



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

Tema:

**PROPUESTA DE UN PLAN DE ADIESTRAMIENTO PARA
FAVORECER LA ADAPTACIÓN DE LOS
COLABORADORES EN EL PUESTO DE
TRABAJO EN PRODUBANCO.**

Autora:

Merchán del Salto Ana Cristina

Tutor:

Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil, Ecuador

2019



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

TEMA:

Propuesta de un plan de adiestramiento para favorecer la adaptación de los colaboradores en el puesto de trabajo en Produbanco.

Autora: Merchán del Salto Ana Cristina

Tutor: Simón Alberto Illescas Prieto

Resumen

Produbanco Grupo Promerica, institución financiera privada dirigida al sector económico que otorga servicios financieros de calidad para una experiencia única con sus clientes ya que la ética en sus negocios son los que predominan, su objetivo es generar una rentabilidad atractiva para sus accionistas. El propósito de la investigación se basó en encontrar estrategias eficientes para mejorar la productividad y el desempeño de los colaboradores. Se desarrolló un plan de capacitación para la adaptación de los mismos en el puesto de trabajo en Produbanco del Cantón Guayaquil. Se utilizó el tipo de investigación explorativo y explicativo. Los métodos ejecutados fueron el científico e inductivo mediante técnicas tales como la entrevista y encuesta. Se propuso elaborar un plan de adiestramiento dirigida a colaboradores de la Institución privada y obtener como resultado la adaptación en el puesto de trabajo de los mismos.

Adiestramiento	Laboral	Adaptación	Colaboradores
----------------	---------	------------	---------------



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

TEMA:

Propuesta de un plan de adiestramiento para favorecer la adaptación de los colaboradores en el puesto de trabajo en Produbanco.

Autora: Merchán del Salto Ana Cristina

Tutor: Simón Alberto Illescas Prieto

Abstract

Produbanco Grupo Promerica, a private financial institution aimed at the economic sector that provides quality financial services for a unique experience with its customers since the ethics in their business are the predominant ones, their objective is to generate an attractive return for their shareholders. The purpose of the research was based on finding efficient strategies to improve the productivity and performance of employees. A training plan was developed to adapt them to the workplace in Produbanco from Canton Guayaquil. The type of exploratory and explanatory research was used. The methods executed were scientific and inductive through techniques such as interview and survey. It was proposed to develop a training plan aimed at employees of the private institution, and result in the adaptation in the workplace of them.

Training	Labor	Adaptation	Collaborators
----------	-------	------------	---------------

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Portada	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Carta de aceptación del tutor	iv
Cláusula de autorización	v
Certificación de aceptación de CEGESCIT	vi
Índice general	ix
Índice de tablas	xi
Índice de gráficos	xii
Resumen	vii
Abstract	viii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Ubicación del problema en un contexto	3
1.3 Situación conflicto	5
1.4 Delimitación del problema	6
1.5 Formulación del problema	6
1.6 Variables de investigación	6
1.7 Evaluación del problema	7
1.8 Objetivos de la investigación	7
1.9 Objetivo general	8
1.10 Objetivos específicos	8
1.11 Preguntas de la investigación	8
1.12 Justificación e importancia	9
1.13 Viabilidad de la Investigación	11

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes históricos	12
2.2 Antecedentes referenciales	18
2.3 Fundamentación legal	19
2.4 Variables conceptuales de Investigación	22
2.5 Definiciones conceptuales	23

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Datos de la empresa	26
3.2 Diseño de la Investigación	29
3.3 Tipos de Investigación	29
3.4 Población	30
3.5 Muestra	31
3.6 Tipos de muestra	31
3.7 Métodos y Técnicas de Investigación	31
3.8 Procedimiento de la investigación	32

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Aplicación de las técnicas e instrumentos	33
4.2 Propuesta	49
4.3 Conclusión	50
4.4 Recomendaciones	51
4.5 Bibliografía	52
4.6 Anexos	55

ÍNDICE DE TABLAS

Contenidos	Páginas
Tabla 1: Situación y conflicto	5
Tabla 2: Tipos de Investigación	29
Tabla 3: Población	31
Tabla 4: Métodos y técnicas de investigación	32
Tabla 5: Desempeño labora	33
Tabla 6: Capacitación laboral	34
Tabla 7: Cursos virtuales	35
Tabla 8: Ambiente laboral	36
Tabla 9: Comunicación correcta	37
Tabla 10: Lugar de trabajo	38
Tabla 11: Aprendizaje	39
Tabla 12: Adaptación laboral	40
Tabla 13: Recursos	41
Tabla 14: Funciones laborales	42

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos	Páginas
Gráfico 1: Desempeño labora	33
Gráfico 2: Capacitación laboral	34
Gráfico 3: Cursos virtuales	35
Gráfico 4: Ambiente laboral	36
Gráfico 5: Comunicación correcta	37
Gráfico 6: Lugar de trabajo	38
Gráfico 7: Aprendizaje	39
Gráfico 8: Adaptación laboral	40
Gráfico 9: Recursos	41
Gráfico 10: Funciones laborales	42

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

El primer prototipo de banco fue en Mesopotamia que realizaban un tipo de préstamo de materia prima a negociantes y agricultores, la banca inició en el país Italiano, las familias Bardi y Peruzzi fueron los responsables de dar a conocer la banca en el siglo XIV, construyendo sucursales en las diferentes ciudades de Europa.

En la época antigua Asiria y Babilonia en el siglo VII, fueron identificadas por la creación de acciones y documentos que fueron utilizados para las actividades bancarias, crean el certificado de banco, órdenes de pago, letra de cambio etc. Grecia del siglo IV a. C, se hizo un hallazgo de documentos referentes a los escritos por Sócrates donde se encontraba información sobre Filostéfono, denominado como el primer banquero griego.

Durante siglos los primeros banqueros fueron judíos, se establecieron en Lombardía para poder únicamente darle dedicación a la banca ya que de esa manera pudieron operar una gran extensión de territorio. En el siglo XII Génova fue una ciudad con una actividad bancaria considerable.

El Banco de Ámsterdam realizaba compra de monedas extranjeras, los pagos de gran cantidad tenían que hacerse con los billetes del mismo banco, poco a poco se convirtió en uno de los principales bancos de Europa.

Inicialmente el banco de Suecia tenía como nombre Bank of the Estates of the Realm, este no emitía billetes, se le autorizó a emitir notas de crédito en el año 1701 y agarrado de la mano se le permitió emitir sus propios billetes junto a otros bancos, está considerado como uno de los bancos centrales más antiguos.

La banca se desempeña en el ámbito relacionado con las finanzas para poder llevar a cabo diversas actividades económicas, uno de los propósitos más importantes de la misma es actuar como intermediario entre personas que necesitan dinero y para las que lo tienen, a poder invertir y sacar provecho de la actividad económica que se vaya a plantear.

En la era industrial se dieron a conocer un sin número de escuelas que se enfocaban en incrementar los conocimientos de los métodos y procedimientos de trabajo optimizando tiempo y recursos. En Estados Unidos existe un método de enseñanza que se basa en cuatro pasos, decir, mostrar, comprobar y hacer es ahí cuando se dan cuenta que la capacitación en las empresas a nivel mundial es esencial e infaltable y que debía ser una función sistemática y organizada.

El objetivo de la capacitación laboral es lograr que un empleado antiguo y nuevo se sienta en un ambiente donde pueda explotar sus conocimientos y habilidades, que tenga una buena adaptación para que pueda ir más allá, que se desempeñe no solo en las áreas que les corresponda, si no en otras y aumentar su aprendizaje dentro de la empresa, de esa manera tendrán un mejor papel dentro de la misma y serán considerados en cualquier actividad de importancia.

La capacitación auxilia a los trabajadores dentro de la empresa dejándole para toda la vida fundamentos para desempeñarse y desenvolverse de una manera correcta y sepan cómo buscar soluciones en momentos de crisis. Las empresas coinciden en que la capacitación laboral es una inversión de recurso humano porque se enfocan en el bienestar de los colaboradores para que se sientan en un lugar ameno y puedan realizar sus actividades de manera eficiente dando como resultado una productividad que deba ser reconocida, muchas de las empresas europeas le daban importancia a su recurso humano porque sabían que las mejoras iban a comenzar desde la parte interna y la manera más efectiva era tener un grupo humano bien capacitado y preparado para afrontar cualquier situación que causara una baja dentro de la misma.

Ubicación del problema en un contexto

Los bancos más exitosos se establecieron en Brasil y Argentina. El banco de Brasil fue creado en el año 1808 en Rio de Janeiro, obtuvo carácter nacional posterior a la independencia de Brasil en el año 1822 pero cerró sus puertas en el año 1838 y se reestableció en el año 1851.

En México en el año 1830 se establece el Banco de Avio que financió compañías textiles. El primer banco de Argentina fue llamado Banco de depósitos de Buenos Aires.

El año 2013 fue bueno para la banca en Latinoamérica ya que estas entidades financieras fueron beneficiarios del gran crecimiento del cobro de comisiones y el crédito, En Brasil no existen registros de los beneficios otorgados gracias al crecimiento en dicho año, en México ubicado en el segundo puesto de la economía de la región según la comisión Nacional Bancaria en pesos crecieron un 23.5%, Argentina ubicado en el tercer lugar de la economía latina ganó en pesos 50.2%, Colombia en pesos tuvo un crecimiento de 0.8%, Venezuela está ubicado en quinto lugar de la economía de la región ganó el bolívares un 72%, Chile ubicado en el puesto número seis la banca obtuvo utilidades en dólares un 13.8%, Perú séptimo puesto los resultados no fueron favorables, Ecuador ha logrado un desarrollo considerable durante la última década independientemente de las crisis internacionales aun así ha podido fortalecer ciertos factores.

En Ecuador el más reconocido es el Banco Central del Ecuador, el 26 de junio de 1926 se creó la Caja Central de Emisión y Autorización se encargaba de reconocer el monto total de los medios de pago y la circulación de los billetes, el 25 de agosto de año 1927 se inauguró finalmente la Sucursal Mayor en Guayaquil del Banco Central. Hoy en día el Banco Central del Ecuador ayuda al progreso de las actividades económicas, facilita a las personas la obtención de billetes con calidad y cantidad y de todas las denominaciones, otorga una gran cantidad de datos para que se tomen decisiones de carácter financiero y económico efectivas y correctas.

Ecuador cuenta con muchas entidades bancarias públicas y privadas con un objetivo en común que es facilitar el proceso económico de emprendedores, accionistas, proveedores y todo lo relacionado con la economía del país, muchos de ellos cuentan con varias opciones de inversiones, prestamos, créditos y cada una de las personas analicen las propuestas de los diferentes bancos y tomen una decisión de cuál sería la más viable para sustentar lo que vayan a realizar.

Cuando un individuo no está acoplado a su puesto de trabajo con las demás personas que están en su área o departamento, puede traer grandes consecuencias tales como los conflictos laborales, como lo fue en proyectos de construcción de hidroeléctricas, otro ejemplo de la mala adaptación en el puesto de trabajo en Ecuador fue que en el mes de octubre del 2015, los obreros de la construcción “Delsitanisagua” que fue realizada en Zamora Chinchipe dejaron sus actividades para dedicarse a reclamar en las afueras del Ministerio del Trabajo, según los obreros sus condiciones de trabajo no eran las adecuadas y no se sentían cómodos al momento de laborar.

En febrero de 2015 hubo denuncias de maltrato por los colaboradores que estaban contratados en el proyecto Paute Sopladora, existen muchos motivos por los cuales los empleados de muchas empresas toman la decisión de renunciar porque no se sienten valorados, hay infinidad de razones, muchas veces son por sobrecarga de trabajo, no son reconocidos por sus actividades, no hay motivación ni comunicación, pero la mala adaptación en el puesto de trabajo es una esencial, muchas de las personas sienten que el lugar donde laboran es su segundo hogar porque pasan muchas horas dentro del mismo y en algunas ocasiones las 24 del día que a la larga ya se vuelve una costumbre. La capacitación para favorecer la adaptación de los empleados es un factor muy importante ya que de esa manera la empresa sea cual sea, no perderá recurso humano y no tendrá que hacer rotación de personal constantemente, ya que eso es más costoso que capacitar mejor a un colaborador.

