



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÌA**

**PROYECTO DE INVESTIGACION PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DETECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**

Tema:

**PLAN DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL PARA EL
MEJORAMIENTO DE SUS LABORES COTIDIANAS
QUE REALIZA EN LA EMPRESA MCDONALD'S**

Autora:

Mendoza Cruz Kelly Roxana

Tutora:

Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil, Ecuador
2018



DEDICATORIA

La vida se encuentra plasmada de retos, y uno de ellos es la universidad. Tras verme dentro de ella, me he dado cuenta que más allá de ser un reto, es una base no solo para mi entendimiento del campo en el que me he visto inmersa si no para lo que concierne la vida y mi futuro.

Este proyecto lo dedico con todo mi amor y cariño a cada una de las personas que estuvieron conmigo en esta etapa llena de aprendizajes, de desvelos y de perseverancia, gracias por guiarme, por ser de mí la mujer que hoy en día soy.

Mendoza Cruz Kelly Roxana



AGRADECIMIENTO

A DIOS por permitirme llegar a este momento, a mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que incluye este. Me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

También agradezco al instituto por convertirme en un profesional a cada uno de los docentes, por la paciencia y por la impartición de sus conocimientos, también les doy las gracias a mis compañeros porque me enseñaron a compartir y a hacer mejor persona.

Mendoza Cruz Kelly Roxana



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTORA

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

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **Plan de capacitación del personal para el mejoramiento de sus labores cotidianas que realiza en la empresa MCDONADL'S.**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo influye la falta de capacitación al personal en las labores cotidianas de la empresa McDonald's ubicada en la sucursal del centro comercial City Mall de la ciudad de Guayaquil en el año 2018?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada:

Mendoza Cruz Kelly Roxana

Tutor:

Simón Alberto Illescas Prieto



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría.

TEMA:

“Plan de capacitación del personal para el mejoramiento de sus labores cotidianas que realiza en la empresa MCDONADL'S”

Autora: Mendoza Cruz Kelly Roxana

Tutor : Dr. Simón Illescas Prieto

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado Plan de capacitación del personal para el mejoramiento de sus labores cotidianas que realiza en la empresa MCDONADL'S se realizó con el objetivo de detectar las necesidades de los colaboradores. Diseñar un plan de capacitación en el cual los colaboradores de la empresa MCDONADL'S manejen herramientas de comunicación, las cuales brinden mayor información. Para diseñar el plan de capacitación se utilizó una recopilación de datos mediante, evaluación de desempeño, encuesta de capacitación, formato de solicitud de capacitación. Por medio de dinámicas se dará a conocer el plan de capacitación, cuyo personal administrativo será separado por áreas con el objetivo de obtener mayor captación por parte de los colaboradores. Estas dinámicas se realizarán con el jefe inmediato para crear su propio plan de capacitación donde los colaboradores deberán reconocer sus fortalezas, debilidades, y conocer los comentarios del jefe inmediato para empezar a trabajar en el plan de capacitación el colaborador será el mayor beneficiario ya que con un entrenamiento exitoso estará listo para asumir nuevos retos, mejorar su rendimiento y crear una carrera dentro de la compañía, trabajando en conjunto con la evaluación de desempeño para conocer las debilidades y brindar seguimiento a los resultados de las capacitaciones que han recibido los colaboradores a lo largo de todo el año.

Necesidades

Debilidades

Fortalezas

Satisfacción



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría.

Tema:

“Plan de capacitación del personal para el mejoramiento de sus labores cotidianas que realiza en la empresa MCDONADL'S”.

Autora: Mendoza Cruz Kelly Roxana

Tutor: Dr. Simón Illescas Prieto

Abstract

The present research work entitled Personnel Training Plan for the improvement of their daily tasks carried out in the company MCDONADL'S was made with the aim of detecting the needs of the collaborators. Design a training plan in which the company's employees MCDONADL'S handle communication tools, which provide more information. To design the training plan, a data collection was used, through performance evaluation, training survey, training request format. By means of dynamics, the training plan will be announced, whose administrative staff will be separated by areas with the objective of obtaining more feedback from the collaborators. These dynamics will be carried out with the immediate supervisor to create their own training plan where the collaborators must recognize their strengths, weaknesses, and know the comments of the immediate boss to start working on the training plan the collaborator will be the biggest beneficiary since with a successful training will be ready to take on new challenges, improve their performance and create a career within the company, working together with the performance evaluation to know the weaknesses and provide follow-up to the results of the training that the employees have received. throughout the year

Needs

weaknesses

Strengths

Satisfaction

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTORA.....	iv
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	ix
Resumen	x
Abstract.....	xi
ÍNDICE GENERAL.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
ÍNDICE DE CUADROS.....	xv
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del problema	1
Ubicación del problema en un contexto	2
Características del personal.....	2
Situación conflicto	3
Formulación del problema	4
Delimitación del problema.....	4
Variables de la investigación	4
Evaluación del problema.....	5
Objetivos de la investigación	5
Objetivo Específicos	6
Justificación e Importancia.....	6
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	

Antecedentes históricos	9
Antecedentes Referenciales	13
Fundamentación legal.....	15
Variables de la Investigación	19
Variable Independiente: Capacitación al personal	19
Variable Dependiente: Labores cotidianos	20
Definiciones conceptuales	21
CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA	29
Presentación de la empresa	29
Diseño de la Investigación	34
Tipos de investigación	36
Técnicas de Investigación.....	39
Procedimiento de la Investigación	39
CAPÍTULO IV	
ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS	41
Plan de mejora.....	51
Conclusiones	55
Recomendaciones	56
Bibliografía.....	57
Anexos.....	61

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos:	Páginas:
Gráfico No. 1. Logotipo	30
Gráfico No. 2. Organigrama	30
Gráfico No. 3 Ambiente	41
Gráfico No. 4 Programa de capacitación	42
Gráfico No. 5 Reconocimiento.....	43
Gráfico No. 6 Áreas de capacitación.....	44
Gráfico No. 7 Vacaciones.....	45
Gráfico No. 8 Rotación Laboral	46
Gráfico No. 9 Formación	47
Gráfico No. 10 Horas Extras.....	48
Gráfico No. 11 Capacitaciones	49
Gráfico No. 12 Incentivos	50

ÍNDICE DE CUADROS

Contenidos:	Páginas:
Cuadro 1. Capacitación al personal	4
Cuadro 2. Prototipos	36
Cuadro 3. Universo	38
Cuadro 4. Procedimientos	39
Cuadro 5 Ambiente	41
Cuadro 6 Programa de capacitación.....	42
Cuadro 7 Reconocimiento.....	43
Cuadro 8 Áreas de capacitación.....	44
Cuadro 9 Vacaciones.....	45
Cuadro 10 Rotación Laboral	46
Cuadro 11 Formación	47
Cuadro 12 Horas Extras	48
Cuadro 13 Capacitaciones	49
Cuadro 14 Incentivos.....	50
Cuadro 15 Cronograma de capacitación del talento humano.....	53
Cuadro 16. Plan de Mejora	54
Cuadro 17 Presupuesto.....	54

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

La capacitación al personal, tiene como objetivo la preparación para el desempeño cualificado de las distintas profesiones. Incluye las enseñanzas de la formación profesional inicial, las acciones de inserción y reinserción laboral de los trabajadores y las orientadas a la formación continua en las empresas. Sabiendo que a uno se le concede la personalidad jurídica desde el momento del nacimiento "derechos y deberes" y a sabiendas también que se van desarrollando con el paso del tiempo.

La vida se rige por diferentes pasos que hacen de cada individuo lo que sería en un futuro, entiéndase, pasar por las distintas etapas de conocimientos: escuela primaria, secundaria y universitaria. Solo eso no basta, ya que esos conocimientos lo forman una generalidad de la vida y el profesional debe de saber combinar esa generalidad con su formación profesional. Entiéndase, por formación profesional un alto grado de conocimiento que se le inculca a un individuo de la sociedad, dotándolo de un interés particular en su profesión que se va a reflejar en su desempeño diario de la vida.

La capacitación al personal se basa en el conocimiento intelectual, pero ante todo en valores éticos y morales que hacen del individuo un ente capaz de aportar y servir en todo ámbito que sea requerido con la confiabilidad de que obtendremos de él, el máximo potencial para beneficio de nuestros intereses. Esto se ve reflejado en el servidor que entrega la 22 información al usuario en un tiempo determinado, cumpliendo el ofrecimiento previsto

Ubicación del problema en un contexto

La empresa MCDONALD'S se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil en centro comercial City Mall lugar desde el cual la capacitación al personal consiste en la teoría y los conocimientos necesarios para el trabajo a desarrollar. El adiestramiento consiste en la práctica de lo aprendido, y es necesario en toda clase de trabajo adquirir el conocimiento de la palabra adiestramiento que significa adquirir destrezas, ya que influye mucho en las labores cotidianas de los trabajadores.

En un contexto por demás cambiante, el proceso de capacitación es un tema recurrente de las instituciones, que, si bien es parte de la reglamentación de las mismas, en distintas ocasiones se ve en ella una pérdida de tiempo e insumos.

En los últimos años en México se sigue con este modelo sistemático, teniendo en cuenta como consecuencias métodos de capacitación con escaso rendimiento y poca capacidad de innovación. Pocas veces se denota la posibilidad de crecimiento y de oportunidad de aprendizaje, que posibilita mejoras en el desempeño laboral, e incluso interiorizar conocimiento para el desarrollo del personal.

Características del personal

- No pueden ser propiedad de la organización, a diferencia de los otros recursos. Los conocimientos, la experiencia, las habilidades, etc.; son parte del patrimonio personal.
- Las actividades de las personas en las organizaciones son, como se a punto, voluntarias; pero, no por el hecho de existir un contrato de trabajo la organización va a contar con el mejor esfuerzo de sus miembros; por lo contrario, solamente contara con el sí perciben que esa actitud va a ser provechosa en alguna forma.

- Las experiencias, los conocimientos, las habilidades, etc., intangibles; se manifiestan solamente a través del comportamiento de las personas en las organizaciones. Los miembros de ellas prestan un servicio a cambio de una remuneración económica y afectiva.
- El total de recursos humanos de un país o de una organización en un momento dado puede ser incrementado. Básicamente existen dos formas para tal fin: descubrimiento y mejoramiento.
- Los recursos humanos son escasos; no todo mundo posee las mismas habilidades, conocimientos, etc. Por ejemplo, no cualquier persona es un buen cantante, un buen administrador o un buen matemático

Situación conflicto

La situación conflicto surge por la irregularidad de capacitación al personal ya que es necesario reflexionar para desarrollar, aplicar y fortalecer la gestión de las personas que trabajan en atención al público y lo que implica para la empresa, los requerimientos de un sistema de calidad para optimizar los resultados de atención y brindar un servicio de excelencia a nuestros usuarios. Los requerimientos de Capacitación al personal que cumplan funciones administrativas y académicas permitirán optimizar los resultados de atención y brindar un servicio de excelencia a nuestros clientes internos y externos.

En los últimos años, el interés en la capacitación ha cobrado relevancia. Antes solía enfocarse básicamente en la enseñanza de competencias técnicas, ahora la capacitación también significa enseñanza para superar las deficiencias en la educación, porque los programas de mejoramiento de la calidad dan por hecho de generar tablas y gráficas, como analizar datos. En la actualidad, el personal también requiere habilidades en cuanto a trabajo en equipo, toma de decisiones y comunicación. Conforme las empresas avanzan más en los aspectos tecnológicos y de computación.

Cuadro 1. Capacitación al personal

Antecedentes	Consecuencias
<ul style="list-style-type: none">• Escasa preparación al personal en el manejo de alimentos.	<ul style="list-style-type: none">• Retraso en la entrega de los pedidos.
<ul style="list-style-type: none">• Desinterés al recibir nuevos conocimientos tecnológicos.	<ul style="list-style-type: none">• Temor a utilizar las nuevas máquinas tecnológicas.
<ul style="list-style-type: none">• Identificación de necesidad de la fuerza de trabajo.	<ul style="list-style-type: none">• Poco interés de aprendizaje en labores cotidianas.

Elaborado por: Mendoza Cruz Kelly Roxana

Formulación del problema

¿Cómo influye la falta de capacitación al personal en las labores cotidianas de la empresa McDonald's ubicada en la sucursal del centro comercial City Mall, de la ciudad de Guayaquil, en el año 2018?

Delimitación del problema

Campo : Administración

Área : Talento humano

Aspectos : Capacitación, personal, labores, cotidianos

Tema : Plan de capacitación del personal para el mejoramiento de sus labores cotidianas que realiza la empresa MCDONALD'S.

Variables de la investigación

- Variable independiente : capacitación al personal
- Variable dependiente : labores cotidiano

Evaluación del problema

Los aspectos generales de evaluación son:

- **Delimitado:** Este problema es delimitado porque se lo realizó desde el inicio que cada colaborador, que ingreso a trabajar en la empresa.
- **Claro:** Se redactó en forma precisa, fácil de comprender y con ideas claras y concisas.
- **Concreto:** El problema es concreto por que se refiere a las necesidades de capacitación profesional del personal dentro de sus labores cotidianas-en Guayaquil de estos 2 últimos años frente a la relación del servicio que se brinda.
- **Original:** Es original porque no se ha revisado las necesidades de capacitación Profesional al personal con un enfoque claro y hasta la fecha no investigado.
- **Relevante:** Porque la necesidad de capacitación al personal sirve para mejorar la calidad de servicio de atención al cliente.
- **Factible:** Se cuenta con la voluntad, tiempo, recurso humano y el presupuesto correspondiente, debido que el personal que conforma el área de entrenamiento cuenta con la predisposición de aprendizaje.

