Presupuesto para la implementación del plan de trabajo

Recursos			
Humanos:			
Psicólogo	1	1500.00	Soles
Practicante de Psicología	1	1000.00	Soles
Materiales:			
Laptop	1	2500.00	Soles
Impresora	1	400.00	Soles
Útiles de oficina	varios	350.00	Soles
		5750.00	Soles

El 100% del presupuesto será financiado por la estación de servicio.

4. PRINCIPALES CONTRIBUCIONES

Fue gratificante participar en las mejoras de la empresa, por ello, menciono las principales contribuciones:

Se reforzó al personal antiguo, que fue contratado sin capacitarse, para igualdad ante los cambios.

Reforzar el área de Recursos Humanos con un plan de trabajo propio por todo el año al igual que en cada área, para el crecimiento y beneficio de toda la empresa.

Realizar las entrevistas de trabajo con los perfiles creados, con la finalidad de tener profesionales acordes a sus áreas.

Se buscó vincular a todo el personal de la empresa, con las capacitaciones, actividades recreativas, entre otros.

Ordenar los horarios por sugerencias de personal y jefes directos, así como, espacios adecuados para sus descansos y aseo personal.

Fijación por un clima laboral adecuado y justo, siempre dispuestos escuchar sus inquietudes y necesidades.

Se implementó beneficios sociales, que les permita estudiar al personal para un mejor desempeño personal y laboral.

Fidelizar a todo el personal fue lo que se buscó desde un inicio, conforme a todo lo positivo realizado, se logró reducir la rotación del personal.

CONCLUSIONES

La experiencia realizada permite conocer las funciones y objetivos que se obtiene al realizar una capacitación en la organización, considerarlo como parte de una inversión, quiere decir el objetivo principal es, crecer como empresa. Debido a una continua de rotación y abandono laboral, se logró detectar las necesidades no solo de la empresa, también de cada área.

Una de estas necesidades fue, que el personal no conocía en su totalidad las funciones que debían realizar ante un evento inusual, con las capacitaciones se impartieron conocimientos y destaque en sus habilidades, quiere decir, que se logró conocer, como proceder ante casuísticas en su jornada laboral.

Como parte de la labor de un Psicólogo Organizacional, es impulsar a las mejoras de una organización, en este caso, fue realizar implementaciones, que permitan mejorar la labor de todos los trabajadores en la empresa,

Con estas mejoras se buscó incrementar la productividad, tener un mejor clima laboral, que los altos mandos sea guías y líderes para el crecimiento de todos, como persona y empresa, que las participaciones a las capacitaciones sea parte de trabajo, puesto que través de los conocimientos otorgados, las evaluaciones realizadas, habrá cambios positivos, como satisfacer las necesidades individuales y familiares de los trabajadores y así aumentar la competitividad de la empresa.

RECOMENDACIONES

Diagnosticar las necesidades de la empresa, fueron la base para para realizar cambios en la empresa, desde encontrar las necesidades, elaborar un plan y aplicarlo, es el proceso más importante para impulsar la productividad en toda organización, por ello, al encontrar que la empresa de servicios no estaba organizada y no contaba con un plan establecido, no había mejoras, por el contrario, existía pérdidas.

Toda empresa debe enfocarse en un plan anual de trabajo, para conocer sus necesidades y saber de dónde partir en el caso de los cambios que desea realizar, este es el caso de la empresa de servicios, se realizó un plan de trabajo y detectamos la ausencia de capacitaciones. Ante esta necesidad, también elaboramos un plan en el área, con el fin de reducir el abandono laboral, los descuentos y malos ratos del personal con los clientes o jefes de la empresa.

Otra recomendación es, cumplir con la programación de los temas por mes, para llevar un orden de prioridad en cuanto temas de la estructura organizacional, se trata.

Preocuparse en el bienestar y comodidad del personal, por ello no olvidar las encuestas semestrales de clima organizacional, con el fin de conocer el compromiso, las necesidades e inquietudes de todos sus colaboradores de todos los niveles.