Situación conflicto

Tabla 1

Dificultad

Antecedentes	Consecuencias
<ul style="list-style-type: none">• Desmotivación laboral• Remuneración no gratificante• Irresponsabilidad interna	<ul style="list-style-type: none">• Renuncia de los colaboradores• Ausencia de interés en las funciones laborales• Improductividad en el área designada

Autora: Merchán, A (2019)

Segundo Rosendo Gil Avilés, 2012, analizó una encuesta buscada en la web donde reflejaba varios parámetros por el cual las personas tiene una desmotivación laboral dentro de su puesto de trabajo, la encuesta a respondieron 1.440 personas, el 82% son respuestas de España mientras que el 18% son de algunos países de Latinoamérica uno de ellos es Ecuador, se llegó a la conclusión de comportamientos tales como:

- La desconfianza de los jefes con sus colaboradores: 35%
- Los rumos o chismes 32%
- El mismo salario sin reconocer el rendimiento del colaborador 35%
- El conformismo de los individuos 34%
- Inexistencia de comunicación 62%

Todos estos factores traen como consecuencia una desmotivación laboral extrema en el área de trabajo, que da como efecto una considerable disminución en la productividad de los empleados y por ende una mala presentación de la empresa en general, porque tener personas que no ejercen bien sus funciones dan paso a grandes posibilidades de que los

porcentajes de eficiencia bajen, que los clientes hagan reclamos por una mala atención y claramente es un problema para la empresa ya que no está funcionando internamente al 100%.

Estos antecedentes traen un sin número de consecuencias que no son buenas para la empresa porque impide su crecimiento interno, la baja remuneración un factor muy común que es recalado en la adaptación lenta en el puesto de trabajo de un individuo, porque consideran que no son reconocidos por sus labores. En Ecuador, Según la encuesta general de remuneración la proyección del incremento salarial en el año 2018 no fue cumplido, en noviembre de 2018 se encuestó a 371 empresas y solo incremento el 1% como mínimo y el 3.70% como máximo.

Delimitación del problema

Campo : administración

Área : laboral

Aspectos : adiestramiento aboral, adaptación del colaborador

Tema : Propuesta de un plan de adiestramiento para favorecer la adaptación de los colaboradores en el puesto de trabajo en Produbanco.

Formulación del problema

¿Cómo incide la ausencia de adiestramiento laboral en la adaptación de los colaboradores en el puesto de trabajo de la empresa Produbanco, ubicada en el Cantón Guayaquil, provincia del Guayas, en el año 2019?

Variables de la investigación

Variable independiente: adiestramiento laboral

Variable dependiente : adaptación del colaborador

Evaluación del problema

La investigación cumple con ciertas características que darán beneficio al proyecto tales como:

- **Relevante:** es muy importante porque con la investigación se crea un plan de adiestramiento para capacitar de manera favorable y poder aumentar la productividad de los colaboradores dentro de la empresa, responde a una necesidad real que es la adaptación del empleado en su puesto de trabajo.
- **Claro:** las palabras utilizadas en la investigación fueron extraídas de diccionarios, páginas web con su respectiva bibliografía, además son de simple entendimiento para que no existan confusiones sobre la investigación y no se tenga que interpretar al momento de leerla y explicarla.
- **Viable:** las tareas que se establecieron en la investigación fueron aquellas que se pudieron realizar de manera rápida y factible porque estuvieron al alcance y así poder llegar a la conclusión del proyecto.
- **Concreto:** la información en la investigación fue únicamente la que se necesitaba para poder ejecutarla, información con fundamentos que dan confiabilidad y relevante para el proyecto, que este basada solamente con el tema del proyecto.
- **Coherente:** dentro de la investigación existió una lógica que esta relaciona con el objetivo general y la metodología empleada en el proyecto, todos los capítulos están relacionados uno con el otro para que la investigación tenga un inicio y un final claro.
- **Congruente:** el proyecto de investigación está relacionado con la administración en el área de recursos humanos de una empresa privada, tiene referencia en el campo de conocimiento de la carrera.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

- Desarrollar un plan de adiestramiento para la adaptación de los colaboradores en el puesto de trabajo en Produbanco del Cantón Guayaquil.

Objetivos específicos

- Investigar teorías en capacitación laboral y a adaptación de colaboradores.
- Analizar los diferentes métodos de investigación en la resolución del problema.
- Elaborar un plan de adiestramiento dirigida a colaboradores de Produbanco.

Preguntas de la investigación

¿Qué teóricos son referentes en capacitación laboral y adaptación exitosa en el colaborador?

¿Qué procedimientos metodológicos se realizará para la resolución del problema de la investigación?

¿Cómo se elabora un plan de capacitación a los colaboradores en el proceso de adaptación dentro de la empresa?

Justificación e importancia

El proyecto de investigación se lo realizó porque habían ciertos errores en el momento de la preparación de un colaborador nuevo que no tenía experiencia o uno antiguo que quería subir de cargo o simplemente cambiarse de su área cotidiana, no había una organización por parte de la persona encargada de explicar las nuevas actividades para que el empleado adquiriera información actual y reciente o más conocimiento del área que corresponda al entrenamiento de los diferentes departamentos.

Considero que la basa para que un nuevo trabajador tenga un proceso ameno de adaptación en la empresa indiferentemente de cual sea su cargo es que las personas encargadas de dar a conocer las experiencias que han adquirido a lo largo del tiempo estén un 100% capacitadas para hacer un trabajo eficiente y excelente y de esa manera se refleje en el empleado nuevo o antiguo además, eso habla bien de los colaboradores dentro de la empresa, da una perspectiva diferente y puede ser importante para sobresalir y no ser igual a la competencia, que las personas que trabajan

dentro de la ella, sean personas que están entrenados, tengan una formación laboral ejemplar, cuenten con iniciativa para ayudar a otros, tengan conocimiento no solo de su área si no de estar en un constante aprendizaje para que su perfil laboral sea impecable, todo esto se pudo realizar mediante un plan de adiestramiento laboral para capacitación a los colaboradores dando como resultado una mejor productividad y un desempeño ejemplar y así poder realizar sus funciones en las distintas áreas de manera eficiente y competente.

Es importante que exista una adaptación rápida e integra porque es necesario que se sientan en un lugar armonioso ya que existen puestos de trabajo que no surgen o tienen fracasos por el simple hecho que los lugares donde se encuentran laborando tienden a tener un ambiente tóxico con compañeros que solo ven sus propios beneficios sin importar las consecuencia que puedan causar sus actos con los demás.

El proyecto es importante porque crea una mayor responsabilidad e interés en el subordinado, estos dos aspectos marcan la diferencia en una persona y son esenciales para dar una buena imagen dentro de la empresa, además, ayuda al colaborador a estar organizado, ordenado, mantener limpio su lugar de trabajo, querer siempre estar presentable con las demás personas y eso a su vez da gusto de poder trabajar con alguien así, muy aparte que abre puertas en otros lugares con mayores oportunidades para surgir y tener éxito laboral, además que inspira a las personas que se encuentran al rededor y se crea como una cadena que da como resultados una unión entre compañeros, áreas, departamentos, etc.

Tiene como prioridad la misión dentro de la empresa por el simple hecho que un trabajador con una actitud amable agrada a los clientes, al menos las personas que se encuentran en el área de atención al cliente ya sean cajeros o ejecutivos siempre tienen que tener una posición grata para generar un momento cómodo al y en un futuro el mismo pueda regresar y comunicar que en el lugar donde fue atendido tuvo un momento ameno y fue recibido por una persona correctamente capacitada.

La razón de ser de la empresa es el cliente, su objetivo es siempre tenerlos satisfechos y poder tener una solución viable para sus necesidades, para que así crear una preferencia y una fidelidad hacia Produbanco.

Dentro del proyecto de investigación se beneficia tanto la empresa como el empleado, ya que la entidad financiera gana un trabajador de calidad, formal, consciente, eficiente, íntegro, único y aumenta sus conocimientos, los explota y tiene mayor oportunidad de ascender a otras áreas, también con el plan de adiestramiento para favorecer la adaptación de los colaboradores se puede expandir y dar a conocer a otras empresas la propuesta para que realicen un plan piloto dentro de ella para ver si es favorable o desfavorable de tal forma que ayudará a que otras entidades puedan mejorar sus sistemas de capacitación y que puedan tener resultados mejores o buenos como el de Produbanco.

Esta propuesta no solo se puede ejecutar en empresas financieras, también en colegios, escuelas, universidades, microempresas, empresas de alta gama, restaurantes, hoteles, supermercados, tiendas, o en cualquier lugar donde exista un recurso humano y movimientos económicos.

La investigación más allá de ofrecer una mejora dentro de la empresa da la oportunidad de que los colaboradores antiguos y nuevos vean la diferencia que hay y puedan hacer una comparación más amplia de cómo funcionan las cosas en Produbanco que quizá otras entidades financieras no tengan o no cuenten con procedimientos, estrategias, procesos y capacitaciones iguales o mejores.

El proyecto fue hecho con el fin de que la empresa tenga una mejor productividad, que cada empleado logre tener un día a día bueno, orgulloso de lo que está haciendo en su puesto de trabajo, que esté motivado para que no tenga que realizar sus tareas mecánicamente, pensando solamente en la hora de entrada y salida, que no se queje de sus labores, que sepa lo que tiene que hacer a la perfección, que se sienta en confianza de preguntar cuando está confundido o realmente no sabe que procedimiento

elegir para obtener un resultado favorable de cualquier actividad para la empresa y que esté rodeado de compañeros que se ayuden mutuamente y poder tener un beneficio en común, que exista una unión laboral para crear un ambiente de tranquilidad dentro de la empresa.

Viabilidad de la investigación

Para analizar correctamente el proyecto es esencial realizar estudios para darnos cuenta si será factible o no para la empresa, en base a datos de la misma, que además servirá para mejorar la toma de decisiones a corto o largo plazo, en la investigación se examinó dos tipos de viabilidad que son:

- **Viabilidad técnica:** se refiere a todos los métodos o a todo lo que se necesite para el funcionamiento del proyecto, en esta investigación serán analizados mediante la encuesta y entrevista a los empleados de Produbanco de la Sucursal Mayor en Guayaquil, pudimos analizar quienes consideran que se está llevando una mala organización y un manejo inadecuado al momento de la capacitación a los colaboradores nuevos y antiguos en sus puestos de trabajo para que ellos puedan tener una adaptación buena en un tiempo corto y realicen las tareas asignadas de manera eficiente.
- **Viabilidad económica:** se refiere a toda la parte cuantitativa del proyecto, se analiza la rentabilidad del proyecto, para tener mejores resultados al momento de saber la viabilidad de la investigación se utilizan métodos como el TIR y el VAN, es necesario realizar este estudio para tener más clara todas las alternativas que existen para optimizar recursos.

La inversión que se hará con la propuesta será de un costo mínimo ya que la investigación se está realizando con recursos que ya tiene la empresa, es decir que los gastos serán pocos porque se contará más con el recurso humano que ya trabaja en la empresa, que con recursos materias, esto beneficia a la entidad financiera también.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes históricos

“El adiestramiento es una operación que su única función es desempeñar las habilidades del empleado, con el propósito de aumentar la eficiencia en el área de trabajo” (UCECA, 1979, p.6).

Se refiere al método de educación empleado para explotar los conocimientos adquiridos en el lugar de trabajo que es utilizado a nivel mundial en individuos que son nuevos dentro de la empresa o simplemente cambiaron de área o departamento y quieren incrementar y actualizar sus conocimientos para aprender más cosas y obtener más experiencias y a su vez crecer en el ámbito laboral y personal.

“Procedimiento racional e inteligente de dar respuesta a una serie de incógnitas, entendiendo su origen, su esencia y su relación con uno o varios efectos” (Sosa-Martínez, 1990, p. 45).

Es decir con una hipótesis establecida pueden examinar las variadas posibilidades para la resolución del conjunto de problemas.

El método científico tiene una infinidad de conceptos tales como “Procedimiento para tratar un conjunto de problemas” (Bunge, 1991, p. 137).

Es decir que se buscan las diversas opciones analizando el problema y cuál sería la indicada dependiendo de la situación para tener una resolución adecuada.

