



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS (UAECAC).**

**PROYECTO DE INVESTIGACION PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

Tema:

**PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN TÉCNICA  
A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA DISVENDING S.A**

**Autor: Jorge Armando Chávez San Andrés**

**Tutor: Dr. Simón Alberto Illescas Prieto**

Guayaquil-Ecuador

**2019**



## **DEDICATORIA**

Todo este sacrificio lo hago por mis dos hermosos hijos, mi esposa que me han sabido esperar a lo largo de esta nueva faceta y trayectoria y tener para crecer una vez más profesionalmente, sé que todo esto me quitó mucho tiempo para ellos, pero lo tenía que hacer porque sé que después de todas estas adversidades vendrá la recompensa que Dios tiene para mi familia y para mí, Amén.

En la vida siempre hay obstáculos sin ellos no hubiera superación ni competencia hacia uno mismo, el hombre debe ser ambicioso viéndolo del lado positivo, como ejemplo o modelo de superación, será una persona exitosa.

**Jorge Armando Chávez San Andrés**



## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a Dios y a mi familia por cada paso que doy, al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano y al Tutor Dr. Simón Alberto Illescas Prieto por haber compartido sus conocimientos para el desarrollo de mi proyecto de tesis.

**Jorge Armando Chávez San Andrés**



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA  
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

**CERTIFICO:**

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **Propuesta de un plan de capacitación técnica a los empleados de la empresa DISVENDING S.A** presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

**TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

El problema de investigación se refiere a: **¿De qué manera se puede contribuir para mejorar las competencias técnicas de los empleados y por ende elevar la productividad en la empresa DISVENDING S.A.? Ubicada en el Cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, en el periodo fiscal 2018.**

Egresado: \_\_\_\_\_ Tutor: \_\_\_\_\_

**Jorge Armando Chávez San Andrés**

**Dr. Simón Alberto Illescas Prieto**



Instituto Superior  
**Tecnológico  
Bolivariano**  
de Tecnología

## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Jorge Armando Chávez San Andrés en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación: **Propuesta de un plan de capacitación técnica a los empleados de la empresa Disvending S.A**, de la modalidad de presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Jorge Armando Chávez San Andrés

Firma

No. de cedula: 0920868940



Factura: 003-002-000066100



20190901056D02362

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901056D02362**

Ante mí, NOTARIO(A) RODRIGO GASTON MORAN NUQUES de la NOTARÍA QUINCUGESIMA SEXTA , comparece(n) ANDRES JORGE ARMANDO CHAVEZ SAN portador(a) de CÉDULA 0920868940 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 17 DE JUNIO DEL 2019, (14:18).

ANDRES JORGE ARMANDO CHAVEZ SAN  
CÉDULA: 0920868940



NOTARIO(A) RODRIGO GASTON MORAN NUQUES  
NOTARÍA QUINCUGESIMA SEXTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



**REPÚBLICA DEL ECUADOR**  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN



CEDULA DE CIUDADANÍA  
APELLIDOS Y NOMBRES  
**CHAVEZ SAN ANDRES JORGE ARMANDO**  
LUGAR DE NACIMIENTO  
**GUAYAS**  
**BOLIVAR (SAGRARIO)**  
FECHA DE NACIMIENTO **1982-08-18**  
NACIONALIDAD **ECUATORIANA**  
SEXO **HOMBRE**  
ESTADO CIVIL **SOLTERO**

Nº **092086894-0**




INSTRUCCION **BACHILLERATO** PROFESION / OCUPACION **ESTUDIANTE**  
APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE **CHAVEZ AVILA VICENTE MARIO**  
APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE **SAN ANDRES ALVARADO TERESA ALBERTINA**  
LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN **GUAYAQUIL 2019-01-10**  
FECHA DE EXPIRACIÓN **2029-01-10**

V1344V2342






DIRECCIÓN GENERAL

**CERTIFICADO DE VOTACIÓN**  
**24 - MARZO - 2019**

0090 M JUNTA Nº  
0090 - 134 CERTIFICADO Nº  
0920868940 CEDULA Nº

**CHAVEZ SAN ANDRES JORGE ARMANDO**  
APELLIDOS Y NOMBRES



PROVINCIA **GUAYAS**  
CANTÓN **GUAYAQUIL**  
CIRCUNSCRIPCIÓN **1**  
PARROQUIA **XIMENA**  
ZONA **1**




**ELECCIONES SECCIONALES Y CPCCS 2019**

**CIUDADANA/O:**  
ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL PROCESO ELECTORAL 2019

*Gabriel Chory Ochoa*  
F. PRESIDENTA/E DE LA JRV

DILIGENCIA: Esta fotocopia es igual al documento original que se me exhibe en 01 fojas útiles, el mismo que le fue devuelto al interesado, quedando en mi archivo la fotocopia respectiva.  
Doy Fé.- Guayaquil, 17 JUN 2019  
*Ab. Rodrigo Morán Nuques*  
NOTARÍA 56





## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

**Número único de identificación:** 0920868940

**Nombres del ciudadano:** CHAVEZ SAN ANDRES JORGE ARMANDO

**Condición del cedulado:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR  
(SAGRARIO)

**Fecha de nacimiento:** 18 DE AGOSTO DE 1982

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** HOMBRE

**Instrucción:** BACHILLERATO

**Profesión:** ESTUDIANTE

**Estado Civil:** SOLTERO

**Cónyuge:** No Registra

**Fecha de Matrimonio:** No Registra

**Nombres del padre:** CHAVEZ AVILA VICENTE MARIO

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Nombres de la madre:** SAN ANDRES ALVARADO TERESA ALBERTINA

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Fecha de expedición:** 10 DE ENERO DE 2019

**Condición de donante:** NO DONANTE

Información certificada a la fecha: 17 DE JUNIO DE 2019

Emisor: LILIANA ALEJANDRA PEREZ MORAN - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 56 - GUAYAS -  
GUAYAQUIL



N° de certificado: 195-234-18681



195-234-18681

Ldo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT**

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
Firma  
CEGESCYT



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,  
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**Propuesta de un plan de capacitación técnica a los empleados de la  
empresa DISVENDING S.A**

**Autor:** Jorge Armando Chávez San Andrés

**Tutor:** Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

**Resumen**

El presente proyecto se basa en la investigación de la empresa Disvending S.A la cual se encuentra ubicada en el Cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, ciudad de Guayaquil siendo líderes en el mercado ecuatoriano, con 8 años de experiencia. Actualmente debido a que se ha detectado un problema de inestabilidad a causa de la poca motivación del personal, el cual se ve reflejado en el servicio que brinda a los clientes. Esta investigación presenta una propuesta cuyo objetivo es diseñar un plan de capacitación el cual permitirá evaluar al personal y se determinara no solo su estado motivacional sino también el conocimiento que tiene con respecto al trabajo que realizan diariamente. Por esta razón, al implementar un plan de capacitación técnica en los empleados se crearán actitudes positivas, conductas constructivas y de empoderamiento, por medio de ideas innovadoras que beneficien al personal que labora en la empresa, viéndose esto reflejado en el trato que, con los clientes, de la misma manera nacerá la confianza para ser escuchados y entendidos de acuerdo a las necesidades de cada trabajador.

Capacitación

Desmotivación

Rendimiento

Técnica



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,  
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**: Propuesta de un plan de capacitación técnica a los empleados de  
la empresa DISVENDING S.A**

**Autor:** Jorge Armando Chávez San Andrés

**Tutor:** Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

**Abstract**

This project is based on the research the company Disvending S.A which is located in the Canton of Guayaquil, Guayas province, city of Guayaquil being leaders in the Ecuadorian market, with 8 years of experience. Currently, due to the fact that has detected a problem of instability due to the low staff motivation, which is reflected in the service provided to customers. This research presents a proposal whose objective is to design a training plan which will allow evaluating staff and will determine not only their motivational state but also the knowledge that you have with respect to the work they do on a daily basis.

For this reason, to implement a plan of technical training in the employees will create positive attitudes, behaviors, constructive and of empowerment, through innovative ideas that benefit the personnel working at the company, seeing this reflected in the treatment, with customers, in the same way will be born the confidence to be heard and understood according to the needs of each worker.

Training

Lack of motivation

Production

Technical

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
PORTADA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR .....	iv
CLAUSULA DE AUTORIZACION.....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
INDICE.....	ix
INDICE DE TABLAS.....	xi
INDICE DE GRÁFICOS.....	xii

### CAPITULO I

#### EL PROBLEMA

Planteamiento del problema .....	1
Formulación del Problema .....	4
Variables de Investigación .....	4
Evaluación del problema.....	4
Objetivos.....	5
Objetivo General.....	5
Objetivos Específicos .....	5
Interrogantes de la investigación .....	5
Justificación e Importancia.....	6
Aspectos que justifican la investigación.....	8

**CAPITULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

Fundamentación Teórica .....	9
Antecedentes Históricos .....	9
Variable Independiente: Capacitación Técnica.....	19
Definiciones Conceptuales .....	20

**CAPITULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

Datos de la empresa .....	22
Misión .....	22
Visión .....	22
Valores.....	23
Diseño de la Investigación .....	25
Tipos de Investigación .....	26
Población .....	27
Población finita .....	27
Población infinita.....	27
Muestra .....	28
Tipos de Muestra .....	28
Métodos .....	29
Técnicas de Investigación.....	29

**CAPITULO IV**  
**ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Plan de mejora.....	41
Plan de Capacitación .....	42
Presupuesto.....	43
<b>CONCLUSIONES</b> .....	44
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	45
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	46
<b>ANEXOS</b> .....	52

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
<b>Tabla 1.</b> Antecedentes y Consecuencias.....	3
<b>Tabla 2.</b> Clasificación .....	26
<b>Tabla 3.</b> Población.....	27
<b>Tabla 4.</b> Técnicas e Instrumentos.....	29
<b>Tabla 5.</b> Ambiente Laboral.....	31
<b>Tabla 6.</b> Desmotivación laboral .....	32
<b>Tabla 7.</b> Capacitación Técnica .....	33
<b>Tabla 8.</b> Valorado en la empresa.....	34
<b>Tabla 9.</b> Rendimiento laboral.....	35
<b>Tabla 10.</b> Relación Laboral.....	36
<b>Tabla 11.</b> Motivación a trabajadores.....	37
<b>Tabla 12.</b> Remuneración Salarial.....	38
<b>Tabla 13.</b> Cambios en la empresa .....	39
<b>Tabla 14.</b> Afectación a la empresa .....	40
<b>Tabla 15.</b> Plan de capacitación.....	42
<b>Tabla 16.</b> Presupuesto .....	43

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
<b>Gráfico 1.</b> Logo de la empresa Disvending S.A. ....	23
<b>Gráfico 2.</b> Organigrama de la empresa Disvending S.A.....	24
<b>Gráfico 3.</b> Ambiente Laboral .....	31
<b>Gráfico 4.</b> Desmotivación laboral .....	32
<b>Gráfico 5.</b> Capacitación Técnica .....	33
<b>Gráfico 6.</b> Valorado en la empresa .....	34
<b>Gráfico 7.</b> Rendimiento laboral .....	35
<b>Gráfico 8.</b> Relación Laboral .....	36
<b>Gráfico 9.</b> Motivación a trabajadores .....	37
<b>Gráfico 10.</b> Remuneración Salarial .....	38
<b>Gráfico 11.</b> Cambios en la empresa.....	39
<b>Gráfico 12.</b> Afectación a la empresa .....	40

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del problema**

En la actualidad la poca motivación laboral y económica que reciben los empleados de una empresa han causado que existan problemas de rendimiento en la productividad, afectando en muchos casos la calidad y por ende el servicio, perjudicando directamente las ventas a causa de la insatisfacción de los clientes.

La empresa Disvending S.A debido a este problema detectado se encuentra en un momento de inestabilidad a causa de la poca motivación del personal, el cual se ve reflejado en el servicio que brinda a los clientes. Por esta razón, la principal causa por lo que los empleados se encuentran en un estado de insatisfacción es debido a la desmotivación y poca capacitación de los mismos el cual afecta en el rendimiento laboral.

Para llevar a cabo el crecimiento de una empresa, uno de los factores fundamentales son las personas que trabajan dentro de la misma, debido a que son ellas las que día a día con su aporte ya sea intelectual, operativo, entre otros se va consiguiendo el desarrollo exitoso de un ente.

Analizando información internacional, en Latinoamérica se han producido diversos cambios debido a la nueva globalización no solo económica sino también social, la que implica dentro de las organizaciones empresariales un sin número de retos a los cuales se deben enfrentar como, por ejemplo, reducción de costos, precios competitivos sin dejar a un lado la calidad del producto o servicio. Sin embargo, el desarrollo de los empleados es un requisito primordial para el éxito de una empresa,

considerando que actualmente existen muchos servicios y productos similares dentro del mercado y lo único que marca la diferencia en cada una de ellas es en el personal con el que se cuenta, es decir que la ventaja competitiva esta únicamente en el empleado.

