

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS

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



TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**FORTALECIMIENTO DEL PERSONAL DE
LIMPIEZA EN LA EMPRESA DELTA CLEANERS
S.A.C.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

INTEGRANTES:

**CHIRINOS VENTURA, YESENIA PAMELA
PLACIDO CANCHUCAJA, KAREN JANETH
SALAS SANGAMA, JORGE LUIS**

ASESOR: MAG. JUAN DE DIOS M. CALLEGARI GALVAN

**LINEA DE INVESTIGACION: PLANEAMIENTO ESTRATEGICO Y
DESARROLLO INSTITUCIONAL**

OCTUBRE - 2019

FORTALECIMIENTO DEL PERSONAL DE LIMPIEZA EN LA EMPRESA DELTA CLEANERS S.A.C.

Presentado a la Facultad de Ciencias Empresariales –
Escuela Profesional de Administración y Gestión de
Empresas, para optar el Título de Licenciado en
Administración y Gestión de Empresas, en la Universidad
Peruana de las Américas.

APROBADO POR:

Dr. LOVERA BERNAOLA, DENNY ROLANDO PRESIDENTE

Lic. CELIS CASTILLO, EDWARD JOSE SECRETARIO

Lic. HERRERA GAMARRA, JAVIER EDUARDO VOCAL

FECHA: 14/02/2017

Dedicatoria:

Agradecer a Dios por guiarme y darme excelentes padres, por esas noches de desvelo, por la inmensidad de su corazón, por esa eterna comprensión. Ustedes son mi ejemplo a seguir y deseo que estén orgullosos de mí, así como yo lo estoy de ustedes. A mis amigos por compartir conmigo, toda esta etapa universitaria, animándome y guiándome, por esos instantes perdurables, a mis maestros por aportar sus conocimientos y sus experiencias, a la universidad por abrirme sus puertas y dejarme conocer a cada uno de ustedes.

Los autores

Agradecimientos:

Agradezco a Dios por la familia maravillosa que me ha dado, los cuales han confiado en mí siempre, educándome con ejemplos de progreso, humildad y perseverancia, enseñándome a cuidar y valorar lo todo conseguido hasta ahora.

A la Universidad que nos permitió ser destacados y profesionales competitivos.

A los profesores que durante estos años nos guiaron y compartieron sus experiencias los cuales con el pasar del tiempo hoy son nuestro ejemplo a seguir.

Los autores

Resumen

El presente trabajo de suficiencia profesional parte de una situación incierta que se observa en el personal que desenvuelve sus funciones en la empresa en donde se manifiesta el poco e incluso casi nulo interés que tienen los administradores con respecto a la rotación de personal en la empresa DELTA CLEANERS S.A.C.

Dada la situación se vio necesario realizar el presente trabajo con la finalidad de fomentar y generar el interés de la administración de la empresa, Delta Cleaners S.A.C. ver el problema de rotación del personal, ya que esto conlleva un pobre clima laboral, para superar esto debemos tomar en cuenta la importancia del fortalecimiento de las relaciones con los trabajadores de la empresa.

El presente trabajo se desarrolla considerando la aplicación de mejoras en el proceso de organización de la gestión con el fin de disminuir los factores de peligro gestionando un adecuado interés laboral y un ambiente con las condiciones necesarias para el desarrollo del trabajador y esto conlleva a tener un buen ambiente laboral y esto se ve reflejado en el buen servicio que perciben nuestros clientes.

Palabras Clave: Fortalecimiento, Personal, Limpieza, Administración

Abstract

The present work of professional sufficiency starts from an uncertain situation that is observed in the personnel that develops their functions in the company where the little and even almost null interest that the administrators have regarding the rotation of personnel in the company DELTA CLEANERS SAC.

Given the situation, it was necessary to carry out this work in order to encourage and generate interest in the administration of the company, Delta Cleaners S.A.C. See the problem of staff turnover, since this entails a poor working environment, to overcome this we must take into account the importance of strengthening relations with the workers of the company.

The present work is developed considering the application of improvements in the process of organization of management in order to reduce the risk factors managing an adequate labor interest and an environment with the necessary conditions for the development of the worker and this leads to having a Good work environment and this is reflected in the good service that our customers perceive.

Keywords: Strengthening, Personnel, Cleaning, Administration

Tabla de contenidos

Caratula	
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Tabla de contenidos	vii
Introducción	viii
1. Problema de la investigación	1
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	1
1.2 Planteamiento del Problema	2
1.2.1 Problema General	2
1.2.2 Problemas Específicos	2
Objetivos	2
Objetivo General	2
Objetivos Específico	2
1.3 Casuística	3
1.3.1 Gastos y Costos Generados por La Alta Rotación de Personal	3
1.3.2 Cambios de la Sueldo Mínimo	4
1.3.3 Inadecuado Programa de Capacitación	5
1.3.4 Inapropiada técnica de Selección de la Empresa Delta Cleaners S.A.C.	6
2. Marco Teórico	8
2.1 Antecedentes de la investigación	8
2.1.1 Antecedente Internacional	8
2.1.2 Antecedente Nacional	8
2.2 Bases Teóricas	10
2.2.1 Conceptos	10

2.2.2	Principios Básicos	11
2.3	Marco Legal.....	13
2.3.1	Ley 29783, 2011, Julio	13
2.3.2	Ley 27626, 2001, diciembre	16
2.3.3	Ley 30225, 2014, Julio	17
2.3.4	Decreto Legislativo N° 728, (D.S. N° 003-97-TR)	19
2.4	Tipo-Nivel de Investigación	23
2.5	Enfoque	23
3.	Alternativas De Solución	24
	Conclusiones	
	Recomendaciones	
	Referencias	
	Apendice	

Introducción

En los últimos 10 años, el Perú se consolidó como una de las economías con mayor desarrollo en la región, con una tasa anual promedio de 5,9 por ciento en un entorno de baja inflación (2,9 por ciento en promedio). Un marco externo favorable, políticas macroeconómicas prudentes y mejoras estructurales en diversos ámbitos influyeron para dar lugar a este desarrollo con baja inflación.

Como resultado, el fuerte incremento del empleo y de los ingresos implicó a una notable reducción de los índices de pobreza.

Al tener un crecimiento sostenido en la economía ha generado una sobreoferta laboral por lo que existe una problemática para las empresas que brindan servicios de limpieza entre otros, considerando que un operario de limpieza gana un Sueldo Mínimo estos cambian de centro laboral cuando perciben una mejora económica mínima, lo cual ocasiona una alta rotación el cual trataremos en la presente investigación.

La necesidad del presente trabajo de investigación es determinar las causas fundamentales y la solución de la alta rotación de trabajadores de limpieza en la empresa Delta Cleaners S.A.C.

La importancia de este trabajo es dar a conocer y disminuir los costos que está ocasionando la alta rotación de personal de limpieza en la empresa Delta Cleaners S.A.C.

La estructura del presente trabajo se detalla a continuación:

1. El Problema de la investigación está conformado por:

Planteamiento del problema

Formulación del problema

Casuística

2. El Marco Teórico está conformado por:

Antecedentes de la Investigación

Bases Teóricas

3. Las Alternativas De Solución está conformado por:

Conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexo.

