



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO  
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
COMERCIALES**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE  
INGENIERIA COMERCIAL  
TITULO DEL PROYECTO  
ANALISIS DE LA INCIDENCIA DE LA CAPACITACIÓN PARA LOS  
EMPLEADOS DEL HOSPITAL CENTRO CRISTIANO DE  
ESPECIALIDADES EN EL DESEMPEÑO DE LAS ACTIVIDADES.**

**AUTORES:  
SALTOS MEDINA KARLA MARICELA  
FIERRO GONZALEZ FRANCISCO ANTONIO**

**MILAGRO, ABRIL, 2014  
ECUADOR**

## **ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado **”ANALISIS DE LA INCIDENCIA DE LA CAPACITACION EN LOS EMPLEADOS DEL HOSPITAL CENTRO CRISTIANO DE ESPECIALIADES”** presentado por la Srta. Karla Maricela Saltos Medina y el Sr. Francisco Antonio Fierro González, para optar al título de Ingenieros Comerciales y acepto tutoriar a los estudiantes, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación evaluación y sustentación.

Milagro, a los 21 días del mes de octubre del 2013

ING. OSCAR GUZMAN ARIAS

## **DECLARACION DE AUDITORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica 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 esta 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 4 días del mes de Abril del 2014

Francisco Antonio Fierro González

Karla Maricela Saltos Medina

CI: 0940309081

CI: 0926301979

## **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	( )
DEFENSA ORAL	( )
TOTAL	( )
EQUIVALENTE	( )

---

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

**PROFESOR DELEGADO**

**PROFESOR SECRETARIO**

## **DEDICATORIA**

Dedicamos este esfuerzo y sacrificio de muchos días a nuestras familias que siempre han estado apoyándonos en cada paso que logramos conquistar y a nuestros estimados docentes que impartieron sus conocimientos en nosotros para formarnos cada día como mejores personas y a nuestros compañeros que vivieron junto a nosotros tantos logros y alegrías.

## **AGRADECIMIENTO**

Expresamos nuestra gratitud a Dios que nos brindo la vida para poder culminar nuestro camino profesional y poner en nosotros las ganas de continuar y también a nuestro tutor que formo parte de este logro alcanzado, al Hospital Centro Cristiano de Especialidades por brindarnos la información necesaria para lograr este objetivo.

Anuestra prestigiosa universidad por abrir sus puertas de conocimientos a nosotros que lo supimos aprovecharlos por eso y más un agradecimiento infinito a:

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Doctor

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 LA INCIDENCIA DE LA CAPACITACIÓN PARA LOS EMPLEADOS DEL HOSPITAL CENTRO CRISTIANO DE ESPECIALIDADES EN EL DESEMPEÑO DE LAS ACTIVIDADES** y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 4 de Abril del 2014

FRANCISCO ANTONIO FIERRO GONZALEZ      KARLA MARICELA SALTOS MEDINA

C.I: 0940309081

CI: 0926301979

## INDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACION DE AUDITORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR .....	vii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I .....	2
EL PROBLEMA.....	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Problematización.....	2
1.1.2. Delimitación del problema .....	3
1.1.3. Formulación del problema .....	3
1.1.4. Sistematización del problema. ....	3
1.2. OBJETIVOS.....	4
1.2.1. Objetivo General de la Investigación .....	4
1.2.2. Objetivos Específicos de Investigación .....	4
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	4
CAPÍTULO II .....	6
MARCO REFERENCIAL .....	6
2.1 MARCO TEÓRICO.....	6
2.1.1 Antecedentes Históricos.....	7
2.1.2 Antecedentes Referenciales .....	8
2.1.3 Fundamentación .....	10
2.2 MARCO LEGAL .....	14
2.3 MARCO CONCEPTUAL .....	20
2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	22
2.4.1 Hipótesis General .....	22
2.4.2 Hipótesis Particulares .....	22

2.4.3 Declaración de Variables .....	22
2.4.4 Operacionalización de las Variables .....	23
CUADRO 1 Operacionalización de las Variables .....	23
CAPÍTULO III .....	24
MARCO METODOLÓGICO.....	24
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION .....	24
3.2. LA POBLACIÓN Y MUESTRA .....	24
3.2.1 Característica de la población.....	25
3.2.2 Delimitación de la población .....	25
3.2.3 Tipo de muestra .....	25
3.2.4 Tamaño de la muestra.....	25
3.2.5 Proceso de selección .....	25
3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS .....	25
3.3.1 Métodos teóricos .....	26
3.3.2 Métodos empíricos.....	26
3.3.3 Técnicas e instrumentos.....	26
3.4 PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.....	26
CAPÍTULO IV .....	27
CAPÍTULO V .....	40
PROPUESTA .....	40
5.1 TEMA.....	40
5.2 JUSTIFICACIÓN.....	40
5.3 FUNDAMENTACIÓN.....	41
5.4 OBJETIVOS.....	42
5.4.1 Objetivo General de la propuesta.....	42
5.4.2 Objetivo específico de la propuesta .....	42
5.5 UBICACIÓN .....	42
5.6 ESTUDIOS DE FACTIBILIDAD .....	42
5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	43
5.7.1 Actividades .....	50
5.7.2 Recursos, análisis financiero.....	50

RECURSOS MATERIALES .....	52
5.7.3 Impacto .....	53
5.7.4 Cronograma.....	55
5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta .....	55
CONCLUSIÓN .....	56
RECOMENDACIÓN.....	57
BIBLIOGRAFÍA.....	58

### **INDICE DE CUADROS**

CUADRO 1 Operacionalización de las Variables .....	23
CUADRO 2 Desempeño Laboral.....	27
CUADRO 3 Capacitación de acuerdo a su cargo .....	28
CUADRO 4 Capacitación interna.....	29
CUADRO 5 Conocimiento y habilidad.....	30
CUADRO 6 Horario de Capacitación .....	31
CUADRO 7 CAPACITADORES.....	32
CUADRO 8 Obligatoriedad de las Capacitaciones.....	33
CUADRO 9 Beneficios de las capacitaciones.....	34
CUADRO 10 Ambiente de capacitaciones .....	35
CUADRO 11 Mejoras laborarles .....	36
CUADRO 12 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL .....	39

### **INDICE DE GRAFICOS**

GRAFICO 1 Desempeño Laboral .....	27
GRAFICO 2 Capacitación de acuerdo a su cargo.....	28
GRAFICO 3 Capacitación interna .....	29
GRAFICO 4 Conocimiento y habilidad .....	30
GRAFICO 5 Horario de Capacitación.....	31
GRAFICO 6 CAPACITADORES .....	32
GRAFICO 7 Obligatoriedad de las Capacitaciones .....	33
GRAFICO 8 Beneficios de las capacitaciones .....	34
GRAFICO 9 Ambiente de capacitaciones .....	35
GRAFICO 10 Mejoras laborarles .....	36

## **RESUMEN**

El presente proyecto es un análisis de la incidencia que puede tener la capacitación en las personas con el fin de poder adquirir información que nos permita establecer que efecto tiene la adquisición de nuevos conocimientos en el desenvolvimiento de las actividades laborales de los empleados y concientizar a los empresarios de siempre tener a mano un plan e capacitación que les permita brindar a sus empleados la oportunidad de obtener nuevos conocimientos de su area de trabajo. Realizando talleres que les permita estimular sus pensamientos y aceptación de nueva información que puedan aplicar día a día en sus actividades laborales y la compartan con sus compañeros.

A lo largo de este estudio veremos la importancia de la capacitación y algunos test que podemos implementar para conocer como está el ambiente laboral y como ayudar a las personas a que obtengan conocimientos necesarios para su trabajo.

### **PALABRAS CLAVES:**

**Incidencia, desenvolvimiento, estimular, actividades**

## **INTRODUCCIÓN**

La capacitación es el plan que se alinea con los objetivos estratégicos del Hospital Centro Cristiano de Especialidades para impartir a los empleados conocimientos y habilidades necesarios para llevar adelante las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo. El desarrollo implica un aprendizaje que va más allá de la capacitación para el puesto de trabajo, y tiene un enfoque a largo plazo. Por un lado para satisfacer los requerimientos permanentes del mercado, y permitir la satisfacción de los pacientes que desean ser atendidos en la institución. En la actualidad la capacitación surge como una herramienta para satisfacer la necesidad de tener a un personal eficiente y adecuado para el puesto de trabajo.

El deterioro de la maquinaria y el avance tecnológico pueden ser razones por lo que las empresas se preocupan por capacitar a sus empleados, para que puedan estar actualizados en conocimientos técnicos y nuevas estrategias de atención al cliente para mayor satisfacción de las personas al momento de consumir un servicio o producto de una empresa. Para las empresas u organizaciones, la capacitación de recursos humanos debe ser significativa ya que aporta al desarrollo personal y profesional de los empleados. Pero la capacitación sin duda ha influido fuertemente para el funcionamiento actual de las empresas.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

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

#### **1.1.1 Problematización**

En los países desarrollados, el concepto de calidad percibida y satisfacción con respecto a la atención salud ha cambiado de manera significativa en el sentido de que ahora no es suficiente el costo de efectividad y calidad de servicio vista desde el punto de vista del profesional de la salud, pero un nuevo paradigma de la calidad crece incorporando la opinión del usuario como factor predominante en el concepto de la calidad recibida.

En nuestro país también es cada vez más importante para medir la satisfacción consumidores acerca de la atención médica que reciben en los distintos centros. El Hospital Centro Cristiano de Especialidades viene trabajando hace 11 años el Cantón Milagro ofertando servicios de salud pero enfocando todo su esfuerzo en la oftalmología siendo su mayor fuente de ingresos y donde hay una gran cantidad de personas que consumen este servicio. En los últimos años la administración ha recibido constantes quejas por parte de los pacientes del área de oftalmología por la demora en la atención y exámenes oftalmológicos mal realizados lo cual es responsabilidad del personal de asistentes oftálmicos y médicos oftalmólogos<sup>1</sup>.

Tomando en cuenta las constantes quejas por parte de los pacientes la administración obtuvo información a través de una encuesta realizada por pasantes de psicología industrial de que el personal tenía mucho tiempo sin ser capacitado y que cada persona solo tenía funciones específicas y no era poli funcional y existían funciones que

---

<sup>1</sup> Información proporcionada por la administración de la empresa hospital centro cristiano de especialidades

muchas personas no conocían o ya se habían olvidado entonces la administración opto por realizar una capacitación para ver si mejoraban la efectividad de la atención y reducían el nivel de quejas de los pacientes para así ofrecer un servicio de calidad y tener un personal capacitado que pueda realizar sus funciones con errores mínimos.

De persistir el problema se ocasionara que los usuarios pierdan confianza en la institución, lo que desencadenara en la insatisfacción y mala imagen de la institución de la salud.

Por lo tanto se recomienda realizar una investigación que permita indagar las razones y factores que afectan esta problemática y el admita encontrar soluciones a dicho problema.

### **1.1.2. Delimitación del problema**

**País:** Ecuador

**Región:** Costa

**Provincia:** Guayas

**Cantón:** Milagro

**Sector:** servicio

**Área:** administrativa

**Universo:** La investigación se va a realizar en la empresa HOSPITAL CENTRO CRISTIANO DE ESPECIALIDADES ubicado en la ciudadela las piñas Av. Carlos Solís y Calle Sin Nombre

### **1.1.3. Formulación del problema**

¿En qué incide la falta de capacitación para los empleados del hospital centro cristiano de especialidades en el desempeño de sus actividades?

### **1.1.4. Sistematización del problema.**

¿Qué efecto causa la poca asignación de recursos financieros a programas de capacitación y su efecto en los empleados del hospital centro cristiano de especialidades del Cantón Milagro?

¿Qué efecto causa la poca comunicación en los empleados del hospital centro cristianos de especialidades del Cantón Milagro en el desempeño de sus tareas?

¿Cómo incide la implementación de auto capacitaciones en el hospital centro cristiano de especialidades del Cantón Milagro en el desempeño de sus tareas?

## **1.2. OBJETIVOS**

### **1.2.1. Objetivo General de la Investigación**

Identificar como incide la capacitación para los empleados del hospital centro cristiano de especialidades en el desempeño de las actividades mediante una encuesta para mejorar la efectividad en las tareas.

### **1.2.2. Objetivos Específicos de Investigación**

- Determinar qué efecto causa la poca asignación de recursos en los programas de capacitación a través de una entrevista para mejorar la capacitación en las organizaciones.
- Identificar el efecto que causa la comunicación en el desempeño de las tareas asignadas a los empleados mediante un test para medir la efectividad en la realización de las actividades.
- Identificar como incide la cultura y comunicación en el desempeño de tareas asignadas a los empleados a través de un foro para mejorar el clima laboral.

## **1.3. JUSTIFICACIÓN**

Una buena formación mejora la productividad y la eficacia en el trabajo de los empleados y contribuye positivamente a la comunicación que se asegura de que todos reciban adecuada en mensajes debido tiempo , lo que nos permite divulgar los objetivos de negocio y la filosofía de la empresa , además de la construcción de la confianza y mejorar el ambiente de trabajo , por lo que se puede lograr un mayor compromiso de los empleados , se evita la fuga de empleados valiosos para la empresa y la falta de voluntad para trabajar . También porque nos gustaría saber más acerca de cómo se

debe llevar a cabo el área de trabajo de un empleado y todas las situaciones que se presentan todos los días. El entrenamiento de cualquier empresa, es uno de los retos más importantes que enfrentan las empresas, ya que existe la necesidad constante de formación de los empleados que continuamente tienen que adaptarse a los cambios en los factores externos a los que está expuesto.

Dado que la evaluación de la calidad del servicio, que ha ido evolucionando en los últimos años y en la actualidad , los clientes toman mucho en cuenta aspectos tales como la bondad , la atención , el asesoramiento , servicio rápido, productos de calidad , buenos precios, entre otros, que se valoran en función las expectativas de que un cliente antes de recibir un servicio en una empresa. esta investigación se justifica por la importancia que se reconoce la formación del ser humano para responder a los desafíos cada vez más complejos que hoy tenemos que Breda trabajadores en diferentes áreas. Proporcionar a los trabajadores se sienten escuchados y pueden aportar ideas , soluciones a los problemas cotidianos , da apertura para ayudar en la vigilancia de áreas críticas como la tecnológica , legal y comercial, privada y de grupo difunde logros.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1 MARCO TEÓRICO**

Desde el principio el hombre tenía una necesidad inmediata para la supervivencia, lo que trajo consigo el descubrimiento y la invención. Pero entonces vio la gran necesidad de transferir las lecciones aprendidas para ofrecer su trabajo en grupo y aprendieron a pasar su conocimiento y otras habilidades adquiridas en el tratamiento de diversas circunstancias. Para ello utilizó los medios de comunicación para transmitir información y que el receptor pueda entender la mejor manera y para poner en práctica los conocimientos aprendidos esto como una buena comunicación y un excelente programa de capacitación se aplica actualmente a los empleados puede llegar a maximizar el nivel de eficacia en las tareas. Las empresas de hoy están buscando algo para ayudarles a mejorar el rendimiento, la productividad y la innovación. El conocimiento en sí mismo debe ser tomado en cuenta porque le dice a las empresas cómo hacer las cosas y la manera de mejorar lo que se ha hecho hasta ahora. La capacitación es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar los recursos humanos en el proceso de producción, proporcionando conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus cargos actuales y futuras y adaptarse a cambios en las demandas ambientales.