### **Ubicación del Problema en un contexto:**

En el Cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, ciudad de Guayaquil se encuentra ubicada la empresa Disvending S.A siendo líderes en el mercado ecuatoriano, con 8 años de experiencia brindando buenos momentos a los clientes a través de las máquinas dispensadoras de Bebidas Calientes y Snacks, debido a que se encuentran en diferentes sectores comerciales, industriales, entre otros.

Para aquello, tomando en consideración la empresa Disvending S.A este proyecto presenta una propuesta para un plan de capacitación el cual permitirá evaluar al personal y se determinara no solo su estado motivacional sino también el conocimiento que tiene con respecto al trabajo que realizan diariamente. De esta manera, se podrán palpar datos reales, los cuales se podrán tomar en cuenta para las mejoras dentro de la empresa.

Según estudios realizados por la revista Harvard Business Review (Nohria & Groysberg, 2008) se enfocaron en cuatro indicadores para medir la motivación: participación, satisfacción, compromiso e intención de renunciar. La participación representa la energía, aportación e iniciativa del empleado. La satisfacción muestra el grado en que la compañía satisface sus expectativas laborales y cumple sus obligaciones. El compromiso es la lealtad que sienten por su empresa. La intención de renunciar es un claro indicador de la rotación del personal (p. 88)

Es decir, que no solo en el Ecuador se presentan problemas de desmotivación en el personal de una empresa, sino que también en países subdesarrollados que cuentan con recursos más avanzados para poder obtener resultados mejores en sus trabajadores. Por lo tanto, se tiene en claro que lo único que se necesita para el crecimiento de una empresa es

tener un personal motivado y capacitado no solo con incentivos económicos sino también con reconocimientos ya que estos actos hacen sentir valorado y respetado las labores que realizan dentro de la compañía.

### **Situación –Conflicto**

Analizando diferentes factores que pueden causar la desmotivación laboral en los trabajadores se puede decir que la comunicación es uno de los más importantes dentro de la compañía, debido a que la poca comunicación que existe en los compañeros de trabajo no se pueden conocer realmente las necesidades o inquietudes que tengan, manifestando las opiniones de cada uno de ellos puesto que el clima de trabajo influye directamente el trato directo con los jefes y compañeros.

Por ende, para el promover el crecimiento dentro de la empresa se debe empezar por sus recursos humanos internos con los que se cuenta para que así exista el debido desenvolvimiento de los trabajadores, motivándolos y capacitándolos a su vez para poder aspirar a un ascenso o ser reconocidos en cualquier momento por el trabajo que realizan.

**Tabla 1.**

#### **Antecedentes y Consecuencias**

<b>Antecedentes</b>	<b>Consecuencias</b>
Desmotivación Laboral.	Decrecimiento laboral y profesional.
Poca Comunicación entre compañeros.	Desacuerdos, poca colaboración, entre otras.
Incrementos en cargas laborales, sin justificación.	Deficiencias en el ámbito productivo laboral.

**Elaborado por:** Jorge Armando Chávez San Andrés, (2019)

## **Delimitación del Problema**

**Campo:** Administración de empresa

**Área:** Productividad

**Aspectos:** Capacitación, técnica, rendimiento laboral.

**Tema:** Propuesta de un plan de capacitación técnica a los empleados de la empresa DISVENDING S.A ubicada en el Cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, dentro del periodo fiscal 2018.

## **Formulación del Problema**

¿Qué incidencia tendría la capacitación técnica a empleados, para la mejora del rendimiento laboral, en la empresa DISVENDING S.A. ubicada en el Cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, dentro del periodo fiscal 2018?

## **Variables de Investigación**

**Variable independiente:** Capacitación Técnica

**Variable dependiente:** Rendimiento Laboral

## **Evaluación del problema.**

A continuación, se encontrarán aspectos que permiten evaluar el problema.

**Delimitado.** - Propuesta de un plan de capacitación técnica a los empleados de la empresa DISVENDING S.A ubicada en el Cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, en el periodo fiscal 2018.

**Claro.** – Redactado en forma precisa y concisa de fácil comprensión.

**Evidente.** - El personal se encuentra comprometido con la empresa con el fin de poder cumplir con los objetivos establecidos, siendo parte de los cambios.

**Concreto.** - Principios que originan el elevado índice de desmotivación al personal de Disvending S.A. con el fin de calcular y planificar nuevas estrategias adecuadas para aumentar el nivel de productivo y personal del empleado.

**Relevante.** -La presente investigación se trata de desarrollar una propuesta de un plan que permitirá resolver la desmotivación del personal.

**Original.** - Novedoso, nuevo enfoque, no investigado totalmente.

### **Objetivos**

#### **Objetivo General:**

Diseñar una propuesta de un plan de capacitación técnica para mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Disvending S.A.

#### **Objetivos Específicos:**

- Fundamentar teóricamente las competencias técnicas y rendimiento laboral.
- Determinar la metodología técnica de investigación en el proyecto.
- Elaborar una propuesta de capacitación que predomine en el rendimiento laboral de los trabajadores de la compañía Disvending S.A.

#### **Interrogantes de la investigación:**

- 1.- ¿Por qué promover los conocimientos de la capacitación técnica?
- 2.- ¿Qué técnica se utilizan para la motivación del personal dentro de la capacitación?
- 3.- ¿Cómo se genera una propuesta de capacitación técnica en el rendimiento laboral?

## **Justificación e Importancia**

El presente trabajo se basa en desarrollar una propuesta para un plan de capacitación técnica que permita erradicar la desmotivación del personal en la empresa Disvending S.A., debido a que desde el punto de vista teórico las estrategias de capacitación deberán estar enfocadas en mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, de la misma manera, a través de información encontrada y debidamente analizada permite tener el respaldo de dicha investigación.

Por esta razón, la importancia de este trabajo tiene como propósito recopilar toda la información necesaria para hacer de la misma una investigación con experiencias reales que se dan diariamente dentro de la empresa con el objetivo de poder mejorar.

Es decir, que el personal tendrá conocimiento de la razón de ser de su puesto, ya sea planteando un plan de capacitación técnica, lo cual permite una gestión eficiente y eficaz, atendiendo todas las necesidades y expectativas de los trabajadores como en los clientes, de tal forma que su aplicación logrará un mejoramiento en el desempeño laboral.

En cuanto al desarrollo investigativo se centra en el análisis de una encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Disvending S.A. debido a esto, se podrá dar con las verdaderas causas de la desmotivación en los trabajadores, permitiendo buscar de manera rápida y oportuna planes de mejoras analizando los pros y los contras que existen de los diferentes factores presentados.

De esta manera el propósito de la investigación es levantar información acerca de la situación laboral de la empresa Disvending S.A. usando metodología de tipo investigativa e interpretativa simplificando así las causas que han llevado a los trabajadores a sentirse desmotivados y por ende el bajo rendimiento en sus puestos de trabajo es notorio.

Debido a la falta de compromiso que tienen los empleados con la empresa es que se propone un plan de capacitación técnica, que no solo permitirá dar con las principales razones por las cuales se sienten desmotivados sino más bien cambiar ciertos aspectos que aseguren una estabilidad laboral a futuro.

A través de esta propuesta, se pretende disminuir el mal clima laboral que afecte directamente en la motivación de los empleados, ya sean estas causadas por la poca comunicación que existan en los diferentes departamentos de la empresa. Considerando principalmente que cuando existe un ambiente negativo en el trabajo influye emocionalmente en los trabajadores, convirtiendo las labores que realizan en actividades rutinarias lo que conlleva a un desinterés.

Por esta razón, al implementar un plan de capacitación técnica en los empleados se crearán actitudes positivas, conductas constructivas y de empoderamiento, por medio de ideas innovadoras que beneficien al personal que labora en la empresa, viéndose esto reflejado en el trato que, con los clientes, de la misma manera nacerá la confianza para ser escuchados y entendidos de acuerdo a las necesidades de cada trabajador.

La cuales se encargan de realizar las funciones necesarias y ponen en marcha a la organización, por tal razón se necesita reconocer y valorar el trabajo que realizan ya que toda persona tiene el derecho a un trabajo digno en el cual obtenga el crecimiento y el desarrollo profesional siempre y cuando estos se encuentren en un ambiente laboral adecuado para poder dar lo mejor de sí.

Sin embargo, hoy en día las empresas están considerando varios factores que puedan influir en su personal por lo que se preocupan por realizar cambios y muchas veces en la ideología con el propósito de mejorar las actividades que realizan y por lo consiguiente, aumentar los ingresos creando planes de capacitación y motivación para incentivar a los

trabajadores y que logren sentirse como la parte fundamental de la compañía.

Por ende, los trabajadores empiezan a crecer dentro de la empresa y se empoderan de lo que hacen, causando en ellos el sentir del compromiso con los objetivos de la organización, esto conlleva al manejo de un eficiente plan de capacitación y motivación el cual se ve reflejando en la preocupación de todo el personal al igual que los jefes principales de una empresa.

### **Aspectos que justifican la investigación:**

#### **Convivencia:**

Los colaboradores de la empresa se sienten desmotivados debido a la falta de reconocimiento o falta de un incentivo económico debido a que las actividades que realizan son poco valoradas y por ende recompensadas.

#### **Relevancia social:**

Esta investigación consiste en diagnosticar las causas por las que se da la desmotivación en el personal que labora en la empresa Disvending.

**Valor teórico:** La necesidad de contar con un personal que labore de manera productivas dentro de la empresa y busque el desarrollo no solo de la empresa sino personal dentro de la misma.

#### **Utilidad Metodológica:**

Para esta investigación se utiliza el método descriptivo, el cual permite identificar de forma precisa el objetivo del presente trabajo, así mismo se utiliza el método investigativo ya de a través de una investigación exhausta dentro de la empresa se podrán encontrar los principales motivos de la problemática antes mencionada.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Fundamentación Teórica**

##### **Antecedentes Históricos**

Gil, (2012) La motivación laboral surge por el año de 1700, en el viejo mundo europeo, cuando los antiguos talleres de artesanos se transformaron en fábricas donde decenas y centenares de personas producían operando máquinas, y donde los contactos simples y fáciles entre el artesano y sus auxiliares se complicaron. (p.3)

Dentro de las empresas, la motivación que exista en el personal que labora es fundamental para el crecimiento de la empresa, debido a que de esa manera se dan a reflejar lo productivos que pueden llegar a ser, este término dentro del ámbito empresarial viene ya desde hace varios años atrás por lo que en algunos casos no se le ha dado la importancia real que debería tener.

Por otro lado, para Cruz, (2013) “La desmotivación, dado lo anterior, consiste en un desinterés generalizado por desarrollar las actividades y funciones del cargo, una pérdida del entusiasmo original por alcanzar metas y una disminución de la energía con la que trabajamos”. (p. 4)

Es decir, que debido a la desmotivación del personal se pierde el interés por querer ser mejores cada día, adquirir nuevos conocimientos y por ende aumentar su experiencia laboral, por lo que obviamente esto repercute en el crecimiento de la empresa.

Desde otro punto de vista, Pulgarin, (2010) considera que “Para comprender el porqué del comportamiento del ser humano, se requiere saber, con qué características se llega al mundo y como se va formando su personalidad a través de la educación que recibe.” (p.7)

De esta manera, el autor considera que la desmotivación depende del comportamiento del trabajador, puesto que él es el único que se puede manejar y controlar capaz de dar lo mejor de sí independientemente de los factores externos que puedan presentarse.

Artigas, (2016) considera que es importante, especialmente para los empresarios, comprender que la desmotivación de sus empleados es algo que va a afectar directamente en su negocio. La productividad de una empresa puede reducirse hasta en un 40% cuando los empleados no se sienten a gusto en su puesto de trabajo. Cuando una persona se siente desmotivada no puede dar lo mejor de sí misma y con su mala actitud puede afectar al clima laboral de toda la organización. (p. 2)

Por ende, se determina que la baja productividad si depende de manera directa con la labor que realiza el empleado, debido a que por la desmotivación este puede perjudicar de una manera considerable la economía de la empresa, por lo tanto, incluso pone en inestabilidad su puesto de trabajo.

Sin embargo, para Davis, (2003) la satisfacción laboral “Presenta una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y los que los empleados sienten que reciben”. (p.1)

Considerando también que los trabajadores contribuyen no solo con el crecimiento de la empresa en la que laboran si también al crecimiento y productividad del país, disminuyendo la tasa de desempleo, teniendo como efecto estabilidad laboral para cada uno de ellos.

Es decir que debe realizar frecuentemente encuestas sobre el clima laboral, para diagnosticar las causas por el cual los colaboradores no están satisfechos en su puesto de trabajo.

Esto implica que, para que exista una buena relación entre compañeros de trabajo, primero deben encontrarse en un ambiente sano el cual permita sentirse en confianza entre sí, siendo una de estas una manera de estar motivados debido a que pueden expresar sus criterios y opiniones de cada uno, permitiendo conocer las necesidades de los empleados.

Sin embargo, para Wolters Kluwer, (2015) “El rendimiento laboral es el producto del trabajo de un empleado o de un grupo de empleados”. (p.1)

Este, en ocasiones suele ser insuficiente debido a que el trabajo del personal empieza a verse afectado en el rendimiento laboral, de esta manera se busca erradicar este tipo de situaciones a través de capacitaciones.