1. Problema de la investigación

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

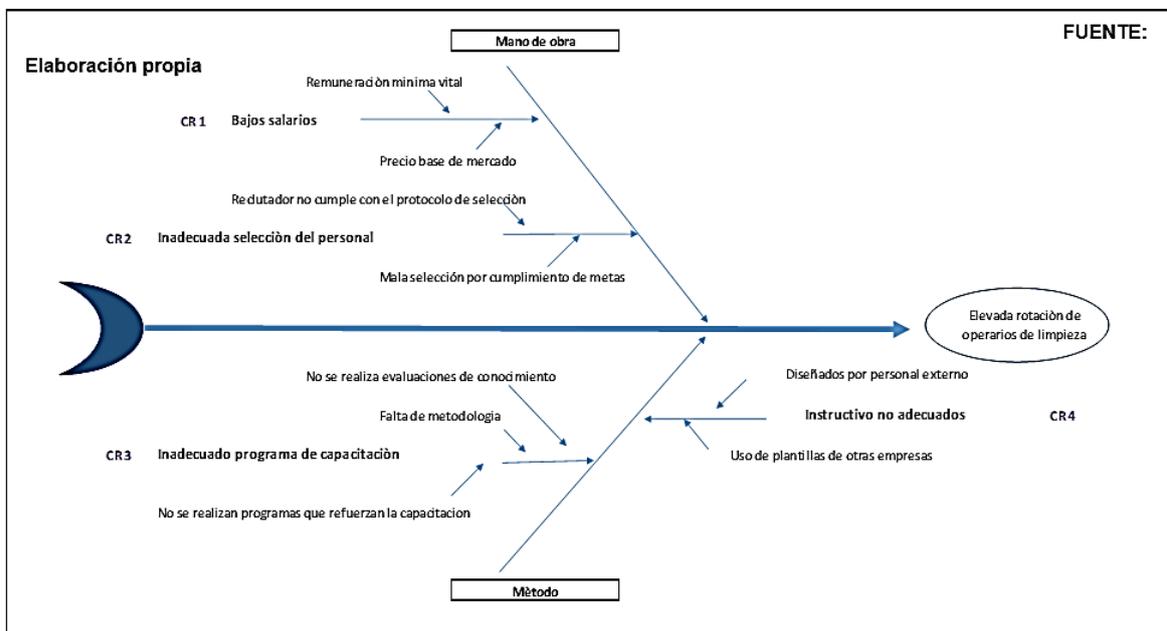
Para proceder con el planteamiento del problema, efectuamos un análisis de la causa raíz (problemas específicos), empleando el diagrama de Ishikawa, según cuadro N° 01.

Con el presente Análisis hemos identificado los siguientes problemas específicos:

- Bajos Salarios
- Inadecuada técnica selección del personal
- Inadecuado programa de capacitación
- Instructivo no adecuados

Estos problemas están ocasionando costos y gastos adicionales en la empresa Delta Cleaners S.A.C. los cuales detallaremos en el presente trabajo.

Cuadro: 01 diagrama de Ishikawa



Fuente : Elaboracion Propia.

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Problema General

El problema en el que se enfoca el presente trabajo, requiere responder a la incógnita:

¿De qué manera perjudica la alta rotación de obreros de limpieza en la empresa de servicio Delta Cleaners S.A.C.?

1.2.2 Problemas Específicos

1. ¿Cómo perjudica en los gastos y costos, la alta rotación de obreros de limpieza en empresa Delta Cleaners S.A.C.?
2. ¿Cómo perjudica la Sueldo Mínimo en la alta rotación de obreros de limpieza en la Empresa Delta Cleaners S.A.C.?
3. ¿En que perjudica el inadecuado programa de capacitación del personal, en la alta rotación de obreros de limpieza de la empresa Delta Cleaners S.A.C.?
4. ¿De qué manera perjudica una inadecuada técnica de selección de personal, en la alta rotación de obrero de limpieza de la empresa Delta Cleaners S.A.C.?
5. ¿En que perjudica emplear un instructivo inapropiado para los obreros de limpieza, en la alta rotación de personal de la empresa Delta Cleaners S.A.C.?

(Ver Anexo N° 05 y 06)

Objetivos

Objetivo General

Mermar la alta rotación de obreros de limpieza en la empresa DELTA CLEANERS S.A.C.

Objetivos Específico

- Establecer los elementos que ocasionan la alta rotación de obreros de limpieza.

- Establecer los orígenes internos que provocan la alta rotación de los obreros de limpieza.
- Contar con personal motivado y plenamente identificado con la empresa, fidelizando al empleado.

1.3 Casuística

1.3.1 Gastos y Costos Generados por La Alta Rotación de Personal.

La alta rotación de personal que se evidencia en la compañía Delta Cleaners S.A.C. genera sobrecostos en los siguientes aspectos:

1. Gastos en capacitación:

La empresa tiene que realizar más capacitaciones para cubrir los puestos del personal que se retira.

2. Gastos de servicios médicos:

Exámenes ocupacionales, obliga al empleador a realizar un examen médico ocupacional a todo trabajador al inicio de su relación laboral.

3. Sobrecostos en Mantenimiento de equipos:

Por cada obrero de limpieza que ingresa a la empresa, se incrementa considerablemente las incidencias de mantenimiento preventivo de las aspiradoras y lustradoras, debido al mal manejo de los equipos por parte del personal nuevo.

4. Gastos administrativos:

- Publicación de avisos
- Formatos de solicitud de empleos
- Formularios
- Contratos
- Cartas
- Seguro complementario de trabajador de riesgo

5. Sobrecostos en materiales e insumos:

El ingreso de personal nuevo, genera un incremento en los insumos o materiales ya que se encuentran en etapa de inducción.

Cabe precisar que la información detallada sobre estos costos y gastos no se pudo determinar y/o conseguir, debido a que la empresa a la cual se investigó, ha mostrado su negativa en proporcionar dicha información, ya que la consideran reservada y es por esta razón que solo procedemos a mencionarla.

1.3.2 Cambios de la Sueldo Mínimo

En el gobierno del Sr. Presidente Alan García el 10 de noviembre del 2010, se realizó un incremento de Sueldo Mínimo con el DS N° 011-2010-TR de la siguiente manera:

- Primera Armada, 01 de diciembre de 2010 de S/ 30.00 Nuevos Soles llegando la Sueldo Mínimo a S/ 580.00 Nuevos soles.
- Segunda Armada, de S/ 20.00 Nuevos Soles desde el 01 de febrero de 2011 llegando al sueldo Mínimo Vital a S/ 600.00 Nuevos Soles.

En el Gobierno del Sr. Presidente Ollanta Humala Tasso, se decretó un incremento de la Sueldo Mínimo con el DS 011-2011-TR de la Siguiete forma:

- Primera armada, de S/ 75.00 Nuevos Soles desde el 16 de agosto de 2011, llegando la Sueldo Mínimo a S/ 675.00 Nuevos Soles.
- Segunda Armada, de S/ 75.00 Nuevos Soles con D.S N° 007-2012-TR desde del 01 junio de 2012, y desde aquel entonces se mantuvo la Sueldo Mínimo hasta marzo del 2016 haciendo un total de S/ 750.00 Nuevos Soles.

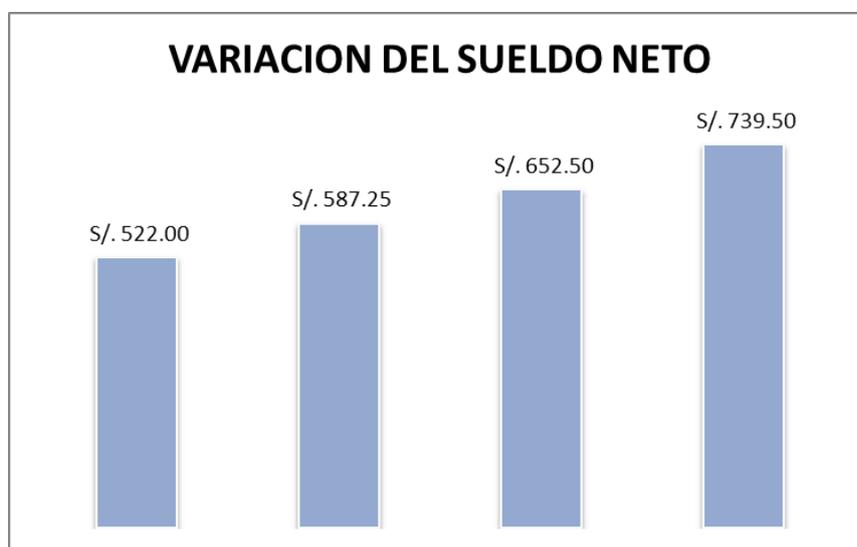
Antes que concluyera el gobierno del presidente Humala Tasso con DS N° 005-2016-TR, decretó que desde del 01 de mayo la Sueldo Mínimo asciende a S/ 850.00 Nuevos Soles el cual se encuentra vigente en la actualidad.

Tomando como referencia los incrementos de Sueldo Mínimo en los 6 últimos años en el Perú, no se puede mantener y/o dar una calidad de vida a una familia con el sueldo neto que percibe un obrero de limpieza, sin embargo este salario es el sueldo base en las licitaciones públicas, las cuales toman como referencia la

Sueldo Mínimo que dicta el gobierno (ver cuadro n° 02), es por esta razón que el obrero de limpieza cambia constantemente de puesto de trabajo ya que solo basta que le ofrezcan un incremento mínimo sobre la Sueldo Mínimo para que ellos renuncien o se retiren de la empresa.

