



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO  
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERA COMERCIAL**

**TÍTULO DEL PROYECTO**

**ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE CAPACITACIÓN Y SU IMPACTO EN  
LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LAS MEDIANAS EMPRESAS  
DEL CANTÓN MILAGRO.**

**AUTORA**

**SARA ANGELICA PINCHAO GUERRERO**

**Milagro Octubre 2015**

**Ecuador**

## **ACEPTACIÓN DE LA TUTORA**

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por el la estudiante Sara Pinchao, para optar al título de Ingeniera Comercial y que acepto tutorial a la estudiante, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, a los 26 días del mes de Octubre del 2015



---

**ROSA ESPINOZA TOALOMBO**

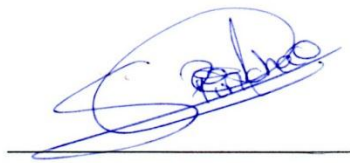
**C.I. 091045306**

**TUTORA**

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

La autora de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 26 días del mes de Octubre del 2015



**SARA PINCHAO GUERRERO**

**C.I.0919571588**

## CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial, otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	( 50 )
DEFENSA ORAL	( 50 )
TOTAL	( 100 )
EQUIVALENTE	( 5 )



**EC. ROSA ESPINOZA TOALOMBO**  
C.I. 091045306  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**



**LCD. RAUL MINCHALA SANTANDER**  
**PROFESOR DELEGADO**



**EC. ERIKA ROMERO CARDENAS**  
**PROFESOR SECRETARIO**

## **DEDICATORIA**

Dedico este logro a mi mamá que es la que me impulso a superarme cada día aunque en el camino partió al más allá. A mis pequeñas Eimy y Emily mis amadas hijas por quienes lucho día a día a Katy porque sin su ayuda no podría haber seguido estudiando.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a todas y cada una de las personas que de una u otra manera contribuyeron en mi etapa estudiantil de manera especial a la Eco. Rosita, Ing. Xiomy y Karina por su ayuda incondicional les quedo eternamente agradecida

Gracias

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, MAE.

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue **“Análisis de los procesos de capacitación y su impacto en la productividad del personal de las medianas empresas del Cantón Milagro”** y que corresponde a la Facultad Ciencias Administrativas y Comerciales

Milagro, 26 de Octubre del 2015



**Sara Angélica Pinchao Guerrero**

**C.I. 0919571588**

## ÍNDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DE LA TUTORA.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE CUADRO .....	xi
ÍNDICE GRÁFICO.....	xii
RESUMEN .....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I.....	5
EL PROBLEMA.....	5
1.1.  PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	5
1.1.1  Problematización .....	5
1.1.2  Delimitación del problema.....	7
1.1.3  Formulación del problema.....	7
1.1.4  Sistematización del problema .....	7
1.1.5  Determinación del problema .....	8
1.2  OBJETIVOS.....	8
1.2.1  Objetivo General.....	8
1.2.2  Objetivos Específicos.....	8
1.3  JUSTIFICACION.....	8



1.3.1 Justificación de la investigación .....	8
CAPÍTULO II.....	11
MARCO REFERENCIAL.....	11
2.1. MARCO TEÓRICO .....	11
2.1.1 Antecedentes Históricos .....	11
2.1.2. Antecedentes Referenciales .....	13
2.1.3. Fundamentaciones .....	16
2.2. MARCO LEGAL .....	53
2.3. MARCO CONCEPTUAL .....	55
2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	57
2.4.1. Hipótesis General .....	57
2.4.2. Hipótesis Particulares .....	57
2.4.3 Declaración de las variables .....	58
2.4.4. Operacionalización de las Variables .....	58
CAPÍTULO III.....	61
MARCO METODOLÓGICO .....	61
3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL.....	61
3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.....	63
3.2.2. Delimitación de la población.....	63
3.2.3. Tipo de muestra .....	63
3.2.4. Tamaño de la muestra .....	63
3.2.5. Proceso de selección .....	64
3.3. LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS.....	64
3.3.1. Métodos teóricos.....	64
3.3.2. Métodos Empíricos .....	64

3.4. EL TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN .....	64
CAPÍTULO IV.....	65
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	65
4.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL .....	65
4.2. ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS ....	75
4.3. RESULTADOS .....	75
4.4. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....	76
CONCLUSIONES .....	78
RECOMENDACIONES .....	79
BIBLIOGRAFÍA .....	86

## ÍNDICE CUADRO

Cuadro 1.- Clasificación de variables de investigación.....	58
Cuadro 2 Operacionalización de las Variables .....	58
Cuadro 3.- ¿En qué nivel considera que están definidos los procesos de capacitación? .....	65
Cuadro 4.- En qué nivel se encuentran las metodologías utilizadas en las capacitaciones para desarrollar, los conocimientos del personal .....	66
Cuadro 5.- Que tanto cree usted que los procesos de capacitación le ayudan en la productividad del talento humano.....	67
Cuadro 6.- Los temas que les dan al personal en las charla de las capacitaciones les ayuda en el desarrollo del talento humano.....	68
Cuadro 7.- La empresa efectúa, evaluaciones sobre desempeño del personal en qué nivel cree que se encuentran. ....	69
Cuadro 8.- Durante el tiempo que ha trabajado en su empresa, ¿ha recibido capacitaciones para realizar sus funciones? .....	70
Cuadro 9.- ¿Cree usted que es necesario capacitarse para desempeñar de mejor manera sus funciones? .....	71
Cuadro 10.- Considera usted que el desempeño laboral del personal deba ser medido .....	72
Cuadro 11.- ¿Son evaluadas las capacitaciones recibidas dentro de la empresa en la que trabaja? .....	73
Cuadro 12.- El cargo que usted desempeña está acorde a su perfil .....	74

## ÍNDICE GRÁFICO

Gráfico 1.- ¿En qué nivel considera que están definidos los procesos de capacitación? .....	65
Gráfico 2.- En qué nivel considera usted que las metodologías utilizadas en las capacitaciones son las más adecuadas para desarrollar, los conocimientos del personal .....	66
Gráfico 3.- Que tanto cree usted que los procesos de capacitación le ayudan en la productividad del talento humano.....	67
Gráfico 4.- Los temas que les dan al personal en las charla de las capacitaciones les ayuda en el desarrollo del talento humano.....	68
Gráfico 5.- La empresa efectúa, evaluaciones sobre desempeño del personal en qué nivel cree que se encuentran. ....	69
Gráfico 6.- Durante el tiempo que ha trabajado en su empresa, ¿ha recibido capacitaciones para realizar sus funciones? .....	70
Gráfico 7.- ¿Cree usted que es necesario capacitarse para desempeñar de mejor manera sus funciones? .....	71
Gráfico 8.- Considera usted que el desempeño laboral del personal deba ser medido .	72
Gráfico 9.- ¿Son evaluadas las capacitaciones recibidas dentro de la empresa en la que trabaja? .....	73
Gráfico 10.- El cargo que usted desempeña está acorde a su perfil.....	74

## RESUMEN

La capacitación actualmente simboliza para las unidades productivas uno de los canales más eficaces para garantizar la constitución estable de sus recursos humanos relacionada a las funciones laborales que se deben cumplir en el puesto de trabajo. Este trabajo investigativo está constituido por 4 capítulos los cuales se describen a continuación: A) **Capítulo I:** se define el planteamiento del problema, la formulación de las interrogantes, los objetivos generales y específicos, la justificación del porqué de este trabajo. B) **Capítulo II:** se muestra la teoría que avala la investigación como: antecedentes de estudio, la fundamentación teórica, fundamentación legal, las hipótesis de la investigación, las variables y la definición conceptual esto como complemento a la formulación del problema dado en la unidad anterior. C) **Capítulo III:** se describe la metodología, el diseño de la investigación, así como la selección de la población y muestra, la operacionalización de las variables, las técnicas e instrumentos también como determinación de la confiabilidad del mismo por último se describe el procedimiento llevado por la investigadora para la realización de este trabajo. D) **Capítulo IV:** se analizaran los resultados obtenidos a través de las encuestas realizadas, se hará un análisis comparativo con otros temas, se muestran los resultados y la verificación de las hipótesis.

Medianas empresas, Capacitación, Productividad Laboral, Desempeño

## **ABSTRACT**

Currently training for productive units symbolizes one of the most effective measures to ensure the stable formation of human resources related to the job functions to be fulfilled in the job channels. This research work consists of 4 chapters which are described below: A) Chapter I: the statement of the problem is defined, the formulation of questions, the general and specific objectives, justification of why this work. B) Chapter II: history of study, the theoretical basis, legal basis, research hypotheses, variables and the conceptual definition that in addition to the problem formulation given in the unit: the theory behind the research as shown above. C) Chapter III describes the methodology, the research design, and the selection of the sample population, the operationalization of the variables, the techniques and instruments as well as determination of the reliability of the procedure itself finally taken by the researcher to the realization of this work is described. D) Chapter IV: the results obtained through the surveys will be analyzed, a comparative analysis with other topics will be the results and verification of the hypothesis is.

Sized enterprises, Training, Labor Productivity, Performance

## INTRODUCCIÓN

La capacitación es el logro para adquirir conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que aportaran al crecimiento del individuo de las actividades. Se puede indicar que la idea de capacitación es muy dimensionada

La importancia de las capacitaciones es estimar a la capacitación como una forma preeminente dentro de lo que es la política de la Administración del Personal que admite perfeccionar la eficiencia del trabajo de la empresa. Transforma el ahínco humano en tareas de excelente calidad y relevancia. Les facilita a los empleados la ocasión de adquirir disposiciones, conocimientos y capacidades que incrementan su idoneidad y aprehensión de la misión y funciones de la organización.

A la producción se la puede medir por medio del empleo excelente o deficiente de los elementos de producción de una economía definida, lo que teóricamente significa la capacidad de desafiar las destrezas de competir con eficiencia dentro del mercado laboral. Por lo que estima la cantidad de bienes que rinde una organización de acuerdo al número de personas que tiene a su disposición, el tiempo, materiales y recursos imprescindibles para elaborar esos bienes.

La investigación realizada con el tema Análisis de los procesos de capacitación y su impacto en la productividad del personal de las medianas empresas del Cantón Milagro. Por lo que se llegó a querer analizar de qué forma los procesos de capacitación influye en la productividad del talento humano de las medianas empresas del Cantón Milagro, 2013- 2015, efectuando un diagnóstico directo con las unidades de análisis, para contribuir con las mejoras de productividad de estos negocios.

Este de tipo de investigación fue descriptivo ya que se observó los fenómenos para la recolección de información para poder tabularlos, e interpretarlos y así llegar a una conclusión.

De los resultados obtenidos por las encuestas realizadas a los gerentes de las medianas empresas del Cantón Milagro si creen que los procesos de capacitación les ayudan en la productividad del talento humano el 67% de los gerentes expresaron que muy poco consideran que las capacitaciones les ayuden en la productividad del personal, mientras que un 22% dicen que creen que poco les ayudan las capacitaciones con la productividad y el 11% de los encuestados opinan que siempre las capacitaciones impartidas ayudan el desarrollo de la productividad del talento humano.

Por lo que se recomienda que la forma de capacitar al personal deba de ser de manera dinámica y práctica para así tener una mayor concentración y tener un mejor aprendizaje para una buena percepción por parte del personal y esto se vea reflejado en su productividad laboral.



# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1.1 Problematización**

Uno de los principales problemas en el sector empresarial que derivan en una baja productividad y por ende menores utilidades, fue siempre la capacitación de su talento humano. No es novedad que en Ecuador la gran mayoría de las empresas son familiares y por ende con estructuras no adecuadas para los cambios vertiginosos del ámbito organizacional.

En Milagro, el sector empresarial no escapa de esos problemas; los procesos de capacitación de las empresas no logran impactos importantes en la eficiencia y la productividad del personal, esto se lo puede corroborar a través de una aproximación a su estructura organizacional, lo cual genera que no existan procedimientos ni metodología para detectar las falencias profesionales de sus empleados y poder realizar un verdadero programa remedial y de capacitación, esto a su vez es detectado por el empleado y esta situación deriva en desmotivación en el personal, lo que se ve reflejado en el mal servicio que le brindan a los clientes.

Otro problema particular es que las empresas no son capaces de identificar los resultados de las capacitaciones que realizan a su personal, puesto que se basan en métodos antiguos y obsoletos. También al momento de la selección del personal no se identifican las falencias con las que cuenta y eso no permite realizar un plan de capacitación ajustado a la realidad.

Toda la situación descrita, termina afectando los beneficios de la empresa; además de los costes sociales provocados por esa desinformación en la gestión interna. De no corregirse los aspectos mencionados las organizaciones tienden a desaparecer con los efectos correspondientes en el empleo y la producción.

Uno de los objetivos de esta investigación es plantear acciones que permitan mejorar la función analizada

De no tomarse medidas correctivas, en relación a la capacitación del talento humano, los niveles de productividad en las medianas empresas del cantón Milagro serán bajos, lo que ocasionará niveles de ineficiencia respecto al cumplimiento de tareas y uso de recursos, aspecto que genera costos adicionales a estos negocios que están en desventajas de competir con grandes organizaciones que manejan un capital e infraestructura más amplia y sólida.

La investigación permitirá mejorar los sistemas de capacitación de las medianas empresas, al identificar los desfases que actualmente se están dando en relación a aspectos como las metodologías de capacitación, temáticas, análisis de puestos de trabajo, factores que influyen en el desarrollo de las habilidades y competencias del talento humano.

Pronóstico.- La productividad del talento humano de las medianas empresas del Cantón Milagro irá en descenso al no contar con capacitaciones y procesos de esta índole bien definidos, especialmente en las medianas empresas del que consideran a esta actividad como un gasto que no genera rendimientos adicionales.

Control del Pronóstico.- La investigación que se efectúa tiene por objetivo dar a conocer los procesos de capacitación que se ajustan al talento humano de las medianas empresas, así se dejará una base de información para que estas empresas las asuman y lleven a efecto procesos hacia mejorar la productividad de su personal a través de capacitaciones que apunten a los perfiles que exigen sus puestos de trabajo.

### **1.1.2 Delimitación del problema**

**Campo:** Procesos de Capacitación y Productividad laboral

**Objeto de Estudio:** Talento Humano de medianas empresas del cantón Milagro

**Área de Investigación:** Empresarial

**Delimitación Espacial:**

**País:** Ecuador

**Región:** Cinco - Costa

**Provincia:** Guayas

**Cantón:** Milagro

### **Delimitación Temporal:**

La investigación se plantea para 3 períodos (2013, 2014 y 2015), pretendiendo levantar información fiable sobre los procesos de capacitación desarrollados en las medianas empresas del cantón Milagro. Sin embargo, se considera que sus datos serán de gran valía por una duración de 3 años debido a que la gestión del conocimiento lva a las empresas a reorganizarse y plantear mejoras en sus sistemas de capacitación y desarrollo de personal. Lo establecido permite expresar que posteriormente a estos 3 años se deben actualizar los datos para que tengan un aporte más preciso y efectivo.

### **1.1.3 Formulación del problema**

¿De qué manera influyen los procesos de capacitación en la productividad del talento humano de las medianas empresas del Cantón Milagro, 2013- 2015?

### **1.1.4 Sistematización del problema**

¿De qué manera la metodología utilizada en las capacitaciones influye en la percepción del talento humano sobre los nuevos conocimientos?

¿En qué medida las temáticas de capacitación influyen en las competencias desarrolladas por el talento humano?

¿De qué forma el análisis de los puestos de trabajo influye en el diseño de los programas de capacitación dirigidos al talento humano?

### **1.1.5 Determinación del problema**

Análisis de los procesos de capacitación y su impacto en la productividad del personal de las medianas empresas del Cantón Milagro.

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo General**

Analizar de qué forma los procesos de capacitación influye en la productividad del talento humano de las medianas empresas del Cantón Milagro, 2013- 2015, efectuando un diagnóstico directo con las unidades de análisis, para contribuir con las mejoras de productividad de estos negocios.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

Estudiar como la metodología utilizada en las capacitaciones influye en la percepción del talento humano sobre los nuevos conocimientos.

Establecer en qué medida las temáticas de capacitación influyen en las competencias desarrolladas por el talento humano

Determinar de qué forma el análisis de los puestos de trabajo influye en el diseño de los programas de capacitación dirigidos al talento humano.

## **1.3 JUSTIFICACIÓN**

### **1.3.1 Justificación de la investigación**

El estudio de este tema es pertinente debido a que actualmente el Gobierno, a través de su Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV) estimula la formación y capacitación de las personas en todos los ámbitos, así lo expone en los objetivos: No. 4 “Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía”; el mismo que esta, acompañado de las siguientes políticas: Política: 4.4: Mejorar la calidad de la educación en todos sus niveles y modalidades, para la generación de conocimiento y la formación integral de personas creativas, solidarias, responsables, críticas, participativas y productivas, bajo

los principios de igualdad, equidad social y territorialidad.

Lineamientos 4.4j: Crear y fortalecer infraestructura, equipamiento y tecnologías que, junto al talento humano capacitado, promuevan el desarrollo de las capacidades creativas, cognitivas y de innovación a lo largo de la educación, en todos los niveles, con criterios de inclusión y pertinencia cultural. 4.4m: Asegurar la incorporación sistemática de programas y actividades de aprendizaje desde el aprender haciendo y la vinculación de la comunidad al proceso educativo, en todos sus niveles y modalidades, para fomentar una cultura de efectividad y responsabilidad con los seres humanos y la naturaleza. Política 4.6: Promover la interacción recíproca entre la educación, el sector productivo y la investigación científica y tecnológica, para la transformación de la matriz productiva y la satisfacción de necesidades.

Lineamientos: 4.6f: Fortalecer y promocionar la formación técnica y tecnológica en áreas prioritarias y servicios esenciales para la transformación de la matriz productiva, considerando los beneficios del sistema dual de formación. 4.6i: Asegurar una efectiva transferencia de tecnología y fortalecer la capacidad doméstica de asimilación. 4.6k: Promover encuentros científicos interculturales, reconociendo la pluralidad de métodos y epistemologías de forma jerarquizada, para la generación de conocimiento y procesos sostenibles de innovación, ciencia y tecnología.