La formación está dirigida a los trabajadores de desarrollo técnico para que éste realice de manera eficiente las funciones que se le asignan, producir resultados de calidad, dar

excelentes servicios a sus clientes, a prevenir y resolver problemas potenciales a tiempo dentro de la organización. A través del entrenamiento hacemos el perfil del trabajador encaja en el perfil de conocimientos, habilidades y actitudes necesarias en el lugar de trabajo.

La formación no debe ser confundido con el entrenamiento, este último implique una transferencia de conocimiento para hacer el individuo elegible para cualquiera de los equipos o maquinaria.

Entrenamiento a ser esencial cuando el trabajador ha tenido poca experiencia o son contratados para realizar un trabajo que es completamente nuevo. Sin embargo una vez que los trabajadores de unirse a la compañía, es necesario desarrollarlas actitudes y conocimientos necesarios para cumplir con sus deberes.

### **2.1.1 Antecedentes Históricos**

#### **Historia y Desarrollo de los Hospitales**

Algunos historiadores afirman que ya en el 4000 aC los templos de los dioses antiguos fueron utilizados como una casa de refugio para los enfermos y discapacitados, y una escuela de aprendizaje para los médicos. Más tarde, los templos de Esculapio (Asclepio), el dios griego de la medicina, se utilizan para el mismo propósito. Los documentos históricos también muestran que ya en la India, en el siglo III aC, bajo el imperio budista , existían hospitales. Su número creció en los primeros siglos de la era cristiana. En el siglo IV se fundaron hospitales AD en Cesarea y Roma.

En la evolución histórica de la administración del hospital y los escenarios del siglo prevaleció claramente, el concepto de lo religioso fue el más adecuado para llevar a estas instituciones. Cuando la dirección no estaba a cargo de los religiosos, se esperaba que el médico notable local, amigo profesional de los miembros de la junta , cuando estaba en vigor; en casos muy raros, especialmente en los países subdesarrollados, se impuso el gerente.

A raíz de la actividad de gestión hospitalaria de la Segunda Guerra Mundial estaba tomando los países más formales como en los desarrollados, se impuso criterios de competencia profesional para ejecutar este tipo de establecimientos.

### **2.1.2 Antecedentes Referenciales**

Los antecedentes orienta el trabajo de investigación, debido a que son las referencias de obras realizadas o publicaciones científicas que prueban teorías acerca de ciertos fenómenos. Al preparar la base del estudio tenemos que identificar qué tipo de referencia se va a utilizar. En realidad hay dos tipos de referencia, el campo de fondo y el marco teórico. Cada uno tiene diferente información presentada. Debido a que cada uno de estos tipos de registro también tiene una función particular<sup>2</sup> en este caso en particular usaremos el teórico puesto que nos permitirá el análisis de estudios realizados en base al tema en particular de este proyecto.

### **INSTITUTO CUBANO DE OFTALMOLOGÍA “RAMÓN PANDO FERRER”.**

La Política de la Revolucionaria de Cuba tiene como prioridad que la salud es un derecho de todos; Su objetivo es asegurar, mediante la acción de otros organismos y organizaciones, los más altos niveles de calidad de vida de las personas; ofrecer solidaridad a otros países del mundo y tiene como objetivo ayudar a la excelencia del servicio a través de la mejora continua de la calidad.

Es la responsabilidad de los empleados, funcionarios y directores proporcionan servicios hospitalarios con el apoyo de los principios éticos que reflejan los valores humanos en el nivel colectivo e individual, y aparecen en un alto compromiso moral con la costumbre de la sociedad.

Debe asumir una actitud responsable hacia la Calidad, se convierte en un principio de comportamiento cotidiano, expresado en el rendimiento global de la sensibilidad humana y alto nivel científico y profesional, como consecuencia del desarrollo de las ideas, valores y conocimientos.

---

<sup>2</sup> <http://elaboratumonografiapasoapaso.com/blog/tipos-de-antecedentes-de-investigacion/#sthash.tLZTB0i1.dpuf>

En los hospitales se cumple la importante tarea de mejorar la calidad, frente a ella de manera consciente y con decisión y la participación de los empleados en su desarrollo. Esta función es necesaria la cohesión sistemática y para lograr avances sustanciales en esta obra transformadora.

Conducir los procesos de calidad para la gestión de los hospitales y el ejemplo personal requiere una alta especialización y la eficiencia en la formación de los trabajadores a tomar las decisiones correctas en cada momento de la actuación. En este esfuerzo deberían alentar el análisis de su propia conducta y la del grupo, animándolos a hacer juicios con independencia y creatividad , para dar respuesta a los problemas identificados en función de los conceptos, principios y valores de la salud pública revolucionaria y ética médica socialista .

Es esencial para la aplicación de medidas para mejorar la calidad de los servicios en los hospitales, con los objetivos de lograr la excelencia para cumplir con la política propuesta por el Departamento de Cooperación e implementar Proyecciones de la Salud Pública de Cuba, 2015.

Es imprescindible contar con un diseño metodológico que incluye líneas de trabajo para mejorar la calidad de la atención en los hospitales, con un sistema de evaluación capaz de detectar anomalías que puedan ocurrir. Esto requiere un programa para cumplir con esas expectativas.

En el actual proceso de fortalecimiento del sistema nacional de salud como parte de la Batalla de Ideas, se requiere la conversión de los servicios hospitalarios : los cambios en la mentalidad y el comportamiento de los trabajadores y de los cuadros como un elemento central del Movimiento Colectivo Moral instalación de nuevas tecnologías , la revitalización y la la integración de las unidades de salud, la universalización de la educación , así como una organización y una gestión exitosa . Todo ello encaminado a garantizar un proceso de negocio continuo de la atención al paciente de alta calidad como una condición esencial para el logro de Excelencia<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> [www.pando.sld.cu/programa%20de%20calidad](http://www.pando.sld.cu/programa%20de%20calidad).

## **La función esencial de la capacitación**

La Biblioteca de la OMS organiza y lleva a cabo una sesión de entrenamiento cuando un país recibe más de 20 bibliotecas azules. La formación es un elemento esencial de este proyecto, porque no se trata simplemente de distribuir libros.

Si no hay un bibliotecario o archivero, quien recibe el azul es el asistente de biblioteca designada. Su función es gestionar y promover el libro azul sobre la información contenida en la colección se distribuye a nivel de distrito. Por lo tanto, la orientación proporcionada por esta formación los trabajadores de salud no tiene la intención de convertirlos en bibliotecarios "descalzos", sino socios activos para asegurar la transmisión de la información médica y de salud.

La formación se divide en dos partes: la primera dura tres días, los bibliotecarios enseñan la sede de la OMS y las oficinas regionales, y atender al equipo que supervisa el proyecto (WHO / HIP, el coordinador nacional y archivero de la Consejería de Sanidad), que para los dos días siguientes le ayudarán en la formación de auxiliares de biblioteca azules procedentes de los distritos.<sup>4</sup>

### **2.1.3 Fundamentación**

#### **Teórica**

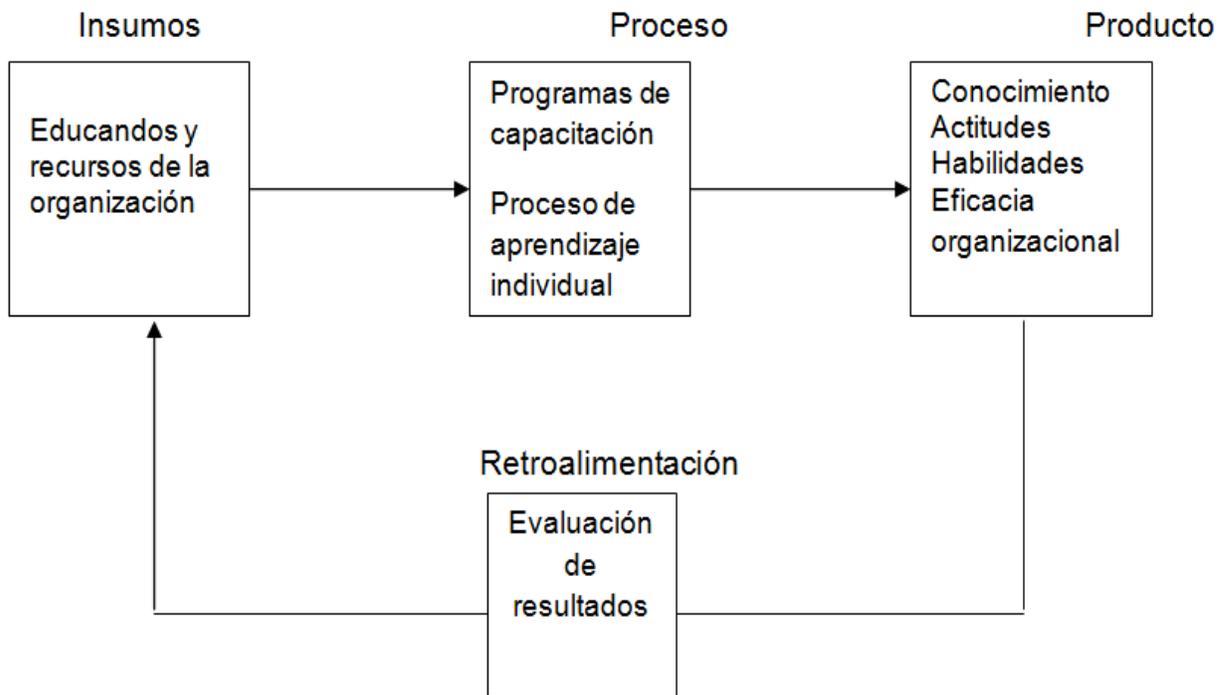
Según Idalberto Chiavenato , la formación es un acto intencional de proporcionar los medios para el aprendizaje, un fenómeno que surge como resultado de los esfuerzos de cada individuo. La formación debe tratar de centrarse estas experiencias de aprendizaje en un efecto positivo y beneficioso , completarlas y reforzarlas con una actividad planificada para los individuos en todos los niveles de la empresa desarrollar más rápido sus conocimientos, actitudes y habilidades que les beneficiarán a ellos y la empresa.

El proceso de formación es similar a un sistema abierto cuyos componentes son :

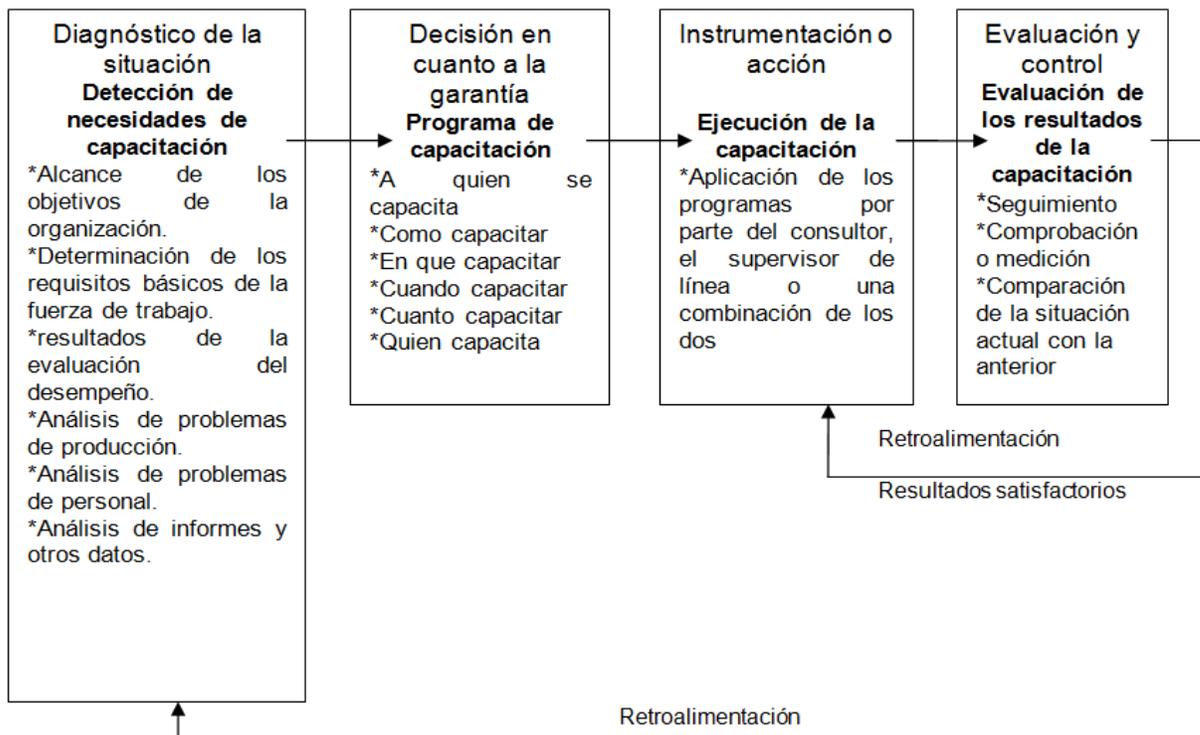
---

<sup>4</sup> <http://www.who.int/library/country/trunks/training/es>

El proceso de formación consta de cuatro pasos:



La capacitación implica un proceso de cuatro etapas:



Según Gary Dessler formación es una de las bases de una administración y una tarea o los gerentes no deben ignorar. La formación es proporcionar a los empleados nuevos o antiguos las habilidades que necesitan para realizar su trabajo. Tener empleados con alto potencial no garantiza el éxito, tienen que saber lo que quiere hacer y cómo quiere que lo hagan.

Los programas de formación consisten en cinco pasos:

**Análisis de necesidades** - . Identificar las habilidades específicas necesarias para desarrollar el trabajo, evalúa las habilidades de los empleados y desarrollar objetivos y habilidades de desempeño específicos y medibles , de cualquier deficiencia.

**Diseño instruccional** - . Se decidió, conocer y contenido del programa de capacitación , incluyendo libros de trabajo , ejercicios y actividades tienen lugar . Aquí es posible utilizar técnicas tales como la formación I puesto de trabajo y el aprendizaje asistido por ordenador.

**Validación** - . Efectos del programa se elimina, y esto se presenta a un pequeño representante público.

**Ejecución del programa** - . En donde se aplica el entrenamiento con el grupo elegido de los empleados.

**Evaluación** - . En lo que la administración evalúa el éxito o el fracaso del programa

Aunque el dinero la formación y evolución de los costes y el tiempo, moderno y organizaciones de éxito consideran costos tales como una inversión adecuada en recursos humanos. La diferencia entre las capacidades de un nuevo empleado y las exigencias de su posición puede ser importante. La capacitación complementa las capacidades de los nuevos empleados. El resultado esperado es lograr un equilibrio

entre lo que puede hacer y lo que el nuevo trabajador exige el trabajo. Aunque estos esfuerzos son el tiempo y el dinero, reducir la rotación de personal y ayudar a los nuevos empleados a ser más productivos. Incluso el antiguo personal necesita capacitación, ya que ayuda a evitar la obsolescencia y realizar sus tareas con mayor eficacia.