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Desarrollar un plan de capacitación al personal con estrategias para adaptándolos a sus labores cotidianas para el continuo desarrollo de sus funciones.

Objetivo Específicos

- Fundamentar teóricamente la capacitación al personal para sus labores cotidianas.
- Diagnosticar las labores cotidianas del personal de la empresa.
- Diseñar el plan de capacitación para los colaboradores de la empresa.

Justificación e Importancia

La capacitación es una potente herramienta que facilita el éxito del negocio, porque potencia las capacidades de los colaboradores, dotándolos de conocimientos para el mejoramiento continuo de la productividad y el desempeño del personal de una forma constante y oportuna para que puedan conocer planear, y realizar sus actividades conjuntamente con los demás trabajadores por lo que es necesario para trabajar en equipo y poder sobresalir con grandes estándares y tomar buenas decisiones y mejorar las habilidades y actitudes en el personal para su mayor desempeño en la empresa. (Altamirano, 2012)

Uno de los retos que se han planteado en muchos países en los últimos años representa la calidad de la formación y superación de los recursos humanos. Este proceso ha estado vinculado directamente a los cambios políticos, económicos y sociales que se han generado en los diferentes países, donde el desarrollo social, de la ciencia, la técnica, la práctica y la investigación, han obligado a aplicar -no en el discurso, sino en la práctica efectiva- los conceptos de eficiencia, calidad y exigencia en los procesos educativos que realizan las empresas, cada vez más comprometidas y en interacción con la sociedad. (Bishop & Hydoski., 2013)

Para que esta necesaria adaptación pueda realizarse, la empresa, como cualquier otra institución, debe contar ante todo con un recurso humano capaz de desarrollar competencias precisas para el ejercicio de sus

actividades profesionales. Ello significa que la empresa, a la vez que exige responsabilidades, debe facilitar y potenciar la adaptación de sus profesionales, mediante acciones formativas que posibiliten la optimización en cada puesto de trabajo. Dentro del “capital humano”, y como elemento clave en la gestación de procesos de mejora, el personal Administrativo es un protagonista básico de la transformación. (Frigo, 2014)

El progreso de la empresa está estrechamente relacionado con el protagonismo que genere y desempeñe cada trabajador en el ejercicio de su actividad profesional, Al hablar de calidad menciona JURAN, (1990), que consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y según J. Antonio Pérez Fernández de Velasco en su libro Gestión de calidad, el autor une ente de capacidad de reflexión y de acción, que son exigencias básicas para la tarea a emprender. Entonces, cuando hablamos de servicios de calidad, es necesario hacer una reflexión, sobre qué tenemos, qué brindamos, cómo lo hacemos, estar consciente de aquello. En Calidad de servicio lo que más cuestionan los usuarios de los servicios es la información entregada por las entidades y el tiempo de atención de los mismos.

De ahí la necesidad que los diversos servicios que ofrece la extensión que se simplifiquen eliminando trámites que atrasan la entrega oportuna de información y desmerece la calidad de servicio que podamos ofrecer; además, es importante contar con los implementos tecnológicos necesarios para todos quienes estamos encargados de atender al cliente.

En cuanto a la capacitación profesional, se constituye actualmente en un factor de suma importancia en nuestro trabajo, ya que ésta debe estar orientada a alcanzar una competencia aplicable a los servicios que ofrecemos; por tanto, es un proceso permanente que se ajusta a la mejora continua que por responsabilidad nos compromete a superarnos para realizar un trabajo de eficiencia y que nuestros usuarios puedan obtener

una calidad total de servicio por parte del personal. Debido al grado de importancia que representa el contar con un personal idóneo, de formación profesional acorde a las funciones, es necesario diseñar módulos prácticos de capacitación, así como estrategias y políticas para mejorar la atención al usuario y la calidad de servicio que ofrece a sus usuarios el personal administrativo, esto llevará a ofrecer una atención más eficiente, eficaz, transparente y con un alto sentido de responsabilidad. Los beneficiarios por medio de los sistemas de talleres, seminarios de capacitación serían nuestro personal que labora dentro de la empresa porque con los nuevos conocimientos adquiridos la calidad del servicio se elevaría y se podría contar con la grata satisfacción de nuestros empleados. (León, Ponjuán, & Rodríguez, 2014)

El desarrollo del personal es el resultado acumulado de las interacciones diarias entre el administrador y el trabajador. Es un proceso continuo que se realiza durante un largo período de tiempo. Se requiere paciencia y una perspectiva amplia de parte del administrador. El factor más importante en desarrollar la capacidad del personal es crear un entorno en el que se logre la cooperación, comunicación y un intercambio abierto de ideas.

Es evidente que la estructura de la organización es responsable en alguna medida de las mayores o menores posibilidades para llevar a cabo diferentes técnicas de desarrollo de personal. A las organizaciones que están estructuradas rígidamente, les es más difícil incorporar programas creativos de desarrollo de personal; también, las que están estructuradas débilmente, quizá no tengan el enfoque y propósitos necesarios para la coordinación interna y motivación del personal.

Las técnicas enumeradas anteriormente son útiles al proporcionar algunas ideas para un desarrollo efectivo del personal; de éstas se pueden derivar una selección de actividades que encajan en cada programa específico. Por ende, el utilizar las técnicas por separado, no asegura que el personal.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes históricos

La capacitación llegó a Estados Unidos durante el siglo XVII, en donde desempeñó un papel menos importante que en Europa, sobre todo porque entre los inmigrantes a este país venía un gran número de trabajadores expertos la Revolución industrial alteró el método de capacitación existente; ahora el personal con poca experiencia podía operar las máquinas y, en consecuencia, los gremios empezaron a decaer más tarde, cuando el proceso fabril reemplazó al proceso doméstico, asimiló a los aprendices provocando un nuevo tipo de aprendizaje.

En México la capacitación es una competencia consiste en la capacidad de poner en uso los conocimientos, habilidades y aptitudes. Con los conocimientos se pueden desarrollar habilidades específicas que puedan aplicarse a un trabajo. Tener una habilidad consiste en la capacidad de realizar una actividad para alcanzar un objetivo. (Marín, Mirabal, & Ojeda, 2015)

La capacitación es un proceso encaminado al incremento, desarrollo y mejora de los conocimientos, habilidades y actitudes de las personas, con la finalidad de elevar su desempeño en el trabajo. Por ello es importante entender como surgieron los primeros tipos de entrenamiento, su evolución y legislación. El patrón deberá presentar ante la Dirección General de Capacitación o Delegación Federal del Trabajo correspondiente, dentro de

los primeros 20 días hábiles de cada año mediante el formato DC-4 “Lista de constancias de habilidades laborales” (Moreira, 2013).

Como parte de la capacitación del personal el patrón y los trabajadores pueden acordar que la instrucción sea por medio de formadores internos, externos, escuelas o instituciones especializadas que proporcionen, Planes y programas de capacitación orientados a incrementar las habilidades de los trabajadores.

Las asociaciones empresariales que elaboren sistemas generales de capacitación podrán registrarlos ante la Secretaría, y deberán presentar el aviso correspondiente mediante el formato DC-2B “Sistema General de Capacitación y Adiestramiento” (Sen, 2015)

Estos sistemas incluirán programas estructurados por módulos, dirigidos a una ocupación o puesto de trabajo de una determinada rama de actividad económica. Los agentes capacitadores externos son personas físicas y morales que apoyan a las empresas en el desarrollo de las acciones de capacitación para sus trabajadores. Los programas o cursos de capacitación carecen de valor curricular o académico por parte de la Secretaría.

Los antecedentes de la capacitación en México se remontan a la época prehispánica, donde la población contaba con preparación académica en escuelas como el Tepochcalli y el Calmècac, donde los jóvenes desarrollaban habilidades militares y domésticas. (Siliceo, 2016)

Es importante mencionar de qué manera trabajaban las personas en tiempos remotos y como se dieron los principios indicios del entrenamiento, esto se puede observar por ejemplo en los monumentos arquitectónicos como ruinas pirámides. Estos nos permiten concluir que para su construcción intervinieron personas con diferentes oficios, como pintores,

escultores, carpinteros y arquitectos .En la Antigüedad la alfabetización se limitaba a ciertos sectores sociales, y la única manera que □abla de comunicar los conocimientos era mediante la transmisión verbal de generación en generación, indicando y supervisando la ejecución de los oficios o actividades y de esta forma es como se entrenaba a familias completas y se especializaban en algún oficio o actividad .Estos se crearon para proteger los intereses de los trabajadores, hoy en día se conocen como sindicatos y con ellos surgieron reglamentaciones como la cantidad y la calidad del trabajo que debía ejecutar el trabajador tomando en cuenta el sistema de remuneración. (Soldano, 2014)

Estos a su vez se conformaban con grupos de personas con intereses en común, ayudándose entre sí) ara que se pudiera conformar un gremio era necesaria la participación de tres elementos.

Según Werther, & Davis, (1991) indica:

“La capacitación significa una estrategia que agrega valor a las entidades modernas, porque enseña a los colaboradores a desempeñarse mejor en su puesto de trabajo”. (p3)

Desarrollando sus habilidades y destrezas se diseñan para condiciones particulares de la empresa que requiera.

Según Mace, (1990) dijo:

“La capacitación no es una herramienta que debe pensarse en utilizar, sino que es una necesidad imperiosa para las instituciones, porque se requiere de manera urgente el aprendizaje y desarrollo de habilidades del talento humano”. (p 16)

Al tener buen conocimiento de sus labores cotidianas, les ayudará a crecer profesionalmente.

Según Blaque, (1999) expresó:

“Mediante la capacitación, el proceso intermedio se enfocará en alcanzar los objetivos organizacionales para alcanzar la excelencia”.

(p5)

En la actualidad, todas las empresas deben mantener planes de capacitación para el fortalecimiento de los recursos humanos, que deben desarrollar las competencias que requiere el puesto de trabajo. La obsolescencia, también es una de las razones por la cual, las instituciones se preocupan por capacitar a sus recursos humanos, pues ésta procura actualizar sus conocimientos con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia.

Además, la capacitación es sinónimo de desarrollo personal, por este motivo, la necesidad de especialización, resalta la importancia del adiestramiento y la capacitación del personal en los diversos niveles de la organización con el fin de aumentar su efectividad. (Frigo, 2014)

En el Ecuador se tienen antecedentes de una estructura aplicada de capacitación. Las empresas grandes y muy grandes dieron gran importancia a la capacitación de personal, aunque de manera individual analizaron y diseñaron sus propios subsistemas de capacitación. Las empresas medianas, aunque conscientes de la necesidad e importancia de la capacitación, no lograron diseñar ningún subsistema de capacitación, así que optaron por recurrir a enviar cursos de capacitación a personal preseleccionado de manera no programada.

Posteriormente, aparecieron los lineamientos normativos. En México, tenemos una de las legislaciones más avanzadas del mundo, dichas leyes están consignadas en nuestra Constitución Política y en la Ley Federal del Trabajo. (Gelaf, 2015)

Desde aquel tiempo, la legislación laboral y la propia Constitución de la República, prioriza la importancia del talento humano, sus derechos y obligaciones, como parte del desarrollo empresarial, que se forja también, a través de una legislación óptima.

Antecedentes Referenciales

En el proyecto de grado de la universidad católica del Ecuador facultad de psicología cuyo tema es diseño del 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 su autora es Faída Medina Proaño, su tema es referencial al mío porque ella propone un plan de capacitación el cual realiza la detección de capacitación, en todas las unidades administrativas de la institución, Pidiendo básicamente información sobre estos requerimientos tanto al jefe de primera y segunda línea de cada unidad administrativa así como al personal que en ella trabaja, para que con los datos consignados en el formato de matriz, el responsable de administración de talento humano pueda definir los eventos de capacitación que son considerados como prioridad y en función de las normativas legales vigentes.

Se asimila también al objetivo general que es Diseñar el Plan de Capacitación para el personal que labora en la Planta Central del Ministerio Nacional de Defensa, en base al modelo de retorno a la inversión, ROI.

El proyecto de grado "propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente del instituto tecnológico del nororiente (itecnor), ubicado en los llanos de la fragua, zacapa."

Se realizó con el objetivo principal de identificar las necesidades que poseen en Habilidades Docentes los maestros del ITECNOR tomando en cuenta dentro de este aspecto, los conocimientos y actitudes docentes. En

la investigación se hace referencias de estudios de capacitación realizados para tener una base e información en cuanto a cómo elaborar un programa de capacitación según las necesidades encontradas en el personal.

Se elaboró el marco teórico de la investigación con conceptos relevantes para este estudio, lo cual facilita la comprobación de los instrumentos, y dar cumplimiento al objetivo general del estudio: determinar los elementos que debe contener un programa de capacitación del personal docente del Instituto Tecnológico del Nor-oriente, para el cumplimiento de sus funciones en el puesto de trabajo. El estudio se realizó con el fin de fortalecer las habilidades docentes del personal para el desarrollo del rol como maestro, y dentro de ellas los conocimientos y actitud que debe poseer, se buscó integrar los elementos que debe contener el programa de capacitación para que las debilidades y necesidades que se detectaron en el estudio sean reforzadas. (Arrobo, 2013)

Para este logro se utilizó herramientas para recopilar los datos cualitativos con un Grupo Focal (GF), y cuantitativos un Diagnóstico de Necesidades de capacitación (DNC). Esto permitió tener resultados en habilidades, conocimientos y actitudes, así como determinar necesidades, debilidades y fortalezas de los docentes. Se tomo el total de la población siendo 12 sujetos de investigación.