Cuadro N° 02
Cuadro histórico de la Sueldo Mínimo
en el Perú

AÑO	DS	RMV	APORTACION	NETO A PAGAR
2010	010-2010-TR	S/ 600.00	13%	S/ 522.00
2011	010-2011-TR	S/ 675.00	13%	S/ 587.25
2012	007-2012-TR	S/ 750.00	13%	S/ 652.50
2016	005-2016-TR	S/ 850.00	13%	S/ 739.50



Fuente: Elaboración propia

1.3.3 Inadecuado Programa de Capacitación

El inapropiado programa de capacitación del personal de limpieza, ocasiona la evasión de los obreros reclutados en la empresa Delta Cleaners S.A.C.; al

no contar con un conveniente esquema de capacitación, el obrero no llega a recibir la formación adecuada lo cual se refleja en el desempeño, y no cumple con las siguientes actividades:

- No realiza su procedimiento de limpieza adecuadamente,
- No conoce las funciones,
- No entiende y/o comprende el programa de capacitación.

Lo cual trae como consecuencia que el obrero no se sienta cómodo en la empresa y al no tener clara sus funciones, opta por retirarse.

La inadecuada capacitación se debe a los siguientes factores:

1. Falta de competencias del personal responsable de las capacitaciones, y al mencionar competencias nos estamos refiriendo a la falta de educación, formación y experiencia.
2. El programa de capacitación no es el adecuado para el nivel de educación (primaria) que tiene el 80% de los obreros de limpieza.
3. El programa de capacitación ha sido elaborado y/o desarrollado por personal que no tiene conocimientos básicos en el servicio de aseo y limpieza.

1.3.4 Inapropiada técnica de Selección de la Empresa Delta Cleaners S.A.C.

La técnica de selección en la empresa Delta Cleaners S.A.C. es la columna Vertebral del servicio que brinda, ya que se basa en destacar obreros de limpieza con materiales e implementos a las instalaciones de sus clientes, por lo tanto, si no cuenta con personal, no podrá brindar su servicio.

Una inapropiada técnica de selección en la empresa puede deberse a los siguientes factores:

1. Cumplimiento de meta del reclutador; esto se evidencia en que el reclutador tiene que cumplir una meta mensual de personal reclutado, y para no verse afectado en la meta establecida por la empresa, pasa por alto algunos requisitos lo cual trae como consecuencia, que el personal no se desempeñe adecuadamente a pesar de haber sido capacitado.

2. Que el reclutador no cuenta con las competencias adecuadas por lo que el proceso de selección podría ser sesgado.
3. Y por último el programa de selección no está elaborado adecuadamente.

¿En qué perjudicar emplear un instructivo inapropiado para los obreros de limpieza, en la alta rotación del personal de la empresa Delta Cleaners S.A.C.?

Los instructivos para el servicio de Aseo y Limpieza son procedimientos donde se detalla la labor de cada obrero en las diferentes actividades.

Si un instructivo no está elaborado adecuadamente, el obrero no comprenderá, ni ejecutará sus funciones correctamente, esto supone una advertencia del supervisor y finalmente el obrero se retirará.

Esto se debe a los siguientes aspectos:

- El obrero de limpieza no entiende las actividades a realizar,
- No va a identificar los procesos principales, que se ejecutan en el área.
- No va a identificar los peligro o riesgos que trae su trabajo.

Y esto se debe a lo siguiente:

1. Que, las personas designadas a la producción de instructivos no posean conocimientos en el servicio de aseo y limpieza.
2. Que, las personas designadas a la producción de instructivos no poseen la metodología adecuada.
3. Como es de conocimiento para ocupar el puesto obrero de limpieza solo se requiere tener primaria completa para ser aceptados en la empresa.

2. Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedente Internacional

Chávez Rodríguez, Erika Leticia (2010) Tesis: “Causas y efectos de la rotación de personal en el conjunto cinematográfico “La Huerta” Morelia, realizada en la Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo”.

La evolución de las grandiosas compañías viene formándose cada vez más profesionales adentro de su rubro, implementándose nuevos métodos, sin abandonar el elemento más significativo; el activo humano.

2.1.2 Antecedente Nacional

Yessica Abad, Úrsula Bermúdez (2010) Tesis: “Diseño de un modelo de Retención del Talento: “Conociendo a mi gente en Henkel Perú”; realizado por la Escuela de Postgrado de la Universidad de Ciencias Aplicadas, para optar por el grado de Master en Dirección estratégica del factor humano”.

No hay receta escondida para encantar el Aptitud, sin embargo, es complicado estar al tanto de las miserias de los coadjutores para edificar procedimientos personificados, que consigan formar un lazo apasionado con la compañía, fundando así un sentido de capital y adeudo hacia la colocación.

A continuación, evidenciamos la rotación del particular de la compañía Delta Cleaners S.A.C. en los novísimos 05 años tomando como datos los informes del cuadro N° 03

Cuadro N° 03
Personal seleccionado de la empresa
Delta Cleaners S.A.C.

Personal	2012	2013	2014	2015	nov-16
Seleccionado	116	239	288	221	525
Renuncias	18	171	277	180	320
Quedan	98	68	11	41	205

Fuente de Información: Empresa Delta Cleaners S.A.C.

Arias Galicia, 1990 “indica que coexisten varias recetas para la sistematización de lista de vuelta a continuidad se exponen dos de las recetas más comunes”:

$$R: \frac{B \times 100}{N}$$

En donde:

R : Índice de Rotacion(%).

B : Personas Retiradas.

N: Total de Personal Reclutado.

DIFERENCIA EN PORCENTAJE

AÑO 2012

AÑO 2016

$$R: \frac{18 \times 100}{116}$$

$$R: \frac{320 \times 100}{525}$$

$$R: 16\%$$

$$R: 61\%$$

45%

Cabe resaltar que el 100% de las empresas del Perú, que prestan servicio de Aseo y Limpieza, presentan este problema en la actualidad.

2.2 Bases Teóricas

Estudio seleccionado en el diagrama Ishikawa basado en alta rotación de los obreros de limpieza en la empresa Delta Cleaners S.A.C.; está orientado y se sostiene con conceptos y fundamentos básicos:

2.2.1 Conceptos

Se considera necesario la definición de conceptos significativos, para revisar la situación encontrada del actual estudio. Los conceptos escogidos en el diagrama de Ishikawa son de fuentes o escritores relacionados al campo de la Administración, todas tienen citas y los precisamos puesto nos permite interpretar con mayor facilidad; los conceptos son los siguientes:

Conceptos:

1. Rotación de personal
2. Selección de personal
3. Motivación
4. Reclutamiento

1. **Rotación de Personal:** Para Chruden, J. y Sherman, Arthur W. conceptúa que es: “La cantidad de movimientos de empleados que entran y salen de una organización, ordinariamente expresado en términos de proporción de rotación”. “Dicha proporción para un departamento o una compañía, se convierte en un indicativo de la eficiencia con que se están desempeñando las diferentes funciones de personal por parte del personal gerencial, así como de parte de la Gerencia de Persona”. Chiavenato indica que la rotación de recursos humanos “Es la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; y se define por el volumen de personas que ingresan a la organización y las que salen de ella”, Dale Y. define la rotación de personal como “los cambios de tiempo en tiempo, de la composición de la fuerza de trabajo que resultan de la contratación, salida y reemplazo de los empleados”.
2. **Selección de personal:** Chiavenato, I. 2000, p.239 conceptúa que: “La selección es escoger entre los candidatos reclutados los más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la empresa”

3. Motivación: Según el diccionario de la Real Academia Española la motivación es la “acción y efecto de motivar”, y Motivar es “dar causa o motivo para algo, dar o explicar la razón o motivo que se ha tenido para hacer algo y disponer del ánimo de alguien para que proceda de un determinado modo”. También dice que la motivación es el “ensayo mental preparatorio de una acción para animar o animarse a ejecutarla con interés y diligencia”.

4. Reclutamiento: Ivancevich, 2004, p.196 señala “El reclutamiento son las actividades de la empresa que tienen que ver con el número y el tipo de solicitantes que piden un trabajo”.

Chiavenato, I. 2000, p.208 “El reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización”.

