



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:  
TECNÓLOGO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EMPLEADOS DE LA FUNDACIÓN  
DE ASISTENCIA SOCIAL “ENLACE ALBORADA” DEL CANTÓN  
GUAYAQUIL.**

Autora:

**Chiang Vera Jéssica Annabel**

Tutor:

**Ing. Marlo López Mba.**

Guayaquil, Ecuador

**2022**

## ÍNDICE GENERAL

Contenido	Paginas
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR .....	iv
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT .....	v
Resumen .....	vi
ÍNDICE GENERAL .....	viii
ÍNDICES DE ILUSTRACIÓN .....	x
ÍNDICES DE TABLAS .....	xi
CAPITULO I .....	1
<b>EL PROBLEMA</b> .....	1
<b>Ubicación del problema en un contexto</b> .....	1
<b>Situación del conflicto</b> .....	3
<b>Delimitación del problema</b> .....	5
<b>Variables de la investigación</b> .....	6
<b>Objetivos de la Investigación</b> .....	6
<b>Justificación de la investigación</b> .....	6
CAPÍTULO II .....	10
MARCO TEÓRICO .....	10
<b>Antecedentes históricos</b> .....	10
<b>Antecedentes referenciales</b> .....	13
Fundamentación Legal .....	17
Variable independiente: .....	25
Definiciones Conceptuales .....	25
CAPÍTULO III .....	29
<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	29
<b>PRESENTACION DE LA EMPRESA</b> .....	29
Diseño de la investigación .....	33
Tipos de investigación .....	34
<b>Técnica e Instrumentos</b> .....	38
CAPÍTULO IV .....	44
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	44

<b>Diagnóstico de la situación actual</b> .....	44
PLAN DE MEJORA.....	57
Conclusiones.....	59
Recomendaciones:.....	59
Bibliografía.....	60
Anexos.....	63

## ÍNDICES DE ILUSTRACIÓN

Ilustración 1 Proceso para implementar capacitaciones.....	9
Ilustración 2 Estructura Organizativa.....	30
Ilustración 3 Género de muestra .....	45
Ilustración 4 Nivel de estudios.....	45
Ilustración 5 Inducción Específica.....	46
Ilustración 6 Evaluación de jefe inmediato.....	47
Ilustración 7 Recibió capacitación en el área de trabajo.....	48
Ilustración 8 Mejorar desempeño laboral.....	49
Ilustración 9 Capacitaciones consideradas a recibir .....	50
Ilustración 10 Recibió capacitación por cuenta propia .....	51
Ilustración 11 Posee conocimientos técnicos en el trabajo .....	52
Ilustración 12 Reunión periódica con jefe inmediato .....	53
Ilustración 13 Trabajo en equipo.....	54
Ilustración 14 Desarrollo profesional .....	55
Ilustración 15 Cronograma de capacitación .....	58
Ilustración 16 Árbol de problemas .....	63
Ilustración 17 Árbol de Objetivos .....	64
Ilustración 18 Logo de la empresa.....	65
Ilustración 19 Nuestros Servicios.....	66
Ilustración 20 Croquis .....	67

## ÍNDICES DE TABLAS

Tabla 1 Análisis del entorno.....	4
Tabla 2 Plantilla de trabajadores.....	30
Tabla 3 Prototipos .....	34
Tabla 4 Población.....	35
Tabla 5 Muestra.....	37
Tabla 6 Técnicas e Instrumentos .....	38
Tabla 7 Plan de recolección de datos .....	39
Tabla 8 Datos generales .....	44
Tabla 9 Inducción Específica.....	46
Tabla 10 Evaluación por jefe inmediato .....	47
Tabla 11 Capacitación sobre el área de trabajo .....	48
Tabla 12 Capacitación para mejorar desempeño profesional.....	49
Tabla 13 Capacitaciones.....	50
Tabla 14 Capacitaciones por cuenta propia .....	51
Tabla 15 Posees conocimientos técnicos para desempeñar las funciones.....	52
Tabla 16 Desempeño Laboral .....	53
Tabla 17 Trabajo en equipo .....	54
Tabla 18 Crecimiento profesional .....	55
Tabla 19 Técnica 6W 2H.....	57

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del problema**

#### **Ubicación del problema en un contexto**

A las competencias laborales las conocemos como las habilidades y destrezas que tenemos los seres humanos para desempeñarnos en el ámbito profesional, estas destrezas y habilidades que demuestran los candidatos en una entrevista laboral son las que marcan la diferencia, habilidades que se irán transformando a través de los años de acuerdo con las exigencias que se presenten en las organizaciones.

La pandemia ha sido uno de los motivos más relevantes que nos ha obligado a transformar nuestra forma de trabajar como es el denominado, “teletrabajo o home office” y con esto viene la responsabilidad que tienen las personas para poder cumplir con los objetivos de la empresa, aplicando sus habilidades y mostrando sus destrezas en un mundo laboral completamente digitalizado.

Según la revista de (Escobar Valencia, 2005/9) nos dice que las competencias laborales han tenido una mayor fuerza hace varios años en América latina, las organizaciones están dando mucha importancia a formas de desarrollo profesional mediante la capacitación laboral para el mejor rendimiento y motivación en las personas. Este modelo a seguir, para que se cumpla las expectativas del rendimiento en sus funciones se lo llama (Gestión por competencias). Los cambios que se producen en el entorno de las empresas, la pandemia, la globalización y la digitalización (nuevos procesos tecnológicos) ocasionan cambios en las estructuras de las organizaciones y transforman los puestos de trabajo.

Las organizaciones buscan potenciar el desarrollo profesional de las personas, y es en este momento donde se crea un programa de capacitación en base a competencias laborales, impulsando la formación para lograr un equilibrio entre las organizaciones y los que la conforman.

El profesor McClelland define a las competencias con nombres específicos, denominándolas de la siguiente forma: identificación con la organización, búsqueda activa de la información, orientación al cliente, pensamiento conceptual, flexibilidad y liderazgo entre otras, cada una de estas competencias se van desarrollando de menor a mayor y se van evaluando de acuerdo con los resultados obtenidos en el desempeño laboral.

Otro enfoque nos indica que las competencias no se miden por el historial académico o utilizando test de inteligencia, estos son paradigmas que han ido evolucionando a través del tiempo.

Podemos mencionar que la oportunidad de mostrar un rendimiento superior en un puesto de trabajo y que sea en pro de la organización y su adaptación es midiendo sus habilidades y las conductas individuales con las estrategias de las empresas, donde debemos mencionar que la cultura de la organización debe tener una base firme y que sus miembros se puedan identificar con su marca y sentirse atendidos por una gestión de recursos humanos.

Cuando mencionamos la gestión de recursos humanos, es por la mayor importancia que las organizaciones le están dando al capital humano y al desarrollo profesional, esto significa que las organizaciones están invirtiendo en capacitación, retención del talento, y la poca rotación del personal se ve reflejado en un capital humano identificado con la empresa, capacitado y haciendo uso de sus competencias laborales en las tareas asignada.

Una buena capacitación permite el desarrollo y cumplimiento de los objetivos, si estos objetivos no se cumplen; la gestión de recursos humanos es buscar formas efectivas de estimular en los miembros de las

organizaciones la búsqueda continua del aprendizaje para poder ejecutar las diferentes tareas que se les imponga en el puesto de trabajo. (Champagnat, 2002)

El Desempeño profesional se mide a través de la experiencia, la capacidad productiva y el desarrollo de las competencias. La combinación de estos tres elementos nos muestra que se puede alcanzar el éxito en la carrera laboral.

Para poder evaluar el desempeño profesional se tiene que evaluar algunos aspectos que hay que tomar en consideración:

- Productividad y calidad.
- Eficiencia
- Presencia en el entorno laboral
- Actitud
- Esfuerzo
- Trabajo en equipo

Estos aspectos a evaluar nos indican en definitiva de cómo se comporta y cómo se desempeña un empleado en su trabajo.

### **Situación del conflicto**

La Fundación de Asistencia Social “Enlace Alborada”, es una institución privada sin fines de lucro perteneciente a la Arquidiócesis de Guayaquil, que administra en la actualidad varios centros de especialidades médicas en sectores populares de Guayaquil.

Fue creada en el año 2001 por el Padre Stanley Henríquez, se inauguró el 10 de septiembre del 2001, tenía el nombre de Dispensario Médico Divino Niño, mismo que fue cambiado en el año 2002 por Dispensario Médico Nuestra Señora de la Alborada; las instalaciones se ubicaban junto a la Iglesia Nuestra Señora de la Alborada por el cual se da el cambio de nombre

Debido a la gran demanda se alquiló la planta baja del edificio continuo donde se instalaron nuevos consultorios médicos como Pediatría, Ginecología entre otros, también se amplió el área de laboratorio y se dio inicio a la farmacia del dispensario médico.

A partir del 2008 se cambió el nombre por el de las siglas DINSA (Dispensario Nuestra Señora de la Alborada) y se inicia FUNDASEN quedando el dispensario dentro de la Fundación de ayuda a la comunidad. En octubre del 2012 se inauguró las nuevas instalaciones de Fundasen y el Dispensario médico cambia de nombre a Centro Médico Fundasen (Fundación de asistencia social enlace Alborada), mismo que mantiene hasta la fecha donde brinda el servicio de hospitalización, emergencia, consulta externa y próximo a inaugurarse los quirófanos.

El COVID a nivel mundial ha sido el generador de la transformación, durante los dos últimos años se han presentado manifestaciones como las que se observan en la tabla 1 análisis del entorno

**Tabla 1 Análisis del entorno**

<b>Causas</b>	<b>Efectos</b>
Ausencia de inversión para capacitación	Ínfimos conocimientos técnicos para el desarrollo de las funciones
Inexistencia de plan de capacitación	Colaboradores pocos preparados
No se llega a la meta propuesta por la empresa	Ínfimos resultados en la atención a pacientes

**Elaborado por:** (Chiang J. , 2022)

## **Descripción del árbol de problemas**

Se observa una acrecentada tasa por la carencia de capacitación en competencias laborales, lo que genera deficiente desempeño profesional de los empleados de la Fundación de Asistencia Social “Enlace Alborada” ubicada en el cantón Guayaquil provincia del Guayas en el año 2021. Esto se da por la fallas en el servicio al cliente dado los ínfimos resultados de atención a pacientes y la dificultad de adaptación, esto es provocado por que no se llega a la meta propuesta por la empresa y no se logra los objetivos individuales debido a la falla en el servicio al cliente, además se observa colaboradores poco preparados lo que da bajo resultados y frustración en el trabajo, esto es provocado por la inexistencia de un plan de capacitación, carencia de conocimiento técnico y empleados desmotivados. Por último, se observa ínfimos conocimientos sobre el desarrollo de las funciones lo que resulta un incremento de conflicto y rotación del personal, esto es direccionado por la ausencia de inversión para capacitación ya que no hay presupuesto en la organización y falta de herramientas para desarrollarlo. Todo esto conduce a la alta carencia en capacitación de competencias laborales que genera deficiente desempeño profesional a los empleados de la Fundación de Asistencia Social “Enlace Alborada” ubicada en el cantón Guayaquil provincia del Guayas en el año 2022.

## **Delimitación del problema**

**Campo:** Administrativo.

**Área:** Talento Humano.

**Aspectos:** Plan de capacitación, desempeño laboral.

**Tema:** Plan de capacitación para empleados de la Fundación de Asistencia Social “Enlace Alborada” del cantón Guayaquil.

### **Variables de la investigación**

Variable independiente: capacitación en Competencia laboral.

Variable dependiente: Desempeño profesional.

### **Objetivos de la Investigación**

Objetivo general: Elaborar un plan capacitación de competencia laboral para la mejora del desempeño profesional de los empleados de la Fundación de Asistencia Social “Enlace Alborada” del cantón Guayaquil.

Objetivos específicos:

- Fundamentar los teóricos que aportaron al estudio de competencia laboral y desempeño profesional.
- Diagnosticar las competencias laborales de los empleados de la Fundación de Asistencia Social “Enlace Alborada” del cantón Guayaquil.
- Proponer un plan de capacitación de competencia laboral que contribuya a la mejora del desempeño profesional de los empleados Fundación de Asistencia Social “Enlace Alborada” del cantón Guayaquil.

### **Justificación de la investigación**

Este proyecto fue escogido por los resultados de las encuestas que presentó el área de talento humano; respecto a las necesidades de obtener conocimientos técnicos, habilidades y competencias que permitan el desarrollo profesional de las funciones asignadas a los empleados de la Fundación de Asistencia Social “Enlace” Alborada; donde se evidenció la carencia de capacitación en base lo que les impide desarrollarse de forma óptima y alcanzar los objetivos de la empresa.

Diseñaremos un plan de capacitación mediante un cronograma anual establecido, donde vamos a tener el apoyo de las Jefaturas de las

diferentes áreas de la Fundación con el propósito de obtener mejores resultados en sus puestos de trabajo.

Los beneficios de este plan de capacitación es que vamos a contar con empleados competentes y capaces de desarrollarse de una forma efectiva, siendo evaluados de manera continua para constatar que se estén cumpliendo los objetivos establecidos por la organización.

Con empleados capacitados en sus puestos de trabajo y desarrollando nuevas habilidades se va a evidenciar un incremento en la productividad y se va a reflejar en la optimización del tiempo que se va a emplear en desarrollar cada uno de las tareas que se reflejan en el perfil de cada puesto.

- **Conveniencia**

Este proyecto es viable porque diseñar un plan capacitación en competencias laborales nos demuestra un alto desempeño laboral de los miembros de la organización comprometidos con las tareas a realizar donde se logra alcanzar mayor efectividad, alta productividad y mejora continua. (Rodríguez, 2017)

Los planes de capacitación a implementar deben de ser de forma organizada, sistemática permanente y en base a las necesidades de la organización donde vamos a obtener los siguientes resultados:

- Alcanzar los objetivos organizacionales
- Generar mayor compromiso
- Garantizar el éxito de la empresa y de los miembros que la conforman

Cuando logramos alcanzar los objetivos organizacionales, mejora el rendimiento económico de la empresa, con este rendimiento los miembros que conforman la organización van a tener mayores beneficios económicos

y van a sentirse motivados para seguir trabajando en el desarrollo de sus habilidades.