Productivo humano - sociales - los valores económicos y acortar sus distancias, y la filosofía de gestión moderna no sólo es consistente, pero como dimensiones interdependientes de un mismo fenómeno: el desarrollo del hombre y de la construcción de una sociedad sana y justa que promueve el crecimiento y realización.

## **SOCIOLÓGICA**

El proceso de formación no se puede ver por separado de la relación entre educación y sociedad. En este sentido, parece que estas relaciones " debe analizarse en dos planos diferentes entre sí: en primer lugar, la influencia de la sociedad en una base objetiva para el proceso de la educación de la persona, con el fin de fomentar su integración al contexto social; segundo, la influencia de la educación en el proceso de desarrollo de la sociedad. "

La estrategia para la capacitación laboral de los trabajadores se basa entonces en el reconocimiento de que la sociología marxista Martí y Fidel hacen la naturaleza dialéctica de la relación sujeto - la sociedad y de la sociedad - la educación , lo que permite la gestión de la relación hombre - medio ambiente - la sociedad y el papel transformador de la diversos grupos sociales e instituciones de educación integral , con énfasis en la capacitación para el trabajo .

## **PSICOLÓGICO**

Las empresas hoy en día la mayoría del personal carecen de motivación, esto es muy

Importante para aprovechar las capacidades de los trabajadores, las empresas encuestadas no tienen un plan de formación que les permite ver los resultados por los

trabajadores, las razones es el proceso administrativo de influir en las personas, basado en el conocimiento que hace que la gente trabaja. Sabiendo que vivimos en un mundo globalizado y competitivo, donde la competencia

No es sólo a nivel local, pero se convierte en internacional, queremos encontrar una herramienta que permite a las empresas de crecimiento constante a través de su gente.

## **2.2 MARCO LEGAL**

La Constitución de la República, el Plan Nacional de Desarrollo para el Buen Vivir 2009-2013, la Agenda Social de Desarrollo Social y los Objetivos del Milenio, están entre los principales instrumentos normativos que guían la construcción del Modelo de Atención Integral Familiar, Comunitario e Intercultural de Salud.

### **1) Recibir la atención médica adecuada.**

La paciente o el paciente tiene derecho a que la atención médica se le otorgue por personal preparado de acuerdo a las necesidades de su estado de salud y a las circunstancias en que se brinda la atención; así como a ser informado cuando requiera referencia a otro médico.

De igual forma, el paciente tiene derecho a ser informado sobre los procesos relacionados con su salud, efectos, costos y calidad, a recibir consejería y asesoría de personal capacitado antes y después de los procedimientos establecidos.

*Constitución del Ecuador: Título II - Capítulo Segundo - Sección Séptima. Artículo 32.  
Ley Orgánica de Salud. Artículo 7.*

### **2) Recibir trato digno y respetuoso**

La paciente o el paciente tiene derecho a que el médico, la enfermera y el personal que le brinden atención médica, se identifiquen y le otorguen un trato digno, con respeto a sus convicciones personales y morales, principalmente las relacionadas con sus condiciones socioculturales, de género, de pudor y a su intimidad, cualquiera que sea el

padecimiento que presente, y se haga extensivo a los familiares o acompañantes. Así mismo, el paciente tiene derecho a no ser discriminado por razones de sexo, raza, edad, religión o condición social y económica.

*Constitución del Ecuador: Título II - Capítulo Tercero - Sección Cuarta. Artículo 43. Ley Orgánica de Salud. Artículo 7 - Inciso d. Ley de Derecho y amparo al Paciente. Artículos 2 y 3.*

### **3) Recibir la información clara y oportuna**

La paciente o el paciente, o en su caso el responsable, tiene derecho a ser oportunamente informado, por el médico tratante, sobre las alternativas de tratamiento, productos y servicios en los procesos relacionados con su salud, así como en usos, efectos, costos y calidad; a recibir consejería y asesoría de personal capacitado antes y después de los procedimientos establecidos en los protocolos médicos, y que se expresen siempre en forma clara y comprensible con el fin de favorecer el conocimiento pleno del estado de salud del paciente.

*Constitución del Ecuador: Título II - Capítulo Segundo - Sección Tercera. Artículo 18. Ley Orgánica de Salud. Artículo 7 - Inciso e. Ley de Derecho y Amparo al Paciente. Artículo 5.*

### **4) Decidir libremente sobre su atención y consentimiento informado**

La paciente o el paciente, o en su caso el responsable, tiene derecho a decidir con libertad, de manera personal y sin ninguna forma de presión, a través del consentimiento por escrito, y tomar decisiones respecto a su estado de salud y procedimientos de diagnóstico y tratamiento, salvo en los casos de urgencia, emergencia o riesgo para la vida de las personas y para la salud pública. El paciente debe ser informado sobre las consecuencias de su decisión.

*Constitución del Ecuador: Título II - Capítulo Sexto - Sección Tercera. Artículo 66. Ley Orgánica de Salud. Artículo 7 - Inciso h. Ley de Derecho y Amparo al Paciente. Artículo 6.*

#### **5) Ser tratado con confidencialidad**

La paciente o el paciente tiene derecho a que la consulta, examen, diagnóstico, discusión, tratamiento y cualquier tipo de información que exprese a su médico, se maneje con estricta confidencialidad y no se divulgue más que con la autorización expresa de su parte, incluso la que derive de un estudio de investigación al cual se haya sujetado de manera voluntaria; lo cual no limita la obligación del médico de informar a la autoridad en los casos previstos por la ley.

*Constitución del Ecuador: Título II - Capítulo Tercero - Sección Tercera. Artículo 40 - Inciso 5. Ley Orgánica de Salud. Artículo 7 - Inciso f. Ley de Derecho y Amparo al Paciente. Artículo 4.*

#### **6) Contar con facilidades para contar con una segunda opinión**

La paciente o el paciente tiene derecho a recibir por escrito la información necesaria para obtener una segunda opinión sobre el diagnóstico, pronóstico o tratamiento relacionados con su estado de salud.

*Constitución del Ecuador: Título II - Capítulo Segundo - Sección Tercera. Artículo 18 Ley de Derecho y Amparo al Paciente. Artículo 5.*

#### **7) Recibir atención médica en caso de emergencia**

Todo paciente en estado de emergencia debe ser recibido, atendido y estabilizado en su salud, inmediatamente, sin necesidad de pago ni trámite administrativo previo.

*Constitución del Ecuador: Título VII - Capítulo Primero - Sección Segunda. Artículo 365  
Ley Orgánica de Salud. Artículo 7 - Inciso j. Ley de Derecho y Amparo al Paciente.  
Artículos del 7 al 14.*

## **8) Recibir la prescripción médica**

El profesional de la salud o el responsable de su atención médica están en obligación de emitir la respectiva receta en la cual contenga, obligatoriamente, en primer lugar, el nombre genérico del medicamento prescrito.

*Constitución del Ecuador: Título VII - Capítulo Primero - Sección Segunda. Artículo 363  
Ley Orgánica de Salud. Artículo 7 - Inciso g.*

## **9) Contar con un expediente clínico**

La paciente o el paciente tiene derecho a recibir una historia clínica única redactada en términos precisos, comprensibles y completos; así como la confidencialidad respecto a la información en ella contenida, y a que se le entregue su epicrisis.

*Constitución del Ecuador: Título VII - Capítulo primero - Sección Segunda. Artículo 362 -  
Ley Orgánica de Salud. Artículo 7 - Inciso f.*

En situaciones en que un paciente decida participar en estudios de investigación o en el caso de que decida donar uno de sus órganos, deberá expresar su consentimiento de forma libre y voluntaria, de ser posible por escrito. La paciente mayor de edad al momento de fallecer, se convierte en un donante, a menos que en vida indique lo contrario.

*Ley Orgánica de Salud. Artículo 7 - Inciso l. Artículo 82, Ley Orgánica de Donación y  
Trasplante de Órganos, Tejidos y Células. Artículo 29.*

## **11) Ser atendido cuando se encuentre inconforme por la atención médica recibida**

La paciente o el paciente tiene derecho a ser escuchado y recibir respuesta por la instancia correspondiente cuando se considere inconforme por la atención médica recibida. Así mismo tiene derecho para tramitar quejas y reclamos administrativos o judiciales que garanticen el cumplimiento de sus derechos.

*Constitución del Ecuador: Título II - Capítulo sexto - Sección Segunda. Artículo 66 - Inciso 23 Ley Orgánica de Salud. Artículo 7 - Inciso I.*

## **EL PLAN NACIONAL PARA EL BUEN VIVIR 2009 – 2013**

El Plan Nacional para el Buen Vivir, en concordancia con los mandatos constitucionales define objetivos, políticas y metas prioritarias que en salud se puede resaltar los siguientes:

### **En el Objetivo 1,**

—Auspiciar la igualdad, la cohesión y la integración social y territorial en la diversidadll, La Política 1.1. se orienta a garantizar los derechos del Buen Vivir para la superación de todas las desigualdades, en especial, salud, educación, alimentación, agua y vivienda. En salud plantea la ampliación de la cobertura a través del mejoramiento de la infraestructura, equipamiento de los servicios de salud y la superación de las barreras de ingreso; Impulsar el acceso seguro y permanente a alimentos sanos, suficientes y nutritivos; universalizar el acceso a agua segura y la asignación prioritaria y progresiva de recursos públicos para propender al acceso universal y gratuito a los servicios de salud en función de criterios poblacionales, territoriales y de equidad social

### **En la Política 1.10**

Plantea asegurar el desarrollo infantil integral para el ejercicio pleno de los derechos, involucrando a la familia y a la comunidad para generar condiciones adecuadas de

protección, cuidado y buen trato en particular en las etapas de formación prenatal, parto y lactancia, así como articular progresivamente los programas y servicios públicos de desarrollo infantil que incluyan salud, alimentación saludable y nutritiva, educación inicial y estimulación adecuada

### **En el Objetivo 2,**

Mejorar las capacidades y potencialidades de la población, en el que la salud y la nutrición constituyen aspectos claves para el logro de este objetivo a través de una visión integral de la salud, la atención adecuada y oportuna, acciones de prevención y una adecuada nutrición que permitan la disponibilidad de la máxima energía vital

### **En el Objetivo 3,**

—Aumentar la esperanza y calidad de vida de la población: plantea políticas orientadas al cuidado y promoción de la salud; a garantizar el acceso a servicios integrales de salud: el fortalecimiento de la vigilancia epidemiológica; el reconocimiento e incorporación de las medicinas ancestrales y alternativas

#### *En la Política 3.1*

Promover prácticas de vida saludable en La población.

#### *En la Política 3.2*

Fortalecer la prevención, el control y la vigilancia de la enfermedad, y el desarrollo de capacidades para describir, prevenir y controlar la morbilidad

#### *En la Política 3.3*

Garantizar la atención integral de salud por ciclos de vida, oportuna y sin costo para las y los usuarios, con calidad, calidez y equidad

#### *En la Política 3.4*

Brindar atención integral a las mujeres y a los grupos de atención prioritaria, con enfoque de género, generacional, familiar, comunitario e intercultural

#### *En la Política 3.5*

Reconocer, respetar y promover las prácticas de medicina ancestral y alternativa y el uso de sus conocimientos, medicamentos e instrumentos

#### *En la Política 3.7*

Propiciar condiciones de seguridad humana y confianza mutua entre las personas en los diversos entornos

**En el Objetivo 4,**

Garantizar los derechos de la naturaleza y promover un ambiente sano y sustentable

## **LEY ORGÁNICA DE SALUD**

**Art. 6:** Es responsabilidad del Ministerio de Salud Pública:3. Diseñar e implementar programas de atención integral y de calidad a las personas durante todas las etapas de la vida y de acuerdo con sus condiciones particulares.

**Art. 10:** Quienes forman parte del Sistema Nacional de Salud aplicarán las políticas, programas y normas de atención integral y de calidad, que incluyen acciones de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación y cuidados paliativos de la salud individual y colectiva, con sujeción a los principios y enfoques establecidos en el artículo 1 de esta Ley.

**Art. 69:** La atención integral y el control de enfermedades no transmisibles, crónico — degenerativas, congénitas, hereditarias y de los problemas declarados prioritarios para la salud pública, se realizará mediante la acción coordinada de todos los integrantes del Sistema Nacional de Salud y de la participación de la población en su conjunto.

Comprenderá la investigación de sus causas, magnitud e impacto sobre la salud, vigilancia epidemiológica, promoción de hábitos y estilos de vida saludable, prevención, recuperación, rehabilitación, reinserción social de las personas afectadas y cuidados paliativos.

Los integrantes del Sistema Nacional de Salud garantizarán la disponibilidad y acceso

### **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

**Conservadorismo:** El conservadurismo o conservatismo es un término usado para describir las posiciones político - filosófico, alineada con el tradicionalismo y la

transformación gradual, que en general se oponen a los cambios bruscos (cuya máxima expresión es el concepto de revolución).

**Capacitación:** Es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.

**Dialectico:** Técnica de razonamiento que intenta descubrir la verdad mediante la exposición y confrontación de argumentos contrarios entre sí.

**Habilidad:** Capacidad de una persona para hacer una cosa bien y fácilmente.

**Comunicación:** La comunicación es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra.

**Productividad:** es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción.

**Divulgar:** Publicar, propagar un conocimiento, poner al alcance del público una cosa.

**Globalización:** es un proceso económico, tecnológico, social y cultural a gran escala, que consiste en la creciente comunicación e interdependencia entre los distintos países del mundo unificando sus mercados, sociedades y culturas, a través de una serie de transformaciones sociales, económicas y políticas que les dan un carácter global.

**Sociedad:** es un concepto polisémico, que designa a un tipo particular de agrupación de individuos que se produce tanto entre los humanos.

**Competitivo:** Persona que, por su calidad o sus propiedades, es capaz de competir con alguien o algo.

**Conocimiento:** Hechos o información adquiridos por un ser vivo a través de la experiencia o la educación, la comprensión teórica o práctica de un asunto de referente a la realidad.

**Recursos humanos:** Trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización. Pero lo más frecuente es llamar así a la función o gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización. Estas tareas las puede desempeñar una persona o departamento en concreto junto a los directivos de la organización.

**Educación:** El proceso multidireccional mediante el cual se transmiten conocimientos, valores, costumbres y formas de actuar.

**Antigüedad:** alude genéricamente al período transcurrido entre dos momentos específicos en el tiempo; casi siempre desde el momento que se originó un acontecimiento, o adquirió una cosa, hasta el presente.

**Integración:** proceso dinámico y multifactorial que posibilita a las personas que se encuentran en un sistema marginal participar del nivel mínimo de bienestar socio vital.