2.2.2 Principios Básicos

Los principios básicos; se han derivado, de fuentes que gozan de creencia y eficacia, los cuales citamos y detallamos con el fin de percibir con mayor claridad la temática de la indagación, sin suponer que el orden en que surgen, signifiquen que sean los más significativos:

Principios Básicos:

1. Liderazgo
2. Organización
3. Eficacia
4. Eficiencia
5. Satisfacción

1. Liderazgo: John Kotter, conceptúa que “es la actividad y/o proceso de influir a la gente para proponerse voluntariamente en el logro de los objetivos del grupo”

Peter, S. Colección Management y contexto, 1999, pp. 494. " El liderazgo implica la creación un entorno en el cual los seres humanos continuamente profundizan su comprensión de la realidad y se vuelven más capaces de

participar en el acontecer mundial, por lo que en realidad el liderazgo tiene que ver es con la creación de nuevas realidades"

- 2. Organización:** Koontz. H. y Weihrich, 1999. La definen como: "La identificación, clasificación de actividades requeridas, conjunto de actividades necesarias para alcanzar objetos, asignación a un grupo de actividades a un administrador con poder de autoridad, delegación, coordinación, y estructura organización. El concepto organización posee diversos significados, para algunas personas, es incorporar todas las tareas de los demás participantes. Para muchos administradores la terminología organización implica un mecanismo de funciones o puestos definidos".
- 3. Eficacia:** Chiavenato, I. 2004, p.132, conceptúa "es una medida del logro de resultados".

Para Koontz. H. y Weihrich, H. 2004, p.14 es "el cumplimiento de objetivos".

Para Reinaldo O. Da Silva, "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas".
- 4. Eficiencia:** Koontz, H. y Weihrich, H , 2004, p. 14 Koontz y Weihrich, lo conceptúa "el logro de las metas con la menor cantidad de recursos".

Robbins, S. y Coulter, M, 2005, p.7, definen la eficiencia como "obtener los mayores resultados con la mínima inversión"
- 5. Satisfacción** Según Robbins, S. 1999. La satisfacción es "la diferencia de la cantidad de recompensa que reciben los trabajadores y la cantidad que piensan que debían recibir, es más una actitud que un comportamiento. Entre los factores más importantes que hacen que un trabajador se sienta satisfecho se encuentran; trabajos interesantes recompensas justas y equitativas, condiciones laborales adecuadas y buenos compañeros de trabajo"

2.3 Marco Legal

2.3.1 Ley 29783, 2011, Julio

La ley pretende mermar los incidentes en el Perú, razón por lo cual involucramos al estado, empleadores, obreros y gremios.

La ley es aplicable en el sector minería, pesca, agricultura, ganadería, educación, salud, colaboradores públicos y privados, y trabajadores independientes.

El sistema fue originado con el involucramiento de los apoderados dueños y obreros, con la intención de asegurar a los obreros.

- Los principios son:
 - a) La Prevención: El empleador tiene que avalar recursos y condiciones que salvaguarden la sanidad, la vitalidad y la calma de sus obreros y de aquellas personas que prestan servicios casuales en la empresa.
 - b) La Responsabilidad: El empleador se responsabiliza en los gastos económicos, legales surgidos como consecuencia de un hecho que imposibilita al trabajador cumplir con sus funciones o como secuela de ello.
 - c) La Cooperación: El Estado, empleador, trabajadores y gremios disponen mecanismos que garanticen asistencias constantes y regulaciones en la Ley 29783.
 - d) La Información y capacitación: Los trabajadores deberán recibir una coherente capacitación preventiva en las diligencias a desarrollar, con hincapié en lo probablemente arriesgado para ellos y su familia.

- e) La Gestión Integral: Los empleadores deberán poner en funcionamiento la Ley 29783 en su empresa.
- f) La Atención Integral de Salud: Los obreros que sufran accidentes en su ambiente laboral tendrán derecho a todas las asistencias médicas hasta su rehabilitación, con el fin de reintegrarse laboralmente.
- g) La Consulta y participación: El Estado induce en la contribución y actualización de la Ley 29783 en las empresas privadas y en las entidades públicas.
- h) La Primacía de la realidad: La Ley 29783 cambió su interpretación por el de predominio de lo que existe, los fiscalizadores deberán considerar lo visto en el momento de la inspección.
- i) La Protección: El Estado deberá velar por los trabajadores y los empleadores deben aseverar las calidades dignas de labor.

El empleador, los obreros y sus representantes cooperaran en la organización de las características de principios y metas de la gestión de seguridad los cuales serán considerados y aplicados como política de la empresa y esta tendrá que ser comunicado a los obreros de manera escrita, los trabajadores deberán recibir capacitación de acuerdo a las funciones que realizaran.

Se deberá fundar el comité Seguridad y Salud cuando la empresa cuente con 20 trabajadores como mínimo, dicho comité deberá estar conformado por la misma cantidad de obreros y de representantes del empleador. Los centros de trabajo con menor cantidad de obreros del requisito mínimo podrán nombrar a un inspector de seguridad y salud.

Los obreros serán los encargados de seleccionar a sus representantes ante el Comité o ante los inspectores de Seguridad, el grupo más con mayor cantidad de representados convoca a las elecciones del comité

paritario, las personas que conforman el comité paritario e inspectores de seguridad poseen ciertos beneficios, no podrán ser despedidos despido injustificadamente, permisos sin descuentos hasta seis meses antes y después del término de sus funciones.

El cambio en el requisito de cantidad mínima de obreros se reduce de 25 a 20 obreros. El empleador está en la obligación de capacitar 4 veces al año en seguridad y salud a sus obreros, además el empleador deberá dar respaldo económico y permisos sin descuento para aquellos colaborados que participan en cursos de a seguridad y salud ocupacional.

Los empleadores están obligados a garantizar que las elecciones se realicen de forma democrática; así mismo asignar los recursos que se necesite para el desarrollo de las actividades programadas de Seguridad y Salud en el Trabajo, La prevención contempla todas aquellas actividades que ejecuten los trabajadores durante sus labores o en órdenes ocasionales del empleador, en la nueva normatividad se aplica el enfoque de género y la protección de las trabajadoras, si esta se encuentra en estado de gestación tienen derecho a ser transferidas a áreas que posean menor riesgo para su salud integral, sin afectar sus derechos remunerativos.

Los Obreros tienen derecho a responder libremente las interrogantes que realizan los fiscalizadores de trabajo, a pesar que el empleador está ausente, si en algún momento se produzca el retiro de un trabajador por temas relacionados a seguridad y salud, esto no debería generar descuentos y además el trabajador deberá responder e informar con las pruebas respectivas ante las autoridades públicas que lo requieran, de producirse lo contrario se considera como una falta grave.

2.3.2 Ley 27626, 2001, diciembre

Todas aquellas empresas especiales en servicios temporales, complementarios o especializados y cooperativas de obreros, están obligadas a inscribirse ante las autoridades fiscalizadoras de trabajo de su jurisdicción, en el registro nacional de empresas y entidades que realizan actividades de intermediación laboral.

Si se diera el caso de que esta realice actividades fuera de su jurisdicción, deberá informar a la autoridad administrativa del lugar donde desarrolla su actividad y deberá adjuntar la constancia respectiva.

Según la ley N° 27626, indica que una empresa de servicios temporales (contratista principal) podrá sub-contratar mediante contratos ocasionales o de suplencia a empresas de intermediación laboral especializados vinculadas de manera auxiliar o secundaria que ameritan conocimientos técnicos, científicos, calificados en mantenimiento y saneamiento especializados en desratización de almacenes , desinsectación de áreas, limpieza y desinfección de tanques elevados y reservorios de agua, limpieza de tanques sépticos , entre otros.

Estas empresas (sub-contratistas) enviarán sus trabajadores a realizar labores por un tiempo determinado que el contratista principal requiera el apoyo, accesorios o no vinculadas al negocio, estas actividades son también llamadas actividades complementarias las cuales no afectan al desarrollo del negocio, estas pueden ser: seguridad, mantenimiento, limpieza, currier.

Los trabajadores de una empresa sub-contratistas no podrán prestar servicios permanentes en actividades que impliquen la producción de las actividades del negocio del contratista principal.

2.3.3 Ley 30225, 2014, Julio

Crea reglas orientadas a maximizar los recursos públicos y a originar el desempeño respaldado por la dirección de gestión por consecuencias en los alquileres de bienes, servicios, verificándose en forma pertinente.

Existen diversidad procedimientos de selección entre ellos; concurso público, compras corporativas, adjudicación directa, Licitación pública, adjudicación de menor cuantía, selección por encargo y subasta Inversa.

Cuentan con un grupo especial designado para realizar las calificaciones de las propuestas enviadas y de informar al licitante ganador que ha cumplido con la mayor cantidad de requisitos establecidos en las bases.