Además la determinación de diagnósticos y posibles soluciones aportan a la transformación de la matriz productiva que necesita el país, donde el conocimiento es la base fundamental para cualquier emprendimiento empresarial de gran relevancia. Así, esta investigación nos dará información valiosa para detectar los factores que inciden en el bajo nivel de capacitación del personal de las empresas del Cantón Milagro y nos dará fundamentos para contrarrestar esta situación. Las empresas del Cantón Milagro siempre han mostrado interés en este tipo de investigación, ya que en particular esta investigación tendrá un enfoque totalmente académico y científico y con credibilidad que la misma Universidad Estatal de Milagro otorga con sus profesores y alumnos.

La investigación se circunscribe en el cantón Milagro y su sector empresarial además de considerar a todo el personal que pertenece a este.

La metodología a utilizar será:

- Implementar una encuesta a la muestra resultante del total de población de medianas empresas del cantón.
- La investigación será de tipo descriptiva, cualitativa y cuantitativa.
- El diseño de investigación es de campo, bibliográfica y transversal.

Su practicidad radica en el hecho de corregir errores de capacitación del talento humano y llegar a potenciar las habilidades que desembocarán en niveles de productividad que terminen generando ahorro de costos a las empresas medianas y ponerlas así en capacidad de competir con organizaciones de capital y tamaño mayores.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1. MARCO TEÓRICO**

##### **2.1.1 Antecedentes Históricos**

A partir de la segunda guerra mundial se originan las capacitaciones humanas poniendo énfasis por buscar el progreso y salir de la crisis en la que se encontraban en aquel entonces (1940) mediante métodos ajustados y destinados a las medianas empresas en base a funciones sistematizadas y organizadas en donde se dio la importancia requerida al capacitador el cual cumple con un rol trascendente dentro de la historia de las capacitaciones hacia las medianas empresas, su objetivo era facilitar y ampliar los conocimientos del personal y así poder mantenerse en el mercado.

Debido a la globalización en la actualidad los mercados se han vuelto más competitivos, se disputan entre si debido a esto las medianas empresas comenzaron a prestar mayor atención a la capacitación de su personal mediante distintos procesos de aprendizaje para minimizar tiempo y enfatizar su desempeño en su área laboral.

A medida que son más grandes las empresas que compiten en los mercados globales éstas han tenido que instituir programas especiales para la capacitación global. Las razones para hacerlo van desde no perder negocios debido a la falta de sensibilidad cultural, pasando por mejorar las satisfacción laboral y la retención del personal extranjero hasta propiciar que un empleado recién asignado se pueda comunicar con sus compañeros en el extranjero muchos programas de capacitación global vienen de paquetes preparados las compañías los venden a empleadores que den capacitación a uno o varios de sus empleados antes de que salgan al extranjero.

En el Ecuador las capacitaciones juegan un papel fundamental para la transformación de la matriz productiva del país, una gran proporción las medianas empresas son consideran que una respuesta rápida para dar solución a procesos de eficiencia es el autoaprendizaje pero esto no funciona sino va de la mano con el cómo hacerlo.

Se ha comprobado la falta de competitividad que sufre el sector productivo, incluidas las medianas empresas. Al realizar un benchmarking (comparación entre dos o más objetos de estudio) con otros países, se confirmó que el país se encuentra rezagado en lo referente a capacidad innovativa, valor agregado y capacitación empresarial.

El sector productivo del Ecuador, especialmente la Pyme, es complejo y ha sido mirado y analizado en forma desarticulada, generándose así, bajos niveles de competitividad. Una manera de integración sistémica, que desde el 2000 se ha comenzado a implementar en el país es el concepto de Clúster, Michael Porter señala que la competitividad muy pocas veces proviene de negocios o empresas aisladas, sino más bien de clústeres de negocios que compiten y actúan en campos similares, reforzándose entre sí. Porter define el clúster como un grupo de compañías e instituciones interconectadas, asociadas a un campo particular y próximo, geográficamente unidas por prácticas comunes y complementarias. (Pacheco Vera, 2005)

De acuerdo con las estadísticas inquiridas acerca de las economías de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, las medianas empresas y microempresas simbolizan el 95% de las entidades, 60-70% del empleo, el 55% del Producto Interno Bruto (PIB) fomentando la mayor instauración de nuevos trabajos. Los países que están en vías de desarrollo más del 90% de las empresas excluyendo el grupo agrícola son PYMES y pequeñas empresas que producen una fracción representativa del PIB.

En Ecuador de acuerdo al Servicio de Rentas Internas, en el año 2010 las 24 provincias del Ecuador existía un total de 56,291 empresas. El 86% corresponden a pequeñas empresas y el 14% a las medianas empresas; están registradas geográficamente de forma aglutinadas dentro de las ciudades desarrolladas como Quito y Guayaquil, en las



que se establecen el 59% de las empresas; en Esmeraldas, Azuay, El Oro y Manabí el 15% y el 26% corresponde a las provincias restantes. De forma global más del 35,7% corresponden a PYMES de negocios al menor. Su trascendencia en la complacencia de las necesidades sociales y de consolidación competitiva.

### **2.1.2. Antecedentes Referenciales**

A continuación se establecen datos referenciales de investigaciones efectuadas a través de trabajos de tesis de grado y otros estudios científicos, con la finalidad de ampliar la capacidad de análisis sobre el tema que se ha planteado en relación a los procesos de capacitación que se deben seguir en las medianas empresas como elemento para promover la productividad del personal:

ARCOS Santos, Andrés Fernando, *Diseño de un plan de capacitación para las PYME's en servicio al cliente, para el sector norte de Quito*, Tesis previa la obtención del título de Ingeniero en Recursos Humanos, Universidad Tecnológica Equinoccial Facultad de Ciencias Económicas y Negocios, Quito, 2014 URL: [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/8939/1/58145\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/8939/1/58145_1.pdf)

Situación Problemática: La capacitación ha sido vista por muchos empresarios como un gasto más no como una inversión, hecho que diferencia a las PYMEs de las grandes empresas, quienes por su alto grado de conocimientos empresariales, han reconocido la importancia de contar con un personal altamente especializado dentro de sus diversas áreas a fin de que puedan brindar un servicio eficiente, rápido y oportuno, con la mejor atención posible hacia el cliente.

Objetivo: Diseñar un plan de capacitación para las PYMEs en servicio al cliente para el sector norte de la ciudad de Quito.

Metodología: La investigación es de carácter cuantitativo, porque se obtendrá datos empíricos que permitirán sostener la parte teórica de esta tesis. Cuantitativa porque su base epistemológica, para este caso el funcionalismo, permitirá mantener una relación directa de los elementos del problema de investigación desde dónde se originan, cuál es su desarrollo y cuáles serán sus eventuales consecuencias.

Conclusiones: Se concluye que la mayor parte de los empleados de las diversas PYMEs del norte de la ciudad de Quito no han recibido capacitación por parte de la empresa en la que labora, hecho que perjudica su desempeño laboral por la falta de especialización en las diversas áreas que ofrece el mismo, teniendo como principal consecuencia el difícil progreso tanto laboral como de desarrollo empresarial.

Esta investigación contribuirá en conocer que son las capacitaciones del personal y que tipo de servicio al cliente deben tener el personal de las pymes.

ALTAMIRANO Calderón Ángela María, CARRIEL Quishpe Natalia Amanda, *Diseño de un plan de capacitación formativa dirigido al talento humano de la comercializadora auto repuestos tuning, ubicada en el Cantón Milagro para mejorar la atención y servicio brindado a los clientes*, proyecto de grado previo a la obtención del título de: ingeniería comercial, Universidad Estatal de Milagro Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales, Milagro, Abril del 2013  
URL:<http://repositorio.unemi.edu.ec/>.pdf

Situación Problemática: Esta problemática ha originado descontento y quejas en los clientes, al mismo tiempo que impide fidelizarlos; esto se debe a varios factores entre ellos las competencias laborales, las oportunidades de aprendizaje que se brindan, al no efectuar cuales en el presente servicio. La falta de capacitación laboral afecta al talento humano de la comercializadora Auto Repuestos Tunning haciendo de esto que los clientes formen una imagen no agradable del negocio, dado a que hoy en día se requiere de un personal que identifique las necesidades de nuestra sociedad.

Objetivo: Determinar de qué forma la ausencia de capacitación, sobre atención al cliente del talento humano de la comercializadora Auto Repuestos Tunning ubicada en el cantón Milagro, incide en el servicio que se les brinda a los clientes.

Hipótesis: La ausencia de capacitación sobre atención al cliente incide en el servicio que brinda el talento humano de la comercializadora Auto Repuestos Tunning.

Metodología: El diseño de la investigación es de representación Cualitativo, por lo que

se basó en métodos de recolección de datos utilizando técnicas que no pretenden medir ni asociar las mediciones con números, su propósito es reconstruir la realidad, tal y como lo perciben los representantes de un medio específico. Busca comprender su fenómeno de estudio en su ambiente usual (cómo vive, actúa y se comporta con la gente o ante una situación; cuáles son sus metas, aspiraciones, qué piensa, etc.).

Conclusiones: Durante la investigación resultó clara la necesidad de una transformación empresarial, a la comercializadora Auto repuestos Tunning. De hecho, ya se habían iniciado algunos cambios con el fin de hacer frente al nuevo enfoque hacia la gestión de los recursos económicos y humanos de la empresa, para manejar nuevas tareas y gestionar una novedosa forma de interacción entre la empresa, clientes y personal. Donde el talento humano debe estar muy bien capacitado para desarrollar todas estas nuevas actividades.

Ziadet Bermúdez, Elicza Isabel, Ochoa Vargas, Marcos Humberto, Ortiz Sánchez, Kenia Yolanda, *Análisis para mejorar la productividad del talento humano en la empresa de electrodomésticos Marcimex S.A. en la ciudad de Milagro*, Universidad Estatal de Milagro Facultad Ciencias Administrativas y Comerciales, 2011, URL: <http://repositorio.unemi.edu.ec/>

El presente proyecto se refiere al análisis para mejorar la productividad del talento humano en la empresa de electrodomésticos Marcimex S.A. de la ciudad de Milagro, e incrementar su desempeño, dando beneficios económicos y mejoramiento en el estilo de vida. Las exigencias del nuevo panorama competitivo hacen necesario que los administradores o dueños de empresas comerciales de electrodomésticos piensen en emplear técnicas y estrategias que contribuyan a fortalecer el autoestima del personal, mejorar el nivel de vida, establecer niveles de competitividad con el talento humano, aumentando ganancias y rentabilidad a la empresa. La administración ayudara a conseguir las metas, tiene que asegurarse que todo funcione, logrando la satisfacción de los clientes, reflejada en el desempeño de los empleados. Para nuestro proyecto hemos tomado estrategia de coaching como una forma sistemática de adiestramiento en el trabajo, el mismo que está provisto por un profesional o compañero de trabajo. Con esta estrategia buscamos que el talento humano desarrolle habilidades de

comunicación y pueda resolver los problemas laborales que se presentan en el día a día. Nuestra propuesta es que el personal se adapte a cambios de manera eficiente y eficaz, movilizandolos valores centrales y el compromiso del personal, haciendo fuerte la comunicación entre las personas, induciendo a alcanzar objetivos e impulsando a una estructura mental de mejora continua.

### **2.1.3. Fundamentaciones**

#### **2.1.3.1. Fundamentación Científica**

##### **2.1.3.1.1. Procesos de Capacitación**

###### **Definición de capacitación**

(Dessler, 2008., pág. 31) Un conjunto de actividades didácticas orientadas a suplir las necesidades de la empresa y que se orientan hacia una ampliación de los conocimientos, habilidades y aptitudes de los empleados la cual les permitirá desarrollar sus actividades de manera eficiente.

Un concepto definido acerca de capacitación es imprescindible distinguirlo del adiestramiento. El entrenamiento es la gestación que se persigue con el fin de cumplir con determinada función. Aplicando la adiestrarían es un proceso con el cual se puede inducir al empleado a acrecentar sus conocimientos, destrezas y capacidades.

La capacitación es el logro para adquirir conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que aportaran al crecimiento del individuo de las actividades. Se puede indicar que la idea de capacitación es muy dimensionada

La capacitación actualmente simboliza para las unidades productivas uno de los canales más eficaces para garantizar la constitución estable de sus recursos humanos relacionada a las funciones laborales que se deben cumplir en el puesto de trabajo.

La capacitación no es la única forma por medio de la cual se respalda el adecuado cumplimiento de labores y profesión, se expresa como un mecanismo que se enseña, desarrollo metódico y ubica en posición de suficiencia a cualquier persona. Bajo este ambiente la capacitación procura esencialmente:

Apoyar el crecimiento completo del personal y como resultado el avance de la empresa. Favorecer y confortar el conocimiento técnico preciso para el excelente desempeño de las actividades laborales.

(BERNAL, 2009., pág. 154) La capacitación consiste en una serie de actividades planeadas y basadas en las necesidades de la empresa que se orientan hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y aptitudes de los empleados que les permitan desarrollar sus actividades de manera eficiente, capacitar también implica proporcionar al trabajador las habilidades y conocimientos que lo hagan más apto y diestro en la ejecución de su propio trabajo. Esos conocimientos pueden ser de varios tipos y pueden enfocarse a diversos fines individuales y organizacionales.

Es un medio didáctico a corto período, adaptado de forma invariable y estructurada, por la cual las personas adquieren conocimientos, disposiciones y destrezas en función de propósitos establecidos. El entrenamiento abarca la transferencia de conocimientos determinados referente al trabajo, posturas frente a aspectos de la organización, de la tarea, del contexto y el desarrollo de competencias, cualquier trabajo sea esta complicada o simple, incluye básicamente estos tres aspectos.

#### **2.1.3.1.2. Qué son las temáticas de capacitación**

Son temas de los que se van a dar para capacitar al personal de una empresa o institución. Entre estos temas se encuentran los siguientes:

- a) Productividad:** Las acciones de capacitación de desarrollo se deben llevar a cabo en los empleados nuevos y con experiencia. Las instrucciones de capacitación ayudarán a los trabajadores a reforzar su rendimiento y funciones en sus puestos o tareas.
  
- b) Calidad:** La capacitación empresarial se propone contribuir a incrementar la calidad de la producción de la fuerza de trabajo en los empleados. Al estar los profesionales bien informados en cuanto a sus obligaciones u responsabilidades están menos expuestos a cometer errores en sus labores los que incluso

representan pérdidas para la empresa.

- c) **Los recursos humanos:** La capacitación y el crecimiento del empleado ayudará a la empresa en cuanto a sus necesidades futuras de personal.
- d) **Prestaciones indirectas:** Se suele considerar que las posibilidades de educación o preparación forman parte del programa de remuneración del trabajador de la empresa. Y la corporación debe correr con los gastos financieros que representan las capacitaciones que incrementaran los conocimientos y destrezas por ende de los empleados.
- e) **Salud y la seguridad:** La salud intelectual y la estabilidad física del empleado están ligadas directamente con la capacitación y crecimiento de una organización. La capacitación idónea llega a evitar los tan conocidos accidentes laborales y un entorno laboral donde la seguridad está presente aporta a desarrollar actividades estables de parte del trabajador.
- f) **Predisposición de la obsolescencia:** Los procesos de capacitación constantes al empleado son indispensables para conservar al trabajador actualizado acerca de los avances en sus áreas laborales correspondientes. La obsolescencia se puede controlar dentro de las compañías a través de una perenne atención de las necesidades del empleado o del recurso humano de la empresa, el control de los avances tecnológicos y el acoplar de los empleados a las ocasiones así como los peligros de las modificaciones tecnológicas.
- g) **Desarrollo personal:** En el campo personal los empleados se benefician de los programas de desarrollo, les ofrecen a los individuos una variedad de conocimientos extensos, incrementada sensación de competencia y capacidad de conciencia, una serie mayor de pericia y otras habilidades todo esto es indicativo de un excelente desarrollo personal profesional del empleado en las diferentes áreas que desempeña dentro de una organización o empresa sea esta

pública o privada.

#### **h) Cómo deben seleccionarse las temáticas de capacitación en las empresas.**

Por lo general las empresas no suelen capacitar a su grupo de profesionales, o si lo hacen es sin un objetivo establecido, otras ocasiones los hacen por cumplir con los estatutos de la corporación y en otros por no dejarse de la competencia. Es preciso recalcar que los sistemas de capacitación establecidos en la empresa deben llevarse a cabo de acuerdo con las necesidades de la firma; también es beneficioso que este tipo de actividades sean sometidos a análisis de valoraciones de los rendimientos de los proyectos de capacitación aplicados en el personal.

Se ha realizado un estudio de naturaleza descriptiva del procedimiento de instrucción dentro de las empresas a sus trabajadores, para lo que se ha indagado en que radica la capacitación; cómo se expresa; las particularidades que posee; dónde se expone o en quienes la capacitación.

- Percibir la manera en que las empresas puedan apropiarse de excelencia en base a su equipo de trabajadores.
- Reconocer las causas que induzcan a una empresa a preparar a su personal.
- Conocer las variadas maneras de valorar los planes de capacitación que existen.
- Entender lo que se le puede demandar a la capacitación y lo que está fuera de sus destrezas frente al personal.
- Definir los alcances concretos y limitaciones de este tipo de organizaciones cuyas funciones están al servicio de las empresas u corporaciones grandes y pequeñas.
- Analizar cómo cronometrar el grado en que los propósitos de los programas de instrucción se logran y la eficacia de las tareas de capacitación; exponer los resultados logrados y estos son beneficiosos para la empresa.
- Considerar el riesgo de desorbitar las expectativas acerca de los programas de capacitación del personal.

### **2.1.3.1.3. Definición de procesos de capacitación**

La capacitación resulta ser una labor que tiene que ser sistémica, planificada, continua y constante cuyo propósito es de proveer los conocimientos suficientes y con esto desarrollar aptitudes y actitudes en el personal sobre el que se lleva a cabo la capacitación; lo que es indispensable para que el personal que se desempeña en determinados cargos dentro de las corporaciones, estén aptos a desarrollar sus funciones de forma eficiente y efectiva en tiempo y técnicas.