Los principales hallazgos encontrados en el proceso se pueden destacar la falta de trabajo en equipo y el desconocimiento de estrategias, como técnicas y métodos que se utilizan en el aula para brindar conocimientos a los educandos. Llegando a la conclusión que según las necesidades se hace evidente reforzar la actitud hacia el servicio en docentes y los conocimientos. La recomendación de implementar un plan de capacitación cada año en la institución y se basa en los datos obtenidos en el DNC y grupo focal las necesidades que observen los jefes inmediatos. (Barreto, 2014)

Los resultados de la investigación brindó información valiosa para poder elaborar una propuesta de un plan de capacitación con los temas de actitudes para fortalecer las necesidades que se presentan en el DNC. Esto ayudará a brindar un servicio de calidad tanto a clientes internos y externos, mejora el trabajo en equipo del personal docente y conocimientos en estrategias que faciliten la implementación de técnicas y métodos en la educación. (Calderón, 2015)

Se asimila también porque una herramienta que incluya las actividades de capacitación que minimicen o anulen la diferencia entre lo que saben y lo que necesitan saber los ocupantes de los puestos para la realización eficiente de las funciones en los puestos directores, administración y docentes, mismos que serán desarrollados en forma priorizada entre las categorías urgente, importante y puede esperar, por medio de un programa de capacitación iniciando con ello una cultura de capacitación que asegure el cumplimiento de objetivos organizacionales y el bienestar de su personal.

Para el logro de los objetivos antes descritos se realizara una investigación sistemática, dinámica y flexible, analítica dirigida con un enfoque en los 19 puestos de trabajo, en el ámbito individual, considerando la diferenciación entre los niveles jerárquicos organizacionales Director, Administración y Docentes, involucrando las áreas cognoscitiva, psicomotriz y afectiva, utilizando el método mixto de investigación (participativo y prescriptivo), y la técnica de la encuesta para la elaboración de los cuatro módulos que no están contenidos en este trabajo de tesis porque son documentos adicionales y externos al contenido del presente trabajo.

Fundamentación legal

En el Código de Trabajo del Ecuador año 2018 en el **Art. 15.-** Contrato a prueba.- En todo contrato de aquellos a los que se refiere el inciso primero

del artículo anterior, cuando se celebre por primera vez, podrá señalarse un tiempo de prueba, de duración máxima de noventa días. Vencido este plazo, automáticamente se entenderá que continúa en vigencia por el tiempo que faltare para completar el año. Tal contrato no podrá celebrarse sino una sola vez entre las mismas partes. Durante el plazo de prueba, cualquiera de las partes lo puede dar por terminado libremente. (Asamblea Constituyente, 2008)

El empleador no podrá mantener simultáneamente trabajadores con contrato a prueba por un número que exceda al quince por ciento del total de sus trabajadores. Sin embargo, los empleadores que inicien sus operaciones en el país, o los existentes que amplíen o diversifiquen su industria, actividad o negocio, no se sujetarán al porcentaje del quince por ciento durante los seis meses posteriores al inicio de operaciones, ampliación o diversificación de la actividad, industria o negocio. Para el caso de ampliación o diversificación, la exoneración del porcentaje no se aplicará con respecto a todos los trabajadores de la empresa sino exclusivamente sobre el incremento en el número de trabajadores de las nuevas actividades comerciales o industriales.

La violación de esta disposición dará lugar a las sanciones previstas en este Código, sin perjuicio de que el excedente de trabajadores del porcentaje arriba indicado, pasen a ser trabajadores permanentes, en orden de antigüedad en el ingreso a labores.

Art. 17.- Contratos eventuales, ocasionales, de temporada.- Son contratos eventuales aquellos que se realizan para satisfacer exigencias circunstanciales del empleador, tales como reemplazo de personal que se encuentra ausente por vacaciones, licencia, enfermedad, maternidad y situaciones similares; en cuyo caso, en el contrato deberá puntualizarse las exigencias circunstanciales que motivan la contratación, el nombre o

nombres de los reemplazados y el plazo de duración de la misma. (Asamblea Constituyente, 2008)

También se podrán celebrar contratos eventuales para atender una mayor demanda de producción o servicios en actividades habituales del empleador, en cuyo caso el contrato no podrá tener una duración mayor de ciento ochenta días continuos o discontinuos dentro de un lapso de trescientos sesenta y cinco días. Si la circunstancia o requerimiento de los servicios del trabajador se repite por más de dos períodos anuales, el contrato se convertirá en contrato de temporada.

El sueldo o salario que se pague en los contratos eventuales, tendrá un incremento del 35% del valor hora del salario básico del sector al que corresponda el trabajador. Son contratos ocasionales, aquellos cuyo objeto es la atención de necesidades emergentes o extraordinarias, no vinculadas con la actividad habitual del empleador, y cuya duración no excederá de treinta días en un año. El sueldo o salario que se pague en los contratos ocasionales, tendrá un incremento del 35% del valor hora del salario básico del sector al que corresponda el trabajador.

Son contratos de temporada aquellos que en razón de la costumbre o de la contratación colectiva, se han venido celebrando entre una empresa o empleador y un trabajador o grupo de trabajadores, para que realicen trabajos cíclicos o periódicos, en razón de la naturaleza discontinua de sus labores, gozando estos contratos de estabilidad, entendida, como el derecho de los trabajadores a ser llamados a prestar sus servicios en cada temporada que se requieran. Se configurará el despido intempestivo si no lo fueren. Corresponde al Director Regional del Trabajo, en sus respectivas jurisdicciones, el control y vigilancia de estos contratos.

Art. 19.- Contrato escrito obligatorio.- Se celebrarán por escrito los siguientes contratos: a) Los que versen sobre trabajos que requieran

conocimientos técnicos o de un arte, o de una profesión determinada; b) Los de obra cierta cuyo valor de mano de obra exceda de cinco salarios mínimos vitales generales vigentes; c) Los a destajo o por tarea, que tengan más de un año de duración; d) Los a prueba; e) Los de enganche; f) Los por grupo o por equipo; g) Los eventuales, ocasionales y de temporada; h) Los de aprendizaje; i) Los que se estipulan por uno o más años; j) Nota: Literal derogado por Decreto Legislativo No. 8, publicado en Registro Oficial Suplemento 330 de 6 de Mayo del 2008 ; y, k) Los que se celebren con adolescentes que han cumplido quince años, incluidos los de aprendizaje; y l) En general, los demás que se determine en la ley. Nota: Artículo reformado por Ley No. 39, publicada en Registro Oficial 250 de 13 de Abril del 2006. (Asamblea Constituyente, 2008)

Art. 21.- Requisitos del contrato escrito.- En el contrato escrito deberán consignarse, necesariamente, cláusulas referentes a: 1. La clase o clases de trabajo objeto del contrato; 2. La manera como ha de ejecutarse: si por unidades de tiempo, por unidades de obra, por tarea, etc.; 3. La cuantía y forma de pago de la remuneración; 4. Tiempo de duración del contrato; 5. Lugar en que debe ejecutarse la obra o el trabajo; y, 6. La declaración de si se establecen o no sanciones, y en caso de establecerse la forma de determinarlas y las garantías para su efectividad. Estos contratos están exentos de todo impuesto o tasa.

Art. 157.- Contrato de aprendizaje.- Contrato de aprendizaje es aquel en virtud del cual una persona se compromete a prestar a otra, por tiempo determinado, el que no podrá exceder de un año, sus servicios personales, percibiendo, a cambio, la enseñanza de un arte, oficio, o cualquier forma de trabajo manual y el salario convenido.

Art. 167.- Promoción del aprendiz.- El aprendiz podrá, en cualquier tiempo, obtener la categoría de operario o de obrero calificado. Si se opusiese el empleador, podrá pedir al Juez del Trabajo que se le sujete a examen.

Art. 168.- Aprendizaje y remuneración.- Podrán celebrarse contratos de aprendizaje en la industria, pequeña industria, artesanía o cualquier otra actividad, para la enseñanza de un arte, oficio o de cualquier modalidad de trabajo manual, técnico, o que requiera de cierta especialización, con sujeción a las normas de este Capítulo, en lo que fueren aplicables. No podrán exceder del diez por ciento del número de trabajadores de la empresa, tendrán una duración máxima de dos años en caso de trabajo artesanal y de seis meses en el trabajo industrial u otro tipo de trabajo, como establece el artículo 90 del Código de la Niñez y Adolescencia, y la remuneración no será inferior al ochenta por ciento de la que corresponda para el tipo de trabajo, arte u oficio.

Variables de la Investigación

Variable Independiente: Capacitación al personal

La capacitación es una actividad humana, que propicia el desarrollo del personal, para que mejore sus destrezas y actitudes, relacionadas a un puesto de trabajo o profesión específica. Las necesidades de capacitación se originan por la diferencia entre lo que un trabajador debería conocer y las competencias reales que tienen, las cuales aparecen cuando se realiza la evaluación del desempeño. (León, Ponjuán, & Rodríguez, 2014).

La capacitación no significa solamente una actualización de conocimientos, sino que se refiere a una herramienta que permite al personal cumplir con los objetivos organizacionales, para fortalecer continuamente la calidad de los procesos y la eficiencia y productividad de la entidad empresarial, para beneficio de la atención al cliente y de la competitividad organizativa. (León, Ponjuán, & Rodríguez, 2014).

La identificación de las necesidades de capacitación, debe ser un proceso continuo y dinámico, debido a que el fortalecimiento de las capacidades del talento humano, no debe predisponerse a los resultados de la evaluación del desempeño solamente, porque puede darse el caso que, teniendo personal muy preparado, el liderazgo inefectivo o la indisponibilidad de recursos, pueden ser causantes de la problemática de la baja productividad. He allí la importancia de la investigación de las necesidades de actualización de conocimientos. (Bishop & Hydoski., 2013).

La actualización de conocimientos y la capacitación, están asociadas a un mejoramiento de la calidad de vida, debido a que propicia la investigación y desarrollo y el fortalecimiento del desarrollo tecnológico, como una de las herramientas para la innovación. Por otra parte disminuye las tasas de rotación laboral, aumentando la estabilidad de los trabajadores y por supuesto, potenciando la tasa de empleo pleno. (Sen, 2015).

Variable Dependiente: Labores cotidianos

Del latín *quotidianus*, cotidiano es un adjetivo que hace referencia a algo diario, habitual o frecuente. Por ejemplo: “Las peleas son algo cotidiano a la salida del bar, “Leer los diarios forma parte de mis actividades cotidianas”, “Viajar a Europa resulta cotidiano para ciertas personas”.

Se conoce como vida cotidiana al transcurrir habitual de un día cualquiera en la vida de una persona. Un día cotidiano, en este sentido, suele incluir levantarse a un cierto horario, desayunar, viajar a la oficina o al centro de estudios, cumplir con las obligaciones, regresar al hogar, cenar y acostarse a la hora necesaria para dormir el mínimo de horas recomendado, que gira en torno a las seis diarias. (Arrieche, 2016)

Si una persona suele viajar a su lugar de trabajo en tren y un día decide ir caminando, el cambio de la rutina supone un quiebre de lo cotidiano. En

ese caso, el modo de viajar constituiría algo atípico, que se distingue fácilmente de las costumbres o hábitos de dicho individuo. (Cardona, 2013)

Por lo general, la vida cotidiana está asociada a lo rutinario. Los fines de semana y los períodos de vacaciones, por lo tanto, son considerados como momentos especiales o diferentes, aun cuando no resulten extraños (todas las personas, en algún momento de su vida, gozan de vacaciones). Lo cierto es que, al liberarse de las obligaciones y de las responsabilidades cotidianas, los seres humanos podemos dedicar nuestro tiempo a una serie de actividades que solemos dejar a un lado el resto del año. (Castillo C, 2012)

Definiciones conceptuales

Acción tutorial. Actuación del personal docente, general en la educación superior y de bachillerato, que tiene el propósito de servir de apoyo al aprendizaje de los educandos. (Altamirano, 2012)

Actitud. Disposición de una persona para realizar una actividad de manera eficiente, con voluntad y destreza.

Aprendizaje. Actividad que suele generar como consecuencia un cambio permanente de las actitudes y destrezas de los seres humanos, dependiendo del entorno social e histórico en el que se desempeñe. (Arrobo, 2013).

Atención. Proceso mental que propicia la selección de ciertos estímulos, para llevarlas a un pormenorizado análisis y evaluación.

Autoevaluación del alumno. Procedimiento mediante el cual el propio estudiante establece una comparación directa entre lo que conoce y lo que necesita conocer.

Calificación. Es el valor ponderado que se otorga a un trabajador para la medición de su desempeño al frente de un puesto de trabajo determinado, de acuerdo a los objetivos alcanzados.

Capacidad. Es la cantidad de conocimientos y competencias que pueden abarcarse en el conocimiento del ser humano y que pueden ser utilizados para el desarrollo personal y profesional.

Capital humano: Se refiere al conjunto de competencias, capacidades, valores y actitudes, que pueden incidir en la motivación y desarrollo de habilidades, para enriquecer el desempeño de los trabajadores y propiciar un mejor desempeño.

Comunicación: Es un proceso de interacción social inherente a los grupos humanos y, por ende, a los trabajadores, que se materializa mediante mensajes, a partir de un código común al emisor y receptor, con el propósito de crear significados. Es también información para el conocimiento, análisis y discusión sobre un tema o asunto, y un principio esencial que garantiza la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización y en la búsqueda de soluciones a los problemas.