“Una investigación puede definirse como un esfuerzo que se emprende para resolver un problema, claro está, un problema de conocimiento”. (Sabino, 1992, p. 45).

La investigación es fundamental para encontrar la solución de varias incógnitas, esta ayuda a tener más información y a su vez a obtener datos con fundamentos verídicos y científicos. Se la puede aplicar en toda situación que se necesite ser resulta y confirmada.

Según, Pinto (1994:13) se refiere que dentro de una organización, la filosofía se mantiene a través de los siguientes factores:

- El comportamiento de los miembros de la organización
- El campo normativo, constituida por su política, procedimientos, normas y el sistema interno
- Recursos materiales.

Todos estos factores hacen que la empresa no sea igual al resto y se diferencie, en el momento que internamente la empresa está correctamente capacitada se reflejara en los empleados causando una imagen impecable para los clientes.

“La capacitación y el desarrollo que se aplica en las organizaciones deben concebirse precisamente con modelos de educación a través de los cuales es necesario formar una cultura de identidad empresarial basada en los valores sociales de la productividad y la calidad en las tareas laborales”. (Aguilar, 2004).

La capacitación en los colaboradores debe estar incluido en el plan de desarrollo del empleado dentro de la empresa de manera obligatoria, porque es un factor infaltable, ya que es la manera más oportuna que el mismo aprenda rápidamente y se despeñe en su lugar de trabajo.

“La educación se la define como el proceso human-social a través del cual se incorpora al ser humano (individuos, grupos, y organizaciones) los valores y conocimientos de una sociedad dada.” (Aguilar, 2004).

“En el trabajo en equipo se fijan responsabilidades a los equipos como tales. Se calculan los resultados del individuo y del equipo, y a veces solo los del equipo. El hecho de trabajar en equipo implica un cierto grado de

control y apoyo mutuo, tanto mayor como más importantes sean los resultados globales para sus componentes” (Cuatrecasas, 2005, p. 7).

Es decir, que las personas no solamente tienen que aprender a realizar sus actividades solas, tienen que relacionarse para crear un ambiente de unión e integrarse con los demás individuos que pertenezcan a su equipo, estos equipos siempre pueden variar de empleados, pero el objetivo siempre será el mismo, tener un beneficio mutuo y llegar acoplarse unos con los otros y ejecutar un trabajo de calidad y eficiencia.

“La capacitación es un proceso educativo de corto plazo que se aplica de manera sistemática para poder obtener conocimientos y desarrollar habilidades en función de objetivos generales” (Chiavenato, 2007, p. 386).

Se refiere a la enseñanza que otorga una persona para que otra aumente sus habilidades y que rinda de manera eficiente dentro del área de trabajo.

Tynjälä (2008) explica que no todos los puestos de trabajo u oficios ofrecen las mismas oportunidades de aprendizaje. La organización del trabajo, es el factor más importante para el aprendizaje en el puesto de trabajo.

Cuando una empresa tiene el privilegio de contar con gente que está preparada de verdad, tiene que ser aprovechada porque es difícil conseguir gente que sepa con certeza la teoría, la práctica y que de esa manera capacitar a las demás personas sea fácil y entendible porque tienen experiencia y saben cómo manejar las situaciones y saben cuáles los métodos más factibles para que los individuos capten rápido lo que el capacitador quiere transmitir.

“La capacitación constituye el núcleo de un esfuerzo continuo, diseñado para mejorar las competencias de las personas y, en consecuencia, el desempeño de la organización. Se trata de uno de los procesos más importantes de la administración de los recursos humanos”. (Chiavenato 2009, pág. 377).

Se refiere, para que resulte efectivo un proceso de aprendizaje y obtener como resultado una adaptación laboral correcta, se debe ser constante, que

día a día se realice las actividades y se estudien las teorías para que con el pasar de los días sea cada vez mejor y factible.

El adiestramiento laboral es esencial dentro de las empresas que quieren que sus empleados sobresalgan y realicen sus funciones de forma correcta. Esto influye mucho de manera positiva en el mejoramiento del individuo, crea en él un capacidad de desempeño eficaz y la resolución adecuada a situaciones en diferentes áreas, adiestrar a un colaboradores es obligatorio porque es un derecho de cada persona tener conocimientos previos a realizar cualquier tipo de tareas, también el empleado deber aprovechar el conocimiento que adquiere para poder enseñarle a los demás o guiarlos en las actividades de que se les complique y explicarle de que forma deber ser ejecutada para obtener resultados favorables.

Adiestrar no solo le da beneficios al colaborador, sino también a la empresa, ya que contribuye con el desarrollo interno de la misma y previene los riesgos dentro del trabajo, mientras haya más gente capacitada y preparada para las eventualidades dentro de la empresa, el porcentaje de una productividad excelente subirá.

Chiavenato I. (2002) se refiere: “El adiestramiento es el proceso de desarrollo de cualidades en los recursos humanos para habilitarlos, con el fin de que sean más productivos y contribuyan mejor con la consecución de los objetivos organizacionales. El propósito del entrenamiento es aumentar la productividad de los individuos en sus cargos, influyendo en sus comportamientos”. (p 386)

Es decir que un individuo no solo deber ser capacitado también debe desarrollar las habilidades que le han enseñado y ponerlas en práctica diariamente en su área de trabajo, el humano aprende correctamente cuando realiza las actividades constantemente en su día a día, el desempeño de la persona es mejor y su productividad será más alta obteniendo resultados ejemplares que serán de suma importancia en otros puestos de trabajo cuando este una vacante de un rango más alto, analizan todo su desempeño laborar a lo largo de su vida.

Alles. M (2000) “El adiestramiento es un proceso de aprendizaje en el que se adquieren habilidades y conocimientos necesarios para alcanzar objetivos definidos, siempre en relación con la visión y la misión de la empresa, sus objetivos de negocios y sus requerimientos de la posición que se desempeña o a desempeñar”. (p. 308)

Quiere decir que todas las empresas tienen diferentes propósitos y capacitan a su recurso humano como les parezca mejor, pero es necesario que el individuo sea adiestrado para no solamente desempeñar las tareas dentro de una sola área sino, que sea para que se pueda defender en otros lugares y en situaciones de conflicto.

Chiavenato, I. (2000) “El adiestramiento es un acto intencional de proporcionar los medios para posibilitar el aprendizaje. El adiestramiento debe tratar de orientar las experiencias de aprendizaje hacia lo positivo, lo benéfico...” (p. 560)

En otras palabras es una acción que se necesita llevar a cabo en la vida laboral de un individuo por el simple hecho que aumenta su conocimiento y facilita el uso de sus habilidades.

Chiavenato (1994, p. 417), considera que los principales objetivos del adiestramiento son:

- Preparar al personal para la ejecución inmediata de las diversas tareas particulares de la organización.
- Proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo personal, no solo en sus cargos actuales, sino también para otras funciones para las cuales las personas pueden ser consideradas.
- Cambiar la actitud de las personas con varias finalidades, entre las cuales están crear un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación y hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.

Los beneficios que otorga el adiestramiento en la vida de cada individuo la mayoría de las veces será positiva, porque la finalidad es únicamente, dar herramientas para que estos se desarrollen de mejor manera y puedan ejercer sus tareas con rapidez, cambia el punto de vista de cada persona, ven más allá de un actividad laboral, piensan en grande y se proponen a conseguir las metas establecidas.

Según Chiavenato (1998, p. 420), la importancia de los programas de adiestramiento radica en el hecho en que los individuos que se beneficien, se espera tendrán una larga o mediana permanencia dentro de la empresa; estos deben influir en la planificación de carrera de las personas, con el fin de conseguir estas la máxima satisfacción personal y laboral, para que así la organización cuente con un personal altamente calificado, a través del aumento de la productividad y calidad de los empleados.

Para lograr el objetivo de adiestrar a los colaboradores con excelencia se debe llevar una organización previa muy bien planeada porque a largo plazo los colaboradores que estén dentro de la empresa serán los que saquen la cara por la misma, deben ser personas que sepan lo que hacen son seguridad.

Alles M. (2005) “el adiestramiento debe estar siempre en relación con el puesto o con el plan de carrera, y con los planes de la organización, su visión, misión y valores. No puede estar dissociada de las políticas generales de la empresa” (p.308).

Es decir que los adiestradores deben analizar el cargo de los empleados para saber en qué temas deben indagar y profundizar ya que son importantes para el puesto que ejercen cada uno de ellos y se especialicen.

Los colaboradores necesitan sentirse aptos para realizar sus actividades diarias, esto implica que el personal encargado de un adiestramiento laboral previo sepa perfectamente explicar y enseñar lo que han hecho a lo largo de su vida dentro de la empresa y que su experiencia sea muy útil para poner en marcha el mismo.

Antecedentes referenciales

Autora: Moreira Ortega Rosa Amelia, 2013, **Tema:** Necesidades de capacitación profesional del personal Administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana Extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio, Ecuador, **Institución:** Universidad de Guayaquil, **Resumen:** aplicó diferentes métodos de investigación como inductivo, analítico, se basó en encuestas y en una observación directa. El proyecto se enfoca más al personal de una empresa bancaria a capacitar al grupo interno del mismo.

Autor: Rojas Santos Francisco Javier, 2018, **Tema:** Capacitación y desempeño laboral con los colaboradores del área operativa de Tenería San Miguel de Quetzaltenango, México, **Instituto:** Universidad Rafael Landín. **Resumen:** analizó la capacitación y el desempeño de 36 personas dentro de la empresa. El proyecto se basa en dar métodos viables para poder dar al personal correcto una mejor capacitación y que ellos conseguir adaptar a los colaboradores de mejor manera.

Autores: Aguilar Zapata Juana María y Marlo León Olga Giuliana 2016, **Tema:** Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque, 2015, Perú, **Instituto:** Universidad Señor de Sipan. **Resumen:** este proyecto tuvo como objetivo realizar un plan para capacitar y a su vez mejorar el desempeño de los colaboradores del Hospital, la diferencia con mi proyecto es que se basó en una institución médica no financiera.

Autora: Medina Proaño Faira, 2014, **Tema:** Diseño de plan de capacitación en base al modelo de retorno de inversión ROI para la planta central del ministerio de defensa nacional, correspondiente al periodo fiscal 2013, Ecuador, **Institución:** Pontifica Universidad Católica del Ecuador **Resumen:** se basa en un modelo de retorno de inversión ya existente, que será usado para la ejecución de un diseño de capacitación dentro de la empresa, la diferencia con mi proyecto es que la empresa donde será realizada la investigación es un ministerio mas no una entidad financiera.

Autores: Rodríguez Carmen y Limonta Dayana, 2001, **Tema:** Adiestramiento en el área de seguridad industrial impartido en una empresa de cigarrillos de la región Carabobeña, España, **Institución:** Universidad de Carabobo, **Resumen:** se basa en buscar alternativas para adiestrar el área de seguridad en una empresa manufacturera, se diferencia con mi proyecto porque será realizado en el área industrial.

Autora: Domínguez Mina Angella Maryllovi, 2015, **Tema:** Capacitación y productividad en las Mypes de barrotes de Morropón (Piura), periodo 2014, Perú, **Institución:** Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote **Resumen:** se basa en identificar los rasgos distintivos de capacitación y productividad de las Mype de abarrotes, se diferencia de mi proyecto porque hace énfasis en la unidad económica, mas no en una institución financiera.

Fundamentación legal

Constitución de la República del Ecuador (2008) Trabajo y seguridad social

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

Derechos del buen vivir

Ambiente sano, sección segunda

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, *sumak kawsay*.

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.

Art. 15.- El Estado promoverá, en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto. La soberanía energética no se alcanzará en detrimento de la soberanía alimentaria, ni afectará el derecho al agua.

Se prohíbe el desarrollo, producción, tenencia, comercialización, importación, transporte, almacenamiento y uso de armas químicas, biológicas y nucleares, de contaminantes orgánicos persistentes altamente tóxicos, agroquímicos internacionalmente prohibidos, y las tecnologías y agentes biológicos experimentales nocivos y organismos genéticamente modificados perjudiciales para la salud humana o que atenten contra la 25 soberanía alimentaria o los ecosistemas, así como la introducción de residuos nucleares y desechos tóxicos al territorio nacional.

Comunicación e información, sección tercera

Art. 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.
2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.
3. La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas.
4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.
5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación.