Generamos un mayor compromiso cuando nos sentimos identificados con la organización, siendo parte de la cultura organizacional, trabajando de forma activa en los planes que nos presenta la organización, ya que la gestión del talento humano tiene como objetivo impulsar el desarrollo profesional de sus colaboradores.

El éxito de la empresa y de los miembros se logra cuando se alcanzan los objetivos.

- **Implicaciones prácticas.**

Según (Chiavenato) La capacitación es un proceso continuo que se debe desarrollar en las organizaciones de forma técnica, sistematizada y se determina en cuatro etapas:

- Transmisión de la información
- Desarrollar habilidades
- Desarrollar actitudes
- Desarrollar conceptos

Para poder determinar las capacitaciones a implementar desde la parte técnica tenemos que resolver lo siguiente:

## Ilustración 1 Proceso para implementar capacitaciones

Necesidades por satisfacer	Diseño de la capacitación	Conducción de la capacitación	Evaluación de los resultados
<b>Diagnóstico de la situación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivos de la organización</li> <li>Competencias necesarias</li> <li>Problemas de producción</li> <li>Problemas de personal</li> <li>Resultados de la evaluación del desempeño</li> </ul>	<b>Decisión en cuanto a la estrategia</b> <p>Programación de la capacitación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A quién capacitar</li> <li>Cómo capacitar</li> <li>En qué capacitar</li> <li>Dónde capacitar</li> <li>Cuándo capacitar</li> </ul>	<b>Implantación o acción</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Conducción y aplicación del programa de capacitación por medio de: <ul style="list-style-type: none"> <li>Gerente de línea</li> <li>Asesoría de recursos humanos</li> <li>Por ambos</li> <li>Por terceros</li> </ul> </li> </ul>	<b>Evaluación y control</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoreo del proceso</li> <li>Evaluación y medición de resultados</li> <li>Comparación de la situación actual con la anterior</li> <li>Análisis de costos/beneficios</li> </ul>

(Chiavenato, Gestión Talento Humano)

- **Relevancia Social**

Las capacitaciones en competencias laborales van a servir de gran ayuda a los empleados de la organización ya que debido a estas actividades el desarrollo profesional y el logro de las tareas mantienen el éxito de la organización y ayudan a mantenerlos actualizados en un mundo laboral competitivo que se encuentra en constante cambios.

Orillados a una pandemia mundial y transformándose a la digitalización las organizaciones tienen la responsabilidad de mantener al personal capacitado para que se pueda desempeñar en tareas de manera presencial y a través del llamado “home office”

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Antecedentes históricos**

La capacitación en competencias laborales es la necesidad del hombre de evolucionar día a día nos recuerda que la capacitación nace en los principios de la edad de piedra, con las invenciones del ser humano y la necesidad de desarrollar nuevas habilidades. Se buscaba intercambiar todos los conocimientos para el crecimiento de la civilización y de esta manera sea un factor determinante para seguir creando nuevas invenciones herramientas y habilidades para el desarrollo de las comunidades. (Craig, 1987) (Martínez, 2015).

En las civilizaciones antiguas la capacitación es creada para los artesanos y de esta manera enseñaban su arte a los más jóvenes. En el siglo XII los artesanos realizaban tareas de supervisión, asegurando la destreza y el desempeño de cada uno de los que se reintegraban en los trabajos, supervisando las condiciones y los métodos con los que demostraban sus habilidades. (<https://es.scribd.com/document/48048036/36378783-Antecedentes-historicos-de-la-capacitacion>)

Propone un sistema de capacitación y formación continuo para que los empleados tengan un buen desempeño en las labores asignadas, la selección de empleados de acuerdo a sus competencias laborales es importante porque mediante métodos establecidos, tienen un referente y orden en las ideas que deben implementar para producir mejor y llegar a lo

planeado en producción y con productos de calidad para los consumidores. (Tylor, 1911)

Desde 1963 el Centro Interamericano para el Desarrollo del conocimiento en la Formación Profesional en América Latina da origen a la gestión de la construcción de los conocimientos técnicos de los miembros de la organización: esta organización maneja dos puntos para evaluar y la primera es que se forma una oferta extensa, diversa y flexible para poder cumplir con los objetivos de la empresa y esto incluye una formación permanente y la capacidad de los miembros de la organización en responder a los desafíos de las organizaciones y lo segundo es llegar a fortalecer los mecanismos de gestión y financiamientos de las políticas públicas.

América latina ha estado asociado con los procesos de capacitación instaurados en Europa, teniendo como potencia del proceso a Estados Unidos y al Sudeste Asiático. (Coria, 2012).

Un porcentaje considerable de empresas en América Latina correspondiente al 136% afirman que tienen problemas para cubrir las vacantes. Los cambios en las organizaciones latinoamericanas debido a la globalización y la digitalización se han visto en la necesidad de reestructurar y ajustarse a la modernización del aprendizaje y de la obtención de los conocimientos

McClellan en el año 1973 nos aseguraba que, para la contratación de personal basado en competencias laborales, se basa en el desarrollo de habilidades y destrezas con la que cuenta cada persona, a más de poseer títulos o emplear test de inteligencia. McClellan afirmó que la experiencia, conocimientos, habilidades que posee un candidato, dan mejores resultados en el desempeño profesional del puesto de trabajo.

Thomas Gilbert en el año de 1978, afirma que este concepto de contratación fue adoptado por los departamentos de recursos humanos

abriendo paso a una nueva forma de selección de personal; enfocándose en el desarrollo de habilidades y adaptación en el trabajo entre otras.

- Inicio (1970 – 1979) En este lapso de tiempo tiene origen la palabra competencia y donde se da inicio a esta palabra en la psicología.
- Inclusión (1980 – 1995) Las organizaciones incursionan en la nueva metodología de contratación, a través de un modelo de desempeño de actividades en base a la necesidad del puesto y de la organización.
- ABC Estas siglas corresponden al Aprendizaje Basado en Competencias” (1995 – 2007) Es la forma de combinar y desarrollar las siguientes competencias en el puesto de trabajo: conocimientos, actitudes, valores, habilidades.  
(<https://es.scribd.com/document/371216360/Origen-de-Las-Competencias-Laborales-Trabajo>, s.f.)

En Ecuador los gerentes y propietarios de empresas no le dan importancia al desarrollo profesional de los empleados, los líderes tienen una mentalidad donde se estampa como un gasto innecesario, implementar un plan de capacitación.

Los cambios que a través del tiempo y la pandemia han permitido de forma acelerada que las organizaciones evolucionen con mayor agilidad en la gestión del Talento Humano, logrando que los miembros de las organizaciones accedan a los conocimientos, la innovación y la capacitación; realizando evaluaciones de forma continua para concluir con la efectividad de las capacitaciones.

La globalización abre paso a un mundo de competitividad y la gestión del talento humano juega un papel importante ya que es el encargado de implementar procesos que van a lograr que se cumplan los objetivos de la organización con un personal exitoso, capacitado y con un estrecho vínculo con la organización obteniendo el crecimiento profesional tanto de la empresa como lo que la conforman.

Las empresas ecuatorianas deben comprender que cuando capacitamos al personal creamos una identidad de marca de la empresa, donde los empleados se sienten valorados y se desarrollan en un entorno de constante aprendizaje con la finalidad de crecer profesionalmente y de crear nuevas ideas que nos lleven a innovar, con un grupo de personas con resultados de alta productividad en las funciones asignadas. La historia nos muestra que a través del tiempo las empresas han tenido transformaciones y cambios, que corresponden al capital humano; forzando a construir formas de desarrollo y entrenamiento en habilidades para el trabajo.

El objetivo principal del gobierno ecuatoriano es capacitar al talento humano para lograr el desarrollo de las estructuras económicas, productivas y sociales y así lograr afrontar las exigencias de los mercados nacionales e internacionales que cada vez tienen procesos que conllevan mayor responsabilidad y exigencia. Una de las instituciones que brinda cursos de capacitación en el Ecuador es el SECAP estas siglas corresponden al Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional. (Acosta, Malla, & Molina, 2013)

### **Antecedentes referenciales**

González, (2013). **Tema:** Plan de capacitación basado en competencias laborales dirigido a los trabajadores de la división de asuntos laborales de CVG Bauxilum, C.A., En Matanzas Estado Bolívar. Universidad Católica Andrés Bello. **Resumen:** Este estudio se inserta en la línea de investigación de la Gerencia de Recursos Humanos, en estudios sobre la capacitación basada en el enfoque de competencias laborales. Las empresas deben considerar en sus planes organizacionales disponer de recursos humanos capacitados, con competencias que permita avanzar al ritmo de los cambios científicos y tecnológicos, lo cual contribuye a incrementar la productividad y competitividad ante el reto de la globalización. Los problemas de rendimiento laboral y baja productividad en la División de Asuntos Laborales de la empresa CVG Bauxilim C.A. ubicada en Matanzas

Estado Bolívar, conlleva a inferir la existencia de debilidades en el conocimiento y habilidades de trabajadores en concordancia con las competencias exigidas por el cargo. Esta investigación se orientó a proponer un plan de capacitación dirigido a los trabajadores de esta División, bajo la metodología de Proyecto Factible sustentado en un estudio de campo nivel descriptivo, obteniendo la información mediante la aplicación de un cuestionario con ítems cerrados a los veinticinco (25) integrantes de la población de estudio. El Análisis de los resultados indicó debilidades entre el perfil real y el perfil del cargo, basado en las exigencias personales y profesionales se requiere el puesto, lo que sirvió de diagnóstico para diseñar el Plan de Capacitación. Se concluye que los trabajadores necesitan capacitarse en aspectos organizacionales, individuales y ocupacionales para elevar el nivel de competencias técnicas y conductuales, por ello en esta propuesta se unifican las características que conforman el perfil que deben reunir los empleados de la División de Asuntos Laborales en la empresa C.V.G. Bauxilum, C.A. para desempeñarse eficientemente en el cargo. Se recomienda realizar estudios del nivel de capacitación de los empleados, revisar las descripciones de puestos para actualizar las funciones e implementar a corto plazo el presente Plan de Capacitación. **Contribución:** El estudio realizado por González se considera relacionado con el presente proyecto lo cual destaca lo necesario de diseñar e implementar un plan de capacitación basado en competencias laborales, analizando las necesidades de cada área para mejorar el desempeño profesional de los empleados.

Marín Leonor, (2017).**Tema:** Propuesta de un diseño de un plan de capacitación del Talento Humano de la empresa Visión Empresarial Viemsa S.A. **Resumen:** La presente investigación se ha identificado las necesidades que tienen las empresas entre ellas la capacitación que no se lleva adecuadamente sea por motivos financieros y de planificación, sin embargo se busca fomentar una profunda orientación al trabajo productivo por lo tanto se determinó el objetivo de elaborar un plan de capacitación para el talento humano de la empresa VIEMSA S.A a través del análisis de

las habilidades técnicas y profesionales que posee el trabajador en el mejoramiento de su desempeño organizacional.

El estudio permite determinar los fundamentos teóricos, utilizando la metodología adecuada para su investigación y construcción de la propuesta. Además, se identificó la situación actual de la formación técnica y profesional del talento humano, efectuando una investigación de campo para determinar las necesidades institucionales con respecto al sistema, imagen corporativa y las áreas de trabajo, permitiendo la recopilación de información del objeto de estudio. Se concluye y se propone un plan de capacitación para el talento humano de la empresa VIEMSA S.A. que fortalezcan las actividades de la empresa, contando con un talento humano que desarrollen las habilidades técnicas y profesionales, mediante un plan de mejoras.

Bajo este contexto, la presente tesis plantea la necesidad de diseñar un plan de Capacitación, que permita valorar de forma integral al capital humano de la empresa con la finalidad de desarrollar su capacidad de aprendizaje, adaptación e innovación; generando así un ser humano con ventajas competitivas capaz de responder al nuevo entorno económico.

El estudio realizado por Rodríguez Marín Matilde se considera relacionado con el presente proyecto, donde vemos necesario implementar un plan de capacitación, para que los miembros de la organización se adapten a los cambios que sufren los puestos de trabajo en un mundo completamente digitalizado y con una pandemia que día a día transforma y acelera nuestra forma de trabajo mejorando sus habilidades y competencias.

Granda Lema, (2019). **Tema:** Propuesta de un plan de capacitación para los vendedores de la empresa electrodomésticos ARCOS S.A. **Resumen:** La presente investigación trata sobre la propuesta de elaboración de un plan de capacitación hacia los vendedores de Arcos S.A la empresa actualmente presenta pérdidas de clientes esta situación se está dando por la mala atención de los vendedores hacia ellos por lo que se ha podido

notar un gran decrecimiento en las ventas, esta situación es perjudicial para la organización por lo que el jefe ha decidido realizar capacitaciones de atención al cliente y estrategias de ventas que ayuden al crecimiento del capital de la empresa. Las variables de investigación es el incremento de las ventas y el plan de capacitación de los vendedores, en cuanto al tipo de investigación a utilizar se enfocará en la investigación exploratoria, descriptiva y de campo están ayudaran a la rápida obtención de información sobre la empresa.

En cuanto a los métodos se utilizará un enfoque cuantitativo, cualitativo y las técnicas de recolección a utilizar será la encuesta. En cuanto a la investigación de implementar un plan de capacitación a la empresa es factible realizarlos porque los empleados no cuentan con los conocimientos necesarios que le permitan desenvolverse bien en el mercado de las ventas.

El estudio realizado por Granda Lema Yaritza se considera relacionado con el presente proyecto porque tiene como objetivo mejorar el desempeño laboral de los empleados diseñando un plan de capacitación con la finalidad de mejorar los conocimientos para el desempeño de las funciones, de esta manera obtener mejores resultados en el ingreso económico por ventas.

Rey Márquez, (2020). **Tema:** Plan de capacitación técnica del manejo de reciclaje electrónico para el personal de la empresa Recicla Electronic S.A. de la ciudad de Guayaquil. **Resumen:** El presente trabajo de investigación existe la necesidad de realizar plan de capacitación técnica del manejo de reciclaje electrónico para el personal de la empresa Recicla Electronic S.A de la ciudad de Guayaquil, dedicada a actividades de recuperación de materiales de corrientes de desechos: separación y clasificación.

