**RESUMEN**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **Autor** | [**Rodríguez de la Oliva, N.A.**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1%2Aspi?/aRodr%7bu00ED%7dguez+de+la+Oliva%2C+N.A./arodriguez+de+la+oliva+n+a/-3,-1,0,B/browse) |
| **Autor corporativo** | [**Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima (Peru). Escuela de Post Grado, Maestría en Administración**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1%2Aspi?/aUniversidad+Nacional+Agraria+La+Molina%2C+Lima+%28Peru%29.++Escuela+de+Post+Grado%2C+Maestr%7bu00ED%7da+en+Administraci%7bu00F3%7dn/auniversidad+nacional+agraria+la+molina+lima+peru+escuela+de+post+grado+maestria+en+administracion/-3,-1,0,B/browse) |

 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **Título** | **Capacitación por competencias y desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana** |

 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **Impreso** | Lima : UNALM, 2014 |

 |

**Copias**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ubicación** | **Código** | **Estado** |
|  Sala Tesis |  [**C20. R67 - T**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1%2Aspi?/cC20.+R67+-+T/cc++++20+r67+t/-3,-1,,E/browse)  |  USO EN SALA |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **Descripción** | 208 p. : 8 fig., 7 cuadros, 38 tablas, 39 ref. Incluye CD ROM |
| **Tesis** | Tesis (Mag Sc) |
| **Bibliografía** | Post Grado : Administración |
| **Sumario** | Sumarios (En, Es) |
| **Materia** | [**LIMA METROPOLITANA**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1%2Aspi?/dLIMA+METROPOLITANA/dlima+metropolitana/-3,-1,0,B/browse) |
|  | [**AREAS VERDES**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1%2Aspi?/dAREAS+VERDES/dareas+verdes/-3,-1,0,B/browse) |
|  | [**TRABAJADORES**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1%2Aspi?/dTRABAJADORES/dtrabajadores/-3,-1,0,B/browse) |
|  | [**EMPRESAS DE SERVICIOS**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1%2Aspi?/dEMPRESAS+DE+SERVICIOS/dempresas+de+servicios/-3,-1,0,B/browse) |
|  | [**PERU**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1%2Aspi?/dPERU/dperu/-3,-1,0,B/browse) |
|  | [**EVALUACION**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1%2Aspi?/dEVALUACION/devaluacion/-3,-1,0,B/browse) |
|  | [**EMPRESAS PRIVADAS**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1%2Aspi?/dEMPRESAS+PRIVADAS/dempresas+privadas/-3,-1,0,B/browse) |
|  | [**RECURSOS HUMANOS**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1%2Aspi?/dRECURSOS+HUMANOS/drecursos+humanos/-3,-1,0,B/browse) |
|  | [**CAPACITACION**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1%2Aspi?/dCAPACITACION/dcapacitacion/-3,-1,0,B/browse) |
|  | [**PLANTACION DE RECREO**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1%2Aspi?/dPLANTACION+DE+RECREO/dplantacion+de+recreo/-3,-1,0,B/browse) |
|  | [**SERVICIOS**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1%2Aspi?/dSERVICIOS/dservicios/-3,-1,0,B/browse) |
|  | [**MANTENIMIENTO**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1%2Aspi?/dMANTENIMIENTO/dmantenimiento/-3,-1,0,B/browse) |
|  | [**PROGRAMAS DE CAPACITACION**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1%2Aspi?/dPROGRAMAS+DE+CAPACITACION/dprogramas+de+capacitacion/-3,-1,0,B/browse) |
|  | [**SATISFACCION EN EL TRABAJO**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1%2Aspi?/dSATISFACCION+EN+EL+TRABAJO/dsatisfaccion+en+el+trabajo/-3,-1,0,B/browse) |
|  | [**GESTION**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1%2Aspi?/dGESTION/dgestion/-3,-1,0,B/browse) |
|  | [**INDICADORES SOCIALES**](http://ban.lamolina.edu.pe/search~S1%2Aspi?/dINDICADORES+SOCIALES/dindicadores+sociales/-3,-1,0,B/browse) |
| **Nº estándar** | PE2016000188 B / M EUV C20; E20 |

 |

El presente trabajo surge como consecuencia de una investigación que tiene como objetivos elevar el desempeño laboral del personal de servicio, mejorar la gestión de personal por parte de la gerencia de recursos humanos, aumentar la calidad del trabajo, prestigio y rendimiento de una empresa dedicada al mantenimiento en áreas verdes.

Para la investigación se realizó primero el análisis y descripción de los puestos de trabajo, luego se diseñaron los modelos por competencias en grados o niveles, según los cargos, después se evaluó el nivel de desempeño de cada uno de los trabajadores. Esta evaluación nos ayudó a realizar una eficiente gestión por competencias, lo que permitirá descubrir personas clave para la organización, determinar los problemas o dificultades de los trabajadores, encontrar personas para otras posiciones (rotación de puestos), saber si se necesita contratar nuevo personal, motivar a las personas al comunicarles un desempeño favorable e involucrarlas en los objetivos de la empresa y muchas otras cosas importantes.

Una vez procesada la información, según las carencias o debilidades que, en este caso, afectan al funcionamiento de la organización, se diseñó un programa de capacitación que repotenciará al cliente interno, no sólo desde una perspectiva de rendimiento, sino también desde una óptica de significación del trabajo y del desarrollo de las capacidades que cada uno posee. Del mismo modo, se debe tomar en cuenta los principales intereses no satisfechos desde la perspectiva de los conocimientos del personal y que, en la medida que sean abordados, pueden contribuir a un mejor desempeño laboral, sea por la aplicación de nuevas o mejores competencias a su trabajo, como también por un mayor fortalecimiento del sentido de pertenencia a la empresa o la tranquilidad de la persona al visualizar que su potencial de empleabilidad se mantiene vigente y actualizado.

**Abstract**

The goal of this research is to maximize the labor performance of the maintenance staff, to improve human resources management, to increase the quality of work, prestige and efficiency of a company dedicated to maintenance landscaping.

The analysis and job descriptions was first researched, then competency models were designed in degrees or levels, as pertained to each job position, then the level of performance of each of the employees was evaluated. This appraisal revealed the need to make an efficient human resources management assessment, which allowed to discover key personnel for the organization, identify problems or difficulties as perceived by the employees, find employees that would be better suitable in other positions (job rotation), find out if there is a need to hire new staff, motivate people by communicating favorable performance and involve them in the vision of the company, and many other important issues.

After processing the information and identifying the deficiencies or weaknesses that, in this case, affect the performance of the organization, a training program was designed to increase employee (internal customer) morale. This will improve job performance as well as professional development of each of the employees that have potential to improve their skills. Moreover; it is necessary to take into consideration the main unsatisfied interests from the perspective of the staff and that, as they are addressed, can contribute to a better job performance, either by the application of new or improved skills to their work, as well as by further strengthening the sense of belonging to the company or the tranquility of the person to visualize that their employability potential is maintained and updated.