

RESUMEN

Autor [Portales Farfan, E.](#)

Autor corporativo [Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima \(Peru\). Facultad de Economía y Planificación](#)

Título **Evaluación del programa de capacitación para el nuevo personal en el puesto de gestor de rentabilidad en la Unidad de Negocio - Área Técnica de la empresa Rímac EPS**

Impreso Lima : UNALM, 2014

Copias

Ubicación	Código	Estado
Sala Tesis	C10. P6 - T	USO EN SALA
Descripción	51 p. : 9 fig., 6 gráficos, 1 tabla, 9 ref. Incluye CD ROM	
Tesis	Trabajo Monográfico (Ing Gestión Empresarial)	
Bibliografía	Facultad : Economía y Planificación	
Sumario	Sumario (Es)	
Materia	RIMAC EPS COMPAÑIAS DE SEGUROS EMPRESAS PRIVADAS SEGUROS CAPACITACION PROGRAMAS DE CAPACITACION MANO DE OBRA CALIFICADA GESTION RENTABILIDAD EVALUACION PERU SEGURO DE SALUD	
Nº estándar	PE2016000390 B / M EUV C10; E13	

El presente trabajo está orientado a ampliar mi conocimiento sobre programas de capacitación dentro del puesto de trabajo para nuevos empleados. En este caso referido al puesto de Gestor de Rentabilidad de la empresa Rímac EPS en sus productos de seguros de salud colectivos. Cabe señalar que el puesto sobre el cual se trabaja el programa de capacitación pertenece a la UNIDAD DE NEGOCIO-ÁREA TECNICA, área en donde se lleva a cabo en análisis de

indicadores de gestión de la rentabilidad de las pólizas, control de cumplimiento de normativas de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud-SUNASA y de los procesos del producto en la empresa. El problema sobre el cual se centra el trabajo, es la evaluación del programa de capacitación para el personal nuevo en este puesto, esto a fin establecer su pertinencia y puntos de mejora. Como se sabe el sector seguros no está muy desarrollado en nuestro país por lo cual la oferta de laboral calificada es muy escasa, a ello hay que sumar las políticas que manejan las empresas del rubro, las cuáles restringen la contratación de personal de otras empresas aseguradores en áreas como la mencionada. En tal sentido se realizó un análisis del actual programa de capacitación para el nuevo personal en el puesto de Gestor de Rentabilidad, se buscó identificar el actual programa, reconocer sus puntos deficientes y posteriormente se trabajó en la elaboración de un inventario de necesidades de capacitación de forma conjunta con la Unidad de Negocio Área Técnica y sus clientes internos Área de Ventas y el Área Comercial (El puesto de Gestor de Rentabilidad no tiene contacto con el cliente final), a fin de poder presentar mejoras y recomendaciones al actual programa de capacitación. Las conclusiones a las que se llegaron fueron que el actual programa presentaba varias informalidades a nivel de estructura y planificación, deficiencias en la efectividad de la transmisión de contenidos y ausencia de recursos de apoyo para el proceso de capacitación. También dentro del trabajo se elaboró un inventario de necesidades de capacitación del cual se concluyó que para esta tarea es importante el apoyo de los clientes internos en la identificación de necesidades de capacitación; ya que esto aparte de generar un programa más completo, también permite tener un programa alineado con los objetivos de las demás áreas.

ABSTRACT

This work is aimed at expanding my knowledge of training programs within the workplace for new employees. In this case, it refers to the position of Profitability Manager of the company Rímac EPS in its group health insurance products. It should be noted that the position on which the training program is working belongs to the BUSINESS UNIT-TECHNICAL AREA, an area where it is carried out in analysis of management indicators of the profitability of policies, control of compliance with regulations of the National Superintendency of Health Insurance-SUNASA and the processes of the product in the company. The problem on which the work is focused is the evaluation of the training program for new personnel in this position, in order to establish its relevance and points for improvement. As is known, the insurance sector is not very developed in our country, so the supply of qualified labor is very scarce, to this must be added the policies that the companies in the field manage, which restrict the hiring of personnel from other insurance companies in areas like the one mentioned. In this sense, an analysis of the current training program for the new staff in the

position of Profitability Manager was carried out, it was sought to identify the current program, recognize its weaknesses and subsequently work on the preparation of an inventory of training needs of jointly with the Technical Area Business Unit and its internal clients Sales Area and Commercial Area (The Profitability Manager position does not have contact with the end customer), in order to be able to present improvements and recommendations to the current training program. The conclusions reached were that the current program presented various informalities at the level of structure and planning, deficiencies in the effectiveness of the transmission of content and lack of support resources for the training process. inventory of training needs from which it was concluded that for this task the support of internal clients in identifying training needs is important; since this apart from generating a more complete program, it also allows having a program aligned with the objectives of the other areas.