



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

Trabajo de Suficiencia Profesional

Implementación de un plan de capacitación para mejorar la calidad de servicio en la
empresa Sinercorp S.A.C, Chorrillos 2024

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

Presentado por:

Autor: Torres Laynes, Esdras Franklin

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-6300-3115>

Asesor: Mg. Franco Lopez, David Guillermo

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-7150-8771>

Lima – Perú

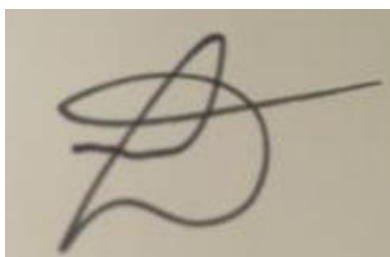
2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, Esdras Franklin Torres Laynes egresado de la Facultad de **INGENIERIA Y NEGOCIOS** y Escuela Académica Profesional de **Negocios y Competitividad** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación **“Implementación de un plan de capacitación para mejorar la calidad de servicio en la empresa SinerCorp S.A.C, Chorrillos”** Asesorado por el docente: Mg. Franco López, David Guillermo DNI 25656485 ORCID 0000-0003-0088-7353 tiene un índice de similitud de **9 (nueve) %** con código oid: 14912:461453266 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor 1
 Esdras Franklin Torres Laynes
 Egresado
 DNI: 74940596

.....
 Firma de autor 2
 DNI:



.....
 Firma
 David Guillermo Franco López
 DNI: 25656486

Lima, 14 de mayo del 2025.

Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado a mis padres, que fueron mi mayor fuerza para salir adelante y lograr dar este gran salto en el ámbito profesional, a mis queridos hermanos con los que crecí y a los cuales busco inspirar para que puedan llegar más lejos que yo, pero en especial a nuestro dios, que siempre me ha acompañado en los mayores desafíos que la vida me ha colocado, no sería nada sin él.

Índice General

Dedicatoria.....	2
Resumen	6
Abstract	7
Introducción	8
CAPÍTULO I: Antecedentes y Descripción General de la Empresa	9
1.1 Reseña de la empresa	9
1.2 Ubicación y actividad empresarial.....	11
1.3 Misión, Visión y Valores de la empresa	12
1.4 Descripción del puesto desarrollado y su entorno	13
1.5 Problemática y objetivos trazados.	16
CAPÍTULO II. Fundamento del Tema elegido	19
2.1 Bases teóricas.....	19
2.2 Marco teórico.....	20
2.3 Antecedentes	23
2.4 Justificación Metodológica	27
Capitulo III: Aporte y Desarrollo de la Experiencia.....	28
3.1 Diagnostico de la situación problemática	28
3.2 Desarrollo de la experiencia	29
3.3 Modelo de la propuesta o solución	32
3.4 Resultados	35
Conclusiones	38
Recomendaciones.....	39
Referencias Bibliográficas.....	40
Anexos	45

Índice de tablas

Tabla 1 Principales Empresas que Compiten en el Rubro de Servicios Empresariales y Consultoría.....	14
Tabla 2 Plan de Capacitación	33
Tabla 3 Empleados Últimos 5 Años en el Área Funcional.....	35
Tabla 4 Promedio de Renuncias Semestral.....	37
Tabla 5 Distribución de Reportes Asignados a Colaboradores.....	38

Indica de Figuras

Figura 1 Logo de Sinercorp	9
Figura 2 Principales Clientes de Sinercorp	10
Figura 3 Croquis de la Ubicación de Sinercorp.....	11
Figura 4 Organigrama Actual de Sinercorp S.A.C.....	15
Figura 5 Diagnostico del Problema	29
Figura 6 Rol de Tareas.....	33
Figura 7 Manual de Capacitación de Facturación Consolidada Intercompany.....	34
Figura 8 Video Reporte de Presupuesto vs Compras Retail	35
Figura 9 Crecimiento de Reportes	36

Resumen

El presente trabajo de suficiencia profesional tuvo como objetivo principal determinar como el desarrollo de un plan de capacitación impacta en la calidad de servicio de la empresa SINERCORP S.A.C., aplicando una estructura de este plan de aprendizaje para los colaboradores, elaborando manuales de capacitación, material audiovisual y un rol de tareas para cada colaborador.

Todo esto se desarrolló durante el segundo semestre del año 2024 a la actualidad, dando como resultado un crecimiento en el área de control y gestión de datos, a través de los informes y el aumento del personal, debido al incremento de la confianza de nuestros clientes y el directorio principalmente. Llegando a la conclusión de que implementar este plan impacta significativamente en el aumento del nivel de servicio ofrecido y sobre todo genera fidelidad en los colaboradores y ganas de crecer dentro de la empresa, debido a que logran darse cuenta que existe la preocupación de que ellos puedan tener un buen progreso y sobre todo cuidando los niveles de estrés y sobrecarga en el trabajo.

Palabras claves: capacitación, calidad de servicio, estrés laboral.

Abstract

Introducción

CAPÍTULO I: Antecedentes y Descripción General de la Empresa

1.1 Reseña de la empresa

El informe de suficiencia profesional fue desarrollado en la empresa SINERCORP S.A.C., empresa que inicio sus actividades comerciales el 01 de marzo del 2014 y se identifica con RUC 20556620297 y con dirección fiscal Av. Los Faisanes Nro. 420 Urb. La Campiña, Chorrillos – lima, Perú y se encuentra bajo el régimen tributario de Mediana empresa.

La empresa cuenta con una amplia experiencia en brindar asesoría empresarial y con un personal altamente capacitado en el desarrollo de soluciones integrales, generando así un valor extra a los procesos que implican el control de manera interna y el uso de tecnologías que permiten un mejor desarrollo de estas mismas.

SINERCORP S.A.C. es una organización que se encarga de brindar el servicio de asesoría financiera y control a empresas de los rubros: retail, industrial, inmobiliario, confecciones y servicios. El nacimiento de esta empresa se dio con la finalidad de poder generar un mejor desarrollo a las demás organizaciones en crecimiento de la Corporación JERUTH, por lo que SINERCORP S.A.C., viene a ser miembro de este grupo con una amplia trayectoria en el mercado peruano, habiendo logrado posicionar marcas importantes a lo largo de los años.

La empresa SINERCOPR S.A.C, cuenta con una instalación, siendo la dirección fiscal el lugar donde podemos encontrar sus principales oficinas, sin embargo se encuentra ubicada en dos avenidas distintas, debido a que la Corporación JERUTH tiene las empresas industriales, con sus respectivos almacenes y plantas de producción en la avenida paralela a la fiscal, por lo que SINERCORP S.A.C. tiene que estar abrazando a las distintas oficinas principales de las demás organizaciones con la finalidad de tener un mejor acercamiento y ayuda a sus distintos clientes. Por otra parte, en la figura 1, lograremos observar el logro de la empresa SINERCORP S.A.C.

Figura 1 *Logo de Sinercorp*



Nota, logo de la organización, por CORPORACION JERUTH, 2018

(<http://www.jeruth.pe>)

Principales clientes

- ✓ Panorama Outsourcing S.A.
- ✓ Panorama Staff S.A.C.
- ✓ Panorama CSC S.A.C.
- ✓ Upgrade S.A.C
- ✓ Él S.A.
- ✓ Tiendas el oriente S.A.C.
- ✓ Fashion Retail S.A.
- ✓ Remate de Fabrica S.A.C
- ✓ Remate de fabrica oriente S.A.C.
- ✓ Samitex S.A.
- ✓ Global Sourcing S.A.C
- ✓ Texcorp S.A.C
- ✓ Leathercorp S.A.C.
- ✓ Primatex S.A.C.
- ✓ Luxcorp S.A.C
- ✓ Inmobiliaria Aneljo S.A.
- ✓ Constructora e Inmobiliaria América S.A.
- ✓ Llave en Mano Inmobiliarias S.A.C.

En la figura 2, se puede visualizar los logos de algunos de los principales clientes a, los que Sinercorp atiende hace unos 10 años, brindándole un servicio de asesoría y control interno que les ha permitido mejorar sus rentabilidades y procesos, esto a través de la asesoría financiera y las auditorías, que son los principales servicios que ofrece la organización.

Figura 2 Principales Clientes de Sinercorp



1.2 Ubicación y actividad empresarial

Ubicación

La dirección fiscal de la empresa SINERCORP S.A.C. donde ubicamos sus oficinas principales es en, Av. Los Faisanes 420 Urb. La Campiña, Chorrillos – Lima. Del mismo modo, en la figura 3 podemos identificar la ubicación geográfica A través de Google Maps.

Figura 3 Croquis de la Ubicación de Sinercorp



Nota. Este croquis muestra la ubicación precisa de la empresa “SINERCORP S.A.C. ”, a través de Google Maps, 2025 (<https://maps.app.goo.gl/XhAed6ke7k813fGJ9>)

Actividad empresarial

La principal actividad empresarial de la empresa SINERCORP S.A.C, es brindar asesoría financiera y auditorías que ayuden a mejorar los procesos de las empresas, proyectar ventas, mantener estados financieros sanos, controlar sus presupuestos mensuales e informar al directorio de todo tipo de movimiento de las empresas de la Corporación JERUTH, a la cual también pertenecer SINERCORP. Todo esto a través de la construcción de informes y reportes tanto manuales como sistemáticos, que pueden contar con una constancia diaria, semanal, quincenal y mensual. A su vez uno de los nuevos

servicios que se implementó hace 1 año, es la construcción de políticas diversas que ayuden a controlar ciertas faltas que generen afectación a sus distintos clientes. Esto no quiere decir que no existían, solo que estas solían ser muy generales y no específicas, como realmente se requerían debido a los 4 rubros de clientes que maneja Sinercorp. Principales servicios que ofrece SINERCORP S.A.C.

- ✓ Asesoría financiera
- ✓ Auditorias de tiendas, almacenes y procesos internos.
- ✓ Construcción de políticas corporativas.

1.3 Misión, Visión y Valores de la empresa

Misión: Satisfacer la necesidad de nuestros clientes, buscando lograr generar prosperidad, progreso y crecimiento a todos nuestros trabajadores, socios y comunidad.

Visión: Ser la empresa líder en asesoría empresarial a nivel nacional.

Valores

- ✓ **Integridad:** Siempre hacemos lo correcto y admitimos rápidamente nuestros errores. Nuestra palabra vale tanto como un compromiso escrito.
- ✓ **Liderazgo:** Tenemos un alto sentido del deber y asumimos la responsabilidad de llevar adelante nuestras tareas y funciones por sobre los problemas y barreras que se puedan presentar. Tenemos una visión clara de los objetivos y hacia dónde vamos. Cumplimos con las responsabilidades y compromisos en el tiempo y condiciones establecidas. Cuando lideramos un equipo, facilitamos el conseguir sus objetivos, enseñamos y desarrollamos personas.
- ✓ **Pasión por crecer:** Buscamos asumir nuevos retos y dificultades, así como aprender cosas nuevas, ya que estas con oportunidades de desarrollo. Disfrutamos nuestro trabajo y creemos en nuestra contribución al éxito del negocio. Tenemos una sana insatisfacción con el estatus quo y buscamos innovar. Estamos siempre en la búsqueda de oportunidades de desarrollo de nuevos negocios y oportunidades comerciales.
- ✓ **Excelencia en la ejecución:** Estamos comprometidos con entregar a nuestros clientes productos, servicios y experiencias de la más alta calidad. Demostramos un rendimiento sobresaliente, por lo que nuestros clientes saben que pueden confiar en nosotros. Estamos decididos a que seamos los mejores en la ejecución de los aspectos más importantes del negocio. Nos anticipamos a los problemas e inconvenientes con soluciones efectivas

- ✓ **Trabajo en equipo:** Estamos dispuestos a hacer un esfuerzo adicional para que el equipo alcance objetivos retadores. Confiamos en las capacidades y compromiso de los demás miembros de nuestro equipo. Estamos dispuestos a colaborar con nuestro equipo independientemente de nuestro rol en la compañía. Buscamos proactivamente desarrollar y compartir nuestros conocimientos con los otros miembros del equipo.

1.4 Descripción del puesto desarrollado y su entorno

El sector de servicios empresariales es estable debido a que normalmente anda en constante crecimiento o manteniéndose en un rango de 5% a 7%, las empresas que se encuentran dentro de este rubro trabajan constantemente en fidelizar a sus clientes y sobre todo captar a nuevos para poder sostener su rentabilidad. Debido a que en el país suele haber mucha tercerización, hace que el mercado sea muy competitivo y extenso. Este sector es uno de los mercados que más puestos de trabajo genera a nivel nacional, con un total de 608,000 empleos registrados en el último año.

Características del sector:

- Generador de empleos de trabajo.
- Ayuda en el desarrollo de los demás sectores.
- Constante innovación.
- Satisfacen necesidades personalizadas de sus clientes.

Las empresas de este sector tienen a su vez como aliado principal el uso de herramientas tecnológicas, como por ejemplos los softwares que ayudan a sistematizar todo tipo de informe o análisis que se realice, esto va de la mano con el desarrollo de las tecnologías a nivel global y el crecimiento de las IAS, que más que una amenaza al trabajo humano debe de tomarse como un aliado para mejorar todo lo que estas organizaciones puedan a ofrecer a su cartera de clientes.