Art. 18.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.

2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.

Educación, sección quinta

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

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

La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional.

Código del trabajo (2014) De la capacidad para contratar

Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación.- El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente. En general, todo trabajo debe ser remunerado.

Art. 35.- Quienes pueden contratar.- Son hábiles para celebrar contratos de trabajo todos los que la Ley reconoce con capacidad civil para obligarse. Sin embargo, los adolescentes que han cumplido quince años de edad tienen capacidad legal para suscribir contratos de trabajo, sin necesidad de autorización alguna y recibirán directamente su remuneración.

Nota: Artículo sustituido por Ley No. 39, publicada en Registro Oficial 250 de 13 de abril del 2006.

Variables conceptuales de investigación

Variable independiente

- **Adiestramiento laboral:** Chiavenato (1998, p.416), señala que el adiestramiento, es la educación profesional que adapta al hombre para un cargo o función, así mismo dota al personal de conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para el cumplimiento de dichas funciones con un nivel adecuado de eficiencia.

Se refiere que el adiestramiento es un método muy efectivo para que los individuos aumenten su nivel de conocimientos y puedan ejercer otros cargos y a su vez tengan oportunidades de crecer en otras áreas o departamentos ya que serán tomados en cuenta por sus jefes al momento de hacer rotación de personal o se abran vacantes para puestos más altos.

Variable dependiente

- **Adaptación del colaborador:** “Integración entre individuos y el medio en que vive” (Barcelona, Gedisa, 1985, pág. 27.)

Se refiere que cada persona tiene diferente forma de buscar acoplarse a un lugar, pero existen estrategias que pueden facilitar y acelerar este proceso, ya sea familiar, laboral etc. También existen individuos que no tienden a adaptarse rápido, que les cuesta estar en un ambiente que los haga sentir cómodos y no pueden realizar sus actividades diarias al 100%.

La adaptación no solo tiene que ver con uno mismo, influyen mucho las personas que están alrededor, porque todos tienen diferentes hábitos que talvez no sean agradables con el de los demás.

Muchos de los individuos cuando tienen una adaptación excelente en el lugar donde realiza sus tareas cotidianas, tienden a realizar las cosas mejor y de forma coherente.

Definiciones conceptuales

- **Banco** : “Es un conjunto de instituciones financieras que son intermediarias entre los agentes económicos, ya sea personas, empresas o estados”. (Quintero, 2018, p. 1)
- **Habilidad** : “Facilidad, aptitud y rapidez para llevar a cabo cualquier tarea o actividad.” Restrepo M. (2016).
- **Empleado:** Persona que desempeña un destino o empleo. (R.A.E, 2014)
- **Eficiencia:** Según Koontz y Weihrich, es "el logro de las metas con la menor cantidad de recursos"
- **Desarrollo:** Según la Real Academia Española se refiere a “Evolución progresiva de una economía hacia mejores niveles de vida” (2001: 112).

- **Aprendizaje:** Gagné (1965:5) se define como “un cambio en la disposición o capacidad de las personas que pueden retenerse y no es atribuible simplemente al proceso de crecimiento”.
- **Comportamiento:** Conjunto de actividades y disposiciones mentales, morales y emocionales, que describen la conducta del trabajador ante las responsabilidades asignadas y relacionadas con su área de trabajo (Werther y Davis, 2000, p.368).
- **Método:** Modo de obrar o proceder, hábito o costumbre que cada uno tiene y observa. (R.A.E, 2014)
- **Procedimiento:** Gómez F. (1993) Se refiere “El principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad considerando los factores de tiempo, esfuerzo y dinero”. (p.61)
- **Fundamentos:** Razón principal o motivo con que se pretende afianzar y asegurar algo. (R.A.E, 2014)
- **Capacitación:** Consiste en proporcionar a los empleados nuevos o actuales, las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar su trabajo (Dessler, 1997, p.238).
- **Educación:** Crianza, enseñanza y doctrina que se da a los niños y a los jóvenes. (R.A.E, 2014)
- **Equipo:** Grupo de personas organizado para una investigación o servicio determinados. (R.A.E, 2014)
- **Desempeño:** Medida de productividad o rendimiento de una persona en su puesto de trabajo, relacionado con logros eficacia, conducta, resultado (Añez, 2001, p. 158).
- **Esfuerzo:** Empleo energético del vigor o actividad del ánimo para conseguir algo venciendo dificultades. (R.A.E, 2014)
- **Eficiencia:** Racional aprovechamiento de medios y recursos con que se cuenta para alcanzar un objetivo preestablecido (Reza, 1996, p.113).
- **Productividad:** Capacidad o grado de producción por unidad de trabajo superficie de tierra cultivada, equipo industrial. (R.A.E, 2014)

- **Entrenamiento:** Acción y efecto de entrenar o entrenarse. (R.A.E, 2014)
- **Habilidades:** Capacidad y disposición para algo. (R.A.E, 2014)
- **Conocimientos:** Entendimiento, inteligencia, razón natural. (R.A.E, 2014)
- **Trabajo:** Ocupación retribuida. (R.A.E, 2014)
- **Rendimiento:** Proporción entre el producto o el resultado obtenido y los medio utilizados. (R.A.E, 2014)
- **Motivación:** Conjunto de internos o externos que determinan en parte las acciones de una personas. (R.A.E, 2014)
- **Función:** Tarea que corresponde a realizar a una institución o entidad, o a sus órganos o personas. (R.A.E, 2014)
- **Variables:** Inestable, inconstante, mudable. (R.A.E, 2014)
- **Aumentar:** Dar mayor extensión, numero o materia a algo. (R.A.E, 2014)
- **Economía:** Ciencia que estudia los métodos más eficaces para satisfacer las necesidades humanas materiales, mediante el empleo de bienes escasos. (R.A.E, 2014)
- **Dinero:** Moneda corriente. (R.A.E, 2014)
- **Plan:** Modelo sistemático de una actuación pública o privada, que se labora anticipadamente para dirigirla y encauzarla. (R.A.E, 2014)
- **Organización:** Disposición, arreglo, orden. (R.A.E, 2014)
- **Beneficio:** Bien que se hace o se recibe. (R.A.E, 2014)

CAPÍTULO III

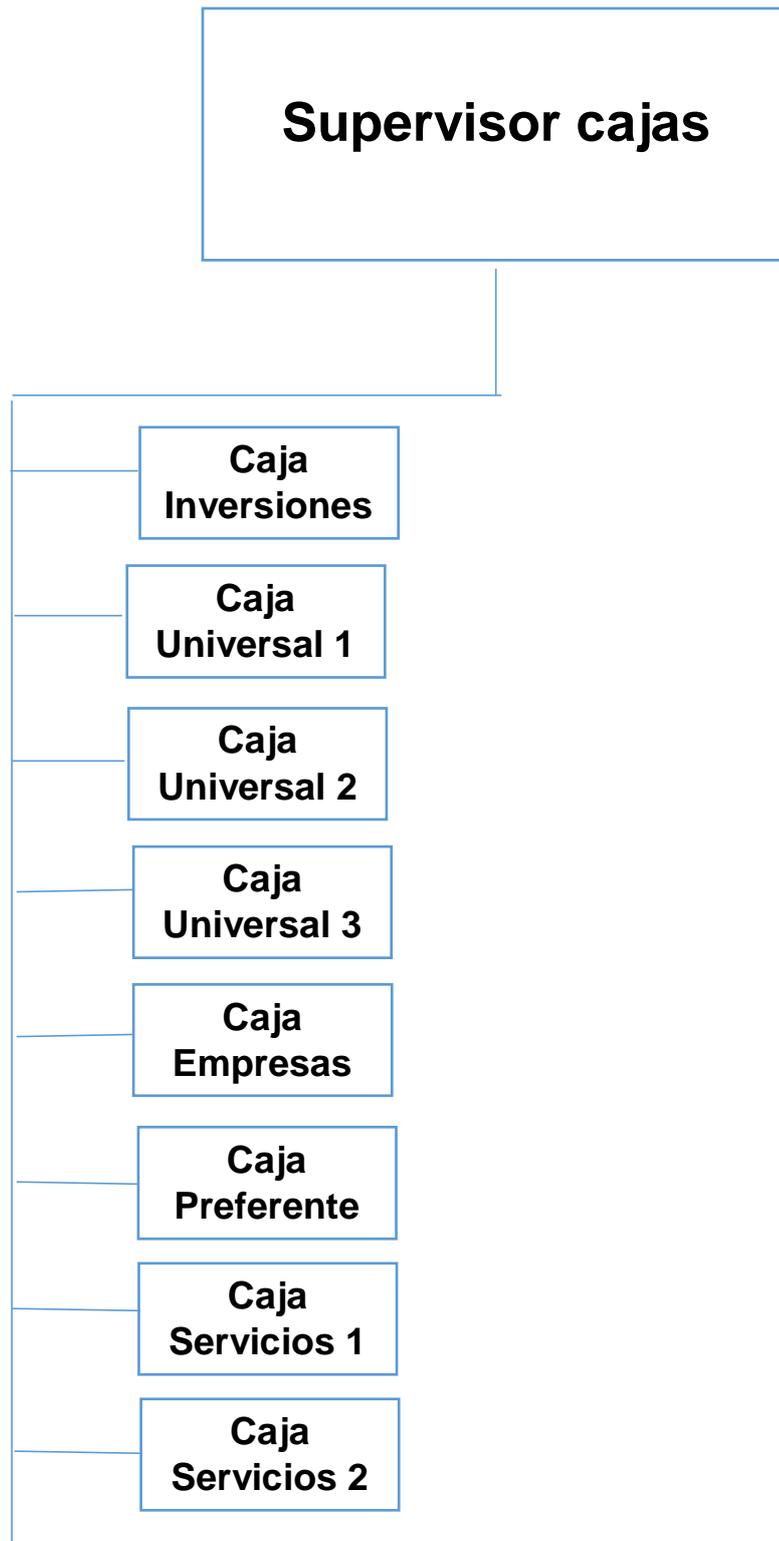
MARCO METODOLÓGICO

Datos de la empresa

- **Nombre de la empresa:** Banco de la Producción S.A
- **Nombre comercial:** Produbanco.
- **Fecha de constitución:** inicia sus operaciones en 1978.
- **Objeto social:** realiza toda clase de actividades de un banco, que están correctamente permitidos por la ley dando un beneficio y productividad a la economía del país.
- **Visión:** Un grupo financiero regional sólido con una oferta diversificada de servicios y productos que brinda soluciones locales, ágiles y confiables a sus clientes.
- **Misión:** Ofrecer servicios y productos financieros que respondan a las necesidades locales de nuestros clientes, de manera dinámica, accesible y cercana, a partir de una relación de confianza mutua.
- **Logo:**



- Organigrama



Descripción de actividades de los colaboradores

- **Supervisor cajas:** Se encarga de todo el área de cajas, monitorea que los protocolos del banco sean utilizados de forma correcta y que el trabajo de cada empleado sea impecable y analiza el desempeño de cada uno de ellos.
- **Caja Inversiones:** realiza transacciones tales como, pólizas, transferencias al exterior y locales, emite cheques de emergencia, gerencia y de exterior, cobra los préstamos que el banco les ha otorgado a los clientes.
- **Caja Universal uno, dos y tres:** hace transacciones como, depósito en efectivo y cheque, retiros con y sin libreta, pagos de cobranzas, pago de aduana, pago de cheques, pago de cheques certificados, certificación de un cheque, actualizaciones de libretas, cambio de libretas, anulaciones de libretas de ahorro.
- **Caja Empresas:** pagos a personas naturales y jurídicas de empresas seleccionadas.
- **Caja Preferente:** ejecutan las transacciones dichas anteriormente pero tienen atenciones exclusivas para, discapacitados, tercera edad, embarazadas y personas que cuenten con la tarjeta preferente del banco.
- **Caja Servicios uno y dos:** Proceden a los requerimientos del cliente, reclamos, estados de cuenta, avances, consultas generales sobre tarjetas de crédito, emisión de tarjetas de débito, solicitud y entrega de chequeras, emisión de certificados bancarios etc.