Debe estar presente aspectos tales como la visión y la Misión del departamento o sistema de capacitación, en el que se pueda reconocer con transparencia el por qué y para qué son sus servicios. La elección o definición de conjuntos de valores cuya meta sea de dirigir al sistema o capacitación, que estén presentes fundamentos reguladores de la capacitación para evitar que esta pierda su objetivo en el desarrollo de la misma.

Así se contará desde el inicio hasta la culminación de la etapa de capacitación con la dirección y sentido de la capacitación, ya que en conjunto estos tres componentes como; la visión, misión y los valores proporcionarán al sistema completo de la capacitación, el cómo se desea que se desarrolle la capacitación institucional.

### **Objetivos y Metas**

Es necesario que se definan e instauren objetivos diáfanos, retadores, alcanzables y medibles en corto, mediano y extenso plazo del proceso de capacitación, regidos por medio de las estrategias de los negocios u empresa; que el diseño de la capacitación del personal deberá en todo tiempo estar conducida y controlada por otras personas como parte de la planificación. Los objetivos y metas de la capacitación deben concordar y respaldar a los objetivos y metas de la empresa, estos deben ser declarados de forma clara con el personal con el propósito que se dé el compromiso de adquisición en todos los niveles de la organización en quien se depositó la responsabilidad de la capacitación empresarial.

Valoración situacional de la organización donde se llevara a cabo la capacitación,



habiendo identificado las acciones que se procuran alcanzar se debe realizar el estudio de las FODA de la organización con relación a la capacitación y el sistema a implementar para la ejecución de ella, precisar las fuerzas y fragilidad del sistema y de igual forma las conveniencias y amenazas del ambiente donde se desarrollara la capacitación; considerar los recursos con los que se trabajara y los que se pueden necesitar, sino se los posee en ese instante lo que conlleva a anticiparse.

Donde se los puede obtener estos recursos en caso de requerírseles en el desarrollo de la capacitación, una vez reconocido todos estos aspectos como son las fuerzas, debilidades o flaquezas de la organización y definidas las oportunidades y las amenazas del entorno donde se desarrollará, se estará en la capacidad de diseñar la estrategia a proseguir en la capacitación, en este periodo es donde se concreta de qué forma, los recursos con los que se cuenta, cuándo, dónde y quien es la persona que conducirá la capacitación, deben estar clarificados los pro y los contras que se pueden manifestar y la forma de solucionarlos con el fin de alcanzar los propósitos establecidos.

Esperados por el sistema de capacitación de entre los que se pueden identificar como; modificaciones de actitudes y desarrollo de destrezas o competencias en los trabajadores entre otros aspectos básicos, considerando que la persona en capacitación sepa, pueda y desee realizar su tarea de la manera más eficiente y efectiva que sea posible y esto interpretado de manera visible en la excelencia de la productividad y competencia empresarial.

Según Werther Jr. Y Davis hay unos pasos iniciales que se deben cumplir para que se dé un plan de capacitación excelente tales como;

- Identificar las necesidades de la capacitación en las personas reconocida esta fase como diagnóstico.
- Especificar los propósitos de la capacitación y desarrollo.
- Plan de los contenidos del programa y principios didácticos a tomarse en cuenta en el proceso de capacitación.
- Transmitir con el fin de desarrollar las capacidades (actitudes y aptitudes).

La valoración del personal que puede ejecutarse antes, durante el proceso y luego de la misma, la primera con el propósito de ubicar a la persona en su nivel de conocimientos y proceder a proveerle nuevos conocimientos; durante la capacitación con el único fin de corregir cualquier falla en el profesional y evitar de este modo que al culminar la capacitación no se puedan corregir los errores de captación y posterior al proceso de capacitación con el objetivo de identificar la conmovición, la utilización y recurrencia de las capacidades desarrolladas por el empleado en el transcurso de sus funciones, por lo que capacitado.

### **Importancia**

Estimar a la capacitación como una forma preeminente dentro de lo que es la política de la Administración del Personal que admite perfeccionar la eficiencia del trabajo de la empresa. Transforma el ahínco humano en tareas de excelente calidad y relevancia. Les facilita a los empleados la ocasión de adquirir disposiciones, conocimientos y capacidades que incrementan su idoneidad y aprehensión de la misión y funciones de la organización.

Esto facilita que el personal cumpla sus obligaciones con eficiencia en su tarea y concentrar las condiciones exigidas en futuras responsabilidades y ascensos. Les facilita la posibilidad de superarse y excederse en cuanto a los requerimientos del cargo que ocupa.

La misión es confrontar las nuevas necesidades y la actitud del ascenso de reforma positiva. La capacitación facilita la transmisión no solo de conocimientos sino de generar la inquietud de las personas, con relación a que siempre se da una forma de hacer las cosas, de provocar el cambio en la actitud intelectual, condicionado por el tiempo y la monotonía, rechazan toda oportunidad de innovación en las actividades diarias del trabajador dentro de la empresa.

#### **2.1.3.1.4. Tipos de procesos de capacitación**

##### **Análisis de las necesidades**

- Reconocer las capacidades particulares para el desempeño de la tarea, que se precisan con el objetivo de mejorar el desenvolvimiento y la productividad del trabajador.
- Examinar a los espectadores para asentar que el programa es el idóneo para el grado específico de preparación académica, su experiencia y capacidades como también su comportamiento y motivaciones personales.
- Emplear indagaciones para desarrollar metas relacionadas con el conocimiento y el desempeño de los empleados.

##### **Diseño de la instrucción**

Reunir prototipo de propósitos, métodos, media descripción y sucesión de contenidos para el proceso de enseñanza. Coordinarlos en un diseño de estudios con relación al concepto del aprendizaje para personas adultas y que sea útil para desarrollar el programa.

Ratificar que los materiales como; guiones de video, asesor de líderes y cuadernos de trabajo de los que participan, estos materiales se complementan, que se encuentran narrados con transparencia y sean útiles para la capacitación general, acopladas de manera directa a los propósitos del aprendizaje que se definieron.

Operar con atención y profesionalismo, todos los fundamentos del programa ya sea que estén registrados en papel, película u otro medio conservando y respaldando la calidad y eficiencia.

##### **Validación**

Incluir y corroborar la capacitación frente al público seleccionado.

Fundar las comprobaciones concluyentes en resultados piloto con el fin de comprobar la eficiencia del programa.

**Aplicación:** reforzar la notoriedad por medio de un taller de capacitación al tutor, cuya prioridad es exponer conocimientos y capacidades adicionadas a la competencia de la capacidad.

**Evaluación y seguimiento:** evaluar el triunfo del programa de acuerdo con:

**Reacción:** registrar las reacciones breves de los estudiantes frente a la capacitación.

**Aprendizaje:** emplear recursos para la retroalimentación así como ensayos previos y luego para conocer lo que han comprendido los postulantes.

**Comportamiento:** documentar las reacciones que presentan los interventores frente al desenvolvimiento de las personas adiestradas una vez culminada la capacitación. Es una forma de evaluar el grado en que los postulantes aplican las destrezas y conocimientos nuevos en su trabajo dentro de la empresa.

**Resultados:** definir el grado de excelencia en el ejercicio laboral y evaluar el mantenimiento preciso.

#### **2.1.3.1.5. Beneficios que presentan las capacitaciones**

##### **Beneficios para la empresa:**

- Proporcionar el alistamiento interno.
- Asistencia para evitar riesgos de trabajo.
- Elabora conductas positivas.
- Incrementa la rentabilidad económica de la empresa.
- Potenciar la moral del personal.
- Perfecciona el conocimiento de los diferentes puestos de trabajo y por ende el desempeño del trabajador y como resultado a de este proceso el bienestar de la empresa.
- Genera una excelente imagen de la empresa.
- Permite que el personal se identifique con la empresa.
- Mejora la convivencia laboral entre jefes-subordinados.

- Fomenta la comprensión de las políticas de la empresa.
- Suministra información acerca de necesidades futuras del personal en todos los ámbitos.
- Ayuda en la solución de problemas.
- Permite que se promuevan los empleados.
- Incremento de la productividad y calidad del trabajo.
- Impulsar la comunicación dentro de la organización.

### **Beneficios para el individuo**

- Respalda a las personas la solución de dificultades y la toma de decisiones.
- Cooperar a la confianza y el crecimiento personal.
- Promueve a la estructuración de líderes.
- Perfecciona las capacidades comunicativas y resolución de conflictos.
- Incrementa el nivel de satisfacción con el cargo a desempeñar el empleado.
- Fomenta el interés de lograr las metas personales.
- Incentiva al progreso en el trabajo y como persona.
- Disminución de los temores de incompetencias o generación.
- Promoción a cargos de mayor competencia laboral.
- Mejor desempeño profesional.

Las empresas en lo general seleccionan al personal apto para que se desempeñe en el puesto ofertado la mayoría de ocasiones les es preciso proporcionarles capacitación a los empleados con el objetivo de lograr las metas establecidas de eficiencia en los empleados. En el presente el enfoque que a la capacitación se le ha proporcionado se ha incrementado por cuanto no solo se refiere a la capacitación como una técnica para instruir con habilidades técnicas, sino para acoplarse a las reformas tecnológicas que se dan con el máximo objetivo de mejorar la calidad de los productos y servicios de la empresa incrementando la productividad y ser competitivos.

Al crecer la competencia sus productos y servicios, los empleados precisaran indispensablemente de mayores capacitaciones estas pueden ser realizadas dentro de

la empresa o fuera de esta.

#### **2.1.3.1.6. Otros beneficios:**

- Mejoría de la comunicación de los grupos.
- Integración del personal a la empresa sin dificultades.
- Respalda la adquisición de las políticas de la empresa.
- Agradable ambiente laboral del empleado.
- La empresa se vuelve un espacio de trabajo y convivencia grato.

Las PYMES cuentan con variadas opciones como las siguientes:

**Capacitación en aulas:** se llevan a cabo en lugares diseñado con este propósito, el lugar debe estar respaldado por los recursos, materiales desde la infraestructura como el humano con el objetivo de que el proceso educativo de la empresa se dé con éxito.

(CHIAVENATO, 2006, pág. 78) Es la que se imparte en un centro establecido a propósito, y con un cuerpo de instrucciones especializados; conocida también como capacitación residencial, colectiva o grupal.

Capacitación residencial se realiza en un espacio con ese propósito y consta de un cuerpo de instructores especializados esta capacitación es identificada como capacitación residencial, colectiva o de grupo por su forma de llevarse.

#### **Capacitación en el trabajo:**

(IBÁNEZ, 2008, pág. 32) Entendida como aquellas actividades que se encuentran directamente relacionadas con el trabajo cotidiano, por lo que pueden ser concebidas de forma sistemática y transformadas en un entrenamiento permanente.

El jefe de la empresa representa un rol vital en el proceso de capacitación, quien debe conocer aspectos realizados por los empleados que trabajan en la empresa con el propósito de facilitarles información indispensable acerca de los procesos ejecutados en sus áreas de trabajo y proveerles de capacitadores expertos en determinadas funciones.

Cualquiera de las formas de capacitar al personal mencionadas es innegable e indudable que se obtengan benéficos de gran magnitud en las pequeñas y medianas empresas, lo que les ha otorgado a este tipo de actividades como son las capacitaciones el rol de imprescindibles dentro de las actividades de las empresas cuya prioridad es fomentar el crecimiento empresarial de las PYMES, volviéndolas indispensable su aplicación.

#### **2.1.3.1.7. Metodología**

##### **Definición de metodología**

Abarca un conjunto de procedimientos y habilidad de exigencia científica que se adaptan sistémicamente en el proceso de investigación, con el propósito de adquirir un efecto teórico válido. La metodología actúa como un cimiento conceptual que conduce la forma de ejecutar los recursos de la investigación.

El término procede del griego MÉTHODOS, cuyo significado es método y el sufijo logia, que procede de logos y significa ciencia, estudio, tratado. De ahí que se la reconoce como una ciencia del método. La metodología se encuentra presente en diferentes aspectos del estudio, como estrategia para la solución de situaciones conflictivas en la vida del ser humano, al recurrirse a una serie de pasos concretos que en conjunto trabajan como una metodología.

##### **Definición de metodología de capacitación**

Son los procedimientos a los que se recurre con el fin de transmitirles a las personas por medio de la capacitación la apropiación de conocimientos de naturaleza técnico, científico y administrativo. Radica en actividades calculadas y apoyadas en las necesidades concretas de la empresa y dirigida en provocar modificaciones en los conocimientos del empleado. Es un entrenamiento partiendo de lo teórico que se les ofrece a los profesionales con el único propósito de que posean conocimientos correctos que los faculten a llenar el estándar de la organización en cuanto a desempeño eficaz profesional.

La capacitación resulta ser una herramienta esencial para la administración de los recursos humanos, proporciona la oportunidad de renovar la eficacia del trabajo de la empresa, facilitando que la misma se acople a los acontecimientos que se manifiestan dentro de la organización como fuera de ella. Les ofrece a los empleados las oportunidades de desarrollar mayores destrezas, conocimientos que incrementen sus competencias dentro de los ámbitos laborales, con el objetivo de desenvolverse con notoriedad en la organización, es también una herramienta fundamental para la motivación del trabajador.

### **Por qué es importante tener una metodología en las capacitaciones**

Diseñar una metodología que marque la diferencia puede que no sea fácil y llevarla a cabo sobre el grupo a capacitar por cuanto es preciso desarrollar un estudio de las necesidades identificadas por la procura la capacitación y los recursos con los que se cuenta para realizar la capacitación. Las estrategias varían de acuerdo a la empresa o institución lo que supone que no se pueden recurrir a las mismas metodologías para realizar la capacitación con eficacia.

Es importante poseer metodologías para proceder a capacitar a las personas que forman parte de una organización, ya que las metodologías son las formas, estrategias, técnicas que emplearan para capacitar al personal meta. Se es parte de una sociedad que se desplaza con rapidez, donde las modificaciones se manifiestan a brevedad y se incrementan sin entredicho, es por lo que las metodologías dentro de las capacitaciones son vitales, sin ellas el capacitador no podría llegar con eficacia a su grupo de personas en capacitación.

Aplicando métodos para la capacitación del personal permite reconocer, al grupo, como se puede llegar a ellos y obtener los resultados deseados, sin una metodología sería moverse como un barco sin brújula, sin un objetivo; las metodologías aplicadas permiten que se desarrollen las capacidades de las personas, por lo que es importante el constante evaluar de las personas en el proceso de capacitación, esto con el único



fin de conocer el impacto ocasionado en las personas.

Con las metodologías se puede añadir experiencias a las personas, las personas prosperan con la teoría entregada e induce a la práctica completa, creativa en lo personal y colectivo. Este proceso realizado de manera correcta promueve la colaboración imparcial de parte del personal.

La institución debe capacitar al personal con el que cuenta, ya que el ambiente actual es lo que provoca que se den constante cambios. Ante este tipo de circunstancias las personas se ven ante la necesidad de modificar su comportamiento, están confrontados a constantes etapas de acoplamiento, transformación y crecimiento y esto es lo principal para estar en constantes actualizaciones.

Por lo que las empresas están en total responsabilidad de identificar medios, instrumentos o metodologías que certifiquen logros relevantes de parte del que imparte el proceso de capacitación y de quien es capacitado. Las empresas no pueden conservarse tal y como se manifestó a la sociedad, ni su fuerza de producción como lo es el personal tiene que mantenerse rezagado por lo que ellos son capacitados constantemente.

#### **2.1.3.1.8. Qué es la percepción**

Gibson define que la percepción es un procedimiento sencillo; dentro de lo que es el estímulo se encuentra la información, sin que precise de procesos mentales internos siguientes. Dentro de los códigos naturales subyacentes de los organismos se encuentran la esencia intelectual de la percepción como un medio de conservación por lo que se deduce que el organismo solo discierne lo que puede aprender y le resulta indispensable para su vida.

Según la psicología de Neiseer la percepción es una evolución activo constructivo donde el individuo antes de tratar la información reciente y junto a los datos almacenados en su conciencia, elabora un compendio informativo anticipatorio,

facilitándolo a comparar el estímulo y recibirlo o rechazarlo está basado en la realidad del proceso de aprendizaje.

La psicología actual considera a la interacción con el contexto imposible sin un movimiento de informativo incesante a lo que se lo identifica o define como percepción. La percepción es el conglomerado de procesos y actividades vinculadas con la incitación que logran los sentidos, a través de los que se logra adquirir información con relación al entorno donde se reside, los hechos que se llevan a cabo y el mismo estado interno de la persona.

### **Cómo influye la percepción sobre las capacitaciones, en la satisfacción del talento humano**

La presencia de la percepción provoca un gran impacto en lo que es la comunicación y la conducta de una organización, lo que experimenta la persona lo descifra sensorialmente con el objetivo de vincularlo con el entorno, por lo que se lo entiende como una virtud individual de las personas y está relacionado con su formación, crecimiento personal y en lo físico.

Son muchas los motivos vinculados con la percepción y por lo que el trabajador podría verse en la necesidad de abandonar su puesto de trabajo; la relación laboral con los superiores es estresante y no pueden visionar alguna opción en la empresa. En todo tiempo hay que esquivar el mal clima laboral, motivando a los empleados a conservar excelentes comunicaciones, relaciones, sensible a la pertenencia de la organización, con el conocimiento de que se encuentran construyendo algo que les pertenece.

Una organización correctamente dirigida es motivo de satisfacción para la persona que se desempeña en ella y estimula en el interés por conservar la relación con ella y proseguir con su aporte en la empresa.

#### **2.1.3.1.9. Productividad de Talento Humano**

##### **Definición de Productividad**

De acuerdo con los diccionarios de terminologías económicas, se comprende como

productividad al vínculo entre la producción lograda por medio de sistemas de elaboración de bienes o servicios y los recursos empleados para su adquisición. Globalmente se determina la productividad del trabajo, la producción anual de cada persona, identificar por medio de datos estadísticos la cantidad de bienes o servicios que es apto para fabricar cada profesional con un puesto de trabajo en un lapso de tiempo.