Bonatto, (2016) sostiene que la motivación es uno de los aspectos psicológicos que se relaciona más estrechamente con el desarrollo del ser humano. La motivación no se caracteriza como un rasgo personal, sino por la interacción de las personas con la situación, por ello la motivación varía de una persona a otra y en una misma persona puede variar en diferentes momentos y situaciones. (p.12)

Por esta razón, se puede decir que cuando el trabajador se encuentra motivado con las actividades que realiza dentro de su empleo, es porque este sostiene un objetivo fijo el cual lo lleva a mantener ese espíritu colaborador, teniendo en cuenta que esto no es solo beneficioso para la empresa en la que trabaja sino más bien para crecimiento propio sea este personal y laboral.

Para Tatay, (2017) “Existen cuatro causas que propician la aparición de la desmotivación de empleados: falta de feedback, falta de objetivos, falta de progreso y la falta de progreso”. (p.5)

Sin embargo, las empresas estas conscientes del impacto negativo que se reflejan en la productividad al contar con un personal desmotivado, puesto que algunas de las razones por las que se presenta es por el estado de ánimo, comportamiento, actitud, entre otras. Tomando en consideración que estos problemas no son detectados a tiempo, pero igual influyen en la productividad ya sea esta individual o colectiva.

A pesar de varios criterios citados, para Cabrera (2016), “existen diferentes síntomas de un trabajador desmotivado como la zombificación, falta de iniciativa, efecto camaleón, bajo rendimiento y calidad, aura negativa, entre otros”. (p.9)

Es necesario tener muy en cuenta que un empleado que se siente desmotivado siempre va a decir que sí a cualquier tarea asignada sin manifestar alguna queja, puesto que de esa manera se refleja el problema, debido a que un trabajador que se encuentra activo y comprometido se fija objetivos y de una u otra manera busca alternativas dentro de sus labores.

Todos estos aspectos que influyen para que un empleado se encuentre desmotivado hacen que afecten su rendimiento es por esto que para:

Grupo imagen digital, (2017) La negatividad se contagia, te roba energía y tiempo, te frena y acaba con tu entusiasmo. Evita los sentimientos y céntrate en lo positivo ¿cómo? Al oír o ver videos motivacionales, música que te alegre, leer y juntarte con personas que te inspiran. (p.2)

Sin embargo, los trabajadores en todo el mundo están comprometidos con las labores que realizan en el trabajo y hacen notorio su descontento y falta de motivación en las actividades que realizan dentro de la empresa, si es así, esto se puede considera en un impedimento para alcanzar el crecimiento profesional.

Por otro lado, según estudios de la UP. SPAIN,(2015) cuando un empleado está satisfecho con su puesto de trabajo es un 12% más productivo y un 31% más eficiente.

Se ha demostrado una relación directa entre motivación laboral y desempeño. La felicidad de tus trabajadores es el aspecto estratégico imprescindible para tu empresa. (p.1)

Entonces, la motivación laboral se puede determinar como un factor que debe prevalecer en el día a día entre los empleados de una empresa. Puesto que al momento de realizar una tarea en el trabajo se debe mantener un ambiente tranquilo y de la misma manera proactivo. Por tal razón, uno de los beneficios más importantes de la motivación laboral es el compromiso que tiene cada trabajador para con la organización.

UP. SPAIN, (2015) la motivación en el trabajo es clave para aumentar la productividad empresarial y el trabajo del equipo en las diferentes actividades que realizan, además de que cada integrante se sienta realizado en su puesto de trabajo y se identifique con los valores de la empresa. Es la mejor forma para que los trabajadores se consideren parte importante de la empresa y den el máximo por ella. (p.2)

Para esto, la mejora de la motivación laboral tiene cada vez más apego con el propósito de crecer y mejorar internamente en la empresa. Por ende, las compañías están conscientes de la importancia que tiene este propósito y la influencia que tiene la motivación laboral en los resultados de la empresa.

Esta la forma más eficaz y eficiente que tienen las empresas para aumentar la productividad, debido a que los empleados son considerados como el activo máspreciado de una organización, ya que ellos con la dedicación, esfuerzo y talento con el que aportan se alcanza el éxito de la misma.

### **Antecedentes Referenciales**

Autor: Ing. Betty Villacrés Suárez - Año: 2016

Tema: “Plan de Capacitación Servidores Administrativos y Trabajadores”.

Escuela Superior Politécnica de Chimborazo Dirección de Talento Humano  
Acción Formativa.

Resumen: La capacitación, es una acción planificada de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica. Suarez, (2016)

Diferencia: dentro de la empresa, la capacitación técnica hace falta es por eso que el personal ha bajado su rendimiento laboral.

Autor: Cristian Emmanuel Herrera Quiroz - Año: 2009

Tema: “Modelo de un programa de capacitación de personal para el trabajo”. Universidad Pedagógica Nacional de México, D.F.

Resumen: La capacitación es, por lo tanto, una inversión para la organización, pues los resultados que se obtengan de ella no solo benefician al empleado, sino que contribuye al logro de los objetivos empresariales. Quiroz, (2009) .

Diferencia: las empresas deben considerar este tipo de capacitaciones para el personal como una inversión debido a que si los trabajadores se encuentran activamente motivados el desempeño laboral sería beneficioso para la empresa.

Autor: María del Pilar Ortiz Sierra – Año: 2015

Tema: “Motivación para Empleados del Servicio al pasajero en tierra de American Airlines”,

Tesina de la UVM

Resumen: por el cual tiene como objetivo lograr que los empleados se sientan contentos en su trabajo para lograr un mejor rendimiento y así al mismo tiempo cubrir sus necesidades. Sierra, (2015)

Diferencia: si los trabajadores de una empresa se sienten cómodos con las actividades que realizan, el ambiente en el que se encuentran, el trato que

reciben y obviamente se les reconoce económicamente bien su trabajo, estos serán proactivos toda la jornada laboral.

Autor: Lic. María Angélica Aguilera Gómez – Año: 2015

Tema: “Incentivos Económicos y Adiestramiento; Factores Determinantes para el incremento de la productividad (Análisis de una empresa de Servicios”

Tesina de la UVM

Resumen: donde se muestra como objetivo analizar la influencia Motivación Laboral 5 del adiestramiento y los incentivos económicos para incrementar la productividad de los empleados del departamento de cajas, en una cadena de tiendas de autoservicio, durante cuatro quincenas de acuerdo a las especificaciones establecidas por la misma. Gómez, (2015)

Diferencia: las empresas deberían implementar internamente un reconocimiento para el trabajador, para elevar no solo la autoestima del mismo, sino también la productividad de la empresa.

Autor: Ana Luisa Ramírez Patiño – Año: 2015

Tema: Clima Laboral “El caso de una empresa”

Tesina de la UVM

Resumen: tiene como objetivo conocer y evaluar el mayor número de aspectos o dimensiones que existen en una organización y que en determinado momento pueden mejorar las situaciones de trabajo o deteriorarlas. Patiño, (2015)

Diferencia: se considera al trabajador como la parte fundamental de la empresa, debido a que sin su colaboración la misma no podría seguir adelante, por tal motivo se debe buscar mejorar cada día ya sean a través de incentivos, capacitación, entre otras para que el rendimiento laboral sea óptimo.

Autor: Lic. Nelly María Porras Carmona – Año: 2015

Tema: “El Factor Determinante para el Éxito de una Empresa”

Tesina de la UVM

Resumen: es la carencia de motivación en el personal de un corporativo hotelero. Y plantean una metodología científica mediante la observación, análisis del caso. Los resultados obtenidos concluyen que este Plan ayudará en gran Medida a los Trabajadores del Corporativo Hotelero a canalizar todas sus necesidades por medio de una perfecta comunicación que deberá permanecer siempre abierta por parte de directivos y empleados. Carmona, (2015)

Diferencia: a través de capacitaciones los empleados pueden llegar a motivarse, a explorar más su área y por ende a producir y desenvolverse mejor en su área.

Autor: Lic. Claudia Rabago Zermeño – Año: 2015

Tema: “Implementación de un programa Motivacional para Mejorar el nivel de productividad en la micro empresa herramienta de calidad”

Tesina de la UVM

Resumen: tiene como objetivo Proveer a la micro empresa Herramientas d Calidad de un Programa motivacional, a fin de lograr un mejor nivel en la productividad de sus empleados. La metodología que plantea es un Método de caso a través de un Cuestionario. Los resultados obtenidos concluyen que cuando un empleado percibe la motivación que su jefe le da, realiza mejor su trabajo con agrado y entusiasmo. Zermeño, (2015)

Diferencia: la motivación del personal, es primordial es por eso que mientras más a gusto se encuentre el trabajador mejor desempeña su labor.

## **Fundamentación Legal**

### **Constitución de la República del Ecuador (2008)**

Título II derechos/Capítulo II - Derechos del buen vivir

Sección octava Trabajo y seguridad social

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

### **Código de Trabajo de la República del Ecuador (2008)**

#### **Capítulo IV - De las obligaciones del empleador y del trabajador**

**Art. 42.-** Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador: Conceder a los trabajadores el tiempo necesario para el ejercicio del sufragio en las elecciones populares establecidas por la ley, siempre que dicho tiempo no exceda de cuatro horas, así como el necesario para ser atendidos por los facultativos de la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o para satisfacer requerimientos o notificaciones judiciales. Tales permisos se concederán sin reducción de las remuneraciones.

### **Código orgánico de la producción, comercio e inversiones**

**Art. 2.-** Actividad Productiva. - Se considerará actividad productiva al proceso mediante el cual la actividad humana transforma insumos en bienes y servicios lícitos, socialmente necesarios y ambientalmente sustentables, incluyendo actividades comerciales y otras que generen valor agregado.

**Art. 3.-** Objeto. - El presente Código tiene por objeto regular el proceso productivo en las etapas de producción, distribución, intercambio, comercio, consumo, manejo de externalidades e inversiones productivas orientadas

a la realización del Buen Vivir. Esta normativa busca también generar y consolidar las regulaciones que potencien, impulsen e incentiven la producción de mayor valor agregado, que establezcan las condiciones para incrementar productividad y promuevan la transformación de la matriz productiva, facilitando la aplicación de instrumentos de desarrollo productivo, que permitan generar empleo de calidad y un desarrollo equilibrado, equitativo, eco eficiente y sostenible con el cuidado de la naturaleza.

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

**Art. 22.-** Las personas tienen derecho a desarrollar su capacidad creativa, al ejercicio digno y sostenido de las actividades culturales y artísticas, y a Régimen Del Buen Vivir.

**Art. 35.-** El trabajo es un derecho y un deber social. Gozará de la protección del Estado, el que asegurará al trabajador el respeto a su dignidad, una existencia decorosa y una remuneración justa que cubra sus necesidades y las de su familia. Se regirá por las siguientes normas fundamentales. (Sección segunda del trabajo).

**Art. 52.-** Señala "las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características".

**Art. 325.-** Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores".

**Art. 326.-** Se establece el derecho de los ecuatorianos a desarrollar actividades laborales en un ambiente adecuado que garantice la salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar, y que toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo enfermedad, será reintegrada al trabajo y mantener la relación laboral".

## **Código de trabajo**

**Art. 14.-** Estabilidad mínima y excepciones. -Establecerse un año como tiempo mínimo de duración, de todo contrato por tiempo fijo o por tiempo indefinido, que celebren los trabajadores con empresas o empleadores en general, cuando la actividad o labor sea de naturaleza estable o permanente, sin que por esta circunstancia los contratos por tiempo indefinido se transformen en contratos a plazo, debiendo considerarse a tales trabajadores para los efectos de esta Ley como estables o permanentes.

### **Principios de aplicación de los derechos**

**Art. 14.-** Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumakawsay*. Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales.

### **Variable Conceptual de la Investigación**

#### **Variable Independiente:** Capacitación Técnica

Cuando se refiere a capacitaciones técnicas según el sitio web de Psicología y Empresa (2016) existe una amplia variedad de métodos o técnicas para capacitar al personal que ocupa puestos no ejecutivos. Ninguna técnica es siempre la mejor, el mejor método depende de: La efectividad respecto al costo, El contenido deseado del programa, La idoneidad de las instalaciones con que se cuenta, Las preferencias y la capacidad de las personas, Las preferencias y la capacidad del capacitador, Los principios de aprendizaje a emplear. (p.2)

Es por eso que una de las cosas más productivas que el departamento de recursos humanos y los altos mandos de la empresa pueden crear una cultura con bases sólidas que ayuden a los empleados a ser ellos mismos dentro del trabajo.

### **Variable Dependiente:** Rendimiento laboral

En cuanto al rendimiento laboral, el sitio web EcuRed, (2013) sostiene que El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado) y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada. (p.1)

Es por ello, que se busca de una u otra manera mantener al personal de una empresa motivado, ya que es la forma de impulsar al trabajador hacia un objetivo, haciendo que el mismo colabore con un comportamiento adecuado por lo cual el trabajador se encuentre totalmente auto motivado.