Diseño de la investigación

- **Bibliográfico:** Santa Palella y Feliberto Martins (2010), el diseño bibliográfico, se fundamenta en la revisión sistemática, rigurosa y profunda del material documental de cualquier clase

El tema es bibliográfico porque estoy utilizando documentos con bibliografía y con sus respectivas citas, por este método compruebo la confiabilidad de los datos obtenidos dentro del mismo y con fundamentos de peso.

- **Campo:** Santa Paella y Feliberto Martins (2010), la investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos.

Es decir, que se obtiene información dentro del lugar donde se está llevando a cabo el proyecto, esto ayuda a que sea más fácil llegar a recaudar datos, el tema es de campo porque estoy realizando la investigación en el lugar de los hechos y se encuentra el problema y donde se aplicará la solución.

Tipos de Investigación

Tabla2

Análisis

Exploratorio	Descriptivo	Explicativo	Correlacional
“Es aquella que se efectúa sobre un tema desconocido, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho tema” (Fidias G. Arias (2012) p. 24)	“Consiste en la caracterización de un hecho con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (Fidias G. Arias (2012) p. 24)	“Es aquella que se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante causa-efecto y pruebas de hipótesis” (Fidias G. Arias (2012) p. 24)	“Es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variable” (Hernández, (2003) p.121)

Se ha escogido dos tipos de investigación tales como:

Exploratorio porque mediante las hipótesis me ayudaran a profundizar más e indagar en el estudio de investigación, además facilitara saber si existen mejores opciones de capacitación y lograr adaptar de manera eficiente a los colaboradores dentro del área que les corresponde en un lapso de tiempo más corto.

Explicativo porque buscaré la razón por el cual colaboradores antiguos no tuvieron una adaptación inmediata en su área de trabajo que ha terminado hasta en la renuncia del empleado por el simple hecho de no estar cómodo en su entorno laboral y así dar una solución viable al mismo.

Población

Arias (2012), es "... población un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación..." (p.81).

Se refiere a los componentes que comparten cualidades parecidas que hacen un conjunto de muchos o pocos factores que serán esenciales en el proceso de análisis en la investigación.

"Población es en un conjunto definido, limitado y accesible del universo que forma el referente para la elección de la muestra, es el grupo al que se intenta generalizar os resultados". (Buendía, Colás y Hernández, 1998)

Población finita: "Es aquella cuyo elemento en su totalidad son identificables por el investigador" (Arias, 2019, p 81.)

Se refiera se puede hacer el conteo de los integrantes que se encuentran dentro de esa población con facilidad.

Población Infinita: "Es aquella cuyos elementos es imposible tener un registro identificable" (Arias, 2019, p 81.)

Es decir que es muy difícil poder identificar y realizar un conteo exacto de los elementos que se encuentran en esa población de manera correcta.

Tabla 3

Habitantes

Elementos	Cantidad
<ul style="list-style-type: none">• Caja Inversiones• Cajas universales• Caja empresas• Caja preferencial• Cajas servicios• Jefe de caja• Empleados nuevos	1 3 1 1 2 1 2
Total	11

La población del tema es finita porque 11 elementos dentro del área de cajas en la Sucursal Mayor de Produbanco en el cantón Guayaquil.

Muestra

Según Tamayo, M (1997), afirma que la muestra “es el grupo de individuos que se toma de la población para estudiar un fenómeno estadístico” (p. 38)

Tipos de muestra:

Aleatorio simple, estratificado, de conglomerados, sistemático.

Métodos y técnicas de investigación

Método inductivo: el tema es inductivo porque se basa en la formulación de hipótesis basado en lo que he experimentado y observado en los elementos de estudio.

Método científico: el tema es científico porque se adjuntó un conjunto de teorías y procedimientos con validez y comprobación científica.

Tabla 4

Técnicas	Instrumentos
<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="363 533 608 573">• Entrevista <li data-bbox="363 730 596 770">• Encuesta	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="895 533 1171 573">• Formularios <li data-bbox="895 730 1209 770">• Cuestionarios

Procedimiento de la investigación

En el proyecto de “Propuesta de una plan de adiestramiento para favorecer la adaptación de los colaboradores en el puesto de trabajo en Produbanco” se ejecutó dos tipos de técnicas, la entrevista y la encuesta.

En la encuesta se la hice a nueve empleados con respecto a la investigación, para saber cuáles son sus opiniones y pensamiento acerca del tema, y para que ellos den una sugerencia para mejorar.

En la entrevista se recopiló cinco preguntas para que sean respondidas con justificación, de forma honesta y totalmente confidencial, no importa cuantas líneas escriba no tiene límite de espacio, las preguntas son simples y concretas eso ayuda a que el entrevistado entienda de manera rápida.

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Aplicación a las técnicas e instrumentos

Encuesta

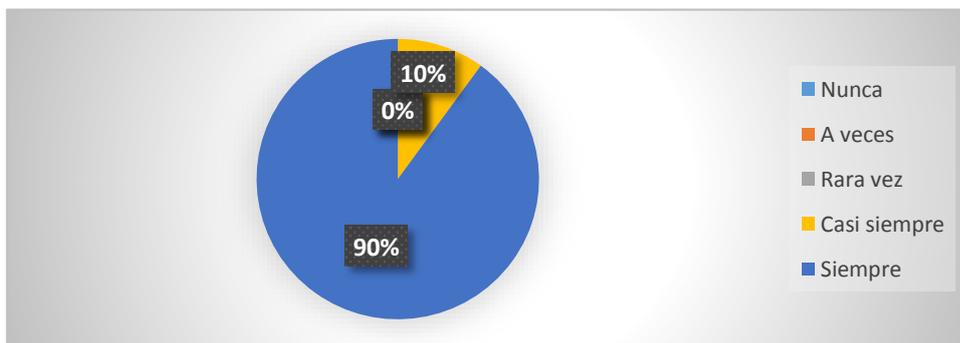
1. ¿El jefe de cajas siempre está pendiente de su desempeño laboral?

Tabla 5 Desempeño laboral

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Rara vez	0	0%
Casi siempre	1	10%
Siempre	8	90%
Total	9	100%

Elaborado por: Ana Cristina Merchán del Salto

Gráfico 1 Desempeño laboral



Elaborado por: Ana Cristina Merchán del Salto

Análisis e interpretación

En el gráfico se observa que más de la mitad de los colaboradores coinciden en que la jefatura del área si tiene interés y monitorea el desempeño de cada uno de sus ellos, esto hace que los colaboradores sepan las cosas malas que están haciendo para que en un futuro puedan mejorar y tener un mejor desenvolvimiento en su puesto de trabajo.

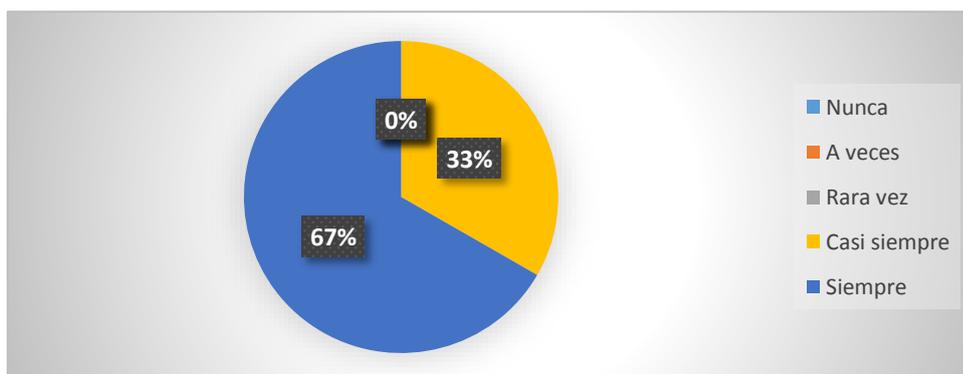
2. ¿Usted ha tenido capacitaciones con respecto a sus funciones laborales?

Tabla 6 Capacitación laboral

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Rara vez	0	0%
Casi siempre	3	33%
Siempre	6	67%
Total	9	100%

Elaborado por: Ana Cristina Merchán del Salto

Gráfico 2 Capacitación laboral



Elaborado por: Ana Cristina Merchán del Salto

Análisis e interpretación

En el gráfico dos la mayoría de veces siempre los colaboradores del banco están en un constante aprendizaje, actualizándose con temas acorde a sus funciones laborales, también es un beneficio tanto como para el empleado y para la empresa.

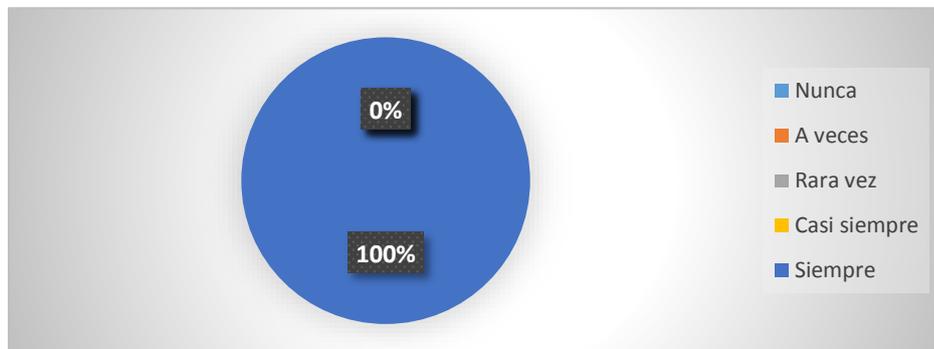
3. ¿Realiza cursos virtuales con respecto a sus funciones laborales?

Tabla 7 Cursos virtuales

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Rara vez	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	9	100%
Total	9	100%

Elaborado por: Ana Cristina Merchán del Salto

Gráfico 3 Cursos virtuales



Elaborado por: Ana Cristina Merchán del Salto

Análisis e interpretación

En el gráfico tres se observa que definitivamente todos los colaboradores reciben evaluaciones virtuales mensuales que sirve para valorar el desempeño y comportamiento del mismo, esto es una perfecta estrategia para ayudarlos a aumentar sus conocimiento o darles una retroalimentación sobre toda la información que han tenido que aprender a lo largo de su vida laboral dentro de su puesto de trabajo.

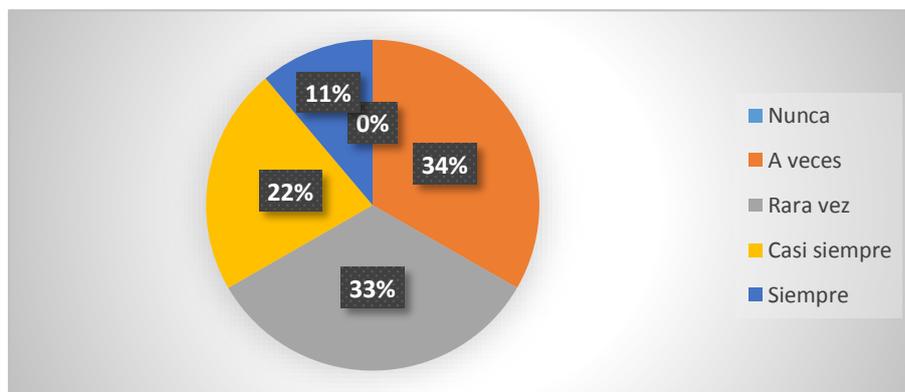
4. ¿El ambiente laboral dentro de su área es agradable?

Tabla 8 Ambiente laboral

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	3	34%
Rara vez	3	33%
Casi siempre	2	22%
Siempre	1	11%
Total	9	100%

Elaborado por: Ana Cristina Merchán del Salto

Gráfico 4 Ambiente laboral



Elaborado por: Ana Cristina Merchán del Salto

Análisis e interpretación

Lamentablemente un poco más de la mitad de los colaboradores no están del todo de acuerdo con el ambiente laboral donde ejercen sus funciones diariamente, es decir que no están satisfechos con lo que se encuentra a su alrededor o desearían que sea mejor, esto influye mucho en el momento de realizar las tareas porque crea incomodidad en el individuo y es necesario que una persona se sienta completamente bien en su puesto para que pueda dar todo lo mejor de sí, tener como resultado de todo o que ha aprendido una productividad inalcanzable y sobresalir sin opacar a los demás.

