



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

Tema:

**PLAN DE CAPACITACIÓN PARA AUMENTAR EL
RENDIMIENTO LABORAL DE LA EMPRESA
PÚBLICA DE AGUA POTABLE DEL
CANTÓN QUININDÉ.**

Autora:

Cortez Macías Grey Adelis

Tutor:

Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil, Ecuador

2018



DEDICATORIA

Con mi profundo amor y sentimiento agradezco a dios todo poderoso por haberme llenado de salud, vida y fortaleza

A mis padres que, con su constancia, perseverancia y amor, confianza en mí por su apoyo incondicional en mis estudios y en mi vida cotidiana0

Al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano por haberme abierto sus puertas para que yo pueda desarrollar mis actividades estudiantiles a plenitud y poder lograr mis metas propuestas a través de las sabias enseñanzas de sus catedráticos que los mismos que permitieron que me enriquezca de conocimiento.

A mis compañeros por estar conmigo en las buenos y malos momentos y compartir con el día a día en el aula de clases.

A mis buenos amigos y amigas, porque ellos también forman parte de este logro.

Cortez Macías Grey Adelis



AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme los estudios seguir estudiando, a mi familia por darme su apoyo incondicional y apoyarme y darme consejos y no haberme abandonado a lo largo de la carrera, mis compañeros de clases por brindarme su amistad y por estar en los momentos difíciles. A todos los profesores por enseñarme su conocimiento, Al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano por su calidad académico que ofrece cada año.

Cortez Macías Grey Adelis



ÍNDICE GENERAL

Contenido

	Páginas
Portada	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Certificación de la Aceptación del Tutor.....	iv
Cláusula de Autorización para la Publicación de Trabajos de Titulación ...	v
Certificación de Aceptación del Cegescit.....	vi
Índice general	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de grafico.....	x
Resumen	xi
Abstract.....	xii
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
Planteamiento del Problema.....	1
Ubicación del Problema en un Contexto.....	3
Situación del conflicto.	4
Delimitación del Problema.	5
Formulación del Problema.	5
Variables del Problema.....	5
Evaluación del Problema.	5
Objetivos de la Investigación.	6
Justificación e Importancia.....	6
CAPÍTULO II.....	9
MARCO TEÓRICO	9

Antecedentes Históricos.	9
Antecedentes Referenciales.	13
Fundamentación Legal.	16
Variables de la Investigación.	21
Definiciones Conceptuales	23
CAPÍTULO III.....	28
METODOLOGÍA.....	28
Datos de la Empresa.	28
Organigrama.....	30
Diseño de la Investigación.	32
Tipos de Investigación.	34
Población y Muestra:	35
Población Finita.	36
Muestra:.....	37
Muestra Estratificada:	38
Métodos y Técnicas de la Investigación	39
Métodos de la Investigación.	40
Procedimiento a la investigación.....	42
CAPÍTULO IV	44
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	44
Aplicación a las Técnicas e Instrumentos.	44
Pan de Mejora.....	64
Cronograma.....	65
Plan de Capacitación.	66
Conclusiones.	67
Recomendaciones.	68
Anexos	



ÍNDICE DE TABLAS.

Contenidos:	Páginas:
Tabla 1 Conflicto	4
Tabla 2 Delineación	31
Tabla 3 Prototipo.....	34
Tabla 4 Sistema.....	42
Tabla 5 Comunicación	44
Tabla 6 Asesoría.....	45
Tabla 7 Dependiente.....	46
Tabla 8 Nivel.....	47
Tabla 9 Organización.....	48
Tabla 10 Superior	49
Tabla 11 Problema.....	50
Tabla 12 Comunicación	51
Tabla 13 Cursos.....	52
Tabla 14 Capacitación.....	53
Tabla 15 Horario	54
Tabla 16 Reglamento.....	55
Tabla 17 Actividades.....	56
Tabla 18 Social	57
Tabla 19 Relación.....	58
Tabla 20 Comportamiento	59
Tabla 21 Funciones	60
Tabla 22 Reglamento.....	61
Tabla 23 Objetivos	62
Tabla 24 Pendiente.....	63
Tabla 25 Plan.....	64
Tabla 26 Patrimonio.....	65
Tabla 27 Formación.....	66



ÍNDICE DE GRAFICO.

Contenidos:	Páginas:
Gráfico 1 Comunicación.....	44
Gráfico 2 Asesoría	45
Gráfico 3 Dependiente	46
Gráfico 4 Nivel	47
Gráfico 5 Organización	48
Gráfico 6 Superior.....	49
Gráfico 7 Problema	50
Gráfico 8 Comunicación.....	51
Gráfico 9 Cursos	52
Gráfico 10 Capacitación.....	53
Gráfico 11 Horario.....	54
Gráfico 12 Reglamento	55
Gráfico 13 Actividades	56
Gráfico 14 Social.....	57
Gráfico 15 Relación	58
Gráfico 16 Comportamiento.....	59
Gráfico 17 Funciones.....	60
Gráfico 18 Reglamento	61
Gráfico 19 Objetivos	62
Gráfico 20 Pendiente	63



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

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

TEMA:

Plan de capacitación para aumentar el rendimiento laboral de la Empresa Pública de Agua Potable del Cantón Quinindé.

Autora: Cortez Macías Grey Adelis

Tutora: Simón Alberto Illescas Prieto

RESUMEN

El plan de capacitación que se ejecutará en la empresa e organización será para los trabajadores para obtener una mejoría en la motivación y rendimiento laboral y nuevos conocimientos de maquinarias que se utilizan hoy en día, y puedan desenvolverse en el área asignada y dar ideas para poder buscar estrategias que ayuden a motivar a los trabajadores y soluciones que el rendimiento no tenga una insuficiencia y que se puede hacer para que no haya deterioro en la organización, es importante tener una información fiable para poder resolver cuales son la anomalías que existen en la organización y resolver el problema que está ocasionando un bajo rendimiento profesional, es transcendental tener una investigación exploratoria ya que permite tener un acercamiento al problema que se quiere analizar, y poder saber por qué se está dando un bajo rendimiento laboral y de qué manera se está dando es anomalía que está perjudicando a la empresa, y poder establecer un plan de capacitación ya que importante para la empresa, donde se va a suministrar información que les ayudara proporcionaran habilidades desempeñarse con satisfacción un trabajo determinado, obtengan nuevos conocimientos, actividades, aprendizaje.

Plan

Laboral

Rendimiento

Capacitación



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

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

TEMA:

Plan de capacitación para aumentar el rendimiento laboral de la Empresa Pública de Agua Potable del Cantón Quinindé.

Autora: Cortez Macías Grey Adelis

Tutora: Simón Alberto Illescas Prieto

ABSTRACT

The training plan that will be executed in the company and organization will be for the workers to obtain an improvement in the motivation and work performance and new knowledge of machines that are used nowadays, and can be developed in the assigned area and give ideas to be able to look for strategies that help motivate workers and solutions that performance does not have a shortcoming and that can be done so that there is no deterioration in the organization, it is important to have reliable information to be able to resolve which are the anomalies that exist in the organization and solve the problem that is causing a low professional performance, it is crucial to have an exploratory investigation because it allows you to have an approach to the problem you want to analyze, and be able to know why you are giving a low job performance and how it is happening is an anomaly that is harming the company, and to be able to establish a training plan as important for the company, where they will provide information that will help them provide skills to perform a certain job satisfaction, obtain new knowledge, activities, learning.

Plan

Labor

Performance

Training

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En las últimas décadas, se ha originado un problema de escasez de agua por motivos de que solo se enviaba el agua una vez a la semana y se daba una escasez muy elevada, la ciudadanía quinindeña tenía que buscar otros medios para poder satisfacerse de agua los días anteriores, recurrir a ríos, y a pozos de aguas o tanqueros que eran enviados del municipios solicitados por los presidente de los barrio, no todo hogar tenía un medidor de agua potable por motivos que la ciudadanía tenía que acercarse a unos de los vecinos para que le facilite el agua cuando esta se enviaba. Los quinindeños una vez el agua era enviada se llenaba todo recipiente para que el agua abasteciera para toda la semana para subsistir, las personas tenían que bajar a los ríos a lavar la ropa y bañarse. En los tiempos de inviernos la escasez de agua era muy alta por motivos que los quinindeños tenían que obtener agua de lluvia para lavar ropa, etc., y para beber tenían que comprar galones de agua.

Los trabajadores no son capacitados para tener nuevos conocimientos de máquinas que a medida que van pasando los tiempos la tecnología va evolucionando, y los trabajadores no tienen conocimientos de máquinas y pueden dar una opinión para que ayude a resolver este problema que día a día está perjudicando a la ciudadanía quinindeña, porque no tiene un servicio básico que el agua ya que es importante para el ser humano. Este problema es una anomalía que se debe resolver, los trabajadores no tienen un conocimiento que les ayude a resolver un problema que este ocasionando las máquinas o poder ayudar a sus compañeros del área que tengan un problema con el estrés o rendimiento laboran, no poder saber

que se puede hacer cuando un compañero del área este pasando por ese tipo de anomalía,

Al momento que los trabajadores sean capacitados podrían dar una lluvia de ideas para buscar una solución al problema, teniendo conocimiento de cómo podrían resolver el problema de la falta de motivación y poder resolver como podrían ayudar a resolver esta anomalía que perjudica a los trabajadores día a día, el rendimiento laboral se está dando por la razón que no motivan a los trabajadores o no les dan una solución de que podrían a hacer cuando estén si animo de trabajar,

A empresa Publica del Agua Potable del Cantón de Quinindé, , por las razones de que no les dan una adecuada capacitación o no se los capacita ninguna vez al año o no son orientados hacia los objetivos que la empresa, los trabajadores deben ser capacitados tres veces al años teniendo presente si la economía de la empresa es estable si les permite tener 3 o más capacitaciones al año, teniendo en cuanta que las capacitaciones son muy importantes para los trabajados, ya que pueden ter desempeño y desarrollar nuevas estrategias para la empresa.

A media que pasa el tiempo los trabajadores tienen una baja calidad de trabajo, una vez que un trabajador tenga un bajo rendimiento laboral o motivación, hace que los demás trabajadores se sientan en un ambiente laboral con una motivación baja, si este problema no se soluciona los trabajadores van a tener una bajo rendimiento laboral, si se soluciona de manera adecuada el problema se va a obtener un rendimiento laboral de alta calidad y el ambiente laboral será de un agrado satisfactorio para los trabajadores de la empresa Publica del Agua Potable.

También los trabajadores de la empresa realicen una solicitud para capacitación en la mejora de la calidad de trabajo, para que ciudadanía quinindeña se sientan satisfechos con el agua potable. El problema de la escasez de agua se da cada año en el Cantón de Quinindé y aun así no se ha buscado una solución.

Ubicación del Problema en un Contexto.

La Empresa Pública de Agua Potable Ubicada en el Cantón Quinindé vía Santo Domingo. El rendimiento de los trabajadores es muy bajo por motivos que no se han establecido plan de mejora del rendimiento laboral, la razón por la que el Cantón Quinindé tiene una escasez de agua alabada.

Una vez que el problema que está ocasionando un rendimiento laboral muy bajo la empresa y organización tengan una mejor estabilidad económica, y los trabajadores podrán obtener una mejor capacitación laboral que se dan a nivel nacional e internación para mejorar las estrategias y nuevas maquinarias y darles una mantención adecuadas a las máquinas de succión de agua, y también podrán enseñar estos conocimientos a sus compañeros de trabajos para que también puedan ayudar a dar ideas. También podrán dar a conocer al jefe de nuevas máquinas de succión que se podrán utilizar en la empresa.

Los trabajadores podrán desarrollar nuevas ideas y habilidades en el área de trabajo, porque van a tener un rendimiento laboral satisfactorio por las razones de que las capacitaciones que se les están dando son de buena acogida de los trabajadores, y van a poner en práctica todos sus conocimientos que se les han comunicado en las capacitaciones, ya que serán capacitaciones de rendimiento laboral como las van a prevenir o evitar para así poder tener una ambiente laboral a su agrado en cada área de la empresa e organización.

Una vez los trabajadores tengan una capacitación podrán dar caltas a los estudiantes de cómo se puede ahorrar el agua y evitar que se desperdicie y así evitar un desperdicio de agua potable darles indicaciones de cómo podemos utilizar el agua potable el (cocina, baño, y al momento de lavar la ropa entre otros) es importante que los estudiantes tengan conocimiento de las indicaciones para editar una escasez de agua potable, una vez dando a conocer a los estudiantes estas anomalías que están pasando día a día a nivel mundial, y evitar estas anomalías.

Situación del conflicto.

La situación del conflicto se da por el desconocimiento de los trabajadores al momento de que los trabajadores no saben cómo actuar cuando tiene un bajo rendimiento laboral en el área de trabajo.

Se tuvo una conversación con el jefe de la empresa y se llegó al punto donde dijo que los trabajadores no han sido capacitados para mejorar el rendimiento laboral, ya que afecta a la empresa.

Se realizará una encuesta con los trabajadores de la empresa para tener más conocimiento de los problemas que están pasando en la empresa y en cada área para saber cuáles son las anomalías que están perjudicando que los trabajadores tengan un bajo rendimiento laboral

Una vez sabiendo de qué manera se están dando estas anomalías se dará una capacitación y se establecerá cuántas capacitaciones se darán al año y ver cómo los trabajadores se sienten al momento de ser capacitados y de qué manera los ayuda en el rendimiento laboral y así tener un buen ambiente laboral en las áreas de trabajo en la empresa.

Tabla 1 Conflicto

Antecedentes	Consecuencia
No hay capacitación en la Pública de Agua Potable.	La motivación de los trabajadores se devalúa.
Escasez del agua potable en el Cantón.	Los consumidores se quejan de los escasos del agua potable.

Falta capacitación a los trabajadores para mejorar el rendimiento laboral y motivación.	Los trabajadores no tienen una visión clara en la motivación y el rendimiento laboral.
---	--

Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis.

Delimitación del Problema.

Campo. : Administración de Empresa.

Área. : Capacitación

Aspectos: Plan, Capacitación, Rendimiento, Laboral

Tema : Plan de capacitación para aumentar el rendimiento laboral de la Empresa Pública de Agua Potable del Cantón Quinindé.

Formulación del Problema.

¿Cómo establecer un plan de capacitación para aumentar el rendimiento laboral en la Empresa Pública de Agua Potable, ubicada en el Cantón Quinindé, Provincia de Esmeraldas en el año 2018?

Variables del Problema.

❖ **Variable Independiente:** Plan, Capacitación.

❖ **Variable Dependiente** : Rendimiento, Laboral.

Evaluación del Problema.

Delimitado. El tema que se está estudiando trata de los efectos, que está generando un bajo rendimiento con los trabajadores, por lo cual se va a ser una capacitación para el mejoramiento del rendimiento laboral, para que se mejore el clima laboral y se trabaje con eficacia para una mejor ayuda a la empresa Publica del Agua Potable del Canto Quinindé.

Claro. Se establecerá un Plan de capacitación con ayuda de encuestas a los trabajadores para evaluar en qué lugar existe la anomalía que está haciendo que los trabajadores tengan un rendimiento bajo.

Evidente. Las actividades que se van a utilizar son para mejorar el rendimiento laboral y también evitar el estrés en el área de trabajo, los trabajadores van a obtener un mejoramiento en el rendimiento laboral, y se sientan satisfechos con el trabajo que están brindando la empresa.

Concreto. La investigación que se está evaluando es conveniente porque se podrá buscar una solución al problema que está ocasionando que los trabajadores tengan un rendimiento laboral bajo.

Relevante. Se realizará varias actividades con los trabajadores para que nos ayuden a buscar una solución al problema.

Factible. Con la ayuda del área de Talento humano se establecerá el Plan de capacitación.

Objetivos de la Investigación.

Objetivo General:

Desarrollar un plan de capacitación, para el rendimiento laboral de la Empresa Pública de Agua Potable, del Cantón Quinindé.

Objetivos Específicos:

- ❖ Fundamentar teóricamente el plan de capacitación.
- ❖ Diagnosticar las definiciones en el desempeño en los trabajos.
- ❖ Elaborar un diseño de capacitación en rendimiento laboral de los trabajadores.

Justificación e Importancia.

El problema de investigación escogí por la razón que, en Cantón Quinindé, sufre de escasez del agua potable por motivos que los trabajadores no son capacitados para mejorar el rendimiento. Los trabajadores no son capacitados por motivos que al pasar los años el Cantón Quinindé tiene el

mismo problema ya que no se ha buscado una solución o no se ha elaborado un plan que ayude de mejora el rendimiento laboral de los trabajadores para que no haya escasez del agua potable.

Una teniendo un plan de mejora se establecerían a cuerdos con el jefe y como se establecerá la mejora. Se darán varias ideas de qué manera se buscará llegar cual es el motivo que está ocasionando el bajo rendimiento laboral en la empresa.

Es transcendental que el jefe tenga un dialogo con sus trabajadores de la empresa también que visite a los trabajadores una vez a la semana para ver de qué manera se están desenvolviendo en su área, y si el rendimiento ha bajado y para que los trabajadores se sientan a gusto, pregunte en que se puede ayudar y si existe anomalías en el área de trabajo de la empresa.