Tener siempre presente el realizar una capacitación es una inversión con el único propósito es del crecimiento de la empresa, pues ante un personal capacitado y calificado, se obtendrá mejores resultados en su labor diaria.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Carrasco, P. (2015). Procesos de implementación del nuevo enfoque del subsistema de capacitación en el ministerio del otras públicas, servicios y vivienda. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Mayor de San Andrés, La Paz.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. D:F: McGRAW-HILL.
- Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria - EL Salvador. (Febrero de 2018). Plan Anual de Capacitaciones 2018. El Salvador.
- Municipalidad San Martín de Porres. (2020). *Municipalidad San Martín de Porres*. Obtenido de <https://www.mdsmp.gob.pe/distrito.php>
- Pinto, R. (2004). Estrategia de Capacitación Empresarial. En R. Pinto, *Estrategia de Capacitación Empresarial* (pág. 83). Mexico: McGraw-Hill.
- Revista Ciencia y Cultura. (diciembre de 2000). *Revista Ciencia y Cultura*. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232000000200015
- Rodríguez, J. (2013). *Introducción a la administración con enfoque de sistemas*. Mexico: Editorial Ediciones Contables, Administrativas y Fiscales S.A.
- Seguridad Minera. (30 de enero de 2017). *Seguridad Minera*. Recuperado de Seguridad Minera: <https://www.revistaseguridadminera.com/capacitacion/proceso-de-capacitacion-organizado-en-cinco-etapas/>
- Ulrich, D. (1997). *Recursos Humanos Champions*. Buenos Aires: Granica.
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos el capital humano de las empresas*. D:F: McGRAW-HILL.

ANEXOS

Anexo 1. Evaluación de capacitación

1RA - EVALUACIÓN

Nombre y Apellidos:

Área:

Capacitador: Fecha

1) Describe que conoces de la empresa (3 puntos)

.....
.....
.....
.....
.....

2) Dibuje y describa el Organigrama y Flujoograma (7 puntos)

--	--

3) Describa que significa una contaminación (2 puntos)

.....

.....

.....

.....

.....

4) Describa que hacer en caso de derrame de combustible (5 puntos)

.....

.....

.....

.....

.....

5) Describa a cuantos metros de distancia debe estar una estación de servicios con los lugares públicos de mayor afluencia. (3 puntos)

.....

.....

.....

.....

.....

Área de Capacitación

Anexo 2. Muestra de Capacitación de Despacho

Desde:	15/07/2019
Hasta:	22/07/2019
Fecha de Informe.:	25/07/2019
Requerimiento.	3 Personas
Puntuación mínima	150
Tiempo de capacitación	4 Días

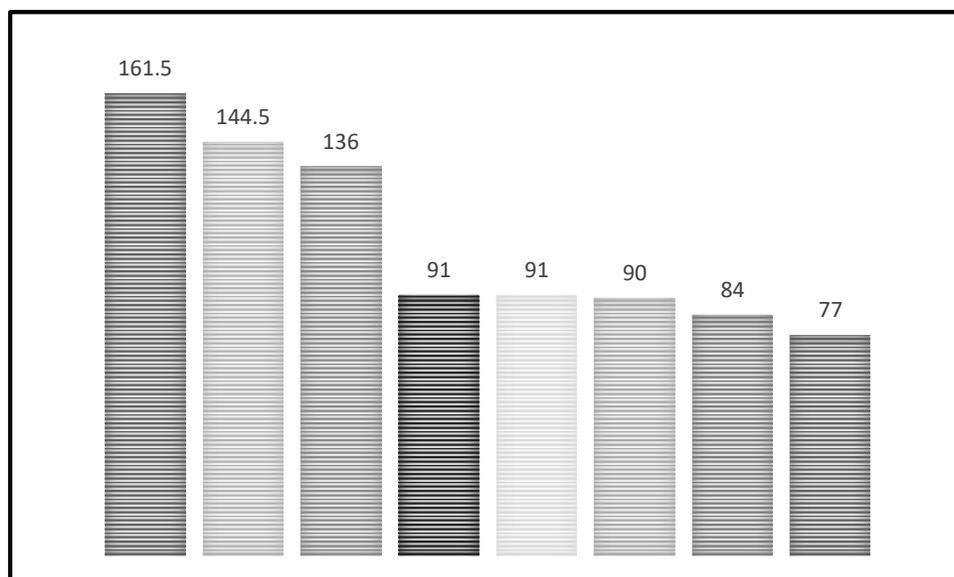
Empresa de Servicios de Comercialización de Combustible