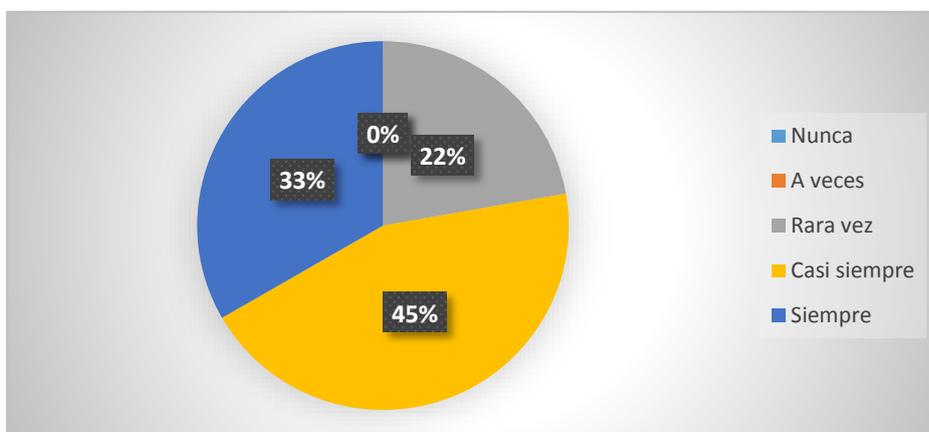
5. ¿Tiene una comunicación correcta con su jefatura?

Tabla 9 **Comunicación correcta**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Rara vez	2	22%
Casi siempre	4	45%
Siempre	3	33%
Total	9	100%

Elaborado por: Ana Cristina Merchán del Salto

Gráfico 5 **Comunicación correcta**



Elaborado por: Ana Cristina Merchán del Salto

Análisis e interpretación

La mitad de los colaboradores consideran que tiene una relación agradable con su jefatura directa, esto crea en el empleado una tranquilidad ya que sabe que en algún momento cuando tenga un conflicto o esté involucrado en problemas tanto externos con respecto a los clientes e internos con la empresa, puede contar con la persona encargada directamente de su área, la buena comunicación con la jefatura es muy esencial ya que sirve para resolver problemas más rápido, aparte la jefatura con su experiencia puede transmitir más conocimientos al colaborador.

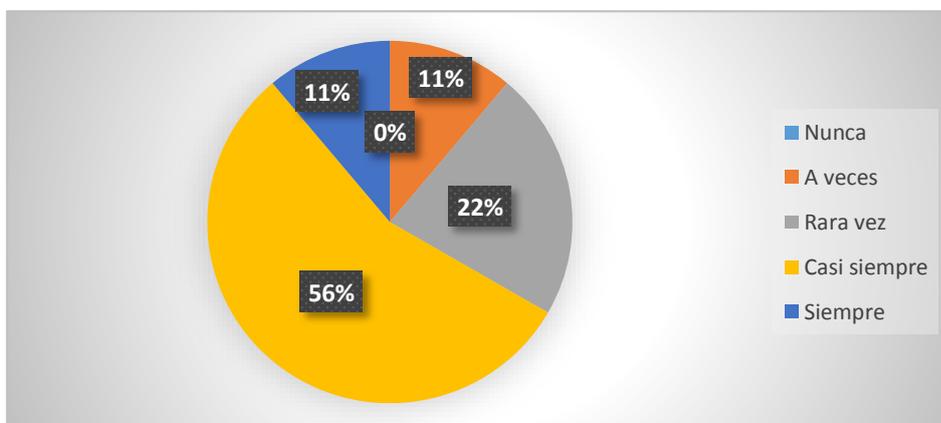
6. ¿Está cómodo en su lugar de trabajo?

Tabla 10 Lugar de trabajo

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	1	11%
Rara vez	2	22%
Casi siempre	5	56%
Siempre	1	11%
Total	9	100%

Elaborado por: Ana Cristina Merchán del Salto

Gráfico 6 Lugar de trabajo



Elaborado por: Ana Cristina Merchán del Salto

Análisis e interpretación

La mitad de los empleados están cómodos en su lugar de trabajo, esto quiere decir que tienen una buena comunicación con sus compañeros, jefaturas, clientes etc. El entorno laboral saludable es considerado como uno de los aspectos más importante en todos los lugares de trabajo, las empresas prosperan cuando su recurso humano es unido e íntegro y se diferencia de los demás, dando un valor agregado que a largo plazo sirve para que se otorguen reconocimientos, premios, ascensos, etc.

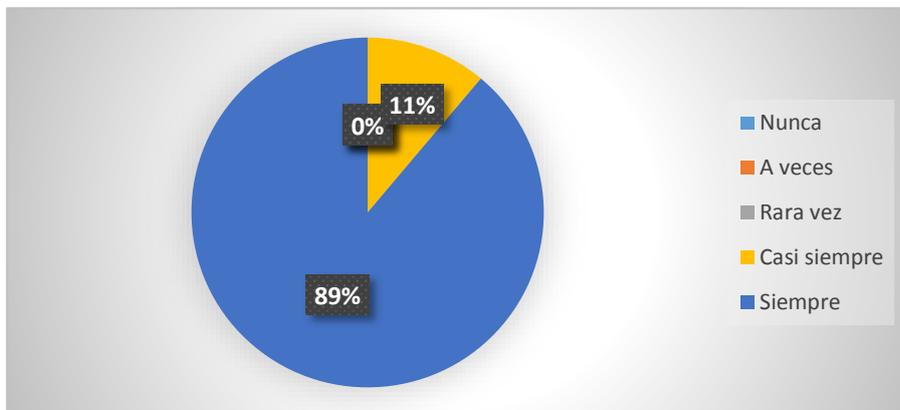
7. ¿Siempre está en constante aprendizaje?

Tabla 11 Aprendizaje

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Rara vez	0	0%
Casi siempre	1	11%
Siempre	8	89%
Total	9	100%

Elaborado por: Ana Cristina Merchán del Salto

Gráfico 7 Aprendizaje



Elaborado por: Ana Cristina Merchán del Salto

Análisis e interpretación

Los jefes se encargan de que sus colaboradores tengan la oportunidad de crecer laboralmente incrementando sus conocimientos de manera constante, es necesario para que ellos se mantengan con la información necesaria para desempeñarse en su área de forma excelente y que puedan ayudar a otros con su experiencia.

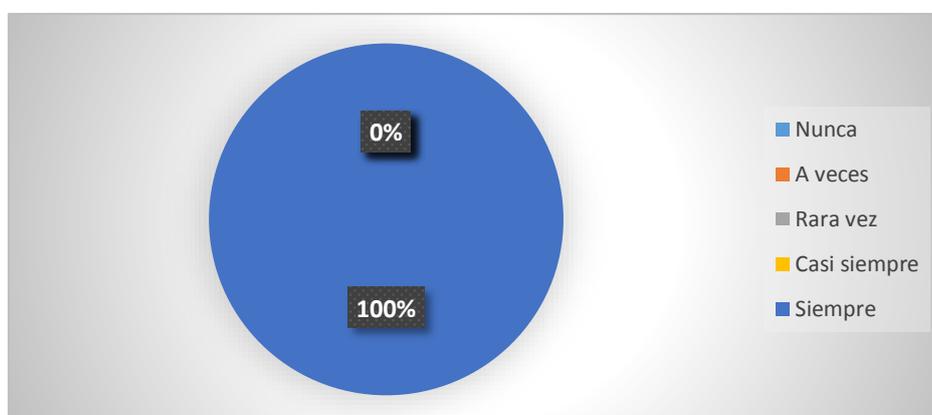
8. ¿Considera que para lograr una adaptación laboral es necesario estar capacitado para enseñar de una mejor manera?

Tabla 12 Adaptación laboral

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Rara vez	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	9	100%
Total	9	100%

Elaborado por: Ana Cristina Merchán del Salto

Gráfico 8 Adaptación laboral



Elaborado por: Ana Cristina Merchán del Salto

Análisis e interpretación

Todos los colaboradores coincidieron en que la capacitación es un factor infaltable al momento de ejecutar el proceso de adaptación ya sea con empleados nuevos o antiguos que ingresan a otras áreas con actividades diferentes a las que estaban acostumbrados a realizar todo el día, también nos damos cuenta que las personas necesitan una capacitación previa ante cualquier actividad.

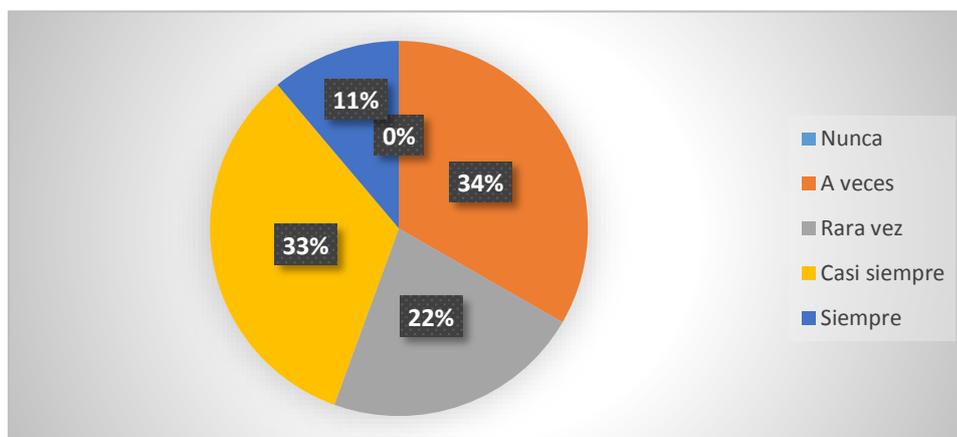
9. ¿Considera que necesita más recursos para desempeñar de una forma más eficiente?

Tabla 13 Recursos

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	3	34%
Rara vez	2	22%
Casi siempre	3	33%
Siempre	1	11%
Total	9	100%

Elaborado por: Ana Cristina Merchán del Salto

Gráfico 9 Recursos



Elaborado por: Ana Cristina Merchán del Salto

Análisis e interpretación

Los colaboradores sólo en ocasiones les hace falta los materiales para realizar sus tareas diarias, es decir que el banco cuenta con materiales y trata de abarcar con las necesidades del empleado, tener recursos materias también influye mucho en la productividad del individuo ya que si no tiene todos los utensilios para demostrar sus destrezas adquiridas a lo largo de su trayectoria en su área no tendrá resultados favorables y no podrá cumplir con sus deberes.

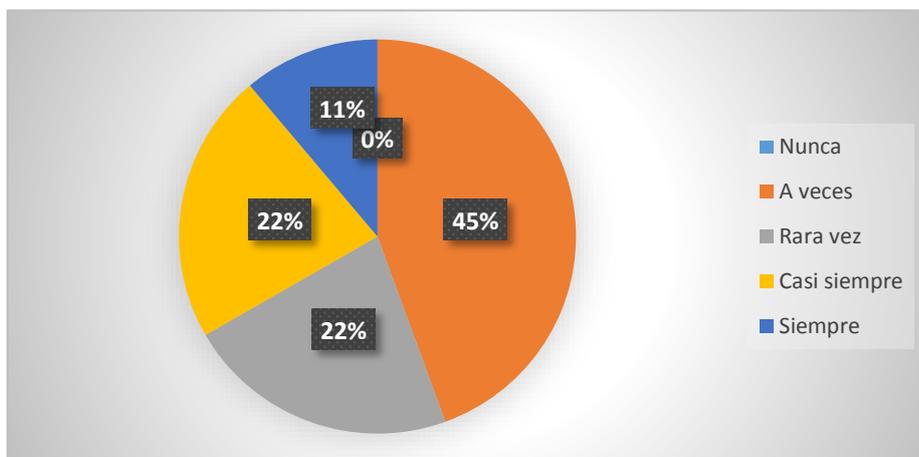
10. ¿Las funciones que realiza dentro de su área de trabajo son de agrado para usted?

Tabla 14 Funciones laborales

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Nunca	0	0%
A veces	4	45%
Rara vez	2	22%
Casi siempre	2	22%
Siempre	1	11%
Total	9	100%

Elaborado por: Ana Cristina Merchán del Salto

Gráfico 10 Funciones laborales



Elaborado por: Ana Cristina Merchán del Salto

Análisis e interpretación

Existe un desacuerdo por parte de los colaboradores con respecto a las funciones que realizan dentro de su lugar de trabajo, esto debe ser analizado con su jefatura para sacar los puntos más importantes, relevantes y concretos del porque a veces sus funciones no son de agrado para el empleado acotando las mejoras para juntos encontrar una solución.