### **Definiciones Conceptuales**

**Capacitación:** Es un medio para desarrollar la fuerza de trabajo de las organizaciones; la capacitación sirve para un debido desempeño del puesto, asimismo extienden el concepto a un nivel intelectual por medio de la educación general. Capítulo14 parte. Chiavenato, (2007).

**Administración:** es integrar y coordinar recursos organizacionales muchas veces cooperativos, otras veces en conflicto, tales como personas, materiales, dinero, tiempo o espacio, etc., hacia los objetivos definidos, de manera tan eficaz y eficiente como sea posible. Chiavenato, (2007).

**Motivación laboral:** es un aspecto que nunca debe faltar entre tus empleados. Supone un cambio cualitativo a la hora de llevar a cabo un trabajo, pero también como forma de mantener un ambiente agradable y proactivo. EmprendePyme, (2017).

**Clima laboral:** se suele definir como el medio ambiente físico y humano en el que se desarrolla el trabajo. Influye en la satisfacción del personal y está relacionado con la forma de relacionarse y la cultura de la empresa. SumaCrm, (2012)

**Productividad:** es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado durante un periodo determinado. Por ejemplo, cuanto produce al mes un trabajador o cuánto produce una maquinaria. Sevilla, (2017)

**Inseguridad laboral.** No tener el puesto asegurado es un elemento altamente desmotivador, al contrario de lo que muchos puedan pensar. Este hecho distrae gravemente al trabajador, que necesita un mínimo de estabilidad para poder rendir correctamente. Universia, (2014) **Falta de dirección.** El empleado debe tener claro el rumbo que sigue la empresa y lo que se espera de él, esto le ayuda a saber hacia dónde tiene que encauzar sus esfuerzos para recibir estímulos positivos que refuercen su autoconfianza. Universia, (2014)

**Valor del trabajo.** Si una persona no percibe que su trabajo aporta algún tipo de valor a la empresa o al futuro de la misma, puede terminar con la moral minada. Universia, (2014)

**Mal ambiente laboral.** Un ambiente de trabajo turbio o con compañeros desagradables servirá para acrecentar los sentimientos negativos del empleado. Universia, (2014)

**Estado de ánimo.** es el humor o tono sentimental, agradable o desagradable, que acompaña a una idea o situación y se mantiene por algún tiempo. Es un estado, una forma de estar o permanecer, que expresa matices afectivos y cuya duración es prolongada, de horas o días. Cuando este tono se mantiene habitualmente o es el que predomina a lo largo del tiempo, hablamos de humor dominante o estado fundamental de ánimo. Asociación de mentes abiertas, (2018).

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **Datos de la empresa.**

**Nombre de la Empresa:** Disvending S.A.

**Nombre Comercial:** Disvending S.A.

**Fecha de Constitución:** 07 de junio del 2012

**Registro Único del Contribuyente:** 1792375398001

**Objeto Social:** Ventas realizadas mediante máquinas expendedoras.

Disvending S.A fue creada en el año 2012, la matriz principal se encuentra ubicada en la ciudad de Quito, en la calles Isaac Albeniz E3-78 Y Mozart, sin embargo cuenta con una sucursal la cual está ubicada en la ciudad de Guayaquil, esta compañía se dedica a la venta al por menor de gran variedad de productos entre los que predominan, los productos alimenticios, las bebidas o el tabaco, como productos de primera necesidad y varios otros tipos de productos, como prendas de vestir, muebles, aparatos, artículos de ferretería, cosméticos (tienda de víveres) etcétera.

#### **Misión.**

Nos esforzamos por crear momentos especiales en la vida de las personas, satisfaciendo sus antojos de manera inmediata, a través de un servicio de excelencia con las mejores soluciones vending.

#### **Visión.**

Ser consideradas por nuestros clientes como líderes indiscutibles a nivel Nacional del mercado de soluciones Vending, diferenciándonos a través de un servicio Oportuno y de calidad.

## **Valores**

### **Ética**

La empresa pretende contar con un personal no solo capacitado sino más bien con relaciones morales y buen comportamiento que permita desarrollar buenas energías dentro de la empresa.

### **Integridad y confianza**

Disvending S.A. fomenta dentro de sus instalaciones la confianza y la integridad a través de la transparencia de cada trabajador.

### **Orientación al cliente**

Los clientes son considerados como un factor sumamente importante para la empresa, por eso es necesario que el servicio que se brinda sea eficaz y eficiente así satisfaciendo todas las necesidades de los mismos.

### **Trabajo en equipo**

Para aquello, se trabaja constantemente y pueda existir motivación laboral en cada departamento de trabajo, teniendo como objetivo metas firmes trabajando en equipo.

### **Orientación a la acción**

En toda empresa debe existir esas ganas de superarse día a día por parte de sus trabajadores, es por esa razón, que los mijos deben fijarse y cumplir todas las metas que los lleven al éxito laboral.

### **Logo de la empresa.**

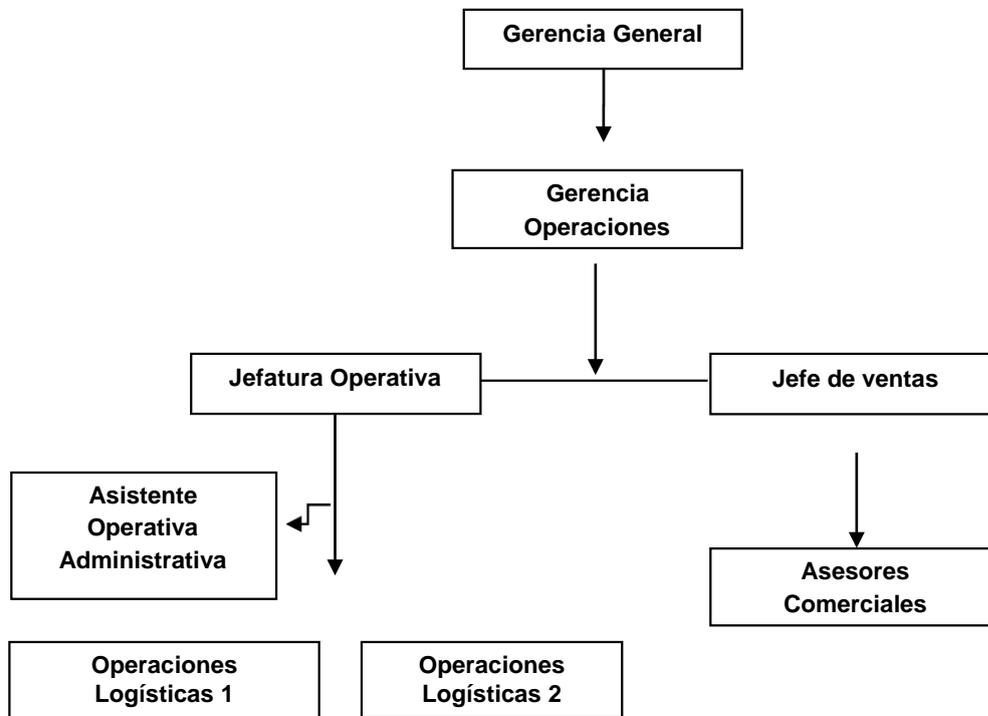
**Grafico 1.** Logo de la empresa Disvending S.A.



**Fuente:** Jorge Armando Chávez San Andrés, (2019)

## Organigrama.

**Grafico 2.** Organigrama de la empresa Disvending S.A.



**Elaborado:** Jorge Armando Chávez San Andrés, (2019)

### Descripción de actividades de los colaboradores.

#### Gerente General

Es la persona encargada de las funciones de la empresa, considerado la persona responsable de liderar y coordinar las actividades de la planificación estratégica.

#### Gerente Operaciones

Este, es el responsable de la producción de la empresa, el cual toma las decisiones que influyan directamente con el área productiva y sistemas de transformación.

### **Jefe Operativo**

Las funciones del jefe operativo se basan en asegurar la operación de la planta productiva, no solo como apoyo logístico sino como talento humano importante para el personal a su cargo.

### **Asistente operativa administrativa**

Es el responsable de apoyar y asistir a las labores administrativas y operativas del proyecto que permitan una oportuna y adecuada atención a los distintos requerimientos de la empresa.

### **Operaciones Logísticas**

Es la persona responsable de garantizar el apego a las buenas prácticas de control interno vigilando la aplicación y cumplimiento de políticas, procedimientos administrativos y buenas prácticas.

### **Jefe de Ventas**

Este es el encargado de planificar y organizar el trabajo de un equipo de vendedores, sin salirse de un presupuesto acordado. El cual establece los objetivos de ventas para el equipo y evalúa los logros de los asesores comerciales.

### **Asesores Comerciales**

Encargados de comunicar con actitud y presencia, más allá de palabras o documentos presentados a los clientes. El asesor comercial es la imagen de la compañía, su actitud y presencia reforzarán o anularán la idea que un potencial cliente se haga sobre la empresa o marca.

### **Diseño de la Investigación**

Arias, (2012) sostiene que el diseño de investigación consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de

investigación no experimental. Claro está, en la investigación de campo también se empleará datos secundarios, sobre todo los provenientes de fuentes bibliográficas. (p.31)

### Tipos de Investigación

**Tabla 2.**

#### Clasificación

Explorativa	Explicativa	Descriptiva	Correlacional
Se realiza cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. (p.80) R. Hernández Sampieri (2006)	Buscan encontrar las razones o causas que ocasionan ciertos fenómenos. Su objetivo último es explicar por qué ocurre un fenómeno. (p.18) Rivero(2008)	Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. (p.82) R. Hernández Sampieri (2006)	Analiza la relación entre dos variables, estudia relaciones entre tres variables, otras veces se incluyen relaciones múltiples. (p.83) R. Hernández Sampieri (2006)

**Elaborado por:** Jorge Armando Chávez San Andrés, (2019)

El presente proyecto de investigación se basa en un estudio netamente bibliográfico y descriptivo. Debido a que, las fuentes de investigación utilizadas han sido recopiladas a través de documentos oficiales encontrados en sitios webs, libros de acuerdo al tema investigado, entre otros.

De la misma manera, el estudio de campo se relaciona directamente con el tipo de estudio descriptivo y exploratorio ya que por medio de una encuesta que se realiza al personal que labora en Disvending S.A. en la ciudad de Guayaquil, se podrán presentar datos reales los cuales serán analizados para poder lograr mejoras dentro de la empresa en cuanto a la motivación laboral.

## Población

La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. Arias F., (2012).

Es decir que cualquier población sea esta finita o infinita de elementos está sujeta a una población.

### Población finita

Para Arias F., (2012). “Es aquella cuyo elemento en su totalidad son identificables por el investigador”. (p.81)

En esta población si es posible contar los elementos que integran en su totalidad, es decir, son identificables y accesibles por el investigador.

### Población infinita

De la misma manera, Arias F., (2006) “Es aquella cuyo elemento es imposible tener un registro identificable”. (p.81).

Cuando una población es infinita no se puede contabilizar los elementos.

**Tabla 3.**

### Población

Elementos	Cantidad
Gerente General	1
Gerente de Operaciones	1
Jefatura operativa	1
Supervisor	1
Jefatura de ventas	1
Asesor comercial	2
Asistente Administrativo	2
Operarios	15
TOTAL	24

**Elaborado por:** Jorge Armando Chávez San Andrés, (2019)

## **Muestra**

Arias F., (2012) Es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. En este sentido, una muestra representativa es aquella que por su tamaño y características similares a las del conjunto, permite hacer inferencias o generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido. (p.83)

Por esta razón, de acuerdo a la población que exista en este caso de la empresa, se definirá la unidad de muestreo y de análisis.

## **Tipos de Muestra**

En cuanto a los tipos de muestras, se encuentran: Estratos, Tómbola, por Racimos. Los cuales permiten extraer de la población una muestra ya que cuando se tiene una población infinita es imposible abarcar la totalidad de la misma.

Para Hernández, (2003) “Es el subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. (p. 83).

### **Muestra estratificada**

Según Fidia, (2006). La muestra estratificada “consiste en dividir la población en subconjunto cuyos elementos posean características comunes” (p.84).

La cual asegura que la muestra presenta la misma distribución que la población en relación con determinadas variables.

### **Muestra de racismo:**

Sampieri H., (2006) manifiesta que la muestra de racismo “Implica diferenciar entre el análisis y la unidad muestral, muestreo en que las unidades se encuentran encapsuladas en determinados lugares”. (p.250).

Esta muestra reduce tiempo, costo y energía de los subgrupos que las unidades de análisis se encuentran en un lugar ya sea este físico o geográfico.

**Muestra tómbola:**

Para Sampieri H., (2006) la muestra tómbola, “Consiste en numerar todos los elementos muestrales de la población”. (p.253).

En esta investigación no es necesaria debido a que la población es finita, es decir que puede ser identificable.

**Métodos y Técnicas de investigación**

**Métodos**

Para la realización de este proyecto los métodos a utilizar son: el inductivo - deductivo, debido a la dificultad de la investigación encontrada en la empresa Disvending S.A se pretende aumentar el conocimiento, destrezas y productividad para el personal ya sea este laboral y personal.