Se desarrolla un plan de capacitación que proporcione conocimientos al personal de la empresa, enfocados a minimizar las falencias en los procesos de recolección. Para la investigación y análisis se aplicó diseño

de investigación descriptiva con levantamiento de información mediante encuestas y entrevistas. Así poder recabar información que permitan las mejoras continuas en las capacitaciones y poder impartir conocimientos más reales del trabajo evitando así la mala disposición de los desechos.

El estudio realizado por Rey Márquez Betty del Rosario se considera relacionado con el presente proyecto porque tiene como objetivo realizar un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los empleados con un curso específico en reciclaje electrónico y nuestro proyecto tiene como objetivo implementar un plan de capacitación basado en competencias y habilidades para mejorar el desempeño profesional de los empleados.

### **Fundamentación Legal**

Constitución de la República del Ecuador

**Decreto Ejecutivo N.º 860**

**Creése el sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional.**

### **Capítulo 1**

**Del Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional**

### **Sección 1**

### **Componentes**

Art. 1.- Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional.- El Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional es el conjunto de principios, normas, procedimientos, mecanismos y relaciones, para promover y desarrollar la política pública intersectorial de capacitación, reconocimiento y certificación de cualificaciones de los trabajadores con o sin relación de dependencia, microempresarios, actores de la economía

popular y solidaria, grupos de atención prioritaria, servidores públicos y ciudadanía en general. (Registro Oficial Suplemento 666, 2016)

Art.2.- Definiciones.

1. Capacitación Profesional: Son las actividades que tienden a proporcionar o actualizar conocimientos, habilidades, destrezas y aptitudes necesarias para el trabajo en una ocupación o grupo de ocupaciones en cualquier rama de la actividad económica, o para mejorar su desempeño laboral.
2. Certificación de cualificaciones: Es el procedimiento mediante el cual un organismo acreditado o designado temporalmente por el Servicio de Acreditación Ecuatoriano o reconocido por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional en los casos que indique la normativa correspondiente, determina formalmente que una persona ha alcanzado el desempeño esperado, y ha demostrado contar con los conocimientos, destrezas, aptitudes y habilidades, conforme a un estándar ocupacional o a una Norma de Certificación de Cualificación.
3. Cualificación: Es el reconocimiento formal, mediante certificado, diploma o título otorgado por un organismo competente a una persona que ha alcanzado los resultados de aprendizaje o competencias, adquiridos mediante formación formal o no formal, para desempeñar una actividad y han sido evaluados y validados conforme a normas, estándares o convenciones predefinidas.
4. Formación Formal: Es el aprendizaje que tiene lugar en entornos organizados y estructurados y que, por regla general, siempre da lugar a una evaluación y posterior certificación o titulación.
5. Formación No Formal: Es el aprendizaje derivado de actividades formativas, generalmente relacionadas con el trabajo, que se realizan fuera del sistema educativo formal y no son designadas explícitamente como programa de formación, en cuanto a objetivos

didácticos, duración o soportes formativos, aunque pueden ser objeto de evaluación y posterior certificación.

6. Organismo de Evaluación de la Conformidad (OEC). Es una entidad encargada de evaluar si un producto o desempeño de una persona está conforme con una norma o estándar determinado .
7. OEC acreditada. Es un organismo evaluador de la conformidad que ha cumplido los requisitos prescritos en una norma pertinente, y cuenta con la acreditación del Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE)
8. OEC reconocido. Es un organismo evaluador de la conformidad que no se encuentra acreditado por el SAE, pero que cumple con los requerimientos fijados para el reconocimiento, y que en consecuencia está habilitado temporalmente para evaluar la conformidad en determinado campo, ante la ausencia de OEC acreditados.
9. Operador de capacitación. Es la institución pública o privada que brinda servicios de capacitación.
10. Operador de capacitación calificado. Es el operador de capacitación que ha cumplido con una norma o estándar de calificación expedida para el efecto por el Comité Interinstitucional del Sistema Nacional de Cualificaciones y Capacitación Profesional.
- 11. Operador de capacitación registrado.** Es el operador de capacitación que se encuentra en proceso de capacitación que se encuentra en proceso de calificación y que cumple con los requerimientos mínimos para el registro y operación establecidos por el Comité Interinstitucional del Sistema Nacional de Cualificación y Capacitación. (Registro Oficial Suplemento 666, 2016)

## **Código de Trabajo**

**Codificación 17, publicada en el Registro Oficial Suplemento 167 de 16-Dic-2005, Contiene hasta la reforma del 26-Sep-2012.**

**Actualizado a mayo 2013**

### **Capítulo IV**

#### **De las obligaciones del empleador y del trabajador**

Art. 42.- Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código.
2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándolos a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad.
3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código.
4. Establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuviesen situados a más de dos kilómetros de la población más cercana.
5. Establecer escuelas elementales en beneficio de los hijos de los trabajadores, cuando se trate de centros permanentes de trabajo ubicados a más de dos kilómetros de distancia de las poblaciones y siempre que la población escolar sea por lo menos de veinte niños, sin perjuicio de las obligaciones empresariales con relación a los trabajadores analfabetos.
6. Si se trata de fábricas u otras empresas que tuvieran diez o más trabajadores, establecer almacenes de artículos de primera

necesidad para suministrarlos a precios de costo a ellos y a sus familias, en la cantidad necesaria para su subsistencia. Las empresas cumplirán esta obligación directamente mediante el establecimiento de su propio comisariato o mediante la contratación de este servicio conjuntamente con otras empresas o con terceros. el valor de dichos artículos le será descontado al trabajador al tiempo de pagársele su remuneración. Los empresarios que no dieren cumplimiento a esta obligación serán sancionados con multa de 4 a 20 dólares de los Estados Unidos de América diarios, tomando en consideración la capacidad económica de la empresa y el número de trabajadores afectados, sanción que subsistirá hasta que se cumpla la obligación.

7. Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida; el mismo que se lo actualizará con los cambios que se produzcan.
8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado.
9. Conceder a los trabajadores el tiempo necesario para el ejercicio del sufragio en las elecciones populares establecidos 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 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.
10. Respetar las asociaciones de trabajadores.
11. Permitir a los trabajadores faltar o ausentarse del trabajo para desempeñar comisiones de la asociación a que pertenezcan, siempre que ésta dé aviso al empleador con la oportunidad debida. Los trabajadores comisionados gozarán de licencia por el tiempo necesario y volverán al puesto que ocupaban conservando todos los

derechos derivados de sus respectivos contratos; pero no ganarán la remuneración correspondiente al tiempo perdido.

12. Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado.
13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra.
14. Conferir gratuitamente al trabajador cuantas veces los solicite, certificados relativos a su trabajo. Cuando el trabajador se separe definitivamente, el empleador estará obligado a conferirle un certificado que acredite.
  - a) El tiempo de servicio
  - b) La clase o clases de trabajo; y
  - c) Los salarios o sueldos percibidos.
15. Atender las reclamaciones de los trabajadores.
16. Proporcionar un lugar seguro para guardar los instrumentos y útiles de trabajo pertenecientes al trabajador, sin que le sea lícito retener esos útiles e instrumentos a título de indemnización, garantía o cualquier otro motivo.
17. Facilitar la inspección y vigilancia que las autoridades practiquen en los locales de trabajo, para cerciorarse del cumplimiento de las disposiciones de este Código y darles los informes que para ese efecto sean indispensables. Los empleadores podrán exigir que presenten credenciales.
18. Pagar al trabajador la remuneración correspondiente al tiempo perdido cuando se vea imposibilitado de trabajar por culpa del empleador.
19. Pagar al trabajador, cuando no tenga derecho a la prestación por parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el cincuenta por ciento de su remuneración en caso de enfermedad no profesional, hasta por dos meses en cada año, previo certificado médico que acredite la imposibilidad para el trabajo o la necesidad de descanso.
20. Proporcionar a las asociaciones de trabajadores, si lo solicitaren, un local para que instalen sus oficinas en los centros de trabajo fuera

de las poblaciones. Si no existiere uno adecuado, la asociación podrá emplear para este fin cualquiera de los locales asignados para alojamiento de los trabajadores.

21. Descontar de las remuneraciones las cuotas que, según los estatutos de la asociación, tengan que abonar los trabajadores, siempre que la asociación lo solicite.
22. Pagar al trabajador los gastos de ida y vuelta, alojamiento y alimentación cuando, por razones del servicio, tenga que trasladarse a un lugar distinto del de su residencia.
23. Entregar a la asociación a la cual pertenezca el trabajador multado, el cincuenta por ciento de las multas, que le imponga por incumplimiento del contrato de trabajo.
24. La empresa que cuente con cien o más trabajadores está obligada a contratar los servicios de un trabajador social titulado. Las que tuvieren trescientos o más, contratarán otro trabajador social por cada trescientos de excedente. Las atribuciones y deberes de tales trabajadores sociales serán los inherentes a su función y a los que se determinen en el título pertinente a la "Organización, Competencia y Procedimiento". (Registro Oficial Suplemento 167, 2006)

## **Norma Técnica del Subsistema de Formación y Capacitación**

### **Acuerdo Ministerial 136**

#### Capítulo I

Art. 1 Objeto. – Establecer los mecanismos normativos y técnicos que permitan a las Unidades de Administración de Talento Humano-UATH de las instituciones públicas planificar, organizar, ejecutar, evaluar y mejorar los programas de formación y capacitación, orientados a adquirir, desarrollar y potencializar los conocimientos, destrezas, habilidades y actitudes de las y los servidores públicos para el ejercicio de sus puestos de trabajo.

Art. 2 **Ámbito de aplicación.** - Esta Norma Técnica es aplicable a todas las instituciones del Estado comprendidas en el artículo 3 de la Ley Orgánica del Servidor Público.

Art. 3 **Del proceso de formación y capacitación.** – Es un conjunto de políticas y procedimientos que permite a las y los servidores públicos fortalecer sus competencias, en función de los perfiles exigibles de los puestos establecidos sobre la base de los objetivos institucionales y de Estado. La capacitación será el resultado obtenido del subsistema de evaluación del desempeño, para cubrir las brechas exigibles en los perfiles óptimos de desempeño y los disponibles para la o el servidor. (Registro Oficial 296, 2014)

## **Ley del consumidor**

### **Capítulo XV**

#### **Disposiciones Generales**

**Art. 89.-** Planes de Estudio. – El Ministerio de Educación y Cultura incluirá, como eje transversal, dentro del pensum de asignaturas ya existentes, un componente relacionado a la educación del consumidor, con tal finalidad ejecutará programas de capacitación docente e incluirá mensajes acerca de los derechos del consumidor en los textos y otros medios pedagógicos.

La educación del consumidor privilegiará las siguientes áreas:

1. El conocimiento de los derechos y obligaciones;
2. Promover la capacidad para elegir con mayor libertad y eficacia entre los bienes y servicios que ofrece el mercado.
3. Planificar y satisfacer mejor sus necesidades; y,
4. Evitar riesgos derivados de un uso inadecuado de bienes y servicios.

(Registro Oficial 116, 2000)

## **Conceptualización de variables**

Variable independiente: capacitación en Competencia laboral.

Alles M. A., (2004) La Capacitación en competencia laboral, proporciona a los empleados conocimientos técnicos, que busca el desarrollo de las habilidades y destrezas para el mejor desempeño de sus funciones, para lograr un completo éxito en el desarrollo de las tareas es importante contar con las siguientes competencias:

- Negociación
- Trabajo en equipo
- Manejo del estrés
- automotivación

Variable dependiente: Desempeño profesional.

Se trata del comportamiento real de los trabajadores en el ámbito profesional y personal Es el logro exitoso del proceso obtenido de las capacitaciones impartida por el empleador u otras instituciones contratadas, de acuerdo a la evaluación de las necesidades del área y de la empresa para el logro de los objetivos. (Chiavenato I. , 2000)

### **Definiciones Conceptuales**

**Aprendizaje:** Adquirir conocimientos nuevos, comparando conocimientos del pasado, incorporando nuevos conceptos poniéndolos en práctica y profundizando lo aprendido. (Ausubel, 2002)

**Capacitación:** Ampliar los conocimientos para el desarrollo de habilidades, aptitudes y conductas de los empleados. (Chiavenato, 2001)

**Capacitador:** Persona que brinda sus conocimientos y transmite la información mediante una interacción con los integrantes de una empresa. (Alles, 2004)

**Capital humano:** Es el valor que aporta a la empresa de forma económica a través de los profesionales que conforman la empresa y que le dedican

tiempo a la producción de bienes o servicios.  
(Economipedia/definicones/capital-humano)

**Clima organizacional:** Es el ambiente de trabajo donde nos desarrollamos diariamente, es como nos sentimos en relación al trato de los líderes con los empleados. (Uribe, 2014)

**Desempeño Laboral:** Nos referimos a la calidad del trabajo que un empleado realiza en una empresa, donde se emplean las competencias y las habilidades que va a incidir en los resultados. (Stoner, 1994)

**Diagnóstico:** Para implementar un plan de capacitación, debemos analizar las necesidades de la empresa y las debilidades de los empleados para poder capacitar, analizar el retorno de la inversión por la capacitación, y de acuerdo a este análisis en que tiempo se va a reflejar los resultados. (Egg, 1991)

**Definir los objetivos de la capacitación:** Los objetivos de la capacitación nacen de la necesidad de lograr el éxito de la empresa y de manera personal lograr el desarrollo profesional, definiendo un mecanismo a evaluar para revisar si se cumplieron los objetivos propuestos. (Zendesk)

**Ejecución:** Realizar un cronograma de aplicación, para el cumplimiento del plan de capacitación. (Chiavenato, 2015)

**Enfoque sistemático de la capacitación:** El enfoque de una capacitación se basa en los resultados obtenidos del diagnóstico que vamos aplicar para implementar la capacitación; este enfoque va a permitir alcanzar las metas desde el desempeño y el desarrollo en las funciones inclusive del desarrollo personal. (Ortiz, 2012)

**Evaluación:** Identificar y preparar los resultados de las capacitaciones del personal capacitado mediante cuatro niveles que son:

- Reacción
- Aprendizaje

- Conducta
- Resultados

Estas metodologías sirven para medir las capacitaciones. (Kirkpatrick)

**Eficiencia:** Es cumplir con el trabajo dentro del tiempo estimado utilizando la menor cantidad de recursos. (Real Academia Española , 2018)