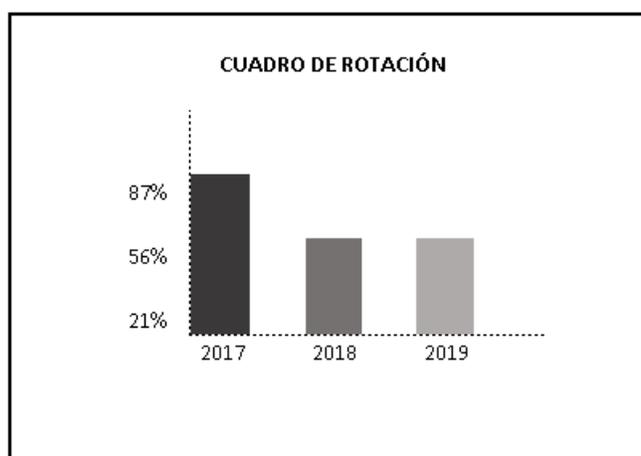
Listado de Postulantes

N°	FECHA DE CONVOCATORIA	FECHA DE POSTULACIÓN	MEDIO DE CONTACTO	NOMBRE	APELLIDOS	SEXO	EDAD	P. TEOR	P. PRÁCTIC	EXAMEN PS.	DOCUMENTO	PUESTO	PROMEDIO	INICIO
1	8/07/2019	12/07/2019	REDSOCIAL	MAMNUEL	DEZA ESPINO	M	25	19	17	RECOMENDADO	COMPLETO	DESPACHO	161.5	22/07/2019
2	8/07/2019	11/07/2019	REDSOCIAL	AURORA	ROJAS FLORES	F	30	17	17	RECOMENDADO	COMPLETO	DESPACHO	144.5	22/07/2019
3	8/07/2019	12/07/2019	PAGINA DE INTERNET	LUIS	JIMENEZ PORRAS	M	29	17	16	RECOMENDADO	COMPLETO	DESPACHO	136	22/07/2019
4	8/07/2019	11/07/2019	PAGINA DE INTERNET	YEREMI	JULCA DULANTO	M	35	13	14	NO RECOMENDADO	INCOMPLETO	DESPACHO	91	X
5	8/07/2019	13/07/2019	REDSOCIAL	CESAR	LOPEZ HUACCHARAQUI	M	27	14	13	NO RECOMENDADO	INCOMPLETO	DESPACHO	91	X
6	8/07/2019	9/07/2019	PAGINA DE INTERNET	JUAN	CRISTOBAL SANCHEZ	M	37	12	15	RECOMENDADO	COMPLETO	DESPACHO	90	X
7	8/07/2019	11/07/2019	PAGINA DE INTERNET	MIGUEL	TELLODIOS	M	29	12	14	NO RECOMENDADO	INCOMPLETO	DESPACHO	84	X
8	8/07/2019	12/07/2019	PAGINA DE INTERNET	MARIA LUZ	APOLINARIO DIAZ	F	28	11	14	NO RECOMENDADO	COMPLETO	DESPACHO	77	X