Por otro lado, se toma en cuenta también el método el analítico - sintético el cual permite observar la problemática de la empresa que permite establecer las causas y por ende los efectos con el fin de plantear una solución.

**Técnicas de Investigación**

**Tabla 4.** Técnicas e Instrumentos

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
Encuesta	Cuestionario

**Elaborado por:** Jorge Armando Chávez San Andrés, (2019)

Para esta investigación se utiliza la técnica de la encuesta, la cual se presenta un cuestionario con varias preguntas que permiten identificar el porqué de la desmotivación laboral que existe dentro de la empresa Disvending S.A. por parte de los trabajadores.

## **Encuesta.**

Para (Malhotra, 2005) “Las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado, que se da a los encuestadores para obtener informaciones específicas”. (P.115)

Es decir que se efectúan preguntas estructuradas para obtener la información deseada de algún tema o situación, en este caso la desmotivación laboral con el fin de presentar el resultado de lo que se está investigando dentro de la empresa.

Por otra parte, a través de la encuesta se podrá determinar ciertos aspectos y ciertos criterios que los empleados pudieran tener de la empresa, debido a que mediante las preguntas se podrá conocer realmente el porqué de la desmotivación laboral el cual influye en su rendimiento dentro de la empresa.

Llevando así, a buscar nuevas técnicas y estrategias que permitan al trabajador sentirse a gusto con las actividades que realizan teniendo como resultado un buen rendimiento laboral y por ende un crecimiento para la empresa.

Por esta razón, as encuestas se presentan de diferentes maneras las cuales pueden tener una variedad de propósitos, pero tienen algunas características en común. En una encuesta la muestra no se escoge al azar o se conforma solamente de las personas para encuestar. Cada persona de la población tiene una probabilidad conocida de ser seleccionada. De esta manera, los resultados pueden ser presentados de manera fiable.

Es decir, que la información se recoge a través de preguntas debido a que la encuesta no es describir a los individuos particulares que por casualidad son parte de la muestra, sino que se trata de describir un perfil estadístico de la población y los resultados de la encuesta se presentan en forma de resúmenes, tablas y gráficos estadísticos.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Aplicación a las técnicas e instrumento Encuesta

#### 1.- ¿Cómo considera usted el ambiente laboral dentro de su trabajo?

**Tabla 5.**

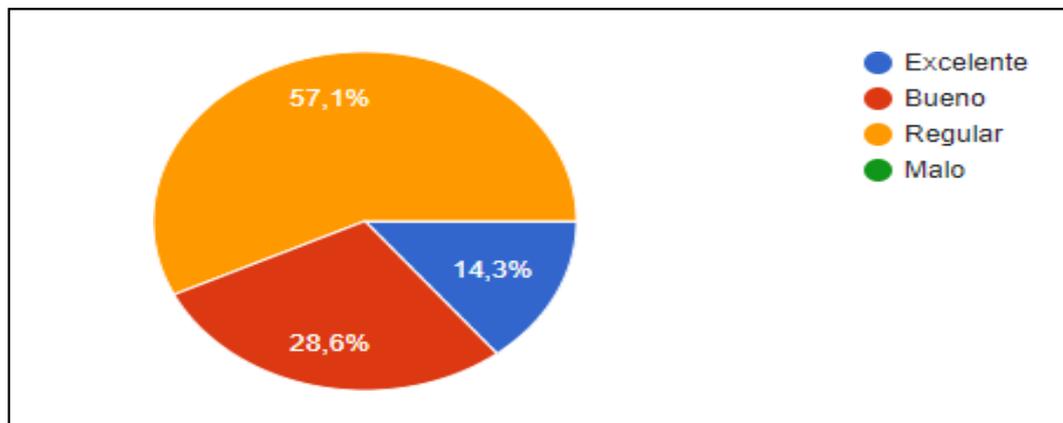
Ambiente Laboral

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	3	14,3
Bueno	9	28,6
Malo	12	57,1
Regular	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Jorge Armando Chávez San Andrés, (2019)

**Gráfico 3.**

Ambiente Laboral



**Fuente:** Colaboradores de la empresa Disvending S.A. - Guayaquil

**Elaborado por:** Jorge Armando Chávez San Andrés, (2019)

#### **Análisis e interpretación**

Los trabajadores de la empresa Disvending con relación a la pregunta planteada, el 57,1% considera que el ambiente laboral en el que se encuentran es regular, sin embargo, para un 28,6% de trabajadores sostienen que es bueno y finalmente solo el 14,3% manifiesta que es excelente.

## 2.- ¿Se ha sentido usted últimamente desmotivado laboralmente?

Tabla 6.

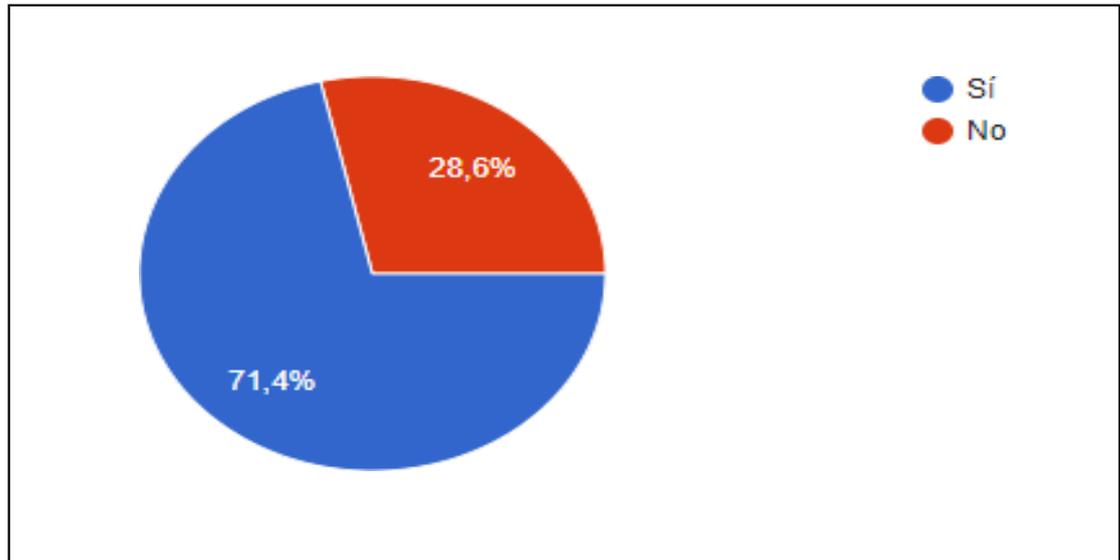
### Desmotivación laboral

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	19	71,4
No	5	28,6
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jorge Armando Chávez San Andrés, (2019)

Gráfico 4.

### Desmotivación laboral



**Fuente:** Colaboradores de la empresa Disvending S.A. - Guayaquil

**Elaborado por:** Jorge Armando Chávez San Andrés, (2019)

### Análisis e interpretación

Con respecto a esta pregunta, el 71,4% de los trabajadores se han sentido últimamente poco motivados y solo el 28,6% considera no estarlo dentro de la empresa. Es allí en donde se puede deducir de los inconformes que se encuentran algunos empleados de dicha empresa.

**3.- ¿Cree usted que a través de una capacitación técnica se podrá disminuir la desmotivación laboral en los empleados de Disvending?**

**Tabla 7.**

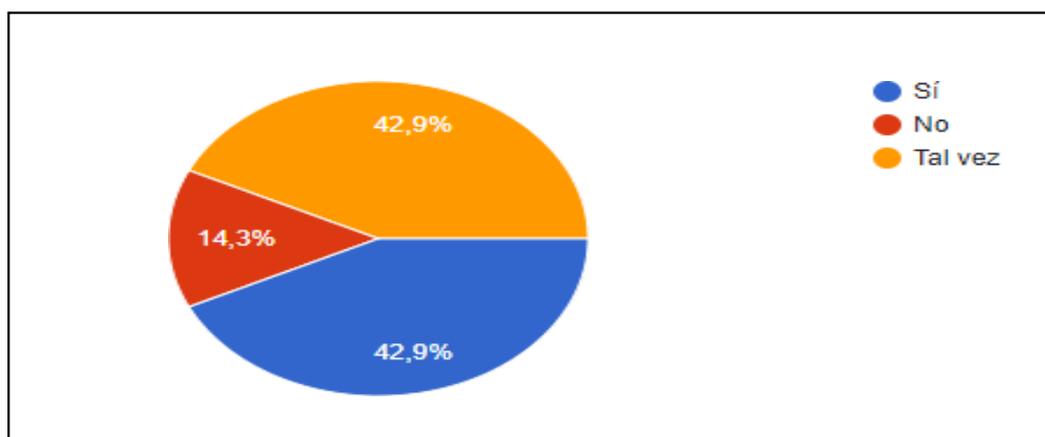
Capacitación Técnica

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	10	42,9
No	4	14,3
Tal Vez	10	42,9
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Jorge Armando Chávez San Andrés, (2019)

**Gráfico 5.**

Capacitación Técnica



**Fuente:** Colaboradores de la empresa Disvending S.A. - Guayaquil

**Elaborado por:** Jorge Armando Chávez San Andrés, (2019)

**Análisis e interpretación**

Los empleados de Disvending, un 42,9% consideran que a través de una capacitación técnica que se podría disminuir la desmotivación laboral dentro de la empresa, de la misma manera el 42,9 sostiene que esta propuesta tal vez tendría resultado y solo un 14,3% cree que no funcionaría dicha capacitación.

#### 4.- ¿En algún momento, se ha sentido poco valorado en la empresa?

Tabla 8.

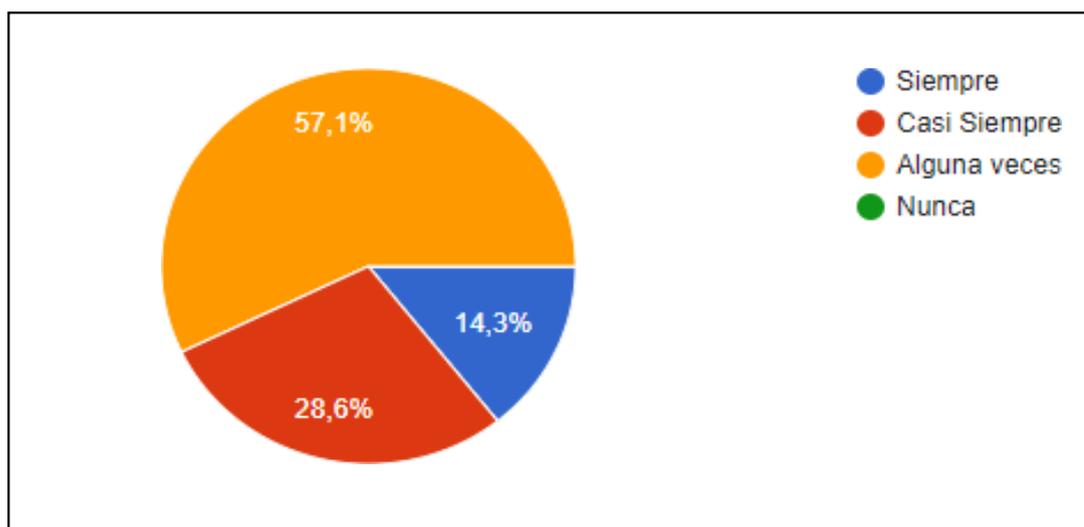
Valorado en la empresa

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	4	14,3
Casi Siempre	6	28,6
Algunas veces	14	57,1
Nunca	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jorge Armando Chávez San Andrés, (2019)

Gráfico 6.

Valorado en la empresa



Fuente: Colaboradores de la empresa Disvending S.A. - Guayaquil

Elaborado por: Jorge Armando Chávez San Andrés, (2019)

#### Análisis e interpretación

El 57,1% manifiesta que algunas veces se han sentido poco valorados dentro de la empresa que laboran, seguido de un 28,6% que sostiene casi siempre, por lo que es un porcentaje que llama mucho la atención y por último el 14,3% cree que siempre se siente poco laborado dentro de Disvending.