Comunicación institucional: Proceso que integra un conjunto de acciones orgánicamente estructuradas en una organización para brindar información de manera planificada, relacionar a sus integrantes, construir objetivos comunes, compartir significados e influir de modo directo e indirecta sobre el comportamiento de sus miembros, a fin de alcanzar los objetivos proyectados y facilitar las relaciones con los trabajadores, los usuarios o clientes y el entorno.

Condiciones de trabajo: Características, bajo las cuales se desarrolla el trabajo, que tiene o no influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador e incluye factores físicos, sociales, psicológicos y ambientales.

Conducta: Conjunto de respuestas que se dan ante una situación y que depende de estímulos fisiológicos y medio-ambientales a los que está expuesto un organismo.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Contrato de trabajo: Acuerdo escrito entre la administración de la organización y el trabajador, donde este último establece su compromiso de ejecutar un trabajo en un cargo determinado y observar las normas de disciplina laboral, y la administración está obligada a pagarle un salario y a garantizarle las condiciones de trabajo y los derechos laborales que se disponen en la ley.

Convenio Colectivo de Trabajo: Es el acuerdo concertado y suscrito por el representante de la administración, de una parte, y la organización sindical correspondiente en representación de los trabajadores, de la otra, a fin de establecer las condiciones de trabajo que regirán las relaciones laborales individuales y colectivas, los derechos y obligaciones de las partes, así como impulsar la ejecución de los planes técnico-económicos mediante la gestión administrativa y el amplio desarrollo de la actividad e iniciativa creadora de los trabajadores.

Cultura Organizacional: Es la interrelación entre la estructura de creencias, valores, costumbres y formas de manifestarlas y trasmitirlas, así como de actuación de las personas integrantes en situaciones concretas, que condicionan la conducta de sus miembros y que van a caracterizar los procesos y comportamientos individuales, grupales y de la organización, además, de su influencia en las funciones directivas y las decisiones a todos los niveles.

Competencias laborales: Conjunto sinérgico de conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores, basado en la idoneidad demostrada, asociado a un desempeño superior del trabajador y de la organización, en

correspondencias con las exigencias técnicas, productivas y de servicios. Es requerimiento esencial que esas competencias sean observables, medibles y que contribuyan al logro de los objetivos de la organización.

Competencias profesionales. Capacidades que se relacionan con el campo profesional de un empleado, inherente al puesto de trabajo que ocupa en una entidad de producción o servicio.

Contrato de evaluación. Técnica que permite establecer el proceso para realizar la comparación entre el desempeño de un trabajador y el requerimiento del puesto de trabajo.

Criterios de evaluación. Son los indicadores que facilitan la evaluación del desempeño de los trabajadores, los cuales permiten medir las capacidades reales sobre un parámetro determinado.

Competencias organizacionales: Conjunto de características de la organización, de modo fundamental vinculadas a su capital humano, en especial a sus conocimientos, valores y experiencias adquiridas, asociadas a sus procesos de trabajo esenciales, las cuales como tendencia están causalmente relacionadas con desempeños exitosos de esa organización, en correspondencia con determinada cultura organizacional.

Coordinación: La sincronización de los esfuerzos individuales y colectivos para el logro de un objetivo común de la organización.

Curso: Conjunto de actividades de enseñanza- aprendizaje que se establecen para adquirir, perfeccionar o actualizar las habilidades.

Educador. Es el profesional que realiza el proceso educativo, mediante el cual se transmiten conocimientos a los aprendices, para procurar el desarrollo de sus habilidades.

Enseñanza-Aprendizaje. Términos que hacen referencia al proceso educativo, donde una parte realiza la enseñanza o transmisión de

información y conocimientos, mientras que la otra parte los recepta y por lo tanto, aprende.

Escala de valoración. Es una calificación numérica que define el grado de impacto de un parámetro determinado, el cual se encuentra en un rango específico.

Estrategia de aprendizaje. Actividad que constituye un soporte importante para mejorar de manera significativa la recepción de los conocimientos por parte de los aprendices.

Evaluación continua. Proceso dinámico que establece la relación entre el desempeño actual y el pasado, a través de la incorporación de parámetros que se actualizan automáticamente a través de un sistema informático.

Evaluación final. Resultados que se lograron del proceso de la evaluación del desempeño.

Evaluación formativa. Evaluación que se refiere de manera específica a la formación del personal.

Evaluación inicial o diagnóstica. Es el origen de la evaluación para establecer el diagnóstico de los resultados de la evaluación del desempeño de los colaboradores.

Evaluación por pares. Sistema mediante el cual un grupo de evaluadores emite calificaciones en un sistema, el cual se compila de manera automática para establecer la evaluación real y/o final de los trabajadores incorporados en una organización.

Evaluación sumativa. Evaluación que enfatiza en la constatación de los resultados en la culminación del proceso, con el propósito de emitir un juicio de valores que permita favorecer la toma de decisiones de la alta dirección.

Evidencias. Pruebas que permiten demostrar que un evento o hipótesis, es verdadera.

Habilidad. Capacidad de un ser humano para efectuar una acción concreta con eficiencia desde la primera vez, la cual está asociada a un conocimiento fortalecido que facilita el logro de los objetivos del puesto de trabajo y de su profesión.

Habilidad general Destrezas personales que constituyen una fortaleza general para realizar actividades profesionales en una empresa determinada.

Clasificación de puestos: técnica que se aplica al análisis de la naturaleza de los puestos para agruparlos en cargos, clases y estratos ocupacionales, y que entre otros objetivos persigue una correcta ubicación de los funcionarios administrativos dentro de la organización administrativa, para una acertada distribución del trabajo y una equitativa remuneración.

Colaborar: ayudar oportunamente a los compañeros de trabajo y dedicar ratos libres a cooperar con ellos.

Conocimiento: acción de conocer. Conocimiento específico de una materia, una disciplina o un campo de actividad, que se requiere para el desempeño eficiente de un puesto.

Control: acto de registrar la medición de los resultados de las actividades ejecutadas por personas y equipos en un tiempo y espacio determinados. Puede ser ejercido antes, durante o después de la ejecución de las actividades. Tipos de control: control de calidad, control de cantidad, control de costos y control del tiempo.

Controlar: mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una dependencia o entidad, que permite la oportuna detección y corrección de desviaciones, ineficiencias o incongruencias en el curso de la formulación, instrumentación, ejecución y evaluación de las acciones, con el propósito de procurar tanto el cumplimiento de la normativa que las rige como el de las estrategias, políticas, objetivos, metas y asignación de recursos.

Coordinación: proceso de analizar las diversas actividades y combinarlas en tal forma que cada una se efectúe en un momento determinado en relación con las otras, en procura de alcanzar los objetivos con el mayor grado de eficiencia y eficacia posible.

Coordinar: acto de intercambiar información entre las partes de un todo. Opera vertical y horizontalmente, para asegurar el rumbo armónico y sincronizado de todos los elementos que participan en el trabajo.

Delegación: acto bilateral que permite conferir a un colaborador el encargo de realizar un trabajo, concediéndole la autoridad y libertad necesarias, pero conservando siempre la responsabilidad final de los resultados.

Destreza: pericia manual que se requiere para ejecutar trabajos que se realizan básicamente con las manos y que exigen la coordinación sensorial motora.

Dirigir: acto de conducir y motivar a grupos humanos hacia el logro de objetivos y resultados, con determinados recursos.

Dominio: conjunto de conocimientos, destrezas y habilidades que posee una persona sobre una materia, disciplina o actividad, que le permite aumentar su eficiencia en el trabajo.

Eficacia: indicador del mayor logro de objetivos o metas, por unidad de tiempo, respecto de lo planeado y del efecto deseado.

Eficiencia: indicador de menor costo de un resultado por unidad de factor empleado y unidad de tiempo. Se obtiene al relacionar el valor de los resultados respecto del costo de producir esos resultados.

Ejecución: función concerniente a la realización de acciones con fundamento en las políticas y dentro de los límites establecidos por la administración para el logro de los objetivos preestablecidos.

Ejecutar: puesta en marcha de los planes y programas de trabajo.

Escala de salarios: clases de puestos, con sus categorías y montos salariales correspondientes.

Especialización: modo de formación destinado a trabajadores calificados que requieren conocimientos completos y profundos de una técnica específica o de un campo de actividad determinado.

Estrategia: proceso regulable que contiene un conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. Una estrategia por lo general abarca objetivos, metas, fines, políticas y la programación de acciones de un todo organizativo o individual.

Estrato ocupacional: conjunto de clases de similar naturaleza respecto de su ámbito de acción en la estructura organizativa y ocupacional.

Evaluar: comparar y enjuiciar los resultados alcanzados respecto de los esperados en un momento y espacio dados. Es buscar las causas de su comportamiento, entenderlas e introducir las medidas correctivas y oportunas.

Exigencia del pensamiento en la ejecución del cargo: tipo y calidad de pensamiento, que se fundamenta en los conocimientos y habilidades del titular del cargo, para identificar, analizar y solucionar los problemas propios de su gestión.

Experiencia en labores relacionadas con el puesto: aquella experiencia que se relaciona directamente con las tareas de un puesto determinado.

Experiencia: conocimiento que se adquiere con la práctica y el desempeño de una actividad en un período de tiempo. Este concepto alude a la experiencia necesaria adquirida al familiarizarse con los problemas de trabajo y situaciones que se presentan en la actividad laboral respectiva.

Experticia: es el conjunto de conocimientos, habilidades y aptitudes requeridas para el desempeño de un puesto en forma aceptable o satisfactoria.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Presentación de la empresa

Nombre de la Empresa - McDonald's S.A

RUC.- 1791308832001

Gerente general. - Paola Ojeda

Actividad de la empresa. - Servir comida de calidad

Misión

Servir comida de calidad proporcionando siempre una experiencia extraordinaria.

Visión

Duplicar el valor de la compañía ampliando el liderazgo en cada uno de los mercados.

Valores

- Brindamos Calidad, Servicio & Limpieza a nuestros Clientes.
- Promovemos el Espíritu Emprendedor.
- Tenemos un fuerte compromiso hacia nuestra Gente.
- Maximizamos la Rentabilidad de nuestras operaciones.
- Operamos el negocio en un marco Ético & Responsable.

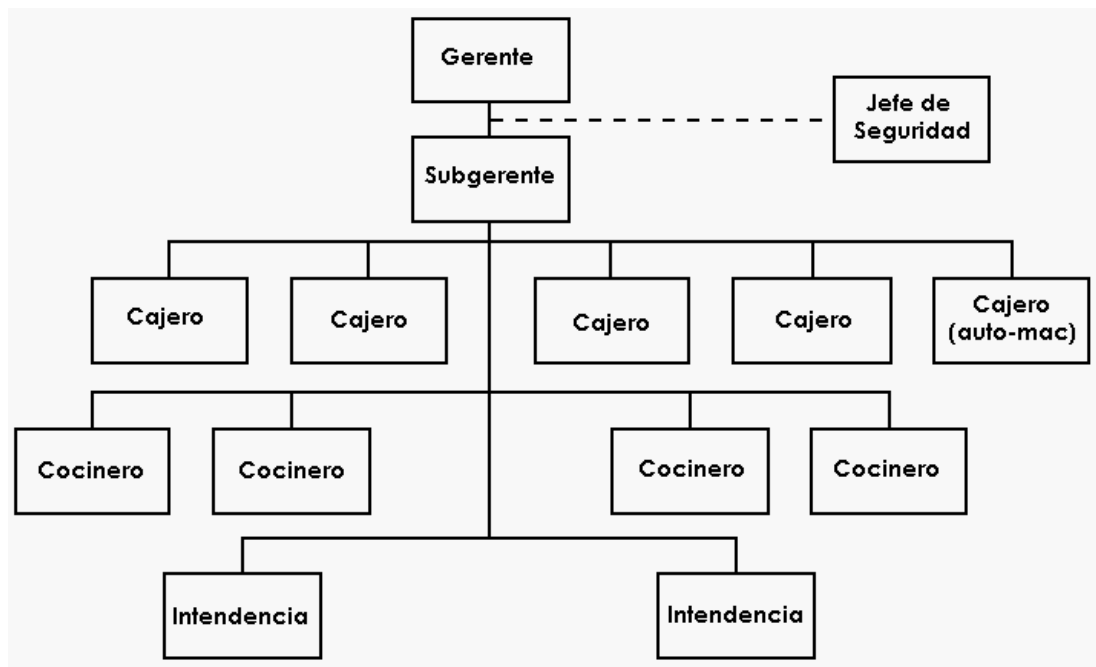
- Contribuimos con el desarrollo de las comunidades en las que operamos.

Gráfico No. 1. Logotipo



Fuente: Mc Donald's S.A (2018)

Gráfico No. 2. Organigrama



Fuente: Mc Donald's S.A (2018)

Funciones de los trabajadores

Gerente: Reclutar, liderar y desarrollar empleados (ya que son ellos quienes tienen que estar dedicados a la satisfacción del cliente) que ejecuten en el restaurante altos niveles de Calidad, Servicio y Limpieza.

Principales responsabilidades:

- Gestión de personas
- Gestión de negocio
- Gestión operacional
- Seguridad e higiene

Subgerente: Es responsable de que se cumplan todos los procedimientos y las políticas marcadas por la compañía. Asistir en todo momento al gerente para implantar y mantener las directrices que nos llevarán al cumplimiento de los planes. Realizando sus funciones en caso de ausencia. Es responsable de mejorar la formación de los empleados y de los miembros del equipo de gerencia y velar por el cumplimiento de los estándares de Calidad, Servicio, Limpieza y Valor.