Anexo 3. Muestra de Porcentaje de Capacitación de Despacho



Anexo 4. Reducción de Rotación



Fuente: Gerencia General de la Empresa

Anexo 5. Modelo de cuadro de Competencias

Cuadro de Competencias				
Evaluador	Carla Barrientos Ramirez			
División	Venta			
Puesto	Despacho			
Nombres y Apellidos del Evaluado	Manuel Deza Espino.			
Competencias	Nivel I	Nivel II	Nivel III	Nivel IV
Adaptabilidad			x	
Calidad de Trabajo				x
Comunicación Verbal			x	
Creatividad			x	
Dinamismo - Energía				x
Empatía			x	
Iniciativa			x	x
Integridad				x
Motivación			x	
Negociación			x	
Organización			x	
Orientación a Resultados			x	
Persuasión			x	
Planificación				x
Trabajo en Equipo				x
Tolerancia al estrés			x	
<p>Al inicio de la entrevista se mostró cordial con adecuado arreglo y orden personal, mostro predisposición al cambio, tiende a ser proactiva, puntual, responsable, es una candidata de fácil abordaje, comunicación fluida y facilidad de palabra, respeto, empatía, predisposición al cambio. Posee buen tono de voz, comunicación clara y precisa lo que evidencia su buena capacidad para poder relacionarse a todo nivel, su nivel de adaptación es adecuada ante diferentes situaciones, tolerante a situaciones tensas.</p> <p>A nivel laboral posee experiencia en el área, sin embargo, se recomienda realizar seguimiento y capacitación para continuar desarrollando sus competencias.</p> <p>Considerando los aspectos evaluados, se le considera candidato Apto.</p>				

Anexo 6. Participación en las capacitaciones de la OEFA

SISTEMA DE SUPERVISIÓN ONLINE- CAPACITACIÓN GRATUITA- OEFA

 Sistema de Supervisión Online OEFA <siso@oefa.gob.pe>
Mié 25/09/2019 11:11

Buenos días,

Estimados,

Por medio de la presente, es grato anunciarle nuestra invitación para asistir a la capacitación personalizada para el manejo del **Sistema de Supervisión Online** (en adelante, **SISO**) que se brindará en las instalaciones del **OEFA** en el siguiente horario. **POR ÚNICA OPORTUNIDAD!!**

Indicarles que esta inducción es de manera **GRATUITA** , y es dirigida a todos los grifos y EESS de Lima y Callao.

La duración de la inducción son tres horas, solo por 1 día.

Nos envía por favor su respuesta, con el día en el que podrá asistir.

Cualquier consulta o duda por favor comunicarse al siguiente número: 204-9900 -Anexo 7345 o al celular 950135149

Fechas : (elegir uno de los días!)
- 02/10/2019 de 03:00 a 06:00 pm.

Anexo 6. Muestra de la encuesta mensual - Despacho

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL									
Fecha	25/08/19	Área	Despacho.						
Calificación		Comentarios							
1	Muy desacuerdo	- Mejorar el baño del personal y el comedor - Cumplir con los horarios de cambio de turno.							
2	En desacuerdo								
3	Neutral								
4	De acuerdo								
5	Muy acuerdo								
Nro	PREGUNTAS			1	2	3	4	5	Total
1	¿Cómo calificaría su clima laboral actual?					X			
2	¿Cómo calificaría la comunicación con tus compañeros de trabajo?						X		
3	¿Cómo calificaría el apoyo de su jefe inmediato ante una eventualidad de su salario?						X		
4	¿Cómo calificaría el apoyo de su jefe inmediato en la eficacia de las soluciones?						X		
5	¿Cómo calificaría la infraestructura laboral ?					X			
6	Siente que su jefe inmediato le apoya ante algún problema?						X		
7	La empresa valora mis ideas					X			
8	la empresa busca cambios positivos para nosotros					X			
9	El área de Recursos Humanos escucha nuestras inquietudes						X		
10	Consideras que existe preferencias en tu área?				X				
				TOTAL					0