Los principios solo sirven de manera interpretativa e integradora de la norma. Además, es una medida de acción para los que participan en las licitaciones.

Al licitar no habrá restricciones puesto que no se segmentan los proveedores muy por el contrario dan el acceso libre para la participación en las licitaciones existentes, en la contratación se debe evitar requisitos costosos e innecesarios.

Está prohibido reglas que restrinjan las participaciones de los proveedores grandes, medianos y chicos.

Toda contratación se debe realizar con transparencia, por lo que las entidades deben brindar una información clara, precisar y coherente para que los proveedores involucrados en el proceso no tengan dudas y se respalde el cumplimiento de la libertad de concurrencia, con igualdad de trato.

Las decisiones y procesos que se consideren en la licitación, deben estar orientados a cumplir con las metas, fines y los objetivos de la entidad, garantizando la satisfacción de interés público, con condiciones calidad y dando buen uso a los recursos públicos.

La entidad que vela por que se cumplan las normas en las adquisiciones de las entidades públicas, es la OSCE.

La OSCE tiene entre sus funciones que las entidades realicen contrataciones eficientes, cumpliendo con las normas de adquisiciones de acuerdo a ley y maximice los recursos públicos.

Sugerir modificaciones o mejoras en las normativas o leyes.

Emitir directivas y/o documentos en materia de su competencia.

Monitorear los procesos de contratación por pedido de las entidades, también puede supervisar las contrataciones realizadas en forma aleatoria o de oficio.

La OSCE puede suspender procedimientos de selección, si identifica alguna irregularidad, puede impedir que se continúe con el procedimiento.

El expediente de contratación se inicia con el pedido del área que requiera de un servicio o producto y culmina con la conformidad de la prestación y con la cancelación del servicio y/o compra.

El expediente de contratación contiene la información técnica, económica que permitirá a la entidad conseguir una buena oferta, con las características requeridas o mejoradas y un costo moderado.

El expediente de contratación contiene la solicitud y/o requerimiento, características mínimas, lugar de entrega de producto, cantidad del producto, tiempo de contratación, plazo, forma de pago entre otros.

2.3.4 Decreto Legislativo N° 728, (D.S. N° 003-97-TR)

Son normas que se deben de cumplir y protegen al trabajador, también facilitan las mejoras en la determinación de las condiciones laborales.

La ley reglamente los vínculos entre empresarios y trabajadores.

El Decreto Legislativo N° 728 se creó para la protección de aquellos trabajadores que laboraban en empresas informales, con el fin de que sus empleadores se formalicen, para lo cual se crearon nuevas modalidades de contratos, con el tiempo en el ámbito laboral las empresas tuvieron que ceder ante la generación de puestos de empleo a tiempo determinado.

El decreto legislativo 728, tiene como objetivo, promover la incorporación al trabajo, elevar los niveles de empleabilidad y reducción del desempleo dentro del país, incentivar la inversión de las empresas privadas, avalar el salario y la seguridad de los trabajadores, incentivar el adiestramiento y la capacitación laboral, brindar opciones de modalidades de contratación.

Existe un contrato de trabajo firmado en toda prestación personal de servicios remunerados y subordinados, con el tiempo en el ámbito laboral las empresas tuvieron que ceder ante la generación de puestos de empleo a tiempo determinado o contratos modales, dando lugar a nuevas modalidades de contratos.

El Decreto Legislativo N° 728, desglosa las distintas modalidades sujetas a este régimen, tienen un periodo de durabilidad de 5 años, sin embargo deberá ser aprovechado por los jóvenes trabajadores sin temor a que el empleador opte por finalizar el vínculo laboral antes del plazo. Y si se diera el caso se constituiría un despido arbitrario, para lo cual el empleador deberá pagarle 20 sueldos diarios por el tiempo que dejó de trabajar, teniendo como máximo de 120 sueldos diarios.

la Ley establece un descanso vacacional de 30 días por cada año laborado dentro de la empresa, además de ello si el trabajador opta por vender sus vacaciones, solo se podrá realizarlos por 15 días, previa coordinación con su empleador, sin embargo, los días de descanso semanal no son negociables.

Todos Los trabajadores nuevos que ingresan a una nueva empresa deberán superar los 90 días (3 meses) del período de prueba para estar protegidos ante cualquier despido arbitrario.

Es importante hacer hincapié, que la Ley establece que los trabajadores que pertenecen a este régimen tienen los siguientes derechos: remuneración mínima, jornada de 48 semanales, descansos semanales y vacacionales, trabajo en sobre tiempo, protección contra el despido injustificado, descanso en feriados; CTS, gratificaciones, asignación familiar.

La ley se aplica a todas las personas jurídicas y personas naturales subordinados con el presente régimen laboral.

Existen diversos motivos para dejar sin efecto un contrato de trabajo, entre ellos tenemos:

La defunción del trabajador o del empleador.

Si el empleador es persona natural se termina el vínculo laboral, posteriormente los herederos pueden llegar algún acuerdo con el trabajador para la liquidación de sus beneficios sociales, el acuerdo debería estar escrito y ser presentado ante las autoridades de trabajo.

Si el trabajador desea terminar el vínculo laboral con su empleador voluntariamente, debe presentar por escrito su renuncia con treinta (30) días anticipado, existe caso que el empleador puede exonerarlo del plazo por voluntad propia o a pedido del trabajador.

El término de la obra, el vencimiento de los plazos de los contratos firmados.

El acuerdo del empleador o trabajador para resolver el contrato.

La jubilación del trabajador dependiendo del fondo de pensiones es obligatoria tanto para mujer u hombre, cuando cumpla los setenta años de edad.

El despido permitido por ley, que deberá justificarlo ante algún proceso judicial que le interponga al trabajador.

El término por causa justa, en casos permitidos por ley, que pueda ser justificado ante algún juez.

Existen múltiples contratos:

Los Contratos de trabajo con estas modalidades se pactan de acuerdo a las circunstancias del mercado laboral, o un servicio de manera temporal o especializado, quizás por la ejecución de alguna obra o proyecto, a excepción de los contratos intermitentes.

Son contratos temporales:

- Los contratos por inicio de un nuevo negocio en la empresa; este tipo de contratos se celebran por una actividad no mayor a 3 años entre el empleador y trabajador. Puede ser por la gran demanda de un determinado sector en el que la empresa esté interesada.
- Los contratos por necesidades del mercado; este tipo de contrato se celebran en temporadas en el que la empresa tiene mayor demanda y necesita incrementar su producción ya que el personal permanente

no alcanza a cubrir la producción de los pedidos para la atención del nicho de mercado.

- Los contratos por reconversión empresarial, este tipo de contrato no puede ser mayor a 2 años y se celebra cuando la empresa modifica sus actividades o abarca equipos, tecnología, instalaciones, medios de producción, maquinarias, sistemas, método y procedimientos productivos y administrativos de desarrollo en la empresa, o en lo que abarca.

Contratos de naturaleza accidental:

- Los contratos ocasionales; tiene una duración entre 6 meses y 1 año y se dan por necesidades transitorias, diferentes a los trabajos habituales que se realizan en la empresa.
- Los contratos de suplencia; no tiene un tiempo de duración ya que la finalidad de este tipo de contrato es por la sustitución de un trabajador permanente en la empresa, que por alguna razón justificada y respaldada por la legislación vigente se encuentra ausente. Al retornar el trabajador sustituido se procede a extinguir el contrato de suplencia.
- Los contratos de emergencia; dependerá de la emergencia ya que se firman estos contratos para cubrir casos fortuitos de fuerza mayor que escape de las manos tanto del trabajador como del empleador.

Contratos de obra o servicio:

- Los Contratos específicos; es con el objeto establecido y la duración lo que resulte necesaria, se puede firmar renovaciones que se requieran hasta la entrega de la conformidad de la obra.

- Los Contratos intermitentes; no se firma de contrato o renovación del mismo puesto que este personal solo cubre las necesidades momentáneas de la empresa ya que por su naturaleza son permanente pero discontinuas.
- Los contratos de temporadas; se pacta con el objeto de afrontar el comportamiento de producción o incremento de venta de un establecimiento, durante determinados meses del año.

2.4 Tipo-Nivel de Investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo cualitativo documental; porque se ubica en el cuarto nivel ya que, además responde a la pregunta ¿Cómo es la realidad que es objeto de la Investigación o de Estudio?; no es causal y su tipo de análisis es cualitativo, en base a fuentes documentales (Caballero, 2000, p. 83).