Principales responsabilidades:

- Gestión Operacional: Calidad, Servicio y Limpieza
- Gestión del Negocio
- Gestión de personas

Jefe de Seguridad: Asegurar el buen desarrollo del trabajo en el área bajo su responsabilidad (Cocina, Salón y Frente), respetando y haciendo respetar los procedimientos operacionales, de calidad, higiene y seguridad alimentaria, así como las buenas prácticas de gestión de recursos

humanos, logrando de esta manera los resultados de CSL & V y colaborando a la satisfacción del cliente tanto externos como internos.

Principales responsabilidades:

- Gestión Operacional: Calidad, Servicio y Limpieza
- Gestión Administrativa
- Gestión de Personas
- Correcto funcionamiento de la maquinaria y equipamientos

Cajero: Asegurar la satisfacción del cliente al 100% colaborando con todo el equipo del Restaurante, tanto en lo referente al desarrollo de un servicio rápido, fiable, amable y cortés en un ambiente limpio y seguro, como en el respeto de los estándares más elevados de Calidad, Servicio y Limpieza (CSL), exigidos por la compañía en cada momento. Se implica activamente en el aprendizaje de todas las áreas del restaurante.

Principales responsabilidades:

- Gestión Operacional: Calidad, Servicio y Limpieza
- Relaciones Interpersonales y responsabilidad en el trabajo
- Gestión al cliente
- Imagen de McDonald's
- Entrenador (Sólo se aplica en el caso del personal de equipo que tenga funciones de Entrenador)

Cajero auto-mac : Es la responsable de proponer y ejecutar acciones en la caja auto-mac de su restaurante con el objetivo de potenciar las ventas y atraer a los clientes a los restaurantes, fomentando la presencia de la marca en actividades de la comunidad en la que se encuentra. Al mismo tiempo, se asegura que la experiencia del cliente en el restaurante sea

excepcional, dando un servicio personalizado al cliente, y de una activa participación en actividades de la comunidad.

Principales responsabilidades:

- Gestión Operacional: Calidad, Servicio y Limpieza
- Satisfacción al cliente Gestión de personas: Trabajo en equipo

Intendencia: Asegurar el desarrollo del turno asignado (apertura, medio o cierre), respetando y haciendo respetar los procedimientos operacionales, de calidad, higiene y seguridad alimentaria, así como las buenas prácticas de gestión de recursos humanos, logrando de esta manera los resultados de CSL & V y colaborando a la satisfacción del cliente tanto externos como internos y al logro de los resultados económicos esperados en el restaurante.

Principales responsabilidades:

- Gestión Operacional: Calidad, Servicio y Limpieza
- Gestión de Personas
- Gestión Administrativa
- Gestión de Mantenimiento

Políticas

McDonald's, comprometida con el empleo de calidad, y consciente de la importancia de gestionar y potenciar el talento, ofrece condiciones de trabajo estables, con posibilidades de formación y desarrollo desde el primer día. Asimismo, proporciona un entorno de trabajo agradable, flexible y con futuro que posibilita desarrollar una carrera profesional basada en el respeto y la conciliación entre la vida profesional y laboral.

Para hacer realidad este compromiso, McDonald's establece cinco principios que sustentan su política de recursos humanos:

- Respeto y reconocimiento
- Valores sustentados en sus competencias de liderazgo
- Salario competitivo e incentivos
- Desarrollo profesional y personal
- Recursos para desarrollar el trabajo

Diseño de la Investigación

La investigación que se va a realizar es de campo porque se centra en hacer el estudio donde el fenómeno se da de manera natural, de este modo se busca conseguir la situación lo más real posible. Se puede incluir también en el ámbito y la investigación ex post facto empleando metodología cualitativa. El enfoque en que se encuentra esta investigación es de carácter mixto siendo lo más apropiado el alcance de los objetivos planteados. El estudio cualitativo se caracteriza por profundizar los datos, difundirlos, dar una interpretación amplia, contextualizar del ambiente y dar detalles de experiencias únicas, aportando a un punto de vista natural. (Arias, 2014)

La investigación de campo se presenta mediante la manipulación de una variable externa no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o porque causas se produce una situación o acontecimiento particular. Podríamos definirla diciendo que es el proceso que, utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social. (Investigación pura), o bien estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos (investigación aplicada). (Hernández, 2015)

El diseño de investigación constituye el plan general del investigador para obtener respuestas a sus interrogantes o comprobar la hipótesis de investigación. El diseño de investigación desglosa las estrategias básicas que el investigador adopta para generar información exacta e interpretable, son estrategias con las que intentamos obtener respuestas a preguntas como:

- Contar.
- Medir.
- Describir.

El diseño de investigación estipula la estructura fundamental y especifica la naturaleza global de la intervención. El diseño también debe especificar los pasos que habrán de tomarse para controlar las variables extrañas y señala cuándo, en relación con otros acontecimientos, se van a recabar los datos y debe precisar el ambiente en que se realizará el estudio. Esto quiere decir que el investigador debe decir dónde habrán de llevarse a cabo las intervenciones y la recolección de datos, esta puede ser en un ambiente natural (como el hogar o el centro laboral de los sujetos) o en un ambiente de laboratorio (con todas las variables controladas). (Poole, 2014)

Al diseñar el estudio el investigador debe decir qué información se dará a los sujetos, es recomendable revelar a los sujetos el propósito de la investigación y obtener su consentimiento.

Tipos de investigación

Cuadro 2. Prototipos

Exploratoria	Explicativa	Descriptiva	Correlacional
Es aquella que se efectúa sobre un tema desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión. (pág.23) Autor: Arias Fidas G. (2012)	Se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. (pág.26) Autor: Arias Fidas G. (2012)	Consiste en la caracterización de un hecho, con el fin de establecer su estructura o comportamiento (pág.24). Arias Fidas G. (2012) Autor: Arias Fidas G. (2012)	Es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más. (pág121) Autor: Hernández, (2003)

Elaborado por: Mendoza Cruz Kelly Roxana

De los cuatro prototipos presentados se va a trabajar con la investigación exploratoria y explicativa porque permite guiar el proceso y centrar la investigación en factores previamente establecidos, lo cual permite identificar las áreas que se necesita abordar.

La investigación de tipo exploratoria se realiza para conocer el tema que se abordará, lo que nos permita “familiarizarnos” con algo que hasta el momento desconocíamos. Los resultados de este tipo de tipo de investigación nos dan un panorama o conocimiento superficial del tema, pero es el primer paso inevitable para cualquier tipo de investigación posterior que se quiera llevar a cabo. Con este tipo de investigación o bien se obtiene la información inicial para continuar con una investigación más rigurosa, o bien se deja planteada y formulada una hipótesis (que se podrá retomar para nuevas investigaciones, o no). (Bernard, 2014)

La investigación de tipo explicativa, busca desmenuzar y detallar las causas que ocasionaron la desviación. En otras palabras, es la interpretación de

una realidad o la explicación del por qué y para qué del objeto de estudio; a fin de ampliar el “¿Qué?” de la investigación exploratoria y el “¿cómo?” de la investigación descriptiva. La investigación de tipo explicativa busca establecer las causas en distintos tipos de estudio, estableciendo conclusiones y explicaciones para enriquecer o esclarecer las teorías, confirmando o no la tesis inicial.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Población: (Tamayo, 2013) Señala que la población “aspectos generales y globales que definen un fenómeno e integran el problema para su cuantificación total”. (p.8)

Cabe resaltar que el estudio de las poblaciones, por lo general, se desarrolla según las leyes probabilísticas, por lo que las conclusiones de dichas investigaciones pueden no resultar susceptibles de aplicación a ciertos individuos. La disciplina que estudia a las poblaciones humanas recibe el nombre de demografía.

Población Finita: (Tamayo y Tamayo, 2015) “población Finita: es aquella que propicia el registro documental limitado del universo de elementos”. (p.15)

El muestreo en poblaciones finitas o encuesta por muestreo consiste en la selección de una parte de los elementos de una población estadística con el objetivo de sacar conclusiones de dicha población.

Población Infinita: (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2015) expresan que “es la que no se conoce con certeza su número, por ser ilimitado y no se cuenta con un registro limitado”. (p.36)

Población infinita, concibiendo esta categoría, como aquella conformada por grupos de individuos o elementos, con rasgos comunes, superiores a los cien mil individuos.

Cuadro 3. Universo

Población	Cantidad
• Gerente de local	1
• Sub. Gerente	1
• Gerente de turno	1
• Gerente de Área	1
• Entrenador	1
• Empleados	15
Total	20

Elaborado por: Mendoza Cruz Kelly Roxana

Muestra: (Tamayo y Tamayo, 2015) afirman que se refiere “a un grupo limitado de elementos, que identifican a la población general”. (p.16)

Muestra Estratificada: (Tamayo y Tamayo, 2015) manifiestan que “es la selección de individuos que pueden representar a la población, pero que pueden incluir a ciertos estratos”. (p.17)

Muestra no Estratificada: Según (Bernard, 2014) “determina la precisión de acuerdo al criterio tales como la materialidad de una cuenta en un balance, valor material que dependerá fundamentalmente de la experiencia del auditor”. (p.19).

En el universo de la investigación no se va a utilizar muestra porque no exceden las 60 personas y es una población finita.

Métodos

Inductivo deductivo nos presenta generalizaciones amplias desde observaciones específicas, por eso se puede decir que va de lo específico

a lo general, así como también el método de la Observación cuya función primera e inmediata es recoger información sobre el objeto que se toma en consideración. Esta recogida implica una actividad de codificación: la información bruta seleccionada se traduce mediante un código para ser transmitida a alguien (uno mismo u otros). (Alvira, 2016)

Procedimiento o pasos a seguir en la investigación

Técnicas de Investigación

Inductivo deductivo nos presenta generalizaciones amplias desde observaciones específicas, por eso se puede decir que va de lo específico a lo general, así como también el método de la Observación cuya función primera e inmediata es recoger información sobre el objeto que se toma en consideración. Esta recogida implica una actividad de codificación: la información bruta seleccionada se traduce mediante un código para ser transmitida a alguien (uno mismo u otros). (Alvira, 2016)

Técnicas

Cuadro 4. Procedimientos

Técnicas	Instrumentos
<ul style="list-style-type: none">• Entrevista	<ul style="list-style-type: none">• Formulario

Elaborado por: Mendoza Cruz Kelly Roxana

Procedimiento de la Investigación

Encuesta

Según (Alvira, 2016), “las encuestas son técnicas que facilitan el conocimiento de un fenómeno, considerando a una muestra de individuos, mediante un cuestionario prediseñado. Según el mencionado autor, el

método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica” (Pág. 7).

La encuesta es un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica. Complementando lo anterior, cabe señalar que el Diccionario de Marketing de Cultural S.A. define el término encuestación como el método de recogida de información cuantitativa que consiste en interrogar a los miembros de una muestra, sobre la base de un cuestionario perfectamente estructurado.

Cuestionario

Según (Abascal & Grande, 2014) “formulario es un adjetivo que se utiliza para nombrar a aquello perteneciente o relativo a las fórmulas o al formulismo, o a aquello que se hace por fórmula. Una fórmula, por su parte, es un medio propuesto para ejecutar algo complicado o resolver un cierto asunto.”

Es una pieza de papel que contiene datos y espacios en blanco para registrar información variable, el cuál tendrá diferente utilización según el área funcional a la cual pertenezca. Puede considerarse también como un instrumento de trabajo cuyo objetivo es transportar información para simplificar y facilitar el desarrollo de los procedimientos administrativos.

En ellos se imprime información constante y que tiene una serie de espacios para asentar información variable. Es todo papel que contenga información, texto, epígrafes, impresos o en blanco para rellenarlos posteriormente.

CAPÍTULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

A continuación, se presentarán los resultados de la aplicación del instrumento aplicado a los colaboradores de las empresas McDonald's, los cuales fueron tabulados para la presentación de tablas y cuadros estadísticos que se mostrarán a continuación.

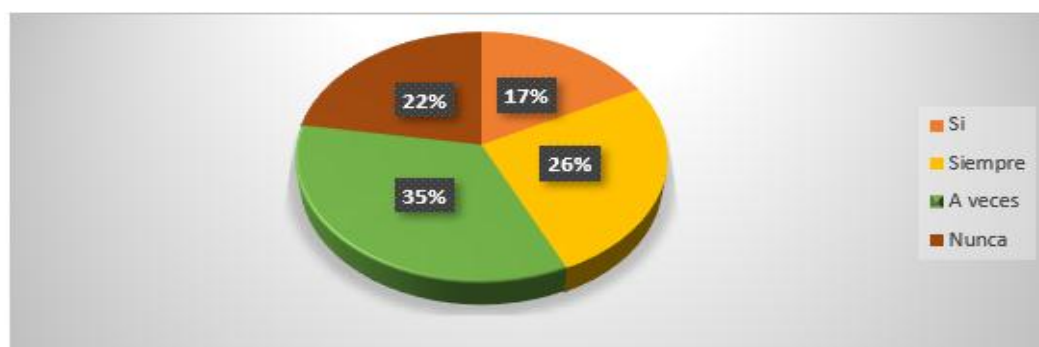
1) ¿La empresa le brinda un ambiente adecuado para realizar sus funciones?

Cuadro 5 Ambiente

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	10	17%
Siempre	15	26%
A veces	20	35%
Nunca	13	22%
Total	58	100%

Elaborado por: Mendoza Cruz Kelly

Gráfico No. 3 Ambiente



Elaborado por: Mendoza Cruz Kelly

La empresa no a todos los trabajadores les brinda un ambiente adecuada ya que son de distintas áreas por lo que la empresa debería de llegar a un acuerdo y mejorar el ámbito donde realizan sus trabajos.