Los trabajadores tienen que estar capacitados ya que podrán tener un mejor conocimiento y poder resolver problemas de una mayor magnitud que están pasando en la empresa, tener habilidades y desarrollar conocimientos cuando haya dificultades en el estrés, bajo rendimiento profesional porque sabrán que hacer para resolver este tipo de irregularidad, práctica en el área de trabajo, ayuda dando a mejorar el ambiente laboral no sea negativo, al contrario, sea de un ambiente laboral positivo

Se harán encuestas a los trabajadores de la empresa para saber en dónde está la anomalía, para poder ver como se establecerá la capacitación para la mejora del rendimiento laboral, una vez teniendo la información que se necesita tener a favor , se establecerá una reunión con el jefe de la empresa para establecer las fecha de la capacitación y los trabajadores que serán capacitados en la primera capacitación, una vez teniendo la fecha y el lugar de capacitación se les comunicara a los trabajadores, y porque serán capacitados. Una vez capacitados los trabajadores se les ara una evolución. La empresa tiene que capacitar a sus colaboradores para que los consumidores vean un cambio a medida que pasan los días de manera que se sentirían augustos en estos cambios que la empresa ha hecho, una

vez estos cambios la ciudadanía quinindeña tendrá un mejor acogimiento a los trabajadores, así teniendo una mejor comunicación con los consumidores.

Para que ellos den su opinión de estas nuevas reformas que están sucediendo en la empresa y den su criterio de como los trabajadores hoy en día los están tratando, ya que también los consumidores de ben respetar los trabajadores para que ellos se sientan de una manera augusta en su trabajo y se sientas satisfechos y no tengan una anomalía, que los trabajadores y los consumidores tengan buena comunicación y sobre todo no exaltarse con ellos una clave hacia el éxito.

Los trabajadores estén capacitados van a tener un mejor desempeño al momento de trabajar, podrá resolver problemas de manera breve y ayudar a dar nuevas estrategias, de cómo se podrá contra el desperdicio de agua, es extraordinario que los trabajadores de la empresa y los consumidores tengan conocimiento de cómo del uso de agua. La preparación a los trabajos les permita desarrollar conocimientos y destrezas. Dando nuevas ideas para mejorar el ambiente laboral.

Teniendo encuesta que van a ser capacitados para para un mejoramiento laboral y tendrá conocimientos de como podrán solucionar cuando un trabajador está empezando a tener un bajo rendimiento, ya que si un trabajador no da el 100% en su trabajo va a estabilizar el trabajo de los demás en el área, teniendo en cuenta que si uno de los trabajadores está capacitado en el mejoramiento laboral ellos podrán dar una solución a esta anomalía que se está dando en el trabajador.

Es transcendental tener un plan de estratégico de capacitación y dar a conocer como se lo va a plantear en la empresa, y que esté aprobado por el jefe del área, teniendo en cuenta que los trabajadores tienen que ser capacitados dos veces o más al año ya que esto ayuda a que la empresa tenga una mejor acogida en toda la ciudadanía quinindeña, una vez las anomalías tengan solución los trabajadores van a dar un 100% en su área de trabajo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Históricos.

De acuerdo (Aguilar, 2006) **“La capacitación y desarrollo que se aplican en las organizaciones”** (p 16). La Capacitación es importante en las organizaciones. Alcanzar altos niveles de capacitación, productividad compromiso, en todo el personal de la organización y empresa.

De acuerdo (Maxwell) **“Porque necesito capacitar a otros”** (p 5).

La capacitación es importante para alcanzar el objetivo de la organización o empresa, y preparación del trabajador para el desempeño en su cargo, la capacitación se desempeña en las actualizaciones y mejoramientos.

Según (Espinoza) **“El plan de capacitación del sector público”** (p 5).

El plan de capacitación es una paleolítica pública internacional que ayuda a guiar procesos, en plan estratégicos a corto plazo y rango medio Ha sido parte de un proceso de construcción, Participación con actores clave en la gestión del talento humano. Además, este Plan Nacional de Capacitación ha sido aprobado por Comité interinstitucional de formación y capacitación.

Según (Trosino, 2006). **“El enfoque de sistemas en la administración de la capacitación”** (p 53).

Es importante que las empresas tengan un sistema informático para que los trabajadores puedan ingresar a la página para que tengan un conocimiento de las fechas que son asignadas para que las capacitaciones. El sistema será actualizado como la empresa lo requiera para tener una mejora continua. El sistema ayudara a tener una mejor administración con los trabajadores de la empresa

Según (Trosino, 2006) **“La mayor parte de las organizaciones luchan por tener a sus mejores empleados y motivarlos para que tengan un alto rendimiento.”** (p 229). Las empresas establecen un plan de capacitación para mejorar varias anomalías que están perjudicando a la empresa y la productividad, buscan estrategias para las capacitaciones mediante evaluaciones a los trabajadores, ya que es importante que los trabajadores tengan mínimo dos o más capacitaciones al año dependiendo la economía de la empresa. Ya que las empresas buscan un mejoramiento en el rendimiento laboral y la motivación para tener una alta productividad en el año.

Según (Sectorales, 2002), Detalla sobre el rendimiento laboral en las empresas.

La posibilidad que la fatiga tenga un efecto adversario sobre rendimiento laboral aumenta cuando se trata de trabajos repetitivos, rutinarios o que exigen permanente vigilancia. La ausencia de control o de capacidad de decisión sobre las tareas encomendadas o sobre la organización de los periodos de descanso constituye en factor que agrava el problema. Habida cuenta de la naturaleza de dicha disminución del rendimiento laboral cabe corregir que, en el supuesto de que la fatiga haga presa en una proporción importante de la plantilla de los trabajadores de una empresa la productividad se vea afectada. (p 19).

Que los trabajadores bajan su rendimiento laboral por motivos que tienen trabajos repetitivos, ya que viene la fatiga y el estrés, ya que estos factores hacen que los trabajadores tengan un problema en el rendimiento ya que no saben cómo lidiar con estos dilemas.

Según el autor (Soto, 2003), detalla que la capacitación es un impacto en la empresa públicas y privadas.

Capacitación es efectiva es necesario demostrar que por cada paso que se "invierta "en capacitación se logra un retorno mayor, tanto para la organización como para los trabajadores sujetos de estos programas de entrenamiento. El sector privado, se deben discriminar los beneficios de capacitación respecto a todas las otras variables que puedan porfiar incrementos en los procesos productivos. En los sectores públicos ellos se ven agravado porque, debido a su rol de proveedor de servicio y su finalidad esencialmente social la, "productividad operacional" debe ser aparecida desde una perspectiva diferente. (p.18)

Las capacitaciones son importantes en empresas públicas y privadas, ya que los trabajadores tendrán nuevos conocimientos y destrezas, para un mejor funcionamiento en el área de trabajo y nuevas ideas y dar a conocer nuevas estrategias.

Según el autor (P, 1994). Detalla que los horarios prolongado también hay un bajo rendimiento laboral

Trabajadores en horarios prolongados también se asocian al rendimiento laboral disminuido. Tanto la tarea de conducción de camiones de larga distancia (tediosa y rutinaria) como lo realiza un médico residente en guardias de 24 horas (tareas variadas, para extenuante) producen signos de disminución de rendimiento debido a la disrupción circadiana y a la fatiga que producen. . (p 14).

Cuando los trabajadores no tienen un descanso apropiado tienen un bajo rendimiento, porque no han tenido una capacitación apropiada para que puedan solucionar anomalías que son una distracción para el cuerpo humano. Una vez los trabajadores tienen conocimiento de estas anomalías podrán solucionar sus problemas por medio de ejercicios, por medio de

ejercicios que se le dan a conocer en las capacitaciones, Y así poder solucionar los problemas de rendimiento laboral y así tener un mejor ambiente laboral en empresa para poder establecer una alta calidad de servicio a los consumidores.

Según el autor (Vallés, 2005).Detalla que el rendimiento laboral.

El rendimiento laboral a juicio de las dos clases de críticas que hemos expuesto depende fundamentalmente de las capacidades personales y no tanto de la educación reglada. Sí como sea las estaciones empíricas realizadas indican que, en general, pose a que, si existen diferencias notables entre dos entre los trabajadores en su rendimiento laboral debido a las diferencias de aptitud, los procesos de educación reglada incrementan, sin que quepa abrigar grandes deudas, ciertamente, la productividad del trabajo. (p 48).

El rendimiento laboral tiene dos clases de críticas las cuales las capacidades de las personas. Ya que tienen diferencias de aptitud, es importante que se planificar las capacitaciones para mejorar el rendimiento laboral, ya que es una anomalía que se debe solucionar para mejorar la productividad de la empresa y organización.

Según la autora (Espinoza, 2015).Detalla que la capacitación en sectores públicos en Ecuador.

El Ministerio del Trabajo como ente rector de la capacitación, La normativa que rige al sector público, leyes, reglamentos, normas, menciona la rectoría que debe ejercer el Ministerio del Trabajo para el desarrollo, ejecución, seguimiento y evaluación de procesos de capacitación para el talento humano de las instituciones del sector público. Al respecto del rol del Ministerio del Trabajo. (p.11).

Para las capacitaciones en el sector público hay leyes y normativas que hay que seguir para el plan de capacitaciones y el desarrollo de ejecución de seguimiento si la elaboración de los procesos de capacitación.

Según el autor (Espinoza, 2015). Detalla que la capacitación en sectores públicos en Ecuador.

La problemática de la capacitación en el sector público los cambios globales hacen que el compromiso de las administraciones públicas se enfrente día a día a numerosos y complejos desafíos, que buscan fundamentalmente mejorar la capacidad de gestión del estado. En este contexto es necesario responder con eficacia y eficiencia las demandas de la sociedad. Por ello, cada institución pública debe encontrar la mejor manera de dar sentido a su existencia institucional. En otras palabras, cada institución pública debe definir su misión y objetivo, y cuáles deberían ser las competencias de sus servicios y trabajadores públicos para brindar servicios con calidad. Así el manual de descripción, valoración y clasificación de puestos, entre otros insumos institucionales como el estatus orgánico por procesos, marcara la dirección, las competencias y los productos que deben generarse a nivel de cada dirección, para alcanzar su razón de ser institucional. (p.17).

La capacitación en sectores públicos es una problemática a los cambios globales compromisos de la Administración pública frente a numerosos complejos mejorar la capacitación bajadores públicos tengan brindan un mejor servicio con calidad a los consumidores y así poder satisfacción de necesidades.

Antecedentes Referenciales.

Universidad de las Américas. Autora: Sigcho López María Cristina. Facultad de Ciencias Sociales. Año (2011).

Tema: Proceso de elaboración de un plan de capacitación que permita un mejor rendimiento y aumento de la satisfacción laboral con parámetros basado en la evaluación de desempeño con productos AVON S.A

Tiene una similitud al tema de investigación porque se quiere mejorar la calidad de los trabajadores, para alcanzar un nivel alto en la productividad de la organización.

Universidad Señor de Sipán. Autores: Aguilar Zapana, Juana María Marlon León, Olga Giuliana. (2016),

Tema: Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque (2015).

Tiene una semejanza al tema de investigación. Se quiere establecer un plan de capacitación para aumentar el rendimiento laboral y motivación de los trabajadores en la o Consumidores y para que el ambiente laboral no sea una anomalía para los trabajadores.

Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Autora: Proaño Faira Medina. Facultad de Psicología. (2014)

Tema: “Diseño del plan de capacitación en base al modelo de retorno de inversión -Río – para la planta central del ministerio de defensa nacional, correspondiente al período fiscal 2013”

Tiene una semejanza al tema de investigación, porque se busca mejorar la capacidad de los trabajadores, para tener un mejor ingreso en la empresa y que la productividad sea de alta calidad, ya que los trabajadores tienen un mejor desarrollo en sus actividades. Ya que buscan una mejora en las habilidades y conocimientos de nuevas maquinarias.

Universidad Rafael Landívar: Autora: Sosa Guerra Yadira Fernanda, Facultad de Humanidades. Año (2014)

Tema: “Propuesta de un programa de capacitación y Desarrollo para el personal docente del Instituto Tecnológico del Nororiente (Tenor), Ubicado en los Llanos de la Fragua, Zacapa”

Tiene similitud al tema de investigación ya que buscan dar una mejor capacitación a todos los docentes de la institución para así tener una mejor comunicación con los estudiantes para poder solucionar problemas que están pasando hoy en día con los estudiantes y cómo poder solucionar los problemas del acoso escolar y las drogas

Universidad Técnica de Ambato: Autora Iturralde Torres Julia Irene, Facultad de contabilidad y auditoría. Año 2011

Tema: “La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus LTDA de la Ciudad de Ambato en el año 2010”

Es similar a un tema de investigación ya que busca evaluar el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus LTDA de a Dar a conocer que necesitan estar evaluados para que los trabajadores tengan un mejor conocimiento en cómo se establecerá la inversión en todos los proyectos que se van a establecer en el año.

Universidad de San Carlos de Guatemala, Autora Jaqueline Valesca Lima Herrera, Año (2011)

Tema: Plan de capacitación para el personal de planta de producción, de una panadería tradicional.

El tema de investigación ya que se busca capacitar a todos los trabajadores en empresa sea para mejor rendimiento laboral o motivación, mejorar el ambiente laboral de la empresa.

Fundamentación Legal.

Básicamente, en Ecuador es una corrección que busca la satisfacción de la misión institucional y la autoconciencia. En este sentido, la preparación es un "procedimiento de y para el avance del individuo y el Estado". En consecuencia, es un instrumento que permite refuerzo de un modelo específico de Estado. Este es inequívocamente el establecimiento principal que legitima la importancia de la preparación para abrir mercenarios y especialistas, específicamente: para lograr administraciones abiertas competentes y viables, que reaccionan a las solicitudes de la sociedad. En ese caso, la preparación se centra en un cambio equitativo del Estado, donde la modernización de las administraciones abiertas no es simplemente ocurre a través del interés en la innovación y la mercadería, pero lo más importante es a través del interés en la capacidad humana.

- ❖ Primero, las reglas que representan el desarrollo del Plan Nacional de Capacitación 2015-2017 y, mientras tanto, su solicitud.
- ❖ En segundo lugar, se exhiben los puntos de vista metodológicos conectados para la mejora del Plan Nacional de Capacitación 2015-2017
- ❖ En tercer lugar, presenta la parte del órgano de representación del Ministerio de Trabajo, iniciativa en el sistema de líneas vitales y nacionales ideadas en el Plan Nacional para una Buena Vida

Constitución del Ecuador 2015. Art. 234.- El Estado asegurará la preparación y la preparación ininterrumpida de trabajadores abiertos a través de escuelas, establecimientos, fundaciones y la preparación de proyectos o la preparación del segmento de la sociedad en general; y la coordinación con organizaciones nacionales y mundiales que trabajan bajo acuerdos con el Estado.

Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017. En sus objetivos declara: No 4 Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía. No 4.5 Potenciar el rol de docentes y otros profesionales de la educación como actores clave en la construcción del Buen Vivir e inciso b Fomentar la

actualización continua de los conocimientos académicos de los docentes, así como fortalecer sus capacidades pedagógicas para el desarrollo integral del estudiante en el marco de una educación integral, inclusiva e intercultural.

Principio de Pertinencia. - La capacitación del sector público debe responder a las necesidades institucionales, para la transformación del Estado tendiente al mejoramiento y la calidad de los servicios públicos establecidos en el Plan Nacional del Buen Vivir. Para ello las instituciones planificarán sus necesidades de capacitación de acuerdo con la identificación de necesidades, articulada a las actividades de los puestos de trabajo específicos, a los servicios que brindan a la ciudadanía y a los objetivos nacionales de desarrollo. Las operadoras de capacitación deben articular su oferta a estas necesidades institucionales y de desarrollo del país.

La capacitación como derecho. Los procesos de capacitación para el sector público están orientados básicamente a adquirir, desarrollar y potencializar al talento humano en las instituciones del Estado. Acorde con este principio, la normativa que rige al sector público permite conocer las leyes, reglamentos y normas que regulan el cumplimiento del más fundamental de esas disposiciones: la capacitación como un derecho. A continuación, se detallan las leyes vinculadas al respecto: La capacitación es planteada como un derecho en la Constitución de 2008.

Ley Orgánica de Educación Superior: Art. 6. Derechos de los profesores o profesoras e investigadores o investigadoras. - Son derechos de los profesores o profesoras e investigadores o investigadoras de conformidad con la Constitución y esta Ley, los siguientes.

Art. 71.- Del LOSEP, establece que el Estado garantizará y financiará la preparación y la preparación coherente de trabajadores abiertos a través del uso y la mejora de programas, para cumplir con su compromiso de brindar administraciones abiertas de primer nivel. En el caso de que la preparación sea un derecho ineludible de los empleados y especialistas, no

debe dejar de lado la obligación y el deber con el Estado, en otras palabras; la parte básica que desempeñan este tipo de artistas escénicos en el desarrollo de un Estado que reacciona de manera adecuada y para todos los efectos a las necesidades de los sujetos y, por último, forma gobierno de gobierno mayoritario.

El Ministerio del Trabajo como ente rector de la capacitación. La normativa que rige al sector público, leyes, reglamentos, normas, menciona la rectoría que debe ejercer el Ministerio del Trabajo para el desarrollo, ejecución, seguimiento y evaluación de procesos de capacitación para el talento humano de las instituciones del sector público. Al respecto del rol del Ministerio del Trabajo, la LOSEP.