**Inversión:** es el acto mediante el cual se invierten ciertos bienes con el ánimo de obtener unos ingresos o rentas a lo largo del tiempo.

**Ambiente laboral.-** es el **medio** en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad.

## **2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.4.1 Hipótesis General**

Si se implementa un programa de capacitación a los empleados podría mejorar el desempeño de las tareas.

### **2.4.2 Hipótesis Particulares**

- ✓ La escasa financiación que existe en el país para capacitar al personal incidirá en la eficiencia de los programas de capacitación.
- ✓ Una buena comunicación hará que los empleados trabajen en armonía con sus compañeros.
- ✓ Brindar a los empleados oportunidades para auto capacitarse, mejorara su desempeño laboral.

### **2.4.3 Declaración de Variables**

#### **Hipótesis general**

**V.I.** Capacitación

**V.D.** Desempeño de las actividades

## Hipótesis particulares

V.I. Asignación de recursos

V.D. Programas de capacitación

V.I. Comunicación

V.D. Desempeño de las tareas

V.I. Cultura

V.D. Desempeño de las tareas

### 2.4.4 Operacionalización de las Variables

**CUADRO 1 Operacionalización de las Variables**

Variables	Conceptualización	Dimensiones	Indicador	Ítems	Inst. de inv.
V.I. Capacitación	disposición y aptitud por aprender temas que los podemos aplicar	Políticas de capacitación	Efectividad de las tareas	¿Cómo implementar programas de capacitación?	Encuesta
V.D. Desempeño de las actividades		Desempeño laboral			
Asignación de recursos	Entregar recursos financieros para una inversión	Recursos financieros	Programas de capacitación	¿Cómo implementar un plan de capacitación a bajo costo?	entrevista
Programas de capacitación		Políticas de capacitación			
Comunicación					
Desempeño de las tareas	proceso mediante el cual se puede transmitir información	Cultura organizacional	Ambiente laboral	¿Qué medidas hay que tomar para mejorar la comunicación entre empleados?	Test
Cultura organizacional		Ambiente laboral			
Desempeño de las tareas	conjunto de relaciones entre individuos	Cultura organizacional	Rendimiento de los empleados	¿Cómo crear cultura organizacional en los empleados?	Foro
		Rendimientos de los empleados			

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION**

#### **3.2. LA POBLACIÓN Y MUESTRA**

**Investigación histórica:** la investigación histórica estudia el origen del problema de la forma más exacta reconstruyendo sus orígenes para lo cual de manera sistemática recolecta, evalúa, verifica y sintetiza pruebas que permitan obtener soluciones válidas, a menudo provenientes de hipótesis.

**Investigación bibliográfica.-** Este tipo de investigación nos apoyara en el análisis de los fenómenos que se presentaran y que serán documentados aportando información importante y pertinente para el desarrollo de este proyecto debido a que se fundamentara en datos, información, y teorías establecidas de investigaciones comprobadas y existentes de años anteriores y con valor científico.

**Investigación aplicada:** también conocida como practica o empírica busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren, depende de los avances y resultados de la investigación básica, lo que le interesa al investigador son las consecuencias prácticas.

**Campo:** Se trata de la investigación aplicada para comprender y resolver alguna situación, necesidad o problema en un contexto determinado. El investigador se une en el ámbito natural en el que viven las personas y las fuentes de las que obtendrá los

datos más relevantes a ser analizados, siendo estos individuos, grupos y representaciones de las organizaciones científicas no experimentales

### **3.2.1 Característica de la población**

El universo está dirigido a los empleados del Hospital Centro Cristiano de Servicios Médicos ubicado en el Cantón Milagro, teniendo como base el número de empleados que conforman la población que es de 50 según datos de la nómina de empleados actualizada.

### **3.2.2 Delimitación de la población**

Hombres y mujeres que trabajen el Hospital Centro Cristiano de Servicios Médicos.

### **3.2.3 Tipo de muestra**

Usaremos la muestra probabilística ya que todas las personas que serán objeto de nuestro estudio tendrán las mismas oportunidades de aportar datos importantes para esta investigación.

La encuesta se realizara a todos los empleados del Hospital Centro Cristiano de Servicios Médicos.

### **3.2.4 Tamaño de la muestra**

El tamaño de la muestra está determinado por el número total de trabajadores de la institución del Hospital Centro Cristiano de Servicios Médicos.

### **3.2.5 Proceso de selección**

La encuesta se realizara a todos los empleados del Hospital Centro Cristiano de Servicios Médicos. Por lo que se usó el barrido total de la población debido al tamaño que es relativamente pequeña.

## **3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS**

### **3.3.1 Métodos teóricos**

**Analítico-Sintético:** porque vamos analizar y detallar el grado de factibilidad que existe para utilizar la herramienta de la capacitación en una empresa dedicada a la atención a clientes de oftalmología.

#### **Método inductivo**

Se observara cada una de las variables identificadas en el diagnóstico, así como también aquellas establecidas en el pronóstico y control del mismo, lo que es favorable para determinar qué actividades se deberán desarrollar.

### **3.3.2 Métodos empíricos**

#### **Método matemático**

Su empleo permitirá la tabulación de los datos correspondiente a la muestra de la investigación (estadísticas). Adicionalmente, se realizaran investigaciones de campo que se utilizaran para obtener información a dichas variables, lo cual implicara la observación y por ende la aplicación de métodos empíricos o técnicas de investigación como encuestas, que a través de la elaboración de un cuestionario de 10 preguntas de alternativas o escala, las mismas que serán aplicadas en la población y que permitieran levantar información de manera masiva para la comprobación de las hipótesis.

### **3.3.3 Técnicas e instrumentos**

**La encuesta.-** Estará basada en un cuestionario de diez preguntas el objeto de la aplicación de estas encuestas es comprobar la hipótesis de la propuesta.

## **3.4 PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN**

El procedimientos estadísticos de la información se va a utilizar es a través de excel donde se contabilizaran los datos obtenidos de la encuesta, que será procesada y analizada y por lo tanto obtener el conteo y los resultados en relación con la encuesta que nos permitirá realizar gráficos de pastel, barras, o líneas.

## CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

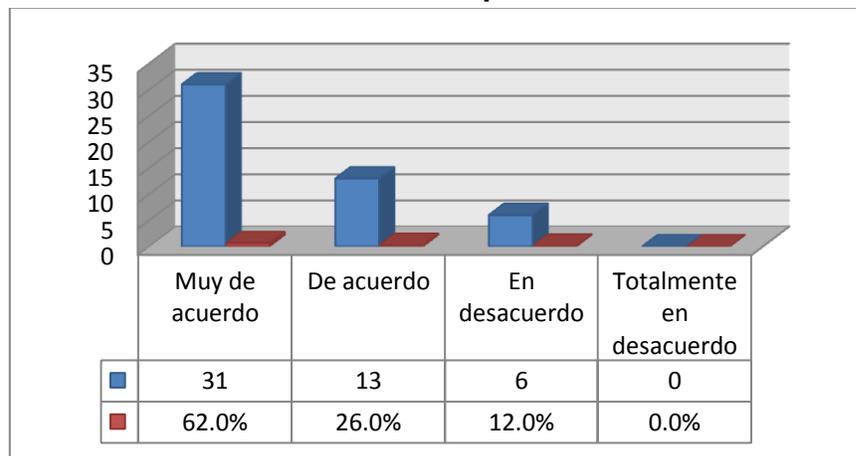
### 4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACION ACTUAL

1.- ¿Cree usted que las capacitaciones mejoran su desempeño laboral?

**CUADRO 2 Desempeño Laboral**

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	31	62,0%
De acuerdo	13	26,0%
En desacuerdo	6	12,0%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 1 Desempeño Laboral**



**Elaborado por: Karla Saltos, Francisco Fierro**  
**Fuente: Encuesta**

### Análisis

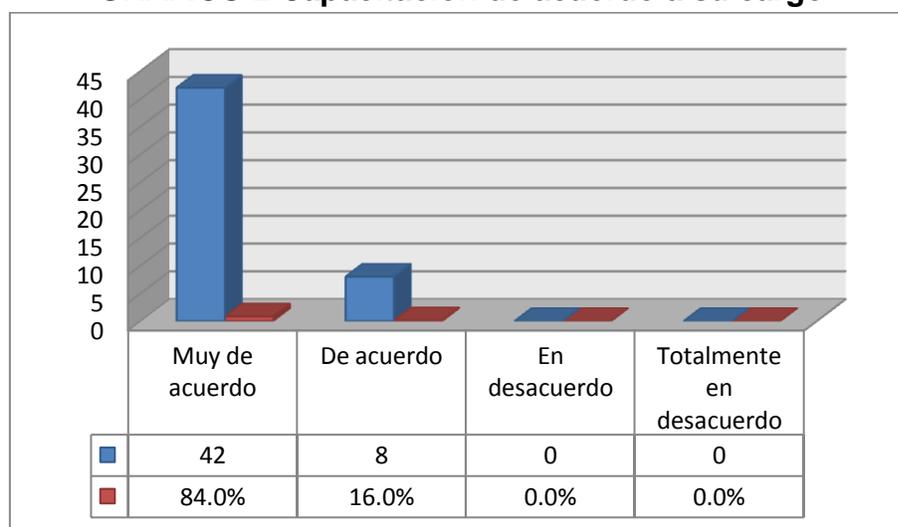
Los resultados de esta pregunta indican que la mayoría de los encuestados están muy de acuerdo en que las capacitaciones mejoraran de manera significativa su desempeño laboral lo que lleva a concluir que los empleados están plenamente conscientes de la necesidad de capacitación presente en la institución.

## 2.- ¿Le gustaría recibir capacitación de acuerdo a su cargo?

**CUADRO 3 Capacitación de acuerdo a su cargo**

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	42	84,0%
De acuerdo	8	16,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 2 Capacitación de acuerdo a su cargo**



**Elaborado por: Karla Saltos, Francisco Fierro**

**Fuente:** Encuesta

### **Análisis**

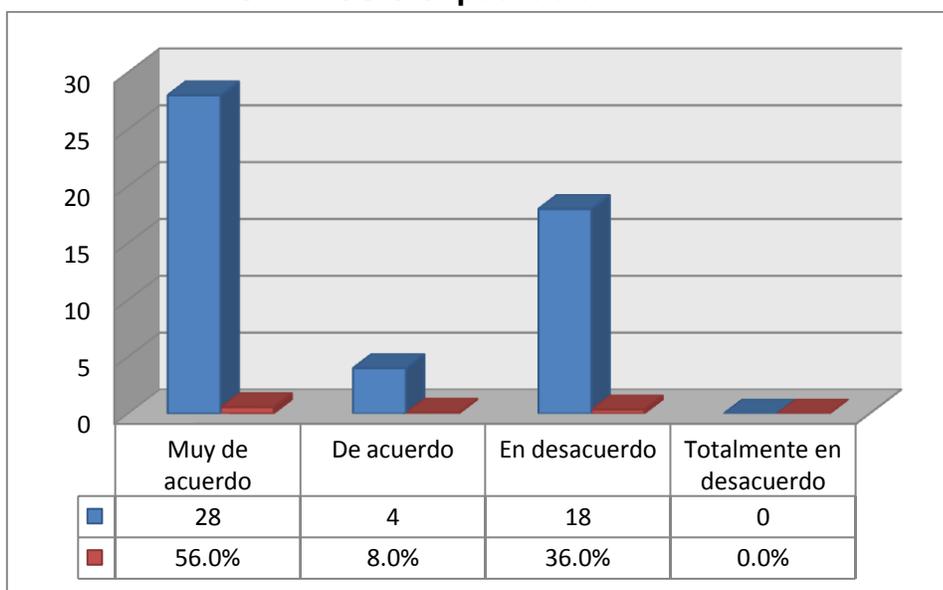
Los encuestados opinan en su totalidad estar muy de acuerdo o de acuerdo en que las capacitaciones deberían realizarse según el cargo que ejercen, en cuanto a las actualizaciones medicas, servicio al cliente, administración o gerencia, cada cargo cuenta con temáticas diferentes por lo que esta respuesta queda totalmente justificada

### 3.- ¿Le gustaría que la capacitación sea interna?

**CUADRO 4 Capacitación interna**

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	28	56,0%
De acuerdo	4	8,0%
En desacuerdo	18	36,0%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 3 Capacitación interna**



**Elaborado por: Karla Saltos, Francisco Fierro**  
**Fuente: Encuesta**

### **Análisis**

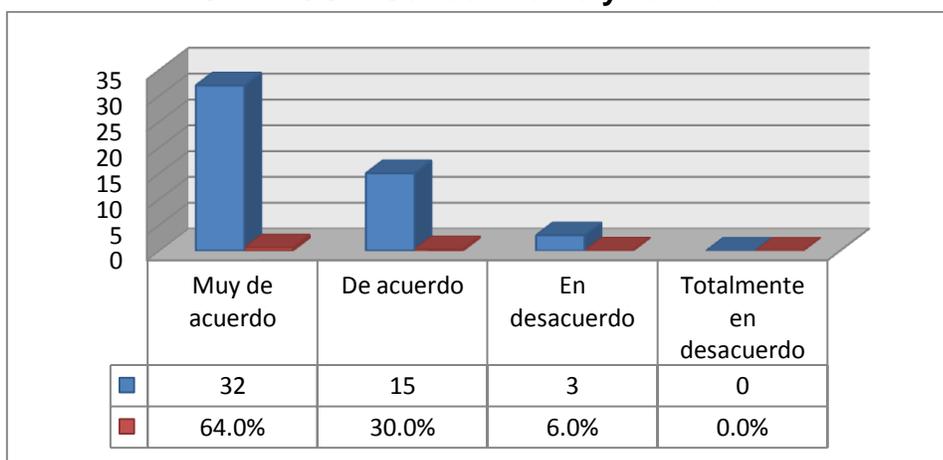
Este gráfico muestra que la mayoría de los encuestados desearían que las capacitaciones se realicen internamente, aunque existe también un número de encuestados que opinan que si se realizan fuera de la institución y por personas con la experiencia adecuada los resultados en las capacitaciones serían los mejores.

4.- ¿Cree usted que se debe realizar un diagnostico de conocimiento y habilidad para las capacitaciones?