Con lo mencionado anteriormente, si existe dentro de este sector distintos problemas, como el no generar soluciones eficientes a los clientes, el movimiento constante de personal o inclusive la poca experiencia de los profesionales que se contraten, estos factores pueden determinar la pérdida de distintas carteras de clientes, al no llegar a cumplir con las expectativas de solución deseadas.

En el departamento de lima existen empresas líderes que compiten en la misma industria de servicios empresariales y consultoría.

Tabla Principales Empresas que Compiten en el Rubro de Servicios Empresariales y consultoría en lima

Tabla 1

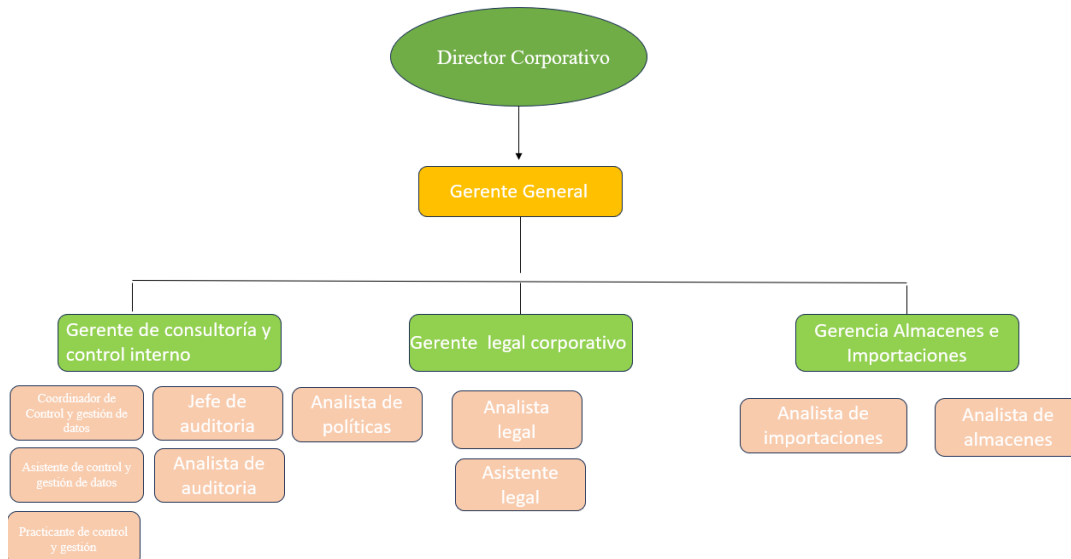
Principales Empresas que Compiten en el Rubro de Servicios Empresariales y Consultoría

Ítem	Principales Empresas Competidoras
1	Legal S.A.C
2	Indigo Química S.A.C
3	Smart Global Sociedad Anónima Cerrada
4	Promoción de Servicios Varios S.A.C.
5	BPO Consulting Sociedad Anónima Cerrada
6	Xplora Technology S.A.C.
7	Alfa CO Sociedad Anónima Cerrada
8	Terceriza Peru S.R.L.
9	Resister Peru S.A.C.
10	Applus Norcontrol Peru S.A.C.

La tabla 1 es de autoría propia y nos muestra las principales empresas competidoras en el rubro de servicio empresarial y consultorías.

Actualmente la empresa, al ser mediana cuanta con un total de 65 colaboradores; de los cuales 45 están en planilla y 20 a través de recibo por honorarios, ya que estos son practicantes. A su vez en la figura 4 se observa el organigrama de Sinercorp S.A.C.

Figura 4 Organigrama Actual de Sinercorp S.A.C.



Descripción del puesto que desarrollado

Asistente de control de finanzas y gestión de datos:

Como colaborador de la empresa Sinercorp S.A.C, me desenvuelvo en el puesto de asistente de finanzas y control de gestión de datos, actualmente en mi gestión diaria suele ser muy importante y de gran impacto hacia nuestros clientes como el directorio mismo de la corporación, por lo que debo de tener una comunicación constante y directa con todas las gerencias y sus respectivas áreas.

Algunas de mis funciones principales son:

- Revisar el correcto registro de las órdenes de compra de importación.
- Control y seguimiento de la distribución de las prendas del almacén hacia las tiendas.
- Analizar y distribuir los gastos de las empresas de la corporación vía SAP.
- Ampliación y control de presupuestos vía SAP.
- Construcción y diseño de reportes para el análisis del directorio y gerentes.
- Programación de la agenda de reuniones de mi gerencia para la revisión de resultados.

- Actualización diaria, semanal y mensual de los reportes de control interno.
- Recopilación y búsqueda de data contable con las distintas áreas de cada empresa, para implementación de propuestas de mejoras.
- Revisión a los activos fijos de cada empresa.
- Seguimiento constante a los sobrantes y faltantes de inventarios que se les realiza a los almacenes y tiendas Retail.
- Capacitación y designación de trabajo a mis practicantes.
- Redacción de manuales para aprender a manejar los reportes activos.
- Filmación de videos instructivos para las respectivas capacitaciones a los nuevos ingresos.
- Desarrollo de formatos para la automatización sistemática de reportes, con la gerencia de sistemas.

1.5 Problemática y objetivos trazados.

Realidad problemática de las variables (capacitación y calidad de servicio)

La deficiencia de un plan de capacitación en cualquier empresa, generalmente afecta en la calidad de servicio o el tipo de producto que ofrecen a sus clientes, mostrando así impactos negativos como positivos, en el desarrollo mismo de las industrias. Por lo cual el no tener un plan de capacitación, suele ser un problema para cualquier organización, ya que normalmente estas priorizan generar bienes y servicios que les generen ganancias, sin darse cuenta que para poder llegar a ello es necesario tener un personal altamente capacitado, a su vez como error adicional en algunas organizaciones no se capacita en su totalidad a las personas, si no que estos suelen ser un beneficio solo para las personas de alto rango, lo cual de por si genera una nivel de diferencia dentro de la organización que podría afectar a la cultura organizacional (GESTIÓN, 2024).

En argentina a través de una encuesta a distintas empresas, se logró validar que el 60% de los colaboradores pone como prioridad su desarrollo en cualquier organización, por el medio de capacitaciones, beneficios emocionales y la comodidad sobre cualquier aspecto económico. Por lo que también se comprobó que 6 de cada 10 empleados busca de manera externa el capacitarse al no contar con este apoyo dentro de la organización en la que labora. Por lo cual suele ser un problema a

considerar si es que las empresas de este país desean crecer, ya que se tiene muy en claro que para poder crecer y ofrecer un correcto producto o servicio, se tiene que ir de la mano con un personal altamente capacitado (Forbes Argentina, 2023).

Según Meza Rodríguez (2022) En la nación de México, las MYPES tienen el riesgo de no poder lograr sus metas si no se cuenta con el personal altamente capacitado para poder enfrentar distintos escenarios. Por lo que se logró a identificar que solo el 55% de las mypes capacita a sus empleados, sin embargo, no suelen tener en cuenta los cambios en el entorno exterior, por lo que largo plazo esta capacitación se puede convertir en obsoleta. A su vez se detectó que hace tres años antes el 54% de este tipo de empresas tenían dificultad para poder encontrar el personal idóneo y con las características necesarias para sus necesidades, hoy en día este porcentaje aumento a un 75%, también se supo que el 56% de los colaboradores indican que sus empleadores disminuyeron las oportunidades de crecimiento en el tiempo de pandemia. Por último, se concluyó que el 23 % del personal capacitado logra ofrecer un mejor producto o servicio a los clientes, con respecto a los que tienen esta capacitación, es por ello que este es un problema a tener en cuenta.

En el Perú el 43% de las organizaciones no capacitan a su personal de forma correcta y no busca promover el desarrollo de sus colaboradores, debido a que no es una prioridad para estas empresas. Se tiene como dato que el 70% de los empleados aprenden a través de la misma práctica, el 20% por medio de la recepción de información que le brinda sus compañeros y tan solo el 10% a través de un plan de capacitación teórico. Los cuales nos muestran una realidad muy preocupante, por la poca inversión que se tiene en este aspecto tan fundamental dentro de las organizaciones (GESTIÓN, 2023).

La calidad de servicio según Izquierdo (2021) en el Perú, no tiene un modelo específico estándar que mida a los distintos entes públicos, ya que cada organismo tiene procedimientos únicos que, para ser evaluados, van a estar sujetos a los distintos criterios que puedan manejar las personas. A su vez Terán Ayay et al. (2021) indican que es necesario evaluar de forma periódica la calidad de servicio en las empresas latinoamericanas, ya que es fundamental si se desea tener una mejor productividad y satisfacción en sus clientes.

Mohedano Torres et al. (2023) nos dice que en los países latinoamericanos existe una escasa investigación, lo que lleva al modelo servqual a no identificar de manera correcta los factores que impactan en la calidad de servicio logístico, generando una

limitación en las organizaciones para que entiendan su situación en la actualidad. Por último, Silva-Treviño et al. (2021) nos detalla que la calidad de servicio va de la mano con la satisfacción y fidelización de los clientes, por lo cual es necesario poner énfasis en la medición respectiva y control de esta variable para poder obtener resultados positivos que favorezcan a las empresas.

A continuación, procederemos a formular los problemas del estudio en desarrollo:

Problemática general

¿Cómo la inexistencia de un plan de capacitación impacta en la calidad de servicio de la empresa SINERCORP, Chorrillos 2024?

Problemas específicos

- ¿De qué manera la falta de capacitación influye en la calidad de servicio empresa SINERCORP S.A.C.?
- ¿De qué manera la capacitación va a mejorar la sobrecarga y disminuir el estrés laboral?

Objetivo general

- Determinar como el desarrollo de un plan de capacitación impacta en la calidad de servicio de la empresa SINERCORP S.A.C.

Objetivos específicos:

- Implementar manuales y material interactivo de capacitación para poder mejorar el nivel de conocimiento de los colaboradores y ver cómo influye en el rendimiento y la mejora de la atención.
- Implementar un cronograma de tareas distribuido de manera equitativa para los colaboradores y ver cómo influye en la calidad de servicio en la empresa SINERCORP S.A.C.

CAPÍTULO II. Fundamento del Tema elegido

2.1 Bases teóricas

Para poder apoyar el informe de suficiencia profesional se consideró 3 teorías para sustentar la calidad de servicio. Estas teorías son (I) teoría del caos, (II) teoría de sistemas y (III) teoría de las relaciones humanas.

Según el aporte de Alvarado (2023) menciona que la **teoría del caos** se extiende a distintas ramas de la ciencia y la filosofía, fomentando el uso de distintos métodos numéricos que permitan lograr predecir los distintos posibles acontecimientos que afecten los resultados de una organización. Por ende, Sinercorp, ha desarrollado cuadros de análisis numéricos y estadísticos.

Continuando, Céspedes Gallegos et al. (2023) aportan que la **teoría del caos** quiere decir que todo tipo de cambio va a generar caos en cualquier organización y que, en base a la complejidad de estos cambios, obligaran a los colaboradores a tener que adaptarse, afrontando las distintas situaciones a través de ideas creativas e innovadoras que permitan lograr soluciones coherentes. A su vez, Sharif et al. (2020) comentan que, la **teoría del caos** puede verse influenciada por las circunstancias iniciales de un proyecto, ya que, al verse sujeto a un cambio pequeño al inicio, puede generar un fuerte impacto en los resultados, lo que puede llegar a afectar los pronósticos a mediano y largo plazo.

Por último Salamanca Ladino et al. (2022) nos aportan que la **teoría del caos** ayuda en el estudio del entorno de las empresas, ya que este ambiente siempre se encuentra en constante cambio, por lo cual se deben de controlar ciertas estrategias innovadoras que permitan poder afrontar la complejidad y caos del entorno.

Con respecto a la **teoría de sistemas** Martínez Aragón et al. (2020) aportan indicando que antes las organizaciones solían ser un sistema cerrado por la estructura que manejaban, sin embargo, con los cambios que se dieron a través de la globalización, pasaron a ser un sistema abierto por su contacto al entorno que los rodeaba, es por ello que los sistemas otorgan información valiosa, que permite ver cómo se relaciona todo de manera interna y externa para crear estrategias que puedan generar ventajas que nos diferencien de las empresas competidoras. Continuando, Andrade Domínguez et al. (2023) aportan a la **teoría de sistemas** que hoy en día todas las empresas suelen ser complejas y que están expuestas al cambio, donde cada área suele interactuar de manera

constante con su entorno, esto nos otorga un panorama del como las organizaciones actúan en el ambiente que los rodea.

Angeles Bachet (2023) nos dice que la **teoría de sistemas** no se llega a definir por los elementos o procesos que lo componen, sino más bien por el cómo estas se relacionan y conectan entre sí para lograr que el sistema llegue a funcionar.

Por último, Lorenzón (2020) nos menciona que la **teoría general de sistemas**, es una herramienta que ayuda a comprender los fenómenos que surgen en la actualidad y permite pronosticar los posibles impactos de esa realidad, a través de su interrelación interna y externa con su entorno.