A la producción se la puede medir por medio del empleo excelente o deficiente de los elementos de producción de una economía definida, lo que teóricamente significa la capacidad de desafiar las destrezas de competir con eficiencia dentro del mercado laboral. Por lo que estima la cantidad de bienes que rinde una organización de acuerdo al número de personas que tiene a su disposición, el tiempo, materiales y recursos imprescindibles para elaborar esos bienes.

### **Definición de Productividad Laboral**

Se concreta o define como una relación entre la producción y el personal que trabaja, ella permite conocer en qué forma se está empleando el recurso trabajo en el proceso de producción.

En la economía la productividad es la relación entre lo que se produce y los medios o canales utilizados para producir, la mano de obra, los materiales, etc. Por ello se relaciona la productividad con la eficiencia y el tiempo, ya que entre menos sea el tiempo empleado en la obtención de resultados más productivo será considerado.

### **Importancia de la productividad laboral**

La única forma para que una empresa u negocio se acreciente y este en la capacidad de incrementar de forma sostenible su capacidad de competitividad y rendimiento es potenciar su productividad. Las herramientas esenciales que provoca una mayor productividad son; la perfección de métodos, especificación del tiempo pertinente concerniente a los métodos mejorados, la supresión de derroche y un procedimiento correcto de retribuciones.

Es preciso recordar y entender que las teorías y técnicas de métodos, análisis de tiempos y normas de retribución son aplicables en diferentes entidades. Si las personas, materiales y estructuras se asocian con el propósito de alcanzar determinada meta, la productividad puede prosperar a través de la práctica inteligente de los preámbulos y análisis de métodos, tiempos y sistemas de retribución en lo que respecta al personal.

La productividad se la puede especificar como la familiaridad entre lo que es cantidad de bienes y servicios elaborados y la medida de medios empleados. Dentro de lo que es la fabricación, la productividad es útil para valorizar la rentabilidad que se está logrando en las organizaciones, las maquinarias de serlo necesario, instalaciones o estructuras físicas y sobre todo el factor humano sin el que lo demás es inútil.

### **Beneficios de la productividad laboral**

Para ser mentores de una excelente productividad es imprescindible iniciar con la aplicación de una gestión empresarial positiva, esto significa, las técnicas a las que se recurren en una empresa con la finalidad de desarrollar la productividad con mayor calidad, la sostenibilidad, la competitividad y avalar la posibilidad de la organización a medio y largo plazo.

La productividad de la empresa es la vida misma de ella, la productividad es primordial para su propio crecimiento y ampliar su provecho. Así a la productividad de las empresas se la puede identificar como la consecuencia de las acciones que se deben llevar a cabo o se están realizando con el fin de concretar las metas de la compañía y establecer un excelente clima laboral para el empleado.

Estar en la posición de localizar los componentes que no están cumpliendo correctamente con sus funciones, que no resultan ser productivos para la adquisición de los propósitos establecidos de la compañía lo que es básico para aumentar la productividad de los negocios de cualquier naturaleza.

El incremento de la productividad laboral posee muchos beneficios para las organizaciones sea cualquiera la dimensión de ellas y área donde se desenvuelven sus funciones.

- Ayuda a lograr los objetivos organizacionales identificados en mayor categoría y eficacia.
- Representa un extenso ahorro de costos, ya que facilita deshacerse de los integrantes que han sido identificados como innecesarios para el logro de los fines remarcados.
- Conlleva al ahorro del factor tiempo, esto ofrece la oportunidad de llevar a cabo más actividades en menor tiempo y con el mínimo de ahínco. Este tipo de economía de tiempo a distribuir ese tiempo, a funciones que fomenten el crecimiento de la organización.
- Empresa con mayor dinamismo y por lo tanto elasticidad al instante de corresponder a las modificaciones en las exigencias de los clientes o del mismo mercado general.

#### **2.1.3.1.10. Cómo aporta a productividad laboral al desarrollo de las empresas.**

La productividad como motor de las organizaciones está regida no solo por las capacidades personales está centrada en la adecuada dirección de los elementos y recursos con los que cuenta la empresa, es decir los empleados, del capital con el que la empresa se expande, los medios físicos, de los métodos y técnicas de producción que la empresa emplea para adquirir los objetivos organizacionales con eficiencia.

De modo que la productividad en las organizaciones se refiere a lo que antes se conocía como productividad empresarial lo que se encuentra anexado a gestión empresarial y necesita del estudio minucioso de los sujetos que constituyen el cuerpo de la organización u empresa, con el objetivo de conocer la medida con la que aportan al logro de los propósitos empresariales planteados y la forma de economizarlos para alcanzar mayor utilidad.

Dentro de las empresas hay tres elementos que especifican el movimiento de las mismas; el trabajo, el capital y otros recursos y los procesos de producción.

Las personas representan el recurso estrella si de lograr productiva se trata, en el instante de acrecentar el rendimiento de la empresa/s, se debe focalizar gran parte del análisis en la tarea de fortalecer los elementos con los que cuenta la empresa en este caso el recurso humano, esto va a conducir a la obtención de excelentes resultados de una forma eficiente y visible.

Se debe aplicar la organización de los equipos con los que se cuenta de manera eficiente, valorando las horas laborales y las capacidades indispensables para la ejecución de tareas, así como la cooperación y las relaciones desarrolladas entre los distintos tipos de trabajadores con los que cuenta una empresa.

La productividad laboral hace alusión al incremento o la disminución de la productividad en base a las variaciones de la función, del capital, del sistema que se aplica para cumplir determinadas funciones o la producción de bienes, etc.

Es importante recalcar aspectos o factores que influyen en la productividad tales como; La eficacia.- está fundada en alcanzar los propósitos planteados en la empresa y de manera personal.

La eficiencia.- es el cumplimiento de las metas aplicando lo mínimo de recursos. Es el ahorro o minimización de recursos al máximo.

La productividad.- se establece en la interacción de producto-insumo, dentro de un lapso de tiempo especificado y junto a esto el idóneo control de la calidad. De modo que este tipo de tópicos incrementan la productividad al:

- Reducción de los insumos o materia prima y se conservan a la vez los productos.
- Incremento de los productos y la reducción de los insumos con los que se los elabora.

- Crecimiento de los productos por medio de los mismos insumos.

### **2.1.3.1.11. Competencias del Talento Humano**

#### **Definición de competencias laborales**

Según David McClelland principal autor de la teoría de competencias, expresa que la vitalidad de evaluar las habilidades del empleado partiendo de su preparación académica y los test de inteligencia, también resulta indispensable analizar a las personas en sus puestos de funciones, con el fin de comparar las singularidades de los que son exitosos con los que son promedio.

Realizar de la mejor manera el trabajo estaba sujeto más bien a las características del individuo y sus competencias que más bien de sus conocimientos, currículo, experiencia y destrezas. Este concepto fue tomado por las áreas de recursos humanos como manera de sumar valor a la empresa.

La idea de competencia como es aplicada al área del trabajo está ubicada en el centro de trayecto entre lo que es los conocimientos y las capacidades concretas; la competencia laboral está inherente de la acción y pide a la vez la presencia de conocimiento de parte del trabajador.

Las competencias laborales son una serie de conductas que algunas personas realizan de mejor forma que otras lo que los vuelve eficientes en definidas áreas. Se la puede entender como el talento de una persona con el fin de realizar una función de producción en distintos ambientes a esto se suma la calidad en el trabajo. Esta competencia se la adquiere y desarrolla por medio de conocimientos, destrezas y capacidades que son manifestados a través del saber, el haber y el saber hacer.

### **2.1.3.1.12. Qué es el análisis de puestos de trabajo**

El análisis del puesto de trabajo es la adquisición, evaluación y ordenamiento de la información acerca de los puestos de trabajo de determinada empresa. Antes de proceder al análisis de los puestos de trabajo los expertos investigan a la empresa, sus

propósitos, características, el personal con el que cuentan, procedimientos y los productos o servicios que ofrecen a la sociedad.

Por medio del análisis de los puestos de trabajo se definen las responsabilidades y tendencia de los puestos de trabajo y los prototipos que los pueden ocupar, en aspectos de capacidad y experiencia que serán contratados para desempeñarse en ellos. Esta información será empleada con el fin de describir los puestos de trabajo.

A la descripción de los puestos de trabajo es una explicación de las labores o competencias que realiza el profesional del puesto y el análisis de puestos de puestos es una certificación comparativa de las cláusulas que exigen a los trabajadores en función de determinadas tareas.

Los puestos de trabajo establecen la esencia de la productividad de la organización cualquiera que sea su naturaleza. En las empresas pequeñas este tipo de procesos se los maneja manualmente, pero a medida que esta crece y se vuelve más compleja será preciso que la información se maneje de forma informática para mayor eficiencia del proceso.

El puesto de trabajo representa el nexo más influyente entre la relación del trabajador y la empresa, se accede a un trabajo por medio de la función a desempeñar en un puesto ejemplo: Ingeniero comercial, un diseñador de interiores, un chef dentro de un reconocido hotel, etc. Lo que significa un estrato profesional, condiciones laborales y retribución económica establecidas las que están sujetas a variaciones en función del puesto a ocupar.

El análisis y la descripción de los puestos de trabajo es un procedimiento básico y esencial que aporta a concretar cualquier esquema de la empresa, es una herramienta metodológica con la que se diseña y clasifica el proceso de la función de la empresa esta es la misión del análisis de lo que es un puesto de trabajo que por medio de una descripción sistémica de lo que realizan el grupo de empleados de una empresa.



El análisis y descripción de los puestos de trabajo es el proceso que por medio de un método facilita la obtención de información concerniente a un puesto de trabajo. El proceso de análisis de puestos de trabajo está conformado por dos etapas definidas:

- **Análisis de puestos de trabajo: ATP:** es el estudio y diferenciación de lo que es el análisis de tareas, de trabajo, el puesto de trabajo como unidad un mismo objetivo de conocer lo que es el puesto de trabajo y hacer que lo sepan los empleados y a la vez es la división del trabajo ya que dentro de una empresa son varios los puestos de trabajo.
- **Descripción de puesto de trabajo DPT:** Es la manifestación pormenorizada, estructurada, ordenada y sistematizada derivada de lo que es el análisis del puesto de trabajo. Es un registro escrito de los acontecimientos principales relevantes acerca del puesto de trabajo de sus responsabilidades.

#### **2.1.3.1.13. Por qué es importante el análisis de puestos de trabajo**

Aplicando lo que es el análisis de puesto de trabajo sirve como punto de inicio para diseñar herramientas más sofisticadas que faciliten proseguir con la mejora en lo que es el desarrollo del equipo humano con el que se cuenta.

Es de importancia ya que por medio del análisis se recaba la información a través del análisis, manifiesta lo que comprende el puesto de trabajo su naturaleza así como las obligaciones del empleado a cumplir una vez ubicado en el.

Por medio del análisis del puesto de trabajo y su descripción se logra situar el puesto en la empresa, detallar la misión, funciones básicas y tareas indispensables para desenvolverse absolutamente en las funciones. Abarca el análisis del puesto de trabajo la seguridad del personal y los medios de protección propios del puesto de trabajo, el perfil profesional apto de la persona para ocupar el puesto de trabajo.

El beneficio del análisis de puesto de trabajo está orientada a:

- Simplificar el proceso de selección del personal para la empresa, el análisis de puestos de trabajo posibilita la elaboración del perfil, identificar las características de las personas competentes para el desempeño del puesto.
- Predispone la transparencia en el proceso de contrato: es de vital importancia proveerles a las personas la información no solo de las exigencias y responsabilidades que conlleva el puesto de trabajo sino la complacencia obtenida por medio del desempeño laboral.
- Dirigido al proceso de formación del personal: permite la planificación de proyectos de formación del personal conducidos a lograr mayor acoplamiento entre los individuos y sus puestos de trabajo a ocupar.
- Permite la gestión de las profesiones de las personas: el proyecto de carreras necesita de la información relacionada a las demandas y naturaleza de cada puesto exigida.
- Apoyo esencial en el proceso de evaluación de los puestos de trabajo.
- Es un mecanismo invaluable de ayuda para el proceso de valoración en cuanto al desempeño del empleado.
- El análisis de puesto influye en las circunstancias decisivas de la conducta organizacional de los trabajadores como resultan ser la motivación y la satisfacción del empleado.

Al empleado le permite el análisis de puesto de trabajo;

- Conocer y entender de mejor manera los deberes y responsabilidades que tiene que cumplir.
- La información es empleada para la distribución de responsabilidad laboral entre los empleados y así evitar que se den situaciones de discriminación entre ellos mismos.
- La determinación del puesto de trabajo puede servir a los empleados como una guía o alusión para el auto desarrollo del personal.

#### **2.1.3.1.14. Cómo se establecen las competencias laborales**

Las competencias laborales son el conglomerado de conocimientos, capacidades y

actitudes que se ejecutan en situaciones del campo de productividad, en una empresa privada o personal cuyo objetivo es el ingreso económico, esto es interpretado en rendimiento efectivo con lo que se contribuye al logro de los propósitos de los objetivos de la empresa. La competencia laboral es la habilidad que posee la persona con el fin de cumplir su función de productividad en el contexto laboral empleando distintos recursos siguiendo ciertas condiciones, que respalden la calidad de los resultados.

Contar con competencias básicas laborales les simplifica a los empleados jóvenes estructurar su proyecto de vida, investigar y que puedan crecer sus capacidades y potencialidades en lo que es el ambiente productivo.

Los beneficios que se manifiestan acerca de los recursos humanos de la empresa acerca de las competencias, el empleo de las competencias laborales dentro de una empresa aporta un conjunto de conocimientos para los empleados, capacidades y conductas que demanda un puesto de trabajo.

- Al establecer las competencias laborales se definen los perfiles profesionales más integro e imparcial, suministrando bases para realizar la selección del personal, calificado.
- Simplifica la localización de necesidad de capacitación, con mucha secuencia y prestándole atención con primacía en los empleados.
- Identificar las causas del mal desempeño lo que es usual que este problema de a la incapacidad de ejercer una destreza esencial para realizar el trabajo.
- Suministrar bases para la valoración del desempeño, acerca de ciertos principios sobresaliente, al contrastar el avance de una etapa a otra en la empresa.
- La integración eficiente y ligera del personal al proceso productivo.

- Engrandecer el grado de conciencia del personal para su propia ventaja.
- Hacer que los recursos y el tiempo sean elementos eficientes dedicados en la capacitación.
- Fomentar el proceso de promoción de los empleados.
- Representa ser una herramienta esencial para el régimen de evaluación del trabajo del empleado.
- Es la base del proceso de alistamiento de personal y estimular al personal.

#### **2.1.3.1.15. Programas de Capacitación**

##### **Qué son los programas de capacitación**

Representan ser instrumentos de desarrollo de estrategias para la empresa, en áreas de cualificación y crecimiento personal que es a donde están direccionados las estrategias y el cumplimiento de los parámetros de la empresa como es la producción u servicios de calidad.

(CASTILLO, 2006., pág. 65) La descripción detallada de un conjunto de actividades de instrucción-aprendizaje estructuradas de tal forma que conduzcan a alcanzar una serie de objetivos previamente determinados.

Un programa establecido que concibe a la capacitación no solo como un evento más, sino que lo diferencia de otro como es el de orientación es que el de capacitación se encarga de cubrir una área mucho más extensa u amplia.

La orientación es la presentación de la empresa, la población y la comunidad. Inclusive en los primeros meses de trabajo, es una introducción orientada a conseguir que un integrante del personal se acople a su nuevo empleo.

La capacitación está directamente vinculada con las destrezas, el conocimiento y las estrategias indispensables para realizar una actividad exclusiva. Esto puede encerrar la instrucción de nuevas capacidades al personal. La exposición de ideas innovadoras, la facilidad de experimentar y que reciba una oportuna retroalimentación en cuanto a métodos y estilos particulares de interactuar con las personas o que se sientan estimulados a debatir entre sí acerca de sus trabajos, puede y debe mantener este tipo de procesos con constancia mientras permanezca el empleo.

Un excelente programa de capacitación es el que exterioriza una estructura con sentido para la empresa. Deben proseguir con el cumplimiento de su función en toda la existencia de la empresa e incluye la capacitación inicial del personal nuevo, actualización del personal (capacitación constante para todo el personal), oportunidades para la obtención de nuevos conocimientos y de pasar a otros niveles.

El diseño de un programa con estas características requiere de una planificación que va desde a quienes se les capacita, tomando en cuenta la modalidad de entrenamiento con los temas a tratar. La actualización de un programa de capacitación necesita de la metodología (presentación de la capacitación), la logística (dónde y cuándo se llevará a cabo la capacitación y que requiere para que se dé con éxito, etc.), la evaluación (la manera como obtendrán la información que les permitirá conocer el impacto esperado, las deficiencias y las medidas a tomar con el fin de corregir errores, mejorar el programa de capacitación).

Desarrollar un proyecto de capacitación que cumpla con las necesidades del personal y de la empresa, que hagan que la empresa crezca y se encuentre en un constante cambio para bien de ella, este tipo de transformaciones implica trabajo exhaustivo. La rentabilidad lograda será de gran satisfacción para los gerentes, de las empresas y el mismo personal que las conforman una vez habiendo sido capacitados de la mejor forma.

## **Cómo se diseñan los programas de capacitación**

(GARCIA, 2007., pág. 112) El proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.

La capacitación como una labor sistemática, proyectada y constante cuyo propósito global consiste en disponer e integrar al recurso humano los conocimientos y estrategias, las capacitaciones suficientes que induzcan al proceso de producción exitoso, al desarrollo de las competencias y actitudes imprescindibles con el fin de mejorar el desempeño de los empleados dentro de sus actuales cargos y posibles en el futuro acoplándolos a las exigencias del contexto empresarial.

La capacitación esta direccionada al perfilamiento del empleado con el fin de que este se desempeñe con eficiencia en las labores asignadas, que produzca resultados de excelencia, satisfactorio servicio al cliente, proveer y ofrecer oportunamente las soluciones en la empresa, esto se logra con la correcta capacitación provista a los empleados adecuada a las necesidades del empleado, capacidades y conductas que son indispensables en el empleado.