**CUADRO 5 Conocimiento y habilidad**

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	32	64,0%
De acuerdo	15	30,0%
En desacuerdo	3	6,0%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 4 Conocimiento y habilidad**



**Elaborado por: Karla Saltos, Francisco Fierro**  
**Fuente: Encuesta**

### **Análisis**

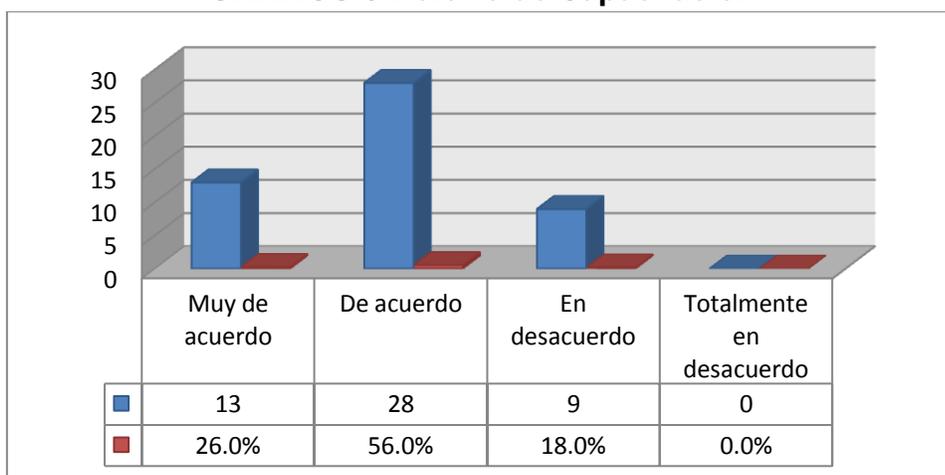
En este grafico se puede evidenciar que los encuestados están muy de acuerdo en que se realicen diagnósticos de conocimientos para determinar las necesidades de capacitación del personal, debido a que este diagnostico permitirá conocer los temas que los empleados necesitan tratar y actualizar optimizando de esta manera los recursos y evitando gastos innecesarios

5.- ¿Sería mejor para usted que las capacitaciones sean en horas laborales, compensando este tiempo los sábados?

**CUADRO 6 Horario de Capacitación**

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	13	26,0%
De acuerdo	28	56,0%
En desacuerdo	9	18,0%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 5 Horario de Capacitación**



Elaborado por: Karla Saltos, Francisco Fierro  
Fuente: Encuesta

### Análisis

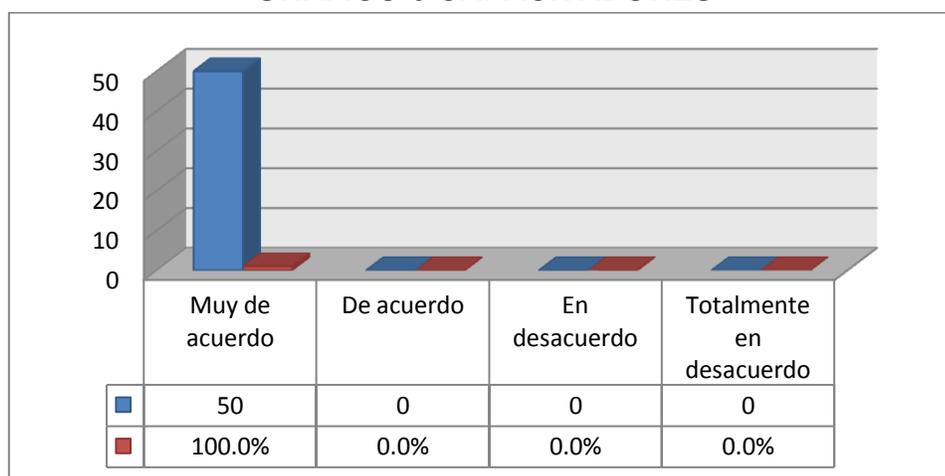
Los encuestados en su mayoría opinan que las capacitaciones deberían realizarse en horas laborales y compensarlas los fines de semana, debido que extendieran la atención a los usuarios y mejorarían su atención.

6.- ¿Le gustaría que las capacitaciones las realizaran una persona especializada?

**CUADRO 7 CAPACITADORES**

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	50	100,0%
De acuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 6 CAPACITADORES**



**Elaborado por: Karla Saltos, Francisco Fierro**

**Fuente: Encuesta**

### **Análisis**

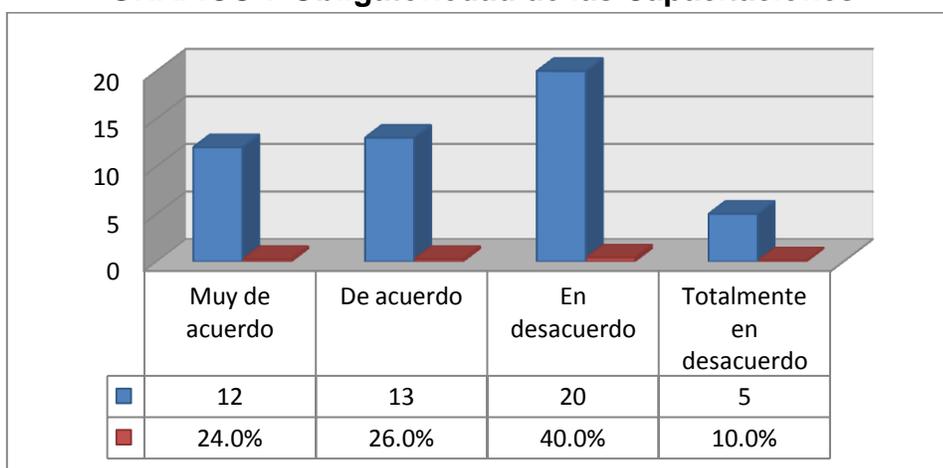
La respuesta a esta pregunta indica que el personal en su totalidad opina que para obtener mejores resultados en las capacitaciones deben ser dictadas por personal especializado.

## 7.- ¿Cree que las capacitaciones deben ser obligatorias?

**CUADRO 8 Obligatoriedad de las Capacitaciones**

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	12	24,0%
De acuerdo	13	26,0%
En desacuerdo	20	40,0%
Totalmente en desacuerdo	5	10,0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 7 Obligatoriedad de las Capacitaciones**



Elaborado por: Karla Saltos, Francisco Fierro  
Fuente: Encuesta

### Análisis

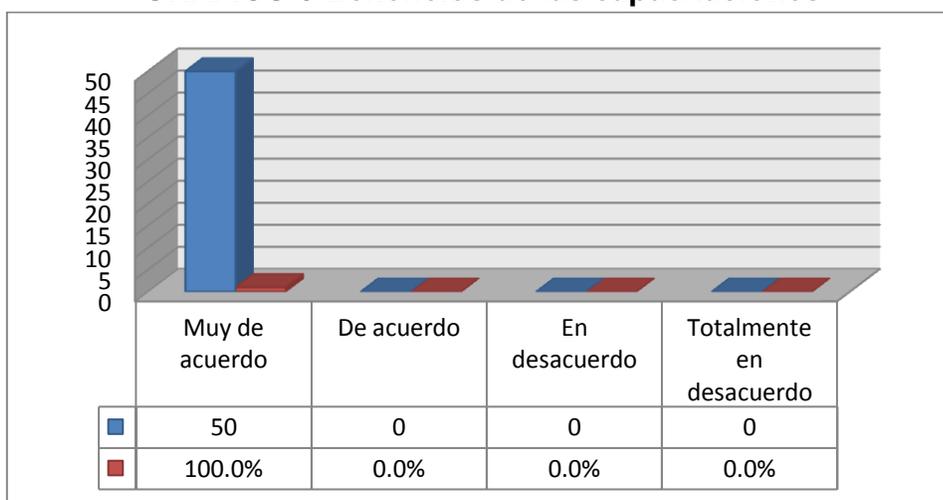
La mayoría de los encuestados opinan que las capacitaciones no deben ser obligatorias, reconocen que tienen la necesidad de mejorar mediante las mismas, lo que genera el deseo de realizar los seminarios, talleres, charlas y de más medios de capacitación que la institución desea realizar.

**8.- ¿Considera que las capacitaciones benefician su desempeño laboral?**

**CUADRO 9 Beneficios de las capacitaciones**

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	50	100,0%
De acuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 8 Beneficios de las capacitaciones**



**Elaborado por: Karla Saltos, Francisco Fierro**

**Fuente: Encuesta**

**Análisis**

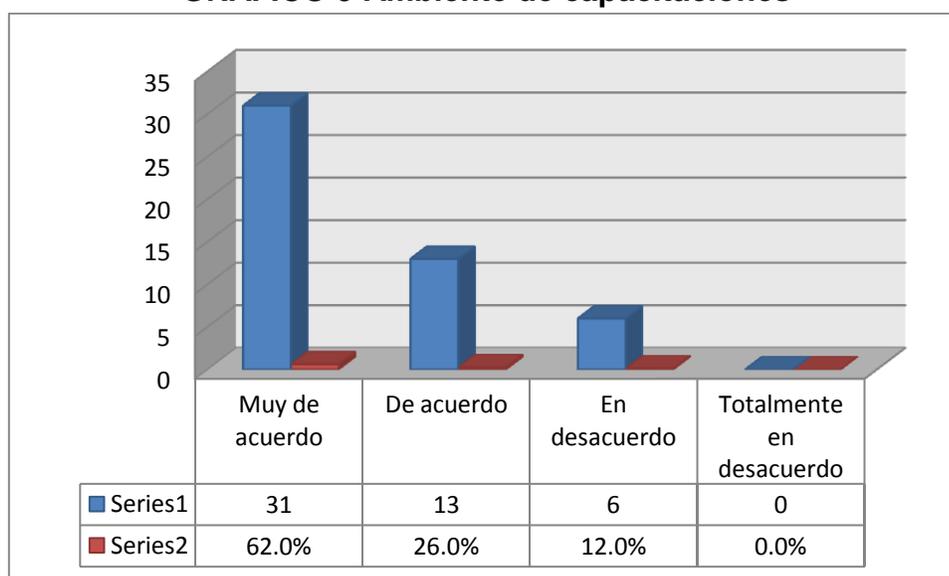
Los encuestados en su totalidad están de acuerdo en que su desempeño laboral se verá afectado positivamente por las capacitaciones, por lo tanto se recomienda poner en ejecución una propuesta que satisfaga la necesidad del personal en cuanto a capacitaciones obteniendo beneficios, los trabajadores, la institución y la comunidad.

9.- ¿Cree que el ambiente donde se realizan las capacitaciones influyen en su aprendizaje?

**CUADRO 10 Ambiente de capacitaciones**

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	31	62,0%
De acuerdo	13	26,0%
En desacuerdo	6	12,0%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 9 Ambiente de capacitaciones**



**Elaborado por: Karla Saltos, Francisco Fierro**  
**Fuente: Encuesta**

### **Análisis**

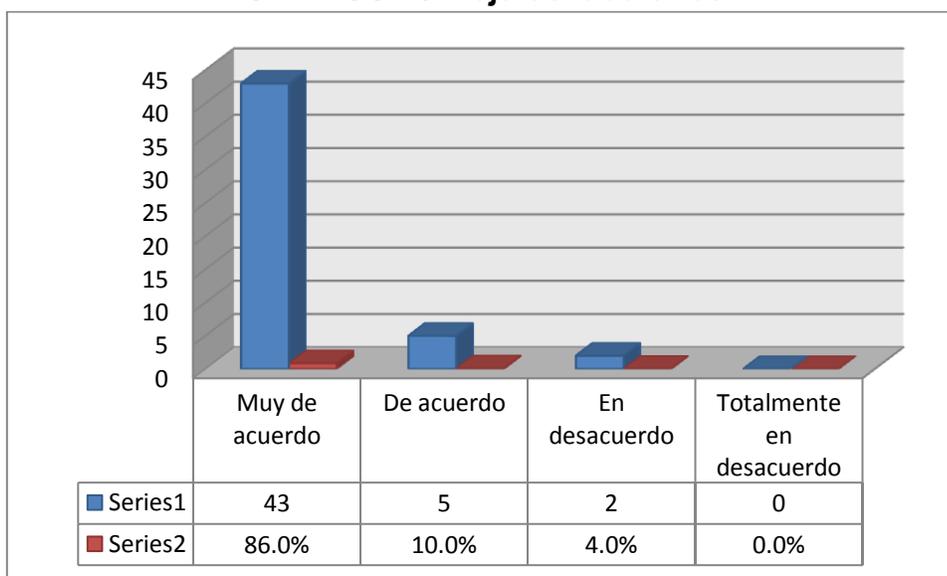
Los encuestados en su mayoría dice estar de acuerdo con que el ambiente donde reciben las capacitaciones influye en el aprendizaje de las capacitaciones por lo que se recomendaría que se realicen en un ambiente optimo para el que el resultado de estos sea el esperado.

10.- ¿Cree usted que las capacitaciones pueden mejorar asenso o aumentos laborales?

**CUADRO 11 Mejoras laborarles**

DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy de acuerdo	43	86,0%
De acuerdo	5	10,0%
En desacuerdo	2	4,0%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**GRAFICO 10 Mejoras laborarles**



Elaborado por: Karla Saltos, Francisco Fierro  
Fuente: Encuesta

### Análisis

La mayoría de los encuestados están de acuerdo con que el recibir constantes capacitaciones mejora las oportunidades laborales, mejorando su experiencia y aumentando también la posibilidad de obtener asensos y mejoras en los sueldos y el desempeño al realizar sus tareas asignadas para cada cargo,

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

El contar con personal especializado se convierte en que el conocimiento es la llave para el desarrollo de ventajas competitivas. A parte la innovación se ha convertido en una importante variable empresarial estratégica. La necesidad de adaptarse a los cambios, e incluso generarlos a través de una política agresiva de innovación, la han convertido en una actividad determinante para la obtención de importantes ventajas competitivas.

Esta circunstancia ha obligado a las organizaciones a introducir dicha variable dentro de sus planes estratégicos, de forma que permita la consecución de la necesaria competitividad para operar en el contexto actual.

Aunque las empresas son conscientes de la necesidad de innovar y capacitarse, muchas de ellas encuentran grandes barreras al desarrollo de este tipo de actividades.

La atención que reciben los pacientes está afectando significativamente el entorno de la organización del hogar de cuidado también se proporciona poca importancia a las necesidades de la comunidad y hay una falta de conocimiento sobre la importancia de la norma establecida por la Organización Mundial de la Salud que la importancia es la "cliente "de una organización, que ha creado descontento entre el paciente, que afecta a una percepción social negativa de los trabajadores de la salud Milagro cantón

Sin embargo, esto podría mejorar satisfactoriamente si la preparación adecuada en el proceso de atención al cliente, lograr estándares óptimos en servicio al cliente, el fortalecimiento de la estructura organizacional de convertirse en un hospital de la competencia en este sector de la salud se consideraría.

### 4.3 RESULTADOS

**Pregunta 1:** El 62% de los encuestados se encuentran muy de acuerdo en que las capacitaciones mejoran su desempeño laboral, el 26% está de acuerdo y el 12% está en desacuerdo.

**Pregunta 2:** El 84% se encuentra muy de acuerdo que las capacitaciones deben realizarse de acuerdo a su cargo, y el 16% está de acuerdo y el 0% está en desacuerdo.

**Pregunta 3:** el 56% de los encuestados está muy de acuerdo en que las capacitaciones se realicen internamente, el 8% está de acuerdo, y 36% está en desacuerdo.

**Pregunta 4:** el 64% de los encuestados esta de acuerdo en realizar el diagnostico de conocimiento y habilidades, el 30% esta de acuerdo y el 6% se encuentra en desacuerdo

**Pregunta 5:** el 56% se encuentra de acuerdo en realizar las capacitaciones en la jornada laboral, el 26% esta muy de acuerdo y el 18% en desacuerdo.