**5.- Para mejorar su rendimiento laboral. ¿Cómo consideraría que debe ser motivado?**

**Tabla 9.**

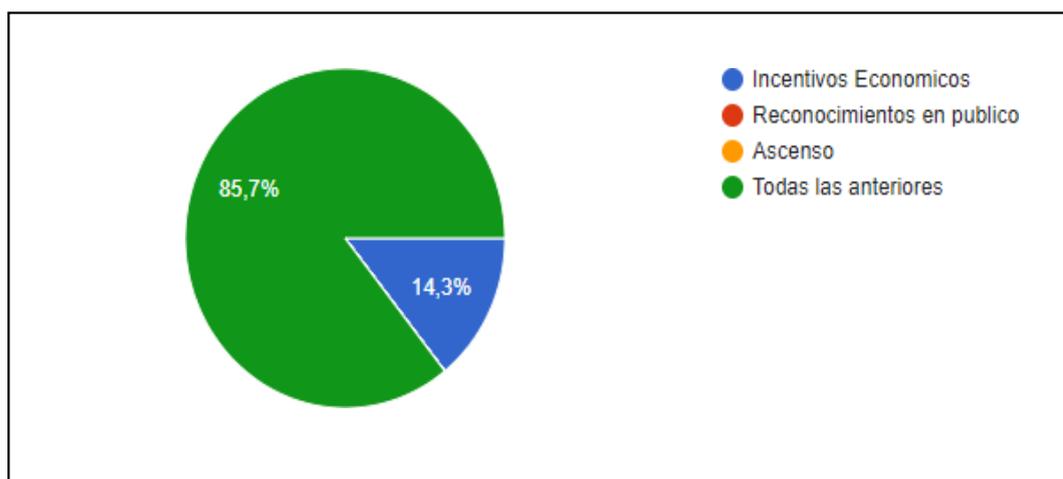
Rendimiento laboral

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Incentivos Económicos	4	14,3
Reconocimientos en publico	0	0,0
Ascenso	0	0,0
Todas las anteriores	20	85,7
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Jorge Armando Chávez San Andrés, (2019)

**Gráfico 7.**

Rendimiento laboral



**Fuente:** Colaboradores de la empresa Disvending S.A. - Guayaquil

**Elaborado por:** Jorge Armando Chávez San Andrés, (2019)

**Análisis e interpretación**

Con respecto a los cambios que podría haber para mejorar el rendimiento laboral, el 85,7% de los trabajadores sostienen que, a través de incentivos económicos, reconocimientos en públicos, ascensos serían las mejores opciones para rendir de manera óptima dentro de la empresa, sin embargo, solo el 14,3% considera que solo serían los incentivos económicos.

## 6.- ¿Cómo es su relación laboral con sus compañeros de trabajo?

Tabla 10.

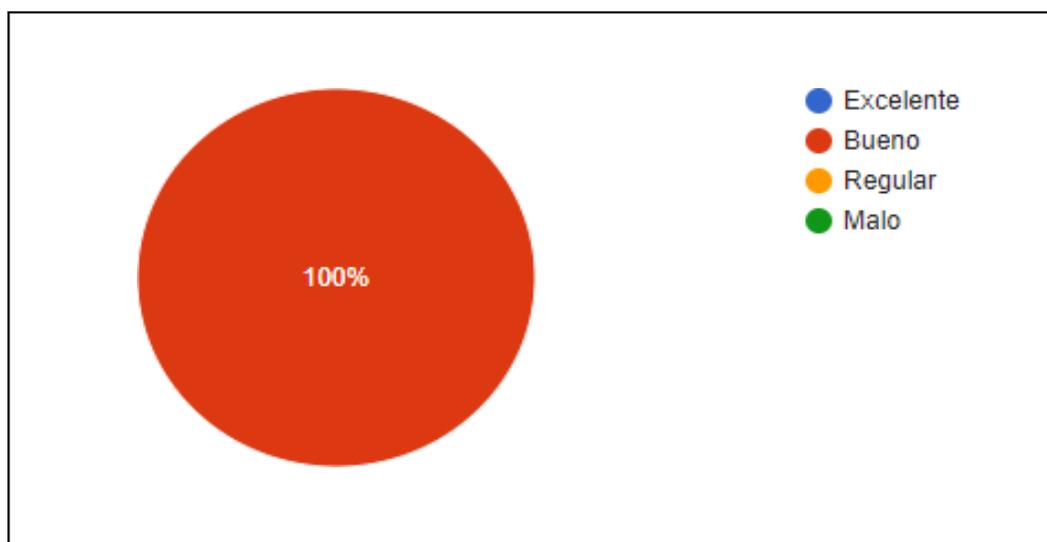
### Relación Laboral

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	0	0,0
Buena	24	100
Mala	0	0,0
Regular	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jorge Armando Chávez San Andrés, (2019)

Gráfico 8.

### Relación Laboral



Fuente: Colaboradores de la empresa Disvending S.A. - Guayaquil

Elaborado por: Jorge Armando Chávez San Andrés, (2019)

### Análisis e interpretación.

En esta pregunta, con respecto a la relación laboral que mantienen entre compañeros de trabajo, el 100% sostuvo que dicha relación es regular dentro de Disvending, por lo que se podría tomar como uno de los factores que influyen para que los trabajadores no cumplan con sus labores de buena manera.

**7.- ¿La empresa Disvending S.A. motiva a sus trabajadores por el esfuerzo y desempeño que realizan día a día?**

**Tabla 11.**

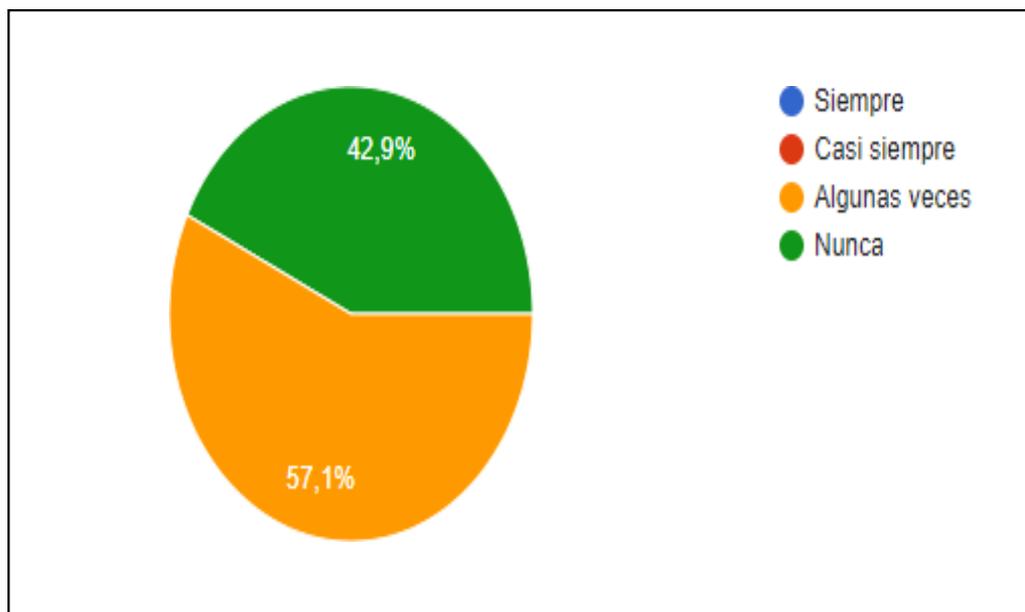
Motivación a trabajadores

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	0	0,0
Casi siempre	0	0,0
Algunas veces	16	57,1
Nunca	8	42,9
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Jorge Armando Chávez San Andrés, (2019)

**Gráfico 9.**

Motivación a trabajadores



**Fuente:** Colaboradores de la empresa Disvending S.A. - Guayaquil

**Elaborado por:** Jorge Armando Chávez San Andrés, (2019)

**Análisis e interpretación.**

El 57,1% de los trabajadores de Disvending consideran que algunas veces la empresa los motiva por su esfuerzo y desempeño que realizan, por últimos solo un 42,9% dice que nunca son reconocidos por ningún motivo.

**8.- ¿Se encuentra satisfecho con la remuneración salarial que percibe mensualmente?**

**Tabla 12.**

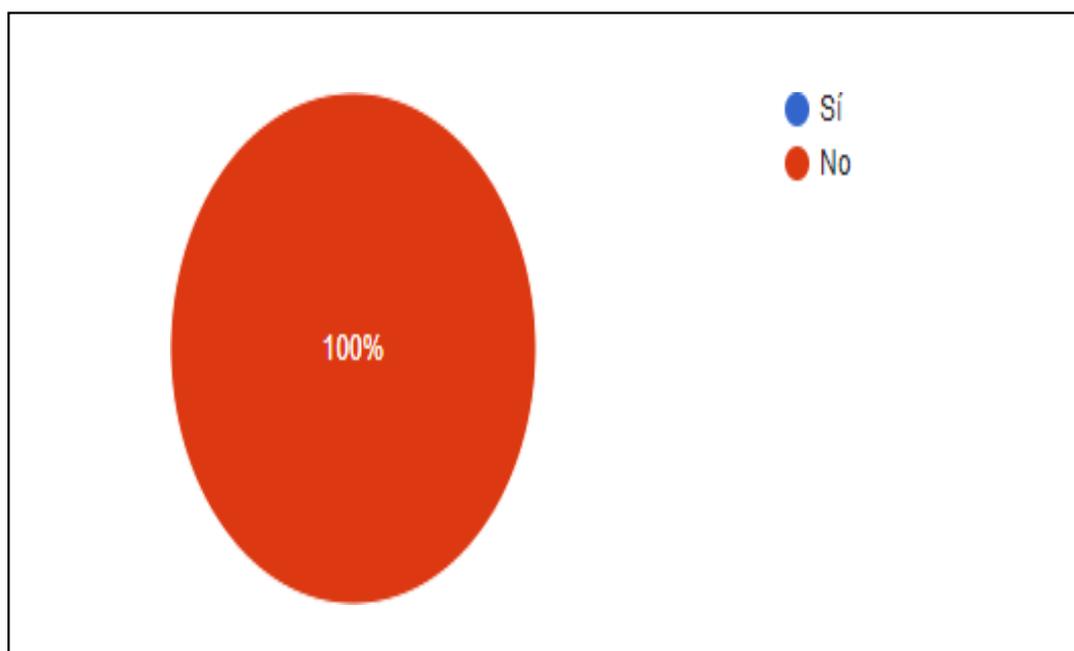
Remuneración Salarial

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0,0
No	24	100
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Jorge Armando Chávez San Andrés, (2019)

**Gráfico 10.**

Remuneración Salarial



**Fuente:** Colaboradores de la empresa Disvending S.A. - Guayaquil

**Elaborado por:** Jorge Armando Chávez San Andrés, (2019)

**Análisis e interpretación.**

Con respecto a esta pregunta, el 100% de los empleados que trabajan en Disvending, no se encuentran satisfechos con la remuneración salarial que perciben mensualmente. Considerando también como otro factor importante para que los trabajadores se encuentren desmotivados.

**9.- ¿Si pudiera cambiar algo de la empresa en la que labora, que sería?**

**Tabla 13.**

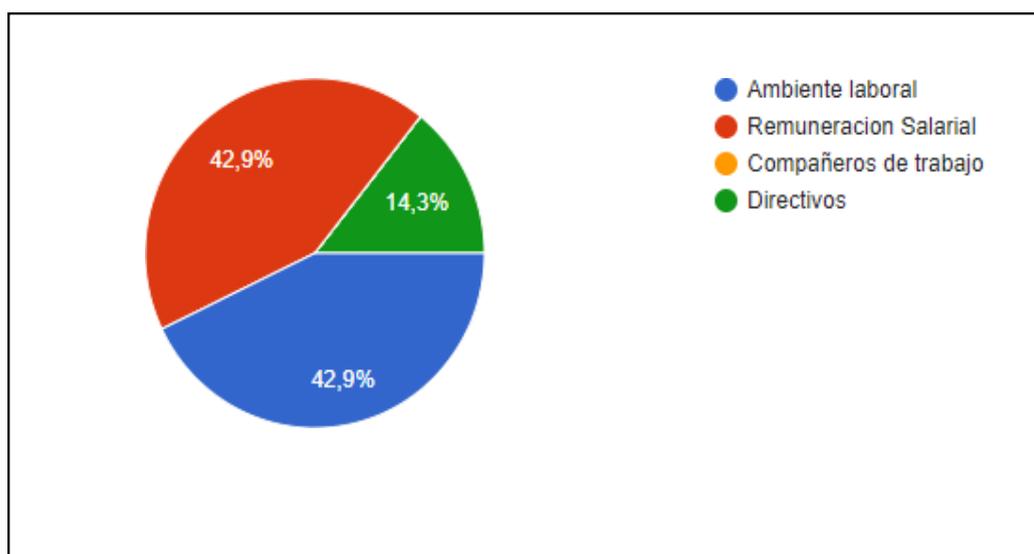
Cambios en la Empresa

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Ambiente laboral	10	42,9
Remuneración Salarial	10	42,9
Compañeros de trabajo	0	0,0
Directivos	4	14,3
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Jorge Armando Chávez San Andrés, (2019)

**Gráfico 11.**

Cambios en la empresa



**Fuente:** Colaboradores de la empresa Disvending S.A. - Guayaquil

**Elaborado por:** Jorge Armando Chávez San Andrés, (2019)

**Análisis e interpretación.**

El 42,9% de empleados cambiarían el ambiente laboral en el que se encuentran para poder mejorar, por otro lado, el 42,9% cree que si mejoran el salario podría haber cambios en el rendimiento y por último, el 14,3% considera que el cambio debería hacerse en los directivos de la empresa.