Entrevista

Objetivo: Lograr de los colaboradores con la capacitación una adaptación optima en su puesto de trabajo.

Formulario	Empleado nuevo 1	Empleado nuevo 2
<p>1. ¿Conoce usted algún plan de capacitación para lograr una adaptación rápida en el puesto de trabajo?</p>	<p>No tengo conocimiento de un plan en sí, porque es mi primer trabajo pero creo que tener un ambiente de trabajo sano y unido es una estrategia que sirve.</p>	<p>Considero que estar en constante aprendizaje es el mejor plan para mantenerse capacitado.</p>
<p>2. ¿Crees usted que se debería mejorar el proceso de adaptación en el puesto de trabajo de los colaboradores?</p>	<p>A pesar de ser mi primera trabajo, creo que sí debería mejorar porque simple hecho que al ser nueva no tuve ninguna capacitación o curso correcto solo aprendizaje detrás de un cajero antiguo.</p>	<p>La capacitación que para entrar al área de cajas debería ser con una escuela o un curso que dure al menos un mes, no solo estar detrás de un cajero antiguo explicándonos cómo funciona el sistema.</p>
<p>3. ¿Qué herramientas considera que serían necesarias e infaltables para ejecutar un trabajo de excelencia?</p>	<p>Como estoy en una área donde se trabaja con dinero, cera para contar billetes lámpara ultravioleta, maquina contadora de billetes y que el sistema del banco sea rápido.</p>	<p>Cada cajero deberá tener una recontadora de billetes, no asa con una sola, cera para contar billetes plumas, lápices.</p>

<p>4. ¿Cuál es su meta a largo plazo dentro del lugar de trabajo?</p>	<p>Poder adaptarme bien a cualquier agencia que me toque, tener aprendizaje constante y estar preparada para cualquier área.</p>	<p>Aprender muchas cosas no solo del área de cajas, sino de otras para ampliar mi conocimiento y ser tomada en cuenta para ascensos</p>
<p>5. ¿Para usted es importante tener un ambiente laboral sano en el área de trabajo?</p>	<p>Sí, porque influye mucho en el desempeño de uno mismo, ya que son con las personas que compartimos diariamente.</p>	<p>Es muy importante porque ayuda a tener buenos ánimos y a trabajar con entusiasmos e influye mucho en nuestro rendimiento diario.</p>

Análisis e interpretación

En la pregunta número uno, los empleados nuevos saben que existen muchos factores que influyen en adaptación rápida pero los más puntuales fueron tener un ambiente laboral agradable que sea unido e íntegro y estar en un constante aprendizaje, esto quiere decir que ellos necesitan siempre planes para que los capaciten y los ayude a que su conocimiento se mantenga o que siga incrementando con su experiencia.

La pregunta dos, los colaboradores nuevos a pesar de estar poco tiempo en la empresa y uno de ellos siendo su primer trabajo, coincidieron en que el método que se ejecuta para darles una capacitación en el área de cajas no es el adecuado y no lo comparten, dan a conocer que simplemente tienen a un cajero antiguo dándoles instrucciones, mas no un curso que los prepare tanto teóricamente y aplicando la práctica.

En lo que atañe a la pregunta número tres, los empleados nuevamente coinciden en que los recursos materiales que saben que son infaltables en su función, sin ellos no pueden desempeñarse al cien por ciento y su productividad puede disminuir.

Perteneciente a la pregunta cuatro, ambos colaboradores ven un buen futuro en la empresa a pesar de los desacuerdo con respecto a la capacitación que se les otorgo para aprender sobre su área, quieren lograr acoplarse en cualquier lugar y seguir aprendiendo.

Con lo que concierne a la pregunta número cinco, definitivamente sentirse en un ambiente sano de trabajo es una prioridad para ambos empleados.

Plan de Adiestramiento laboral

“El programa de adiestramiento laboral es un medio a través del cual se imparte de una serie de conocimientos habilidades y destrezas con el fin de que los individuos que sean adiestrados mejoren y aumenten su calidad como persona y como profesional” (Villegas, 1994, p. 225)

El plan de adiestramiento es uno de los métodos más comunes e importantes para enseñar a un individuo a desempeñarse en cualquier área, esto es realizado por personas que tengan experiencia, no siempre se adiestra a un empleado nuevo, si no a empleados antiguos para que puedan capacitar mejor a los colaboradores que están por ingresar a nuevas áreas o a los que ingresan por primera vez, para que terminen con un conocimiento de calidad y ejecutando de forma correcta las tareas que se le asignan en los distintos departamentos de la empresa.

Alles M. (2005) “el adiestramiento debe estar siempre en relación con el puesto o con el plan de carrera, y con los planes de la organización, su visión, misión y valores. No puede estar disociada de las políticas generales de la empresa” (p.308).

Adiestrar a un individuo es un proceso que depende de la persona o grupos que lo capacitan se desenvuelva y también del empleado a quien se le esté enseñando ya que las personas aprender de diferente manera, unas entienden rápido otras necesitan un poco más de tiempo para receptar bien la información que se trata de transmitir.

Objetivos del adiestramiento:

Werther W. y Davis K. (1999) dice lo siguiente:

- Preparar al personal para la ejecución inmediata de las diversas tareas del cargo.
- Proporcionar oportunidades para el desarrollo personal continuo, no sólo en su cargo actual, sino también en otras funciones en las cuales puede ser considerada la persona.
- Cambiar la actitud de las personas, bien sea para crear un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación o hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.
- El entrenamiento es una responsabilidad de línea y una función de staff. Desde el punto de vista de la administración, el entrenamiento constituye una responsabilidad administrativa.
- Preparar al personal para la ejecución inmediata de las diversas tareas del cargo.
- Proporcionar oportunidades para el desarrollo personal continuo, no sólo en su cargo actual, sino también en otras funciones en las cuales puede ser considerada la persona.
- Cambiar la actitud de las personas, bien sea para crear un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación o hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.

Chiavenato (2007), en su libro hace mención que según el Nacional Industrial Conference Board de Estados Unidos, la finalidad de la capacitación es ayudar a los empleados de todos los niveles a alcanzar los objetivos de la empresa, al proporcionarles la posibilidad

de adquirir el conocimiento, la práctica y la conducta requerida por la organización.

Beneficios de la capacitación para las empresas:

- Aumenta la rentabilidad de la empresa.
- Eleva la moral del personal.
- Mejora el conocimiento de los diferentes puestos y, por lo tanto, el desempeño
- Crea una mejor imagen de la empresa.
- Facilita que el personal se identifique con la empresa.
- Mejora la relación jefe-subordinados.
- Facilita la comprensión de las políticas de la empresa.
- Proporciona información sobre necesidades futuras de personal a todo nivel.
- Ayuda a solucionar problemas.
- Facilita la promoción de los empleados.
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo.
- Promueve la comunicación en la organización

Tipos De Adiestramiento

Según, (Chávez, 2002, p. 72) A continuación, se presentarán los distintos tipos de adiestramiento que se aplican en las organizaciones:

Según la Formalización:

- **Sistemático:** Es el adiestramiento programado por la empresa, a través de la gerencia de recursos humanos. Se cumplen etapas sucesivas y sistemáticas que obedecen a una rigurosa planificación.

- **Asistemático:** Es el adiestramiento que el trabajador recibe cada vez que ejecuta una tarea, es orientado por el supervisor o algún otro compañero. Se produce normalmente en el área laboral sin que responda a una planificación previa.

En esta propuesta se va a utilizar el plan de adiestramiento laboral con el tipo asistemático.

Plan de Adiestramiento

Objetivo: Preparar a empleados nuevos en el área de cajas para la mejora de sus habilidades y destrezas.

Problema	Objetivo	Meta	Acciones	Recursos	Plazo	Responsable
Escases de comunicación con la jefatura directa	Implementar un conversatorio mensual con los empleados nuevos	Mantener un 100% de empleados informados	Realizar un encuentro un fin de semana en la mañana por un mes.	Económico el gasto de lo que se consume en el encuentro.	Dos veces al mes	Supervisora de cajas / empleados nuevos
Ambiente laboral desagradable	Fomentar la unión y la integridad entre todos los empleados tanto antiguos como nuevos	Que al menos el 90% de los empleados estén cómodos con el puesto de trabajo y sus alrededores.	Organizar reuniones por eventos mensuales o por onomásticos	Económico depende del gasto que se genere en los eventos	Mensual	Empleados nuevos y antiguos
Adiestramiento no favorable para empleados nuevos	Mantener al empleado informado para un mejor desempeño en su puesto de trabajo	Que el 100% de los colaboradores sepan solucionar problemas y tomar decisiones eficientes e inteligentes.	Brindar charlas con temas asociados a sus tareas diarias tales como: información sobre ley de cheques, saber identificar billetes falsificados, atención al cliente, desenvolvimiento verbal y dar a conocer los servicios que ofrece el banco.	Materiales: plumas, lápices, hojas. Económicos: los gastos generados en las charlas.	Mensual	Supervisora de cajas / empleados nuevos
Inconformidad con algunas funciones laborales	Designar las tareas a los empleados según sus capacidades y habilidades.	Que el 100% de los empleados estén ubicados en el puesto que les corresponde	Analizar las entrevistas con cada uno de ellos, para detectar cuáles son las virtudes adecuadas para cada área.		Mensual	Supervisora de cajas / empleados nuevos

Conclusiones

Según con las investigaciones que se realizaron en Produbanco se ha legado a las siguientes conclusiones.

- No existe un plan de capacitación para lograr una adaptación correcta en el empleado.
- No hay ambiente laboral agradable dentro del puesto de trabajo.
- Si existe un interés de la jefatura hacia el desempeño de los colaboradores.
- El empleado no se siente cómodo en su lugar de trabajo.
- No todos los colaboradores tienen buena comunicación con su jefatura directa.
- Consideran que si es necesaria un adiestramiento para enseñar a otros de forma correcta para lograr una adaptación óptima.
- Los colaboradores no tienen aprendizaje constante.
- Las funciones que realizan dentro de su área de trabajo no siempre son del agrado de cada uno de ellos.

Recomendaciones

- Implementar un plan de adiestramiento asistemático para mejorar el proceso de capacitación en los empleados.
- Hacer integraciones con todos los compañeros del área de trabajo y discutir las incomodidades de cada uno.
- Dar a conocer a la jefatura lo que no le agrada de su puesto de trabajo o la inconformidad que tiene para poder buscar una solución y lograr que se adapte.
- Dialogar con la jefatura y dejar los puntos claros de lo que está molestando o incomodando.
- Que los cursos virtuales sigan siendo una estrategia de adiestramiento en el colaborador.
- Proveer todo los recursos materiales necesarios para un mejor desempeño del colaborador y así aumentar su productividad diaria.