Prosiguiendo, Suárez Campas et al. (2020) nos mencionan que la **teoría de las relaciones humanas**, mostraba los primeros pasos de lo que hoy conocemos como cultura organizacional, ya que se enfocaba en el estudio de las personas con la finalidad de ver como aumentar su productividad. A su vez, Roa Espinoza et al. (2024) aportan que la **teoría de relaciones humanas** está enfocada en dar prioridad al entorno y a las relaciones laborales de los colaboradores con el fin de humanizar y generar conciencia sobre el manejo del capital humano.

Huanca Arohuanca et al. (2021) contribuyen a la **teoría de las relaciones humanas**, comentando que esta se centra en las relaciones interpersonales y la motivación dentro de un entorno social específico de los colaboradores, siendo este un factor determinante para el éxito de una empresa. Para culminar, Palafox Soto et al. (2020), aportan que la **teoría de relaciones humanas** planteaba que, para instaurar un liderazgo correcto, era necesario contar con un orden y control del ambiente laboral, mediante la atención y la interacción con los colaboradores.

2.2 Marco teórico

Con respecto a las definiciones conceptuales del informe actual, tenemos el aporte de las variables calidad de servicio; a su vez, contamos con la definición capacitación y estrés laboral.

Calidad de servicio

La **calidad de servicio** según Diaz Muñoz et al. (2021), ha sido un constructor de competitividad, rentabilidad y diferenciador en el rubro empresarial. Mientras que,

León Ramentol et al. (2021) indican que la **calidad** es un elemento necesario para lograr la satisfacción de la demanda de un mercado en específico.

Blanco González & Font Aranda (2022) afirman que la **calidad orientada al servicio** suele ser un enfoque más estratégico y sistematizado, que es utilizado por las organizaciones para lograr asegurar a sus consumidores que tanto los servicios y productos que ofrecen, complazcan sus respectivas y necesidades. A su vez, Cardoso et al. (2023) expresaron que la **calidad de servicio** se refiere al grado en que una empresa cumple con las expectativas y necesidades de sus clientes, lo que genera un compromiso de ofrecer sólidamente un nivel estable de satisfacción y valor con el correr del tiempo.

Por último, Ammar & Saleh (2023) indican que **la calidad de servicio** consiste en la capacidad de ofrecer de manera continua un nivel de satisfacción y valor significativo a sus clientes a lo largo del tiempo. Un punto fundamental de este proceso es construir relaciones solidas e impulsar un ambiente positivo, atento y cordial, que aseguren que los clientes se lleven un concepto favorable. Por lo cual podemos asumir que la calidad de servicio es fundamental para crear una atención optima e instaurar un vínculo de confianza.

Capacitación

En el aporte de Medina Delgado et al. (2021) nos dicen que la **capacitación laboral**, suele crear un plus adicional a los colaboradores como a las empresas través de la difusión de conocimientos y prácticas, esta es una herramienta potente que genera diferenciación y competencia en el mercado, tanto para los profesionales que buscan oportunidades de trabajo y para las empresas que buscan crecer. A su vez, Castagnola Sanchez et al. (2020), adicionan que la **capacitación** debe de ser una herramienta que se tiene que aplicar siempre en todas las empresas actualmente, puesto que otorgan conocimientos a los trabajadores, que a la larga ayudaran al crecimiento en las empresas, por lo que este es un generador de éxito que debe de ser tomado siempre en cuenta.

Continuando, Gonzales Ttito & Cereceda Quintanilla (2020) contribuyen al concepto de **capacitación**, indicando que es una estrategia muy potente que ayuda mejorar el nivel de desarrollo laboral de los colaboradores dentro de las empresas y que por consecuencia lleva a las organizaciones a resaltar, frente a su competencia.

Por último, Honores Jaramillo et al. (2020) aportan diciendo que la **capacitación** suele ser un potenciador recurrente para los colaboradores de una empresa, que incide directamente en su nivel de desempeño, es por ello que hoy en día todo tipo de empresa debe de buscar potenciar a sus colaboradores a través del conocimiento y prácticas, si es que desean resaltar en su entorno.

Estrés laboral

Según el aporte de Buitrago Orjuela et al. (2021), nos indican que el **estrés laboral** es un tipo de enfermedad que afecta la psicología de las personas, puesto que produce efectos físicos y emocionales frente a escenarios de sobrecarga laboral, siendo hoy en día un problema que afecta a los colaboradores en su entorno social y con impactos económicos dentro de las organizaciones.

A su vez Burgos Angulo et al. (2020) aluden que el **estrés laboral** es una reacción normal frente a escenarios que generan dificultades, pero que sin embargo si no es tomado en cuenta puede llegar a perjudicar la salud en los trabajadores, mostrando señales a nivel social, físico y emocional, lo cual por consecuencia también se verá reflejado en su ámbito laboral.

Prosiguiendo, Suárez Duarte et al. (2020) adicionan al concepto de **estrés laboral**, que está compuesto por el conjunto de situaciones de agobio que se dan dentro de su centro de labores de manera continua y por el cual pasa un colaborador, esto puede afectarlo de forma física o psicológica, a su vez que esto puede implicar un impacto directo en su rendimiento laboral.

Por último, Larico Mamani et al. (2021) aportan que el **estrés laboral** suele ser una traba tanto productiva como a nivel social dentro de las empresas en la actualidad, ya que los colaboradores esta expuestos diariamente a realizar diversas funciones con una alta sobrecarga, por lo que consecuentemente puede traer a futuro distintas afectaciones a la salud como por ejemplo dolores físicos, desconcentración, cansancio ocular, etc. Esto a la larga traerá consigo una afectación directa a su rendimiento y por ende afecta a la empresa.

2.3 Antecedentes

Antecedentes internacionales

En el estudio de González Capote et al. (2020) tuvieron como objetivo proponer un plan de capacitación que logre influir en el correcto desarrollo de una cultura tributaria y una correcta práctica de esta misma en la ciudad de Guayaquil, para así poder reducir el nivel de errores, reducir gastos en terceros y fomentar el aprendizaje como a su vez el desarrollo del personal, con la finalidad de mejorar la calidad de gestión del servicio ofrecido. Por lo que se llegó a concluir que es necesario capacitar a los contribuyentes para crear una óptima cultura de tributación, buscando reducir las malas prácticas, penalidades o multas económicas, a través de herramientas como material interactivo de capacitación, seguimientos respectivos por parte de un capacitador y contando con exámenes que permitan detectar el nivel del empleado y ver que reforzar a estos mismos.

En el trabajo de Andrade et al. (2020) conto con un objetivo de elaborar un formato de capacitación y formación sistemática para los profesores del nivel universitarios en la nación de Ecuador, el tipo de estudio fue cualitativo y se usaron herramientas de obtención de información, los cuales a través de este modelo, logro mostrar las deficiencias y puntos de mejora a través de un flujograma modelo, que permite diagnosticar las debilidades a solucionar y nos da un panorama de como estructurar el plan de capacitación y desarrollar mejoras en el nivel educativo, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio de educación en las distintas instituciones de grados superiores en el país mencionado.

En el estudio de Robalino Flores (2022) conto con un objetivo general de elaborar un plan de capacitación que permita mejorar la capacidad de liderar y mejorar el rendimiento laboral en la empresa de servicio Riobamba S.A., este trabajo también fue aplicado y se usaron instrumentos como encuestas y exámenes de medición de desempeño de capacidades, a través de los resultados se concluyó que era necesario aplicar un correcto plan de capacitación para lograr de manera positiva el desarrollo del liderazgo en los colaboradores, con planes educativos alineados a las distintas áreas y puestos, designando a capacitadores para que se encarguen de estar durante todo el proceso de enseñanza, desagregando punto por punto este plan, se establecieron metas de cumplimiento y la propuesta de una evaluación constante para medir el nivel de efectividad de la capacitación y el impacto en la empresa.

Por último, en el estudio de Lucas Bustamante (2021), estableció como objetivo aplicar un plan de capacitación, exclusivamente para los vendedores de la organización KALICELL S.A, para así poder mejorar la calidad de atención a sus distintos clientes, uso también como herramienta de recolección de información las encuestas, por lo que se encontró que existía un alto nivel de desconocimiento tanto de sus funciones, como de su proceso de venta, lo cual puede ser perjudicial si no se cambia esta realidad, para ello se recomendó establecer un plan que ayude a colaboradores a mejorar su perfil de conocimientos y un seguimiento respectivo, para así buscar mejorar la calidad del servicio que ofrecen a sus clientes.

Antecedentes nacionales

En el trabajo efectuado por Rabines Panduro (2022) conto con un objetivo de proponer un plan de capacitación a los colaboradores para mejorar la calidad del servicio a los clientes de la empresa combustibles Fernandez S.A.C., este trabajo fue aplicado y se recolecto información a través de encuestas, lo cual los llevo a concluir que la empresa investigada no tiene áreas seguras, cuenta con equipos obsoletos en comparación a sus principales competidores y un nivel de calidad de atención deficiente, por lo que se logró tener una conformidad por parte de los empleados a seguir un plan de capacitación, con la finalidad de mejorar sus habilidades y mejorar el servicio que ofrecen.

A su vez en el estudio de Pintado Gonzaga (2021) tuvo un objetivo principal proponer un plan de capacitación para optimizar el desempeño laboral en la empresa Aprocassi, el trabajo tenía una tipología descriptivo y cuantitativo pre experimental y se usaron las encuestas para la recolección de información, por lo que se obtuvo que el 76% del personal no está capacitado y que el 24% restante solo tuvo una capacitación fugaz que no fue constante, así mismo se concluyó que todos los empleados están interesados en recibir una óptima capacitación que les permita desarrollar sus habilidades y crecer dentro de la empresa, con la finalidad de mejorar las metas que tiene la organización y elevar el nivel de los diversos servicios que ofrecen a sus clientes y mejorar el nivel de compromiso y cultura organizacional.

En la investigación de Oblitas Pinedo (2021) también tuvo como objetivo proponer un plan de capacitación para incrementar las habilidades laborales de los trabajadores de la empresa Agencia cutervo, se aplicaron encuestas para obtener

información y así definir el nivel de conocimientos de los trabajadores, para de esta forma desarrollar el plan a la medida. Se concluyó que con esta propuesta logró determinar el nivel conocimiento de los trabajadores, se presentó el plan con capacitaciones específicas que ataquen las debilidades de los colaboradores, con la finalidad de mejorar la calidad de servicio en la empresa diagnosticada.

Para culminar, en la investigación de Herrera Abramonte et al. (2022) , tuvieron como objetivo principal validar la interacción entre la capacitación y el nivel de desempeño de los congresistas en el Perú, contando con una intención de corroborar si existe una influencia entre ambas variables, por lo cual a través de encuestas de recolección de data, se llegó a concluir que si hay impacto importante de la capacitación y el nivel de rendimiento laboral, por parte de estos funcionarios públicos, por lo que se recomendó construir un plan de Capacitación o renovar los conocimientos mediante herramientas de aprendizaje, que permita mejorar el rendimiento de los representantes del pueblo, con la finalidad de beneficiar al país.

Antecedentes locales

continuando a nivel lima, donde nos encontramos también hemos tenido aportes que aborden estas variables, como por ejemplo en el estudio de Campos Arias (2024) estableció como objetivo generar una propuesta de plan de capacitación para incrementar el rendimiento laboral en las organizaciones deportivas retail, el trabajo fue de tipo aplicado y no experimental, con la finalidad de ver si existía un vínculo entre la capacitación y el rendimiento de los trabajadores, dando como resultado que si se implementa un plan se lograra mejorar el rendimiento de los colaboradores, por lo que este trabajo elaboro la propuesta del plan, sino que también se creó una herramienta que muestra la realidad de la aplicación del plan, dando así énfasis en mejorar el nivel de eficiencia tanto de los colaboradores como de la misma empresa, la cual sería la beneficiada puesto que ofrecería mejores productos.

A su vez, en la investigación de Guarnizo Salvador (2021) busco definir el nivel de impacto de un plan de formación laboral en el área de servicio de capacitación del poder judicial , por el cual trabajo recolecto información por medio de encuestas a los colaboradores las cuales se enfocaron en la calidad del servicio y el nivel de capacitación, dando como resultados conclusivos que un plan de formación laboral influye en la calidad del servicio ofrecido y que esta última variable, se verá

influenciada en gran medida por la estructuración de este plan, que va dirigido a la especialización y mejora de los colaboradores.

El siguiente trabajo de Gómez Ruiz (2020) , busco determinar el impacto de la capacitación en el rendimiento laboral de la organización JFG Corporation S.A.C., se usaron también encuestas para poder obtener información de los empleados, teniendo como conclusión que el capacitar impactara de forma positiva a los empleados en esta organización, por lo cual se propone diseñar un buen plan de formación laboral que transmita los conocimientos óptimos a los empleados, así estos puedan llegar a expandir su nivel de aprendizaje, además de que les otorgue la capacidad de poder enfrentar nuevos desafíos que se les presenten en el camino, para así no afectar su rendimiento y se pueda lograr las metas tanto personales como de la empresa.