**10.- ¿Considera usted que el rendimiento laboral afecta directamente con el crecimiento de la empresa?**

**Tabla 14.**

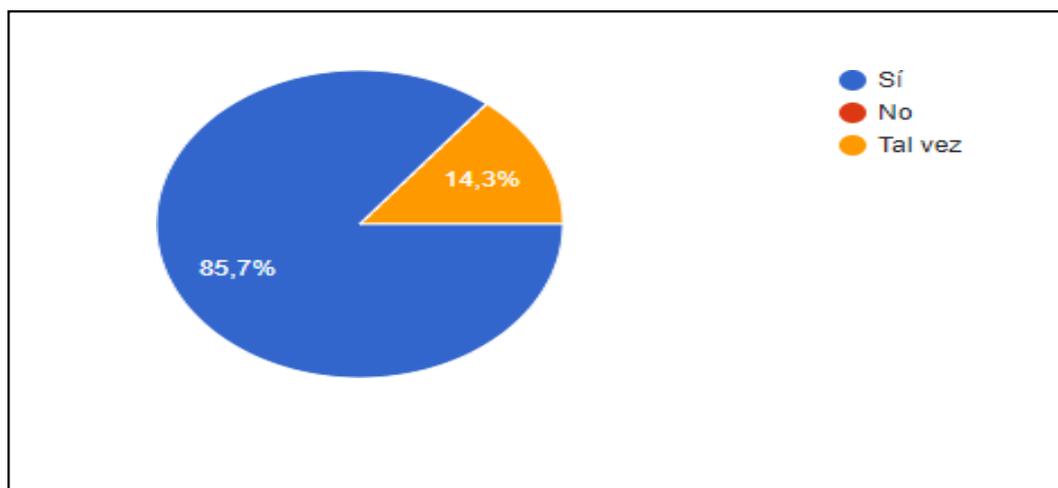
Afectación a la empresa

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	19	85,7
No	0	0,0
Tal vez	5	14,3
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Jorge Armando Chávez San Andrés, (2019)

**Gráfico 12.**

Afectación a la empresa



**Fuente:** Colaboradores de la empresa Disvending S.A. - Guayaquil

**Elaborado por:** Jorge Armando Chávez San Andrés, (2019)

**Análisis e interpretación.**

Los empleados están conscientes de que ellos son una pieza fundamental dentro de la empresa, por esta razón el 85,7% sostiene que el rendimiento laboral afecta directamente a l crecimiento de la empresa, mientras que solo un 14,3% considera que tal vez le afectaría.

## **Plan de mejora**

Para Educación Navarro, (2015) “Un plan de mejora es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su rendimiento, el rendimiento educativo en nuestro caso. Pueden ser de muchos tipos: organizativas, curriculares, etc.” (p.1)

A través de un plan de mejoras se podrá plantear diferentes alternativas que permitan contribuir a la empresa un cambio en cuanto al tema tratado, como es este caso, la desmotivación del personal de Disvending, proponiendo una capacitación técnica.

### **Objetivo del plan de mejora.**

El objetivo del plan de mejora se basa en elaborar un plan de capacitación técnica para los empleados de la empresa Disvending. Con el propósito de erradicar la desmotivación laboral y por ende incrementar el rendimiento de dichos trabajadores, debido a que ese es la problemática encontrada dentro de la empresa.

Hay que tener en cuenta, que para que un plan de mejora sea eficiente y eficaz se deben considerar algunos aspectos importantes como:

- El convencimiento de que el mejorar es posible
- El control de actitudes negativas
- La ausencia de planteamientos justificativos
- El liderazgo del equipo directivo
- La implicación de todos los colaboradores internos de la empresa.
- La comprensión del sentido que tiene plantearse para mejorar

A continuación, se detallará el plan de capacitación para la empresa cuyo objetivo se presenta en el enunciado, tomando en consideración puntos importantes que se pretenden analizar y tratar con los trabajadores para llegar a una mejora dentro de Disvending.

## Plan de Capacitación

**Objetivo General.** Diseñar una propuesta de un plan de capacitación técnica para mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Disvending S.A.

**Tabla 15.** Plan de capacitación

<b>Temas</b>	<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>	<b>Responsable</b>	<b>Lugar</b>
Ambiente de trabajo	2019/08/12	07:00 – 09:00 am	Gerente - Capacitadores	Instalaciones de Disvending.
Comunicación	2019/08/13	14:00 – 16:00 pm	Gerente – Capacitadores	Instalaciones de Disvending.
Rendimiento laboral	2019/08/14	08:00 – 10:00 am	Gerente – Capacitadores	Instalaciones de Disvending.
Motivación laboral	2019/08/15	15:00 – 16:00 pm	Gerente – Capacitadores	Instalaciones de Disvending.
Solución de conflictos internos	2019/08/16	15:00 – 18:00 pm	Gerente – Capacitadores	Instalaciones de Disvending.

**Elaborado por:** Jorge Armando Chávez San Andrés, (2019)

**Presupuesto****Tabla 16.**

## Presupuesto

<b>Ingresos</b>	<b>Cantidad</b>
Inversión de la Empresa	\$ 500,00
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>\$ 500,00</b>

<b>Egresos</b>	<b>Cantidad</b>
Mejora en Ambiente de Trabajo	\$ 80,00
Capacitaciones en Comunicar	\$ 80,00
Capacitaciones en comunicar	\$ 80,00
Que es la Motivación Laboral	\$ 80,00
Como se Soluciona Conflictos	\$ 80,00
Refrigerio a los Participantes	\$ 100.00
<b>TOTAL DE EGRESOS</b>	<b>\$ 500,00</b>

**Elaborado por:** Jorge Armando Chávez San Andrés, (2019)

## CONCLUSIONES

Se concluye el presente proyecto de investigación sosteniendo que:

- La empresa Disvending S.A. cuenta con muchos años en el mercado, pero con el transcurso del tiempo los trabajadores han disminuido su rendimiento laboral debido a la poca valoración del trabajo que realizan.
- A pesar de ser una empresa constituida la relación entre compañeros y directivos de la empresa no ha sido la mejor debido a la poca comunicación entre ellos.
- El ambiente laboral en el que se encuentran no lo hayan bueno, sino más bien lo califican como regular, lo que indica que este factor de una u otra manera en influido en el rendimiento laboral.
- Los empleados dentro de la empresa, manifiestan sentirse poco motivados, debido a la falta de reconocimientos e incentivos, ya que consideran sentirse poco valorados dentro de la misma.
- Sin embargo, debido a la falta de comunicación que existe no solo entre compañeros sino también la falta de confianza con los directivos de poder expresar sus ideas ha incurrido de que los trabajadores consideren no estar a gusto con lo que realizan.
- Debido a los años de experiencia que lleva Disvending en el mercado se considera mucho las opciones de mejorar debido a que así se podrán mantener dentro del mismo.

## RECOMENDACIONES

- Realizar cambios o un plan de mejora para que los rendimientos de sus trabajadores se incrementen ya sea a través de una capacitación técnica que permita hacerlos concientizar sobre las actividades que realizan dentro de la empresa.
- Por medio de integraciones se podría llegar a implementar una buena comunicación entre los compañeros de trabajo y directivos para así poder cumplir con los requerimientos solicitados, siempre y cuando puedan expresar tanto sus inquietudes como necesidades.
- Dentro de las instalaciones de Disvending se recomienda relacionarse más laboralmente para que puedan conocerse de mejor manera entre si y exista un ambiente laboral saludable dentro de la empresa.
- Se presenta un plan de mejora con la finalidad de que sea puesto en práctica a un futuro y puedan solucionarse los problemas internos que existen dentro de la empresa.
- Considerando el presupuesto y cronograma propuesto para este proyecto se recomienda considerarlo debido a que es en mejora y crecimiento de la empresa Disvending.
- Se recomienda también, poner en practica e implementar las capacitaciones técnicas para el personal de Disvending.

## BIBLIOGRAFÍA

- A, M. D. (2005). *Elaboracion del plan estrategico y su impletacion a travez del mando integral* . España : Dias de Santos .
- Abell, F. K. (1994). *Plan de mejora*.
- Alvira F. (2011). *La encuesta* (Vol. 2). España: Una Perspectiva general metologica .
- Ander. (s.f.). Egg. En Hernandez, *Sampier*.
- Arias. (2006). *Metodoligia de la Investigación científica*. Caracas Venezuela: Proyecto de Invesigacion .
- Arias, F. (2012). *Introduccion a la metologia científica*. Caracas: Proyecto de investigacion .
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación* (6ª ed., Vol. 6ª Edición). Caracas , Venezuela: EPISTEME, C.A.
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Caracas, Venezuela: EDITORIAL EPISTEME, C.A.
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Caracas - República Bolivariana de Venezuela: EDITORIAL EPISTEME, C.A.
- Arias, F. G. (2012). El Proyecto de Investigación. En *Introducción a la Metodología Científica* (págs. 72-73). Caracas, Venezuela: EditorialL Episteme, C.A.
- Artigas, M. (03 de 2016). *IEBS*. Obtenido de <https://www.iebschool.com/blog/desmotivacion-laboral-relaciones-laborales/>
- Baptista, C. H. ( 2010). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: 5ta Edicion .

- BEJARANO, P. G. (2013). *Modelo de Gestion del talento humano como estrategia para retencion del personal*. Medellin: Facultad de ciencias economicas y administrativas.
- Bonatto, P. (2016). *GestioPolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/>
- By equipo vertice. (2008). *Seleccion de personal*. España: Vertice.
- Cabrera, M. (2016). *MarianoCabrera.com*. Obtenido de <https://www.marianocabrera.com/sintomas-de-un-empleado-desmotivado/>
- Cao, A. d. (2007). *15 pasos para la seleccion de personal con exito*. España: Metodos e instrumentos.
- Carmona, N. M. (2015). Obtenido de [http://orion2020.org/archivo/investigacion/muestras\\_2/reporte4\\_emyco.pdf](http://orion2020.org/archivo/investigacion/muestras_2/reporte4_emyco.pdf)
- Chiavenato. (2005). *Introducción a la moderna gestión del talento humano*. Colombia: Gestión del talento humano.
- Chiavenato. (28 de 07 de 2016). <https://es.slideshare.net/AlexanderRangel4/propuesta-de-un-plan-de-capacitacin>. Recuperado el 12 de 12 de 2018, de <https://es.slideshare.net/AlexanderRangel4/propuesta-de-un-plan-de-capacitacin>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración* (Octava edición ed.). (I. CHIAVENATO, Ed.) Mexico: McGRAW-HILL.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. Mexico: McGRAW-HILL/Interamericana.
- Cruz, C. (2013). *EOIS*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/05/27/desmotivacion-a-nivel-empresarial/>

- EcuRed. (2013). *Desempeño laboral*. Obtenido de [https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o\\_laboral](https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral)
- El Proyecto de Investigación. (2012). En F. G. Arias, & F. G. Arias (Ed.), *Introducción a la metodología científica* (6 ed., pág. 83). Caracas, Venezuela: EDITORIAL EPISTEME, C.A.
- EmprendePyme. (2017). *EmprendePyme*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/la-motivacion-laboral.html>
- empresa, P. y. (2016). *Psicología y empresa*. Obtenido de <https://psicologiayempresa.com/tecnicas-de-capacitacion-y-entrenamiento.html>
- Fidias, A. (2006). *Introduccion a la metodologia* . Caracas V: 1ra edicion.
- Fidias.G, A. (2006). *Proyecto de investigacion*. Caracas: Investigacion a la metodologia científica 6ta edicion.
- Gil, R. (2012). *UNIANDES*. Obtenido de <https://www.uniandes.edu.ec/web/wp-content/uploads/2016/04/LA-DESMOTIVACION-LABORAL-UN-PROBLEMA-DE-AYER-Y-DE-HOY.pdf>
- Gomez, M. A. (2015). Obtenido de [http://orion2020.org/archivo/investigacion/muestras\\_2/reporte4\\_emyco.pdf](http://orion2020.org/archivo/investigacion/muestras_2/reporte4_emyco.pdf)
- Gómez, M. A. (2015). Obtenido de [http://orion2020.org/archivo/investigacion/muestras\\_2/reporte4\\_emyco.pdf](http://orion2020.org/archivo/investigacion/muestras_2/reporte4_emyco.pdf)
- Gonzalez, J. D. (2013). *Estudio de la alta rotacion del personal en los obrero del area de operaciones del consorcio puerto limpio*. guayaquil: Proyecto .
- Gonzalez, J. d. (2014). *Tesis*. Obtenido de Universidad De Guayaquil

- Grupo Imagen Digital. (2017). *Bienestar360*. Obtenido de <https://www.salud180.com/salud-dia-dia/estrategias-para-evitar-la-desmotivacion-en-el-trabajo>
- Hernandez, R. (2003). *Metodología de la investigación*. Bogota: McGraw-Hill.
- Idalberto, C. (2017). *Administración de los Recursos Humanos*. Mc: Mc. Graw Hill.
- Kluwer, W. (2015). *Rendimiento laboral y desempeño*. Obtenido de [http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAEAMtMSbF1jTAAASNTU3NztbLUouLM\\_DxblwMDS0NDQ7BAZlqIS35ySGVBqm1aYk5xKgCJkTQPnQAAAA==WKE](http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAEAMtMSbF1jTAAASNTU3NztbLUouLM_DxblwMDS0NDQ7BAZlqIS35ySGVBqm1aYk5xKgCJkTQPnQAAAA==WKE)
- M., A. (2005). *Gestión por competencias*. Argentina : El Diccionario .
- Mertens, L. (1996). Competencia labora. En *Isistemas, surgimiento y modelos* (pág. 133). Montevideo: (Cinterfor/OIT) Primera edición.
- monografias.com. (13 de JULIO de 2012). *monografias.com*. Recuperado el 25 de MARZO de 2016, de *monografias.com*: <http://www.monografias.com>
- Montes Alonso, G. R. (31 de Diciembre 2005). *Selección de Personal* (Vol. Edición 1). (I. Editorial, Ed.)
- Navarro, E. (2015). *Educación Navarra*. Obtenido de [https://www.educacion.navarra.es/documents/57308/57761/Que%20es\\_un\\_plan\\_de\\_mejora.pdf/c300e8bc-1606-40c0-8a20-22ce1895bc04](https://www.educacion.navarra.es/documents/57308/57761/Que%20es_un_plan_de_mejora.pdf/c300e8bc-1606-40c0-8a20-22ce1895bc04)
- Nohria, N., & Groysberg, B. (2008). Motivación de los empleados. . *Harvard Business Review* , 88.
- Organizaciones, H. R. (1996). *Organizaciones estructura procesos y resultado*. Pearson Prentice Hall.