BIBLIOGRAFÍA

- (Arias, 2019, p 81.) *El proyecto de Investigación*, Episteme, Venezuela.
- Alles, M. (2005) *Dirección Estratégica de Recursos Humanos*. Gestión por competencias. Granica. Buenos Aires.
- (Barcelona, Gedisa, 1985, pág. 27.) *Como se hace una tesis*, Gedisa, España.
- (Chiavenato, 2007, p. 386). *Administración de Recursos Humanos*, McGraw Hill, New York.
- (Chiavenato I, 2002, p. 386) *Administración de Recursos Humanos*, McGraw Hill, New York.
- Fidias G. Arias (2012) p. 24), *El proyecto de Investigación*, Editorial Episteme
- (Hernández, (2003) p.121) *Metodología de la Investigación*, McGraw Hill, New York.
- Santa Paella y Feliberto Martins (2010), *Metodología de la Investigación cuantitativa*, Fadupel, Venezuela.
- (UCECA, 1979, p.6) *Revisión de la literatura*, México DF.
- (Villegas, 1994, p. 225), *Administración de Inversiones*, México.
- Tamayo, M (1997) *Metodología Formal de la Investigación científica*, México.
- Wherther, W., y Davis, K. (2000). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. México.
- Guerra M, *Breve reseña histórica del surgimiento de la banca*, Recuperado de, <http://www.economia.unam.mx/secss/docs/tesisfe/GuerraMC/cap1.pdf>
- Aviléz, 2012, *Impacto de las investigaciones Universitarias*, Recuperado de <https://www.uniandes.edu.ec/web/wp-content/uploads/2016/04/LA-DESMOTIVACION-LABORAL-UN-PROBLEMA-DE-AYER-Y-DE-HOY.pdf>

Morales, 2012, *Historia de la banca y los bancos centrales*, Recuperado de <https://malestarcidudano.wordpress.com/2012/12/19/historia-de-la-banca-y-de-los-bancos-centrales/>

El Universo, 2019, Empresas proveen alza de 0.43% en los salarios para el 2020, Recuperado de, <https://www.eluniverso.com/noticias/2019/11/21/nota/7613225/empresas-preven-alza-043-salarios-2020>

Verdale, 2010, *¿Qué es la viabilidad económica?*, Recuperado de, <https://todoparaempreedores.wordpress.com/2010/12/01/que-es-la-viabilidad-economica/>

Fernández, *Adiestramiento*, Recuperado de, <https://es.scribd.com/document/95081329/ADIESTRAMIENTO>

Restrepo, 2016, *Habilidad, destreza y capacidad según Knapp, Guthrie y Bañuelos*, Recuperado de <https://prezi.com/kg268oinhrfi/habilidad-destreza-y-capacidad/>

Maya, 2014, *Métodos y técnicas de investigación*, Recuperado de, https://arquitectura.unam.mx/uploads/8/1/1/0/8110907/metodos_y_tecnicas.pdf

Cortes, 2013, *Investigación y su origen*, Recuperado de, <https://es.slideshare.net/GinisCortes/investigacin-y-su-origen>

Pérez, Giovanni; Pineda, Uriel; Arango, Martín D. 2011, *La capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje y su influencia en la gestión de la empresa* *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, Recuperado de, <https://www.redalyc.org/pdf/1942/194218961006.pdf>

(Aguilar, 2004). *Capacitación y desarrollo personal*, Limusa, México

Bermúdez Carrillo, Luis Alberto, 2015, *CAPACITACIÓN: UNA HERRAMIENTA DE FORTALECIMIENTO DE LAS PYMES* Recuperado de, <https://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf>

Berton, *Apreciaciones conceptuales del término "Desarrollo"* Recuperado de, <http://www.biblioteca.unlpam.edu.ar/pubpdf/huellas/n13a08berton.pdf>

Monsalve, 2014, *Requisitos para un programa de adiestramiento*, recuerdo de, <https://prezi.com/23mnpjhei59x/chiavenato-i-2002-sostiene-que-el-adiestramiento-es-el-p/>

Delgado, Salas, Otálora, Mancilla, Torres, 2012, *Inducción, adiestramiento, capacitación y desarrollo como sistema de perfeccionamiento de carrera*, Recuperado de, https://es.slideshare.net/leydism/induccin-adiestramiento-capacitacin-y-desarrollo?next_slideshow=1

ANEXOS

Anexo 1

Guayaquil, 2020

Señorita

Ana Cristina Merchán del Salto

Ciudad.-

De mis consideraciones

Produbanco, a petición verbal de usted lo autorizo para que desarrolle el proyecto de investigación dentro de la institución financiera con el tema “PROPUESTA DE UN PLAN DE ADIESTRAMIENTO PARA FAVORECER LA ADAPTACIÓN DE LOS COLABORADORES EN EL PUESTO DE TRABAJO EN PRODUBANCO” lo cual contribuirá con la mejora de la capacitación interna.

Atentamente,

Anexo 2

Encuesta

PROPUESTA DE UN PLAN DE ADIESTRAMIENTO PARA FAVORECER LA ADAPATACIÓN DE LOS COLABORADORES EN EL PUESTO DE TRABAJO EN PRODUBANCO.

El objetivo de la siguiente encuesta es lograr la comodidad y adaptación del colaborador dentro del banco para una experiencia laboral inigualable.

Obtendrán un beneficio mutuo, por parte del colaborador su productividad va a ir incrementando diariamente y la empresa tendrá personas de calidad con excelente atención y a su vez dar una buena imagen que cree un agrado y preferencia hacia los clientes.

Instrucciones:

- Lea las veces que usted desee cada pregunta.
- Señalar la opción que usted escoja colocando una (X) en la alternativa.
- Todas las preguntas deben ser respondidas con honestidad.
- Las preguntas deben ser respondidas con letras, donde nunca= (N), a veces (AV), rara vez = (RV), casi siempre (CS) y siempre = (S).
- Todas las respuestas son válidas.
- La encuesta es confidencial.

PREGUNTAS					
Respuestas: Nunca= (N), A veces (AV), Rara vez = (RV), Casi siempre (CS) Siempre= (S).	N	AV	RV	CS	S
1. ¿El jefe de cajas siempre está pendiente de su desempeño laboral?					
2. ¿Usted ha tenido capacitaciones con respecto a sus funciones laborales?					
3. ¿Realiza cursos virtuales con respecto a sus funciones laborales?					
4. ¿El ambiente laboral dentro de su área es agradable?					
5. ¿Tiene una comunicación correcta con su jefatura?					
6. ¿Está cómodo en su lugar de trabajo?					
7. ¿Siempre está en constante aprendizaje?					
8. ¿Considera que para lograr una adaptación laboral es necesario estar capacitado para poder enseñar de una mejor manera?					
9. ¿Considera que necesita más recursos para desempeñarse de una forma más eficiente?					
10. ¿Las funciones que realiza dentro de su área de trabajo son de agrado para usted?					

¡La encuesta ha llegado a su fin!

Muchas gracias por su tiempo.

Anexo 3

Formulario de Entrevista

Datos generales

- Fecha: _____
- Nombre: _____
- Cargo : _____
- Lugar : _____
- Hora : _____
- Entrevistador : _____

Objetivo de la entrevista:

Lograr de los colaboradores con la capacitación una adaptación óptima en su puesto de trabajo.

Preguntas

1. ¿Conoce usted algún plan de capacitación para lograr una adaptación rápida en el puesto de trabajo?

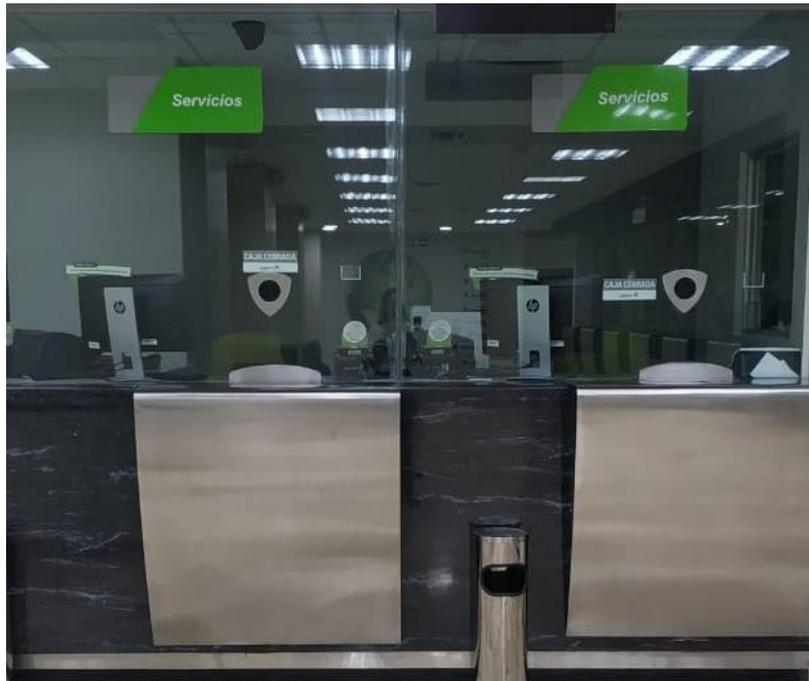
2. ¿Cree usted que se debería mejorar el proceso de adaptación en el puesto de trabajo de los colaboradores de Produbanco?

3. ¿Qué herramientas considera que serían necesarias e infaltables para ejecutar un trabajo de excelencia?

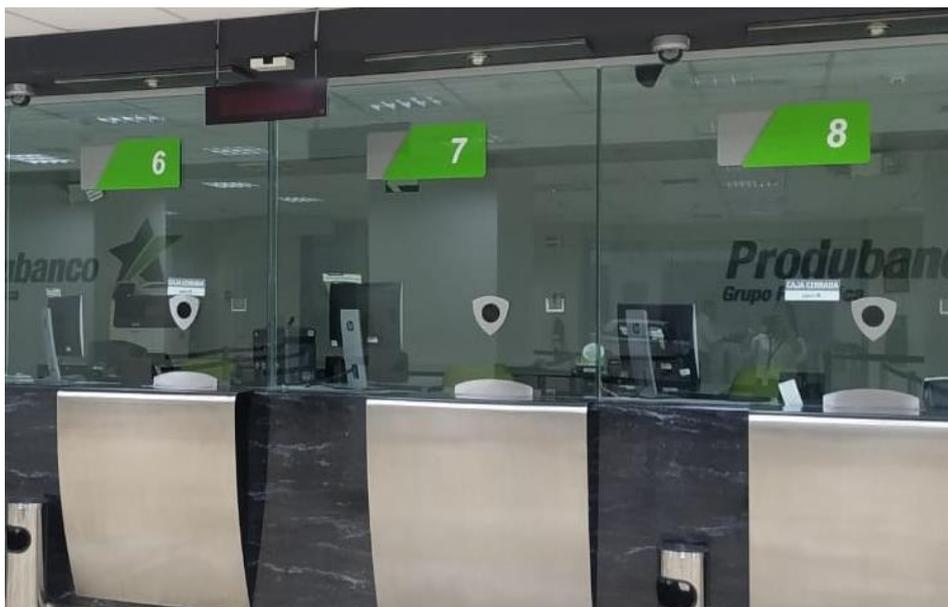
4. ¿Cuál es su meta a largo plazo dentro del lugar de trabajo?

5. ¿Para usted, es importante tener un ambiente laboral sano en el área de trabajo?

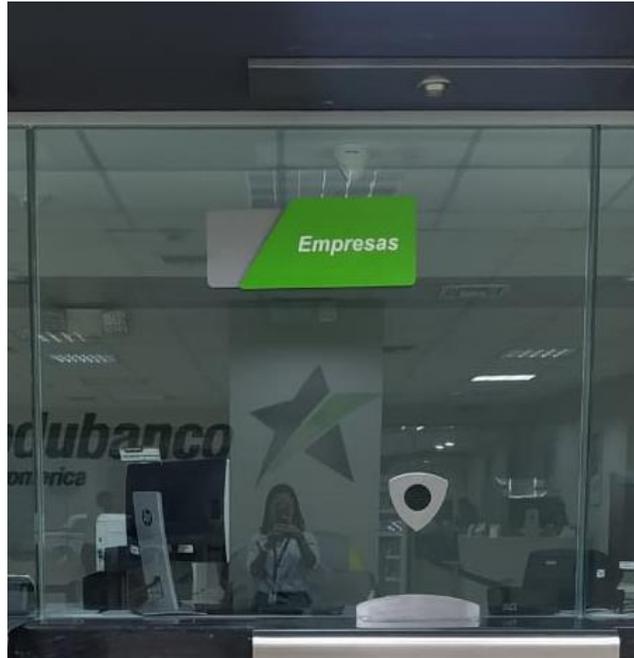
Fotos



Cajas servicios, transacciones para emitir certificados bancarios, entrega y reposición de tarjetas de débito, estados de cuenta etc.



Cajas universales, se encargan de las transacciones básicas: depósitos, pago de cheques, retiros.



Caja empresas, se dedica a los pagos a proveedores.



Caja inversiones, realiza transferencias al exterior y locales, emite cheques de emergencia y al exterior, pago de préstamos otorgados por el banco, depósito a plazo fijo (pólizas).



Caja preferencial, se encarga de realizar las transacciones anteriormente mencionada pero con exclusividad para personas de tercera edad, discapacitados, embarazadas y personas que cuenten con la tarjeta VIP del banco.



Cajeros ejecutando su trabajo, además un cajero nuevo siendo capacitado de tras de otro pero con más experiencia laboral.