Para culminar, en el estudio de Crisostomo Tangoa (2025) nos indica que busco ver el nivel de relación que existe entre la capacitación y la productividad laboral en los empleados de una empresa que ofrece el servicio de energía, encuestando cierta cantidad del personal, se logró a concluir que también existe impacto en la productividad de los empleados y que si se desea mejorar el nivel de servicio que ofrecen a sus clientes, sería ideal estructurar un plan de capacitación que permita fortalecer ciertas debilidades en su personal, con la finalidad de poder potenciar su desarrollo profesional dentro de la empresa.

Todos estos trabajos mencionados anteriormente nos dan un panorama de como el proponer e implementar un plan de Capacitación siempre tendrá una relación positiva dentro de los colaboradores de una empresa, por lo que si deseamos mejorar los procesos y los productos de asesoría de la empresa SINERCORP S.A.C, es fundamental el evitar que exista un alto nivel de desconocimiento del personal, a su vez priorizar el desarrollo de estos mismos dentro de la empresa, para así estructurar una cultura de crecimiento interno y que los colaboradores se sientan valorados, que a futuro generara una subida en la calidad de servicio hacia sus clientes y sobre todo una fidelidad, lo cual también de forma externa captara la atención de posibles futuros clientes y de personas que quieran ser parte del crecimiento y desarrollo mutuo de esta organización y de uno mismo como profesional.

2.4 Justificación Metodológica

En este trabajo podremos identificar la aplicación práctica de instrumentos de capacitación tanto de forma escrita como audiovisual, esto con la finalidad de poder mejorar la calidad de servicio que tenemos en la empresa y en las distintas áreas con las que cuenta. A su vez de mostrar mi aporte no solo a través de lo mencionado anteriormente, sino a través de mis capacidades de liderazgo para poder dirigir un pequeño equipo que al día de hoy se ha logrado consolidar y mantenerse estable.

A su vez de que este aporte demuestra como la carencia de un plan de capacitación afecta en la calidad de los distintos servicios que pueda ofrecer la empresa SINERCORP S.A.C., ya que normalmente no se solía tener una cultura de retención y sobre todo de capacitación como de seguimiento al personal, es algo que aún se puede ver en las demás áreas y por consecuencia existen muchos errores o tiempos alargados de soluciones, pero que hoy en día a nosotros nos ha ayudado a fidelizar a los clientes y nos estén buscando más para poder ayudarlos a crear instrumentos de control para su beneficio y desarrollo.

Yo como asistente de control y gestión de datos, tengo un trabajo fundamental dentro de la organización, ya que netamente trabajo para el directorio de la corporación y la información contable de control que transmito de forma diaria, les da un panorama de las acciones a tener en cuenta en las distintas empresas, es por ello que mi área antes de mi ingreso era inestable, puesto que siempre habían cambios en los colaboradores y el margen de errores solía ser muy alto, ya que los practicantes no tenían un guía que esté detrás de ellos, yo pase por esta experiencia y fue un proceso duro.

Para concluir vamos a observar cómo hemos logrado mejorar la calidad de servicio en la empresa, a través de un correcto proceso de capacitación y seguimiento en el área de control de finanzas y gestión de datos con los instrumentos aplicados, siendo solo este uno de los distintos aportes en mi tiempo laborando dentro de esta empresa de consultoría.

Capítulo III: Aporte y Desarrollo de la Experiencia

3.1 Diagnostico de la situación problemática

El análisis al problema de la empresa era complicado de resolver, puesto que, durante mi tiempo de aprendizaje y desarrollo respectivo en mi área funcional, nunca tuve un plan de aprendizaje que me permita mejorar mis conocimientos y sobre todo llegar a desarrollarme de forma óptima, en pocas palabras era lanzado a la cancha y ver como en base a los nuevos retos por los cuales tenía que pasar de forma diaria, generaban en mí, unas ganas de superarme y aprender rápidamente, este problema se repetía prácticamente en mi área de trabajo, ya que estadísticamente siempre estuvo conformada por practicantes de los cuales en su gran mayoría, estas personas rotaban mucho, ya que nadie se sentía a gusto con la metodología de trabajo y enseñanza que se tenía, que en este caso de forma resumida estaba enfocada en un aprendizaje más verbal e indicativa por parte de mi jefe, el cual no tiene un perfil de capacitador por su forma de enseñar.

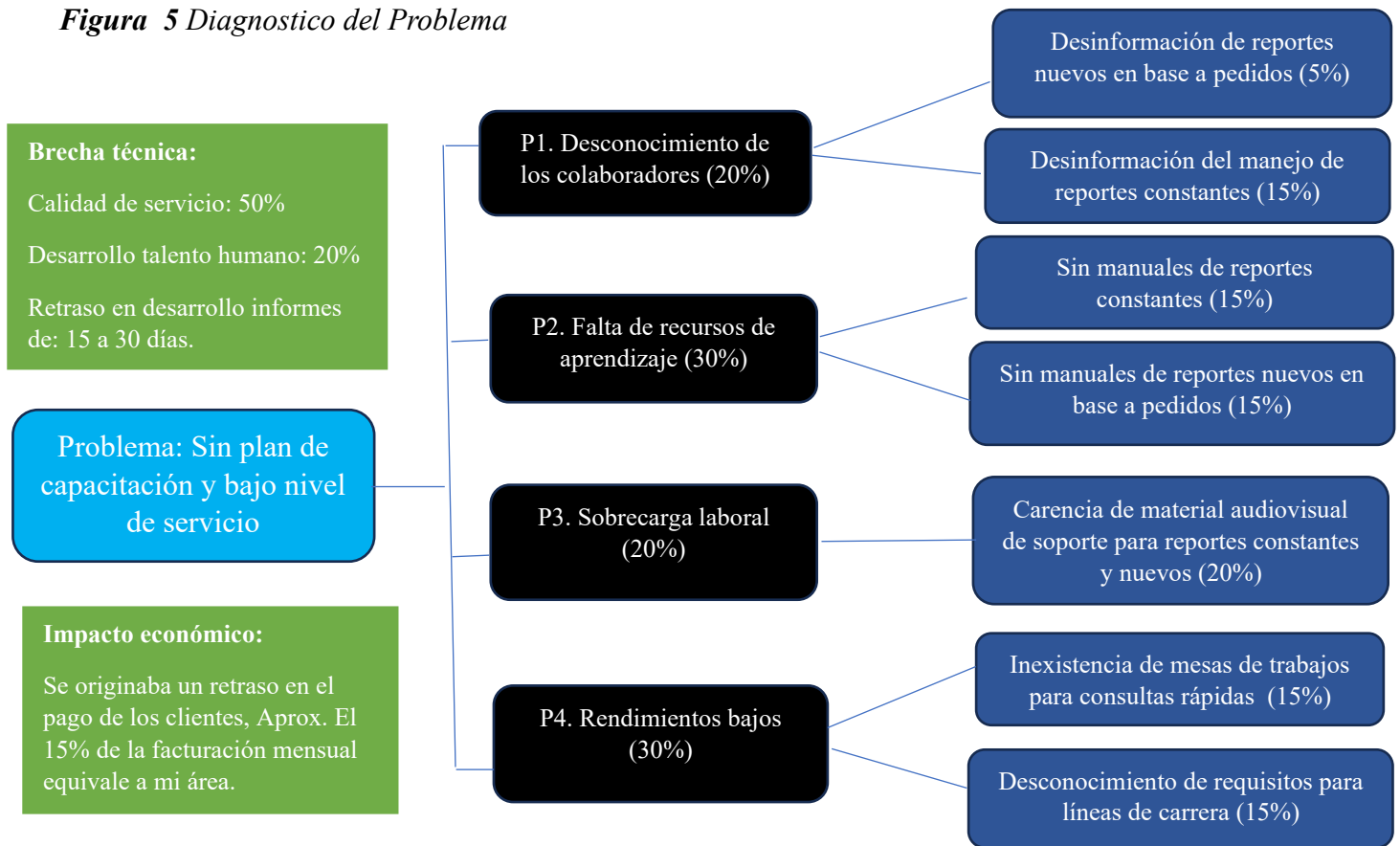
No existía una cultura de enseñanza organizada y un seguimiento constante a la evolución del colaborador en su momento, además de que de forma semanal se te incrementaba el trabajo y no se te permitía aprender lo que se te vino enseñando desde tu ingreso de forma correcta, a su vez que no había paciencia por parte de la gerencia o jefe inmediato para que seas una persona altamente apta para desarrollar tus funciones de actualización y construcción de reportes de asesoría, por lo que a los colaboradores que hemos pasado por esta situación siempre nos generó estrés y un alto nivel de sobrecarga laboral, lo cual a la larga generaba una sensación de no ser valorado como uno quisiera por los jefes inmediatos. Esto por consecuencia impactaba en la calidad del servicio de consultoría financiera que ofrecíamos, puesto que había errores constantes en la información y muchas quejas por parte de nuestros clientes al darse cuenta de esta deficiencia en la información de análisis compartida.

Inicialmente mi área solo estaba compuesta por 2 personas, mi jefe y yo, ambos teníamos una sobrecarga laboral preocupante y el motivo por el cual no había más personas que nos apoyen, era porque la empresa no quería invertir más en la contratación de una nueva persona que nos pueda dar soporte, esto se vino dando de forma constante en los últimos 2 años, por lo cual esto no podía seguir dándose de esta manera, ya que a la larga solo se iba a generar que perdamos a nuestros clientes o que

por consecuencia decidan no renovarnos, para ello tuve que buscar una forma de reducir este impacto negativo, ya con mi tiempo de experiencia y nivel de conocimientos a mediados del año 2024. Nosotros al ser una empresa de servicio, nuestra mayor razón de ser es mantener informado al directorio de todos los movimientos de las 19 empresas de la corporación y sin un personal capacitado la calidad de nuestros servicios se vería afectados.

Prosiguiendo, mostrare en la figura 5 un diagrama de problemas:

Figura 5 Diagnostico del Problema



Nota: Creación propia en base al problema

3.2 Desarrollo de la experiencia

Para comenzar con la aplicación de la estructura del plan de capacitación, definí tener una periodicidad de enseñanza que sería cada 15 días con la finalidad de poder dejar que mis colaboradores puedan interiorizar lo que se le enseñaba. Esto se comenzó a desarrollar aproximadamente en el mes de setiembre del 2024, puesto que tuvimos una demanda alta en la construcción de reportes financieros nuevos, lo cual yo al ser la única persona encargada de estas funciones, no me daba abasto para poder dar soporte a todos los pedidos del directorio, por lo cual por aprobación de mi director, decidimos

contratar practicantes que me puedan dar soporte para poder reducir mi sobrecarga laboral y el estrés que estaba empezando a desarrollar en esos momentos.

Teniendo esta premisa se aprobó por el directorio y gerencia estas nuevas incorporaciones, sin embargo cuando estas dos personas llegaron, note que mi tipo de enseñanza, la cual fue más práctica que teórica, no iba a funcionar de manera correcta, si quería que el nivel de servicio que se venía manejando, siga siendo óptimo, puesto que es algo normal que cuando alguien inicia siempre debe de tener un tiempo de adaptación respectivo y un seguimiento de una persona directa, en este caso un capacitador, que tampoco existía, por lo cual se me ocurrió dar un formato a mi gerente que muestre una forma distinta y controlada para lograr una correcta incorporación de estos nuevos ingresos, para evitar todo tipo de error y sobre todo que se puedan llegar a consolidar en el puesto a futuro, lo cual también se me aprobó.

Primero: Al saber que habría nuevos ingresos, estructure un plan de inducción y capacitación el cual me permita a mí, como encargado, tener un orden específico para enseñar y sobre todo hacer un seguimiento al desarrollo de estos nuevos colaboradores, a su vez que esto fue compartido con los practicantes para que sepan cual iba a ser el procedimiento por el que pasarían.

Segundo: Empecé a grabar videos de todos los reportes activos con los que contábamos en la actualidad y con miras a repetir este proceso para los futuros desarrollos, con la finalidad de que estos lleguen a ser compartidos, no solo para los que acaban de ingresar, si no que, si en un futuro existen nuevos ingresos, puedan usar este material audiovisual como guía de desarrollo para realizar un reporte financiero, a su vez manejamos un grupo de mensajería al cual puedan hacer consultas específicas que sean de respuestas rápidas a través de un grupo de Whatsapp y mensajería Teams.

Todos estos videos fueron subidos a una carpeta compartida interna dentro de la empresa, para que solo los colaboradores de mi área, puedan tener acceso, ya que esta información es restringida y se crearon subcarpetas con cada nombre de reporte para seguir manejando un orden.

Tercero: Sabía que esto no sería suficiente, si no planteaba un manual escrito y con imágenes tanto para los reportes tradicionales como para los nuevos que se desarrollarían con el pasar del tiempo. Esto les sería de utilidad a los ingresos nuevos para que puedan estudiar y repasar, todos estos manuales tenían el mismo contenido que

los videos, por lo que su finalidad era dar soporte a la enseñanza verbal que yo les daba, más el material audiovisual que grabe, siendo este el más efectivo, ya que como mencione estos si podían ser compartidos e impresos, lo cual los chicos se llevaban a sus casas para repasar.