**Eficacia:** Alcanzar las metas de una forma efectiva. (Real Academia Española, 2018)

**Estructura organizacional:** Es la forma como se encuentran divididas las áreas de trabajo de una organización, donde se trabaja de forma organizada cumpliendo con los requerimientos de la empresa para lograr con los objetivos de la misma. (Franco & Ibarra, 2017)

**Logística de una capacitación:** Se trata de coordinar las actividades según el cronograma del plan de capacitación y verificar que se cumpla de acuerdo a lo requerido. La logística implica contar con las aulas, equipos tecnológicos, papelería y en lo intelectual el personal capacitado y encargado de que todo se ejecute de manera correcta. (Mendez Morales, 2003)

**Planificación:** Desarrollar el plan de capacitación, basado en las competencias laborales que existen y las que se necesitan. (Chiavenato, 2015)

**Priorizar:** Dar un orden de urgencias en función al trabajo y a las necesidades de cada área. Esta planificación de capacitación debe realizarse según la urgencia a mediano y largo plazo. (Cabanellas De Torres, 2020)

**Rotación de personal:** Nos indica que debemos dar atención a las causas que se presentan en las estadísticas por el cual los empleados se desvinculan o son desvinculados de la empresa; ya que esto ocasiona un alto costo derivado de las salidas de los empleados y mal clima laboral. Los

factores de la rotación se pueden dar por causas internas o externas, voluntaria o forzosa. (García González , 2013)

**Trabajo en equipo:** Esta competencia refleja la capacidad de los empleados de participar e integrarse con otros miembros de la empresa para el lograr una meta común. (Universianet, 2020)

**Talento Humano:** Es el área que influye de manera positiva en los empleados de la organización. (Cuesta, 2010)

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **PRESENTACION DE LA EMPRESA**

**Nombre:** Fundación de Asistencia Social Enlace “Alborada”

**Fecha:** 12 de abril de 2007

**Objetivo Social:** Servicio a la comunidad

**Apoderado:** Dr. Gensy Miguel Cardozo Barroso

**Provincia:** Guayaquil

**Cantón:** Guayas

**Dirección:** Alborada 5ta. Etapa Mz# IX SL# 1

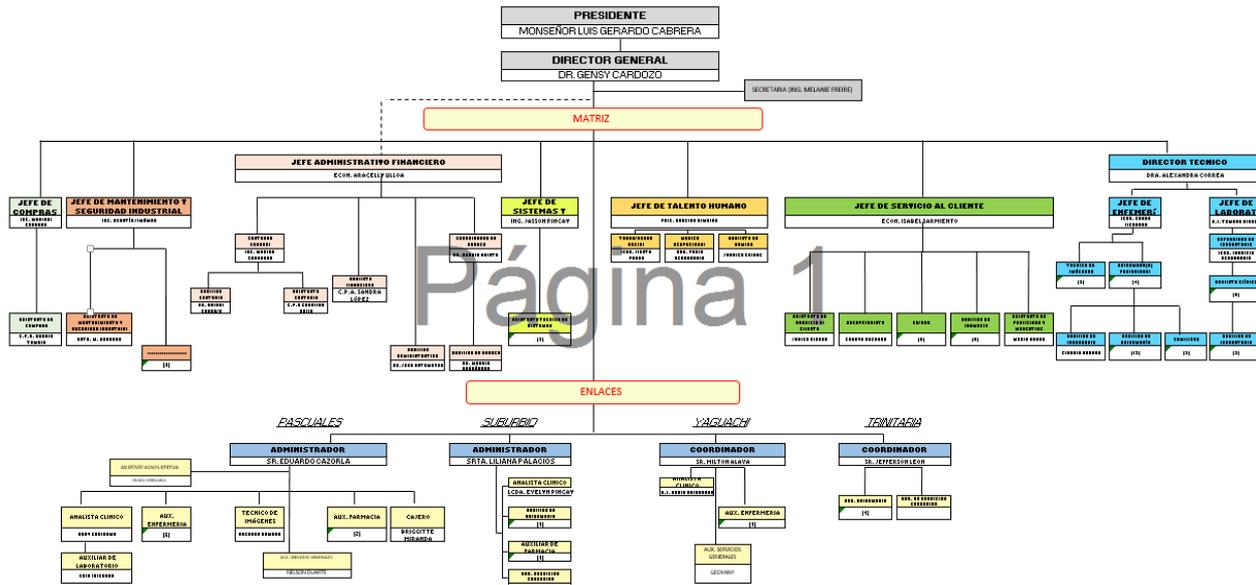
#### **Misión:**

Garantizar la calidad y eficiencia de nuestros servicios en los ámbitos de salud y asistencia social.

#### **Visión:**

Ser una institución líder en el servicio a la comunidad mediante un modelo católico de administración.

## Ilustración 2 Estructura Organizativa



Plantilla total de trabajadores:

Cantidad de trabajadores de la Fundación de Asistencia Social  
Enlace “Alborada”

Tabla 2 Plantilla de trabajadores

Cargo	Cantidad
Administrador	2
Analista Clínico	13
Analista de Nómina	1
Analista Tributario	1
Anfitriona	1
Asistente Contable	2
Asistente de Compras	1
Asistente de Mantenimiento y SSO	1
Asistente de Publicidad y Marketing	1
Asistente de Servicio al Cliente	1
Asistente Técnico de Sistemas	3

Auxiliar de Bodega	1
Auxiliar Administrativo	1
Auxiliar Contable	1
Auxiliar de Enfermería	24
Auxiliar de Farmacia	8
Auxiliar de Laboratorio	4
Auxiliar de Lavandería	1
Auxiliar de Mantenimiento	4
Auxiliar de Servicios Generales	4
Cajero	10
Camillero	2
Contadora	1
Coordinador	1
Coordinador de Bodega	1
Director	1
Enfermero	4
Jefe Administrativo Financiero	1
Jefe de Compras	1
Jefe de Laboratorio	1
Jefe de Mantenimiento y SSO	1
Jefe de Servicio al cliente	1
Jefe de Sistemas y Seguridad Informática	1
Jefe de Talento Humano	1
Mercadólogo	1
Recepcionista	1
Secretaria Administrativa	1
Técnico de Imagenología	3
Trabajadora Social	1
<b>Total</b>	<b>109</b>

**Clientes:**

- Pacientes con afectaciones simples
- Pacientes con afectaciones graves
- Pacientes con afectaciones crítica

**Proveedores:**

- Grupo DIFARE
- Quifatex
- Chalver
- Farmayala

**Competidores:**

- Fundación de Damas del Honorable Cuerpo Consular
- Fundación Nahim Isaías Centro Médico de Especialidades

**Principales productos y Servicios:**

- Consulta Médica
- Ceragem
- Ecografía
- Ecocardiograma
- Endoscopia
- Farmacia
- Hospitalización
- Laboratorio
- Rayos x
- Terapia física
- Terapia respiratoria
- Urgencias

## **Descripción del proceso objeto de estudio**

Alta carencia de capacitación en competencia laborales, genera deficiente desempeño profesional de los empleados de la Fundación de Asistencia Social “Enlace Alborada, ubicada en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas, año 2022. Y es por esta situación que se va a elaborar un plan capacitación de competencia laboral para la mejora del desempeño profesional de los empleados de la Fundación de Asistencia Social “Enlace Alborada” del cantón Guayaquil.

### **Diseño de la investigación**

**Diseño de Investigación cualitativa:** En el diseño de la investigación cualitativa establece una forma emergente de poner en marcha los datos recopilados y como se va desarrollando la investigación, de acuerdo a la investigación y a los resultados que se van obteniendo se puede tomar decisiones en función a lo que se va descubriendo en la investigación teniendo como base la realidad y los puntos de vista de las personas que participan en la investigación.

**Diseño de Investigación cuantitativo:** En el diseño de la investigación cuantitativa se enfoca en las características de un estudio, el objetivo del estudio; los procedimientos que se emplearon para cumplirlas.

**Diseño de Investigación explorativa:** Se define como un tema poco estudiado, donde se busca una visión general acerca de una determinada realidad.

**Diseño de Investigación descriptiva:** Se encarga de puntualizar las características de la población, de describir la naturaleza de un segmento demográfico.

**Diseño de Investigación explicativa:** Se realiza con el objetivo de realizar la investigación con mayor profundidad.

**Diseño de Investigación correlacional:** Esta investigación no es experimental y mide dos variables y establecen una relación estadística

Vamos a utilizar el diseño de la investigación cuantitativo porque vamos a plantear un método de evaluaciones de desempeño laboral donde vamos a analizar el problema, la planificación de la capacitación, la ejecución y evaluación de resultados.

Para el presente diseño se va a emplear el diseño documental porque se va a realizar un formato de evaluación de desempeño, donde se va a calificar el desempeño laboral según las competencias y habilidades.

De la misma forma vamos a emplear el diseño Bibliográfico que nos permite recopilar información que nos permita analizar la recolección de datos obtenidos de libros, páginas de internet, tesis de grado entre otros.

### Tipos de investigación

**Tabla 3 Prototipos**

Exploratoria	Explicativa	Descriptiva	Correlacional
Se define como un tema poco estudiado, donde se busca una visión general acerca de una determinada realidad. (Fernández, Hernández, & Baptista, 1991)	Se realiza con el objetivo de realizar la investigación con mayor profundidad. (Arias, 2012)	Se encarga de puntualizar las características de la población, de describir la naturaleza de un segmento demográfico. (Tamayo, 2006)	Esta investigación no es experimental y mide dos variables y establecen una relación estadística. (Sampieri, 1991)

Elaborado por: (Chiang J. , 2022)

### Población

La palabra hace referencia a un conjunto de personas que viven en un determinado lugar o área geográfica. Es decir que suele referirse a la población humana. (<https://www.significados.com/poblacion/>, s.f.)

### Población Finita

Es aquella en la que el número de valores tiene un fin, cuando nos indica la cantidad y es un número limitado es finita. Por ejemplo, la población

estadística que nos indica la cantidad de árboles que existe en una ciudad es finita. (<https://economipedia.com/definiciones/poblacion-estadistica.html>, s.f.).

### **Población Infinita**

Se trata de aquella población que no tiene fin. Por ejemplo, el número de planetas que existe en el universo, aunque pueda parecer finito, el número es tan grande y desconocido que estadísticamente se asume como infinito. (<https://economipedia.com/definiciones/poblacion-estadistica.html>, s.f.)

**Tabla 4 Población**

<b>Cargo</b>	<b>N.º de Empleados</b>
Compras	2
Dirección General	2
Dirección Técnica	1
Enfermería	34
Enlaces	7
Financiero	9
Laboratorio	18
Mantenimiento	6
Marketing	2
Servicio al cliente	21
Sistemas	4
Talento Humano	3
<b>Total</b>	<b>109</b>

**Elaborado por: (Chiang J. , 2022)**

## **Muestra**

Se trata de una cantidad extraída a través de diferentes métodos que representan un total, a esto se lo denomina muestra. Esta muestra representativa siempre va a depender de muchas aplicaciones, y es importante resaltar que se habla de una representación usando la probabilidad. (<https://conceptodefinicion.de/muestra/>, s.f.)

### **Tipos de Muestra**

Muestreo probabilístico, muestreo aleatorio simple, Muestreo aleatorio sistemático, Muestreo aleatorio estratificado, muestreo aleatorio por conglomerados, Métodos de muestreo no probabilísticos, Muestreo por cuotas, muestreo intencional o de convivencia, Bola de nieve y muestreo Discrecional. (<http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/elmuestrero.pdf>, s.f.)

**Muestra probabilística:** Es un tipo de muestra estadística que se enfoca en analizar y estudiar un grupo determinado de la población, utilizando una selección aleatoria de los datos. Toda la población estudiada tiene la misma oportunidad de selección para los datos.

**Muestra no probabilística:** Este método estadístico es menos estricto y se basa en una selección al azar en una muestra más pequeña basada en un juicio subjetivo; este método se lleva a cabo por la experiencia de los investigadores, se utiliza el método de la observación y la investigación cualitativa.

**Tabla 5 Muestra**

<b>Cargo</b>	<b>N.º de Empleados</b>
Jefe de Servicio al cliente	1
Cajeros	10
Auxiliares de Farmacia	8
Anfitriona	1
Asistente de Servicio al cliente	1
<b>Total</b>	<b>21</b>

**Elaborado por: (Chiang J. , 2022)**

### **Métodos de Investigación**

Se clasifican en lógicos y en empíricos, además podemos identificar los siguientes métodos: Método lógico-deductivo, Método deductivo directo, Método deductivo indirecto, Método hipotético deductivo, Método Lógico inductivo. (<https://concepto.de/metodos-de-investigacion/>, s.f.)

En nuestro proyecto vamos a utilizar la técnica de la encuesta porque vamos a realizar un cuestionario de preguntas que nos permita identificar, conocer, y fundamentar el problema que se evidencia por la carencia de capacitación en el personal de la Fundación de Asistencia Social Enlace “Alborada” utilizando el método no probabilístico intencional.

## Técnica e Instrumentos

**Tabla 6 Técnicas e Instrumentos**

Técnicas	Instrumentos
<p>Observación: Es una técnica de investigación que consiste en observar personas, fenómenos, hechos, casos, situaciones, etc., con el fin de obtener determinada información. (<a href="https://es.slideshare.net/VictorPeafiel/Rosero/la-tnica-de-observacin-61159897">https://es.slideshare.net/VictorPeafiel/Rosero/la-tnica-de-observacin-61159897</a>, s.f.).</p>	<p><b>Guía</b></p>
<p>Entrevista: Técnica de comunicación verbal que puede realizarse cara a cara entre dos o más personas o a través de medios de comunicación, donde siempre existe un entrevistador y un entrevistado. (<a href="https://www.ecotec.edu.ec/material/material_2016N1_CSC098_14_56964.pdf">https://www.ecotec.edu.ec/material/material_2016N1_CSC098_14_56964.pdf</a>, s.f.)</p>	<p><b>Formulario</b></p>
<p>Encuesta: La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. (Sevier, 2002)</p>	<p><b>Cuestionario</b></p>

Elaborado por: (Chiang J. , 2022)

## Plan de recolección de datos

Tabla 7 Plan de recolección de datos

<b>METODOS PARA RECOLECTAR DATOS A LA FUNDACION DE ASISTENCIA SOCIAL "ENLACE ALBORADA"</b>	Entrevistas personales No vamos aplicar
	Entrevista Telefónica No vamos aplicar
	Cuestionario No vamos aplicar
	Observación No vamos aplicar
	<b>Encuesta</b> <b>Área de Servicio al Cliente (21 colaboradores)</b>
	Focus Group No vamos aplicar
	Paneles online No vamos aplicar

### Técnicas de recolección de datos:

#### Método de la observación

Hacer una observación es una de los mejores métodos, que se utiliza para de forma discreta obtener información sin requerir de terceras personas, este método se caracteriza porque evalúa el comportamiento del objeto de estudio.