2.5 Enfoque

En este estudio se utilizó la estadística descriptiva, para hacer análisis Cualitativos; y es cualitativa porque se realizarán registros narrativos de los fenómenos que fueron estudiados mediante técnicas como la observación participante y las entrevistas no estructuradas. (Caballero, 2000).

3. Alternativas De Solución

Para el problema de alta rotación de obreros de limpieza en la Empresa Delta Cleaners S.A.C., se propone las siguientes alternativas de solución:

1. Reformular la técnica de Selección de obreros de limpieza, estandarizando el proceso para que un personal capacitado siga el procedimiento. (Anexo1)
2. Mejorar y establecer un procedimiento de ingreso de personal, teniendo un profesional capacitado para este tipo de responsabilidades. (Anexo 2)
3. Mejorar las competencias del personal vigente en el cargo de la Gestión, mediante la capacitación y evaluación, al no obtener resultados, se debe cambiar al personal y contratar personas con las competencias adecuadas.
4. Reformular los instructivos de aseo y limpieza con la finalidad que sean comprendidos por personal con estudios primarios.
5. Reestructurar el Plan de capacitación, incluyendo manejo y cuidado de equipos, empleo de insumos; con la finalidad de inducir, capacitar y entrenar al operario de limpieza a desarrollar sus actividades de manera correcta, dejando evidencia mediante formatos autorizados por la gerencia. (Anexo 3)
6. Mejorar los procedimientos de formación, capacitación y toma de conciencia con el propósito generar la identificación del operario de limpieza con la empresa que representa, para ello el área administrativa tiene que estar comprometida para guiar a sus trabajadores. (anexo 4)
7. Realizar la evaluación del personal reclutado, al término de la capacitación, para determinar el grado de entendimiento y reforzar los temas no comprendidos.
8. Por último, considerar la entrega de bonos al personal operario que cumpla el perfil establecido y tenga un buen desempeño laboral, asimismo ofrecerles convenios con institutos o universidades que permitan estudiar a los trabajadores y sus familiares.

Conclusiones

Mediante el análisis de la investigación de la empresa Delta Cleaners S.A.C. se realizó un incremento en la rotación de trabajadores de limpieza a diferencia de años anteriores. Logramos aseverar que existe una correspondencia recíprocamente conforme entre la traslación de trabajadores y la rentabilidad. Asimismo, podemos confirmar que concurre una correspondencia derechamente proporcional entre la traslación de trabajadores de limpieza y la mala selección de personal.

Se determinó en una muestra de 48 trabajadores de limpieza, que más de un 80 % de trabajadores no está campante con su salario, esto consigue conmovier la aptitud de la asistencia y la permanencia profesional. En caso excesivo pudría rebosar en la mengua del cometido, el ausentismo, o en traslación discrecional. Es por ello que nos advertimos que la compañía escasea de una capacidad salarial que conserve causados a los trabajadores. Además, examinamos que el 70% de los trabajadores de limpieza cuentan con estudios primarios, por lo que existe poco interés de superación y no están dispuesto a salir de la zona de confort.

Esta investigación ha probado incumplimientos que ocasionan alta rotación del personal de limpieza en la empresa Delta Cleaners S.A.C.: Porque los trabajadores no cumplen con los procedimientos del manual de operaciones y funciones, existiendo carencia en el perfil del puesto de operario de limpieza. Ocasionado por las deficiencias en la selección, capacitación y motivación del personal.

Recomendaciones

Hacer que las funciones de los obreros de limpieza, se consideren como una responsabilidad y no como una simple actividad.

Ofrecer a los obreros de limpieza, la oportunidad de capacitarse en diversas áreas, si bien hay muchos trabajadores que solo quieren saber de su propio trabajo, existirán otros que deseen ampliar sus conocimientos.

Ofrecer oportunidades de ascenso a la persona que hace línea de carrera en la empresa, sean habilidosos, y que disfruten su trabajo ya que estos tendrán más probabilidades de identificarse con los objetivos de la empresa y por consecuencia ser más leal que otra persona que ha realizado la misma actividad en diferentes empresas durante muchos años a pesar de su perseverancia.

Estandarizar la carga laboral; es cierto que el trabajo de un obrero de limpieza es estresante, y monótono, como consecuencia este personal empezara a interesarse en otros empleos que tienen el mismo sueldo y menos carga laboral. No es recomendable saturar a los empleados hasta el punto de llegar a la fatiga, este puede ser un motivo para que el personal comience a buscar otros trabajos.

Ofrecer beneficios competitivos como, por ejemplo: seguros médicos, seguros dentales, etc, por lo que el cargo se podría convertir en un puesto laboral más atractivo de lo que ofrecen las demás empresas y es de esta manera que disminuiríamos la rotación del personal.

Referencias

- Chávez E. (2010) Tesis: *Causas y efectos de la rotación de personal en el conjunto cinematográfico La Huerta.*
- Chiavenato, I. (2004) *Introducción a la Teoría General de la Administración.* (7° edic.) McGraw-Hill Interamericana.
- Chruden, J. y Sherman, A. (1996) *Administración de personal,* Cía. Editorial Continental, S.A. de C.V. (19° edic.) México.
- Dale Y. (1983) *Manejo de Personal y Relación Industriales,* Cía. Editorial Continental, de C.V. (9° edic.) México.
- Koontz, H. y Wehrich, H. (2004) *Administración Un Perspectiva Global* (12° edic.) McGraw-Hill Interamericana.
- Reinaldo O. (2002) *Teorías de la Administración. International Thomson.*
- Robbins P. (1996) *Comportamiento Organizacional.* Prentice Hall Hispanoamericana. (7° edic.) México.
- Robbins S. y Coulter M. (2005) *Administración* (8°edic.) Pearson Educación.
- Yessica Ú. (2010) Tesis: *Diseño de un modelo de Retención del Talento: Conociendo a mi gente en Henkel Perú.*

APENDICE A: MODELO DE PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL



DELTA CLEANERS S.A.C.
Francisco Graña 374 Magdalena del Mar
Lima -17 Perú
Tfís: 262 3936 / 262 3938
administracion@dc-sac.com
www.dc-sac.com / www.corp-delta.com

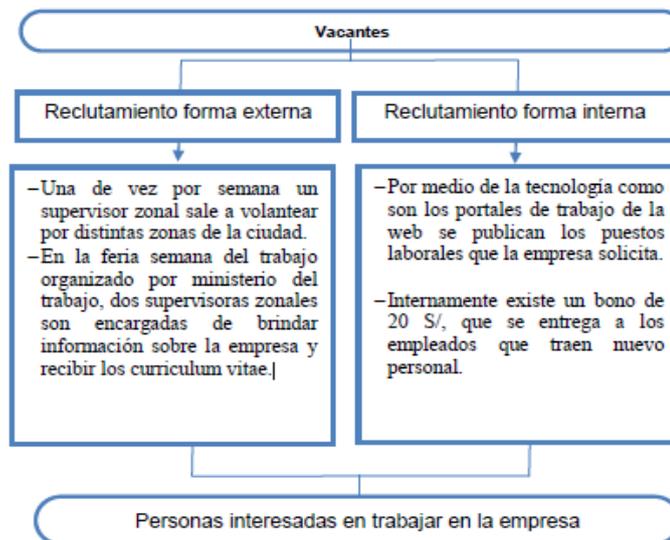


PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

En la empresa utiliza distintos métodos de reclutamiento del personal como son:

- Una vez por semana un supervisor zonal sale a volantear por distintas zonas de la ciudad.
- En la feria semana del trabajo organizado por ministerio del trabajo, dos supervisoras zonales son encargadas de brindar información sobre la empresa y recibir los curriculum vitae.
- Por medio de la tecnología como son los portales de trabajo de la web se publican los puestos laborales que la empresa solicita. (Computrabajo, Trabajando.pe, OLX, Indeed)
- Internamente existe un bono de S/ 20 soles, que se entrega a los empleados que traen nuevo personal.

Flujograma de reclutamiento de personal



APENDICE B: MODELO DE PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE PERSONAL



DELTA CLEANERS S.A.C.
Francisco Graña 374 Magdalena del Mar
Lima -17 Perú
Tfns: 262 3936 / 262 3938
administracion@dc-sac.com
www.dc-sac.com / www.corp-delta.com



PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE PERSONAL

1. Solicita Documentos:

Al nuevo personal se le solicita los siguientes documentos; copia de DNI, curriculum vitae, carnet de sanidad, antecedentes policiales, antecedentes judiciales o penales, certificado de estudios y de contar con experiencia laboral traer su constancia de trabajo.