Con todo esto, me di cuenta que eran muchos reportes los cuales teníamos y a su vez los que estaban en construcción, por lo cual detecté que, si no generaba un plan de trabajo para cada persona e inclusive para mí, no tendríamos un control al momento de desarrollar nuestras funciones.

Cuarto: es por ello que arme un plan de trabajo diario, con las especificaciones a realizar, dentro del mes correspondiente y este se actualizaba de forma mensual, dependiendo de la variación de reportes.

Hay que tener en cuenta, que este plan de trabajo variaba por persona, mes a mes, ya que mi idea era que mis dos practicantes sepan hacer lo que el otro hacía, teniendo en cuenta el nivel de sus capacidades para poder saber que asignar o no, el cual como criterio principal que usaba para generar nuevas cargas, era su tiempo dentro de la empresa. De esta forma, busque minimizar el estrés laboral que se podría generar en ellos y a su vez reducir la sobrecarga, puesto que estos problemas, podrían llevar a estas personas a no verse contentos con el trabajo y optar por retirarse antes de cumplir su periodo de prueba. Además, era consciente que antes de hacer este cambio en los roles, tenía que previamente hacer una evaluación oral de conocimientos, para ver su nivel de manejo.

Todo esto lo desarrolle en 2 meses y medio, dándole la prioridad respectiva y dejando de lado la estructuración de nuevos reportes y automatización de estos, con proveedores, claramente con la aprobación de mi director, a su vez teniendo en cuenta que la capacitación seria aplicada cada 15 días, validando obviamente el nivel de capacidades de los colaboradores. Lo cual a gran medida me calzo, ya que pude hacer el 80% de estos manuales para cuando llegaron mis practicantes, que fue a fines de noviembre. Claramente al día de hoy ya culminé al 100% todos estos manuales y material audiovisuales, esto ha generado que mis funciones hayan cambiado, generando en mí una evolución y que ahora me encargo de tener más contacto con directores y gerentes para diseñarles nuevos informes de control y ser convocado en muchas reuniones como asistente de mi director, aclarando que el servicio que nosotros

ofrecemos es interno, quiere decir que va dirigido a todas las empresas de la corporación, teniendo en cuenta que la participación promedio por clientes es aproximadamente de Directorio (40%), Retail (25%), Industriales (15%) , Servicios (10%) e Inmobiliarias (10%). A su vez que mi capacidad de liderazgo ha venido creciendo al día de hoy, que como dato curioso se esta evaluando el ingreso de una nueva persona para el siguiente año, con la finalidad de soporte a otra empresa de la corporación que requiere que se centren en sus gestiones numéricas, claramente con la supervisión de mi empresa y es ahí donde entra mi área a relucir.

3.3 Modelo de la propuesta o solución

La razón de ser de este estudio es poder mostrar como realice la implementación de un plan de capacitación en aproximadamente 2 meses y medio, puesto que requería de esto para poder hacer que los nuevos ingresos, puedan llevar un desarrollo optimo de conocimientos y que sobre todo exista un orden como control de todo esto. Por lo cual, para iniciar con en el armado del plan de capacitación, use softwares de office muy conocidos a nivel mundial, en este caso Word y Excel, programas muy usados dentro de la corporación, cada uno con una función distinta según su uso, para así edificar los manuales y el rol de tareas diaria como segundo punto. Como tercer paso, use la opción de grabado del Microsoft teams, para poder filmar tanto mi voz y movimientos, desarrollando cada proceso distinto por reporte y mencionando las consideraciones a tener en cuenta frente a cada variabilidad que se pueda mostrar. Por último, también se creó grupos internos con los miembros del equipo, tanto en Teams como vía Whatsapp, con la finalidad de poder atender consultar rápidas ante pequeñas dudas, para así agilizar la gestión y desarrollo de cada reporte, también de que esto era un medio para poder manejar una comunicación constante y sobre todo que permita crear una relación optima entre mi persona y mis colaboradores, aumentando el nivel de confianza y compromiso hacia ellos.

A continuación, veremos una tabla que muestra de manera breve la estructura del desarrollo del plan de capacitación implementado.

Tabla 2*Plan de Capacitación*

Fases	Descripción	Objetivo
Inducción	Explicar funciones y servicios de la empresa.	Mostrar importancia del trabajo y la empresa.
Programas	Explicación de Softwares.	Conocer programas a usar.
Desarrollo Reportes	Capacitador explica Procedimientos.	Explicar Los procedimientos a seguir.
Entrega de manuales	Acceso a Manuales e integración a grupos.	Reforzar su aprendizaje.
Material Audiovisual	Accesos a videos de capacitación.	Reforzar su aprendizaje.
Designación de Funciones	Se otorga plan de trabajo Diario.	Definir sus funciones específicas.
Seguimiento	Validar desarrollo correcto de reportes	Filtro de revisión para control de errores.
Retroalimentación	Brindar consejos de mejora.	Reconocer deficiencias y dudas.
Prueba	Examen oral para medir sus conocimientos	Validar que el aprendizaje haya sido correcto.

La tabla 2 es de creación propia y explica en que consiste el plan de capacitación que se estableció.

A continuación, veremos dos figuras la primera muestra el rol de tareas diarias de las funciones específicas a realizar (este se actualiza mensualmente) y la segunda muestra un resumen de un manual de capacitación.

Figura 6 Rol de Tareas

ENERO					
06	lunes	07	martes	08	miércoles
	Reporte de Ventas diarias Retail		Reporte de Ventas diarias Retail		Reporte de Ventas diarias Retail
	Reporte Control de PPTO Retail		Reporte de ventas X mundos Diario		Reporte de ventas X mundos Diario
	Reporte ratios de rentabilidad por tienda		Reporte de Facturación Consolidada Intercompany(5)		Reporte ECOMMERCE Diario
	Reportes M2		Reporte de Alquileres (11)		Ventas x Marcas Diario
	Reporte de ventas X mundos Diario		Reporte ECOMMERCE Diario		Trafico diario
	Reporte ECOMMERCE Diario		Ventas x Marcas Diario		
	Ventas x Marcas Diario		Ecommerce semanal		
	Reporte Trafico vs Ventas		Trafico diario		
	Trafico diario		ventas x marcas Semanal		
			Solicitar datos PPT Primatex (7)		
09	jueves	10	viernes		
	Reporte de Ventas diarias Retail		Reporte de Ventas diarias Retail		

	Reporte de ventas X mundos Diario		Reporte de ventas X mundos Diario		
	Reporte ECOMMERCE Diario		Reporte ECOMMERCE Diario		
	Ventas x Marcas Diario		Ventas x Marcas Diario		
	Trafico diario		Trafico diario		
			Presentación directorio Primatex(10)		

Nota: Creación propia que muestra las tareas Diarias de una semana.

Figura 7 Manual de Capacitación de Facturación Consolidada Intercompany

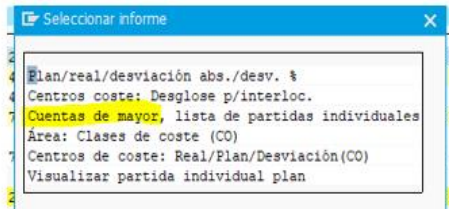
Luego buscaremos el mes a actualizar, en el caso de esta ENT estamos tomando noviembre como ejemplo, para ello pasaremos a la [pagina derecha](#) como señala la flecha y veremos el mes que necesitamos.

Rubros	0	Ago	Setiembre	Octubre	Noviembre
** VENTAS NETAS	075.22	1,174,580.71	1,342,349.14	1,528,446.02	1,281,677.68
* INGRESO DE MERCADERIAS	397.49		1,740.48		
701101020 MERCADERIA RELACIONADAS	397.49		1,740.48		
* INGRESOS DE PRESTACION DE SERVICIOS	677.73	1,174,580.71	1,340,608.66	1,528,446.02	1,281,677.68
7041000010 PRESTACION DE SERVICIOS TERCEROS	677.73	1,174,580.71	1,340,608.66	1,528,446.02	1,281,677.68
7042000010 PRESTACION DE SERVICIOS RELACIONADAS	677.73	1,174,580.71	1,340,608.66	1,528,446.02	1,281,677.68
*** MARGEN BRUTO	075.22	1,174,580.71	1,342,349.14	1,528,446.02	1,281,677.68
*** GASTOS DIRECTOS	009.26-	126,548.64-	151,080.57-	158,656.06-	155,006.24-

Continuando, lo que nosotros solo necesitamos son las ventas, para ello daremos doble [click](#) en la fila de ventas netas, al mes que corresponda actualizar como indica la siguiente imagen.

Rubros	0	Ago	Setiembre	Octubre	Noviembre
** VENTAS NETAS	075.22	1,174,580.71	1,342,349.14	1,528,446.02	1,281,677.68
* INGRESO DE MERCADERIAS	397.49		1,740.48		
701101020 MERCADERIA RELACIONADAS	397.49		1,740.48		

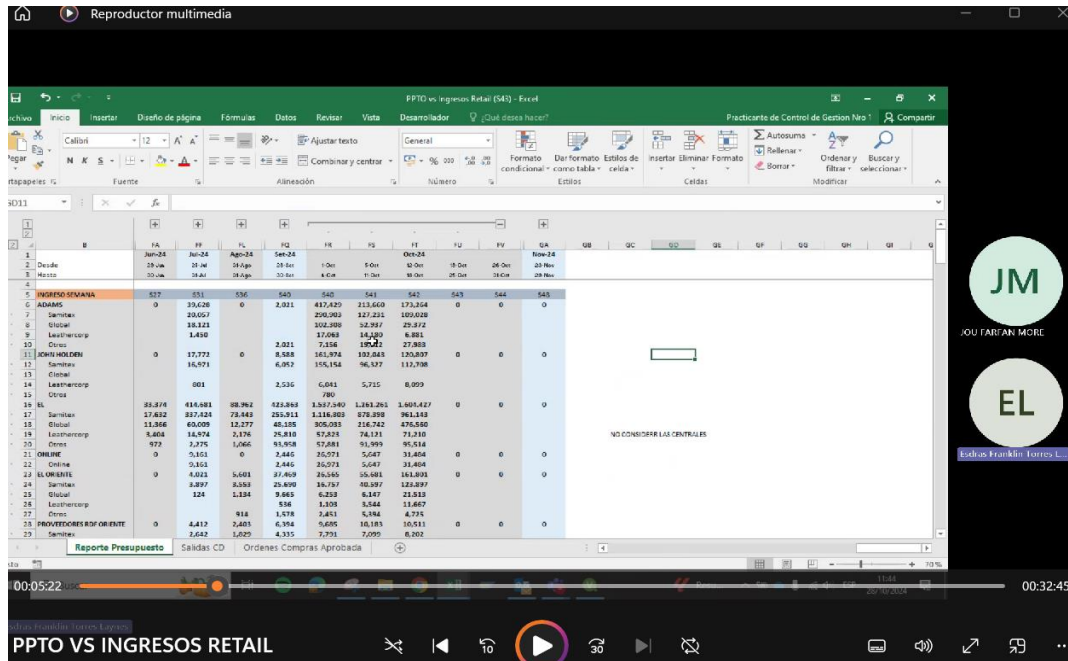
Nos saldrá el siguiente mensaje, al cual le daremos doble [click](#) en el texto que dice "CUENTAS DE MAYOR"



Nota: Creación propia extraída de manuales internos de mi área funcional.

Para culminar con mi modelo de propuesta de solución, mostrare en una figura, el ejemplo de cómo se ve el material audiovisual, este por característica siempre tendrá el nombre del reporte que se desarrolla.

Figura 8 Video Reporte de Presupuesto vs Compras Retail



Nota: Creación propia extraída de manuales internos de mi área funcional.

3.4 Resultados

A continuación, mostraremos de manera simplificada los cambios que se dieron y los resultados obtenidos desde que se empezó con implementación de este plan de capacitación. Para comenzar mostrare en una pequeña tabla la cantidad de personal en los últimos 4 años, mostrando, así como el área ha venido creciendo por el aumento de reportes y el nivel de calidad que se ha obtenido con mis aportes del 2023 en adelante.