Art. 51.- literal g) establece al Ministerio del Trabajo como el ente rector de la capacitación y el responsable de: “Establecer políticas nacionales y normas técnicas de capacitación; así como coordinar la ejecución de programas de capacitación”.

puesto en los casos previstos en las letras a), d), f) e i) del artículo 47 de esta ley y no pueda cumplir con la obligación establecida en el artículo 73 de la misma, o haya reprobado en sus estudios, la autoridad nominadora dispondrá la adopción de las medidas administrativas o judiciales a que hubiere lugar. El servidor estará obligado a reintegrar a la institución respectiva el valor total o la parte proporcional de lo invertido en su formación o capacitación, en un plazo no mayor a 60 días, pudiendo dichos valores cobrarse por parte de la Contraloría General del Estado a través de la jurisdicción coactiva o el Ministerio del Trabajo por la misma vía”.

Art. 195.- La capacitación es: “El conjunto de políticas y procedimientos establecidos para regular los estudios de carrera del servicio público para alcanzar capacitación, destrezas y habilidades, que podrían realizar las y los servidores públicos acorde con los perfiles ocupacionales y requisitos que se establezcan en los puestos de una organización, y que aseguran la consecución del portafolio de productos y servicios institucionales, su

planificación y los objetivos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo”. Así también

Art. 197.- El Reglamento General de la LOSEP estipula que "la preparación y estarán bajo la obligación de un Comité Interinstitucional formado por las fundaciones acompañantes: la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, el Ministerio de Trabajo y el Instituto de Altos Estudios Nacionales, quien establecerá el enfoque nacional de preparación y de las personas en general. Los medidores especializados para la utilización de sus arreglos serán emitidos por el Ministerio de Trabajo, sin parcialidad a otros que se emitan por este motivo.

Art.199.- Del Reglamento General de la LOSEP indica: “El Ministerio del Trabajo será el responsable de administrar el Plan Nacional de Formación y Capacitación de las y los Servidores Públicos, el cual estará integrado por el Plan Nacional de Capacitación elaborado por el Ministerio del Trabajo y por el Plan Nacional de Formación, elaborado por el Instituto de Altos Estudios Nacionales”. Los artículos 201 y 202 del Reglamento General de la LOSEP, establecen las responsabilidades que tienen las UATH de las instituciones públicas de elaborar los planes y programas de capacitación para su personal; al respecto.

Art. 201.- establece que: “La capacitación y el desarrollo profesional constituye un proceso programado, técnico, continuo, de inversión institucional, orientado a adquirir o actualizar conocimientos, desarrollar competencias y habilidades de las y los servidores, con la finalidad de impulsar la eficiencia y eficacia de los procesos, y motivar el respeto de los derechos humanos, la práctica de principios de justicia, calidad, calidez, equidad y solidaridad, basado en el Plan Nacional de Capacitación y Desarrollo Profesional, elaborado por el Ministerio del Trabajo y el Instituto de Altos Estudios Nacionales”. Adicionalmente,

Art. 202.- Del mismo Reglamento General, establece: “Los planes y programas de capacitación a favor de las y los servidores públicos, serán planificados por las UATH de cada una de las instituciones que están en el

ámbito de la LOSEP, acorde a las políticas y normas técnicas emitidas por el Ministerio del Trabajo. Los planes, procedimientos y procesos de capacitación, previa su ejecución, deberán contar con disponibilidad presupuestaria”.

Art. 205.- Dispone: “Las UATH, de conformidad con las políticas, normas e instrumentos que establezca el Ministerio del Trabajo, estarán facultadas para contratar servicios especializados de capacitación, con personas naturales o jurídicas, del sector público o privado calificadas por el Ministerio del Trabajo”;

Art. 209.- enuncia: “En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 73 de la LOSEP, la UATH de cada institución, considerando el talento humano capacitado y que participó en procesos de formación o capacitación, diseñarán los programas internos de capacitación y formación mediante los cuales se transmitirán los conocimientos adquiridos. Es obligación de la o el servidor capacitado o formado acogerse a este programa interno diseñado por la UATH, y cumplir con el objetivo multiplicador”.

182.-Sección sexta Agua

Art. 411.- El Estado garantizará la conservación, recuperación y manejo integral de los recursos hídricos, cuencas hidrográficas y caudales ecológicos asociados al ciclo hidrológico. Se regulará toda actividad que pueda afectar la calidad y cantidad de agua, y el equilibrio de los ecosistemas, en especial en las fuentes y zonas de recarga de agua. La sustentabilidad de los ecosistemas y el consumo humano serán prioritarios en el uso y aprovechamiento del agua.

Art. 412.- La autoridad a cargo de la gestión del agua será responsable de su planificación, regulación y control. Esta autoridad cooperará y se coordinará con la que tenga a su cargo la gestión ambiental para garantizar el manejo del agua con un enfoque ecosistémico

Variables de la Investigación.

Variable Independiente: Plan Capacitación.

Según (Roman, 1996), Detalla sobre el Plan de capacitación.

La filosofía de una institución encargada de ofrecer los servicios de capacitación está formada por el conjunto de valores, creencias, actitudes y lineamientos generales que pueden definir cómo se deben hacer las cosas, orientando la acción en conjunto. Es indudable la influencia que mantiene el Gerente en la forma de actuar de los diferentes agentes involucrados. Es una responsabilidad de este funcionario predicar con el ejemplo puede de ellos dependen de la creatividad de resto de su equipo. Un ejemplo de esta forma de conceptualizar el proceso de capacitación al interior de la Organización es definir los estándares que se desean obtener. “Nuestro servicio será de alta calidad, buscaremos soluciones creativas y originales. Para ellos fomentaremos el trabajo en equipo, y todos practicaremos de las diferentes actividades que implementaremos” (p. 18)

La capacitación es una forma donde se obtiene nuevos conocimientos, destrezas, nuevos conocimientos de máquinas que están en el mercado, en la capacitación los trabajadores optan como se pueden comunicarse con los clientes y cómo lidiar con anomalías de la empresa, y practican nuevas actividades que no estaban a sus servicios, dando a conocer los que se dio a conocer en la capacitación.

Según (Roman, 1996) **“Nuestro servicio será de alta calidad, buscaremos soluciones creativas y originales. Para ellos fomentaremos el trabajo en equipo, y todos practicaremos de las diferentes actividades que implementaremos”** (p.18).

Una vez los trabajadores estén capacitados tendrán una mejor calidad de trabajos mejores rendimientos laboral, mejor ambiente la es que nos

ayudarán a buscar soluciones a los problemas que están causando una baja productividad en la empresa.

Variable Dependiente: Rendimiento Laboral.

Según (Sectoriales, 2006)

Hasta ahora, el debate ha versado en gran parte sobre las organizaciones de gran rendimiento laboral sin disponer de demasiados datos empíricos que justificaran los argumentos contrapuestos ¿Favorecen al trabajador, al empleador, a uno y otro a ninguno de los dos? Las <<prácticas de gran rendimiento >> pueden definirse de varios modos. En general designan nuevas formas de organizar el trabajo, de recompensar los logros y de implicar al personal en la adaptación de decisiones en el lugar de trabajo. (p. 33)

Los trabajadores tienen nuevas tácticas para resolver problemas de la empresa, una vez capacitados podrán tener un alto coeficiente en el rendimiento laboral ya que tienen conocimientos para mejorar el estrés que causa un bajo rendimiento laboral y una anomalía en el ambiente laboral. , trabajadores tengan una buena capacitación y tengan nuevos conocimientos podrán desafiar a estos efectos que causan que los trabajadores tienen un bajo rendimiento laboral.

Según (P.Robbins)“**Prácticas laborales de alto rendimiento**” (p 282). detalla que el rendimiento laboral. Los trabajadores de la empresa tendrán ideas para mejorar el bajo rendimiento laboral, una vez teniendo conocimientos nuevos los pondrán en prácticas ya que tendrán un mejor conocimiento de que proviene el bajo rendimiento laboral o una mala motivación, ya que estos factores ocasionan un ambiente laboral negativo, que no permite desarrollar sus destrezas. Las capacitaciones ayudaran a los trabajadores a resolver problemas.

Definiciones Conceptuales

Ambiente. : Condiciones o limitación de un lugar que parecen ser buenas o no para la población en general, criaturas o cosas que están en él. (R.A.E, 2017)

Argumentos : Razonamiento que demuestra, refuta o justifica algo. (R.A.E, 2017)

Bienes: Razonamiento para probar o demostrar una proposición, o para convencer de lo que afirma o se niega. (R.A.E, 2017)

Capacitación : Los presidiarios con ciertos conocimientos organizaban cursos de capacitación para el resto de sus compañeros. La iniciativa obedece al deseo de transformar el antiguo centro de formación cinematográfica en un medio moderno de adquisición de una sólida capacitación profesional en este ámbito. (O.E.D, 2017).

Calidad : Propiedad o conjunto de posesión inalienables a algo que permite juzgar su estima, Adaptación de un elemento o administración a los atributos predeterminados, en el control de calidad de un elemento. (R.A.E2017)

Circadiana : Pertenece o relativo a un período de aproximadamente 24 horas. Se aplica especialmente a ciertos fenómenos biológicos que ocurre rítmicamente alrededor de la misma hora, como la sucesión de vigilia y sueño. (R.A.E, 2017)

Coeficiente : Número o parámetro que se escribe a la izquierda de una variable o incógnita y que indica el número de veces que este debe multiplicarse. (O.E.D, 2017).

Comité : Conjunto de personas elegidas para desempeñar una labor determinada especialmente si tiene autoridad o actúa en representación de un colectivo. (O.E.D, 2017)

Comportamiento: Manera de comportarse una persona en una situación determinada o en general. Normas de comportamiento social; siempre tuvo un buen comportamiento en clase. (O.E.D, 2017)

Conceptualizar : Formar un concepto o idea de algo, en la infancia, es muy fácil conceptualizar estas nociones. (O.E.D, 2017)

Conglomerado: Masa formada por los fragmentos redondeados con varias rocas o sustancias minerales unidas por un cemento... (R.A.E, 2017)

Contrapuestos: Principio irregular de contraponer. También se usa como objetivo. Hemos contrapuesto lo propio a lo foráneo; intereses contrapuesto; esa doble y contrapuesta relación. (O.E.D, 2017)

Cortesía : Amabilidad, consideración y buena educación de la persona cortes, su cortesía no es interesada; por cortesía, la acompaño hasta casa. (O.E.D, 2017)

Cliente : Persona que compra en una tienda, o que utiliza constantemente las administraciones de un personal u organización... (R.A.E, 2017).

Clima : Conjunto de condiciones barométricas que retratan un área. (R.A.E, 2017).

Disrupción : Abertura buscar de un circuito electrónico. (O.E.D, 2017).la campaña electoral y los no menos agotadores meses de la precampaña. (O.E.D, 2017)

Facultar : Conocer facultades a alguien para hacer lo que sin tal requisito no podría. (R.A.E, 2017).

Facultar : Conocer facultades a alguien para hacer lo que sin tal requisito no podría. (R.A.E, 2017).

Filosofía : Conjunto de sabores que busca establecer, de manera racional, los principios más generales que organizan y orientan el

conocimiento de la realidad, así como el sentido de la obra humano. (R.A.E, 2017)

Fomentar : Favorecer de algún modo que una acción se desarrolle o que aumente un aspecto positivo de ella. (O.E.D, 2017).

Gentiliza : Practicar o seguir los ritos de los gentiles. (R.A.E, 2017).

Económico : Ciencia que estudia los recursos la creación de riqueza y la producción distribución y consumo de bienes y servicios para satisfacer las necesidades humanas. (O.E.D, 2017).

Inherente : Que por su tendencia algo está unido al punto de que puede aislarse de ellos. (R.A.E, 2017).

Jurídicas : Derecho de las leyes que están conectadas en la demostración que se obtienen de una realidad configurada. (R.A.E, 2017)

Laboral : Tener un lugar o empresa u organización que trabajo, en su perspectiva financiera, legítima y social. (R.A.E, 2017)

Marketing : **Conjuntos** de estándares y prácticas que intentan generar intercambios particularmente buscados. (R.A.E, 2017)

Medición : Actividad o impacto de la estimación. (R.A.E, 2017).

Ministerio : Departamento de gobierno de un estado, encabezado por un ministro, que tiene bajo su competencia un conjunto de asunto determinado. Ministerio de asuntos exteriores, de Justicia de la sanidad. (R.A.E, 2017).

Necesidades: Motivación convincente que hace que las causas funcionen irreprochablemente en detecciones específicas. (R.A.E 2017).

Óptima : Que es extraordinariamente bueno o mejor o especialmente en lo que se refiere a las condiciones o características de una cosa, por lo cual resulta muy difícil o imposible encontrar algo más adecuado. (O.E.D, 2017)

Organización: Actividad e impacto de organizar y clasificar una relación de individuos controlada por una disposición de principios a la luz de propósitos específicos. (R.A.E, 2017).

Plan : Altitud o nivel, modelo sistemático de una actuación pública o privada, que se elabora anticipadamente para dirigirla y encauzarla. (R.A.E, 2017)

Perjuicios : Remuneración a pagar por daño. Impacto de lastimar. (R.A.E, 2017)

Porfiar : Discutir de manera obstinada o mantenerse excesivamente firme en una opinión. (O.E.D, 2017).

Potenciar : Comunicar potencia a una cosa o aumentar la que ya tiene la compañía publicitaria potencio las ventas (R.A.E, 2017)

Prolongado : Que es más largo que una dimensión que en otra, en especial el formato de papel y de libro, el recibió luego en un en un sobre prolongado. (O.E.D, 2017).

Propósitos : Intención o ánimo de hacer o dejar de hacer algo. (R.A.E, 2017)

Reclutamiento : Sistema utilizado para ingresar ciertas cantidades de posibilidad para una posición. (R.A.E, 2017).

Referenciales : Que sirve de referencia el espacio referencial de la trama es la guerra civil española; este escrito permanece como un hito referencial de la época posrevolucionaria. (O.E.D, 2017).

Reglamento : Conjunto ordenado de reglas o preceptos dictados por una

Reglamento : Conjunto ordenado de reglas o preceptos dictados por una autoridad completamente para la ejecución de una ley para el funcionamiento de una corporación de un servicio o de cualquier actividad. (O.E.D, 2017) .

Requisito : Cualidad circunstancia o cosa que se requiere para algo. (O.E.D, 2017).

Rentable : Idea del modo de llevar a cabo una acción tengo un plan para desenmascarar al ladrón; muestro plan consiste en establecer tres equipos y emprender la búsqueda, descansando unos minutos cada hora. (O.E.D, 2017).

Remuneración : Cantidad de dinero o cosa que se da a una persona como pago por un trabajo o un servicio. (O.E.D, 2017)

Riesgo : Cada una de las posibilidades que pueden ser objeto de un contrato de protección. (R.A.E, 2017).

Satisfacción : Actividad e impacto de la razón, actividad o modo con el que se apoya y reacciona Eternamente a una disensión, sentimiento o razón opuesta. (R.A.E, 2017)

Segmento : Porción o parte corta o separada de una cosa, de un elemento geométrico. (R.A.E, 2017).

Seguro : Reducción por la cual una organización, a cambio de la comisión de un cargo, consiente en pagar una cantidad de dinero en efectivo si surge una ocurrencia de cierto daño o infortunio (robo, infortunio, pasar, etc.). (R.A.E, 2017).

Selección : Utilizado para aludir a la actividad de elegir, una cosa, pregunta o individuo, la actividad puede suceder en varios asuntos cotidianos. (R.A.E, 2017)

Semejanza : La relación ocurre entre individuos o cosas que tienen cualidades normales. (R.A.E, 2017).

Sociedad : Conjunto de personas pueblos o naciones que conviven bajo normas. (R.A.E, 2017).

Variable : Que está sujeto a cambios frecuentes o probables. (R.A.E, 2017).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Datos de la Empresa.

Nombre de la Empresa : Empresa Publica del Agua Potable
Fecha de Constitución : 17 de Marzo del 1997

La empresa de agua potable es muy importante en el Cantón Quinindé ya que ésta es encargada de satisfacer, a toda la ciudadanía del cantón, esta empresa está encargada de ofrecer uno de los servicios básicos más importantes que tiene el ser humano el agua.

Misión

La Empresa Pública entrega servicios de calidad en agua potable y alcantarillado en los hogares del Cantos Quinindé y comunica mediante los medios de radio y televisión los sucesos importantes del cantón, cumpliendo con la normativa vigente, con estándares de calidad y aportando al desarrollo de la comunidad.

Visión

En el año 2020 la Empresa Pública de Agua Potable, tiene como desarrollo estratégico responsabilidad social, cuidado de nuestras fuentes y competitividad, a nivel cantón, provincial y nacional, cuyos servicios prestados estén certificados bajo normas de calidad y ambientales dotando de un servicio oportuno, continuo y de calidad en beneficio de colectividad del Cantón Quinindé

Valores de la Empresa.

La experiencia en la prestación de los servicios.

El compromiso de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, facultando el diálogo y la comunicación.

La responsabilidad económica, social y medio ambiental para llevar a cabo el desarrollo del negocio sostenible.

Aplicar la innovación tecnológica orientada a la mejora continua de los procesos, productos y servicios.

El comportamiento ético y coherente en las relaciones humanas.

Respeto.

Objetivos y Metas

Cobertura, Calidad y Continuidad.