Para realizar la técnica de una forma adecuada tienes que tener apuntes de las observaciones que realices ya sea en un cuaderno, en un celular o través de una plataforma que te permita recolectar los datos, una de las recomendaciones a seguir al usar esta técnica es tener los datos de una forma ordenada.

## **Método de Cuestionarios o encuestas**

Este método es una de las técnicas más usadas ya que se obtiene los datos directos de las personas a investigar, para lograr los resultados deseados en esta técnica debemos tener nuestros objetivos de investigación claros para en base a los resultados aplicar nuestro propósito.

A continuación, tenemos los cuestionarios que se pueden aplicar:

**Cuestionario abierto:** Este cuestionario se aplica para conocer la profundidad de las opiniones de los encuestados, y obtener una respuesta más detallada.

**Cuestionario cerrado:** Las respuestas de estos cuestionarios son limitadas, pero contienen múltiples opciones que dan al entrevistado a contestar con facilidad las preguntas.

**Método Focus Group:** Este método consiste en reunir un grupo de personas donde pueden dar sus opiniones, se observa actitudes de los encuestados se recopila información para que los datos puedan ser analizados.

**Método de la entrevista:** Este método consiste en recopilar información elaborando preguntas a través de una comunicación interpersonal, se obtiene respuesta del receptor y el emisor recopila las respuestas sobre el tema en específico que se trate.

**Diseño de técnica de recopilación de datos, a través de la encuesta.**

**Cuestionario de preguntas para detección de Necesidades de Capacitación**

**Objetivo:** Identificar la necesidad de implementar un plan de capacitación basado en competencias.

**1.- ¿Recibió una inducción específica en su puesto de trabajo al ingresar en la Fundación de Asistencia Social “Enlace Alborada”?**

Totalmente de acuerdo <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Totalmente en desacuerdo <input type="radio"/>
--	-------------------------------------	---	--	---

**2.- ¿Usted fué evaluado por su jefe inmediato, de acuerdo a la planeación estratégica y objetivos de la Fundación de Asistencia Social “Enlace Alborada”?**

Totalmente de acuerdo <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Totalmente en desacuerdo <input type="radio"/>
--	-------------------------------------	---	--	---

**3.- ¿Usted recibió capacitación en su área de trabajo?**

Totalmente de acuerdo <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Totalmente en desacuerdo <input type="radio"/>
--	-------------------------------------	---	--	---

**4.- ¿Usted necesita capacitación para mejorar su desempeño profesional?**

Totalmente de acuerdo <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Totalmente en desacuerdo <input type="radio"/>
--	-------------------------------------	---	--	---

**5.- ¿Cuál de las siguientes capacitaciones; consideras que debes recibir relacionada a tu puesto de trabajo?**

Administración del tiempo	<input type="checkbox"/>
Comunicación asertiva	<input type="checkbox"/>
Cursos técnicos relacionados al puesto de trabajo	<input type="checkbox"/>
Manejo de clientes conflictivos	<input type="checkbox"/>
Relaciones interpersonales	<input type="checkbox"/>
Trabajo en equipo	<input type="checkbox"/>

**6.- ¿Te has inscrito algún curso de capacitación por cuenta propia?**

Si	<input type="checkbox"/>		
No	<input type="checkbox"/>		
Cuál	<input type="text"/>		

**7.- ¿Consideras que posees todos los conocimientos técnicos y habilidades para desempeñar tus funciones en tu trabajo?**

Totalmente de acuerdo <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Totalmente en desacuerdo <input type="radio"/>
--	-------------------------------------	---	--	---

**8.- ¿Tu jefe se reúne de forma periódica con el fin de analizar tu desempeño en el trabajo?**

Totalmente de acuerdo <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Totalmente en desacuerdo <input type="radio"/>
--	-------------------------------------	---	--	---

**9.- ¿Existe el trabajo en equipo en tu área de trabajo?**

Totalmente de acuerdo <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Totalmente en desacuerdo <input type="radio"/>
--	-------------------------------------	---	--	---

**10.- ¿La empresa se preocupa por el crecimiento personal de los trabajadores?**

Totalmente de acuerdo <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Totalmente en desacuerdo <input type="radio"/>
--	-------------------------------------	---	--	---

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### Diagnóstico de la situación actual

En la presente investigación, vamos analizar la opinión de los trabajadores de la Fundación de Asistencia Social “Enlace Alborada, mediante la aplicación del método de la encuesta; donde vamos a conocer las necesidades de los trabajadores y nos va a permitir identificar la importancia de implementar un plan de capacitación.

**Objetivo:** Identificar la necesidad de implementar un plan de capacitación basado en competencias.

#### Datos Generales:

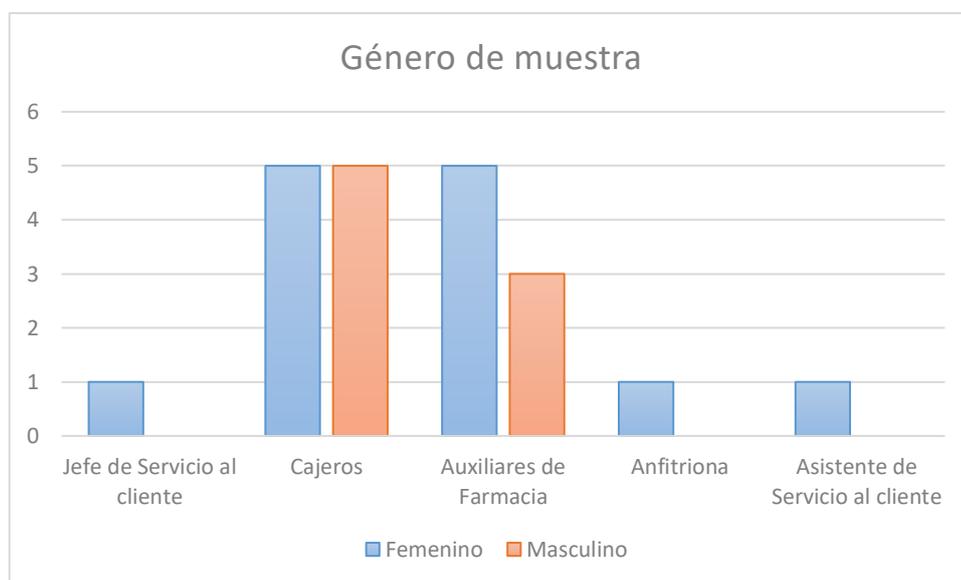
Encuesta realizada al personal de Servicio al cliente de la Fundación de Asistencia Social “Enlace Alborada”

**Tabla 8 Datos generales**

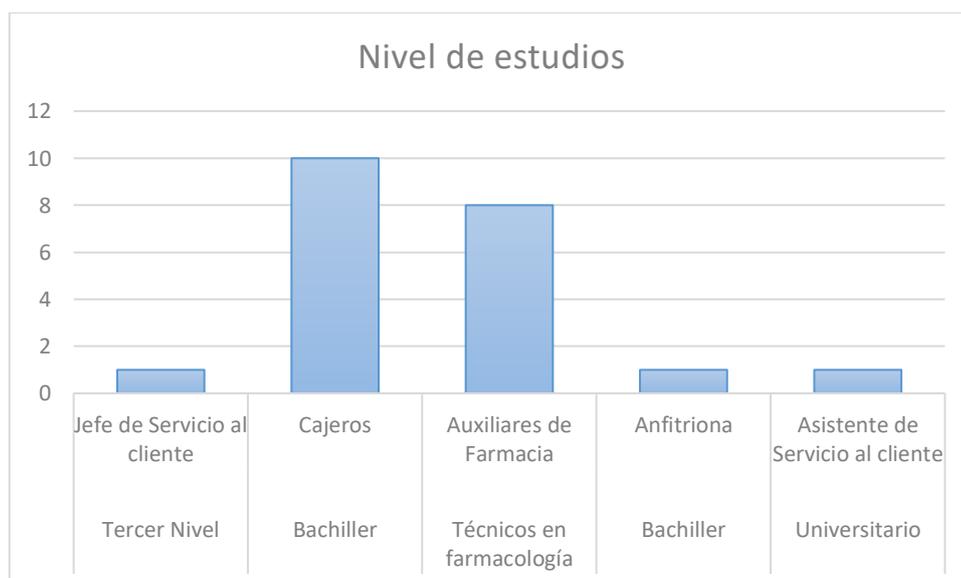
Cargo	Femenino	Masculino	Nivel de estudio
Jefe de Servicio al cliente	1	0	Tercer Nivel
Cajeros	5	5	Bachiller
Auxiliares de Farmacia	5	3	Técnicos en farmacología

Anfitriona	1	0	Bachiller
Asistente de Servicio al cliente	1	0	Universitario
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	

**Ilustración 3 Género de muestra**



**Ilustración 4 Nivel de estudios**



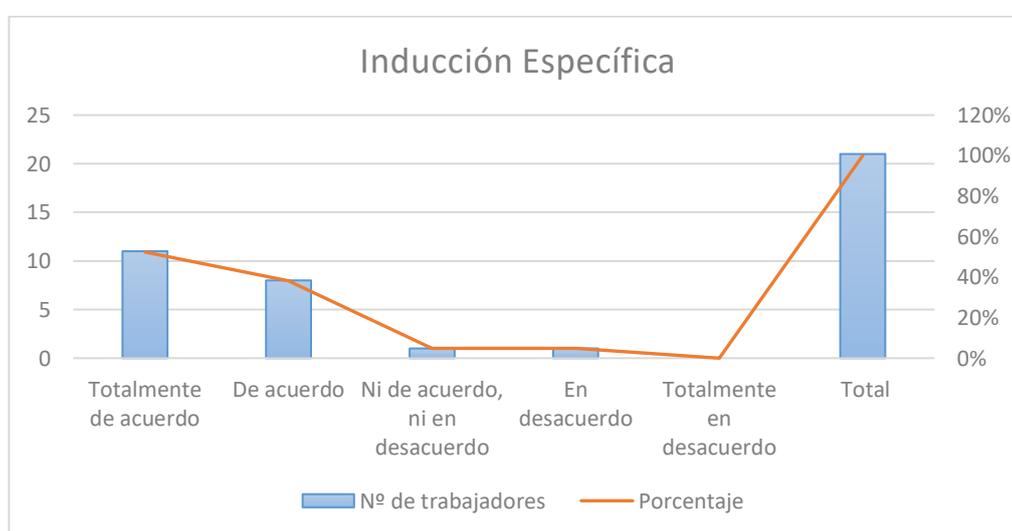
**Análisis:** En esta ilustración del personal encuestado podemos ver que la mayoría del personal posee un nivel de educación básica y media que corresponde al Bachillerato con este nivel de estudios se encuentran los cajeros y anfitriona, mientras que los auxiliares de farmacia, la asistente de servicio al cliente y la jefa de servicio al cliente tienen un nivel de estudio superior.

**1.- ¿Recibió una inducción específica en su puesto de trabajo al ingresar en la Fundación de Asistencia Social “Enlace Alborada”?**

**Tabla 9 Inducción Específica**

Indicador	Nº de trabajadores	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	8	38%
De acuerdo	12	57%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	5%
Totalmente de desacuerdo	0	0%
Total	21	100%

**Fuente:** (Chiang J. , 2022)



**Ilustración 5 Inducción Específica**

**Análisis:** El 57% de los encuestados están de acuerdo que recibió inducción específica del puesto al momento del ingreso a la Fundación de Asistencia Social “Enlace Alborada” el 38% de los encuestados está

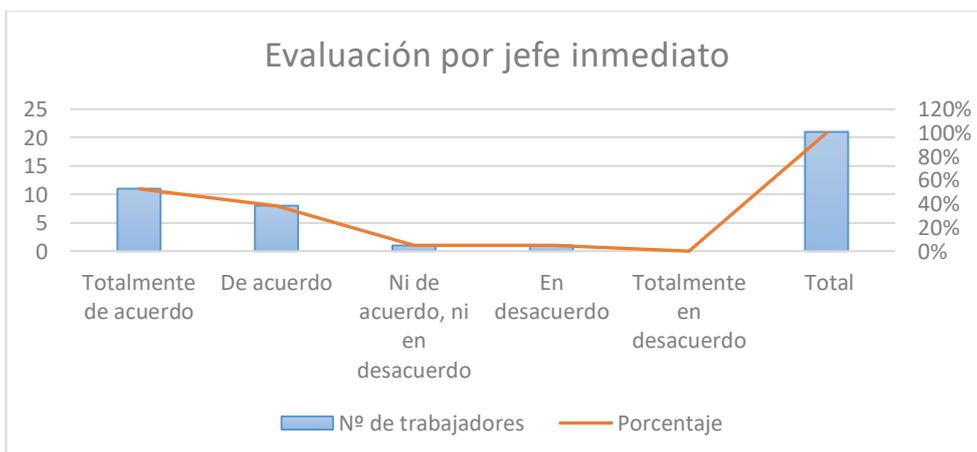
totalmente de acuerdo, mientras que 5% de los encuestados indica no haber recibido ningún tipo de inducción al momento del ingreso a la empresa. De acuerdo a estos porcentajes la empresa debe elaborar un formato de inducción específica, donde se detalle las funciones a realizar y se explique los procesos de cada tarea para que el nuevo empleado tenga total conocimiento de las funciones que tiene que desempeñar.