En oficina se le da a rellenar la ficha de registro en la cual deben de llenar todos sus datos personales y una declaración jurada de domicilio.

2. Comunica sus beneficios laborales:

En oficina se les comunica los beneficios que contara el trabajador, el sueldo a ganar, gratificaciones (2 veces al año), seguros en el EsSalud y SCTR (Seguro complementario de trabajo de riesgo), participación de utilidades, después de 6 meses si contara con un record muy bueno tiene el beneficio de préstamos personales.

Se comunica los descuentos que se producen en la empresa como las que se da en las faltas, falta avisada, faltas justificadas, tardanzas, papeletas.

3. Inducción.

Los días jueves se da las inducciones al nuevo personal al cargo de la supervisora general, con diapositivas para mayor entendimiento, los temas que se capacita al personal son ISO, beneficios de la ISO 9001, regla universal de limpieza, importancia del saludo, higiene personal, codificación de áreas, mantenimiento de equipos de limpieza, implementos de seguridad en la zona de trabajo, uso de EPPs. Promedio de dos horas.

Después de la inducción, el trabajador es enviado a las unidades donde se necesiten para que puedan cumplir sus labores.

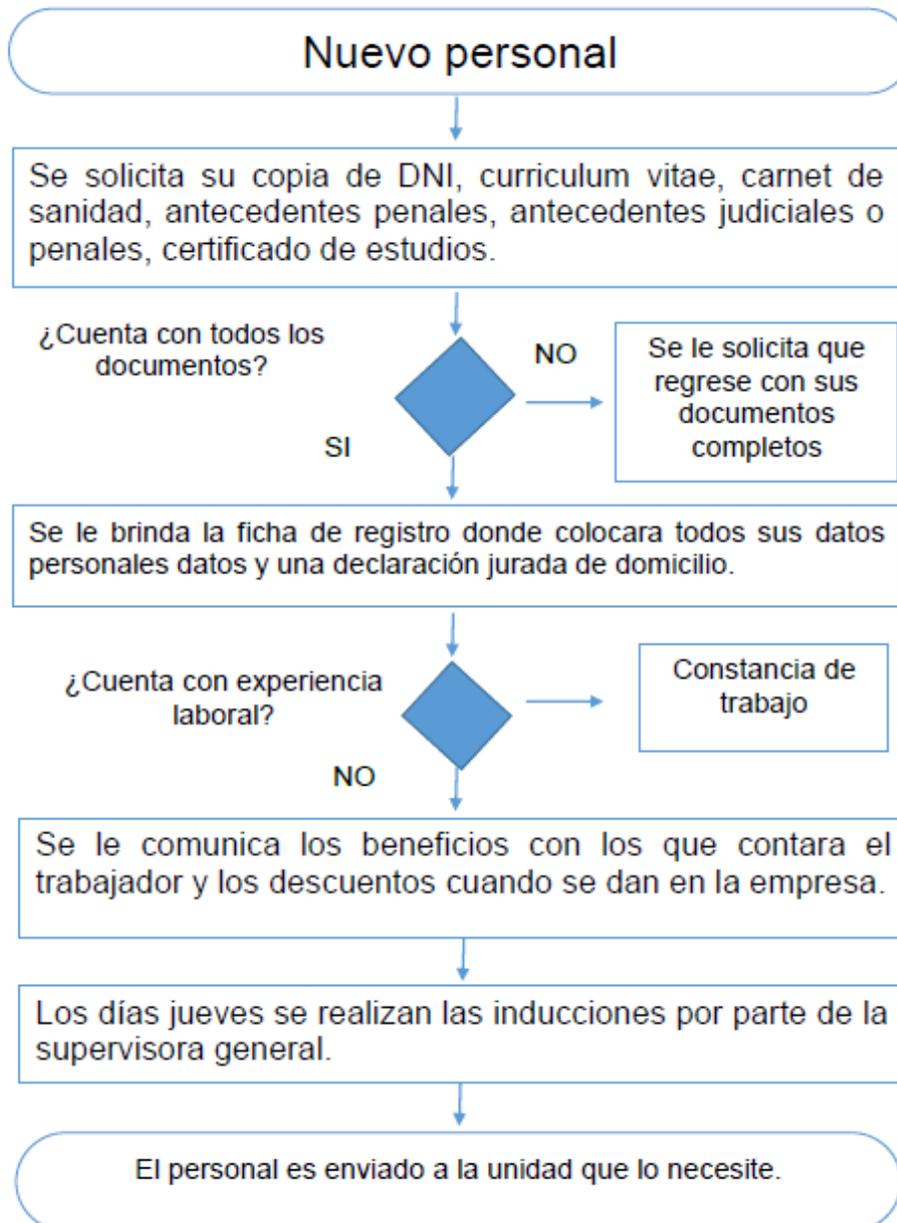
APENDICE C: MODELO DE FLUJOGRAMA DE INGRESO DE PERSONAL



DELTA CLEANERS S.A.C.
Francisco Graña 374 Magdalena del Mar
Lima -17 Perú
Tf: 262 3936 / 262 3938
administracion@dc-sac.com
www.dc-sac.com / www.corp-delta.com



Flujograma de ingreso de personal



APENDICE D: MODELO DEL PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN

	PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN	Revisado: RED	Versión: 00
		Aprobado: GG	Fecha: 15/12/2016

SUSTENTO DE LA NECESIDAD DE LA CAPACITACIÓN		EFICACIA DE LA CAPACITACIÓN	
A	ELEVAR EL NIVEL DE COMPETENCIA / EL PERFIL LO	3	CAPACITACIÓN EFICAZ, TODOS APLICAN
B	MEJORA DE LOS SERVICIOS Y/O PROCESOS /	2	CAPACITACIÓN MEDIANAMENTE EFICAZ, SOLO
C	INGRESO DE NUEVO PERSONAL	1	CAPACITACIÓN INEFICAZ, NO APLICAN
D	OBJETIVOS DE LA CALIDAD		

(*) Si la eficacia de la capacitación tuvo como resultado una puntuación de 1 o 2 se requerirá tomar acciones

REQUERIMIENTO						REALIZACIÓN		EVALUACIÓN			
Nº	CAPACITACIÓN REQUERIDA	SUSTENTO DE LA NECESIDAD	DIRIGIDA A	MODALIDAD	FECHA PROGRAMADA	DURACIÓN (HORAS)	FECHA DE CAPACITACIÓN		COMENTARIOS/ OBSERVACIONES / ACCIONES A TOMAR (*)	FECHA DE EVALUACIÓN	EVALUADO POR
1	ISO 9001:2008	A	Personal Operario de limpieza y supervisores	Interna	15/12/2016	2:00 horas	21/01/2017			30/01/2017	
2	Procedimientos de limpieza en oficinas administrativas	A	Personal Operario de limpieza y supervisores	Interna	15/12/2016	2:00 horas	18/03/2017			27/03/2017	
3	Procedimientos de limpieza de áreas hospitalarias	A	Personal Operario de limpieza y supervisores	Interna	15/12/2016	2:00 horas	20/05/2017			29/05/2017	
	codificación por áreas para evitar una contaminación cruzada	A	Personal Operario de limpieza y supervisores	Interna	15/12/2016	2:00 horas	22/07/2017			26/07/2017	
3	MANEJO DE EXTINTORES	A	Personal de operaciones y supervisores	Interna	15/12/2016	2:00 horas	23/09/2017			27/09/2017	
4	LAVADO DE ALFOMBRAS Y TRATAMIENTO DE PISO	A	Supervisoras, jefas de grupo y encargada.	Interna	15/12/2016	2:00 horas	18/11/2017			27/11/2017	
5	Utilización de equipos y mantenimiento de equipos	A	Personal de operaciones y supervisores	Interna	15/12/2016	2:00 horas	25/11/2017	3		30/11/2017	
6	ISO 9001:2008	A	operarios de limpieza, supervisoras, jefas de grupo y encargada. Y Personal Administrativo.	Interna	15/12/2016	2:00 horas	16/12/2017			19/12/2017	

APENDICE E: MODELO DE PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA PARA EL OPERARIO DE LIMPIEZA



DELTA CLEANERS S.A.C.
Francisco Graña 374 Magdalena del Mar
Lima -17 Perú
Tf: 262 3936 / 262 3938
administracion@dc-sac.com
www.dc-sac.com / www.corp-delta.com



PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION, FORMACION Y TOMA DE CONCIENCIA PARA EL OPERARIO DE LIMPIEZA

1. OBJETIVO

Este procedimiento describe el proceso para garantizar que cada empleado sea competente en el trabajo que está desempeñando.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica al personal que labora en DELTA CLEANERS S.A.C.