Crear valor, crecimiento y sostenimiento.

Estandarizar nuestros procesos aplicando mejora continua.

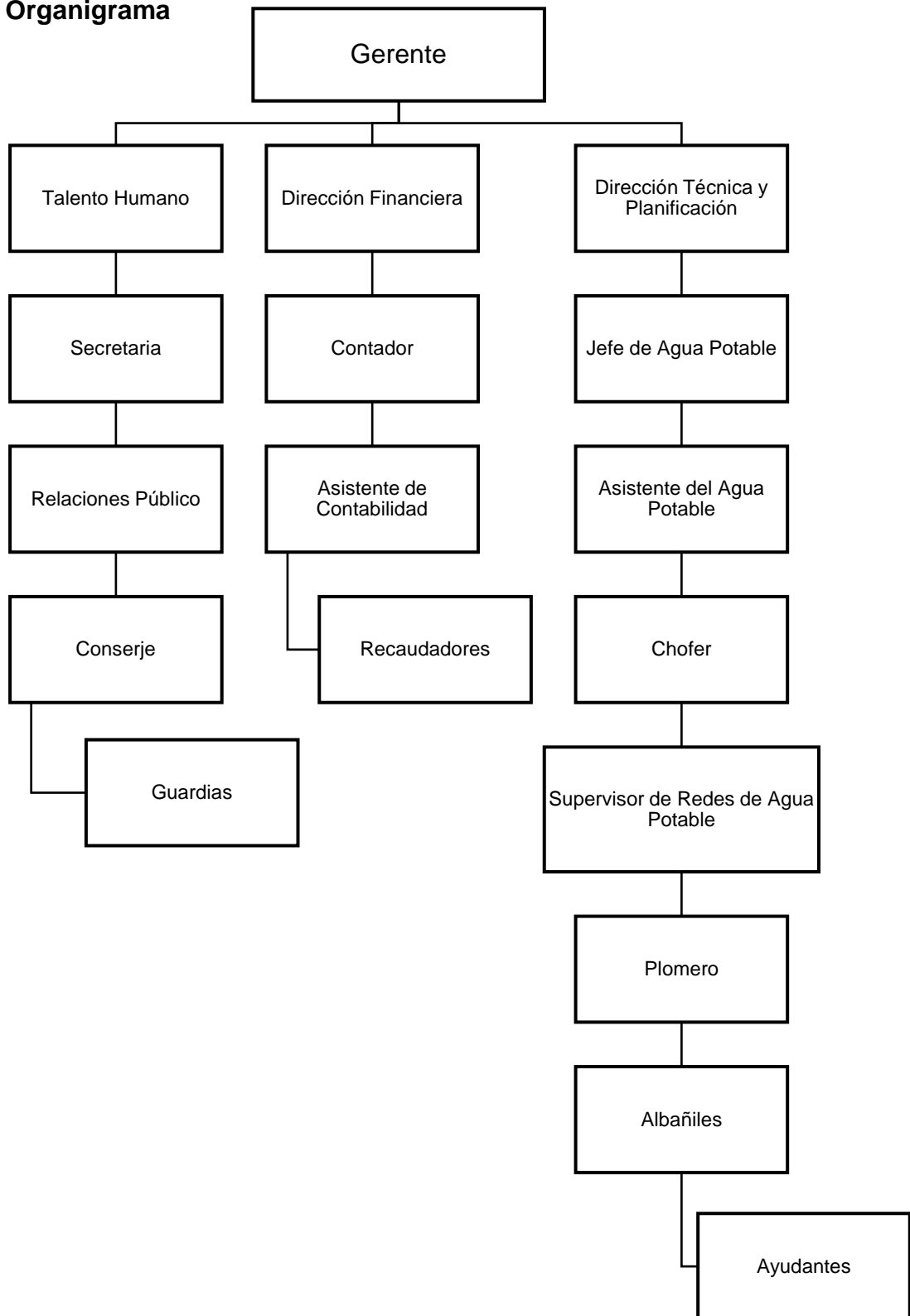
Promover gestión de cambio fortaleciendo el talento humano y maquinarias y la innovación.

Logo de la Empresa.



EMPRESA PÚBLICA
DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
QUINDÉ

Organigrama



Descripción de Actividades de los Colaboradores.

Tabla 2 Delineación

Cargos	Descripción
Gerente	Dirige la empresa gestiona o administra.
Talento Humano	Desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la empresa.
Secretaria	Se encarga de recibir y redactar y llevar la agenda del superior.
Relaciones Público	Relaciones estratégicas
Conserje	La limpieza de la empresa entre otros oficios.
Guardia	Es el encargado de la Seguridad de la empresa.
Dirección Financiera	
Contador	Manejos de finanzas
Asistente de Contabilidad	Efectúa asientos de diferentes cuantías.
Recaudadores	Oficio de recaudar del dinero.
Dirección Técnica y Planificación	
Jefe de Agua Potable	Es el encargado de supervisar.
Asistente de Agua Potable	oficios
Chofer	Es la encargada de conducir y transportar a los trabajadores.
Supervisor de Redes de Agua Potable	Administrador del sistema
Plomero	Es el que se encarga de arregla las tuberías

Albañil	Construcción
Ayudante	Oficios que les ordena el jefe.

Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis.

Diseño de la Investigación.

Para esta investigación se utilizará dos diseños que son Campo y Bibliográfica. Investigaciones vamos a poder tener información fidedigna de la empresa y nos ayudan a buscar la solución al problema que está pasando con los trabajadores, Y por qué razón tenemos un bajo rendimiento laboral y de qué manera se está dando y cómo se podrá solucionar.

Campo. Se espera obtener información por medio de encuesta analítica o entrevista a los trabajadores de la empresa Publica del Agua Potable, para así hallar respuesta para resolver el problema que está ocasionando la escasez del agua potable.

Según el auditor (Reichardt, 2014), Nos relata sobre la técnica de campo.

La técnica de campo es considerablemente empleada en antropología, así como en la sociología en ambos casos están ligadas a la teoría y no cabe emplearlas al margen de esta. Una de las razones fundamentales que la técnica de la investigación de campo resulte tan atribúyete para las evaluaciones educativo es porque permite recoger cantidades grandes de datos descriptivos acerca de las escuelas al personal los estudiantes y la comunidad. (p.138).

La investigación de campo es importante Ya que nos ayuda a tener en la investigación contundente para cualquier tipo de empresa organización.

Investigación de campo también nos ayuda a resolver un problema que están el bajo rendimiento laboral De dónde proviene Y porqué se da. Para tener conocimientos de estas anomalías en la empresa. Para tener conocimiento de sus problemas que están pasando en organización una encuesta a los trabajadores. La investigación tiene como propósito un mejor conocimiento de las anomalías que están pasando en empresas ya que su, ya que da una información fidedigna.

Bibliográfica. Se recopilará información por mediante encuestas, libros, internet, periódico y entrevistas a la población. Para que la información obtenida no se ayuda para la solución del problema.

Según la autora (Labastida, 2015) Detalla sobre la Investigación Bibliográfica

La investigación bibliográfica es la primera etapa del proceso investigativo que proporciona el conocimiento de las investigaciones ya existentes, de un modo sistemático, a través de una amplia búsqueda de: información, conocimientos y técnicas sobre una cuestión determinada. Dentro de la búsqueda de la verdad en la investigación científica, se acude a la realidad y de ésta se obtienen: un problema, una hipótesis con su respectiva contrastación y conclusiones. El proceso de investigación estará completo cuando se cumpla el objetivo de la investigación científica: un documento científico al cual los siguientes usuarios buscarán como referencia, de tal manera que observarán hechos, plantearán problemas; funcionando así, como un nuevo punto de partida, realizado con la mayor objetividad posible, para futuras investigaciones. (p.2).

La investigación biográfica es una de las más importantes porque podemos obtener información de tipo de empresa desde el histórico informaciones de podemos obtener por libros tesis folletos periódicos etcétera, Información que se podrán obtener información muy es importante y valiosa

que podemos encontrar todo tipo de información desde las primeras décadas de la empresa. La investigación bibliográfica ayuda a obtener una de las informaciones impecables ya que nos hablará de todos sus problemas que ha t ha tenido la empresa hasta el día de hoy

Tipos de Investigación.

Tabla 3 Prototipo

Exploratoria	Explicativo	Descriptivo	Correlacional
<p>Él tipo exploratorio se hace para conocer el tema al que se atenderá, lo que nos permite. Según el autor (L., 2019)</p> <p>La investigación exploratoria es hallar nuevas ideas estratégicas se hace conveniente dar a los entrevistados la mayor libertad posible de respuestas para permitirles expresar con comodidad sus pensamientos sobre el tema tratado dentro del proceso</p>	<p>El tipo ilustrativo de la investigación ocasiones, individuos, reuniones o grupos.</p> <p>Según el autor (Arias, 2012).</p> <p>Se en carga de Encontrar la explicación detrás de las certezas al construir las circunstancias de las conexiones y los resultados finales (p.26)</p>	<p>Es el examen y circunstancias, ocasiones, individuos, reuniones o atendiendo. Según el autor (Namakforoosh, 2000) Es un tipo de concentrado para reconocer qué dónde y cuándo Cómo y porqué del sujeto del examen (p.91).</p>	<p>Su objetivo es cuantificar el nivel de relación que existen entre dos ideas o factores, en un entorno.</p> <p>Según (Torres, 2006) Tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables (p.113)</p>

investigativo. (p.14)			
---------------------------------	--	--	--

Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis.

Estás investigaciones nos ayudarán acercarnos al problema de la empresa.

Exploratoria. Se utilizará la investigación exploratoria porque permite un acercamiento al problema que se quiere estudiar. Se obtendrá una información rigurosa en la investigación que se quiere llevar a cabo. Y porque permite cómo expresar la problemática y buscar una solución contundente ya que la investigación exploratoria de un acercamiento que están pasando en la empresa

Explicativa. Se utilizará la investigación explicativa porque busca explicar que originó la situación del problema analizando, estableciendo conocimientos que ayuden a resolver el problema de la escasez del agua.

Población y Muestra:

Es la disposición agregada de personas, preguntas o medidas que contienen algunas cualidades básicas perceptibles.

Según el autor (Tomás-Sábado, 2010)

La población es un arreglo de todas las personas que cumplen ciertas propiedades y las personas que desean reflexionar sobre cierta información. Podemos comprender que una población envuelve cada disposición de componentes de la que podemos obtener datos, entendiendo que cada uno de ellos debe tener la capacidad de distinguirse. El pueblo debe caracterizarse en función de las cualidades que lo desvían, lo reconocen y permiten la posterior determinación de uno de los componentes que puede ser comprendido como delegado (p.21)

La población un conjunto de el sujeto que integré a un grupo o conjunto, reciben el nombre de individuos cuando se conócela cantidad de individuos que se desea estudiar datos importantes de los individuos. La población

debe ser definida con las bases de características que limitan, y permite la selección de elementos que se desea estudiar en la población. Los individuos que cumplan ciertos datos que se puedan entender en una población para poder obtener información adecuada.

Población Finita.

Según la escritora (Ludewig)“ **De habla de que una población es infinita cuando consta de un número ilimitado de elementos, ejemplo: todos los habitantes de una comunidad**” (p. 2). Es un conjunto formado por número predeterminado de competentes., por ejemplo: la cantidad de estudiantes del aula la cantidad de especialistas. Finita también la podemos encontrar en una unidad de la población que puede ser pacientes hospitales alumnos médicos objetos entre otros, Magnus relata que cuando hablamos de población finita es por lo menos en teoría podemos acceder a todos los individuos o elementos que los componen

Población Infinita.

Según la escritora (Ludewig)“**Una población es infinita cuando no se pueden contabilizar todos sus elementos pues existen en números ilimitado, como, por ejemplo, la población de insectos en el mundo**”. (p.2). El que tiene una gran cantidad de segmento. ejemplo: la disposición de las especies que tiene todos los conjuntos de todos los animales.

Tabla 4 **Universo**

Elementos	Cantidad
Gerente	1
Talento Humano	4
Secretaria	1

Relaciones Público	2
Dirección Financiera	3
Conserje	3
Guardia	3
Contador	1
Asistente de Contabilidad	1
Recaudadores	5
Dirección Técnica y Planificación	3
Jefe de Agua Potable	1
Asistente de Agua Potable	1
Chofer	3
Supervisor de Redes de Agua Potable	1
Plomero	3
Albañil	8
Ayudante	6
Total	50

Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis.

Se establecerá una institución que permita analizar las características del problema, los resultados que se van a obtener en la muestra sean satisfactorios y se permita tener una información aceptable para resolver el problema.

Muestra:

Según la autora (Ludewig).

Un ejemplo es un subconjunto de la población, que se adquiere para descubrir las propiedades o cualidades del último mencionado, por lo que es esencial que sea una impresión de la población, lo que es ilustrativo de ello, una idea a la que volveremos más tarde. . Que busquemos después de completar un examen a la luz de la investigación de un ejemplo, es derivar los resultados a la población que nos premia, es prudente reconocer dos tipos de población: la población objetivo y la población inspeccionada. (p.12)

Se establecerá una investigación que permita analizar las características del problema, y los resultados que se van a obtener en la muestra sean satisfactorios y se permita tener una información aceptable para resolver el problema.

Muestra Estratificada:

Según (José Alberto Yuni, 2006) Detalla la definición de la muestra estratificada.

Depende del examen arbitrario directo. De antemano, los estratos se caracterizan por hablar a la población y seleccionar componentes de cada estrato mediante sistemas arbitrarios. En el momento en que el alcance del caso que se va a elegir continúa como antes en todos los estratos, se lo denomina ejemplos estratificados correspondientes. Si bien la elección de divisiones de ejemplo distintivas en general para compensar los contrastes en la estimación entre los estratos, se llaman ejemplos estratificados no relativos. (p.25).

Está relacionada en los propósitos de los estudios donde el investigador divide a toda la población en subgrupos.

Muestra no Estratificada: Es un plan de muestreo de investigación de un propósito a realizar.

Según la (Multiple, 2017).

Un ejemplo no estratificado se puede dividir para fines de examen. Esto implica que podemos dividir el universo de concentrados en reuniones de intriga. Sea como sea, estos fragmentos no se caracterizan desde el principio como un componente del plan, ni se calculan sus tamaños como parámetros libres de exactitud y precisión. En el caso de que en una revisión sobre la conducta constitutiva que necesitamos para llegar a toda la población en edad de votar, podamos planear un ejemplo no estratificado. Obviamente, la estructura interna de este ejemplo debe mantener las cualidades del universo. En el caso improbable de que, a pesar de conocer la conducta de nombramiento de toda la población, también necesitamos conocer los resultados con certeza y nivel de exactitud adecuados para las diversas relaciones discrecionales de la nación, es apropiado planear un ejemplo de técnicas de determinación y determinación de forma autónoma para cada una de las relaciones. Lo que se utiliza para aislar la región nacional en la configuración de ejemplo se calcula (p. 5)

La muestra no estratificada significa podemos dividir al universo para poderlo estudiar, lo podemos calcular, además podemos conocer el comportamiento de las personas con una investigación que nos ayude a tener resultados suficientes de manera impecable y confiable, y tener un alto nivel de precisión para las distintas relaciones que se puedan investigar y tener los resultados desviados del comportamiento

Métodos y Técnicas de la Investigación.

Métodos de la Investigación.

Observación: Según el autor (Krell, 2013). Define la importancia de la observación.

Las técnicas de observación parten de una premisa: una cosa es la realidad y otra la percepción, el cerebro recrea lo que ve. Las técnicas de observación tienen que ver con la anécdota del optimista y del pesimista al observar la botella medio llena o vacía. Del mismo modo si uno actúa como pensador se convertirá en pensador. Para hacerlo no hay que dejar el proceso librado al azar sino contar con instrumentos y para tener una herramienta hay que crearla. Las técnicas de observación pueden generar una observación productiva e iniciar un problema que de no ser por ella ni siquiera hubiera ingresado a la conciencia. Hay un tipo de observación reactiva del suceso que actúa sólo ante un problema y otra proactiva que busca el problema para obligarse a resolverlo, su técnica es mirar de otra manera para generar una apertura. El pensamiento lógico selecciona su camino por sí o por no y cuando llega a la solución se detiene. El pensamiento creativo provoca el cambio. (p.2)

Es una de las técnicas de investigación más importante ya que nos permite tener una información empírica, investigación fiable al igual que varias técnicas ya que detectan los riesgos que existen en la organización. Para analizar las observaciones y tener respuesta para resolver el problema que está ocasionando el bajo rendimiento laboral. Es importante tener una observación al problema que se está dando una o más veces es ya que así se podrá ver como se generó y de qué manera se podrá solucionar de manera adecuada, y factible, utilizando unos de sus instrumentos para que ayude a buscar el problema y como se lo va a resolver de manera adecuada para los trabajadores.

Histórico – Lógico:

Brindará una investigación evidente al momento de hacer una entrevista a los trabajadores de la organización, de igual manera con la investigación bibliográfica brinda una investigación exhaustiva.

Según el autor (Krell, 2013)

Por medio de este método se estudia el comportamiento histórico del uso de herramientas informática para automatizar el acceso a documentos digitales en la Facultad de cultura física de Grama se utilizó además para elaborar el marco teórico la evolución y las tendencias actuales en cuanto al desarrollo de bibliotecas digitales. (p.27).