Se dan cuatro puntos básicos que se tienen que considerar al diseñar y ejecutar un programa de capacitación como lo son:

- Planificar
- Métodos
- Logístico
- Evaluación

## **Planeamiento de las capacitaciones**

Reglas globales para la planificación de un sistema de capacitación para el personal que labora en una empresa. Incluir a los empleados en las planificaciones e implementación de los sistemas de capacitación. Sea que se posea o no el dominio absoluto del proceso de capacitación, las personas que están al frente de la

capacitación son las personas aptas para definir cuáles son las necesidades de las personas en capacitación. De esta forma los miembros pueden ser partícipes en la planificación, ¿Qué los inquieta más? ¿Cuáles son las áreas donde están menos preparados o menos capacitados? Estas interrogantes y sus respuestas pueden favorecer a la estructuración de la capacitación para que sea útil y eficiente.

El personal nuevo como el que posee experiencia existe la posibilidad de tensión entre lo que ellos pueden saber, lo que necesitan y lo que ellos desconocen y lo necesitan. El hacer que los empleados comprendan la importancia de exponerse a las nuevas ideas y métodos son parte imprescindible que aportan al crecimiento del personal de la empresa, ellos conocerán y valorarán el programa de capacitación del personal de la empresa.

Al participar los integrantes de la empresa en las planificaciones y dirección del programa de capacitación, ellos se vuelven en el eje en torno al cual gira la capacitación lo que beneficiaría directamente por que ellos pueden adsorber directamente los beneficios de la capacitación.

Contestar a las prioridades de los miembros: si ellos están involucrados activamente en la planificación de la capacitación para el personal de una empresa, cerciorarse de que la inclusión no solo sea en la teoría, sino que se realicen talleres y conferencias específicas realizadas a los empleados.

Reconocer los temas y aproximar a los empleados con estos temas. Esto no quiere decir que se esté imposibilitado de incluir otros temas, de interés para los empleados (es posible que varias organizaciones reconozcan los temas realizando evaluaciones anuales o con más frecuencia acerca de las necesidades del personal en cuanto a las capacitaciones.)

Diseñar la capacitación de la forma y en la fase que más les beneficia a los miembros del personal como; círculos de análisis, presentadores determinados, etc. Es también

importante el planear situaciones que les puedan resultar desagradables a los miembros del personal de la empresa.

Reconocer el material que contenga los temas de manera atractivo y acorde. Programar la capacitación acorde a las necesidades de los que integran el personal de la empresa. Si el caso es de nuevo personal, presentarles la base que requieran para su desenvolvimiento laboral. Si se trata de actualizar al personal ellos puede conllevar varios aspectos como:

- Programar la capacitación o reformar los horarios de trabajo de forma que nadie se sienta que está descuidando sus funciones laborales mientras se llevan a cabo las capacitaciones.
- Diseñar la capacitación para instantes que sean idóneos con el fin de reunir la mayor cantidad de empleados posibles.
- Estructurar con antelación la capacitación con el fin de seleccionar a los presentadores, reunir los materiales con el fin de que quien organiza la capacitación los examine de antemano, realizar lecturas en grupo, etc.

Un programa de capacitación va más allá de una serie de talleres organizados que no tienen conexión, deben realizarse de forma que muestren lo que ejecuta la empresa; las necesidades del personal. Algunas empresas planifican la capacitación un año por vez, centrándose en uno o varios temas donde se programan polémicas, presentaciones para que los empleados participen con el propósito de incrementar sus destrezas dentro de las empresas donde ellos laboran, todo esto con antelaciones.

Otros pueden reflexionar acerca del programa de capacitación como un evento progresivo, puesto que los miembros del equipo de la empresa estructuran sus capacidades y conocimientos desde que se inicia la capacitación y en lo que ella se extiende en la empresa. Es de suma importancia programar capacitaciones que cubran las áreas de los miembros de la empresa que necesitan ser reforzados con el propósito de hacer bien sus trabajos.



Son formas de enfrentar al programa de capacitación de personal, lo importante es que la planificación de capacitación de personal desemboque en un programa que posea la razón en su estructuración bien diseñada. Las presentaciones para los empleados y actividades sin relación directa con la capacitación pueden ser de cierto valor, pero no benefician al personal ni a la empresa como lo pueden hacer las capacitaciones programadas con tal coherencia.

### **Decidir cuáles son las áreas que debe cubrir su capacitación de personal**

La decisión acerca de las áreas está sujeta al trabajo de la empresa y las necesidades detectadas en los miembros del personal de la empresa, estas pueden variar de acuerdo a la filosofía y el objetivo de la empresa. Puede que algunas empresas quieran aplicar un programa de capacitación que se dirija a temas que no se encuentran o no parecen vinculados con los propósitos registrados.

La empresa donde cuyo propósito es la capacitación laboral de sus empleados, considera que la instrucción del personal está sujeta a la actualización que el empleado reciba, por lo que es posible que se incluya la información acerca del desarrollo psicológico en el programa de capacitación. Organizaciones destinadas a proporcionarle autoridad a sus empleados pueden insertar capacitaciones acerca de cómo la misma empresa está en espera de cómo quieren que sus miembros se relacionen entre ellos y traten a los demás.

Existen varias áreas generales que la mayoría de los programas de capacitación deben considerar:

- **Habilidades laborales e información específica:** sea la capacitación que sea especialmente la capacitación inicial, debe englobar las habilidades particulares y la información que las personas precisan para realizar sus funciones. Las técnicas de enseñanza, los reglamentos, nueva información que la capacitación debe considerar.

- Capacidades innatas de su organización: si han desarrollado una forma propia o inusual de hacer las cosas, es vital que los miembros de la empresa sepan cómo emplear los métodos u las técnicas que poseen o se les entrega y el motivo por el cual la empresa los aplica o desea hacerlo.
- Innovación en las técnicas: pueden ser teorías, políticas internas de la empresa, leyes, etc. Unidas con el área de interés para el empleado de la empresa y el que organiza la capacitación.
- Otras áreas en las que los empleados necesitan familiarizarse, con sus habilidades laborales o no, para realizar de forma excelente sus trabajos como: estrategias para tratar con personas suicidas, resolver conflictos que surgen dentro del trabajo). Conforman a esta categoría la mayoría de las capacitaciones que se encuentran vinculadas como lo son las de habilidades interpersonales, sensibilidad cultural y de diversidad.
- Temas exclusivos de interés para la organización: dependiendo de la naturaleza del trabajo y de las personas que reciban la capacitación.

### **Metodología en las capacitaciones**

Existen varias indicaciones generales a tomar en cuenta al momento de considerar la metodología a emplear en lo que es un programa de capacitación del personal. Si la capacitación tiene como propósito adiestrar empleando métodos, debe realizársela aplicando los métodos seleccionados. Ejemplo si se está enseñando a un grupo las habilidades para orientar, entonces se deben exteriorizar aquellas capacidades en la presentación.

Los métodos de capacitación deben ser lógicos, coherentes con relación a la misión y filosofía de la empresa. Ejemplo si la empresa es colaborativa, entonces el programa de capacitación debe tomar en cuenta que los participantes poseen conocimientos y experiencias relevantes con las que aportar. La capacitación se la puede identificar

como un esfuerzo en común y no como una autoridad que ofrece parte de los conocimientos a otros que son básicamente ignorantes.

**a) Modificar los métodos de presentación con el fin de conservar el interés y la emoción de las personas.** Esto se lo emplea ya sea que la capacitación se lleve a cabo dentro de la organización o se la realice externamente. Entre los diferentes métodos se pueden citar:

- Debates/círculos de análisis.
- Actividades en grupo: solución de problemas en grupos pequeños, proyectos colaborativos, etc.
- Multimedia: utilización de audio-visuales (videos, proyecciones entre otro material tecnológico) empleando computadores e internet, etc.
- Actividades físicas: movimientos, manipulación de materiales, etc.
- Resolución de problemas en manera individual.
- Exhibición y simulacros esto incluiría lo que es teatro interactivo.
- Diarios y otras actividades textuales.
- Actividades artísticas: diseñar imágenes, estructuras, poemas, etc. Sea en individualmente o en grupos.
- Investigación individual o en grupo.
- Lecturas.

**b) Conocer los distintos estilos de aprendizaje.** Se dan muchas descripciones en cuanto a procedimientos de aprendizaje, y se agrupan en dos temas: la forma en que las personas reciben la información y la forma en que es organizada y empleada. La mayoría de las personas están en la capacidad de emplear la amplia gama de formas diferentes cuando lo requieren; parece que todos poseen un estilo predilecto y al que se adaptan mejor.

Se puede trabajar con los diferentes estilos sea planeando actividades personales o una serie de actividades que incorporen varios de estas formas de exponer la información:

- Emplear métodos visuales.- por medio de los ojos (proyecciones, videos); métodos auditivos, por medio de los oídos (cintas, disertación); métodos cenestésicos por medio del tacto y de los movimientos (juegos, construcción con objetos, etc.); entre otros métodos similares de exponer la información a las personas.
- Ofrecer a las personas la oportunidad de trabajar en grupos grandes, pequeños, pares o individualmente, ya que son muchas las personas que aprenden inmersos en algunas de estas situaciones.

Ofrecer interés a las diferencias que se dan entre el hemisferio derecho y el izquierdo del cerebro. Aun cuando no es exacta esta descripción estas realidades no se encuentran separadas entre sí y de los hemisferios cerebrales, las diferencias a considerar son entre lo que es la inteligencia emocional/intuitiva/artística (hemisferio derecho) y las inteligencias lógica/secuencial/matemática (hemisferio izquierdo). Son muchas personas que suelen corresponder de mejor forma a las ideas en secuencia y otras a ideas conectadas a las anécdotas o la literatura.

Tratar de hacer lo posible de referirse al todo un examen global de las ideas y las técnicas que están presentándose y la forma en que estas llenan a la organización con el tema, los detalles pequeños que conforman el todo.

**c) Usar humor, juegos, y otras actividades divertidas tanto como sea posible.**

Para que el proceso de aprendizaje sea eficiente y de una manera rápida se puede aplicar la diversión; frente a cuando están aburridos o bajo la presión. Especialmente cuando hay habilidades y técnicas que aprender, diseñar actividades con grandes posibilidades de oportunidades de retroalimentación para los capacitados.

**Logística**

La logística es la esencia para organizar todo de forma que se realice la capacitación, podría que esta parte no sea la más agradable del proceso de la capacitación, pero es

completamente trascendental. La atención que le den a los preparativos de la capacitación pueden influir en extremo en el éxito de la capacitación, de forma que esto necesita de una programación anticipada la mayoría de las empresas se centran en aspectos como la ubicación, el armado y los recursos a emplear.

**Ubicación.** ¿Quieren o deben llevar a cabo las asambleas de capacitación o actualización del personal dentro de su lugar de trabajo? O ¿sería mejor que esta se lleve a cabo en otro sitio? Dentro de lo posible se puede proponer sitios como; una universidad, etc. Un espacio prestado por otra empresa; o los ambientes especialmente para la conferencia; alquilado lo que suele por lo general ser distinto al clima de la misma empresa.

Los recursos de la empresa son los que determinan en gran medida si se encuentran en la capacidad de alquilar un espacio o no. La teoría y el estilo de la empresa ayudaran a determinar si desean alquilar un espacio con el fin de realizar la capacitación de los empleados. El tiempo y el espacio preciso son aspectos imprescindibles. Si la actualización del personal se realiza en las reuniones del personal, por ejemplo, será en el lugar donde se realizan las actividades laborales. Si en lo que es el desarrollo de las actividades de capacitación involucran mucho movimiento físico, entonces es posible que se precise espacio para la capacitación del personal.

**Armado.** ¿De qué forma van a organizar el espacio? ¿Qué tan formal o informal se desea que sea? ¿Qué tipos de muebles desean? ¿Las sillas deben ir en filas o en círculos? ¿Qué prefieren mesas o bancas unipersonales y pizarrones? Este tipo de interrogantes pueden influenciar al decidir sobre la organización del sitio de la capacitación.

Se tiene que pensar en la comodidad del personal que asisten a la capacitación, el espacio cuenta con la luz necesaria, natural o artificial? Las luces de multicolores provocan molestias, que muchas personas no logran soportar. ¿Hay suficiente

circulación de aire? ¿Cómo la temperatura influye? Si hay demasiado frío o calor en los ambientes preparados para las capacitaciones.

El aspecto de los alimentos tiene la facultad de transformar la mecánica de cualquier situación, volviéndola más amistosa y relajada. ¿Desean incluir la comida en el proceso de capacitación? De ser así la organización la proporcionará o las personas en capacitación deben ser partícipes de los gastos.

Generar una atmosfera informal promueve facilita más a la controversia y el aprendizaje, el mejor aprendizaje es aquel que se da cuando se intercambian las ideas entre las personas y este modo de intercambiar se da de una forma sencilla en un ambiente informale, despreocupado, simple. Este sistema a más de crear una reducida distancia entre el orientador y los individuos en capacitación. El sentir del compañerismo provoca la informalidad y esto conlleva a un sentimiento de pertenencia acerca de la capacitación y por lo tanto un aprendizaje eficaz.

**Materiales.** Los materiales de capacitación están sujetos a la naturaleza de la capacitación y los métodos que se escojan. Deberán distribuirse textos y otros medios escritos aunque también se pueden descargar cantidad de materiales de la web. Si es precisa la presencia de otros materiales para la capacitación estos materiales deben estar al alcance y son responsabilidad del coordinador del evento de la capacitación.

Tener los materiales preparados para cuando se los requiera puede necesitar mucho trabajo, esto puede abarcar conocer páginas web, digitar textos en un sitio de internet, realizar proyecciones, videos entre otros materiales informáticos. Tener los medios u implementos para la proyección de la información. Diseñar presentaciones en power point, contar con materiales artísticos para su implementación, etc. Esto podría necesitar de registrar lo que se requiere para realizar la capacitación.

#### **2.1.3.1. 16. ¿Qué beneficios reportan los programas de capacitación?**

A la capacitación no debe visualizársela simplemente como una carga impuesta que se

la debe cumplir solo por imposición de la ley. La capacitación resulta ser una inversión que provoca beneficios a las personas y a la empresa de manera directa.

Varios de los beneficios para la empresa son:

- Se previenen accidentes de trabajo.
- Provoca comportamientos más positivos.
- Incrementa la rentabilidad de la empresa.
- Fortalece la moral del personal.
- Perfecciona el conocimiento acerca de los distintos puestos y por ende el desempeño de ellos.
- Crear una excelente imagen de la empresa.
- Posibilita que el personal se identifique con la empresa.
- Mejoría entre la relación de los jefes-subordinados.
- Simplifica la comprensión de las políticas internas de la organización.
- Aporta con información acerca de las necesidades futuras del personal de todo nivel.
- Contribución para la solución de problemas.
- Este tipo de apoyo fomenta a la promoción de los empleados.
- Aumento de la productividad y la calidad del trabajo de parte de los empleados.
- Promoción de la comunicación dentro de la organización.

Entre los beneficios para los empleados en la capacitación están:

- Beneficia la confianza y el crecimiento personal.
- La formación de líderes.
- Superación de los conflictos internos y manejo de la comunicación.
- Satisfacción en el puesto que se ocupa.
- Respalda para lograr las metas personales.
- Decrecen los temores de incompetencia.

### **2.1.3.1.2. Fundamentación Sociológica**

(BASTOS, 2007., pág. 165) La empresa está y ha estado perennemente alineada al cliente. Su objetivo radica en satisfacer las necesidades que las personas tienen a lo extenso de su vida, para así lograr que ésta sea cada vez más plena y placentera

El acogimiento de la orientación de la competencia laboral se ha vinculado con las modificaciones que en diferentes contextos se identifican en la actualidad a nivel general. El autor Mertens COMPETENCIA LABORAL 1997 relaciona las competencias laborales con la aplicación de estrategias con el fin de generar ventajas competitivas, las estrategias a aplicarse para que se dé la productividad y la administración de los recursos humanos.

Según el autor es evidente que el concepto de competencia está vinculado con las modificaciones productivas realizadas. La mayor expresión de la competencia mundial y la opresión por el perfeccionar de aspectos como la calidad y la reducción de los costos representaron ser estrategias que se extendieron si pérdida de tiempo desde el oriente al occidente.

Las empresas han comprendido la necesidad de sobrevivir en el mercado generando excelencia competitiva; para el autor la situación puede simplificarse con la siguiente pregunta; ¿Cómo se pueden distinguir las empresas en lo que es un mercado que está expuesto a la globalización y que simplifica la expansión rápida y colectiva de excelentes prácticas organizativas e innovaciones tecnológicas?

Se han registrado como las estrategias organizacionales dirigidas a la competitividad han fomentado elementos que hacen la diferencia desde la estructura empresarial y de la integración de elementos que antes solo formaban parte del contexto de la organización. Esto ha estructurado redes de cooperación entre la producción y otros entes fundamentales como los proveedores, asesores, contratistas, clientes, empleados, etc. Se dieron origen a estructuras potencial en las que lo imprescindible no eran solo los dinámicos físicos y económicos sino otros impalpables muy significativos



tales como el conocimiento, la formación del personal, la capacidad de innovación de la persona, el manejo del mercado, los sistemas empleados de motivación, etc.

Un actor esencial de este proyecto es el factor humano, la aportación que realizan las personas y colaboradores de la empresa en relación al cumplimiento de los objetivos establecidos de la organización.

El autor Vélez, M. 2008, plantea la forma en como en el contexto de las organizaciones, las competencias laborales lo que facilitan es permitir que se dé un sistema de observación, lo que facilite la descripción de los individuos y dar referencias acerca de las conductas que expresan que una persona es apto para realizar en la práctica y con éxito la función integrando los conocimientos, competencias y actitudes individuales.

Lo que conduce a una persona a que posee las destrezas para realizar las actividades concernientes al trabajo en la empresa y poder insertar los conocimientos a la práctica, exclusivamente en el cargo que se desempeña; esto posibilita mayor ligereza en lo que es la competitividad para la empresa como para el empleado.