- Patiño, A. L. (2015). Obtenido de [http://orion2020.org/archivo/investigacion/muestras\\_2/reporte4\\_emyco.pdf](http://orion2020.org/archivo/investigacion/muestras_2/reporte4_emyco.pdf)
- Patiño, A. L. (2015). Obtenido de [http://orion2020.org/archivo/investigacion/muestras\\_2/reporte4\\_emyco.pdf](http://orion2020.org/archivo/investigacion/muestras_2/reporte4_emyco.pdf)
- People, U. d. (2015). *UP. SPAIN*. Obtenido de <https://www.up-spain.com/blog/la-motivacion-laboral-que-es-y-como-implementarla/>
- Pulgarin, V. (25 de 05 de 2010). *Victor Pulgarin*. Obtenido de <http://victorpulgarin.blogspot.com/2010/05/desmotivacion-laboral-marco-teorico.html>
- Quiroz, c. E. (2009). *Modelo de un Programa de Capacitación de Personal para el Trabajo*. México, D.F.: Universidad Pedagógica Nacional.
- R. Hernández Sampieri, C. F. (2006). Metodología de la investigación. En C. F. R. Hernández Sampieri. México: McGraw-Hill.
- R. Hernández Sampieri, C. F. (2006). Metodología de la investigación. En C. F. R. Hernández Sampieri. México: McGraw-Hill.
- R. Hernández Sampieri, C. F. (2006). Metodología de la investigación. En C. F. R. Hernández Sampieri. México: McGraw-Hill-4ª Edición.
- Rivero, D. S. (2008). Metodología de la Investigación. En D. S. Rivero. repositorio: Shalom A. Rubeira.
- Robbins, S. (2004). *Comportamineto Organizacional* . Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Robert, M. W. (2005). *Adminitracion de los Recursos Humanos* . Mexico.
- Rodriguez, L. L. (2013). Maestria es Psicología con Orientacion Laboral y organizacional. Monterrey, Nuevo León: Tesis. Obtenido de eprints.
- SANTOS, F. J. ( 2018). *CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL*. Guatemala: UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR.

- Sevilla, A. (2017). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>
- Sierra, M. d. (2015). Obtenido de [http://orion2020.org/archivo/investigacion/muestras\\_2/reporte4\\_emyco.pdf](http://orion2020.org/archivo/investigacion/muestras_2/reporte4_emyco.pdf)
- Sierra, M. d. (2015). Obtenido de [http://orion2020.org/archivo/investigacion/muestras\\_2/reporte4\\_emyco.pdf](http://orion2020.org/archivo/investigacion/muestras_2/reporte4_emyco.pdf)
- Suárez, I. B. (2016). *Plan de Capacitación*. Riobamba: ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO.
- Sumacrm. (2012). *SUMACRM*. Obtenido de <https://www.sumacrm.com/soporte/clima-laboral>
- Tamayo, M. T. (1999). *metodologia de la investigacion*.
- Tatay, M. (Febrero de 2017). *PRISMA*. Obtenido de <https://beprisma.com/causa-la-desmotivacion-los-empleados/>
- Universia. (2014). *Universia*. Obtenido de <http://noticias.universia.es/empleo/noticia/2014/04/15/1106008/mayores-causas-desmotivacion-laboral.html>
- Zermeño, C. R. (2015). Obtenido de [http://orion2020.org/archivo/investigacion/muestras\\_2/reporte4\\_emyco.pdf](http://orion2020.org/archivo/investigacion/muestras_2/reporte4_emyco.pdf)

**ANEXOS**

**Anexo 1.**

**Carta de Aceptación de la Empresa**

Guayaquil, 24 de Enero del 2019

**Señores**

**INSTITUTO TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

Ciudad

De nuestras consideraciones

En mi calidad de Jefe de Operaciones de la empresa DISVENDING S.A ,  
me dirijo a ustedes para darles a conocer lo siguiente:

El estudiante egresado Jorge Armando Chávez San Andrés portador de la cedula de identidad No 0920868940, viene realizando su proyecto de investigación aplicado al tema: **PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN TÉCNICA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA DISVENDING S.A** su aplicación logrará el mejoramiento en el desempeño laboral profesional y productivo de la empresa.

Es todo lo que puedo comunicar en honor de la verdad al mismo tiempo que autorizo al estudiante egresado le pueda dar el uso que estime conveniente el presente.

Atentamente:

**DISVENDING S.A.**  
RUC.: 1792375398001

-----  
FIRMA AUTORIZADA

---

Gabriel Riera Montenegro  
JEFE DE OPERACIONES

## Anexo 2.

Preguntas de la encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa Disvending S.A.- Guayaquil.



Mi nombre es Jorge Armando Chávez San Andrés, se está aplicando esta encuesta a los colaboradores de la empresa Disvending S.A. de la ciudad de Guayaquil, debido a un proyecto de investigación que se está desarrollando, debido a la problemática encontrada dentro de la empresa.

### INSTRUCCIONES

Marque la respuesta que considere correcta.

**Objetivo:** Medir el grado de satisfacción laboral dentro de la empresa y determinar el porqué del bajo rendimiento y la posibilidad de implementar un plan de capacitación técnica.

#### 1.- Como considera usted el ambiente laboral dentro de su trabajo

Excelente

Bueno

Regular

Malo

#### 2.- Se ha sentido usted, últimamente desmotivado laboralmente

Si

No

#### 3.- Cree usted que a través de una capacitación técnica se podrá disminuir la desmotivación en los empleados de Disvending

Si

No

Tal vez

**4.- En algún momento, se ha sentido poco valorado en su trabajo**

Siempre

Casi siempre

Algunas veces

Nunca

**5.- Como considera usted que podría ser motivado en el trabajo, a través de:**

Incentivos económicos

Reconocimiento en público

Ascensos Constantes

Todas las anteriores

**6.- La relación laboral con sus compañeros de trabajo es:**

Excelente

Buena

Regular

Mala

**7.- Considera que la empresa Disvending motiva a los trabajadores por el esfuerzo y desempeño que realizan día a día**

Siempre

Casi siempre

Algunas veces

Nunca

**8.- Se encuentra satisfecho con la remuneración salarial que percibe mensualmente**

Si

No

**9.- ¿Si pudiera cambiar algo de la empresa en la que labora, que sería?**

Ambiente laboral

Remuneración Salarial

Compañeros de trabajo

Directivos

**10.- ¿Considera usted que el rendimiento laboral afecta directamente con el crecimiento de la empresa?**

Si

No

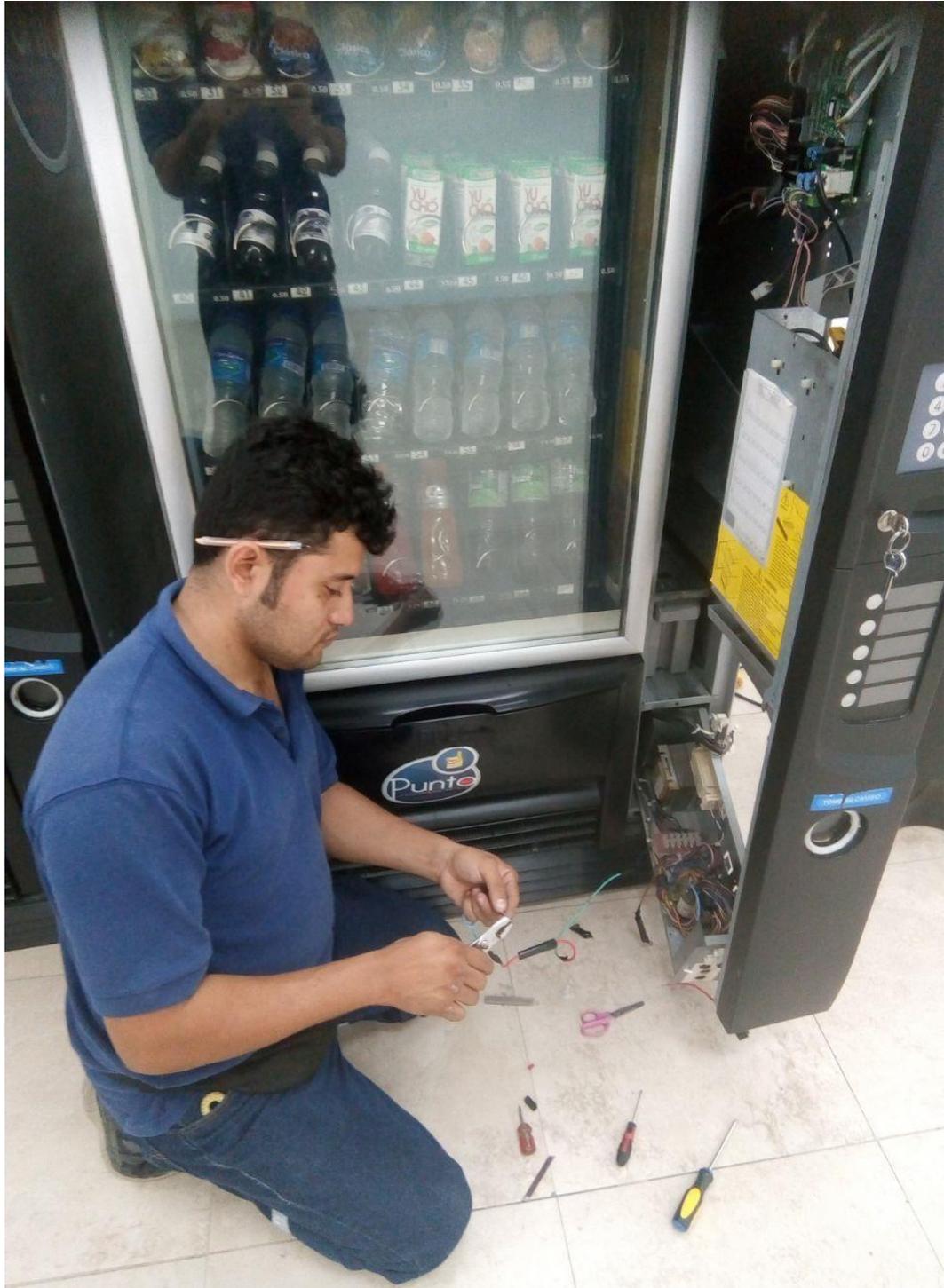
Tal vez

Gracias por su colaboración.

Jorge Armando Chávez San Andrés  
No. de cedula: 0920868940

### Anexo 3.

*Trabajadores de la Empresa Disvending S.A.*





## Anexo 5.

Máquinas dispensadoras Disvending S.A



## Anexo 6.

### Cronograma

Tiempo Actividades	Hora	2019				
		Agosto				
		12	13	14	15	16
Relaciones interpersonales	07:00 – 09:00 am					
Capacitaciones Tecnicas	14:00 – 16:00 pm					
Evaluacion del rendimiento laboral	08:00 – 10:00 am					
Estrategias de comunicación	15:00 – 16:00 pm					
Implementacion de estrategias que permitan mejorar actitudes.	15:00 – 18:00 pm					



Instituto Superior  
**Tecnológico  
Bolivariano**  
de Tecnología

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

**CERTIFICO:**

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **Propuesta de un plan de capacitación técnica a los empleados de la empresa DISVENDING S.A** presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

**TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

El problema de investigación se refiere a: **¿De qué manera se puede contribuir para mejorar las competencias técnicas de los empleados y por ende elevar la productividad en la empresa DISVENDING S.A.? Ubicada en el Cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, en el periodo fiscal 2018.**

Egresado: Jorge Armando Chávez San Andrés  
Jorge Armando Chávez San Andrés

Tutor: Dr. Simón Alberto Illescas Prieto  
Dr. Simón Alberto Illescas Prieto



Instituto Superior  
**Tecnológico Bolivariano**  
de Tecnología

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Juan Alberto Alcazar  
Nombre y Apellidos del Colaborador  
Firma  
CEGESCYT