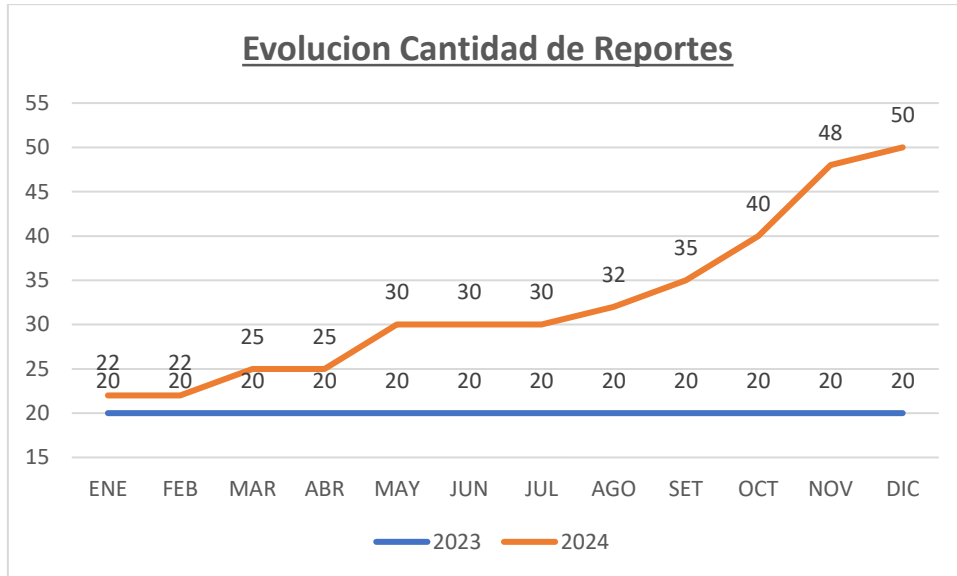
Tabla 3 Empleados Últimos 5 Años en el Área Funcional

Año	Empleados Área Control y Gestión
2021	2
2022	2
2023	2
2024	4

La tabla 3 es de creación propia y muestra el nivel de crecimiento a nivel de colaboradores después de las implementaciones realizadas.

Continuando con el crecimiento del área, desde mi año de ingreso (2023) en adelante, mostrare la cantidad de reportes existentes, haciendo una comparativa del avance en la demanda y los futuros desarrollos, teniendo en cuenta que el mayor impacto se dio a partir de octubre del 2024 en adelante. A su vez para culminar los reportes en desarrollo son “Flujo de cajas y ganancias de intereses, Control de marcaciones y Ventas de ropa por mundos”.

Figura 9 Crecimiento de Reportes



Nota: creación propia según análisis de tiempo de reportes trabajados

Parte del impacto de la implementación del plan de desarrollo del colaborador, es que este a su vez a generado confianza en los nuevos ingresos y el personal antiguo, puesto que da más seguridad para poder desarrollar de manera óptima las funciones designadas, por lo cual podremos ver en la siguiente tabla un promedio de renuncia de forma semestral, teniendo en cuenta en positivo que al día de hoy como área estamos en crecimiento y evaluando nuevos posibles ingresos.

Tabla 4 *Promedio de Renuncias Semestral*

Semestres	Promedio Renuncias
2021-1	1 cada 3 meses
2021-2	1 cada 3 meses
2022-1	1 cada 3 meses
2022-2	1 cada 3 meses
2023-1	1 cada 3 meses
2023-2	Sin renuncias
2024-1	Sin renuncias
2024-2	Sin renuncias

La tabla 4 es de creación propia y muestra el promedio de renuncias semestral.

Haciendo una aclaración adicional, en los años que hubo más movimiento de colaboradores, estos en su mayoría eran practicantes y siempre se retiraban por el cumplimiento de sus convenios, mejores propuestas o no lograban adaptarse al área, puesto que en aquellos tiempos no se tenía estructurado un plan de inducción. A su vez no hubo un seguimiento o capacitación que les de respaldo a un desarrollo óptimo en su experiencia, es por eso que el nivel de servicio solía verse siempre afectado ante la salida de una persona, lo cual hoy en sí se ha minimizado.

Continuando, con la implementación de un rol de tareas diarias, se consiguió que los practicantes puedan tener una reducción en el nivel de estrés y sobrecarga laboral. Anteriormente al inicio de la estructura del plan de inducción, capacitación y materiales de enseñanza, se contrató a un trabajador de forma rápida por la necesidad de encontrarme un apoyo, este paso por un alto nivel de carga y desorden, lo cual lo llevo a saturarse y no aguantar el nivel de presión exigida tanto de mi parte como de mis jefes, por ello en la siguiente tabla mostrare un resumen de la cantidad de reportes asignados hoy en día de forma equitativa, lo cual bajo comentarios de mi equipo, les ha facilitado a tener un mejor control en su gestión diaria y me ha permitido a mi poder mejorar mis habilidades de liderazgo como a su vez el nivel de comunicación y apoyo hacia ellos con sus dudas.

Tabla 5 *Distribución de Reportes Asignados a Colaboradores*

Personal	Reportes asignados	Por asignar
Practicante 1	15	5
Practicante 2	15	5

Nota: la tabla 5 es de creación propia y muestra la distribución de la designación de funciones.

Para finalizar todos estos resultados obtenidos dentro de los últimos 5 meses, ha generado un impacto positivo en mi área, puesto que viene creciendo a nivel de personas, mejorando su nivel de conocimiento, cargas laborales y respuestas a sus dudas. A su vez que todos estos colaboradores son prospectos positivos a poder contar con ascenso, por el nivel de demanda y confianza que estamos teniendo por parte del directorio y nuestros clientes pertenecientes a la corporación, por lo cual de por si soy consciente de que mi trabajo ha mostrado una mejora hacia el nivel de servicio que ofrecimos y sobre todo generando puestos de trabajos, ofreciendo líneas de carrera tanto para mi equipo como para mi persona. En pocas palabras somos un área importante que da información actualizada numérica, de todos los avances en la corporación, mostrando las deficiencias para que cada gerencia pueda tomar acciones antes los hallazgos.

Conclusiones

El presente trabajo ha demostrado que la implementación de un plan de capacitación suele ser muy efectivo para poder mejorar la calidad de servicio en la empresa SINERCORP, mostrando como el proceso de desarrollo de toda la estructura del plan ha llevado a crecer al área, a través de la confianza respectiva recibida por nuestros clientes y su alta demanda durante esta etapa, a su vez que el área de control de gestión está en un camino positivo de retención y evolución, aumentando su capacidad de personal operativa y brindando seguridad en los colaboradores nuevos como los que ya eran parte del inicio del proceso.

Después de la implantación hemos logrado en los colaboradores de mi equipo, contar con una enseñanza optima, a su vez maximizar su nivel de conocimientos previos y productividad dentro de sus funciones diarias, todo esto con los materiales de apoyo, tanto los manuales como los videos interactivos generaron una reducción de posibles errores y han sido herramientas que han influenciado significativamente en la calidad de información que le brindamos tanto al directorio como a nuestros clientes de la corporación. Siendo este un material que, a futuro, le pueda servir no solamente a mis colaboradores, si no a los distintas gerencias o empleados de otras áreas y empresas que requieran aprender un poco de lo que hacemos.

Para finalizar, nosotros al ser un área que maneja mucha información contable y financiera la cual se encuentra protegida por el área de sistemas de la corporación, esto hace que estemos expuestos a tener altos niveles de estrés y frustración por la cantidad de trabajo pedida, por lo cual el haber posicionado el rol de tareas para cada colaborador ha mostrado una reducción del estrés y una distribución equitativa de las funciones, permitiéndome tener un mejor manejo y seguimiento de mi equipo, a su vez que ellos puedan también poder contar con un control de su trabajo. Además, que el nivel de comunicación entre ellos y yo, suele ser muy efectiva, pues día a día trabajamos por hacer crecer el área, dándoles retroalimentación en sus aciertos como posibles mejoras.

Recomendaciones

Como primer punto recomiendo a la empresa SINERCORP, seguir implementando el desarrollo de este plan de capacitación a futuro, buscando no solo mantenerlo, si no realizándole mejoras e invertir en este mismo para así lograr un desarrollo optimo de los colaboradores, que permita de manera positiva seguir elevando los niveles de la calidad de servicio.

Segundo, sugiero buscar siempre crear contenido audiovisual y manuales, cada vez que se desarrolle un nuevo reporte o algún proyecto innovador, para así no perder este habito y siempre tener material de respaldo que ayude a los colaboradores a estar en un constante aprendizaje y un rendimiento optimo siempre, a su vez de seguir manejando las mesas de trabajo o mejor dicho los grupos vía teams y whatsapp, para dar respuestas a consultas rápidas de los colaboradores.

Por ultimo y como tercer punto, se sugiere mantener una distribución y especificación de las funciones a realizar por cada colaborador, permitiendo generar reducciones en la carga y estrés laboral que pueda suscitarse durante el tiempo de aprendizaje y adaptación, con la finalidad de tener un orden y control en el área.

Referencias Bibliográficas

- Alvarado, J. (2023). Teoría del caos y su incidencia sobre la teoría de gestión. *IPSA Scientia, Revista Científica Multidisciplinaria*, 8(2), 10–23.
<https://doi.org/10.25214/27114406.1592>
- Ammar, S. M., & Saleh, Y. A. (2023). Grey Relational Evaluation of Bulk Water Provision Service Quality Using the SERVQUAL Framework. *International Journal of Public Administration*, 46(1), 69–84. <https://doi.org/10.1080/01900692.2021.1984942>
- Andrade, C. F., Siguenza, J. P., & Chitacapa, J. P. (2020). Capacitación docente y educación superior: propuesta de un modelo sistémico desde Ecuador Teacher training and higher education: proposal of a systemic model from Ecuador. *Revista Espacios*, 41(33), 2020.
<https://www.revistaespacios.com>
- Andrade-Domínguez, F. J., Vivanco-Mejía, E. E., Mera-Servigon, C. E., & Merizalde-Sellan, M. A. (2023). *Análisis jerárquico de conglomerados: una revisión bibliográfica de los sistemas* Hierarchical cluster analysis: a literature review from systems theory.
<https://doi.org/10.33386/593dp.2024.1.2080>
- Angeles Bachet, W. F. (2023). Análisis de la demora y las salidas ineficaces del proceso desde un enfoque de sistemas y de Teoría de colas. Una revisión sistemática. *Revista de Climatología*, 23, 1104–1113. <https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.1104-1113>
- Blanco González, G., & Font Aranda, M. (2022). The concept of quality service in hotel management. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(97), 212–228.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.97.15>

- Buitrago Orjuela, L. A., Barrera Verdugo, M. A., Plazas Serrano, L. Y., & Chaparro Penagos, C. (2021, November). *Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención*. <https://doi.org/https://doi.org/10.24267/23897325.553>
- Burgos Angulo, D. J., Rendón Lainez, V. M., Díaz Nivelá, C. de L., Aguirre Chiriguayo, J. T., Peralta Zuñiga, G. A., & Angulo de León, T. A. (2020). La relajación y estrés laboral en el personal docente: una revisión sistemática. *Lecturas: Educación Física y Deportes*, 25(266), 109–123. <https://doi.org/10.46642/efd.v25i266.1617>
- Campos Arias, I. A. (2024). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral en empresas de retail deportivas en Lima, 2023*.
- Cardoso, M. J., Olimpio Pereira, A., Bellido, M., Medrano, L. A., & Moreira Pessanha, J. F. (2023). Service quality performance indicators for electricity distribution in Brazil. *Utilities Policy*, 80, 101481. <https://doi.org/10.1016/j.jup.2022.101481>
- Castagnola Sanchez, V. R., Castagnola Rossini, G. M., Castagnola Rossini, A. del C., & Castagnola Sanchez, C. G. (2020). La capacitación y su relación con el desempeño laboral en un hospital infantil público de Perú. *Journal of Business and Entrepreneurial Studies*, 4, 80–89. <https://doi.org/https://doi.org/10.37956/jbes.v4i2.69>
- Céspedes Gallegos, S., Vázquez González, L., Pacheco López, E., Ceja Romay, S., Clara Zafra, M., & De León Cortés, G. (2023). Cultura organizacional, competitividad y teoría del caos desde la perspectiva de los profesores en educación superior. *IPSA Scientia, Revista Científica Multidisciplinaria*, 8(1), 43–66. <https://doi.org/10.25214/27114406.1548>
- Crisostomo Tangoa, M. T. (2025). Influencia de la capacitación en el rendimiento laboral de los colaboradores de una empresa de energía, Lima – 2024. *Universidad César Vallejo*, 1–84.
- Díaz Muñoz, G. A., Alfredo, D., & Duque, S. (2021). *La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial Quality as a strategic tool for business management*. 19–36. <https://doi.org/10.31095/podium.202>
- Forbes Argentina. (2023, May 18). *Cómo impacta la capacitación en el salario emocional (y los resultados del negocio) - Forbes Argentina*. Forbes Argentina. <https://www.forbesargentina.com/liderazgo/como-impacta-capacitacion-salario-emocional-y-resultados-negocio-n34090>
- GESTIÓN. (2023, June 13). *Los tres errores más comunes en la capacitación de trabajadores y cómo evitarlos*. GESTIÓN. <https://gestion.pe/economia/empresas/los-tres-errores-mas-comunes-en-la-capacitacion-de-trabajadores-y-como-evitarlos-noticia/?ref=gesr>
- GESTIÓN. (2024, April 10). *¿Por qué es importante apostar por programas de aprendizaje más efectivos? | Blogs | GESTIÓN*. GESTIÓN. <https://gestion.pe/blog/conexion-esan/2024/04/por-que-es-importante-apostar-por-programas-de-aprendizaje-mas-efectivos.html?ref=gesr>
- Gómez Ruiz, K. (2020). *La capacitación y su influencia en la productividad laboral en la empresa JFG Corporation S.A.C. Lima, 2020*.
- Gonzales Tito, Y. M., & Cereceda Quintanilla, Y. V. (2020). Capacitación y desempeño laboral en trabajadores de Serenazgo. *Avances*, 22 (4), 536–551. <http://www.ciget.pinar.cu/ojs/index.php/publicaciones/article/view/568/1631>