Por lo que en las competencias laborales se da una fluctuación, esto conduce a que las empresas muestren altos y bajos promedios en el mercado. Por lo que la persona capacitada busca formas con las cuales sobreponerse a los déficits que pueden representar una amenaza a la empresa en lo económico y competitivo.

Para el desarrollo de las competencias laborales se dan numerosos aspectos de planteamiento lo que es el llamado Anglosajón, el cual está centrado en lo que es el contenido del puesto de trabajo, como también la relación con la estrategia general de la empresa; el Francés se establece más en la persona, su objetivo es proceder como componente de examen en relación a la destreza individual de la persona.

## **2.2. MARCO LEGAL**

Para la realización de este proyecto se fundamenta con los siguientes artículos:

## **“Constitución de la República del Ecuador 2008**

### **CULTURA Y CIENCIA**

**Art. 22.-** Las personas tienen derecho a desarrollar su capacidad creativa, al ejercicio digno y sostenido de las actividades culturales y artísticas, y a beneficiarse de la protección de los derechos morales y patrimoniales que les correspondan por las producciones científicas, literarias o artísticas de su autoría. (Ecuador, 2008)

**Art. 23.-** Las personas tienen derecho a acceder y participar del espacio público como ámbito de deliberación, intercambio cultural, cohesión social y promoción de la igualdad en la diversidad. El derecho a difundir en el espacio público las propias expresiones culturales se ejercerá sin más limitaciones que las que establezca la ley, con sujeción a los principios constitucionales. (Ecuador, 2008)

### **EDUCACIÓN**

**Art. 26.-** La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir.

Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo (Ecuador, 2008).

**Art. 27.-** La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar. (Ecuador, 2008)

## **TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL**

**Art. 33.-** El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Ecuador, 2008)

### **Art. 387.- Será responsabilidad del Estado:**

1. Facilitar e impulsar la incorporación a la sociedad del conocimiento para alcanzar los objetivos del régimen de desarrollo.
2. Promover la generación y producción de conocimiento, fomentar la investigación científica y tecnológica, y potenciar los saberes ancestrales, para así contribuir a la realización del buen vivir, al sumakkawsay.
3. Asegurar la difusión y el acceso a los conocimientos científicos y tecnológicos, el usufructo de sus descubrimientos y hallazgos en el marco de lo establecido en la Constitución y la Ley.
4. Garantizar la libertad de creación e investigación en el marco del respeto a la ética, la naturaleza, el ambiente, y el rescate de los conocimientos ancestrales.
5. Reconocer la condición de investigador de acuerdo con la Ley” (Ecuador, 2008)

### **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

**Análisis del puesto de trabajo.-** Es el procedimiento metodológico que nos permite obtener toda la información relativa a un puesto de trabajo.

**Capacitación.-** Es un proceso que posibilita al capacitando la apropiación de ciertos conocimientos, capaces de modificar los comportamientos propios de las personas y de la organización a la que pertenecen.

**Competencia del talento humano.-** Capacidad de una persona para desempeñar las

actividades que componen una función laboral, en un contexto real de trabajo, según los estándares y calidad esperados por el sector productivo.

**Eficiencia.-** Habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado

**Medianas empresas.-** Es una empresa con características distintivas, y tiene dimensiones con ciertos límites ocupacionales y financieros prefijados por los Estados o regiones.

**Metodología.-** Conjunto de procedimientos y habilidad de exigencia científica que se adaptan sistémicamente en el proceso de investigación, con el propósito de adquirir un efecto teórico válido.

**Perfil de puestos.-** Es un método de recopilación de los requisitos y cualificaciones personales exigidos para el cumplimiento satisfactorio de las tareas de un empleado dentro de una institución

**Personal.-** Al conjunto de personas que se desempeñan y prestan sus servicios profesionales en alguna empresa, taller, fábrica u organización se lo designa y conoce formalmente como personal.

**Percepción.-** Es un procedimiento sencillo; dentro de lo que es el estímulo se encuentra la información, sin que precise de procesos mentales internos.

**Procesos.-** conjunto de acciones o actividades sistematizadas que se realizan o tienen lugar con un fin.

**Procesos de capacitación.-** Una labor que tiene que ser sistémica, planificada, continua y constante cuyo propósito es de proveer los conocimientos suficientes y con esto desarrollar aptitudes y actitudes en el personal sobre el que se lleva a cabo la capacitación

**Productividad Laboral.-** Una relación entre la producción y el personal que trabaja, ella permite conocer en qué forma se está empleando el recurso trabajo en el proceso de producción.

**Productividad del talento humano.-** Vínculo entre la producción lograda por medio de sistemas de elaboración de bienes o servicios y los recursos empleados para su adquisición.

**Requerimientos de puestos.-** Es un informe escrito acerca de los conocimientos, habilidades y aptitudes necesarias para realizar el trabajo, (educación, experiencia). Estas deben estar relacionadas con las obligaciones del puesto y es esencial para la realización de todas las funciones de la ARH (reclutamiento, selección, orientación, capacitación y desarrollo, evaluación del desempeño y administración de compensación).

**Talento Humano.-** La capacidad de la persona que entiende y comprende de manera inteligente la forma de resolver en determinada ocupación.

**Temáticas de capacitación.-** Derivan a que tema o recurso humano dirigirse.

## **2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.4.1. Hipótesis General**

Los procesos de capacitación influyen en la productividad del talento humano de las medianas empresas del Cantón Milagro, 2013- 2015.

### **2.4.2. Hipótesis Particulares**

La metodología utilizada en las capacitaciones influye en la percepción del talento humano sobre los nuevos conocimientos.

Las temáticas de capacitación influyen en las competencias desarrolladas por el talento

humano

El análisis de los puestos de trabajo influye en el diseño de los programas de capacitación dirigidos al talento humano

### 2.4.3 Declaración de las variables

**Cuadro 1.- Clasificación de variables de investigación**

<b>Variables Independientes</b>	<b>Variables Dependientes</b>
Procesos de capacitación	Productividad del talento humano
Metodología	Percepción
Temáticas de capacitación	Competencias del talento humano
Análisis de puestos de trabajo	Diseño de programas de capacitación

**Fuente:** Declaración de las Variables

**Elaborado por:** Sara Pinchao

### 2.4.4. Operacionalización de las Variables

**Cuadro 2 Operacionalización de las Variables**

<b>Variables Independientes</b>	<b>Definición</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
Procesos de capacitación	Una labor que tiene que ser sistémica, planificada, continua y constante cuyo propósito es de proveer los conocimientos suficientes y con esto desarrollar aptitudes y actitudes	Técnicas  Entrenamiento	Encuesta	Cuestionario
Metodología	Conjunto de procedimientos y habilidad de exigencia científica que se adaptan sistémicamente en el proceso	Procesos  investigaciones	Encuesta	Cuestionario

	de investigación, con el propósito de adquirir un efecto teórico valido.			
Temáticas de capacitación	Derivan a que tema o recurso humano dirigirse.	Recurso Humano Productividad Salud y seguridad	Encuesta	Cuestionario
Análisis de puestos de trabajo	Es el procedimiento Metodológico que nos permite obtener toda la información relativa a un puesto de trabajo.	Deberes Responsabilidades	Encuesta	Cuestionario
<b>Variables Dependientes</b>	<b>Definición</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
Productividad del talento humano	Vínculo entre la producción lograda por medio de sistemas de elaboración de bienes o servicios y los recursos empleados para su adquisición.	Destrezas Rendimiento	Encuesta	Cuestionario
Percepción	Es un procedimiento sencillo; dentro de lo que es el estímulo se encuentra la información, sin que precise de procesos mentales	Procesa información	Encuesta	Cuestionario

	internos.			
Competencias del talento humano	Capacidad de una persona para desempeñar las actividades que componen una función laboral, en un contexto real de trabajo, según los estándares y calidad esperados por el sector productivo	Conocimientos Habilidades Destrezas	Encuesta	Cuestionario
Diseño de programas de capacitación	Define o determinar la denominación de curso, los objetivos de la capacitación, es decir que se va a lograr con ello.	Objetivos Temario Medios y recursos didácticos	Encuesta	Cuestionario

**Fuente:** Operacionalización de las variables  
**Elaborado por:** Sara Pinchao



## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL**

Esta investigación se centró en el análisis de los procesos de capacitación y su impacto en la productividad del personal de las medianas empresas del Cantón Milagro. Por lo que se utilizaron diversas investigaciones para encontrar los objetivos propuestos.

Según su finalidad fue una investigación aplicada ya que trata de resolver los conflictos encontrados en esta investigación.

Una investigación Aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad. (Murillo, 2008)

Por su objetivo gnoseológico es descriptiva ya que se analizaron los datos al momento de realizar alguna comparación, por la que se pudo descubrir la relación entre las variables de estudio.

La investigación Descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la

recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. (Meyer., 2006, pág. 12)

Según su contexto es de campo ya que se efectuó la investigación en el lugar donde surge esta problemática la cual es en las medianas empresas del Cantón Milagro.

La Investigación de Campo constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de recolección directa de la realidad de las informaciones necesarias para la investigación. (Murillo, 2008)

Según el control de las variables es no experimental por lo que se basó en solo la observación de los fenómenos objetos de estudio.

Una investigación Experimental es aquella que consiste en la manipulación de una variable experimental no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o por qué causa se produce una situación o acontecimiento en particular. (Meyer., 2006)

Por su orientación temporal es transversal porque la investigación se direccionó el estado de cada una de los variables objetos de estudio y la relación entre ellas entre un determinado tiempo. La Investigación Transversal es aquella que se encargan de describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. (Hernández, 2009)

Esta investigación fue de tipo cuantitativo ya que se va a cuantificar los datos obtenidos en la investigación a través de las encuestas realizadas para poder ser interpretados por medios de gráficos y tablas y llegar a una conclusión.

La Investigación Cuantitativa es aquella que tiene una concepción lineal, es decir que haya claridad entre los elementos que conforman el problema, que tenga definición, limitarlos y saber con exactitud donde se inicia el problema, también le es importante saber qué tipo de incidencia existe entre sus elementos. (Hernández, 2009)

## 3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

### 3.2.1. Características de la población

La población que se escogió para la realización del análisis de los procesos de capacitación y su impacto en la productividad del personal de las medianas empresas del Cantón Milagro, constó de los 10 gerentes de las medianas empresas del Cantón Milagro.

### 3.2.2. Delimitación de la población

La población para la realización de esta investigación fue finita ya que se conoce la cantidad de medianas empresas que existen en el Cantón Milagro por lo que se encuestará a cada gerente de dichas empresas.

Las 10 empresas encuestadas se deben a la población que se tomó del INEC, Censo 2010.

MICRO	PEQUEÑAS	MEDIANAS		GRANDES	
		50 - 99	100 - 199	200 - 499	500 y mas
379	4	-	1	-	1
2808	34	1	-	-	-
1607	57	4	4	6	1
1	1	-	-	-	-
4795	96	5	5	6	2
		10			

### 3.2.3. Tipo de muestra

Para el estudio del análisis de los procesos de capacitación y su impacto en la productividad del personal de las medianas empresas del Cantón Milagro, se consideró para la selección de la muestra utilizar la técnica de estadísticas no probabilística basada en el conocimiento de la investigadora ya que permitió establecer los criterios establecidos en la observación.

### 3.2.4. Tamaño de la muestra

Consistió en los gerentes de las medianas empresas del cantón Milagro, por la que

mediante la técnica de muestreo no probabilístico de selección intencionada la cual fue escogida para esta investigación.

### **3.2.5. Proceso de selección**

Para el estudio de esta investigación se escogieron a los gerentes de las medianas empresas del Cantón Milagro, para la realización de las encuestas.

## **3.3. LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS**

### **3.3.1. Métodos teóricos**

**Método inductivo.-** Permite analizar cada una de las ideas, pensamientos de cada uno de los individuos que se perciben a primera vista para proceder a analizar las hipótesis hasta obtener las conclusiones utilizando la observación y el registro de los hechos así como analizando y estudiando el tema a investigación.

**Método deductivo.-** Se utilizó para el estudio de todo lo antes indicado y pasa de la investigación de lo general a lo particular en la cual se concluyen las indagaciones sobre el tema a tratar.

### **3.3.2. Métodos Empíricos**

**Encuesta.-** Reside en obtener información de los sujetos de estudio suministrados por ellos mismo sobre resoluciones, preparaciones, actitudes o sugerencias. La encuesta es caracterizada por la recopilación de testimonios, orales o escritos, provocados y dirigidos con el propósito de averiguar hechos, opiniones actitudes (Meyer., 2006)

## **3.4. EL TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN**

Los datos obtenidos de los instrumentos aplicados serán tabulados y resumidos en tablas estadísticas desarrolladas en Microsoft Office Excel, posteriormente los datos se presentarán de manera escrita y gráfica, describiendo los resultados obtenidos en la investigación

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 4.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

La situación actual está representada por los datos obtenidos de la encuesta que se aplicó a la población de estudio, en base a los resultados que se tabularon procesaron se pudieron efectuar diversas inferencias. A continuación se presentan los resultados:

1.- ¿En qué nivel considera que están definidos los procesos de capacitación?

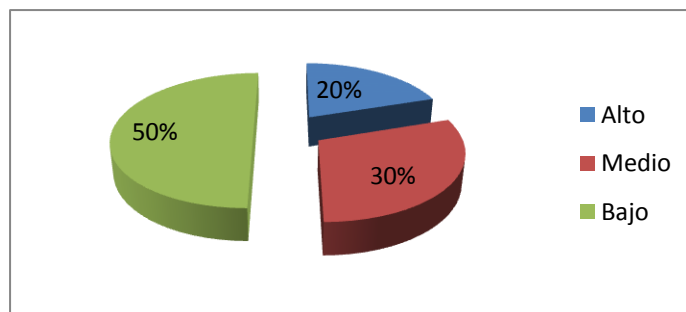
**Cuadro 3.- Nivel de los procesos de capacitación que aplican en las Medianas empresas del cantón Milagro**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alto	2	20%
Medio	3	30%
Bajo	5	50%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los gerentes de las medianas empresas en el Cantón Milagro

Elaborado por: Sara Pinchao

Gráfico 1.-



Fuente: Encuesta a los gerentes de las medianas empresas en el Cantón Milagro

Elaborado por: Sara Pinchao

#### Análisis e Interpretación

Respecto a los datos obtenidos por los gerentes de las medianas empresas en el Cantón Milagro en qué nivel consideran que están definidos los procesos de capacitación el 50% de los encuestados expresan que tiene un nivel bajo de conocimientos de los procesos, mientras que un 30% dicen que consideran que están en nivel medio en las capacitaciones y el 20% de los encuestados opinan que tiene un nivel alto de procesos de capacitación para todo el personal que labora en las empresas.

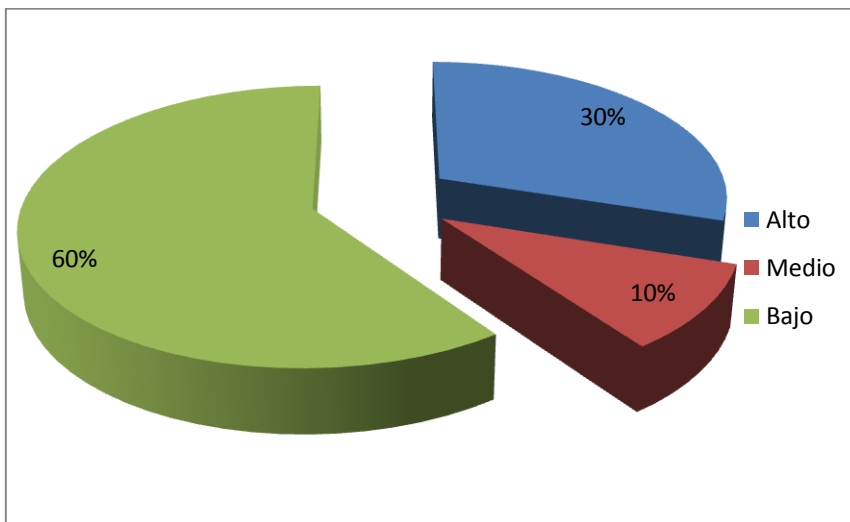
**2.- ¿En qué nivel se encuentran las metodologías utilizadas en las capacitaciones para desarrollar, los conocimientos del personal?**

**Cuadro 4.- Nivel en que se encuentran las metodologías de las capacitaciones aplicadas en las medianas empresas del cantón Milagro.**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alto	3	30%
Medio	1	10%
Bajo	6	60%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los gerentes de las medianas empresas en el Cantón Milagro  
**Elaborado por:** Sara Pinchao

**Gráfico 2.- En qué nivel considera usted que las metodologías utilizadas en las capacitaciones son las más adecuadas para desarrollar, los conocimientos del personal**



**Fuente:** Encuesta a los gerentes de las medianas empresas en el Cantón Milagro  
**Elaborado por:** Sara Pinchao

**Análisis e Interpretación**

Según los datos obtenidos por los gerentes de las medianas empresas si consideran que las metodologías que se utilizan en las capacitaciones son las más adecuadas para desarrollar los conocimientos del personal 60% expresan que las metodologías a utilizar son bajas ya que no tiene suficientes conocimientos y recursos para tener una buena capacitación, mientras que el 30% de los encuestados dicen que consideran utilizar metodologías altas en conocimientos y 10% opinan que las metodologías están en un nivel medio de utilización