Esta técnica importante al momento de conseguir una información fiable e impecable ya que se hace uso de varias herramientas, porque estudia el comportamiento histórico y el actual, de esta manera teniendo información de la década y la actualidad se tendrá un conocimiento adecuado, en la que se puede evaluar una anomalía que esté sucediendo en la organización o empresa en los tiempos pasados,

Utilizando información de documentos o bibliotecas digitales, esta información que nos brinda es de mayor utilidad porque de esa manera se podrá hacer un estudio adecuado usando las herramientas de Histórico- Lógico, y así evaluar los problemas que está teniendo la empresa y desarrollar estrategias para mejorar la calidad de vida y tener un mejor ambiente laboral en todas las áreas de trabajo,

Técnicas de la Investigación.

Para esta investigación se utilizarán tres métodos que son: Observación, Entrevista y Encuestas. Las técnicas ayudarán a buscar una solución al problema que está ocasionando que los trabajadores tengan un insuficiente rendimiento laboral.

Toma información y la registra para un análisis fundamental, la observación es uno de los elementos fundamental para los procesos de investigación en ella se apoya una investigación y una información factible donde se va a obtener un numero de datos importantes y impecables para buscar solución con la ayuda de encuestas y entrevistas.

Tabla 4 Sistema.

Técnicas.	Instrumentos.
Observación.	❖ Guía
Encuesta.	❖ Preguntas Cerrada.

Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis.

Procedimiento a la investigación

Según el escritor (Campos, 2002)

La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. En el ámbito sanitario son muy numerosas las investigaciones realizadas utilizando esta técnica. Esto puede ofrecer una idea de la importancia de este procedimiento de investigación que posee, entre otras ventajas, la posibilidad de aplicaciones masivas y la obtención de información sobre un amplio abanico de cuestiones a la vez. La encuesta permite aplicaciones masivas, que mediante técnicas de muestreo adecuadas. (p.92)

La encuesta nos ayuda de manera segura para poder obtener información necesaria para el proyecto, sobre las necesidades o inquietudes, de este modo se realizarán preguntas que nos ayuden a encontrar resultados.

Encuesta.

Se estableció la técnica de encuesta por el motivo de unos de los instrumentos a realizar una prueba de preguntas cerradas, dirigidas a los trabajadores de la Empresa de Agua Potable.

1. Objetivo del estudio para la encuesta.
2. Pautas en la temporada de dirigir el estudio de la encuesta.
3. la elaboración de 10 preguntas está terminada
4. Las consultas se cerrarán, por lo que solo se seleccionará una opción simple de cuatro o dos opciones.
5. Los estudios se realizarán una vez que se concluya se realizará la organización en particular.

Observación.

Es este instrumento utilizaremos la observación que se le realizara al encargado de la Empresa de Agua Potable.

1. Objetivo del espionaje.
2. Comienza el tiempo y el tiempo de finalización.
3. Fecha en que se realizará la percepción.
4. Lugar donde se realizará la percepción.
5. Los ángulos que serán observados serán seleccionados.
6. Se seleccionarán marcadores, que calificarán al individuo que será observado.
7. Se realizarán cuatro percepciones, una vez que la percepción se hace en los días distintivos, se puede sacar una conclusión.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Aplicación a las Técnicas e Instrumentos.

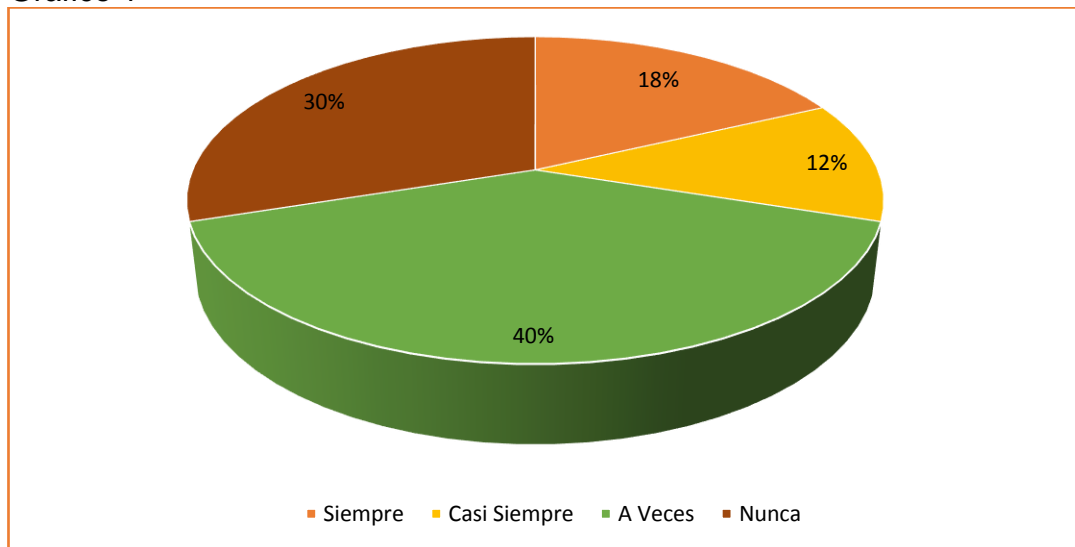
1.- ¿Hay una comunicación efectiva y amable dentro del área de trabajo?

Tabla 5 Comunicación

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	9	18%
Casi Siempre	6	12%
A Veces	20	40%
Nunca	15	30%
Total	50	100%

Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis

Gráfico 1



Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis.

La tabulación que se realizó demuestra que la comunicación dentro del área de trabajo no existe una comunicación amable o efectiva entre los trabajadores.

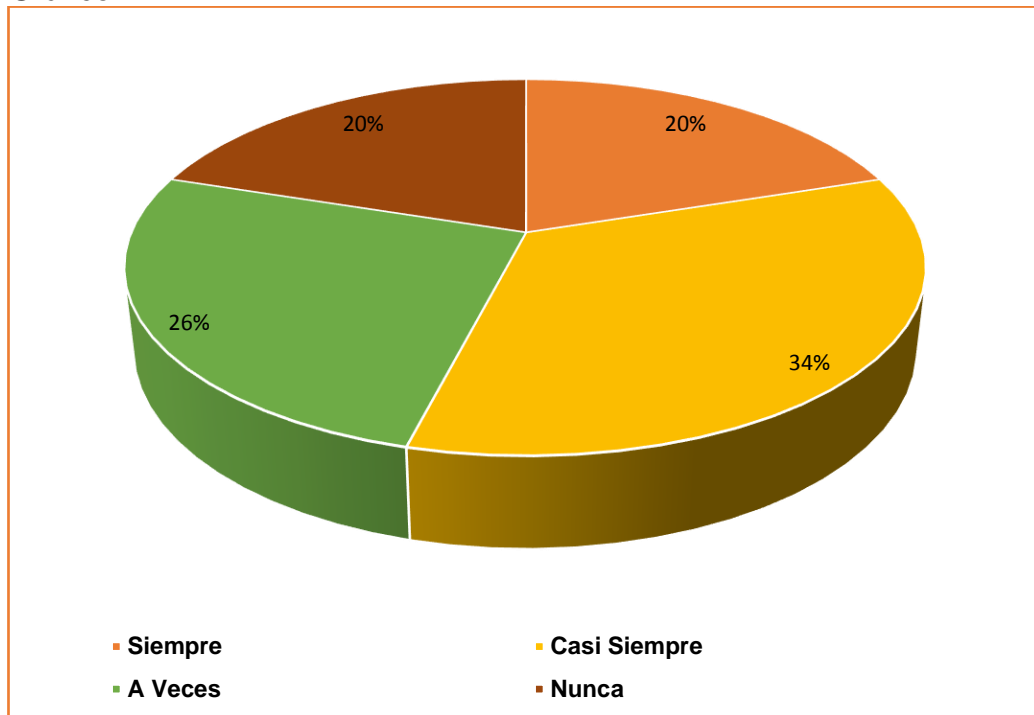
2.- ¿Recibe asesoría o ayuda de los miembros de otro departamento cuando se lo solicita?

Tabla 6 Asesoría

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	10	20%
Casi Siempre	17	34%
A Veces	13	26%
Nunca	10	20%
Total	50	100%

Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis.

Gráfico 2



Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis.

Los miembros de la empresa reciben asesoría de vez en cuando de otros miembros de diferentes departamentos, ya que esta hace que haya una inestabilidad en los departamentos.

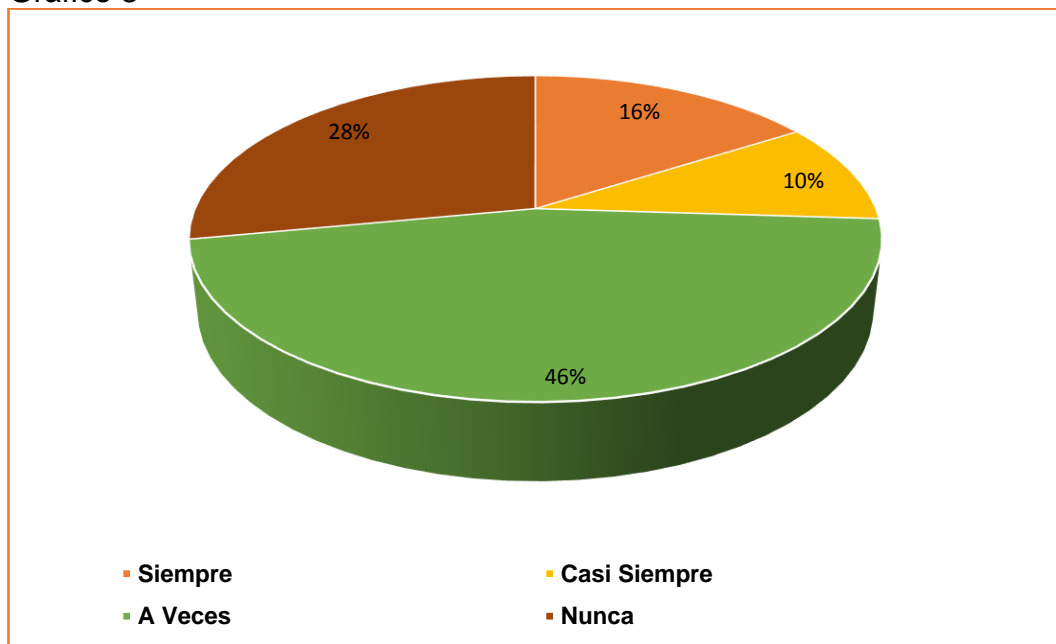
3.- Todos los dependientes, sin importar su puesto de trabajo, ¿reciben curso de capacitación?

Tabla 7 Dependiente

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	8	16%
Casi Siempre	5	10%
A Veces	23	46%
Nunca	14	28%
Total	50	100%

Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis.

Gráfico 3



Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis.

Los departamentos de la empresa de diferentes cargos reciben capacitación en la tabulación que se realizó se da a conocer que reciben cursos de capacitación de manera no muy común,

4.- ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con la empresa?

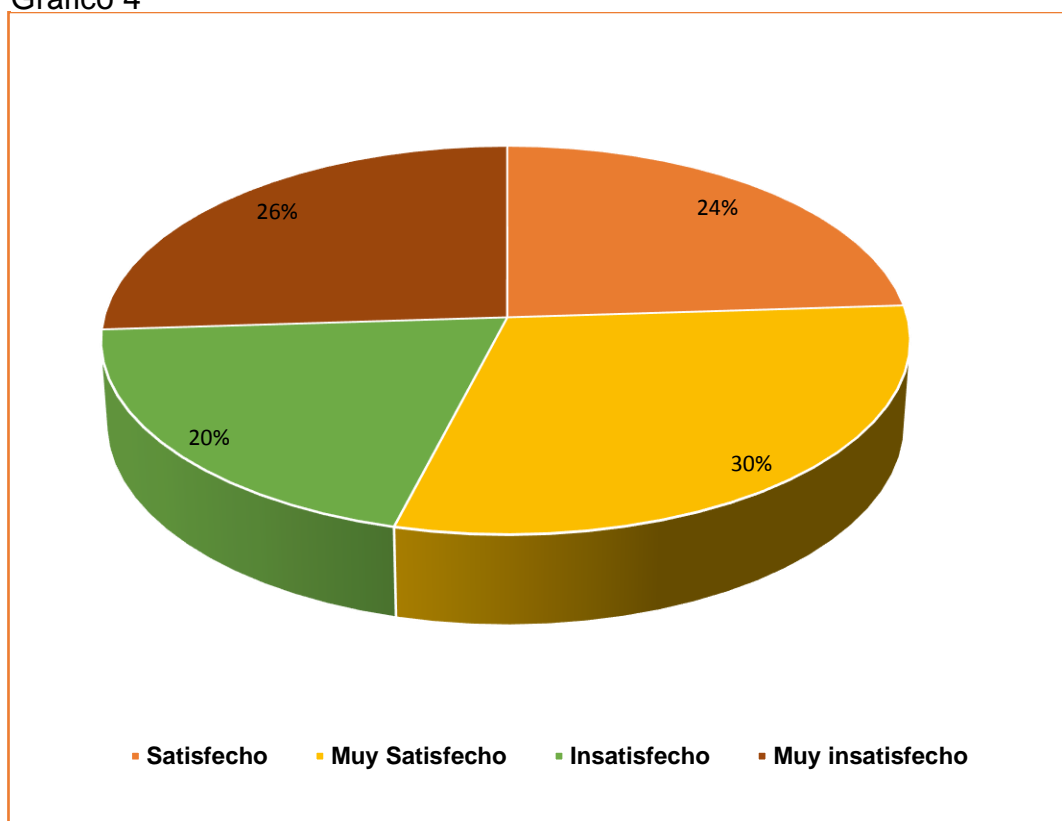
Tabla 8

Nivel

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Satisfecho	12	24%
Muy Satisfecho	15	30%
Insatisfecho	10	20%
Muy insatisfecho	13	26%
Total	50	100%

Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis.

Gráfico 4



Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis.

Es importante que la empresa tenga un mejoramiento empírico con los trabajadores ya que de esta manera el nivel de satisfacción será a cogida por todos los trabajadores de la empresa pública de Agua Potable.

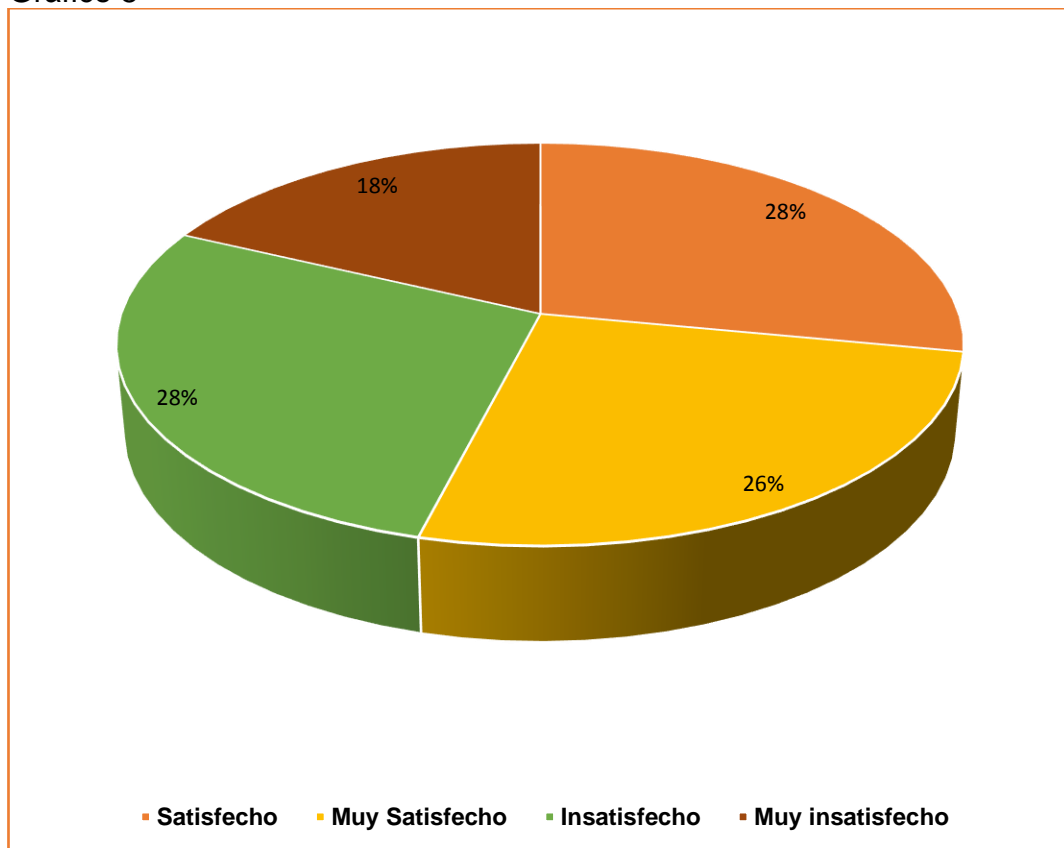
5.- ¿Se siente satisfecho con el trato que recibe dentro de la organización en la que labora?

Tabla 9 Organización

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Satisfecho	14	28%
Muy Satisfecho	13	26%
Insatisfecho	14	38%
Muy insatisfecho	9	18%
Total	50	100%

Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis.

Gráfico 5



Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis.