3. NORMAS BÁSICAS

- Ninguna

4. RESPONSABILIDAD

- La Gerencia de Administración es responsable de la identificación de los requerimientos de cada uno de los cargos que afectan la calidad del producto y de la documentación de estos requerimientos en una descripción del puesto de trabajo.
- La Gerencia de Administración es responsable de la conservación de los registros de las cualificaciones de los empleados.
- Los Jefes de Áreas son responsables de la identificación de los requerimientos específicos de capacitación de los puestos en sus áreas.
- La Gerencia de Administración y los Jefes de Áreas son responsables de la identificación de las necesidades de capacitación y de la preparación de los planes de acción.
- La Gerencia de Administración y los Jefes de Áreas son responsables de la programación de la capacitación para sus empleados y de la medición de la eficacia de dicha capacitación.
- Los empleados son responsables de completar la capacitación y de entregar a sus Jefes de Área los planes de acción realizados.
- La Gerencia de Administración y los Jefes de Área son responsables del mantenimiento de la base de datos de capacitación de sus empleados.





DELTA CLEANERS S.A.C.
Francisco Graña 374 Magdalena del Mar
Lima -17 Perú
Tífs: 262 3936 / 262 3938
administracion@dc-sac.com
www.dc-sac.com / www.corp-delta.com



5. REFERENCIAS

- ISO 9001:2015, requisito 7.2 "Competencia".

6. DEFINICIONES

- Ninguna

7. DESARROLLO

7.1. GENERALIDADES

Nº	ETAPAS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Identificación de Necesidades	<p>Cada Jefe de área identifica una necesidad de capacitación en su personal, para lograr esto se debe realizar una identificación de necesidades, tomando en consideración:</p> <ul style="list-style-type: none">• Requerimientos del cliente• Necesidades del personal• Mejora del proceso y consecuencia de desviarse de los procedimientos especificados• Política del Sistema Integrado de Gestión• Exigencias Reglamentarias, Requisitos Legales entre otros <p>El Gerente de Administración recopila la información de todas las áreas y las registra en un RRHH-001 Programa Anual de Capacitación</p>	Gerente de Administración
2	Aprobación y Ejecución	<p>Luego de definidas y aprobadas las actividades de capacitación por el Gerente General, se procederá a su realización:</p> <p>En caso de capacitaciones internas se registrarán en el formato de FRHH-001 Inducción, Capacitación, Entrenamiento y Simulacro De Emergencia.</p> <p>En caso de capacitaciones externas se archivarán las respectivas copias de Certificados en los files del personal.</p> <p>Nota: En caso que la capacitación sea realizada por un externo y no emita certificado se registrara en la FRHH-001 Inducción, Capacitación, Entrenamiento y Simulacro De Emergencia</p>	Gerente de Administración
3	Evaluación de la eficacia	<p>La evaluación de la eficacia de la capacitación interna y externa se realizará mínimos a los 3 meses de efectuada la capacitación o cuando la pueda aplicar en su trabajo, y lo realiza el Responsable de Área. Se registra en el formato RRHH-001 Programa Anual de Capacitación.</p>	Jefe de Área

APENDICE F: SELECCIÓN DEL PROBLEMA A INVESTIGACIÓN

AREA DE INVESTIGACION: “ALTA ROTACION DE OPERARIOS DE LIMPIEZA EN LA EMPRESA DELTA CLEANERS S.A.C: PROVINCIA LIMA ” PROBLEMÁTICA:	CRITERIOS DE SELECCIÓN Y PRIORIZACION					Suma de criterios positivos	Priorizac ión inicial
	Este problema tiene partes aún no solucionadas	El investigad or tiene acceso a los datos	Es la que se repite con mayor frecuencia	Afecta negativamente la imagen de la entidad o empresa	Incrementa los costos de la entidad o empresa		
a) Deficiencias en el programa de capacitación.	Si	Si	Si	Si	Si	5	2
b) Incumplimientos en política contractual.	Si	Si	Si	Si	Si	5	9
c) Incumplimientos en carga laboral.	Si	Si	Si	No	Si	4	6
d) Incumplimiento de contratos	Si	Si	Si	Si	Si	5	9
e) Deficiencias en motivación al personal.	Si	Si	Si	Si	Si	5	4
f) Deficiencias en selección de personal.	Si	Si	Si	Si	Si	5	7
g) Deficiencias en horarios y distancia.	Si	Si	Si	Si	Si	5	8
h) Incumplimiento remunerativo.	Si	Si	Si	Si	Si	5	10
i) Deficiencias en reclutamiento de personal.	Si	Si	Si	Si	Si	5	11
j) Deficiencias en procedimientos no adecuados de limpieza.	Si	Si	Si	Si	Si	5	14
k) Incumplimiento en el perfil del operario de limpieza.	Si	Si	Si	Si	Si	5	13
l) Carencias de línea de carrera	Si	Si	Si	No	Si	4	5
m) Incumplimiento del manual operaciones y funciones.	SI	Si	Si	No	No	3	15
n) Distorsiones en el clima laboral	Si	Si	Si	Si	Si	5	3
ñ) Empirismos aplicativos Ley 29783	Si	Si	Si	Si	Si	4	1
Deficiencia e incumplimientos que no permiten el fortalecimiento del personal de limpieza en la empresa Delta Cleaners S.A.C: Provincia Lima	SI	SI	SI	SI	SI	5	0

APENDICE H: PRIORIZACIÓN DE LAS PARTES DEL PROBLEMA

CRITERIOS DE IDENTIFICACIÓN RELACIONADOS CON LAS PARTES DEL PROBLEMA	CRITERIOS DE SELECCIÓN USADOS COMO CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN					SUMA PARCIAL	PRIORIDAD DE LAS PARTES DEL PROBLEMA
	Este problema tiene partes aún no solucionadas	El investigador tiene acceso a los datos	Es la que se repite con mayor frecuencia	Afecta negativamente la imagen de la entidad o empresa	Incrementa los costos de la entidad o empresa		
(4) ¿N ≠ R? Incumplimientos	2	1	2	1	2	08	2 Incumplimientos
(7) ¿Obj. ≠ Def. R? Deficiencias	1	2	1	2	1	07	1 Deficiencias
<i>Incumplimiento y Deficiencia que generan la alta rotación de operarios de limpieza en la empresa Delta Cleaners S.A.C: Provincia Lima</i>							

APENDICE I : ESTRUCTURA DEL PROBLEMA, LA REALIDAD Y EL MARCO REFERENCIAL

El Problema	La Realidad	Marco Referencial														
		Planteamientos		Entorno				Entorno					Disposiciones			
		Teóricos		De Lima				De la Empresa Delta Cleaners S.A.C.					Normativas			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
<ul style="list-style-type: none"> Deficiencias Incumplimientos 	ALTA ROTACION DE OPERARIOS DE LIMPIEZA EN LA EMPRESA DELTA CLEANERS S.A.C: PROVINCIA LIMA															
1 Deficiencias	1 Programa de capacitación								X							
1 Deficiencias	2 Motivación al personal	X				X		X		X	X	X		X		
2 Incumplimientos	3 Perfil del operario de limpieza		X	X	X		X									
2 Incumplimientos	4 Manual operaciones y funciones												X		X	X

Legenda: (ASPECTOS DEL MARCO REFERENCIAL)

Aspectos Teóricas	Entorno De Lima	Entorno De la Empresa Delta Cleaners S.A.C.	Disposiciones Normativas
-B1 = Conceptos -B2 = Principios Básicos.	3. Rotación de personal 4. Selección de personal, 5. Motivación, 6. Reclutamiento,	7. Liderazgo, 8. Organización, 9. Eficacia 10. Eficiencia 11. Satisfacción	12. Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, Ley N° 29783 13. Ley que Regula La Actividad de las Empresas Especiales de Servicios y de las Cooperativas de Trabajadores, Ley N° 27626 14. Ley de Contrataciones del Estado, Ley N° 30225; y su Reglamento DS N°350-2015-EF 15. Texto Único Ordenado Del D. Leg. N° 728, Ley De Productividad Y Competitividad Laboral. (D.S. N° 003-97-TR)