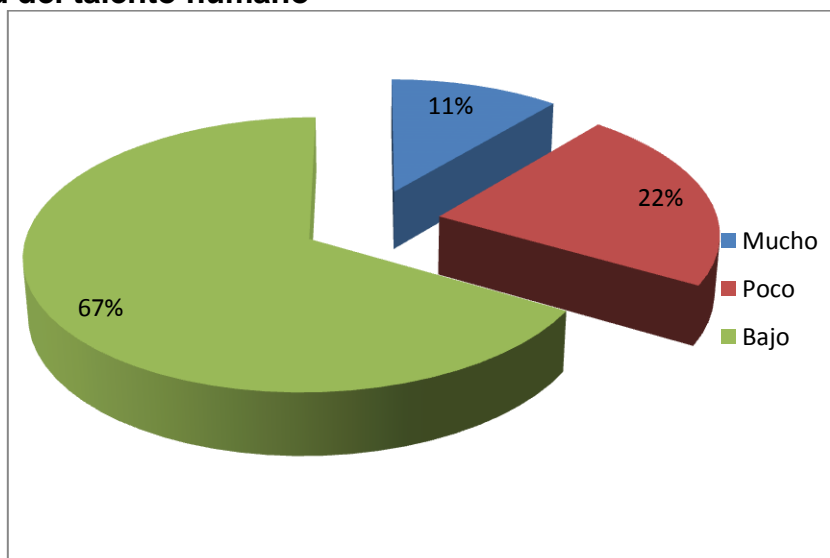
### 3.- Que tanto cree usted que los procesos de capacitación le ayudan en la productividad del talento humano

**Cuadro 5.- Opinión sobre la ayuda que generan las capacitaciones a la productividad laboral.**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	1	11%
Poco	2	22%
Nada	6	67%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los gerentes de las medianas empresas en el Cantón Milagro  
**Elaborado por:** Sara Pinchao

**Gráfico 3.- Que tanto cree usted que los procesos de capacitación le ayudan en la productividad del talento humano**



**Fuente:** Encuesta a los gerentes de las medianas en el Cantón Milagro  
**Elaborado por:** Sara Pinchao

### **Análisis e Interpretación**

Respecto los datos obtenidos por los gerentes de las medianas empresas en las encuestas si creen que los procesos de capacitación les ayudan en la productividad del talento humano el 67% de los gerentes expresaron que muy poco consideran que las capacitaciones les ayuden en la productividad del personal, mientras que un 22% dicen que creen que poco les ayudan las capacitaciones con la productividad y el 11% de los encuestados opinan que siempre las capacitaciones impartidas ayudan el desarrollo de la productividad del talento humano

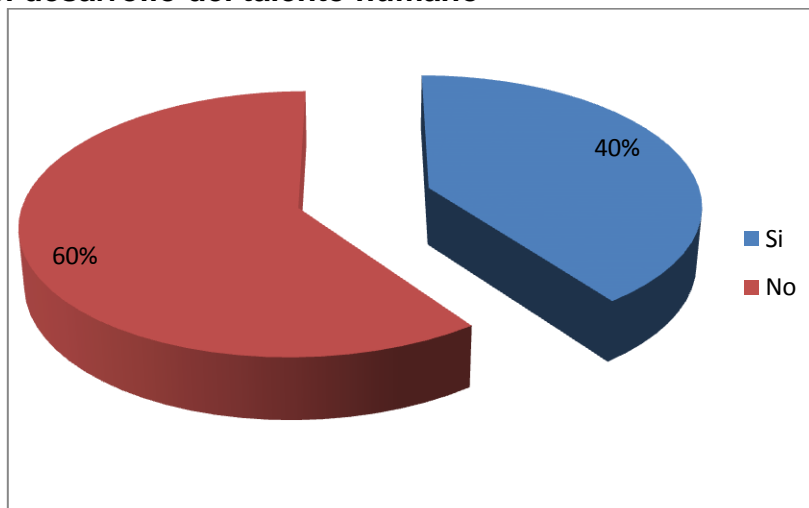
#### 4.- Los temas que les dan al personal en las charlas de las capacitaciones les ayuda en el desarrollo del talento humano

**Cuadro 6.- Opinión sobre la ayuda de las temáticas de capacitación a los objetivos empresariales.**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	40%
No	6	60%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los gerentes de las medianas empresas en el Cantón Milagro  
**Elaborado por:** Sara Pinchao

**Gráfico 4.- Los temas que les dan al personal en las charlas de las capacitaciones les ayuda en el desarrollo del talento humano**



**Fuente:** Encuesta a los gerentes de las medianas empresas en el Cantón Milagro  
**Elaborado por:** Sara Pinchao

#### **Análisis e Interpretación**

Según los datos obtenidos por los gerentes de las medianas empresas si los temas que se les imparte al personal les ayuda en el desarrollo del talento humano el 60% de los encuestados expresan que no creen que los temas les ayude en el desarrollo del talento humano y un 40% de ellos expresan que si están de acuerdo con los temas que las empresas dan para las charlas y mejorar el talento humano de los empleados.



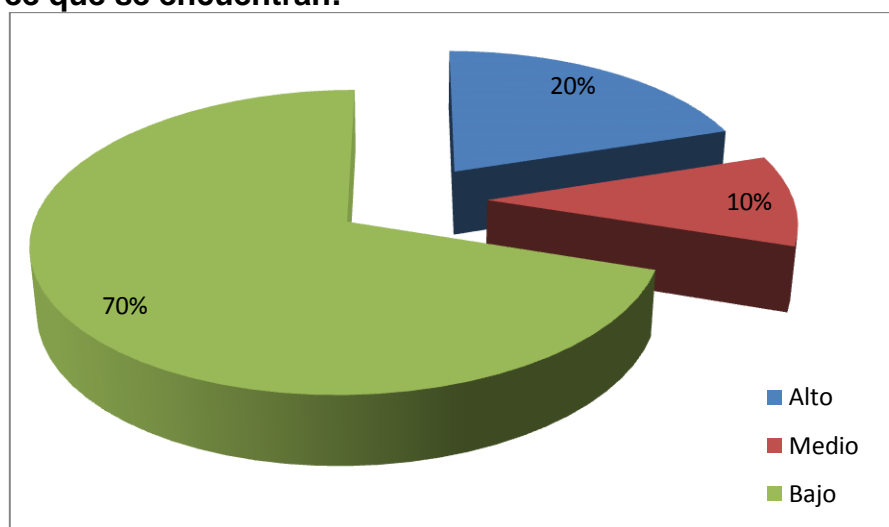
5.- La empresa efectúa, evaluaciones sobre desempeño del personal en qué nivel cree que se encuentran.

**Cuadro 7** Nivel en que se encuentran las evaluaciones de personal

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alto	2	11%
Medio	1	22%
Bajo	7	67%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Encuesta a los gerentes de las medianas empresas en el Cantón Milagro  
**Elaborado por:** Sara Pinchao

**Gráfico 5.-** La empresa efectúa, evaluaciones sobre desempeño del personal en qué nivel cree que se encuentran.



**Fuente:** Encuesta a los gerentes de las medianas empresas en el Cantón Milagro  
**Elaborado por:** Sara Pinchao

### **Análisis e Interpretación**

Respecto a los datos obtenidos por las encuestas a los gerentes de las medianas empresas en el Cantón Milagro si la empresa en la que trabajan realiza evaluaciones sobre el desempeño del personal y el nivel en que ellos consideran que se encuentran el 70% de los gerentes expresan tener un nivel bajo en cuanto a las evaluaciones ya que casi nunca las realizan, mientras que un 20% dicen que se encuentran las evaluaciones en un nivel alto ya que constante mente las realizan a su personal, y el 10% opinan que en un nivel medio están las evaluaciones ya que se las realizan de vez en cuando.

**6- Durante el tiempo que ha trabajado en su empresa, ¿ha recibido capacitaciones para realizar sus funciones?**

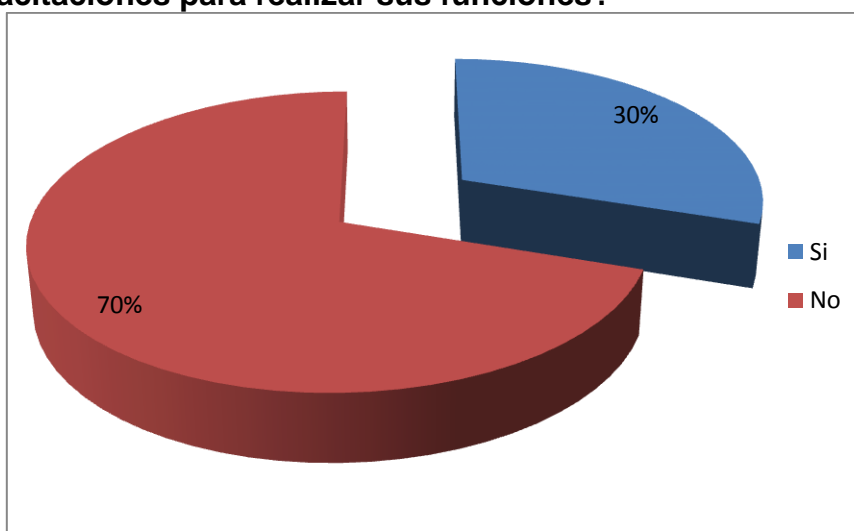
**Cuadro 8.Recepción de capacitaciones durante el tiempo de trabajo**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	30%
No	7	70%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los gerentes de las medianas empresas en el Cantón Milagro

**Elaborado por:** Sara Pinchao

**Gráfico 6.- Durante el tiempo que ha trabajado en su empresa, ¿ha recibido capacitaciones para realizar sus funciones?**



**Fuente:** Encuesta a los gerentes de las medianas empresas en el Cantón Milagro

**Elaborado por:** Sara Pinchao

### **Análisis e Interpretación**

Según los datos obtenidos por los gerentes de las medianas empresas si durante el tiempo que llevan laborando en la empresa que trabajan han recibido capacitaciones para desempeñar sus funciones dentro de la empresa el 70% de los gerentes expresan no haber recibido ninguna capacitación respecto al cargo que desempeñan dentro de la institución y el 30% aseguran si haber recibido capacitaciones para desempeñar el cargo que ahora tiene.

7- ¿Cree usted que es necesario capacitarse para desempeñar de mejor manera sus funciones?

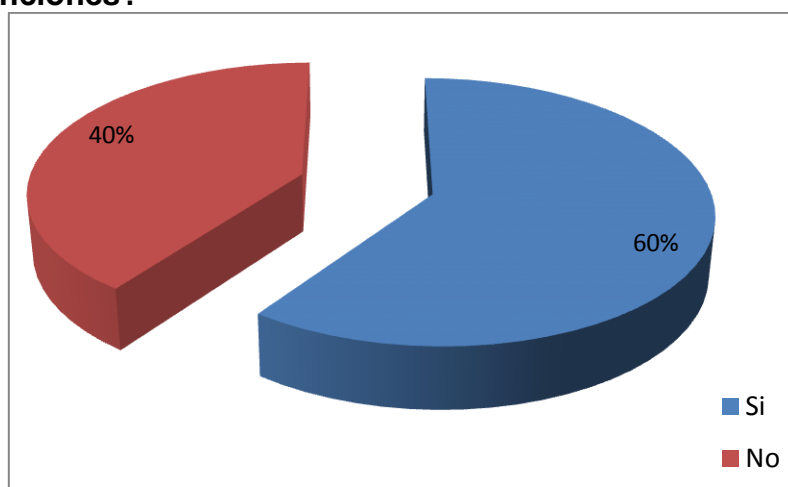
**Cuadro 9. Necesidad de capacitaciones para rendimiento laboral**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	60%
No	4	40%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los gerentes de las medianas empresas en el Cantón Milagro

**Elaborado por:** Sara Pinchao

**Gráfico 7.- ¿Cree usted que es necesario capacitarse para desempeñar de mejor manera sus funciones?**



**Fuente:** Encuesta a los gerentes de las medianas empresas en el Cantón Milagro

**Elaborado por:** Sara Pinchao

### **Análisis e Interpretación**

Según los datos obtenidos por los gerentes de las medianas empresas del Cantón Milagro si creen que es necesario capacitarse para desempeñar de una mejor manera sus funciones dentro de la institución, el 60% de los gerentes expresan que es necesario el estar capacitados constantemente sobre las funciones que deben desempeñar en la empresa y el 40% de ellos dicen que no es necesario ya que con los conocimientos con los que cuentan es suficiente para desenvolverse en las funciones que la institución les orden.

## 8.- Considera usted que el desempeño laboral del personal deba ser medido

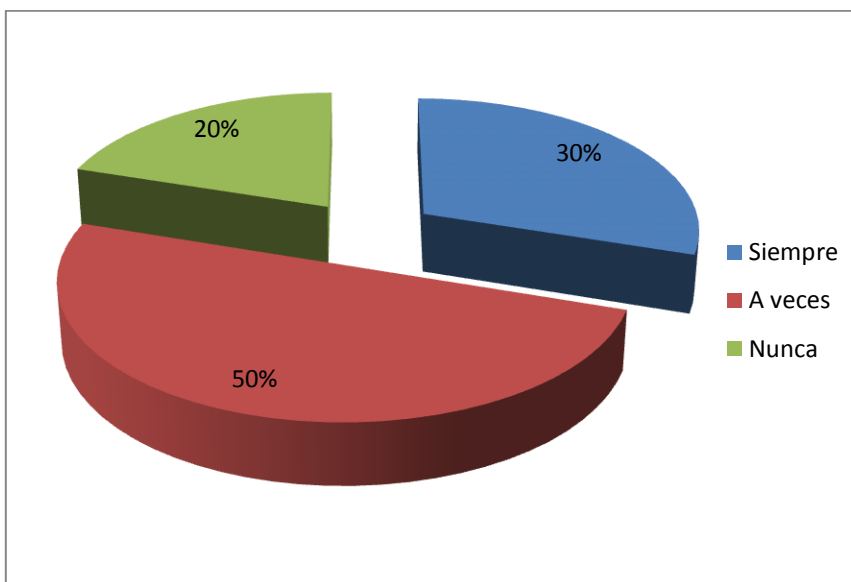
**Cuadro 10.- Necesidad de medir el desempeño laboral**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	3	30%
A veces	5	50%
Nunca	2	20%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los gerentes de las medianas empresas en el Cantón Milagro

**Elaborado por:** Sara Pinchao

**Gráfico 8.- Considera usted que el desempeño laboral del personal deba ser medido**



**Fuente:** Encuesta a los gerentes de las medianas empresas en el Cantón Milagro

**Elaborado por:** Sara Pinchao

### **Análisis e Interpretación**

Respecto a los datos obtenidos por las encuestas si consideran que el desempeño laboral del personal deba ser medido el 50% de los gerentes expresan que a veces se deba medir el desempeño laboral, mientras que el 30% de ellos dicen que siempre la empresa debe estar midiendo constantemente el desempeño del personal y el 20% opinan que nunca debe ser medido el desempeño de los empleados.

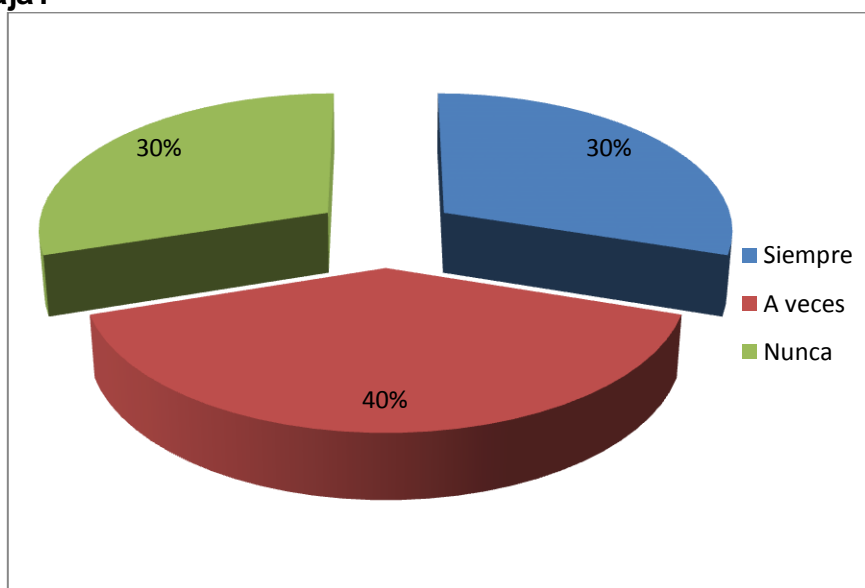
**9.- ¿Se evalúan las capacitaciones recibidas dentro de la empresa en la que trabaja?**

**Cuadro 11.- Periodicidad con que se evalúan las capacitaciones que se implementan en las medianas empresas**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	3	30%
A veces	4	40%
Nunca	3	30%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a los gerentes de las medianas empresas en el Cantón Milagro  
**Elaborado por:** Sara Pinchao

**Gráfico 9.- ¿Son evaluadas las capacitaciones recibidas dentro de la empresa en la que trabaja?**



**Fuente:** Encuesta a los gerentes de las medianas empresas en el Cantón Milagro  
**Elaborado por:** Sara Pinchao

**Análisis e Interpretación**

Respecto a los datos obtenidos por los gerentes de las instituciones si son evaluados cuando reciben las capacitaciones que se dan dentro de la empresa según los datos el 40% expresan nunca los evalúan, mientras que un 30% de ambas partes dicen que ciertas capacitaciones recibidas a veces son evaluadas y otras siempre las evalúan por lo que se debe tratar de llegar hacer más capacitaciones para que el personal tengo un mejor rendimiento competitivo.