- González Capote, D., Tartabull Contreras, Y., & Barzola Pinto, K. R. (2020). PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA CONSOLIDAR LA CULTURA TRIBUTARIA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 3, 131–137.
- Guarnizo Salvador, D. S. (2021). *Capacitación laboral en la gestión del servicio de calidad en la subgerencia de capacitación del Poder Judicial, 2021*.
- Herrera Abramonte, L. F., Abramonte Seminario, E. L., & Bayona Chapilliquen, M. N. (2022). Influencia de la capacitación en el desempeño laboral de los congresistas en el Perú, 2020. *Revista Científica FIPCAEC*, 7, 569–585.
<https://doi.org/doi.org/10.23857/fipcaec.v7i1.537>
- Honores Jaramillo, N. G., Vargas Aguilar, C. J., Espinoza Carrión, C. D. R., & Tapia Espinoza, N. J. (2020). Importancia y capacitación personal: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6–1), 398–409.
<https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.436>
- Huanca Arohuanca, J. W., Sapana Valdivia, N., Casa Coila, M. D., & Vargas Pacosonco, K. R. (2021). Articulación entre pedagogía y las relaciones humanas: un análisis a los estudiantes quechuas del Instituto Horacio Zevallos Gámez – Cusco. *Horizonte de La Ciencia*, 11(21), 216–226. <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2021.21.907>
- Izquierdo Espinoza, J. R. (2021). LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. *HORIZONTE EMPRESARIAL*, 8(1), 425–437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Larico Mamani, E., Machaca Huancollo, D. F., Condori Cari, L. W., & Apaza Apaza, K. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 7, 356–372.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>
- León Ramentol, C. C., Menéndez Cabezas, A., Rodríguez Socarrás, I. P., García González, M. C., Quesada Leyva, L., & Quintana Verdecia, E. (2021). La capacitación como premisa para implementar un sistema de gestión de la calidad. *EDUMECENTRO*, 13(2), 19–32.
- Lorenzón, E. E. (2020). *Sistemas y Organizaciones*. Editorial de la Universidad Nacional de La Plata (EDULP). <https://doi.org/10.35537/10915/99629>
- Lucas Bustamante, K. M. (2021). *PROPUESTAS DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE VENTAS EN LA MICROEMPRESA DE ACCESORIOS DE TELÉFONOS CELULARES “KALICELL S.A.”, DEL CANTÓN MOCACHE*.
- Martínez Aragón, C. L., Arellano González, A., & Carballo Mendivil, B. (2020). La creación de la ventaja competitiva desde la perspectiva de las teorías administrativas. *Revista de La Facultad de Ciencias Económicas*, 24(1), 72. <https://doi.org/10.30972/rfce.2414362>
- Medina Delgado, B., Palacios Alvarado, W., & Vergel Ortega, M. (2021). La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial. *Revista Boletín Redipe*, 305–317.
- Meza Rodríguez, E. (2022, June 1). *Falta de capacitación laboral impide a pymes crecer*. El Economista. <https://www.economista.com.mx/el-empresario/Falta-de-capacitacion-laboral-impide-a-pymes-crecer-20220601-0146.html>

- Mohedano Torres, E. de J., Echeverría Ríos, O. M., Martínez Hernández, M., & Lezama León, M. H. (2023). Modelo SERVQUAL para medir la calidad en el servicio en operadores logísticos. *Revista CEA*, 9(19), e2234. <https://doi.org/10.22430/24223182.2234>
- Oblitas Pinedo, S. Z. (2021). *Plan de capacitación para el desarrollo de competencias laborales en los colaboradores de Edpyme Alternativa Agencia Cutervo*.
- Palafox Soto, M. O., Ochoa Jiménez, S., & Jacobo Hernández, C. A. (2020). El liderazgo: una visión desde las teorías organizacionales. *Apuntes Universitarios*, 10(3), 95–112. <https://doi.org/10.17162/au.v10i3.463>
- Pintado Gonzaga, K. J. (2021). *PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MULTIPLES APROCASSI - 2018*.
- Rabines Panduro, R. (2022). *PLAN DE CAPACITACION AL PERSONAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS AL CLIENTE EN LA EMPRESA COMBUSTIBLES FERNANDEZ SAC - 2019*. <https://orcid.org/0000-0003-2537-7093>
- Roa Espinoza, R., Araya Castillo, L., Rubio Rivera, A., & Moraga Flores, H. (2024). Ambiente Laboral: Una revisión sistemática de la literatura desde un análisis cuantitativo. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, XXX, 686–710.
- Robalino Flores, A. G. (2022). *PLAN DE CAPACITACIÓN PARA FORTALECER EL LIDERAZGO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE UNA EMPRESA ELÉCTRICA*.
- Salamanca Ladino, N. S., Triana Castrillo, Á. D., Vega Cantero, J. C., Guevara Triana, L. A., & Sinisterra Lozano, N. X. (2022). El desarrollo de la teoría del caos y el factor humano dentro de las interdisciplinas. *Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro*, 12(12). <https://doi.org/10.22463/24221783.3528>
- Sharif, A., Intan Raihana, N., & Samsudin, A. (2020). Chaos-based Cryptography: A Brief Look Into An Alternate Approach to Data Security. *Journal of Physics: Conference Series*, 1566(1), 012110. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1566/1/012110>
- Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 85–101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Suárez Campas, M. S., Álvarez Medina, M. T., & Vásquez Torres, M. del C. (2020). La Cultura Organizacional a través de las teorías organizacionales: nacimiento, crecimiento y madurez. *Revista San Gregorio*. <https://doi.org/http:10.36097/rsan.v1i40.1387>
- Suárez Duarte, R. J., Campos Sequeira, L. Y., Villanueva, J. D. S., & Mendoza Castro, C. (2020). Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. *Revista Electrónica de Conocimientos, Saberes y Prácticas*, 3(1), 104–119. <https://doi.org/10.5377/recsp.v3i1.9794>
- Terán Ayay, N. T., Gonzáles Vásquez, J., Ramírez-López, R., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184–1197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320

Anexo 2: Manual de capacitación Presupuesto vs Compras Retail

I. Datos Informe			
Asunto:	Reporte de consumo de presupuestos de compras de las <u>retail</u>	Fecha de la Solicitud:	22.10.2024
Nombre de quien realiza la Solicitud:	Esdras Torres	Firma:	
Área:	Control y Gestión	Módulo:	
Prioridad	Alta (X)	Media ()	Baja ()

II. Desarrollo del Informe																																																																																																										
1. Descripción																																																																																																										
<p>Existe la necesidad de que a partir de una base de un archivo Excel se envíe de manera semanal el consumo del presupuesto de compras de <u>de las empresas retail</u>.</p> <p>1. En la presentación del archivo Excel debemos de contar con 3 pestañas que muestren la siguiente información:</p> <p>A. Pestaña "consumo de presupuesto".</p> <p>Esta pestaña debe de mostrar la siguiente información.</p> <ul style="list-style-type: none"> Ingreso semanal: vamos a mostrar los ingresos semanales por empresas y proveedor de manera totalizada. 																																																																																																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> <th colspan="5">Oct-24</th> </tr> <tr> <th>2</th> <th>Desde</th> <th>1-Oct</th> <th>5-Oct</th> <th>12-Oct</th> <th>19-Oct</th> <th>26-Oct</th> </tr> <tr> <th>3</th> <th>Hasta</th> <th>4-Oct</th> <th>11-Oct</th> <th>18-Oct</th> <th>25-Oct</th> <th>31-Oct</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>INGRESO SEMANA</td> <td>\$40</td> <td>\$41</td> <td>\$42</td> <td>\$43</td> <td>\$44</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>ADAMS</td> <td>417,429</td> <td>213,660</td> <td>173,264</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>JOHN HOLDEN</td> <td>161,974</td> <td>102,043</td> <td>120,807</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>16</td> <td>EL</td> <td>1,537,540</td> <td>1,261,261</td> <td>1,604,427</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>21</td> <td>ONLINE</td> <td>26,971</td> <td>5,647</td> <td>31,484</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>23</td> <td>EL ORIENTE</td> <td>26,565</td> <td>55,681</td> <td>161,801</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>28</td> <td>PROVEEDORES RDF ORIENTE</td> <td>9,685</td> <td>10,183</td> <td>10,511</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>33</td> <td>PROVEEDORES RDF S.A.C.</td> <td>84,385</td> <td>137,355</td> <td>159,695</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>38</td> <td>PROVEEDORES CD</td> <td>0</td> <td>434,350</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>40</td> <td>TOTAL</td> <td>2,264,549</td> <td>1,785,830</td> <td>2,261,988</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>41</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Oct-24					2	Desde	1-Oct	5-Oct	12-Oct	19-Oct	26-Oct	3	Hasta	4-Oct	11-Oct	18-Oct	25-Oct	31-Oct	4							5	INGRESO SEMANA	\$40	\$41	\$42	\$43	\$44	6	ADAMS	417,429	213,660	173,264	0	0	11	JOHN HOLDEN	161,974	102,043	120,807	0	0	16	EL	1,537,540	1,261,261	1,604,427	0	0	21	ONLINE	26,971	5,647	31,484	0	0	23	EL ORIENTE	26,565	55,681	161,801	0	0	28	PROVEEDORES RDF ORIENTE	9,685	10,183	10,511	0	0	33	PROVEEDORES RDF S.A.C.	84,385	137,355	159,695	0	0	38	PROVEEDORES CD	0	434,350	0	0	0	40	TOTAL	2,264,549	1,785,830	2,261,988	0	0	41						
		Oct-24																																																																																																								
2	Desde	1-Oct	5-Oct	12-Oct	19-Oct	26-Oct																																																																																																				
3	Hasta	4-Oct	11-Oct	18-Oct	25-Oct	31-Oct																																																																																																				
4																																																																																																										
5	INGRESO SEMANA	\$40	\$41	\$42	\$43	\$44																																																																																																				
6	ADAMS	417,429	213,660	173,264	0	0																																																																																																				
11	JOHN HOLDEN	161,974	102,043	120,807	0	0																																																																																																				
16	EL	1,537,540	1,261,261	1,604,427	0	0																																																																																																				
21	ONLINE	26,971	5,647	31,484	0	0																																																																																																				
23	EL ORIENTE	26,565	55,681	161,801	0	0																																																																																																				
28	PROVEEDORES RDF ORIENTE	9,685	10,183	10,511	0	0																																																																																																				
33	PROVEEDORES RDF S.A.C.	84,385	137,355	159,695	0	0																																																																																																				
38	PROVEEDORES CD	0	434,350	0	0	0																																																																																																				
40	TOTAL	2,264,549	1,785,830	2,261,988	0	0																																																																																																				
41																																																																																																										

B. Pestaña "Salidas CD".

Esta pestaña debe de mostrar la siguiente información:

- Ingreso semanal: vamos a mostrar los ingresos semanales de la CD LUKERS para las empresas LUKERS ORIENTE Y LUKERS SAC.

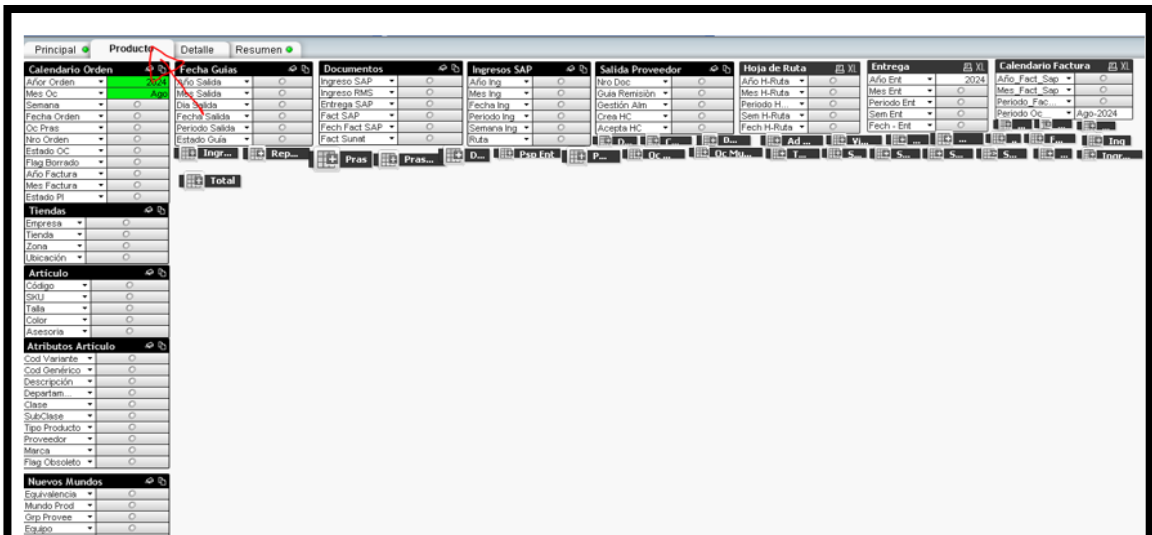
		Oct-24				
Desde		1-Oct	5-Oct	12-Oct	19-Oct	26-Oct
Hasta		4-Oct	11-Oct	18-Oct	25-Oct	31-Oct
INGRESO SEMANA		\$40	\$41	\$42	\$43	\$44
TOTAL		78,343	87,998	128,873	0	0
CD A RDF ORIENTE		13,495	12,774	21,998		
CD A RDF S.A.C.		64,847	75,223	106,876		

- Ingreso acumulado: se mostrará los ingresos semanales de la CD LUKERS de manera acumulado.
Ejemplo: la semana 40 suma los valores de la semana (40) del mes de la primera lamina, la semana 41 suma los valores de la semana (40+41) de la primera lamina, esta acumulación se dará de la misma forma las siguientes semanas que tenga el mes que va transcurriendo.