Para los trabajadores es importante que se sienta acogido de manera respetuosa con los dentro de la organización.

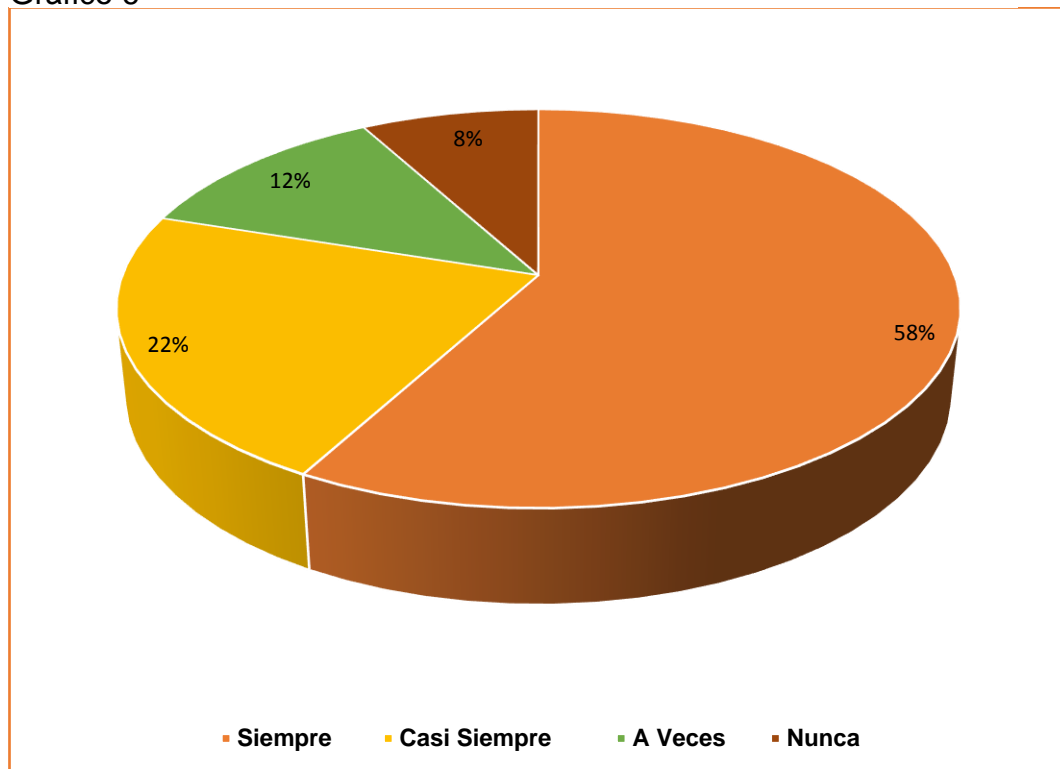
6.- ¿Usted acata las órdenes con respeto que su superior le da y las realiza educadamente?

Tabla 10 Superior

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	29	58%
Casi Siempre	11	22%
A Veces	6	12%
Nunca	4	8%
Total	50	100%

Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis.

Gráfico 6



Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis.

Es importante que al monto que va a ordenar a los trabajadores sea de manera respetuosa, ya que de esa manera los trabajadores acataran la orden que les da su superior.

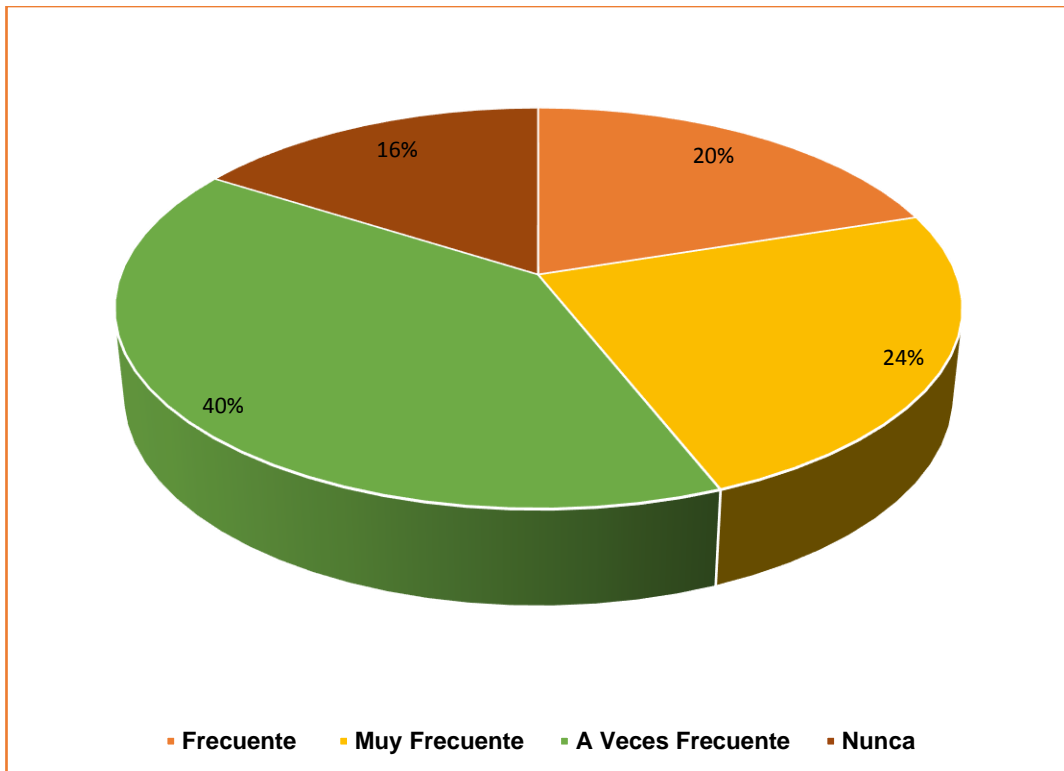
7.- ¿Cuándo usted tiene algún problema personal su jefe le da apoyo moral?

Tabla 11 Problema

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Frecuente	10	20%
Muy Frecuente	12	24%
A Veces Frecuente	20	40%
Nunca	8	16%
Total	50	100%

Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis.

Gráfico 7



Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis.

Los trabajadores en ocasiones dan a conocer a sus superiores los problemas que están pasando. de esa manera el superior va a dar su apoyo moral

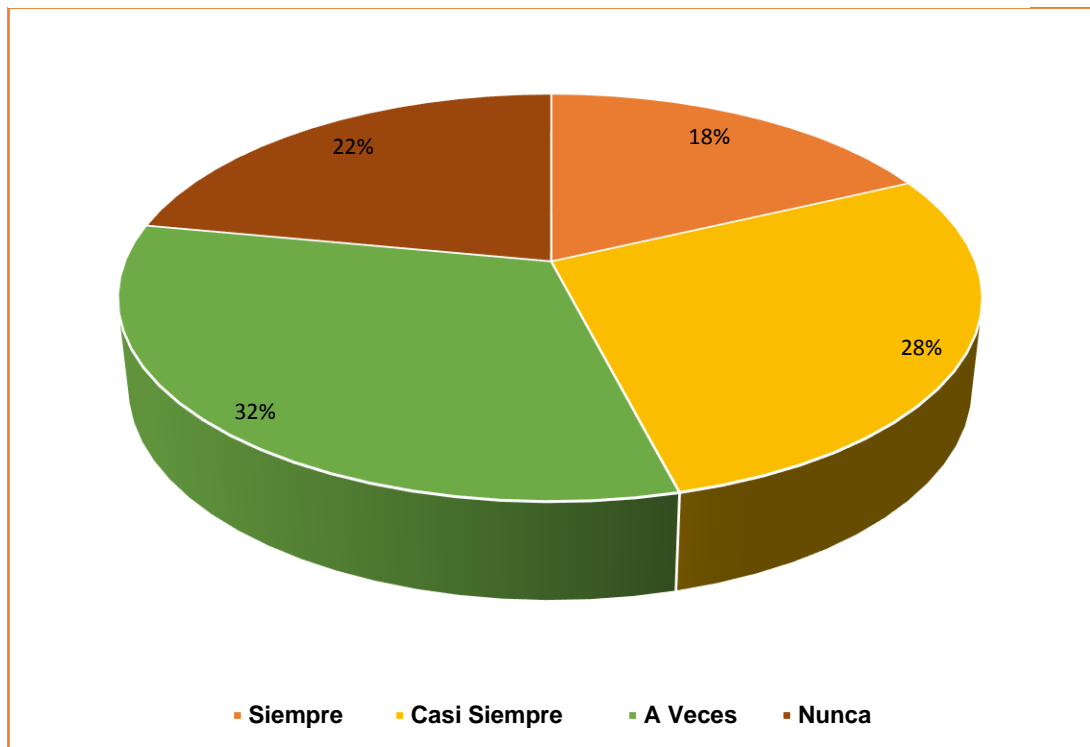
8.- ¿La comunicación con su jefe es positiva?

Tabla 12 Comunicación

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	9	18%
Casi Siempre	14	28%
A Veces	16	32%
Nunca	11	22%
Total	50	100%

Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis.

Gráfico 8



Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis

Una de la mejor responsabilidad de un jefe es tener una excelente comunicación con los trabajadores, para si dar su opinión de lo que está pasando con la empresa

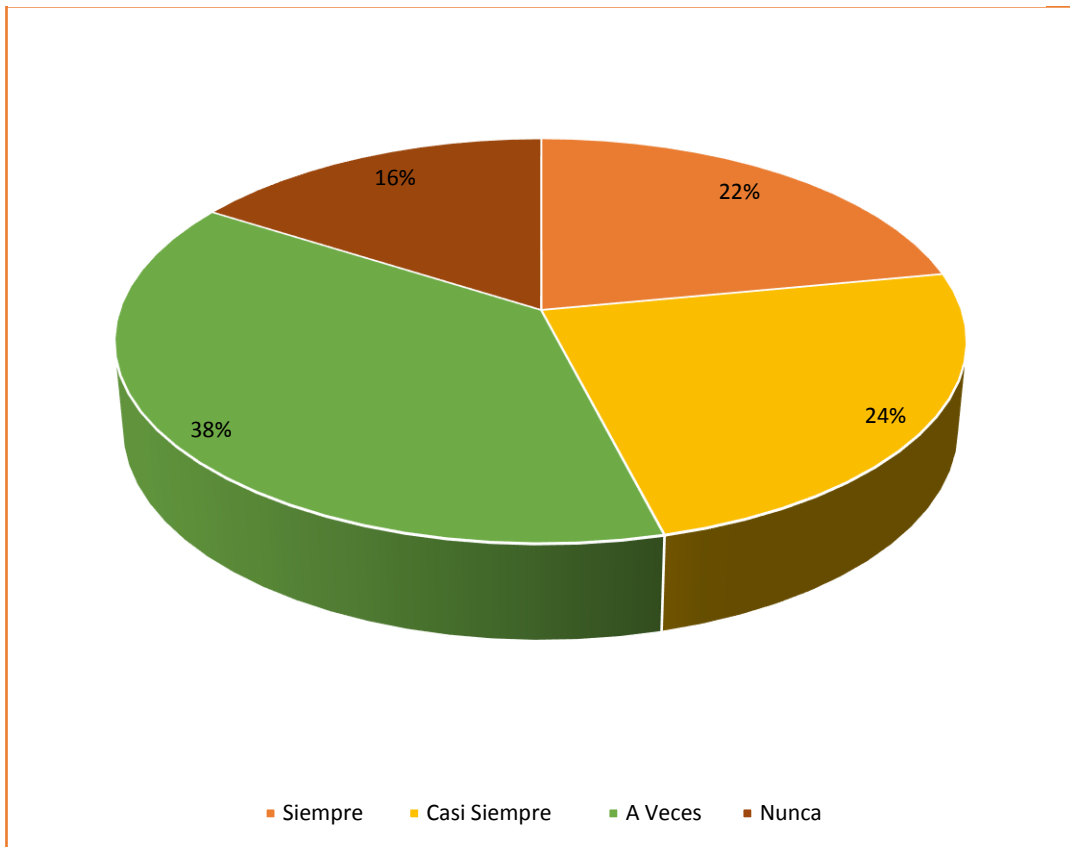
9.- ¿La empresa cuenta con cursos de capacitación?

Tabla 13 Cursos

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	11	22%
Casi Siempre	12	24%
A Veces	19	38%
Nunca	8	16%
Total	50	100%

Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis.

Gráfico 9



Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis.

Los cursos de capacitación en una empresa son de una gran ayuda y beneficioso para los colaboradores de cada una de las áreas de la empresa del agua potable del Cantón Quinindé.

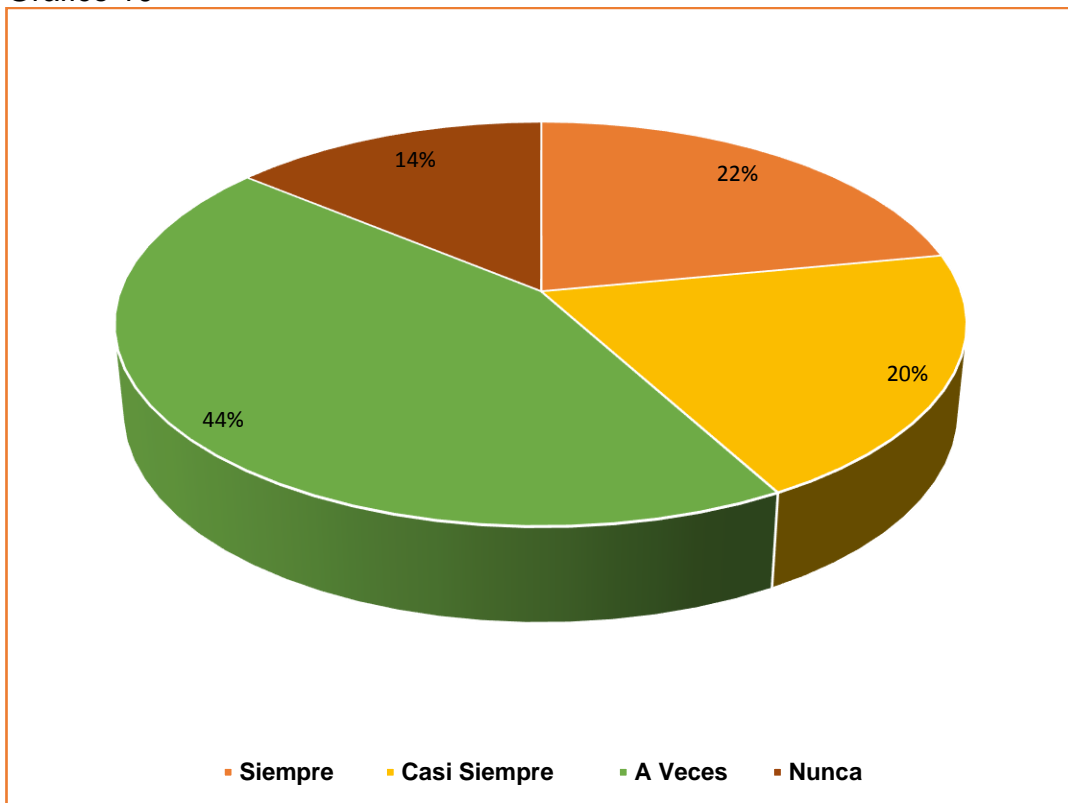
10.- ¿Los cursos de capacitación que recibe usted en su trabajo son eficaces para realizar cualquier actividad que se le presente en la organización?

Tabla 14 Capacitación

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	11	22%
Casi Siempre	10	20%
A Veces	22	44%
Nunca	7	14%
Total	50	100%

Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis.

Gráfico 10



Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis.

Los cursos de capacitación son importantes para todo tipo de área laboral ya que ayuda a solucionar todo tipo de problemas.

Guía de Observación.

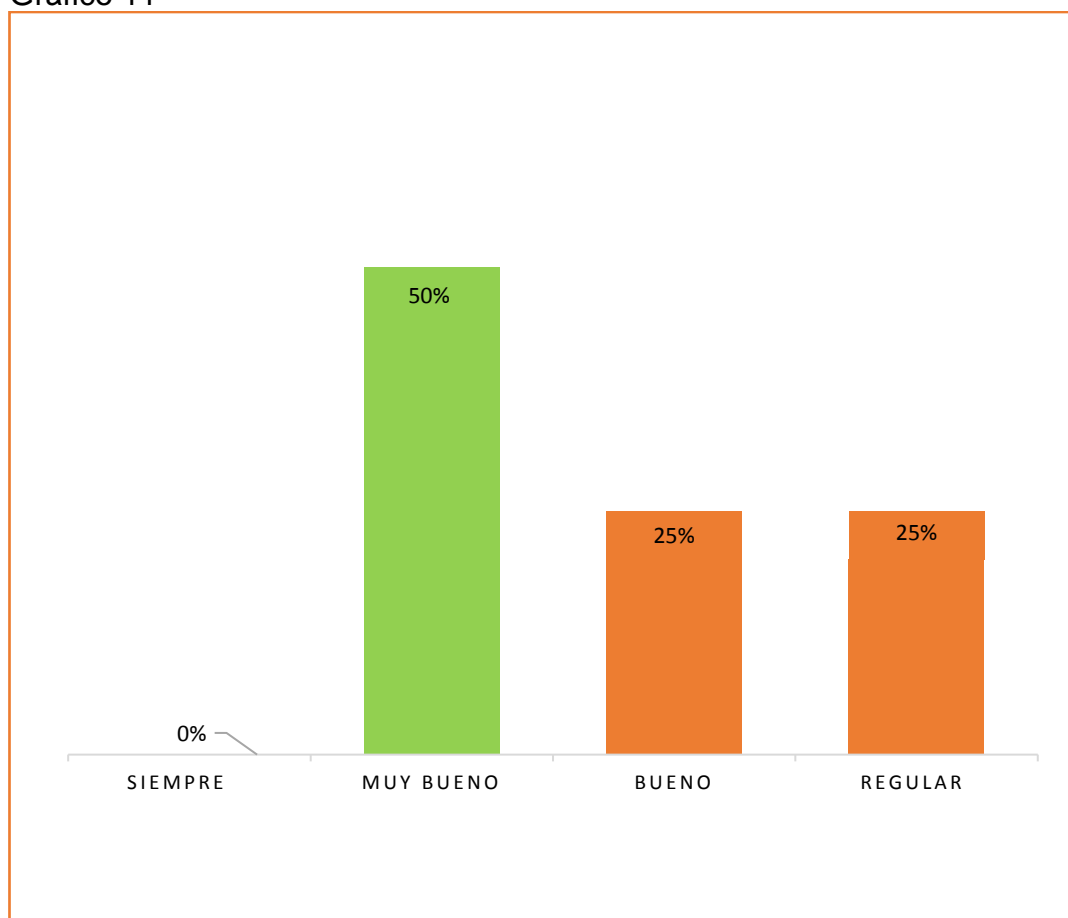
1.- ¿Es puntual con el horario establecido en el trabajo?