**Pregunta 6:** El 100% se encuentra de acuerdo en que las capacitaciones debe realizarlas una persona especializada.

**Pregunta 7:** El 40% se encuentran en desacuerdo en la obligatoriedad de las capacitaciones, el 10% esta muy en desacuerdo, el 24% muy de acuerdo y el 26% de acuerdo.

**Pregunta 8:** El 100% de los encuestados reconocen obtener beneficios al recibir capacitaciones.

**Pregunta 9:** El 62% se encuentra muy de acuerdo en que el ambiente y lugar donde se imparte las capacitaciones influye en el aprendizaje, el 26% se encuentra de acuerdo, el 12% en desacuerdo.

**Pregunta 10:** el 86% se encuentra de acuerdo en que las capacitaciones mejora sus oportunidades laborales, 10% esta de acuerdo y el 4% en desacuerdo.

#### 4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

**CUADRO 12 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL**

HIPÓTESIS	VERIFICACION
Si se implementa un programa de capacitación a los empleados podría mejorar el desempeño de las tareas.	Esta hipótesis se verifica por las respuestas obtenidas en las preguntas 1 y 10 donde los encuestados reconocen que las capacitaciones mejoraran su desempeño laboral y profesional.

**Elaborado por: Karla Saltos, Francisco Fierro**

**Fuente:** Encuesta

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.1 TEMA**

Diseño de un plan de Capacitación para los empleados del Hospital Centro Cristiano de Especialidades que les permita mejorar el desempeño de las actividades.

#### **5.2 JUSTIFICACIÓN**

La propuesta para el diseño de un plan de capacitación para los empleados del Hospital Centro Cristiano de Especialidades que les permita mejorar el desempeño de las actividades que se justifica sobre la base de los resultados obtenidos, en el que se observó que en la actualidad el centro cristiano de especialidades no tiene un plan de capacitaciones que les permita a los trabajadores de dicha institución actualizar sus conocimientos y aprendizaje.

Hay que tener en también que la formación es importante y se debe dar por lo menos una vez al año como se ha mencionado anteriormente en este documento. La formación es una inversión en la institución y le da al recurso humano, un valor agregado.

Ya en el lado personal de este trabajo será muy importante para nuestro currículo personal, un título actualmente no da todo, sin embargo lo que realmente ayuda a salir a una empresa o institución a salir adelante son los conocimientos adquiridos.

### **5.3 FUNDAMENTACIÓN**

La fundamentación se compone de la síntesis del marco teórico, de acuerdo al reglamento de la UNEMI.

#### **ENTRENAMIENTO**

Desarrollar una habilidad o capacidad física de una pareja a través de un proceso psicomotor para lograr la adaptación a otro puesto.

#### **CAPACITACION**

La capacitación es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar los recursos humanos en el proceso de producción, proporcionando conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus cargos actuales y futuras y adaptarse a cambios en las demandas ambientales.

La formación está dirigida a los trabajadores de desarrollo técnico para que éste realice de manera eficiente las funciones que se le asignan, producir resultados de calidad, dar excelentes servicios a sus clientes, a prevenir y resolver problemas potenciales a tiempo dentro de la organización. A través del entrenamiento hacemos el perfil del trabajador encaja en el perfil de conocimientos, habilidades y actitudes necesarias en el lugar de trabajo.

La formación no debe ser confundido con el entrenamiento, este último implique una transferencia de conocimiento para hacer el individuo elegible para cualquiera de los equipos o maquinaria.

Entrenamiento a ser esencial cuando el trabajador ha tenido poca experiencia o son contratados para realizar un trabajo que es completamente nuevo. Sin embargo una vez que los trabajadores de unirse a la compañía, es necesario desarrollarlas actitudes y conocimientos necesarios para cumplir con sus deberes.

## DESARROLLO

Desarrollo, por otro lado, se refiere a la educación que recibe una persona para el crecimiento profesional a fin de mejorar la efectividad en el cargo. Tiene objetivos a largo plazo y por lo general busca desarrollar en relación con una determinada filosofía que la empresa quiere desarrollar actitudes. Es ejecutivos orientados fundamentalmente

### 5.4 OBJETIVOS

#### 5.4.1 Objetivo General de la propuesta.

Elaborar un plan de capacitación para los empleados del Hospital Centro Cristiano de Especialidades que les permita mejorar el desempeño de las actividades.

#### 5.4.2 Objetivo específico de la propuesta

Proporcionar conocimientos y actualizaciones permanentes al personal del Hospital Centro Cristiano de Especialidades.

Realizar seminarios y evaluaciones a todos los empleados del Hospital Centro Cristiano de Especialidades proporcionándoles materiales didácticos que mejoren sus conocimientos y le facilite el aprendizaje.

Incentivar el desarrollo personal y profesional del talento humano que labora en el Hospital Centro Cristiano de Especialidades

### 5.5 UBICACIÓN



**Fuente:** Google Maps **Elaborado:** Karla Saltos y Francisco Fierro

## **5.6 ESTUDIOS DE FACTIBILIDAD**

### **Factibilidad económica**

Este proyecto es factible ya que se contara con el apoyo económico de los directivos de la institución y la autogestión lo que permitirá la realización de este proyecto que pretende mejorar el desarrollo y el crecimiento económico los empleados del Hospital Centro Cristiano de Especialidades en el cantón Milagro.

### **Factibilidad institucional**

Este proyecto es factible institucionalmente debido a que cuenta con el apoyo de los empleados del hospital centro cristiano de especialidades quienes están dispuestos a recibir todas las capacitaciones que se impartirán las charlas y seminarios. También cuentan con el apoyo de las autoridades de la Universidad Estatal de Milagro principalmente de la facultad de Ciencias Administrativas.

### **Factibilidad técnica**

Este proyecto es factible técnicamente porque en él se pondrá en práctica todos los conocimientos adquiridos en las aulas universitarias, contarán también con el lugar y todo el mobiliario necesarios para el desarrollo de la propuesta.

## **5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

La propuesta del plan de capacitación de los empleados del Hospital Centro Cristiano de Especialidades, lo que se desea lograr es potenciar el desempeño de una manera positiva y a mejorar continuamente con responsabilidad y compromiso por parte de sus empleados. Entender el proceso y los impulsos motivacionales de las personas, reflexionar sobre la importancia del cumplimiento de procesos en los resultados de la institución; e identificar las acciones a ejecutar para mejorar su desarrollo socio económico minimizando las ventajas competitivas que las grandes empresas tienen sobre ellos.

La metodología que se aplicaría, sería basada en interacciones entre los egresados y los mismos empleados, realizando talleres y ejercicio prácticos, lluvia de ideas, preguntas y conclusiones, evaluaciones con carácter sistemático durante la aplicación de las técnicas de trabajo. Es por ello que se ha realizado un plan de capacitación en la cual se dará a conocer los temas y procedimientos para la misma que se realizará a los empleados del hospital centro cristiano de especialidades.

<b>Título – Nombre</b> (identificación de la propuesta)	
<b>Duración total</b> (en horas y semanas o meses)	
<b>Propósitos educativos</b>	
<b>Enfoque educativo adoptado</b> (ver apartado siguiente)	
<b>Destinatarios – Perfil de los participantes</b>	
<b>Objetivos de aprendizaje</b> (en términos de resultados en las prácticas o competencias de los participantes)	
<b>Contenido/s principales</b> (es conveniente agruparlos en unidades, bloques o módulos temáticos)	
<b>Recursos de conocimiento e información:</b> lecturas, bases de datos, enlaces a sitios de información, etc.	
<b>Actividades de aprendizaje</b> (es conveniente definir las principales para cada unidad o módulo)	
<b>Recursos de comunicación e interacción</b>	
<b>Seguimiento y evaluación</b>	
<b>Disponibilidad de financiamiento</b> (en caso de ser necesario)	

<b>Enfoque</b>	<b>Problemas o necesidades centrales</b>	<b>Control de contenidos</b>	<b>Perfil de participantes</b>
<b>Entrenamiento práctico en nuevas tecnologías, procedimientos o intervenciones</b>	Entrenar en la utilización y desarrollo de técnicas o procedimientos relevantes	Mayor control del contenido por parte del Programa Posible inclusión de aparatos, instrumentos o simuladores	Posiblemente dirigido a participantes de una única categoría profesional/ laboral, o de categorías afines
<b>Recepción del conocimiento especializado</b>	Actualización en conocimientos y nuevos enfoques específicos	Mayor control del contenido por parte del Programa	Posiblemente dirigido a participantes de una única categoría profesional/ laboral, o de categorías afines
<b>Solución de problemas e integración de conocimientos significativos</b>	Integración de enfoques y conocimientos entre pares Fortalecimiento del trabajo en equipo	Control de algunos contenidos centrales por parte del programa y participación activa de los participantes en el intercambio y construcción de aprendizajes	Posiblemente dirigido a equipos de trabajo, integrando al menos dos o tres categorías profesionales/ laborales
<b>Problematización cooperativa de las prácticas e intercambio de experiencias, de nuevos enfoques y conocimientos</b>	Cambios en los procesos de trabajo Cambios en los modelos de atención Fortalecimiento del trabajo en equipo	Control de algunos contenidos centrales por parte del programa y participación activa de los participantes en el intercambio y la construcción de aprendizajes y propuestas finales de intervención	Alcanza a todo el equipo y todas la variedad de actores que se integran en la atención/ prevención/ promoción de la salud

### **Desarrollo de seminarios**

- Curso de entrenamiento técnico
- Seminario de capacitación en servicio

- Trabajos de campo
- Talleres

CURSO DE ENTRENAMIENTO TÉCNICO				
NOMBRE	CÓDIGO	HORAS	GRUPO	TIPO
ENTRENAMIENTO TECNICO		64	A	TEÓRICO PRÁCTICO
CONTENIDO		ALCANCE		
CONOCIMIENTO Y MANEJO DE TECNOLOGÍAS O PROCEDIMIENTOS SE DIRIGEN AL DESARROLLO DE DESTREZAS, HABILIDADES OPERATIVAS Y AL ENTRENAMIENTO PRÁCTICO.		ENTRENAMIENTO Y PRÁCTICAS %o URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS %o UTILIZACIÓN DE APARATOLOGÍA %o ENTRENAMIENTO EN TÉCNICAS DE INTERVENCIÓN %o TECNOLOGÍAS DIAGNÓSTICAS %o USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		
OBJETIVOS OPERATIVOS				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• EL CRECIMIENTO ECONÓMICO,</li> <li>• EL DESARROLLO SOCIAL,</li> <li>• EL MEJORAMIENTO DE LAS CONDICIONES DE VIDA Y</li> <li>• LA ADAPTACIÓN AL PROCESO DE CAMBIO.</li> <li>• EVALUAR LOS CONOCIMIENTOS.</li> </ul>				
RESULTADOS ESPERADOS				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• DE APRENDIZAJE: PROBAR EL CONOCIMIENTO Y LAS HABILIDADES ANTES DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PROPORCIONA UN PARÁMETRO BÁSICO SOBRE LOS PARTICIPANTES, QUE PUEDEN MEDIRSE DE NUEVO DESPUÉS DE LA CAPACITACIÓN PARA DETERMINAR LAS MEJORAS.</li> <li>• RESULTADOS: CON RELACIÓN A LOS CRITERIOS DE RESULTADOS, SE PIENSA EN TÉRMINOS DE LA UTILIDAD DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN.</li> </ul>				
PARTICIPANTES				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PERSONAL ADMINISTRATIVO</li> <li>• EMPLEADOS</li> </ul>				
OBSERVACIONES		PRESUPUESTO		
		MATERIALES	<b>100</b>	
		REFRIGERIOS	<b>50</b>	
		PAPELERÍA	<b>30</b>	
		TOTAL	<b>180</b>	
ELABORADO POR:		APROBADO POR:		
.....		.....		

SEMINARIO EN ATENCIÓN AL CLIENTE				
NOMBRE	CÓDIGO	HORAS	GRUPO	TIPO
ATENCIÓN AL CLIENTE		16	A	TEÓRICO PRÁCTICO
CONTENIDO		ALCANCE		
COMO MEJORAR EN EL TRATO PERSONALIZADO AL CLIENTE LA COMUNICACIÓN EFICAZ Y ASERTIVA		GUÍA DE ACTIVIDADES LECTURAS % ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE DIVERSAS ALREDEDOR DE LOS TEMAS O PROBLEMAS % EJERCICIOS DE REFLEXIÓN % BIBLIOGRAFÍA Y ENLACES PARA PROFUNDIZACIÓN % TRABAJOS DE CAMPO ENTRE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE % ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN DE PROCESO Y DE INTEGRACIÓN		
OBJETIVOS OPERATIVOS				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• MEJORAR LA RELACIÓN ENTRE EL CLIENTE Y EL EMPLEADO.</li> <li>• CONTROLAR LAS SITUACIONES CONFLICTIVAS CON EL CLIENTE.</li> <li>• LOGRAR LA CONFIANZA PARA QUE EL CLIENTE SE SIENTA SATISFECHO Y REGRESE.</li> <li>• EVALUAR LOS CONOCIMIENTOS.</li> </ul>				
RESULTADOS ESPERADOS				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• DE APRENDIZAJE: Probar el conocimiento y las habilidades antes de un programa de capacitación proporciona un parámetro básico sobre los participantes, que pueden medirse de nuevo después de la capacitación para determinar las mejoras.</li> <li>• RESULTADOS: Con relación a los criterios de resultados, se piensa en términos de la utilidad de los programas de capacitación.</li> </ul>				
PARTICIPANTES				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PERSONAL ADMINISTRATIVO</li> <li>• EMPLEADOS</li> </ul>				
OBSERVACIONES		PRESUPUESTO		
		MATERIALES	<b>100</b>	
		REFRIGERIOS	<b>50</b>	
		PAPELERÍA	<b>30</b>	
		TOTAL	<b>180</b>	
ELABORADO POR:		APROBADO POR:		
.....		.....		