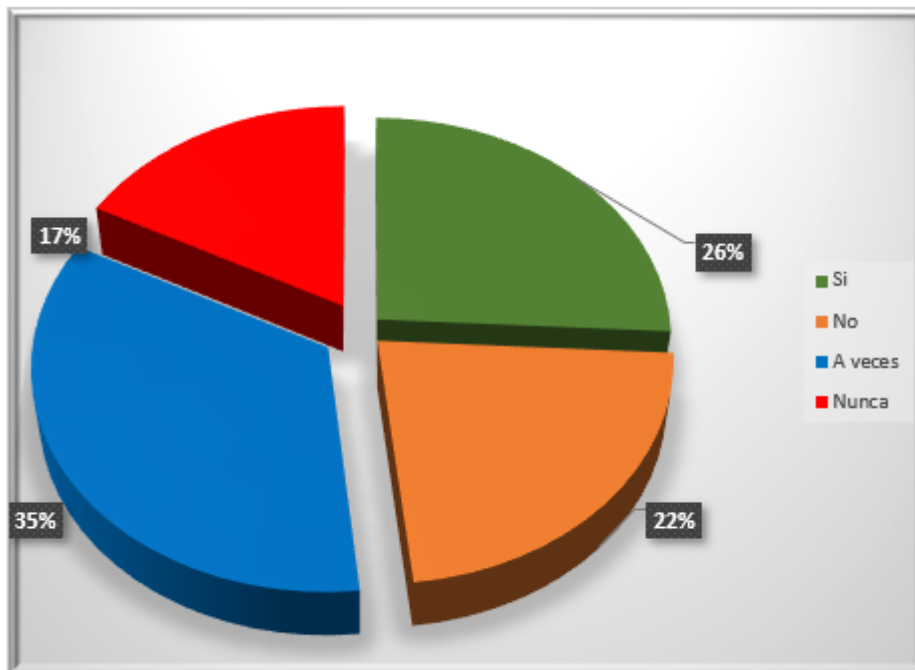
2) La empresa se encuentra con un programa, anual, semestral, de capacitación?

Cuadro 6 Programa de capacitación

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	15	26%
No	13	22%
A veces	20	35%
Nunca	10	17%
Total	58	100%

Elaborado por: Mendoza Cruz Kelly

Gráfico No. 4 Programa de capacitación



Elaborado por: Mendoza Cruz Kelly

No siempre por lo que la empresa o los jefes de cada área deberían fomentar o darles capacitaciones a cada área porque servirá al momento de realizar sus labores y así no afectara a la empresa.

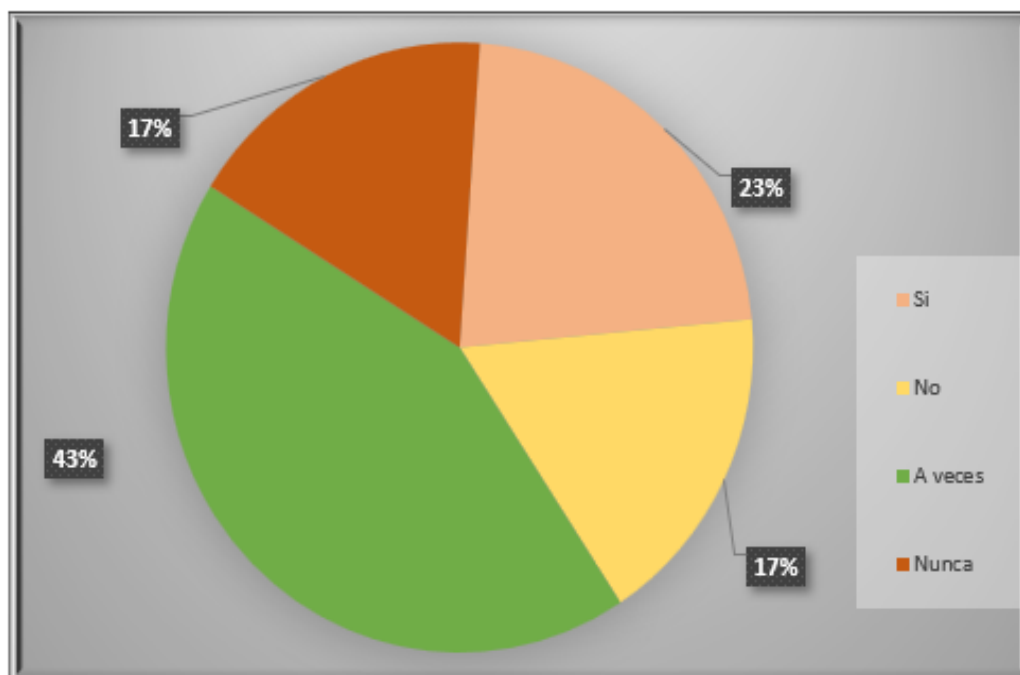
3) ¿Reciben un justo reconocimiento de su labor por parte del jefe y compañeros?

Cuadro 7 Reconocimiento

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	13	23%
No	10	17%
A veces	25	43%
Nunca	10	17%
Total	58	100%

Elaborado por: Mendoza Cruz Kelly

Gráfico No. 5 Reconocimiento



Elaborado por: Mendoza Cruz Kelly

Cada trabajador se esfuerza por hacer su trabajo bien, la empresa no está cumpliendo con los incentivos que, quedaron a darle al trabajador que mejor se desempeñan a los que hacen más producción.

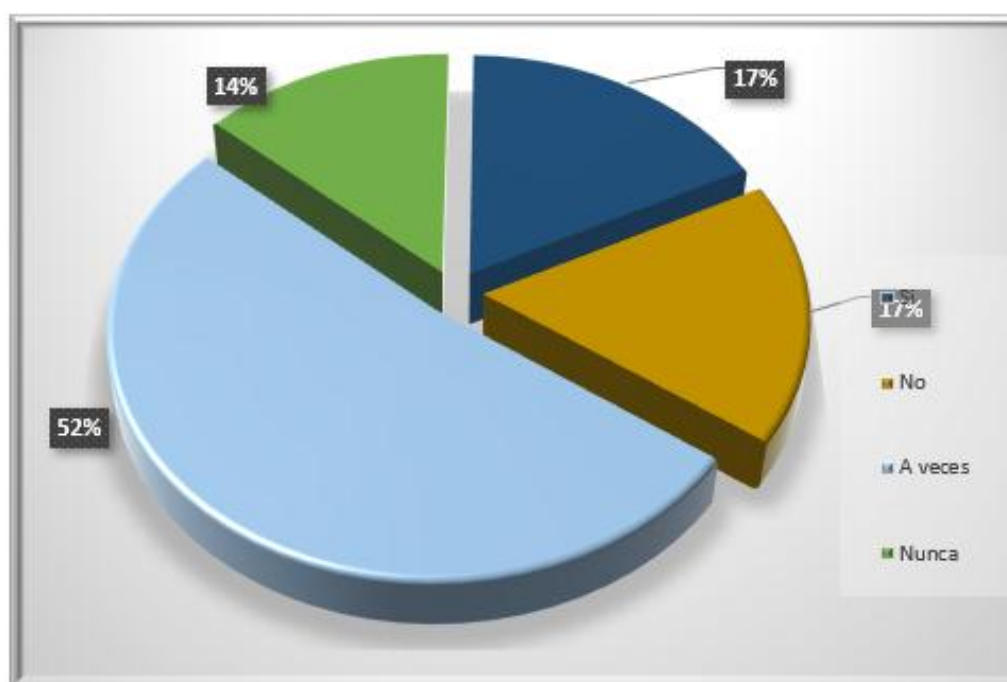
4) ¿La empresa cuenta con áreas o proceso autónomo de capacitación para el proceso y desarrollo de la capacitación?

Cuadro 8 Áreas de capacitación

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	10	17%
No	10	17%
A veces	30	25%
Nunca	8	14%
Total	58	100%

Elaborado por: Mendoza Cruz Kelly

Gráfico No. 6 Áreas de capacitación



Elaborado por: Mendoza Cruz Kelly

Existen áreas pero no siempre se toman en cuenta ya que los trabajadores se rigen a dedicarse al área asignada antes de pasar por un área de capacitación para mejora de su desarrollo en la empresa.

5) ¿La empresa es accesible en cuanto a los periodos de vacaciones?

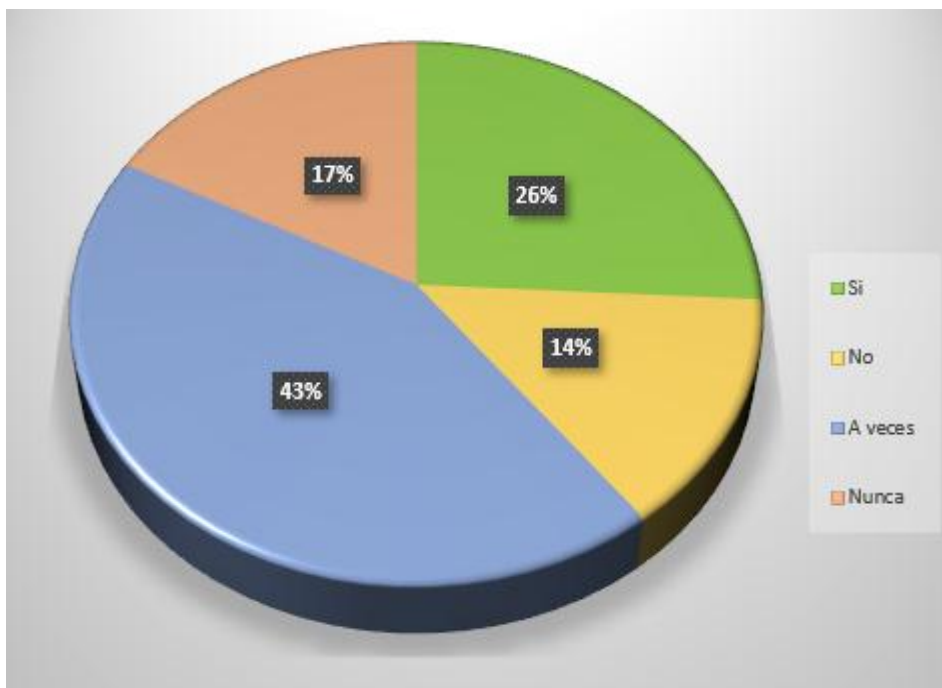
Cuadro 9 Vacaciones

Cuadro 9. Vacaciones

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	15	26%
No	8	14%
A veces	25	43%
Nunca	10	17%
Total	58	100%

Elaborado por: Mendoza Cruz Kelly

Gráfico No. 7 Vacaciones



Elaborado por: Mendoza Cruz Kelly

No a todos les dan sus vacaciones como es por lo que los trabajadores se ven afectados ya que no reciben sus vacaciones ya que cuando firmaron su contrato estaba estipulado que cada año tendría sus vacaciones como corresponde.

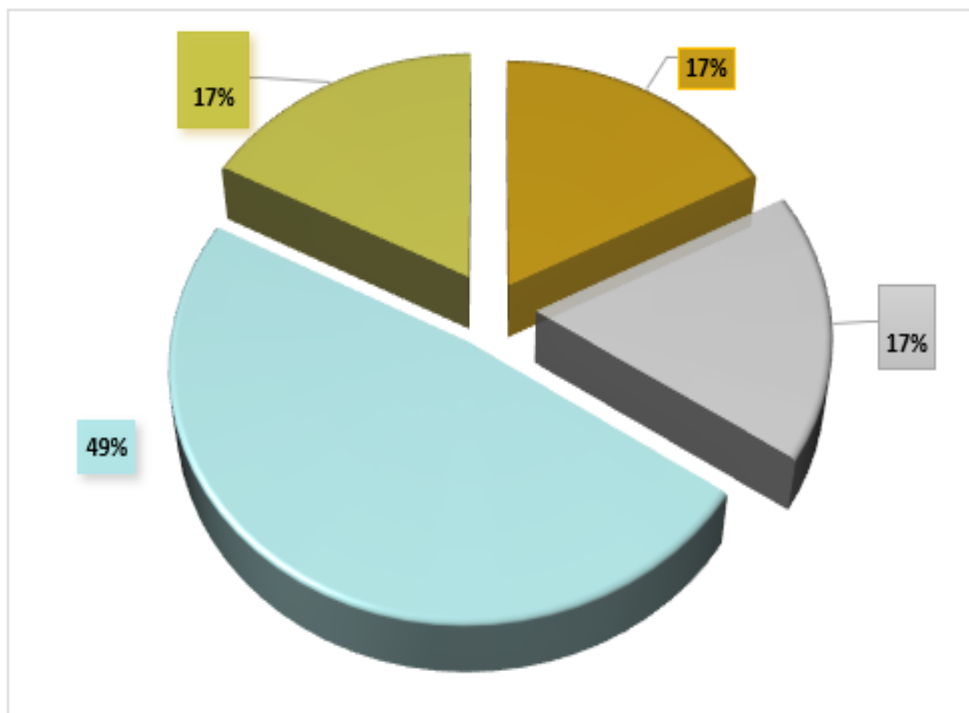
6) ¿En la empresa existe rotación laboral?

Cuadro 10 Rotación Laboral

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	10	17%
No	10	17%
A veces	28	49%
Nunca	10	17%
Total	58	100%

Elaborado por: Mendoza Cruz Kelly

Gráfico No. 8 Rotación Laboral



Elaborado por: Mendoza Cruz Kelly

Las respuestas de los trabajadores no todos aceptan que si hay rotación de trabajo porque no a todos en los contrato está escrito por lo que muchos de los trabajadores se ven afectado ya que todos son pagados por el mismo sueldo cuando no debería ser así porque tiene turnos rotativos.