Tabla 15 Horario

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	0	0%
Muy Bueno	2	50%
Bueno	1	25%
Regular	1	25%
Total	4	100%

Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis.

Gráfico 11



Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis.

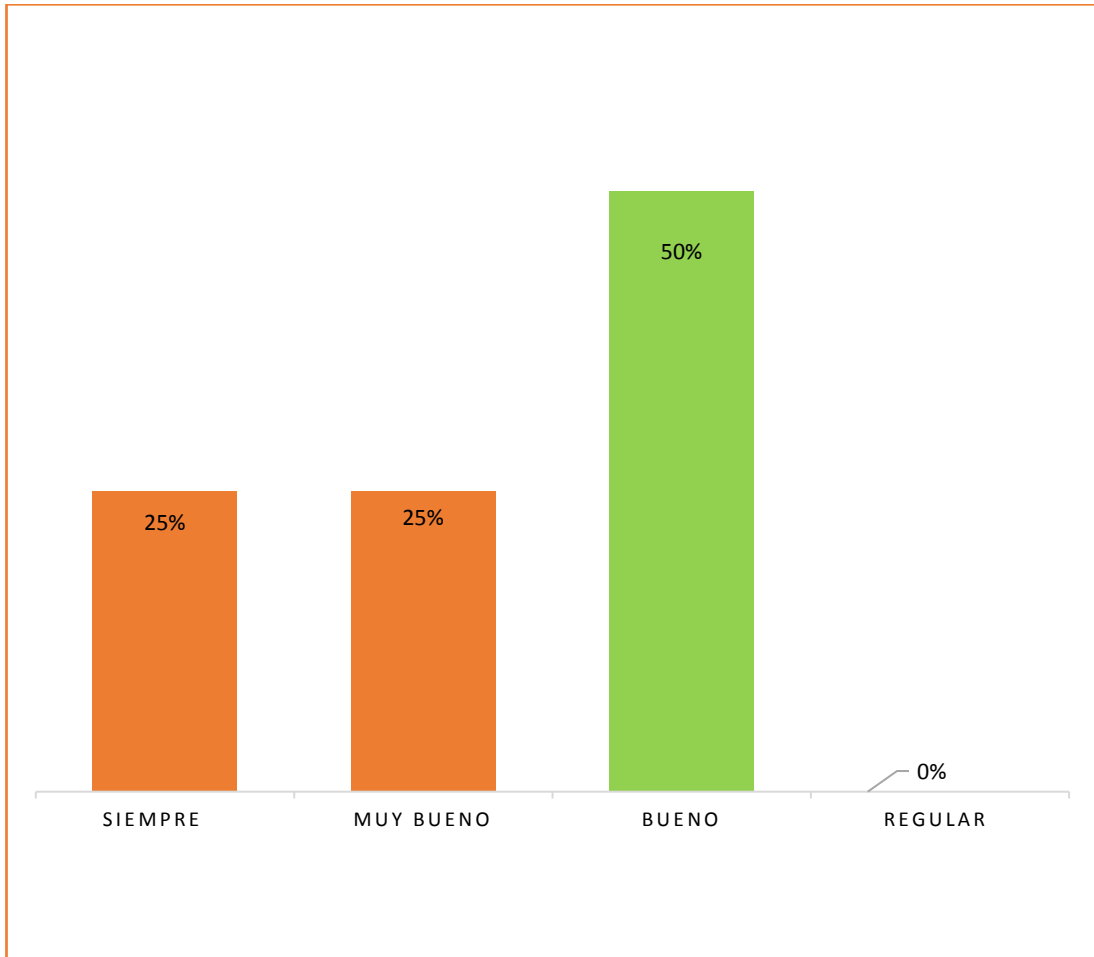
2.- ¿Cumple con todos los reglamentos de la empresa?

Tabla 16 Reglamento

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	1	25%
Muy Bueno	1	25%
Bueno	2	50%
Regular	0	0%
Total	4	100%

Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis

Gráfico 12



Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis

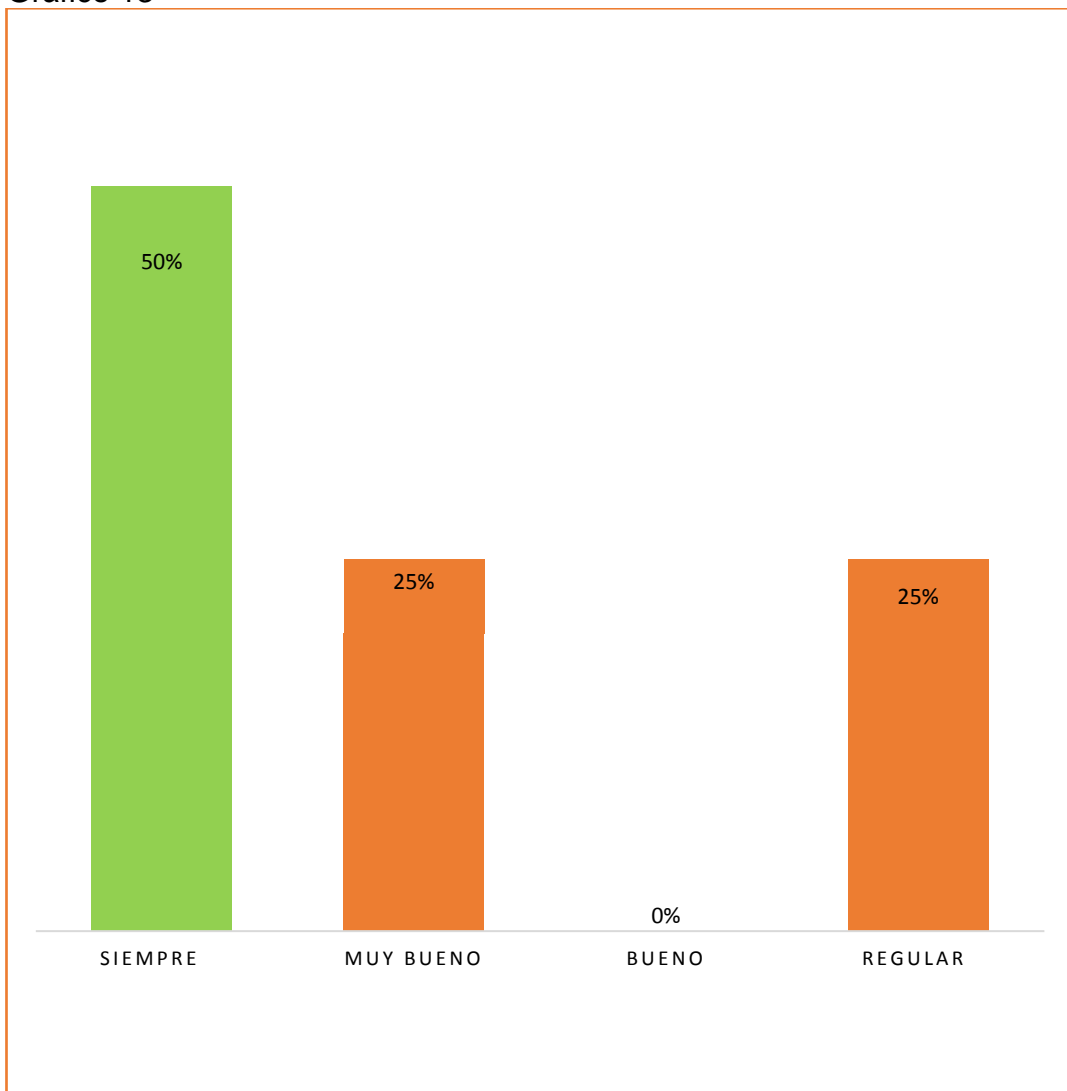
3.- ¿Es responsable en sus actividades laborales?

Tabla 17 Actividades

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	2	50%
Muy Bueno	1	25%
Bueno	0	0%
Regular	1	25%
Total	4	100%

Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis

Gráfico 13



Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis

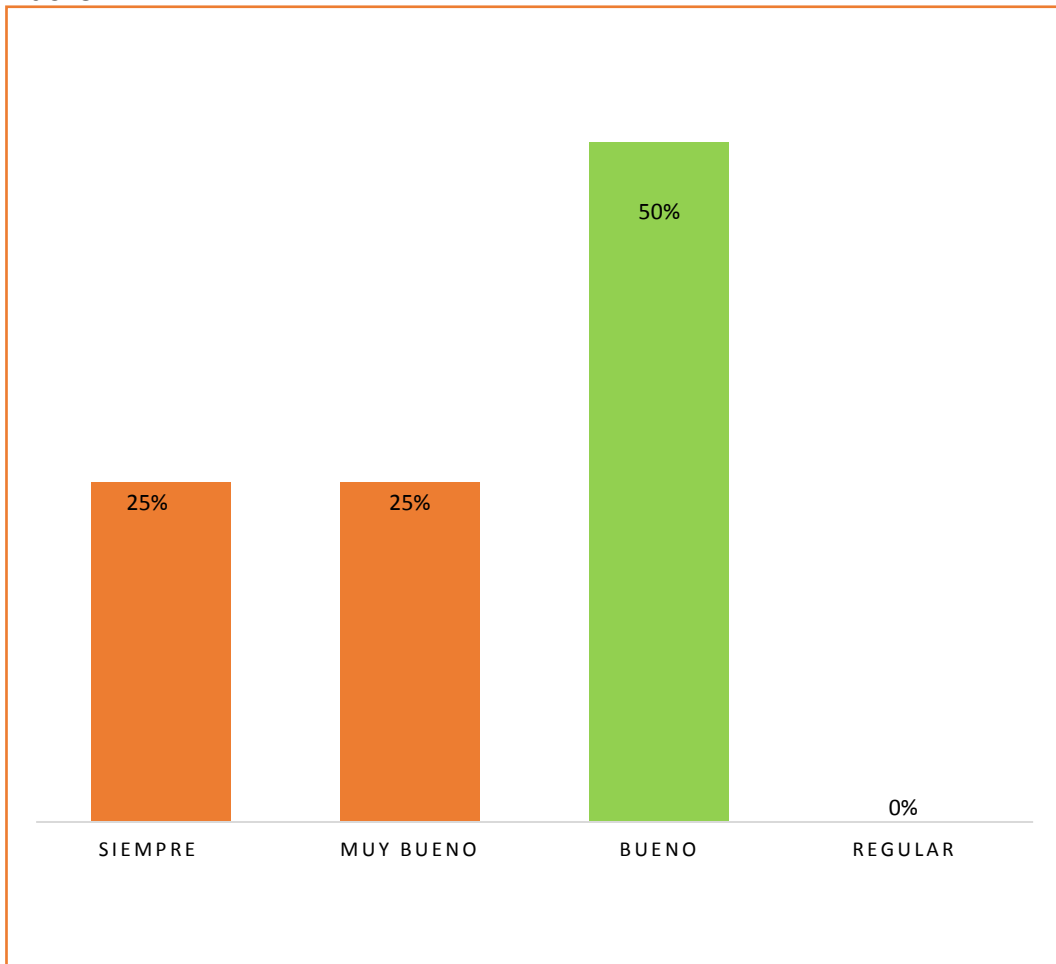
4.- ¿Cumple con la responsabilidad social?

Tabla 18 Social

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	1	25%
Muy Bueno	1	25%
Bueno	2	50%
Regular	0	0%
Total	4	100%

Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis

Gráfico 14
Adelis



Elaborado por: Cortez Macías Grey

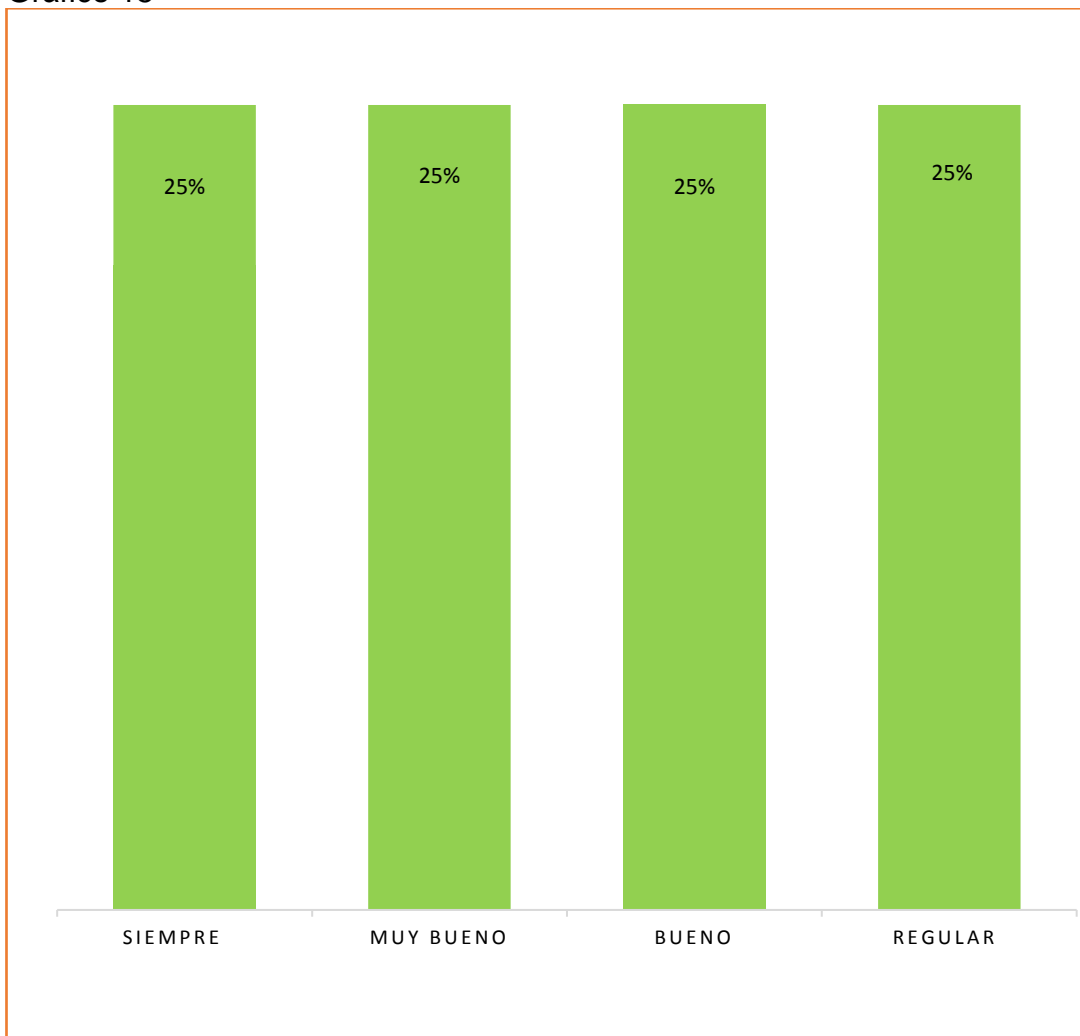
5.- ¿Tiene una buena relación con los trabajadores de la organización?