TRABAJOS DE CAMPO				
NOMBRE	CÓDIGO	HORAS	GRUPO	TIPO
INTEGRACION		6 SEMANALES	A	TEÓRICO PRÁCTICO
CONTENIDO		ALCANCE		
PERMITEN INTEGRAR EL CONOCIMIENTO PROPIO Y LA APERTURA AL CONOCIMIENTO DE LOS OTROS E INTEGRAN NO SÓLO LAS DIMENSIONES COGNITIVAS SINO TAMBIÉN VALORATIVAS Y ACTITUDINALES		LA INTEGRACIÓN REFLEXIVA Y REALISTA ENTRE EL CONOCIMIENTO Y LAS PRÁCTICAS EN CONTEXTOS SOCIALES Y SANITARIOS LA APROPIACIÓN ACTIVA DEL CONOCIMIENTO, VINCULANDO LA SITUACIÓN PRÁCTICA CON LA PROPIA EXPERIENCIA EN LAS INSTITUCIONES DE SALUD %LA CONSTRUCCIÓN DEL APRENDIZAJE A PARTIR DE LA REFLEXIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS %LA GENERACIÓN DEL INTERCAMBIO CON EL GRUPO Y LAS PRÁCTICAS CONJUNTAS.		
OBJETIVOS OPERATIVOS				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abren la perspectiva del servicio, y permiten integrar el conocimiento propio al conocimiento de los otros, e integran las dimensiones valorativas y actitudinales.</li> <li>• Desarrollan competencias de alto valor para la práctica profesional como la comunicación y la escucha.</li> <li>• Estas actividades facilitan la integración del aprendizaje a actividades de prevención y promoción de la salud en la comunidad.</li> <li>• Favorecer que estas actividades de aprendizaje incluyan a miembros del equipo de trabajo.</li> <li>• Dar lugar a la sistematización de los hallazgos y la puesta en común posterior en el equipo del servicio de salud</li> </ul>				
RESULTADOS ESPERADOS				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• DE APRENDIZAJE: Probar el conocimiento y las habilidades antes de un programa de capacitación proporciona un parámetro básico sobre los participantes, que pueden medirse de nuevo después de la capacitación para determinar las mejoras.</li> <li>• RESULTADOS: Con relación a los criterios de resultados, se piensa en términos de la utilidad de los programas de capacitación.</li> </ul>				
PARTICIPANTES				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PERSONAL ADMINISTRATIVO</li> <li>• EMPLEADOS</li> </ul>				
OBSERVACIONES		PRESUPUESTO		
		MATERIALES	100	
		REFRIGERIOS	50	
		PAPELERÍA	30	
		TOTAL	180	
ELABORADO POR:		APROBADO POR:		
.....		.....		

TALLERES				
NOMBRE	CÓDIGO	HORAS	GRUPO	TIPO
PRACTICAS		6	A	TEÓRICO PRÁCTICO
CONTENIDO		ALCANCE		
La previsión del tiempo dependiendo del problema o necesidad que se aborde, se estima que un Taller		Requieren la programación de sus actividades. Se sugiere que estas actividades de aprendizaje incluyan a miembros del equipo de trabajo. Dar oportunidad para integrar conocimientos científicos e informaciones relevantes a los problemas que se buscan atender, mejorar o solucionar.		
OBJETIVOS OPERATIVOS				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir en conjunto el problema o necesidad que se busca superar o mejorar</li> <li>Definir en conjunto los objetivos y el plan de trabajo, así como la posible distribución de tareas</li> <li>Recuperar las lecturas, entrenamientos, y aprendizajes que se hayan logrado previamente, así como las experiencias de los miembros</li> <li>Realizar reuniones de intercambio de proceso</li> <li>Sistematizar las propuestas o resultados</li> </ul>				
RESULTADOS ESPERADOS				
<ul style="list-style-type: none"> <li>DE APRENDIZAJE: Probar el conocimiento y las habilidades antes de un programa de capacitación proporciona un parámetro básico sobre los participantes, que pueden medirse de nuevo después de la capacitación para determinar las mejoras.</li> <li>RESULTADOS: Con relación a los criterios de resultados, se piensa en términos de la utilidad de los programas de capacitación.</li> </ul>				
PARTICIPANTES				
<ul style="list-style-type: none"> <li>PERSONAL ADMINISTRATIVO</li> <li>EMPLEADOS</li> </ul>				
OBSERVACIONES		PRESUPUESTO		
		MATERIALES	100	
		REFRIGERIOS	50	
		PAPELERÍA	30	
		TOTAL	180	
ELABORADO POR:		APROBADO POR:		
.....		.....		

### 5.7.1 Actividades

Dentro de las actividades a aplicar en la ejecución de esta propuesta, son las siguientes:

Diseño del plan de capacitación, con temas relacionados con tributación, contabilidad y administración, donde se establecerá los objetivos de este trabajo, la meta, los responsables y los horarios en los cuales se realizará este trabajo.

Identificar el espacio en el cual se realizará la capacitación, con el fin de determinar las herramientas a utilizar durante el proceso, con el fin de lograr un ambiente agradable y sobre todo que los conocimientos impartidos sea captado por los participantes.

Determinar los materiales y equipos que se necesitara en el proceso de capacitación, así como la persona que brindará la ilustración a los microempresarios

Evaluación y seguimiento de lo aprendido en el proceso de capacitación, a partir del siguiente mes de culminado este proceso de ilustración.

### 5.7.2 Recursos, análisis financiero

Los recursos se obtendrán por auto gestión y solo serán necesarios los materiales didácticos que se impartirán en los seminarios, como papelería, copias, lápices, y refrigerios.

RECURSOS MATERIALES	
Recursos Operacionales	Cantidad
Resma de Hojas A4	2
Esferográficos	8
Lápiz.	24
Transporte	3

Refrigerios	3
Borradores	12
Resaltadores	6
Grapadora.	1
Carpetas	25
Impresión de encuestas	10
Copias	379
Perforadora.	1
Impresiones varias	150
<b>Recursos Tecnológicos</b>	
Internet (hrs.)	50
<b>Recurso Humano</b>	
Capacitadores	2
Asesoría profesional	1

<b>RECURSOS MATERIALES</b>			
<b>Total Recursos</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor unitario</b>	<b>Valor total</b>
Resma de Hojas A4	2	5.00	10.00
Esferográficos	8	0.30	2.40
Lápiz	24	0.25	6.00
Transporte	3	35.00	90.00
Refrigerios	3	45.00	135.00
Borradores	12	0.15	1.80
Resaltadores	6	0.75	4.50
Grapadora.	1	4.50	4.50
Carpetas	25	0.25	6.25
Impresión de encuestas	10	0.15	1.50
Copias	379	0.02	7.58
Perforadora.	1	6.50	6.50
Impresiones varias	150	0.15	22.50
Internet(hrs.)	50	0.60	30.00
Capacitadores	2	50.00	100.00
Asesoría profesional	1	350.00	350.00
<b>TOTAL</b>			<b>778.53</b>

## Flujo de Caja

El Hospital Centro Cristiano de Especialidades se dedica a la salud y se enfoca básicamente a la salud visual de los pacientes el costo de la consulta es de 8 dólares y en los meses de enero a junio hay una afluencia de unos 60 pacientes diarios y de julio a octubre 80 pacientes diarios y de noviembre a diciembre bajan los pacientes a 40 diarios.

Vamos a presentar un flujo de caja proyectado de cuanto seria la cantidad de dinero que el Hospital Centro Cristiano de Especialidades produce en un mes tomando en cuenta que por cada consulta el médico oftalmólogo cobra 3 dólares.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Saldo Inicial	\$ 40	\$ 6,040	\$ 12,040	\$ 18,040	\$ 24,040	\$ 33,280	\$ 39,280	\$ 47,280	\$ 54,080	\$ 60,880	\$ 67,680	\$ 71,680
ENTRADA DE DINERO	\$ 9,600	\$ 9,600	\$ 9,600	\$ 9,600	\$ 9,600	\$ 9,600	\$ 12,800	\$ 12,800	\$ 12,800	\$ 12,800	\$ 6,400	\$ 6,400
SALIDA DE DINERO	\$ 3,600	\$ 3,600	\$ 3,600	\$ 3,600	\$ 3,600	\$ 3,600	\$ 4,800	\$ 6,000	\$ 6,000	\$ 6,000	\$ 2,400	\$ 2,400
Saldo Final	\$ 6,040	\$ 12,040	\$ 18,040	\$ 24,040	\$ 33,280	\$ 39,280	\$ 47,280	\$ 54,080	\$ 60,880	\$ 67,680	\$ 71,680	\$ 75,680

Como podemos darnos cuenta el flujo de caja el hospital fácilmente puede acceder al plan de capacitación que tiene un costo de 778.53 dólares o lo que cueste solo con el ingreso de las consultas y realizarlo por lo menos una vez al año.

Pero para que el hospital vea un beneficio esperamos que con nuestro plan de capacitación el personal del hospital aumente su agilidad en el trabajo y esto sirva para atraer a más pacientes que se hagan atender en la institución esperamos un incremento en el número de pacientes de un 5% anual.

Si ponemos a ver en una relación beneficio costo si después de la capacitación se da el incremento en la afluencia seria:

BENEFICIO	COSTO				
INCREMENTO DE PACIENTES	3784	\$ 778.53	COSTO DE UNA CAPACITACION	SALDO	\$ 3,005.47

A pesar del hospital invertir en la capacitación le sobraría dinero para invertirlo en otra cosa o guardarlo para formar un fondo para el programa de capacitación y se las realicen como mínimo una vez al año.

Si observamos una relación beneficio costo el Hospital Centro Cristiano de Especialidades fácilmente puede acceder al plan de capacitación.

### **5.7.3 Impacto**

El impacto que esta propuesta ocasionará muchos beneficios directos, en este caso son los EMPLEADOS Y USUARIOS y los indirectos serán los estudiantes egresados de las carreras administrativas, ya que mediante la siguiente propuesta se les permitirá demostrar los conocimientos adquiridos a lo largo de los años de estudio y así cumplir con el requisito de proyecto de vinculación con la sociedad.

Al implementarse este proyecto se ocasionara un impacto administrativo debido a que los egresados de las carreras administrativas podrán demostrar todo lo aprendido en las aulas universitarias ejerciendo su profesión.

### 5.7.4 Cronograma

ACTIVIDADES PRELIMINARES	2014				
	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO
Presentación del Protocolo del problema objeto de investigación	→				
Recolección de información documental durante el proceso investigativo	→				
Elaboración del proyecto: Delimitación del problema. Justificación. Marco teórico. Objetivos. Hipótesis. Variables. Operacionalización de variables. Metodología Bibliografía. Cronograma. Anexos	→				
<b>2º etapa:</b> recolección de la información · Análisis y discriminación de la información recolectada	→				
· Preparación de instrumentos de recolección de información: documental y de campo		→			
· Prueba piloto de los instrumentos de recolección de información de campo · Complementación del marco teórico, si fuera preciso			→		
· Recolección de la información de campo			→		
· Procesamiento de la información de campo · Plan tabular: presentación de resultados				→	
<b>3º etapa:</b> análisis e interpretación de resultados. Conclusiones y recomendaciones Preparación de la propuesta			→		
<b>4º</b> Preparación del informe final				→	

### 5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta

Los lineamientos que se tomarán en cuenta para evaluar esta propuesta serán:

- Realizar evaluaciones constantes a los participantes.
- Mantener constante comunicación con las empresas que imparten capacitaciones para las actualizaciones de conocimientos.
- Evaluar por medición de conocimientos a los participantes.
- Controlar la asistencia de los participantes a las capacitaciones.
- Analizar los resultados obtenidos y actualizar constantemente la información.

## **CONCLUSIÓN**

Un buen plan de capacitación debe contemplar acciones de monitoreo y seguimiento, no sólo con respecto a los aspectos logísticos sino a la organización y planeación de reuniones orientadas a verificar el impacto que ha logrado la capacitación en el incremento de la productividad, verificar la pertinencia metodológica y pedagógica con relación a la transferencia del aprendizaje a los empleados.

El plan de capacitación juega un papel muy importante en el desarrollo de los recursos humanos del Hospital Centro Cristiano de Especialidades, pues su correcta aplicación se convierte en un medio de motivación y estímulo en los empleados, que finalmente termina beneficiando al Hospital Centro Cristiano de Especialidades.

La evaluación de un proyecto permite comprobar el logro alcanzado con la propuesta y la capacidad de aplicar el conocimiento adquirido en su trabajo, por eso es de suma importancia probar si se alcanzo el objetivo principal de esta propuesta a los empleados del Hospital Centro Cristiano de Especialidades.

## **RECOMENDACIÓN**

Como estas capacitaciones son importantes en el desarrollo económico, al mejorar su productividad, también lo hacen sus ingresos y su nivel de bienestar. Para eso es necesario que más instituciones públicas y privadas se concentren en proveer a las grandes empresas con la asistencia y las herramientas necesarias para su sostenimiento en el mercado.

Desarrollar tanto actitudes como destrezas, crecimiento personal y profesional en el personal de Recursos Humanos y empleados que permitirán que éstos desempeñen su trabajo con mayor eficiencia y calidad.

La aplicación del proyecto debido a que con la misma se estaría capacitando a los empleados en temas muy necesarios para el mejoramiento y desarrollo socio económico de los mismos.

Tratar de hacer un sistema de capacitación continua aprovechando las capacidades de cada uno de los empleados. Pensar en planes de carrera con facilitaciones para que puedan adecuar la jornada de trabajo con el tiempo de estudio, y formular becas que estimulen a los empleados a incrementar sus conocimientos y apliquen lo aprendido en su puesto de trabajo.

## BIBLIOGRAFÍA

- [1] Ávila J. 2004. Introducción a la Economía. Universidad Nacional Autónoma de México. Pág. 155. México.
- [2] Álvarez M. y Durán J. 2009. Manual de la Micro, pequeña y mediana empresa. Deutsche Gesellschaft. Pág. 10- 40. El Salvador
- [3] Apella I. y Maceira D. Economías de Escala y Barreras a la Entrada en el Mercado. Centro de Estudios de Estado y Sociedad. Pág. 5.
- [4] Argoti J. 2005. Indices de concentración de mercado en el sector de generación eléctrica en el Ecuador. CENACE
- [5] Ávila J. 2004. Introducción a la Economía. Universidad Nacional Autónoma de México. Pág. 149 - 155. México.
- [6] Barrera M.2001. Situación y Desempeño de las PYMES de Ecuador en el Mercado Internacional. Camara de la pequeña industria de Pichincha. Quito.
- [7] Barrios, J.; Carrillo, M.; Gil, M.; González, C. y Pestano, C. 2005. Análisis de Funciones en Economía y Empresa. Un enfoque interdisciplinar. Edición Díaz de Santos. Pág. 272-275. España.
- [8] Dagnino E. & Zúñiga S. Estimación De Las Economías De Escala. Escuela de Ingeniería Comercial de la Universidad Católica del Norte, Coquimbo.
- [9] Dorado H. 2009. Algunas consideraciones para el uso de indicadores en el estudio de la estructura de mercados. 14-06.
- [10] Ferro G. & Lentini E. Economías de escala en los servicios de agua potable y saneamiento. Pág. 20-24
- [11] Furiò E. & Alonso M. 2008. Concentración Economía. Algunas consideraciones sobre su naturaleza y medida, Boletín del ICE.