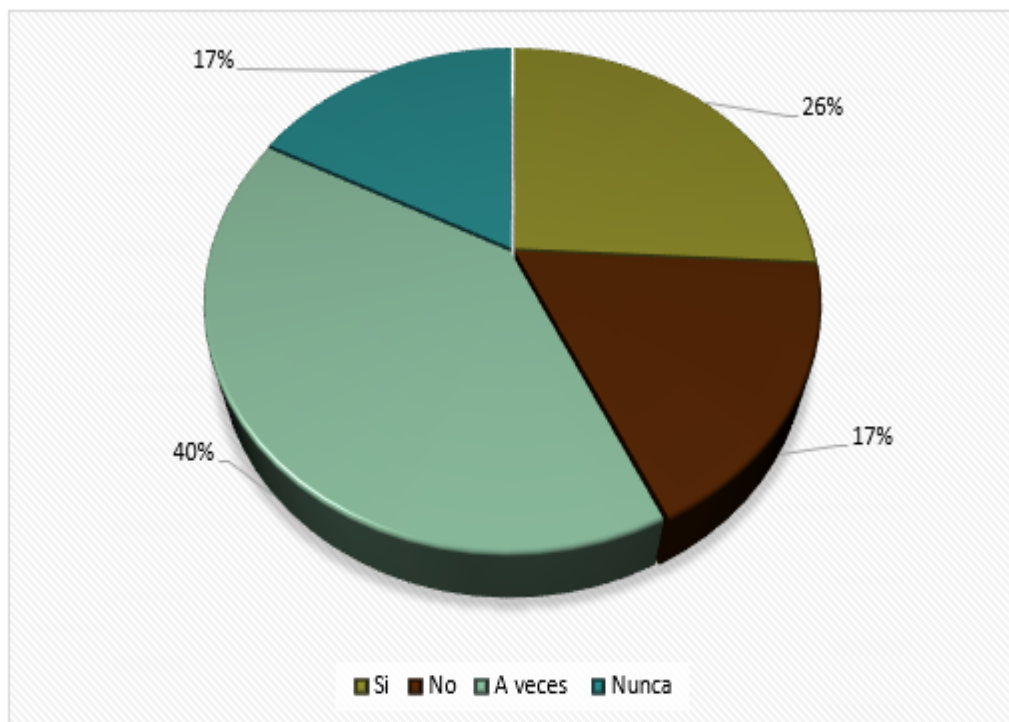
7) ¿Se cuenta con un programa de formación por competencias?

Cuadro 11 Formación

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	15	26%
No	10	17%
A veces	23	40%
Nunca	10	17%
Total	58	100%

Elaborado por: Mendoza Cruz Kelly.

Gráfico No. 9 Formación



Elaborado por: Mendoza Cruz Kelly.

En la mayoría de las ocasiones la empresa trata de reforzar, la existencia de la competencia directa, para que los colaboradores tengan el conocimiento de ella y no afecte al mejor crecimiento de la empresa.

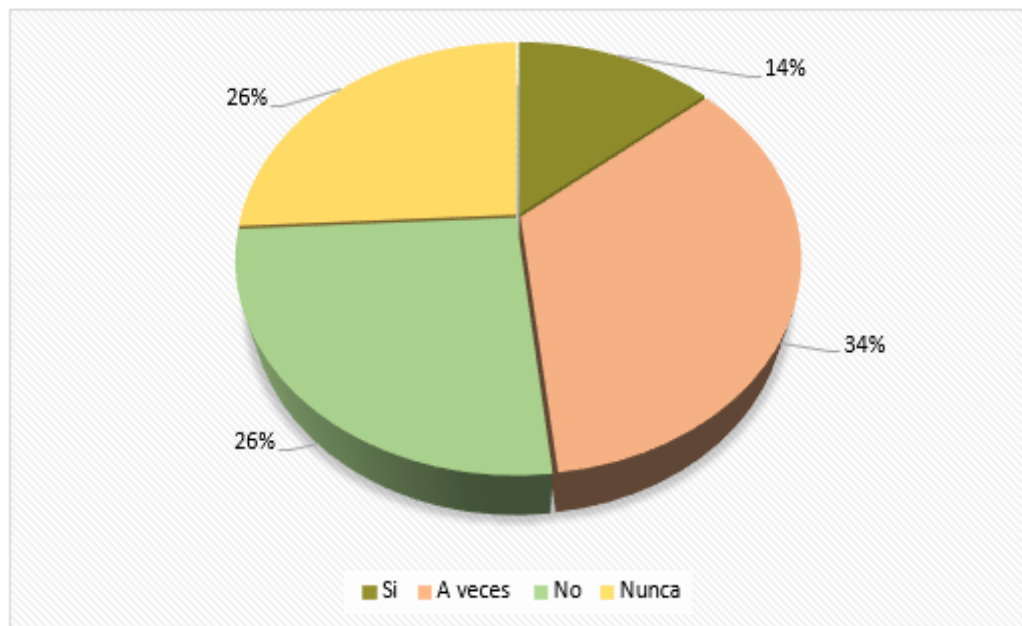
8) ¿Las horas extras son reconocidas en la empresa?

Cuadro 12 Horas Extras

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	8	14%
A veces	20	20%
No	15	26%
Nunca	15	26%
Total	58	100%

Elaborado por: Mendoza Cruz Kelly

Gráfico No. 10 Horas Extras



Elaborado por: Mendoza Cruz Kelly

No, no son reconocidas porque los trabajadores que hacen sobre tiempo tienen el mismo sueldo de los demás empleados por lo que ellos deberían tener otro sueldo los trabajadores se han quejado de eso pero la empresa no le da aun solución y no se están sí entiendo satisfechos de haber trabajar para la empresa.

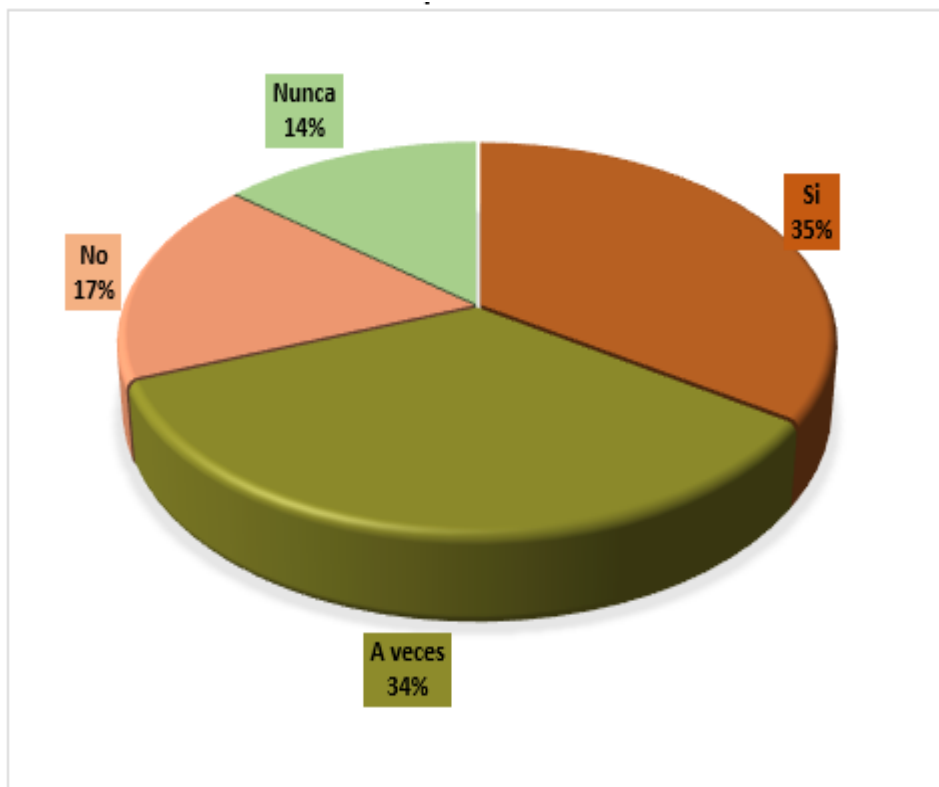
9) ¿Es importante la capacitación para la empresa?

Cuadro 13 Capacitaciones

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Si	20	35%
A veces	20	34%
No	10	17%
Nunca	8	14%
Total	58	100%

Elaborado por: Mendoza Cruz Kelly

Gráfico No. 11 Capacitaciones



Elaborado por: Mendoza Cruz Kelly

Si nos ayudaría mucho las capacitaciones tanto a los trabajadores como a los gerentes de la empresa, para mejorar la forma de trabajar y tener más conocimientos y sobre todo que domas afecta a los trabajadores

10) ¿Las bonificaciones o incentivos pueden mejorar la relación laboral del trabajador con la empresa?

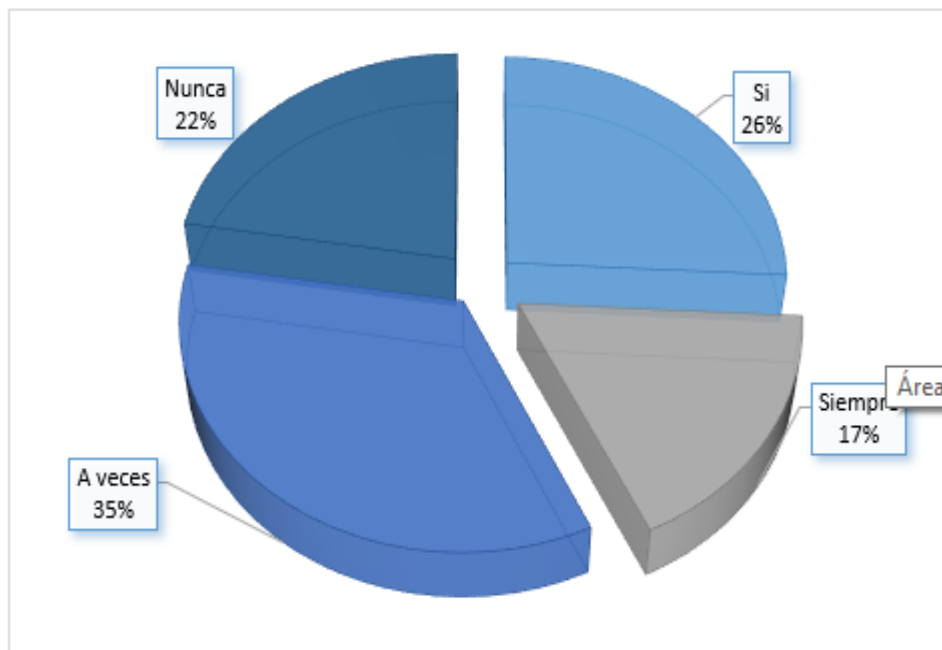
Cuadro 14 Incentivos

Cuadro 14. Incentivos

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	15	26%
Siempre	10	17%
A veces	20	35%
Nunca	13	22%
Total	58	100%

Elaborado por: Mendoza Cruz Kelly

Gráfico No. 12 Incentivos



Elaborado por: Mendoza cruz Kelly

Si, pero siempre y cuando se cumplan ya que los trabajadores no confían en la empresa, pero si ellos como empresa dan y comienzan hacer respetar las cosas de los trabajadores disminuye el problema y los trabajadores confiaran en la empresa por lo que se está reconociendo su trabajo y esfuerzo de cada uno de los trabajadores.

Plan de mejora

Introducción

Los resultados obtenidos manifestaron que no todos los empleados del área operativa de los establecimientos comerciales de la empresa Mc Donald's fueron capacitados de acuerdo a una programación organizacional, situación que puede ocasionar un debilitamiento entre las relaciones del personal con los clientes.

Por esta razón la propuesta del estudio radica en la programación de la planificación para la formación por competencia del persona incorporado en los establecimientos comerciales de la empresa Mc Donald's, más aún cuando esta alternativa de solución captó el 83% de respuestas a favor, además que 9 de cada 10 trabajadores de la corporación manifestaron que la capacitación es una estrategia de gran relevancia para fortalecer los conocimientos y las aptitudes de los trabajadores y que sería mejor si esta inducción se fundamenta en la potenciación de las competencias profesionales y/o laborales de los colaboradores.

A esto se añade la política del trabajo en equipo, con fortalecimiento de la comunicación organizacional, que promueva la integración entre todos los trabajadores pertenecientes al establecimientos comerciales de la empresa Mc Donald's donde se delimitó el estudio, a lo que se debe agregar un incentivo para el mejor o los mejores trabajadores, que deben ser evaluados en base a la formación y capacitación por competencias, de acuerdo a la estrategia que debe seguirse en el planteamiento de la presente propuesta.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar el plan de capacitación del personal, para el fortalecimiento de sus competencias en la empresa Mc Donald's.

Objetivos específicos

- Desarrollar el cronograma del plan de capacitación del personal.
- Desarrollar el plan de mejora que incluya la integración e incentivos al personal.

Desarrollo de la propuesta

La capacitación juega un papel de gran importancia para el desarrollo de las actividades que permite mejorar los conocimientos, habilidades o conductas y actitudes del personal que labora dentro de la empresa Mc Donald's, por lo tanto, capacitar a los colaboradores se considera una inversión que se puede recuperar, ya que mediante el adiestramiento de los trabajadores es posible mejorar las oportunidades de desempeño.