		Oct-24				
Desde		1-Oct	5-Oct	12-Oct	19-Oct	26-Oct
Hasta		4-Oct	11-Oct	18-Oct	25-Oct	31-Oct
INGRESO ACUMULADO		\$40	\$41	\$42	\$43	\$44
TOTAL		78,343	166,341	295,214	295,214	295,214
CD A RDF ORIENTE		13,495	26,270	48,268	48,268	48,268
CD A RDF S.A.C.		64,847	140,071	246,946	246,946	246,946

- Presupuesto: mostrara el presupuesto asignado por el directorio de manera semanal.

		Oct-24				
Desde		1-Oct	5-Oct	12-Oct	19-Oct	26-Oct
Hasta		4-Oct	11-Oct	18-Oct	25-Oct	31-Oct
PRESUPUESTO		\$40	\$41	\$42	\$43	\$44
TOTAL		852,000	852,000	852,000	852,000	852,000
CD A RDF ORIENTE		120,000	120,000	120,000	120,000	120,000
CD A RDF S.A.C.		732,000	732,000	732,000	732,000	732,000



Vamos a borrar todos los filtros y debe de quedarnos en blanco todo.



Ejemplo: semana 42 (12/10/2024 al 18/10/2024)

Ingresos SAP	
Año Ing	2024
Mes Ing	Oct
Fecha Ing	
Periodo Ing	Oct-2024
Semana Ing	
Ruta	

Después de tener los filtros seleccionados vamos a utilizar el cubo "AD VENTAS".



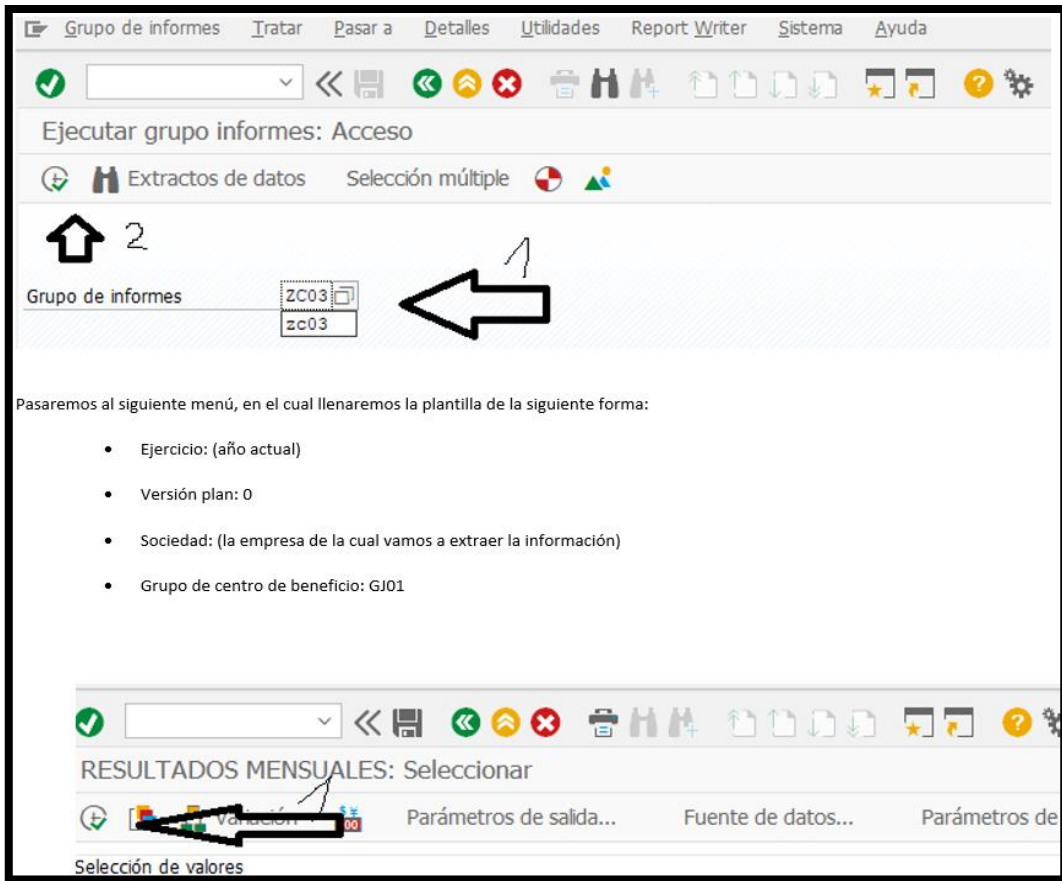
Daremos doble click y nos cargara la siguiente tabla.

Ad Vtas							
MES_INGRES OR	EMPRESA	EL S.A.	FASHION RETAIL S.A.	RDF ORIENTE SAC	REMATE DE FABRICA SAC	TIENDAS EL ORIENTE S.A. ...	Total
	Oct	1,645,411	294,071	32,509	266,553	161,801	2,400,346
Total		1,645,411	294,071	32,509	266,553	161,801	2,400,346

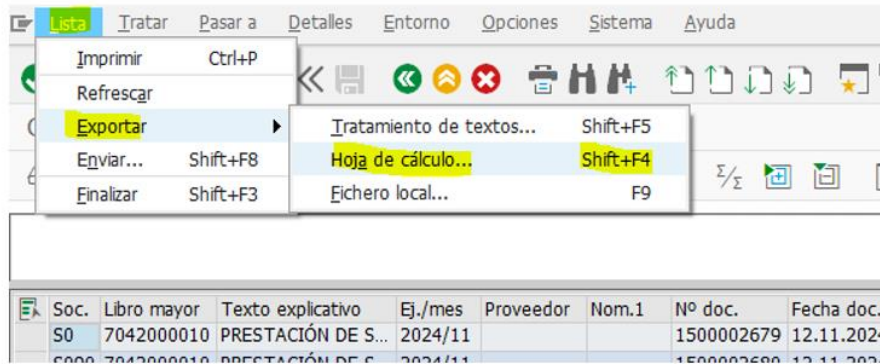
Esta tabla nos mostrara la información desordenada.

Por lo cual nosotros amoldaremos la información para usarlo a nuestra conveniencia.

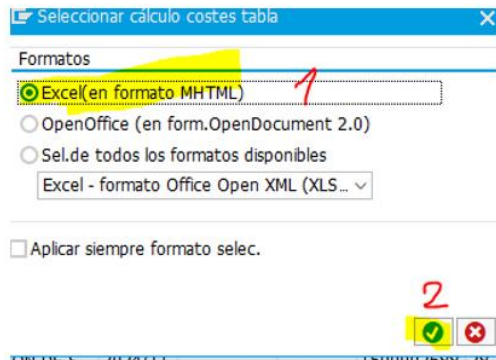
Daremos click derecho a la tabla y seleccionaremos propiedades.



En la parte superior daremos click en lista, luego exportar y por ultimo hoja de calculo.



Nos cargara el siguiente mensaje de la imagen adjunta y seleccionaremos el circulo de Excel, para culminar dándole a la flecha verde.



Te saltara la ventana en donde deseas guardar la información para ello seleccionaras la ubicación en donde tu desees, a su ves que le pondrás

Anexo 5: Historial de reportes actualizado a Feb-25

1.Retail Diario	✔	17/01/2025 10:26	Carpeta de archivos
2.RDC4S	✔	17/03/2023 14:12	Carpeta de archivos
3.RDS4S_DLC_Ta	✔	7/07/2023 14:36	Carpeta de archivos
4.Inventarios Texcorp	✔	6/01/2025 11:15	Carpeta de archivos
5.PPTO Retail	✔	28/01/2025 11:43	Carpeta de archivos
6.Ventas industrial	✔	21/02/2023 18:21	Carpeta de archivos
7.Reporte corporativo-(FT corp.)	✔	2/01/2024 11:28	Carpeta de archivos
8.Rep. Ventas CSC & SINERCORP	✔	3/01/2024 14:28	Carpeta de archivos
9. Directorio (Barrio)	✔	25/10/2024 17:21	Carpeta de archivos
10.Tipo De Cambio	✔	2/01/2025 12:00	Carpeta de archivos
11.Redistribucion	✔	27/06/2024 11:53	Carpeta de archivos
12.Presen. Direc. Global sourcing	✔	21/01/2025 15:58	Carpeta de archivos
13.Proyecciones Panorama CSC	✔	15/01/2024 15:16	Carpeta de archivos
14.Activos fijos	✔	9/02/2024 12:30	Carpeta de archivos
15.Control de renting	✔	3/02/2025 15:17	Carpeta de archivos
16.Inventarios de tiendas	✔	5/02/2025 09:09	Carpeta de archivos
17.Ratios de rentabilidad	✔	3/12/2024 15:03	Carpeta de archivos
18.Presen. Direc. TEXCORP	✔	16/11/2023 19:00	Carpeta de archivos
19.Reporte PRAS	✔	2/01/2025 08:50	Carpeta de archivos
20. Facturacion Consolidada Intercompany	✔	31/01/2025 18:18	Carpeta de archivos
21. Reporte Ventas y Utilidades	✔	22/01/2025 08:48	Carpeta de archivos
22. Reporte Obsoletos Empresas	✔	4/02/2025 18:50	Carpeta de archivos
23. Prentación Directorio Primatex	✔	6/12/2024 14:48	Carpeta de archivos

24. Prensetacion Directorio Pan. Out y Staff	✔	9/01/2025 18:04	Carpeta de archivos
25. DIRECTORIO DE PANORAMA CSC	✔	9/01/2025 18:11	Carpeta de archivos
26. Reporte RDF	✔	3/01/2024 09:05	Carpeta de archivos
27. Reporte Barrio - control de tiempos	✔	3/04/2024 18:29	Carpeta de archivos
28. Reporte Monday	✔	1/04/2024 10:21	Carpeta de archivos
29. Reportes Ventas x Metros cuadrados	✔	29/10/2024 10:42	Carpeta de archivos
30. Reporte Overhead	✔	16/01/2025 15:26	Carpeta de archivos
31. Reporte de Alquileres	✔	31/01/2025 17:50	Carpeta de archivos
32. Reporte de ventas x Mundos Diario	✔	3/12/2024 15:04	Carpeta de archivos
33. Analisis de Ventas x Mundos (Retail, S...	✔	16/01/2025 19:02	Carpeta de archivos
34. Reporte de Auditorias	✔	5/02/2025 08:56	Carpeta de archivos
35. Propuesta Cuotas	✔	10/01/2025 16:42	Carpeta de archivos
36. Reporte de TRAFICO VS VTAS	✔	3/02/2025 18:40	Carpeta de archivos
37. Reporte Diario ECOMMERCE	✔	5/11/2024 16:33	Carpeta de archivos
38. Reporte de Liquidacion de importacio...	✔	31/01/2025 16:34	Carpeta de archivos
39. Reporte de Ventas TPD	✔	4/02/2025 15:46	Carpeta de archivos
40. Reporte Agotamiento de Almacen y T...	✔	31/01/2025 18:41	Carpeta de archivos
41. Reporte de Ventas Por Marcas	✔	16/01/2025 12:36	Carpeta de archivos
42. Reporte PRAS x3	✔	18/09/2024 10:58	Carpeta de archivos
43. Reporte de Vacaciones	✔	8/10/2024 11:40	Carpeta de archivos
44. Reporte de Codigos	✔	4/10/2024 09:28	Carpeta de archivos
45. Reporte de trafico Diario	✔	8/11/2024 10:19	Carpeta de archivos
46. Reporte de desvalorización	✔	3/02/2025 15:35	Carpeta de archivos
47. Reporte de Tesoreria	✔	28/01/2025 19:00	Carpeta de archivos

48. Reporte de recompra de cosechas	✔	31/01/2025 18:32	Carpeta de archivos
49. Reporte VTA-CV- MB industriales	✔	4/02/2025 17:39	Carpeta de archivos
50. Reporte de Ordenes de Fabricación	✔	27/01/2025 15:45	Carpeta de archivos
51. Reporte Ticket Promedio	✔	3/02/2025 10:00	Carpeta de archivos

● 9% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 9% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	jeruth.pe Internet	2%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%
4	repositorio.uss.edu.pe Internet	<1%
5	uwiener on 2023-09-12 Submitted works	<1%
6	hdl.handle.net Internet	<1%
7	Universidad Peruana de Las Americas on 2022-05-17 Submitted works	<1%
8	repositorio.untels.edu.pe Internet	<1%