**2.- ¿Usted fué evaluado por su jefe inmediato, de acuerdo a la planeación estratégica y objetivos de la Fundación de Asistencia Social “Enlace Alborada”**

**Tabla 10 Evaluación por jefe inmediato**

Indicador	Nº de trabajadores	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	7	33%
De acuerdo	7	33%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	29%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	1	5%
Total	21	100%

Fuente: (Chiang J. , 2022)



**Ilustración 6 Evaluación de jefe inmediato**

**Análisis:** El este análisis observamos que tenemos un mismo porcentaje del 33% de los encuestados que están de acuerdo y totalmente de acuerdo de ser evaluados por el jefe inmediato, mientras que el 29% de los

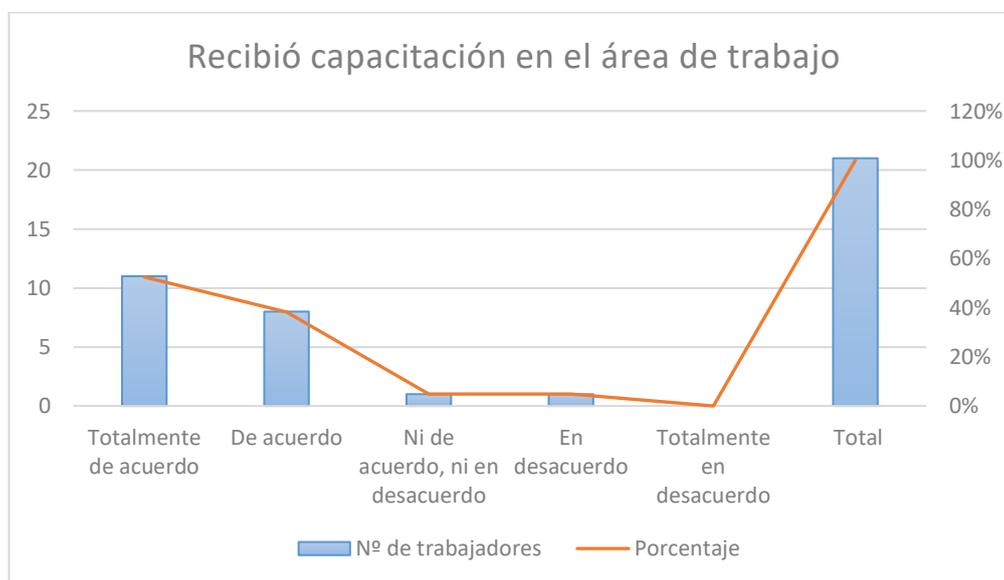
encuestados indican encontrarse en una posición neutral con respecto a la evaluación del jefe y el 5% nos manifiesta que no han recibido evaluación por parte del jefe inmediato, Es importante mantener una evaluación de forma mensual, trimestral, semestral o anual donde exista una retroalimentación de la jefatura inmediata del trabajo que estamos realizando y si cumplimos con los objetivos que la empresa establece.

### 3.- ¿Usted recibió capacitación en su área de trabajo?

**Tabla 11 Capacitación sobre el área de trabajo**

Indicador	Nº de trabajadores	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	4	19%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	17	81%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	21	100%

Fuente: (Chiang J. , 2022)



#### Ilustración 7 Recibió capacitación en el área de trabajo

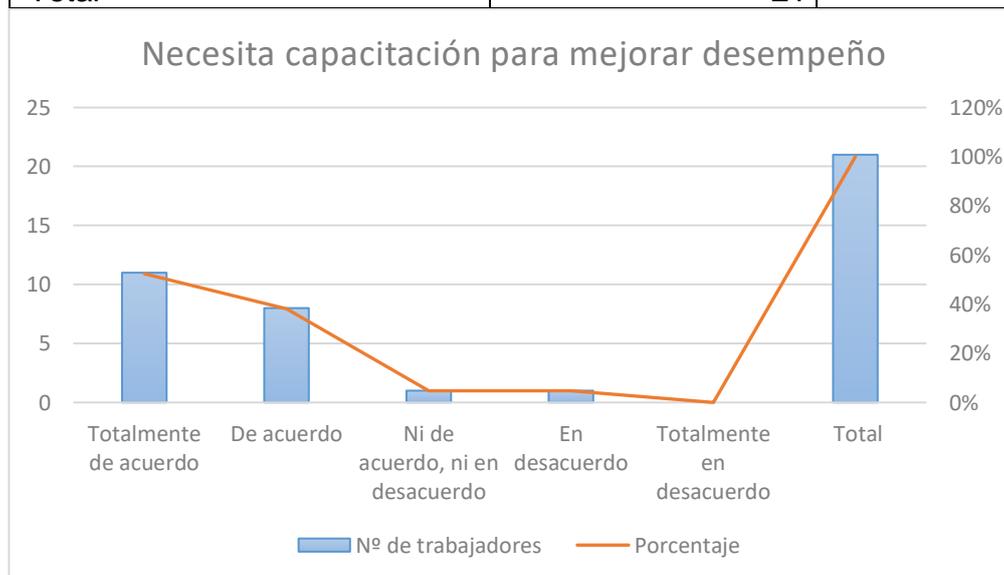
**Análisis:** El 81% de los encuestados están en desacuerdo, ya que no recibieron capacitación en el área que se desempeñan, mientras que el 19% de los encuestados indican que si recibieron capacitación por parte de

la empresa. De acuerdo a este porcentaje se evidencia que existe la necesidad de implementar un plan de capacitación basado en competencias para desarrollar las habilidades de los empleados.

#### 4.- ¿Usted necesita capacitación para mejorar su desempeño profesional?

**Tabla 12 Capacitación para mejorar desempeño profesional**

Indicador	Nº de trabajadores	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	11	52%
De acuerdo	8	38%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	5%
En desacuerdo	1	5%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	21	100%



#### **Ilustración 8 Mejorar desempeño laboral**

**Análisis:** El 52% y el 38% de los encuestados que suman el 90% que es la gran mayoría de la muestra, indican que si necesitan ser capacitados para mejorar el desempeño profesional en el área de trabajo y lograr los objetivos de la empresa. Un gran porcentaje nos muestra que los empleados están de acuerdo en que se los capacite y con la

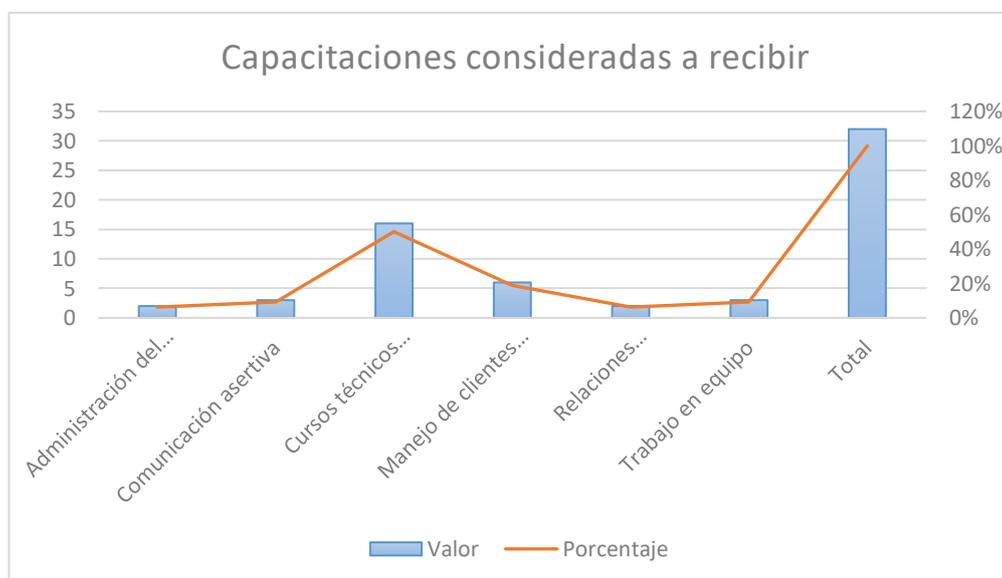
implementación del plan de capacitación vamos a mejorar los conocimientos técnicos que tienen en sus puestos de trabajo.

**5.- ¿Cuál de las siguientes capacitaciones; consideras que debes recibir relacionada a tu puesto de trabajo?**

**Tabla 13 Capacitaciones**

Indicador	Valor	Porcentaje
Administración del tiempo	2	6%
Comunicación asertiva	3	9%
Cursos técnicos relacionados con su puesto de trabajo	16	50%
Manejo de clientes conflictivos	6	19%
Relaciones interpersonales	2	6%
Trabajo en equipo	3	9%
Total	32	100%

**Fuente:** (Chiang J. , 2022)



**Ilustración 9 Capacitaciones consideradas a recibir**

**Análisis:** El 50% de los encuestados considera que tienen la necesidad de recibir cursos técnicos relacionados al puesto de trabajo, el 19% de los

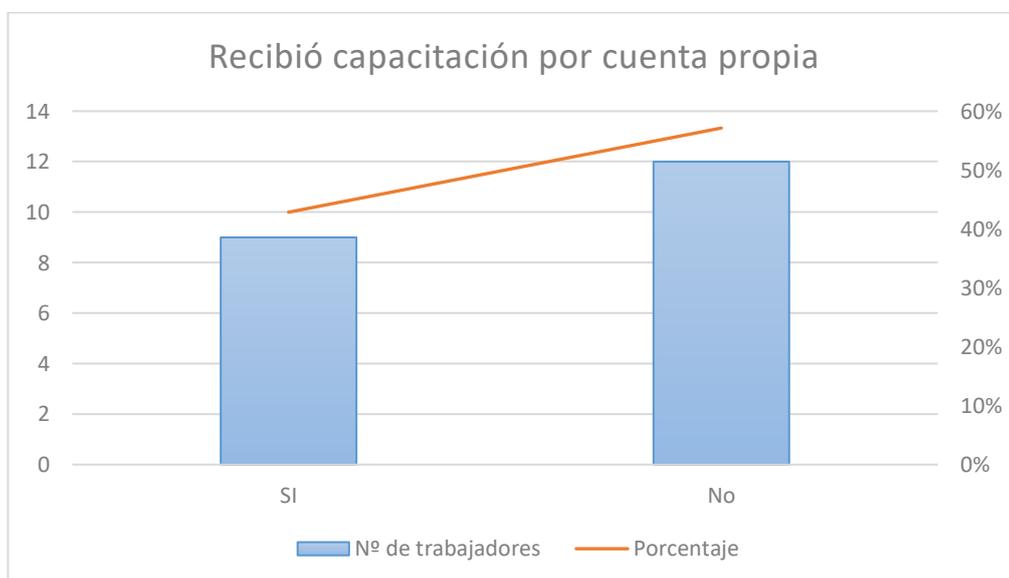
encuestados nos indica que necesitan capacitación en manejo de clientes conflictivos, ya que nuestra muestra fue tomada del departamento de Servicio al cliente, que son los trabajadores que interactúan de mayor manera con los pacientes; el 9% indican que necesitan capacitación en comunicación asertiva con igual porcentaje del 9% se encuentra el trabajo en equipo y el 12% restante que corresponde al 6% solicita capacitación en administración del tiempo y el otro 6% en relaciones interpersonales.

## 6.- ¿Te has inscrito algún curso de capacitación por cuenta propia?

**Tabla 14 Capacitaciones por cuenta propia**

Indicador	Nº de trabajadores	Porcentaje
SI	9	43%
No	12	57%
Total	21	100%

Fuente: (Chiang J. , 2022)



### Ilustración 10 Recibió capacitación por cuenta propia

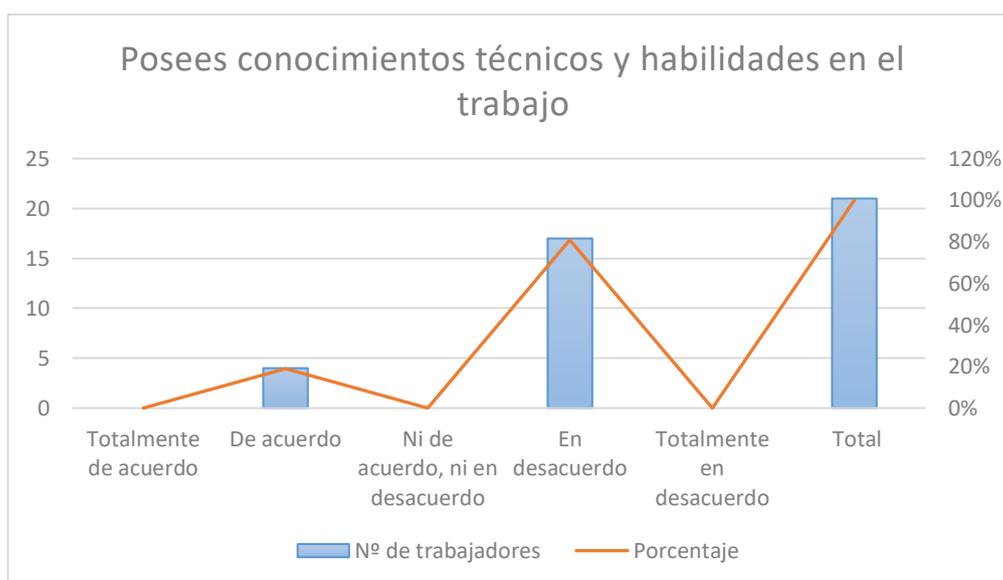
**Análisis:** El 57% de los encuestados nos muestran que se han recibido capacitación por cuenta propia, mientras que el 43% indica que no ha recibido capacitación por cuenta propia.