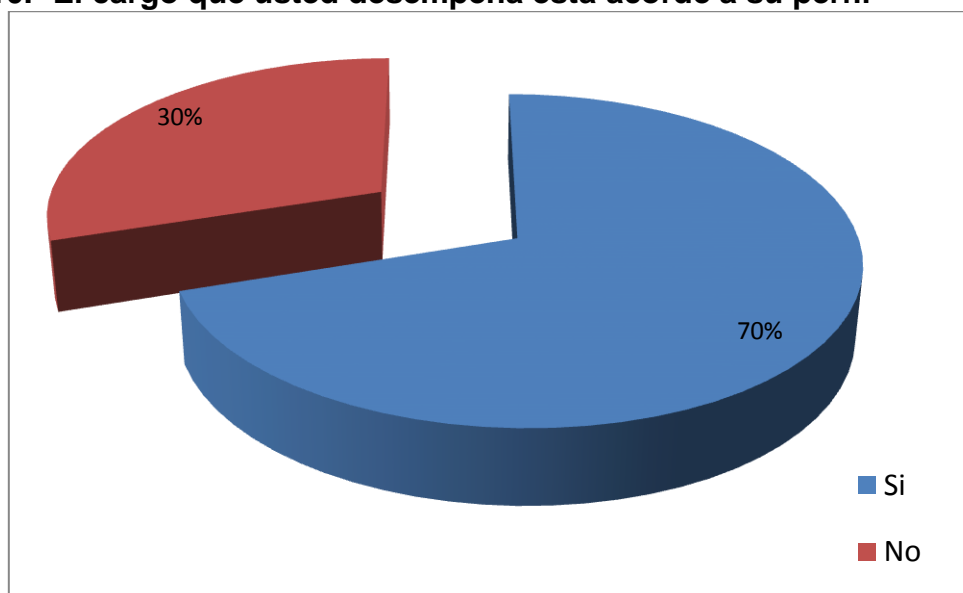
## 10.- El cargo que usted desempeña está acorde a su perfil

**Cuadro 12.- Relación entre perfil profesional y Cargo desempeñado**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	7	70%
No	3	30%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Encuesta a los gerentes de las medianas empresas en el Cantón Milagro  
**Elaborado por:** Sara Pinchao

**Gráfico 10.- El cargo que usted desempeña está acorde a su perfil**



**Fuente:** Encuesta a los gerentes de las medianas empresas en el Cantón Milagro  
**Elaborado por:** Sara Pinchao

### **Análisis e Interpretación**

Respecto a los datos obtenidos por las encuestas a los gerentes si consideran que el cargo que desempeñan están acorde a su perfil el 70% de ellos expresan que el cargo que tienen está acorde a su perfil y títulos que tienen, mientras que un 30% de los gerentes argumentan que el cargo que ellos manejan actualmente es distinto a la profesión que estudiaron.

#### **4.2. ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS**

Hoy en día se manejan hay cambios relevantes con las medianas empresas ya que se puede observar que hay cierto personal dentro de las empresas que no tiene los conocimientos suficientes para manejar un grupo determinado de personas ya que no tiene bien definida sus estructura, por lo que ellos trabajan con el día a día sin tener alguna perspectiva para mejorar el nivel competitivo y laboral del personal.

Por lo que se debería poner más atención y énfasis en los proyectos de capacitación para el personal para así poder mejorar la productividad tanto de las empresas como el del talento humano.

Las medianas empresas necesitan cada día de disponer de mecanismos de control que ayuden a los gerentes a tomar las decisiones correctas referentes a la producción de las empresas, ya que con el tiempo el avance de las tecnologías ayudan a las empresas a mejorar su productividad.

#### **4.3. RESULTADOS**

Los gerentes de las medianas empresas en el Cantón Milagro el nivel en el que están definidos los procesos de capacitación expresan que la mayor parte del personal tiene un nivel bajo de conocimientos de los procesos de capacitaciones.

Las metodologías que se utilizan en las capacitaciones para desarrollar los conocimientos del personal son bajas ya que no tiene suficientes conocimientos y recursos para tener una buena capacitación.

Los gerentes creen que los procesos de capacitación les ayudan en la productividad del talento humano la mayor parte de ellos expresaron que tiene un nivel bajo en las capacitaciones por lo que no les ayuda en la productividad del personal.

Los temas que imparten el 60% de los gerentes expresan que no les ayuda en el desarrollo del talento humano. El 70% de los gerentes expresan tener un nivel bajo en cuanto a las evaluaciones ya que casi nunca las realizan.

Según los datos obtenidos por los gerentes de las medianas empresas si durante el tiempo que llevan laborando en la empresa que trabajan han recibido capacitaciones para desempeñar sus funciones dentro de la empresa el 70% de los gerentes expresan no haber recibido ninguna capacitación respecto al cargo que desempeñan dentro de la institución.

Los datos obtenidos por los gerentes de las medianas empresas del Cantón Milagro creen que es necesario capacitarse para desempeñar de una mejor manera sus funciones dentro de la institución. El 50% de los gerentes expresan que a veces se debe medir el desempeño laboral de los empleados.

Respecto a los datos obtenidos por los gerentes de las instituciones de como ellos evalúan las capacitaciones que se dan dentro de la empresa el 40% expresan que al ser evaluados están en un nivel medio por lo que se debe tratar de llegar hacer más capacitaciones para que el personal tengo un mejor rendimiento competitivo.

Los datos obtenidos por las encuestas a los gerentes si consideran que el cargo que desempeñan están acorde a su perfil el 70% de ellos expresan que el cargo que tienen está acorde a su perfil y títulos que tienen.

#### 4.4. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS
Los procesos de capacitación influyen en la productividad del talento humano de las medianas empresas del Cantón Milagro, 2013- 2015.	Respecto los datos obtenidos por los gerentes de las medianas empresas en las encuestas si creen que los procesos de capacitación les ayudan en la productividad del talento humano, en la pregunta No 3 el 67% de los gerentes expresaron que muy bajo consideran que las capacitaciones les ayuden en la productividad del personal, mientras que en un 22% dicen que creen que en un nivel medio si les ayudan las capacitaciones con la productividad y el 11% de los encuestados opinan que en un nivel alto siempre las capacitaciones impartidas ayudan el desarrollo de la



	productividad del talento humano.
<b>HIPÓTESIS PARTICULAR</b>	
La metodología utilizada en las capacitaciones influye en la percepción del talento humano sobre los nuevos conocimientos.	Según los datos obtenidos por los gerentes de las medianas empresas si consideran que las metodologías que se utilizan en las capacitaciones son las más adecuadas para desarrollar los conocimientos del personal en la pregunta No 2 el 60% expresan que las metodologías a utilizar son bajas ya que no tiene suficientes conocimientos y recursos para tener una buena capacitación, mientras que el 30% de los encuestados dicen que consideran utilizar metodologías altas en conocimientos y 10% opinan que las metodologías están en un nivel medio de utilización.
Las temáticas de capacitación influyen en las competencias desarrolladas por el talento humano	Según los datos obtenidos por los gerentes de las medianas empresas si los temas que se les imparte al personal les ayuda en el desarrollo del talento humano en la pregunta No 4 el 60% de los encuestados expresan que no creen que los temas les ayude en el desarrollo del talento humano y un 40% de ellos expresan que si están de acuerdo con los temas que las empresas dan para las charlas y mejorar el talento humano de los empleados.
El análisis de los puestos de trabajo influye en el diseño de los programas de capacitación dirigidos al talento humano	Respecto a los datos obtenidos por las encuestas a los gerentes si consideran que el cargo que desempeñan están acorde a su perfil en la pregunta No 10 el 70% de ellos expresan que el cargo que tienen está acorde a su perfil y títulos que tienen, mientras que un 30% de los gerentes argumentan que el cargo que ellos manejan actualmente es distinto a la profesión que estudiaron.

**Cuadro 13 Verificación de hipótesis**

Elaborado por: Sara Pinchao

## **CONCLUSIONES**

Con la investigación efectuada y los datos recopilados, procesados y analizados, se pueden establecer las siguientes conclusiones sobre la situación de las medianas empresas del cantón Milagro, en lo que respecta a la problemática de capacitaciones y productividad laboral:

En las medianas empresas del Cantón Milagro, se puede aseverar que la productividad del talento humano no se explota en su mayor nivel, esto como resultado de no considerar e implementar procesos de capacitación que se direccionen a las necesidades de las funciones a desempeñar en los puestos de trabajo.

Las medianas empresas del Cantón milagro, se puede observar que no cuentan con un método o estrategias de capacitación para el personal que labora e ingresa a laboral en sus instalaciones.

Las medianas empresas del Cantón Milagro no cuentan con temáticas para la capacitación de las competencias para el desarrollo del talento humano.

Las medianas empresas del Cantón Milagro al contratar su personal la mayoría de ellas no analizan el perfil de trabajo de sus empleados lo que después se ve reflejado en la productividad laboral ya que no cumplen con el perfil para el cargo que estarían desempeñando.

## **RECOMENDACIONES**

De todas las conclusiones observadas en el desarrollo de la investigación se recomienda que:

Se recomienda que los dirigentes de las medianas empresas del Cantón Milagro capaciten a sus empleados en diversos temas respecto al área y cargo que desempeñan cada uno de los trabajadores de las empresas.

La forma de capacitar al personal debe de ser de manera dinámica y práctica para así tener una mayor concentración y tener un mejor aprendizaje para una buena percepción por parte del personal y esto se vea reflejado en su productividad laboral.

Se recomienda la aplicación de un programa de capacitación propuesto al desarrollo de los talleres de temas dirigidos al personal que labora en las medianas empresas.

Realizar evaluaciones periódicas para conocer los avances en las aptitudes del talento humano del personal que labora en las medianas empresas del Cantón Milagro.

# ANEXOS



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO  
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

Se está realizando una investigación acerca de “Análisis de los procesos de capacitación y su impacto en la productividad del personal de las medianas empresas del Cantón Milagro”. Este estudio nos permitirá proponer soluciones a esta gran problemática, por lo tanto su colaboración será de gran ayuda.

**1.- ¿En qué nivel considera que están definidos los procesos de capacitación?**

Alto\_\_\_

Medio\_\_\_

Bajo\_\_\_

**2.- En qué nivel considera usted que las metodologías utilizadas en las capacitaciones son las más adecuadas para desarrollar, los conocimientos del personal**

Alto\_\_\_

Medio\_\_\_

Bajo\_\_\_

**3.- Que tanto cree usted que los procesos de capacitación le ayudan en la productividad del talento humano**

Mucho\_\_\_

Poco\_\_\_

Nada\_\_\_

**4.- Los temas que les dan al personal en las charla de las capacitaciones les ayuda en el desarrollo del talento humano**

Si\_\_\_

No\_\_\_

**5.- La empresa efectúa, evaluaciones sobre desempeño del personal en qué nivel cree que se encuentran.**

Alto\_\_\_

Medio\_\_\_

Bajo\_\_\_

**6.- Durante el tiempo que ha trabajado en su empresa, ¿ha recibido capacitaciones para realizar sus funciones?**

Si\_\_\_

No\_\_\_

**7.- ¿Cree usted que es necesario capacitarse para desempeñar de mejor manera sus funciones?**

Si\_\_\_

No\_\_\_

**8.- Considera usted que el desempeño laboral del personal deba ser medido**

Siempre\_\_\_

A veces\_\_\_

Nunca

**9.- ¿Son evaluadas las capacitaciones recibidas dentro de la empresa en la que trabaja?**

Siempre\_\_\_

A veces\_\_\_

Nunca\_\_\_

**10.- El cargo que usted desempeña está acorde a su perfil**

Si\_\_\_

No\_\_\_

## ARBOL DE PROBLEMA

### EFFECTOS

Se basan en métodos antiguos y obsoletos

Menores utilidades

El análisis de puestos de

**ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE CAPACITACIÓN Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LAS MEDIANAS EMPRESAS DEL CANTÓN MILAGRO.**

### CAUSAS

Las empresas no son capaces de identificar los resultados de las capacitaciones

Baja productividad

El diseño de los programas de capacitación dirigidos al talento humano no cumple con las expectativas de la organización

### MALLA DE PROBLEMATIZACION.

Análisis de los procesos de capacitación y su impacto en la productividad del personal de las medianas empresas del Cantón Milagro.

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	INDICADORES
¿De qué manera influyen los procesos de capacitación en la productividad del talento humano de las medianas empresas del Cantón Milagro, 2013- 2015?	Analizar de qué forma los procesos de capacitación influye en la productividad del talento humano de las medianas empresas del Cantón Milagro, 2013- 2015, efectuando un diagnóstico directo con las unidades de análisis, para contribuir con las mejoras de productividad de estos negocios.	Los procesos de capacitación influyen en la productividad del talento humano de las medianas empresas del Cantón Milagro, 2013- 2015.	Técnicas Entrenamiento
SISITEMARIZACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS PARTICULARES	
¿De qué manera la metodología utilizada en las capacitaciones influye en la percepción del talento humano sobre los nuevos conocimientos?	Estudiar como la metodología utilizada en las capacitaciones influye en la percepción del talento humano sobre los nuevos conocimientos.	La metodología utilizada en las capacitaciones influye en la percepción del talento humano sobre los nuevos conocimientos.	Procesos investigaciones
¿En qué medida las temáticas de capacitación influyen en las competencias desarrolladas por el talento humano?	Establecer en qué medida las temáticas de capacitación influyen en las competencias desarrolladas por el talento humano	Las temáticas de capacitación influyen en las competencias desarrolladas por el talento humano	Recurso Humano Productividad Salud y seguridad
¿De qué forma el análisis de los puestos de trabajo influye en el diseño de los programas de capacitación dirigidos al talento humano?	Determinar de qué forma el análisis de los puestos de trabajo influye en el diseño de los programas de capacitación dirigidos al talento humano.	El análisis de los puestos de trabajo influye en el diseño de los programas de capacitación dirigidos al talento humano	Conocimientos Habilidades Destrezas



Foto 1 Realizando la entrevista



Foto 2 Realizando la entrevista





Foto 3 Realizando la entrevista

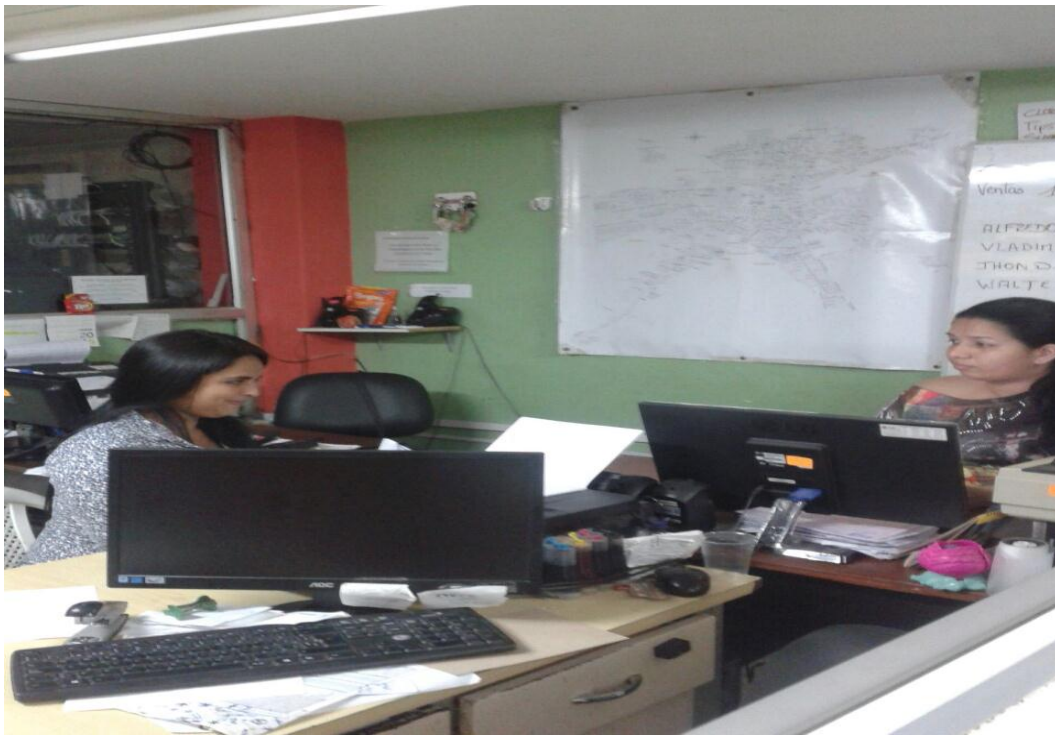


Foto 4 Realizando la entrevista

## BIBLIOGRAFÍA

- ACOSTA, Heriberto: (2007) PRINCIPIOS DE LA ADMINISTRACIÓN, Ediciones Eudecor. Córdoba,
- ARCOS Santos, A. F. (2014). Diseño de un plan de capacitación para las PYME's en servicio al cliente, para el sector norte de Quito. *Diseño de un plan de capacitación para las PYME's en servicio al cliente, para el sector norte de Quito*. Quito, Quito, Ecuador: Universidad Tecnológica Equinoccial Facultad de Ciencias Económicas y Negocios.
- BASTOS, B. A. (2007.). Fidelización del cliente: Introducción a la venta personal y a la dirección de ventas. España: Primera Edición, Ideas propias Editorial S.L.
- BERNAL, C. (2009.). Metodología de la Investigación para ciencias económica y administrativas, . Ariel, Barcelona, .
- CASTILLO, J. (2006.). Administración personal un enfoque hacia la calidad, Vértice, . México.
- CUADROS, ADALBERTO: (2008) INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN, Quinta Edición, Editorial MC. Graw-Hill
- CHIAVENATO, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración. México.: 7a Edición. Editorial MC Graw Hill Interamericana. .
- DESSLER, G. (2008.). Administración de personal. . 8va Edición. Prentice Hall.
- ECUADOR, C. d. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de [http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal\\_a/base\\_legal/A.\\_Constitucion\\_republica\\_ecuador\\_2008constitucion.pdf](http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal_a/base_legal/A._Constitucion_republica_ecuador_2008constitucion.pdf)
- GARCIA, F. y. (2007.). Técnicas de servicio y Atención al cliente, . México, : Vigo.
- IBÁÑEZ, M. (2008). Administración de Recursos Humanos. . Lima: 1ª . Edición. Editorial San Marcos.
- HOLGUÍN CABEZAS Rubén. (2009) ELEMENTOS DE ECONOMÍA CUARTA EDICIÓN, Editorial Ediciones Holguín S.A.
- LONGENECKER G. Justin. (2006) ADMINISTRACIÓN DE PEQUEÑAS EMPRESAS, Editorial Edición 11

PACHECO Vera, F. E. (marzo de 2005). *Universidad de Palermo*. Obtenido de [http://fido.palermo.edu/servicios\\_dyc/publicacionesdc/vista/detalle\\_articulo.php?id\\_libro=5&id\\_articulo=1578](http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/publicacionesdc/vista/detalle_articulo.php?id_libro=5&id_articulo=1578)

SANTÓN William J. (2008) FUNDAMENTOS DEL MARKETING, Editorial McGraw Hill

STRAUS George y Leonard R. Sayles. PERSONAL, Editorial Hebreos Hnos. Sucesores S.A