- [12] Giri R. Increasing Returns to Scale as a Determinant of Trade. Centro de Investigación Económica, Instituto Tecnológico Autónomo de México. Pág. 2
- [13] Gonzales J. 1997. Tesis Doctoral. Economías de Escala, eficiencia frontera y cambio técnico en la funciones de producción. Universidad Autónoma de Barcelona. pág. 23. España.
- [14] Hal V. 2010. Microeconomía intermedia: un enfoque actual. 8ava. Ed. Páginas 331-333. Barcelona - España
- [15] Hannah L. & Kay J. 1977. Concentration in modern industry. Theory, Measurement and the UK experience. MacMillan. London.
- [16] Krugman P.& Obstfeld M. (2006), Economía Internacional: Teoría y Política, Mc Graw Hill, 6ª.edición
- [17] Lira L., Ugarte M. y Vergara R. 2007. Economías de Escala, Concentración y Precios en la Industria de Supermercados. DyS. Pág. 5.
- [18] Liu L. 2003. The Cost Function and Scale Economies in Academic Research Libraries. University of Illinois. Pág. 5
- [19] Martín J. (2003).Economías de Escala. Economías externas e integración económica. Cuadernos de Estudios Empresariales. 13, 206. España
- [20] Mello M.2009. Estimación De Economías De Escala Y De Alcance Para El Sistema Bancario Uruguayo Con Datos De Panel. Banco Central del Uruguay. Pág. 11. Uruguay.
- [21] Monge A. 2008. Un Estudio de la función de Costos de las Operadoras de Pensiones Complementarias en Costa Rica. Super Intendencia de Pensiones de Costa Rica. Pag.8.
- [22] Nicholson W. 2007. Teoría Microeconómica: Principios básicos y ampliaciones. Cengage Learning Editores S.A. 7 – 183. México

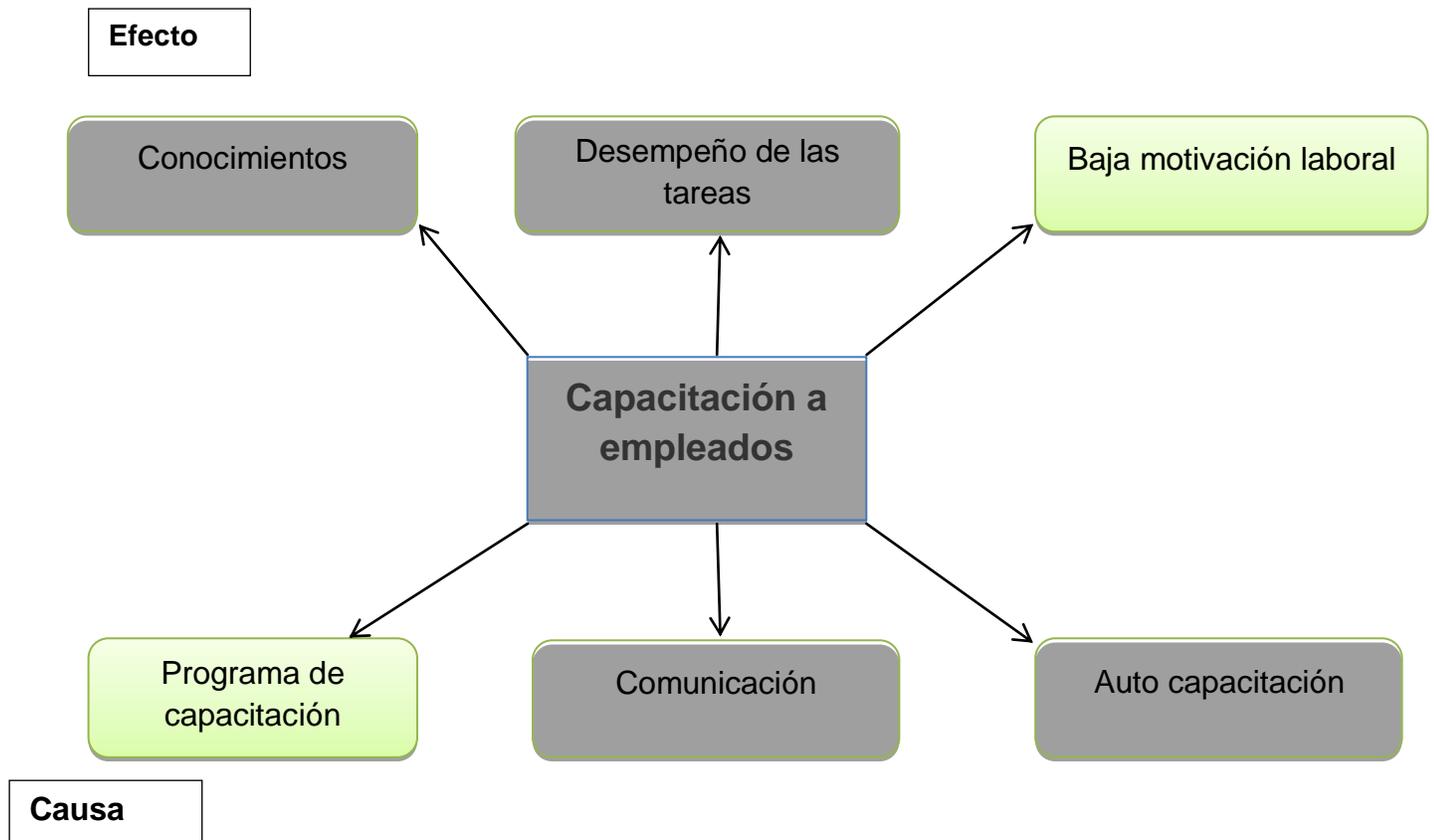
- [23] Nuñez, S. & Pérez M. 2001. El grado de concentración en las ramas productivas de la economía española. Documento de trabajo nº113. Banco de España.
- [24] Porter, M.E. (1979), "The Structure within Industries and Companies Performance", *Review of Economics and Statistics*, 61, pp. 214-227.
- [25] Ramírez N., Mungaray A., Ramírez M. & Taxis M. (2008). Economías de escala y rendimientos crecientes una aplicación en microempresas mexicanas. *Economía mexicana nueva época*, 19, 2. Pag.1- 10. México
- [26] Revollo D. & Londoño G. Análisis de Economías de Escala y Alcance en los Servicios de Acueducto y Alcantarillado en Colombia. Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Colombia. Pág.10- 12
- [27] Subsecretaría de Economía. 2009. Informe Final Cuantificación De Las Economías De Escala. SCL Econometrics S.A. Chile. Pág. 12 - 42.
- [28] Sutton J. 1989. Endogenous sunk costs and the structure of advertising intensive industries. *European Economic Review*, 33(2-3).335-344.
- [29] Vargas R. 2005. Ingresos y Costos. Centro de Estudios y Capacitación Cooperativa. Pág. 22.
- [30] Vosen R. Combining Small And Large Firm Advantages In Innovation: Theory And Examples. Editors M. Dodgson and R. Rothwell. Aldershot Hants: Edward Elgar, pp310-324
- [31] Vosen R. Combining Small And Large Firm Advantages In Innovation: Theory And Examples. Editors M. Dodgson and R. Rothwell. Aldershot Hants: Edward Elgar, pp310-324.

## ANEXOS

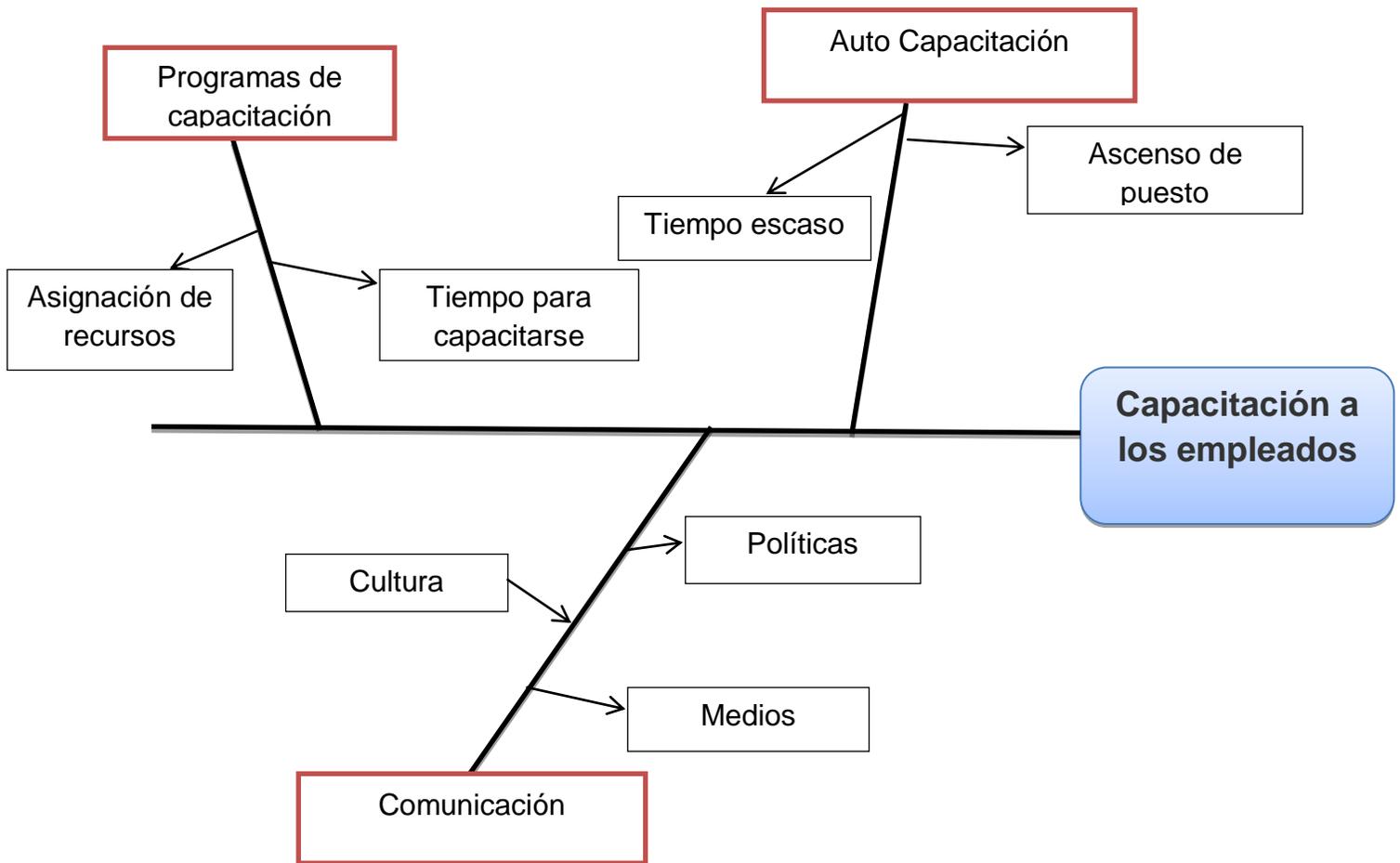
**Tema:** Capacitación a empleados

**Problema:** la incidencia de la capacitación para los empleados en el desempeño de las actividades.

### ARBOL DEL PROBLEMA



# ISHIKAWA



## Matriz problematización

Tema	Problema	Formulación	Obj. General	Hipótesis Gen.	Variables
	Incidencia de la capacitación para los empleados en el desempeño de las actividades.	¿Cómo incide la capacitación para los empleados en el desempeño de las actividades.	Identificar como incide la capacitación para los empleados en el desempeño de las actividades mediante una encuesta para mejorar la eficiencia en las tareas.	Si se implementa un programa de capacitación a los empleados podría mejorar el desempeño de las tareas.	VI Capacitación  VD Desempeño de las actividades
	Subproblemas	Sistematización	Obj. específico	Hipótesis específica	Variables
Capacitación a empleados	Asignación de recursos y su efecto en los programas de capacitación .	¿Qué efecto causa la asignación de recursos en los programas de capacitación?	Determinar qué efecto causa la asignación de recursos en la capacitación a través de una entrevista para mejorar programas de capacitación .	La escasa financiación que existe en el país para capacitar al personal incidirá en la eficiencia de los programas de capacitación.	VI Asignación de recursos  VD Programas de capacitación
	Efecto de la comunicación en el desempeño de las tareas.	¿Qué efecto causa la comunicación en el desempeño de las tareas?	Identificar el efecto que causa la comunicación en el desempeño de las	Si se crea una cultura organizacional de comunicación, entonces, los	VI Comunicación  VD Desempeño de las

			actividades mediante un test para medir el desempeño de las tareas.	empleados trabajaran mejor en forma grupal.	tareas
	Incidencia de la cultura y comunicaci3n para el desempe1o de las tareas.	¿C3mo incide la cultura y la comunicaci3n para el desempe1o de las tareas?	Identificar como incide la cultura y comunicaci3n en el desempe1o de tareas a trav3s de un foro para mejorar el desempe1o de las actividades.	La falta de comunicaci3n en las organizaciones afectar3 el clima laboral.	VI Cultura y comunicaci3n  VD Desempe1o de las tareas

## MODELO DE GESTION DE LA CAPACITACION



## RESUMEN DE ACTIVIDADES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL CICLO DE CAPACITACIÓN



## NIVELES DE EVALUACIÓN D. KIRKPATRICK

Nivel	Preguntas	Medición
1. REACCIÓN	¿Hasta qué grado los participantes de una actividad de capacitación reaccionan favorablemente a la formación?	Mide la satisfacción de los participantes ante una actividad de capacitación.
2. APRENDIZAJE	¿Hasta qué grado los participantes adquieren los conocimientos previstos, habilidades y actitudes basados en la participación en la actividad de capacitación?	Mide los cambios en los conocimientos, habilidades y actitudes.
3. TRANSFERENCIA (Aplicabilidad)	¿Hasta qué grado los participantes cambiaron su comportamiento, aplicando en el trabajo lo que aprendieron durante la capacitación?	Mide los cambios de comportamiento en el puesto de trabajo.
4. RESULTADOS	¿El cambio de comportamiento afectó positivamente a la organización?	Mide los cambios en variables organizacionales a nivel de producción y resultados, para determinar el impacto de las actividades de capacitación.



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**  
**ENCUESTA DIRIGIDA A LA POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA**  
**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

**OBJETIVO:** establecer como beneficia la capacitación en el ambiente laboral de una empresa y en el desempeño de las actividades de los empleados.  
**COOPERACIÓN:** Le agradecemos muy encarecidamente por la contestación de cada una de las preguntas de manera precisa y sincera, ya que las respuesta de las preguntas son de gran importancia para el presente proyecto por lo que toda información recopilada se mantendrá en absoluta reserva.

1.- ¿Cree usted que las capacitaciones mejoran su desempeño laboral?

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

2.- Le gustaría recibir capacitación de acuerdo a su cargo?

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

3.- Le gustaría que la capacitación sea interna?

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

4.- Cree usted que se debe realizar un diagnostico de conocimiento y habilidad para las capacitaciones?

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

5.- Sería mejor para usted que las capacitaciones sean en horas laborales, compensando este tiempo los sábados?

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

6.- Le gustaría que las capacitaciones las realizaran una persona especializada?

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

7.- Cree que las capacitaciones deben ser obligatorias?

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

8.- Considera que las capacitaciones benefician su desempeño laboral?

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

9.- Cree que el ambiente donde se realizan las capacitaciones influyen en su aprendizaje?

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

10.- Cree usted que las capacitaciones pueden mejorar asenso o aumentos laborales?

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Desacuerdo	
Muy en desacuerdo	