**7.- ¿Consideras que posees todos los conocimientos técnicos y habilidades para desempeñar tus funciones en tu trabajo?**

**Tabla 15 Posees conocimientos técnicos para desempeñar las funciones**

Indicador	Nº de trabajadores	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	4	19%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	17	81%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	21	100%

**Fuente:** (Chiang J. , 2022)



**Ilustración 11 Posee conocimientos técnicos en el trabajo**

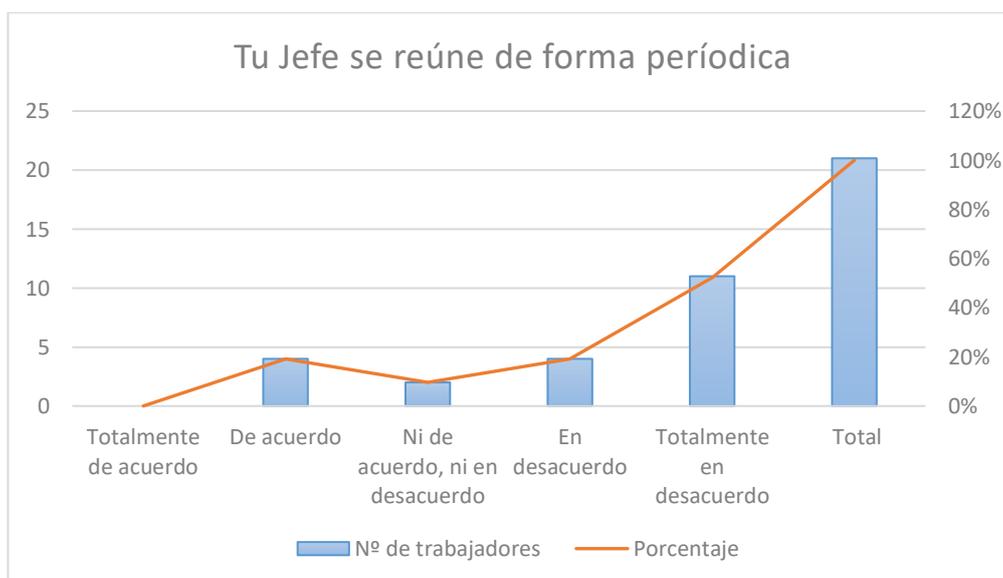
**Análisis:** El 81% de los encuestados están en desacuerdo, ya que no recibieron capacitación en el área que se desempeñan por tal motivo indican que no poseen los conocimientos técnicos en el trabajo y se ve reflejado en la pregunta N.º 5 ya que la mayor parte de la muestra solicita capacitación técnica relacionada al puesto de trabajo, mientras que el 19% de los encuestados indican que si poseen todos los conocimientos técnicos relacionados al puesto de trabajo.

**8.- ¿Tu jefe se reúne de forma periódica con el fin de analizar tu desempeño en el trabajo?**

**Tabla 16 Desempeño Laboral**

Indicador	Nº de trabajadores	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	29%
De acuerdo	12	57%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	5%
En desacuerdo	1	5%
Totalmente en desacuerdo	1	5%
Total	21	100%

**Fuente:** (Chiang J. , 2022)



**Ilustración 12 Reunión periódica con jefe inmediato**

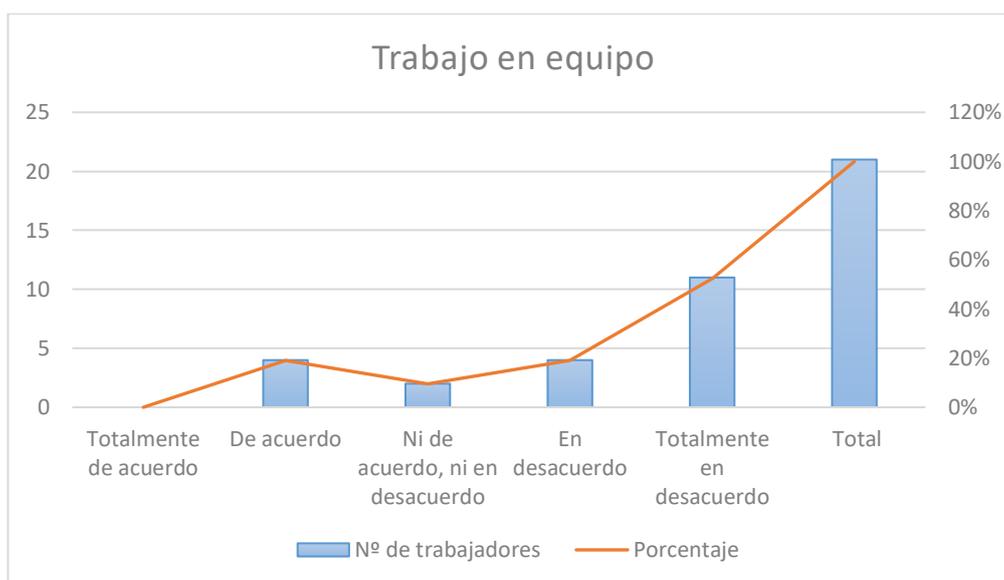
**Análisis:** El 57% de los encuestados están de acuerdo que el jefe los reúne de forma periódica para realizar una retroalimentación de lo sucedido en la semana, el 29% está de acuerdo que el jefe los reúne de forma periódica y el 15% restante corresponde a un 5% que no está de acuerdo ni en desacuerdo, otro 5% en desacuerdo y el último 5% está totalmente en desacuerdo.

## 9.- ¿Existe el trabajo en equipo en tu área de trabajo?

**Tabla 17 Trabajo en equipo**

Indicador	Nº de trabajadores	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	24%
De acuerdo	12	57%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	4	19%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	21	100%

Fuente: (Chiang J. , 2022)



**Ilustración 13 Trabajo en equipo**

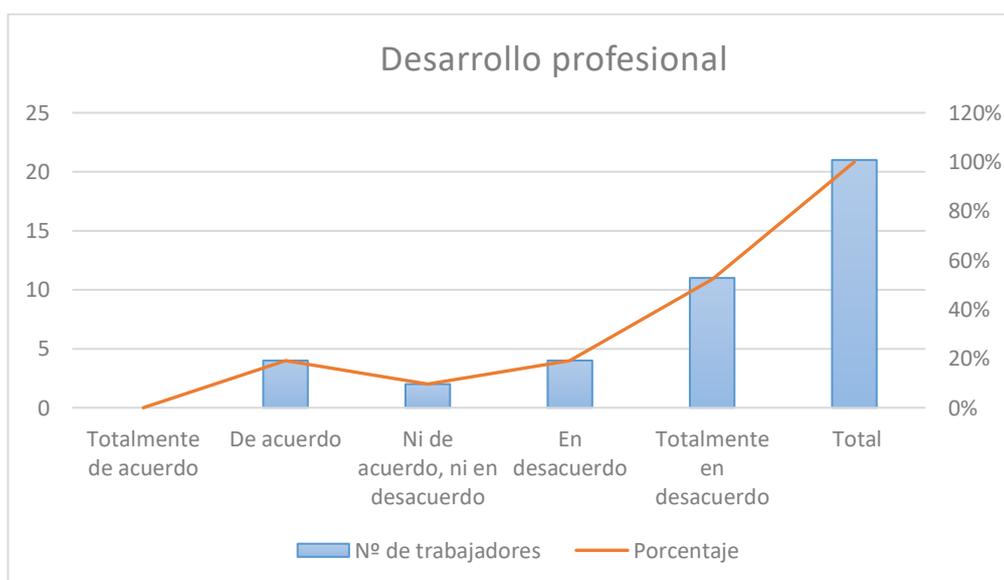
**Análisis:** El 57% de los encuestados están de acuerdo que existe trabajo en equipo en el área de trabajo, el 24% está totalmente de acuerdo; y el 19% está en desacuerdo lo que no indica existe un bajo porcentaje con respecto a que indiquen que no existe trabajo en equipo en el área de trabajo.

**10.- ¿La empresa se preocupa por el crecimiento personal de los trabajadores?**

**Tabla 18 Crecimiento profesional**

Indicador	Nº de trabajadores	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	4	19%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	10%
En desacuerdo	4	19%
Totalmente en desacuerdo	11	52%
Total	21	100%

**Fuente:** (Chiang J. , 2022)



**Ilustración 14 Desarrollo profesional**

**Análisis:** El 52% están en desacuerdo ya que indican que no existe crecimiento profesional en la empresa, 19% de la misma manera se encuentran en desacuerdo, otro 19% indica que si está de acuerdo que tienen desarrollo profesional y el 10% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

En la encuesta aplicada a los empleados de la Fundación de Asistencia Social “Enlace Alborada” se ha evidenciado según los resultados que la

empresa no tiene un desarrollado un plan de capacitación basado en competencias, uno de los cursos que el indicador refleja que más necesitan son cursos técnicos relacionados al puesto de trabajo, seguido del manejo de clientes conflictivos, situaciones complejas que se presentan a diario en el centro médico por parte de pacientes inconformes con la atención.

Con la propuesta de implementar un plan de capacitación basado en competencias queremos lograr el mejor desempeño profesional, logrando un trabajo en equipo de la mano de un líder que los oriente a obtener mejores resultados para lograr los objetivos individuales y generales que exige la empresa.

**PLAN DE MEJORA**

**Tabla 19 Técnica 6W 2H**

¿Qué hacer? (What)	¿Por qué hacerlo? (Why)	¿Cómo hacerlo? (How)	¿Quién debe de hacerlo? (Who)	¿Dónde hacerlo? (Where)	¿Cuándo hacerlo? (When)	¿Cuánto cuesta hacerlo? (How much)
Implementar un plan de capacitación para los empleados de la Fundación de Asistencia Social "Enlace Alborada" del cantón Guayaquil.	Porque nos permite fortalecer los conocimientos técnicos y el desarrollo de las habilidades y competencias para el mejor desempeño profesional.	Elaborar un cronograma de capacitación donde nos vamos a enfocar en capacitaciones para desarrollar las habilidades blandas de los empleados de la Fundación de Asistencia Social "Enlace Alborada" tales como: Calidad en el servicio Trabajo en equipo Manejo de conflictos Creatividad e innovación Comunicación asertiva.	El Área de Talento Humano	Instituciones externas In house	A partir del segundo semestre del año	La inversión es un total de \$6510

# Cronograma

Ilustración 15 Cronograma de capacitación

		ARQUIDIOCESIS DE GUAYAQUIL		PLAN DE CAPACITACION																				
		fundasen		FUNDACION DE ASISTENCIA SOCIAL ENLACE																				
TEMA GENERAL	OBJETIVO	# DE TRABAJADORES	RESPONSABLE	JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				
				S21	S22	S23	S24	S25	S26	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36	S37	S38	S39	S40	
Calidad en el servicio	Mejor comunicación con los pacientes	21	Idepro																					
Trabajo en equipo	Desarrollo de habilidades de comunicación en el equipo	21	In house																					
Manejo de conflictivos	Identificar un estilo de manejo de conflictos con pacientes	21	Customer																					
Creatividad e innovación	Fomentar la innovación en el servicio a pacientes	21	Educa																					
Comunicación asertiva	Mejorar la actitud para relacionarse con el equipo de trabajo	21	In house																					

## **Conclusiones**

Para las conclusiones hemos considerados los objetivos específicos que mencionamos en el capítulo I, generando una solución y dando una respuesta a cada objetivo planteado.

- Se fundamentó el estudio de la necesidad de un plan de capacitación.
- Se diagnosticó la carencia de competencias laborales de los empleados de la Fundación de Asistencia Social “Enlace Alborada” del cantón Guayaquil; en esta investigación utilizamos el método no probabilístico intencional, con la técnica de la encuesta aplicada al personal del departamento de Servicio al cliente.

Los resultados reflejaron la situación actual de los trabajadores y de la importancia de desarrollar habilidades y actitudes en el trabajo mediante capacitaciones que logren mejorar el desempeño profesional y de la misma forma el crecimiento dentro de la empresa con lo cual vamos a:

- Proponer un plan de capacitación basado en competencia laboral que contribuya a la mejora del desempeño profesional de los empleados Fundación de Asistencia Social “Enlace Alborada” del cantón Guayaquil.

Con la implementación del plan de capacitación se logrará una mejor atención a los pacientes, el éxito en el manejo de los clientes conflictivos, contaremos con un personal calificado e identificado con la organización y con esto se logrará incrementar los ingresos de la Fundación de Asistencia Social “Enlace Alborada”

## **Recomendaciones:**

Para lograr el éxito de las capacitaciones impartidas a los trabajadores debemos aplicar todo lo aprendido y tener buena actitud, amabilidad y cortesía, desempeñarnos de manera correcta, optimizando el tiempo; resolviendo las necesidades que se presentan; comprometidos con la empresa y con nuestro desempeño profesional.

## **Bibliografía**

(Acosta, Malla, & Molina, 2013) limportancia de la capacitación y el desarrollo del talento humano en el Ecuador.  
<https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2015/capacitacion.html>

(Alles M. A., 2004) La capacitación.  
<https://es.scribd.com/document/394322873/Capacitacion-y-Entrenamiento-Alles-Martha-Alicia-2004>

(Ausubel, 2002) Aprendizaje  
[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/60231224/LA\\_TEORIA\\_DEL\\_APRENDIZAJE\\_SIGNIFICATIVO20190807-98020-x4gc4n-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1648230498&Signature=TyDjPws20X0Wig~kZKRa~fODcFpZcxlwjoJ~KTbYdxNiilW2lwfHDslxO5x2X~heA9oR3TiM7RY4v9UTyZAHibNW4cInBiiLnHW2DvRn7bpecz6m2jvvynGjL01EP~fvbBh4VKZE4I4j4XW1RER8t~QHqvm~tQ~CwOK~JX37Jb7wszsiJ23unU7nhc0dMkHTHI5uZIXTgOS8y0HCJtjyUHDRiQ-EfHi6gjwb2tIVB3gokdkrFX-TxJ9Zs0qUDhiTmyCfxP82uKm2LYuNfpl6YKd~7NmWsWDHGU2CZ6Dya~raT~qk50BXx5zrufArTL0RQYMdSrdRF37tjMHis7qNZw &Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/60231224/LA_TEORIA_DEL_APRENDIZAJE_SIGNIFICATIVO20190807-98020-x4gc4n-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1648230498&Signature=TyDjPws20X0Wig~kZKRa~fODcFpZcxlwjoJ~KTbYdxNiilW2lwfHDslxO5x2X~heA9oR3TiM7RY4v9UTyZAHibNW4cInBiiLnHW2DvRn7bpecz6m2jvvynGjL01EP~fvbBh4VKZE4I4j4XW1RER8t~QHqvm~tQ~CwOK~JX37Jb7wszsiJ23unU7nhc0dMkHTHI5uZIXTgOS8y0HCJtjyUHDRiQ-EfHi6gjwb2tIVB3gokdkrFX-TxJ9Zs0qUDhiTmyCfxP82uKm2LYuNfpl6YKd~7NmWsWDHGU2CZ6Dya~raT~qk50BXx5zrufArTL0RQYMdSrdRF37tjMHis7qNZw &Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)

(Granda Lema, 2019) Mejora del desempeño laboral del talento humano en la empresa Tranp Enangeal S.A.  
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/28090>

(Coria, 2012).La Capacitación y el Talento Humano en las organizaciones.  
[https://repositorio.scalahed.com/recursos/files/r171r/w27542w/CapacitacionyDesarrollodelTalentoHumano\\_Ant\\_B1\\_C.pdf](https://repositorio.scalahed.com/recursos/files/r171r/w27542w/CapacitacionyDesarrollodelTalentoHumano_Ant_B1_C.pdf)

(Champagnat, 2002) Capacitación y desarrollo profesional del personal  
[https://www.academia.edu/28005465/Capacitaci%C3%B3n\\_y\\_desarrollo\\_profesional\\_del\\_personal](https://www.academia.edu/28005465/Capacitaci%C3%B3n_y_desarrollo_profesional_del_personal)

(Chiavenato) Gestión del Talento Humano  
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>

(Chiavenato, 2015) La Planeación.  
[http://www.colpos.mx/cocoan/cisb/capitulo\\_1.pdf](http://www.colpos.mx/cocoan/cisb/capitulo_1.pdf)

(Economipedia/definiciones/capital-humano)  
<https://economipedia.com/definiciones/capital-humano.html>

(Egg, 1991) <https://es.slideshare.net/lgui/ander-egg-diagnostico-social>

(Escobar Valencia, 2005/9) LAS COMPETENCIAS LABORALES: ¿La estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones?  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-59232005000300002](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232005000300002).