La capacitación del personal que se dedica a las actividades de ventas y la atención del cliente es importante para mejorar el proceso de atención, se incrementa las tasas de ventas, consolidación de la cultura organizativa, la motivación del personal, se mejora las relaciones con los clientes, disminuye la dependencia operativa, aumenta la eficiencia y además reduce las tasas de rotación o facilita el proceso de rotación ya que permite que todos los colaboradores se puedan desempeñar en las diferentes áreas de la empresa.

En el cuadro que se presenta a continuación se presenta el cronograma de capacitación del talento humano, identificando los principales temas que se requieren para lograr que el personal mejore sus conocimientos, habilidades y destrezas para la atención al cliente:

Cuadro 15 Cronograma de capacitación del talento humano

Fecha: Mayo 2018 (segunda capacitación, Julio 2018).

Contenidos	Horas	Recursos	Costos	L	M	M	J	V
Servicio al cliente	4	Talento Humano, facilitador, laptop, ordenador, proyector, internet, suministros de oficina y didácticos	\$1.100,00					
Imagen y presentación	4							
Empatía	4							
Limpieza e higiene del trabajo	4							
Relaciones humanas	4							
Relaciones públicas	4							
Organización	4							
Comunicación interna y externa	4							
Técnicas de ventas y presentación del producto	8							

Nota: Se realizarán dos capacitaciones en el año.

Elaborado por: Mendoza Cruz Kelly.

Para que una empresa pueda mejorar y logra el crecimiento organizacional se deben implementar cambios que le permitan cumplir con los objetivos de la empresa, es preciso que se implemente un plan de mejoras con la finalidad de detectar los puntos débiles y realizar alternativas para atacar las debilidades y plantear posibles soluciones al problema actual.

Mediante el plan de mejoras es posible definir una alternativa de solución y un mecanismo para identificar las necesidades de capacitación, por qué es necesario, cuándo, quién y dónde, cómo se describe a continuación:

Cuadro 16. Plan de Mejora

Objetivo: Aplicar el plan de mejora en la empresa.

¿Qué?	Capacitaciones a los trabajadores	Regalo de viajes al mejor trabajador	Integración laboral
¿Por qué?	Cambiar la relación laboral con la empresa	Un trabajador que se ha esforzado para ganar el viaje	Para que los trabajadores se conozcan mejor y así podrán trabajar en equipo
¿Cómo?	Reuniones con profesionales	Ser puntual cumplir su meta de producción	Realizarla en el complejo "La Garza Roja"
¿Cuándo?	Capacitación mayo, julio	Una vez al mes	Una vez por trimestre
¿Quién?	Especialista en dar capacitaciones	El jefe de la empresa	Jefes trabajadores
¿Dónde?	En la empresa McDonald's	A PERU Punta sal	En el complejo LA GARZA ROJA Vía a Daule – Nobol

Elaborado por: Mendoza Cruz Kelly

Los recursos requeridos para llevar a cabo la propuesta se describen a continuación:

Cuadro 17 Presupuesto

Ingresos		Egresos	
Capital	\$12.000	Capacitaciones	\$1.100
		Viaje	\$2.000
		Integración	\$1.000
Total	\$12.000	Total	\$4.100

Estos rubros serán cubiertos por la empresa, los mismos que se recuperan mediante la capacitación del personal y la mejora en la atención de los clientes que permitirá el desarrollo organizacional y el crecimiento de las ventas y aceptación en el mercado.

Conclusiones

El diagnóstico de la situación actual, evidenció que la empresa no ha cumplido con la ejecución del programa de capacitación, el cual no llegó a todos los colaboradores, ni se basó en el fortalecimiento de las competencias del puesto, además, que algunos trabajadores no participaron de las labores cotidianas.

La propuesta consistió en el diseño del plan de capacitación para los colaboradores de la empresa, el cual constan tópicos como: servicio al cliente, imagen y presentación, higiene del trabajo, relaciones humanas, organización, comunicación externa e interna, técnicas de ventas y presentación del producto.

En consecuencia, se cumplió con el objetivo general de desarrollar el plan de capacitación para el personal de la empresa Mc Donald, aportando estrategias que faciliten la adaptación de los empleados a sus labores cotidianas, para el mejoramiento continuo de su desempeño laboral.

La alta dirección y los trabajadores del establecimiento de la empresa Mc Donald, donde se llevó a cabo la presente investigación, consideran que la capacitación es una herramienta de gran relevancia para que el personal pueda fortalecer sus competencias y mejorar su desempeño en las labores cotidianas.

Recomendaciones

Se recomienda a la alta dirección que establezca un programa de capacitación anual para el personal de la empresa Mc Donald, el cual se base en el desarrollo de sus competencias y sea evaluado conforme al desempeño de cada empleado en sus puestos de trabajo.

Es recomendable que los directivos de la empresa Mc Donald ejecuten el plan de capacitación que se propuso en la propuesta, para el efecto, es necesario que se establezcan fechas y espacios para la puesta en marcha del mismo.

Además de la capacitación, es necesario que el personal se integre en equipos de trabajo muy bien cohesionados, con óptima comunicación y presentación, para el efecto.

Los directivos deben incentivar a los empleados para que puedan trabajar mancomunadamente a favor de los intereses de los clientes y de la empresa.

Bibliografía

- Altamirano, A. (2012). *Plan de Capacitación*. Venezuela: SlideShare.
<http://es.slideshare.net/alex03/plan-de-capacitacion>.
- Arrieché, M. (2016). *EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO DE LA UNIVERSIDAD FERMÍN TORO UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE GESTIÓN TECNOLÓGICA*. Venezuela:
<http://www.uft.edu.ve/campusvirtual/edicion1/Articulo4.pdf>.
- Arrobo, W. (2013). *Modelo de gestión del talento humano por competencias de la empresa CIMPEXA S.A.* Guayaquil – Ecuador : UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL. FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y NEGOCIOS.
http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/1125/1/54735_1.pdf.
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República*. Quito, Ecuador: Registro Oficial 449.
http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf.
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (2012). *Desarrollo sostenible*. Ginebra, Suiza: Oficina del Presidente de la Asamblea General: Sra. Hyun Sung.
- Asamblea Nacional. (2010). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, COPCI*. Quito, Ecuador: Registro Oficial Suplemento 351 de 29-dic-2010. <http://www.scpm.gob.ec/wp-content/uploads/2013/03/C%C3%B3digo-Org%C3%A1nico-de-la-Producci%C3%B3n-Comercio-e-Inversi%C3%B3n.pdf>.
- Barreto, J. (. (2014). *Principios y valores en la gestión del talento humano*. Bogotá, Colombia:: Universidad Piloto de Colombia.
<https://jgestiondeltalentohumano.wordpress.com/2014/04/19/princip>

ios-y-valores-en-la-gestion-del-talento-humano-juan-alejandro-barreto-tejada-gerencia-del-talento-humano-universidad-piloto-de-colombia/.

Bishop, P., & Hydoski., L. (2013). *Capacidad de recuperación empresarial. Administración del creciente riesgo*. Bogotá: Ecoe ediciones.

Calderón, D. (2015). *Auditoría operativa del departamento de Talento Humano a la Cía. Vielarec Cía. Ltda. En el año 2014.* . Guayaquil, Ecuador:: Universidad Politécnica Salesiana. Carrera Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.

Cardona, C. y. (2013). *Gestión del talento humano. Procedimiento e implementación de planes y proyectos en pro del clima laboral*. Bogotá: Gustionas. Segunda Edición.

Castillo C. (2012). *Nuevas tendencias en la retención y mejora del Talento Humano*. Colombia: Editorial: EOI. Tercera edición.

Chivenato, I. (2012). *Gestión del talento humano. Introducción a la moderna gestión del talento humano*. Colombia: McGraw Hill.

Fernández, G., & Narváez, N. (2016). *Formación del talento humano: factor clave para el desarrollo de organizaciones cooperativas*. Venezuela: Serbiluz. Universidad del Zulia / Venezuela / Multiciencias. <http://produccioncientificaluz.org/index.php/multiciencias/article/view/16801>.

Friego, E. (2014). *Que es la capacitación*. Bogotá, Colombia: En línea: <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm> .

Gelaf, G. (2015). *Psicología del trabajo. Capacitación*. Argentina: Art. Científico en línea. http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/electivas/693_capacitacion/material/descargas/capacitacion_gelaf.pdf.

- González, E., & Salvador, C. (2013). *Beneficio de la aplicación del proceso de Gestión del Talento Humano, en el rendimiento productivo de los empleados de la empresa de Transporte Escolar y de Personal Elmianki S. A.* México: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Jericó, P. (2015). *Gestión de Talento Humano*. Oviedo, España: Editorial Prentice Hall. Primera Edición.
<https://www.leadersummaries.com/ver-resumen/la-nueva-gestion-del-talento>.
- León, F., Ponjuán, D., & Rodríguez. (2014). *Conocimiento, Innovación y Capacidades*. Cuba:
<http://www.latinamerica.undp.org/content/rblac/es/home/ourwork/capacity-development.html>.
- Lozano L. (2013). *El talento humano, una estrategia de éxito en las empresas culturales*. Bogotá, Colombia: Universidad EAN. Revista Escuela de Administración de Negocios, núm. 60.
- Marín, G., & Moreano, G. (2013). *Estudio de factibilidad para al creación de un departamento de Talento Humano para mejorar el ambiente laboral dentro de VEROTIZ S.A.* Milagro: Unidad Académica Ciencias Administrativas y Comerciales. Univerdad Estatal De Milagro.
<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/778/3/ESTUDIO%20DE%20FACTIBILIDAD%20PARA%20LA%20CREACION%20DE%20UN%20DEPARTAMENTO%20DE%20TALENTO%20HUMANO%20PARA%20M>.
- Marín, I., Mirabal, Y., & Ojeda, L. (2015). *Los procesos de formación y capacitación de recursos humanos en el Sector Cooperativo*. Cuba: Universidad de Pinar del Río.
- Moreira, R. (2013). *Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la universidad cristiana latinoamericana extensión*

Guayaquil para mejorar la calidad de servicio. propuesta de un módulo práctico. Ecuador: Universidad de Guayaquil.

Moren F, y. G. (2012). *El Talento Humano: Un Capital Intangible que Otorga Valor en las Organizaciones.* Daena: International Journal of Good Conscience. 7(1) 57-67. Abril 2012. ISSN 1870-557X.

Reinoso S. (2012). *Lineamientos para la puesta en marcha de un departamento de Talento Humano para la empresa Naturisa S. A..* . Guayaquil, Ecuador: : Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Administrativas. Escuela de Ingeniería Comercial.

Sen, A. (2015). *Capital Humano y capacidad humana.* España: Traducción de Clara Ramírez.

Siliceo, A. (2016). *Capacitación y desarrollo del personal.* México: 4ªEdición, Limusa.

Soldano, A. (2014). *Riesgo síntesis tematica para la capacitación en Teletetección.* Córdoba, Argentina: CONAE. <http://www.rimd.org/advf/documentos/4921a2bfbe57f2.37678682.pdf>.

Tejada Z. (2013). *Los modelos actuales de Gestión en las organizaciones, Gestión del talento, Gestión del conocimiento y Gestión por competencias.* . Barranquilla – Colombia: Galápagos. Primera Edición.

UNICEF. (2016). *Desarrollo de capacidades para el ejercicio de la ciudadanía.* Buenos Aires, Argentina: UNICEF. Primera Edición. <https://www.unicef.org/argentina/spanish/EDUPAScuadernillo-5.pdf>.

Zamora, P. (2013). *Gestión de Talento Humano. que se entiende como beneficio social.* México

ANEXOS

ANEXO 1 Logo



ANEXO 2 Lanzamiento de nuevas hamburguesas



ANEXO 4 Tabla de condimentos



ANEXO 5 . Reunión de capacitación



ANEXO 6 . Formato de encuesta

¿La empresa le brinda un ambiente adecuado para realizar sus funciones?

La empresa se encuentra con un programa, anual, semestral, de capacitación?

¿Reciben un justo reconocimiento de su labor por parte del jefe y compañeros?

¿La empresa cuenta con áreas o proceso autónomo de capacitación para el proceso y desarrollo de la capacitación?

¿La empresa es accesible en cuanto a los periodos de vacaciones?

¿En la empresa existe rotación laboral?

¿Se cuenta con un programa de formación por competencias?

¿Las horas extras son reconocidas en la empresa?

¿Es importante la capacitación para la empresa?

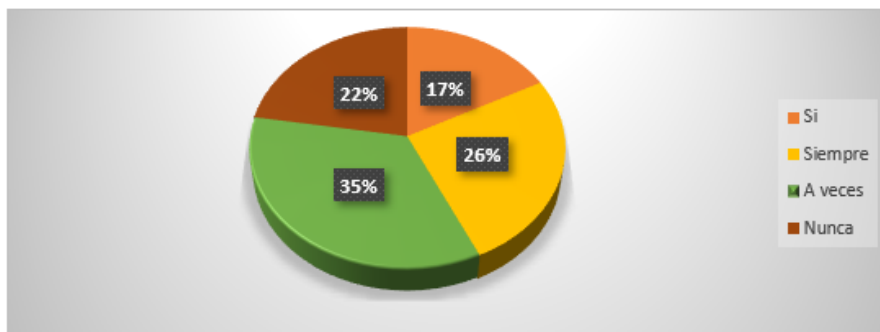
¿Las bonificaciones o incentivos pueden mejorar la relación laboral del trabajador con la empresa?

Cuadro 5. Ambiente

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	10	17%
Siempre	15	26%
A veces	20	35%
Nunca	13	22%
Total	58	100%

Elaborado por: Mendoza Cruz Kelly

Gráfico No. 3. Ambiente



Elaborado por: Mendoza Cruz Kelly