(Franco & Ibarra, 2017) Estructura organizacional.  
<http://www.scielo.org.mx/pdf/au/v31/2007-9621-au-31-e2810.pdf>

(García González , 2013) Rotación de personal.  
<https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/34792/garciagonzalez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

González, (2013) Plan de capacitación basado en competencias.  
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS8594.pdf>

Gilbert Thomas Las organizaciones y la evaluación del desempeño individual.  
<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no58/organizaciones.pdf>

<https://es.scribd.com/document/48048036/36378783-Antecedentes-historicos-de-la-capacitacion>

<https://es.scribd.com/document/444967205/371216360-Origen-de-Las-Competencias-Laborales-Trabajo-pdf>

(<https://www.significados.com/poblacion/>, s.f.)

(<https://economipedia.com/definiciones/poblacion-estadistica.html>, s.f.).

(<https://conceptodefinicion.de/muestra/>, s.f.)

(<http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/elmuestreo.pdf>, s.f.)

(<https://concepto.de/metodos-de-investigacion/>, s.f.)

(Marín Rodríguez , 2017) Propuesta de un diseño de capacitación del Talento Humano de la empresa Visión Empresarial Viemsa S.A.  
<https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/289/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20MARIN%20RODRIGUEZ.pdf>

McClellan Las competencias laborales  
<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v21n96/v21n96a02.pdf>

(Ortiz, 2012) Sistema de capacitación.  
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8130/TESIS%20FINAL%20NOVIEMBRE%20INCLUYE%20HOJA.pdf?sequence=2>

(Real Academia Española , 2018)

(Stoner, 1994) Desempeño Laboral  
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2621>

(Uribe, 2014) Clima organizacional.  
<http://179.50.60.21:8080/handle/ucatolicaamigo/1403>

(Yambay Delgado & Santana Mero, 2020) La comunicación en el mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores de R. J Distribuidor.  
<https://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/9/browse?type=author&order=ASC&rpp=20&value=Yambay+Delgado%2C+V%C3%ADctor+Luis>

(Zendesk) <https://www.zendesk.com.mx/blog/capacitacion-de-atencion-al-cliente/>

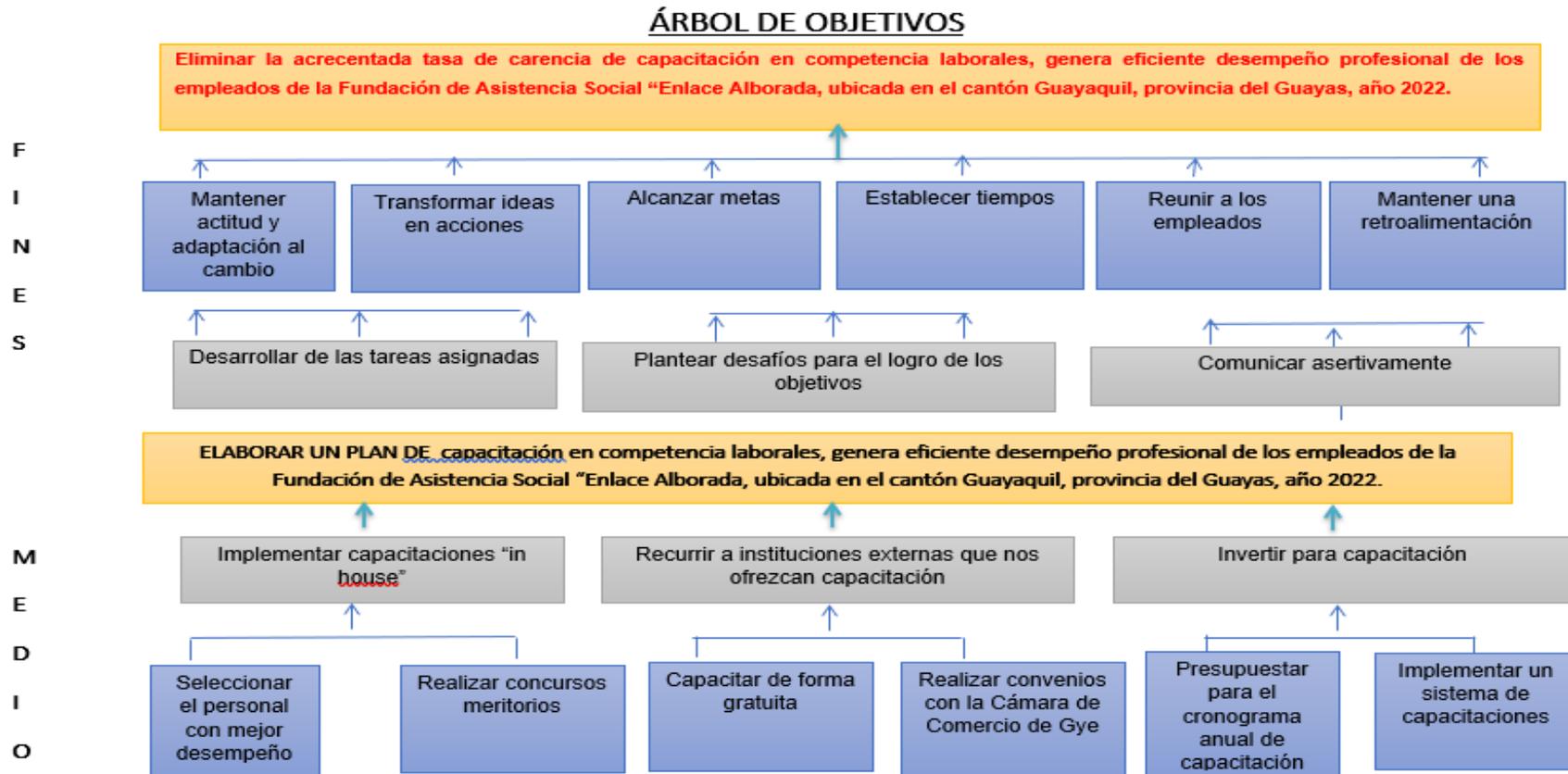
## Anexos

### Ilustración 16 Árbol de problemas



## Ilustración 17 Árbol de Objetivos

Árbol de objetivos



## Misión

Garantizar la calidad y eficiencia de nuestros servicios en los ámbitos de salud y asistencia social.

## Visión

Ser una institución líder en el servicio a la comunidad mediante un modelo católico de administración.

### Ilustración 18 Logo de la empresa



## Nosotros

La Fundación de Asistencia Social Enlace - FUNDASEN es una institución privada, perteneciente a la Arquidiócesis de Guayaquil, que administra en la actualidad varios centros de especialidades médicas ubicados en sectores populares de la ciudad de Guayaquil y la provincia del Guayas.

### Misión

Garantizar la calidad y eficiencia de nuestros servicios en los ámbitos de salud y asistencia social.

### Visión

Ser una institución líder en el servicio a la comunidad mediante un modelo católico de administración.

## Ilustración 19 Nuestros Servicios

### Nuestros Servicios



CERAGEM



CONSULTA MÉDICA



ECOGRAFÍA



ECOCARDIOGRAMA



ENDOSCOPIA



FARMACIA



HOSPITALIZACIÓN



LABORATORIO



RAYOS X



TERAPIA FÍSICA



TERAPIA RESPIRATORIA



URGENCIAS



La Fundación de Asistencia Social Enlace - FUNDASEN es una institución privada, perteneciente a la Arquidiócesis de Guayaquil, que administra en la actualidad varios centros de especialidades médicas ubicados en sectores populares de la ciudad de Guayaquil y la provincia del Guayas.

**DIRECCIÓN:**  
Alborada Sta. Etapa, Mu.DX.SI.1

**TELÉFONO:**  
(593 4) 223 1224

**ENLACES DE INTERÉS**  
Términos y Condiciones de Servicio  
Política de privacidad

**SERVICIOS EN LÍNEA**  
Mi cuenta  
Laboratorio  
Facturación Electrónica

**FUNDASEN**  
Capacitaciones Fundasen

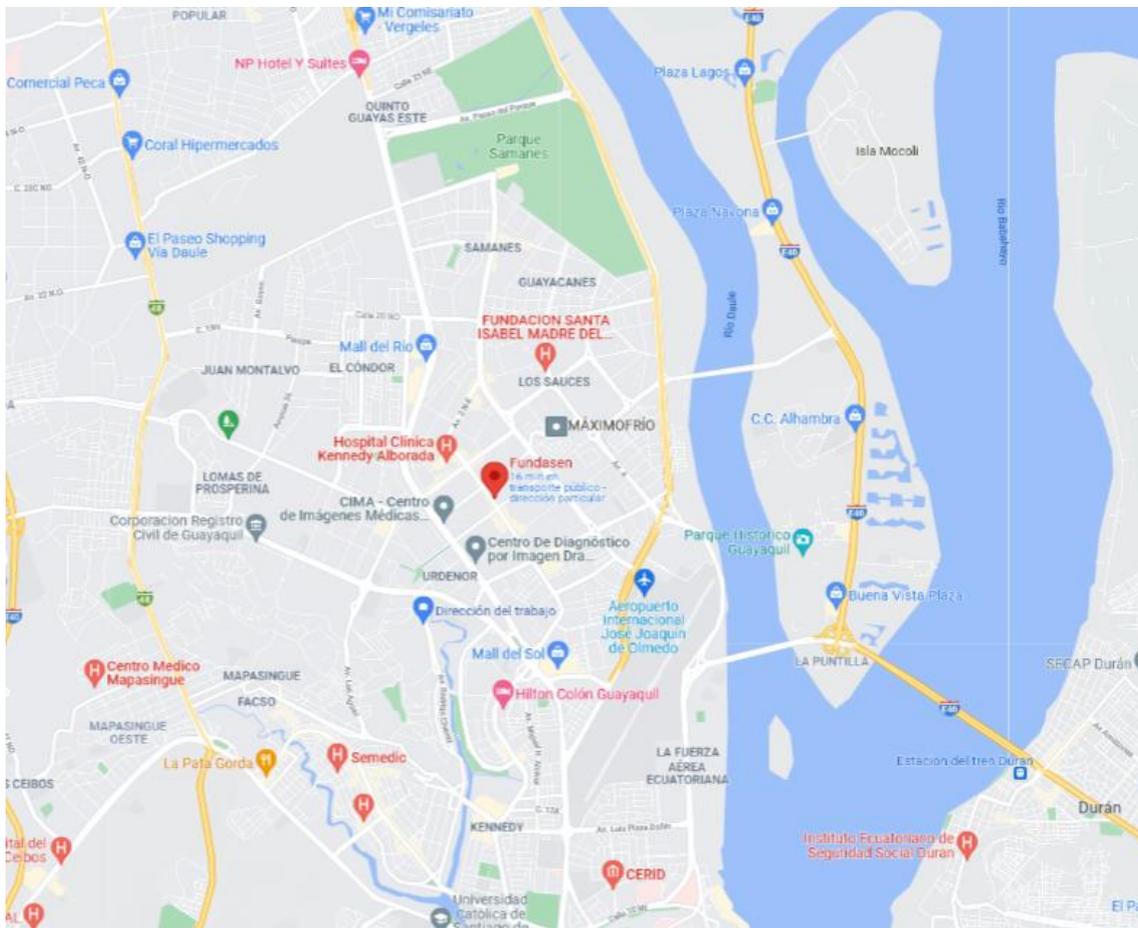
**SÍGUENOS EN:**



**TRABAJA CON NOSOTROS**

Se parte de nuestro proceso de selección, haz clic: **AQUI**.

## Ilustración 20 Croquis



### ← Aprobación de Tema

1

KR

Katherine Santiana Rosado <ksantiana@bolivariano.edu.ec>

Vie 26/11/2021 22:54

Para: Usted

 Chiang Vera Jéssica Anna...  
15 KB

Buen día

Por este medio adjunto su tema de trabajo de titulación revisado y aprobado por la Comisión de Culminación de Estudios el mismo que le permite continuar con las clases de Titulación.

Gracias por su atención  
Departamento de Investigación

Antes de imprimir este mensaje, por favor compruebe que es necesario hacerlo. AHORRE PAPEL Y SALVE UN ARBOL / SAVE A PAPER SAVE A TREE "Clausula de Confidencialidad: La información contenida en el presente mensaje es confidencial, está dirigida exclusivamente a su destinatario y no puede ser vinculante. El ITB no se responsabiliza por su uso. Este mensaje está protegido por la Ley de Propiedad Intelectual, Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de datos, reglamentos y acuerdos internacionales relacionados. Si usted no es el destinatario de este mensaje, recomendamos su eliminación inmediata. La distribución o copia del mismo, está prohibida y será sancionada de acuerdo al Código Penal y demás normas aplicables. La transmisión de información por correo electrónico, no garantiza que la misma sea segura o esté libre de error, por consiguiente, se recomienda su verificación.