Tabla 19 Relación

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	1	25%
Muy Bueno	1	25%
Bueno	1	25%
Regular	1	25%
Total	3	100%

Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis

Gráfico 15



Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis

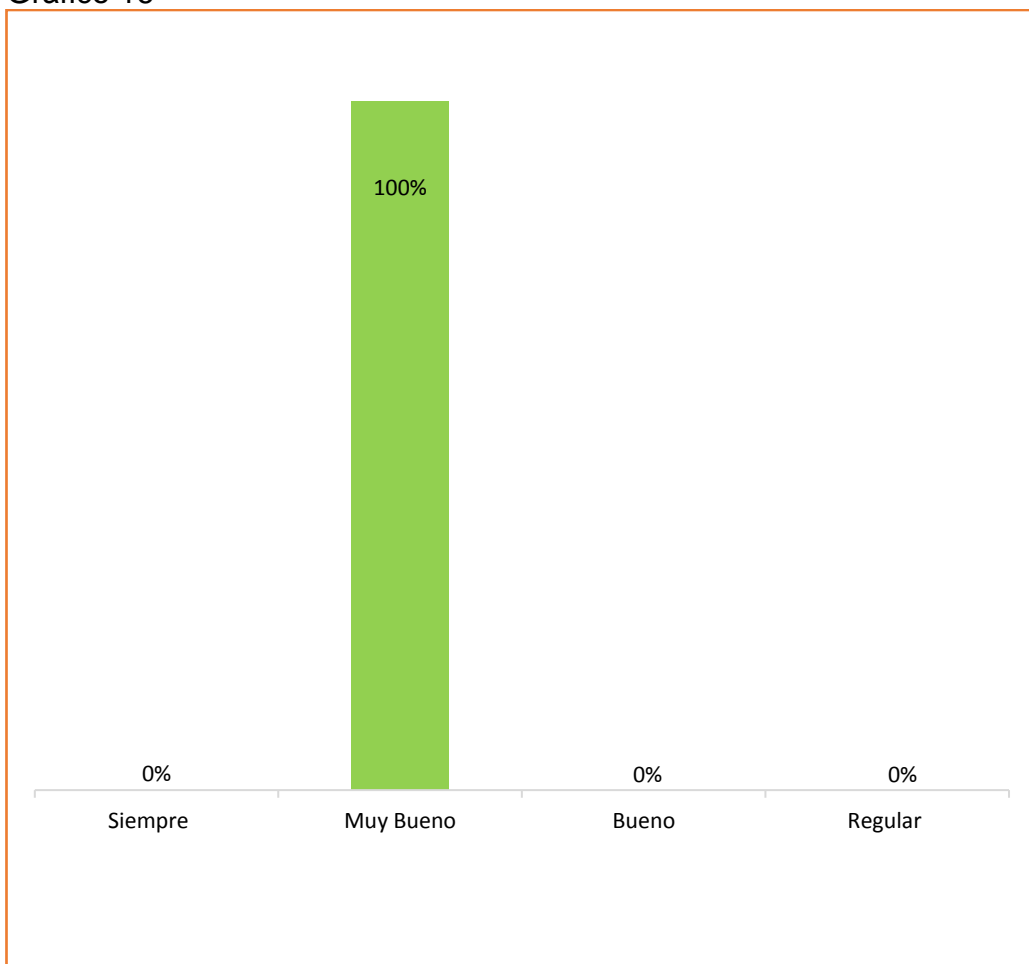
6.- ¿Como se comporta el observado al momento de dar una orden a sus trabajadores?

Tabla 20 Comportamiento

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	0	0%
Muy Bueno	4	100%
Bueno	0	0%
Regular	0	0%
Total	4	100%

Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis

Gráfico 16



Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis.

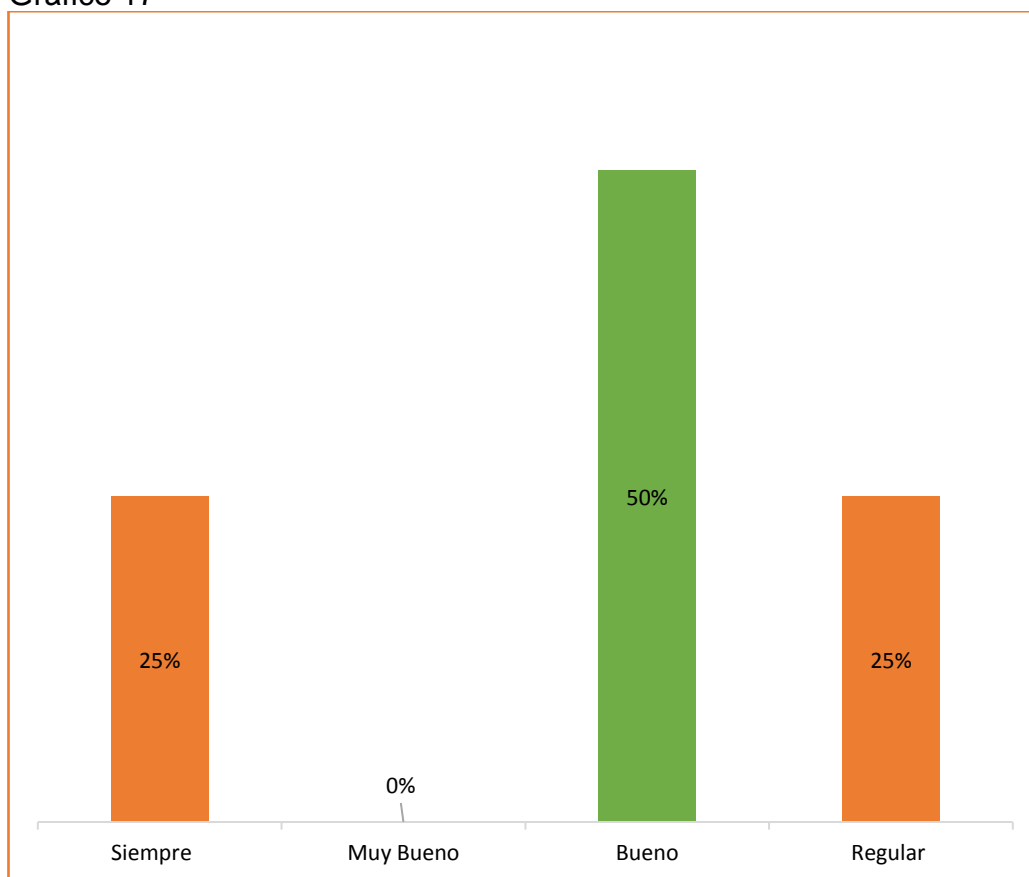
7.- ¿El observado cumple con los cuatros funciones administrativas (Planeación, Organización, Dirección, Control)?

Tabla 21 Funciones

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	1	25%
Muy Bueno	0	0%
Bueno	2	50%
Regular	1	25%
Total	4	100%

Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis

Gráfico 17



Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis

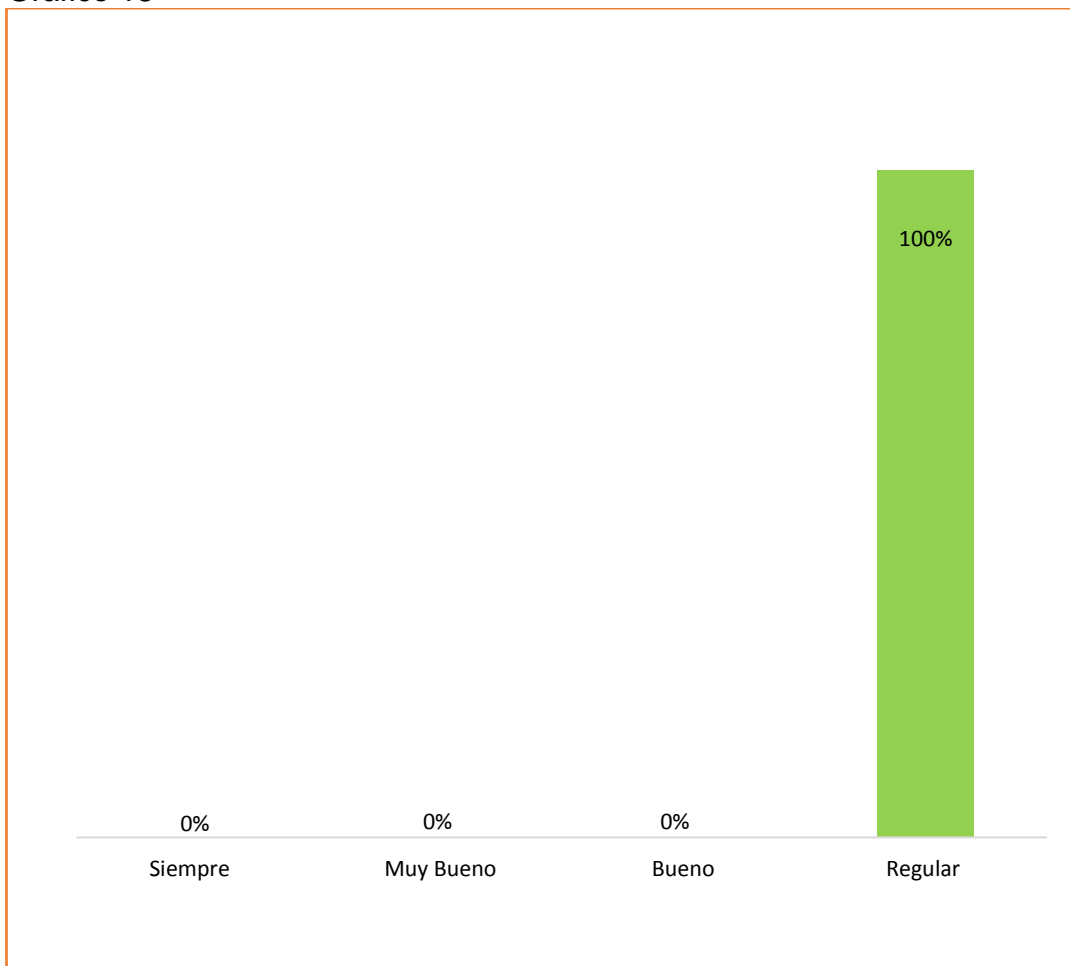
8.- ¿La observado da capacitación a sus trabajadores (charlas de motivación, reunión para mostrar los reglamentos a sus trabajadores)?

Tabla 22 Reglamento

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	0	0%
Muy Bueno	0	0%
Bueno	0	0%
Regular	4	100%
Total	4	100%

Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis

Gráfico 18



Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis.

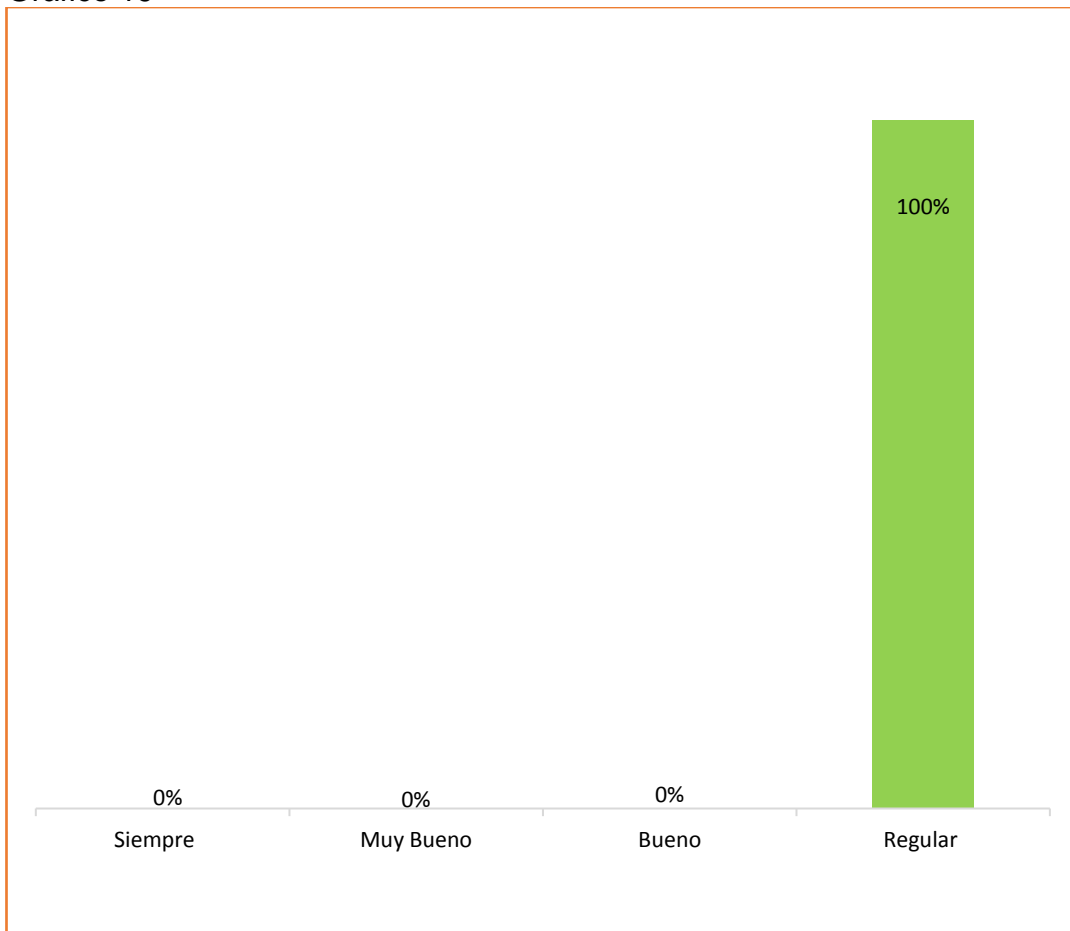
9.- ¿El observado cumple con los objetivos de la empresa?

Tabla 23 Objetivos

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	0	0%
Muy Bueno	0	0%
Bueno	0	0%
Regular	4	100%
Total	4	100%

Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis.

Gráfico 19



Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis.

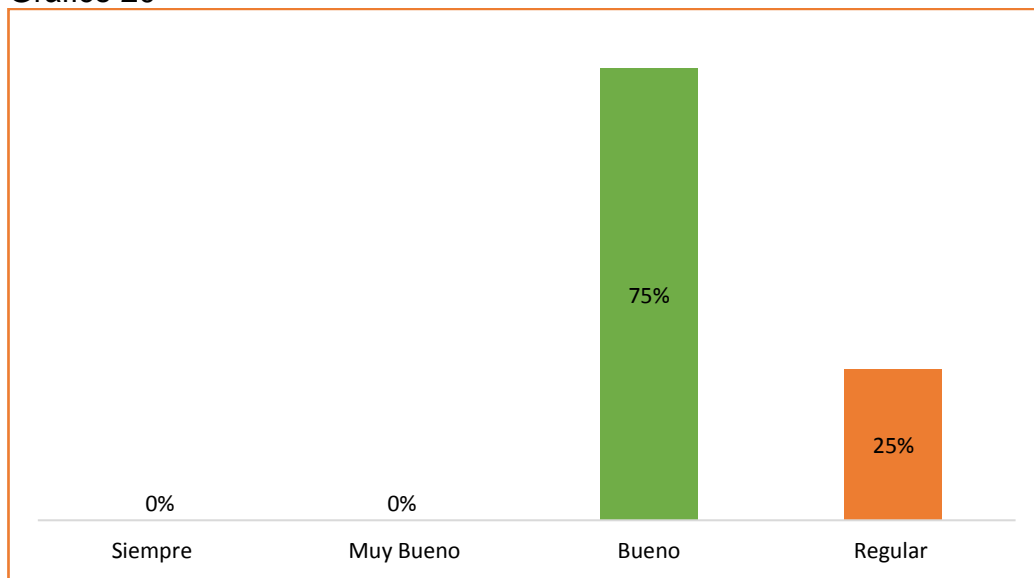
10.- ¿El observado está al pendiente de que las actividades sean realizadas correctamente?

Tabla 24 Pendiente

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	0	0%
Muy Bueno	0	0%
Bueno	3	75%
Regular	1	25%
Total	4	100%

Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis.

Gráfico 20



Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis

Análisis

La puntualidad en la empresa es primordial para los jefes ya que son el ejemplo para los trabajadores, los reglamentos son importantes en una empresa ya que ayudan a actuar de manera eficaz, los jefes tienen que seguir su responsabilidad sin objeción, los jefes deben tener una buena comunicación con los trabajadores, para dar una orden los trabajadores deben ser firmes y hablar con respeto. Los objetivos de la empresa son importantes y se deben seguir de manera empírica es importante observar a los trabajadores al momento de elaborar.

Pan de Mejora

Objetivo: Elaborar Plan de mejora de la empresa Agua Potable del Cantón Quinindé.

Tabla 25

Plan

¿Que?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?
Plan de Capacitación, trabajadores al Agua Potable y secretarias.	Para mejorar el rendimiento laboral y la comunicación.	Reuniones de capacitación.	Una vez al mes	Especialistas serán los encargados de dar la capacitación	Auditorio del Colegio Juan XXIII
Plan de capacitación para personal de alcantarillado.	Mejorar de mantenimiento de máquinas.	Talleres de capacitación.	Ultima semana del mes	Profesional alcantarillado y tecnología.	Auditorio del Colegio Juan XXIII.

Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis

Cronograma.

N.º	Tiempo Actividades	2018																							
		MAYO				JUNIO				JULIO															
		Semana				Semana				Semana															
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4												
1	Plan Capacitación																								
2	Plan de Capacitación en mantenimiento																								

Recursos Económicos.

Tabla 26

Patrimonio

Ingresos		Egresos	
Empresa	\$ 600	Capacitación rendimiento laboral	\$ 720
Préstamo Familiar	\$ 600	Refrigerios y materiales	\$200
		Capacitación en mantenimiento de maquinarias	\$ 240
Total.	\$ 1.200	Total.	\$ 1.600

Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis.

Hay un valor disponible de 60 ese valor se utilizará para cualquier imprevisto.

Plan de Capacitación.

Tabla 27 Formación.

Tema	Dia y Hora	Facilitador	Lugar	Varios
<p>Rendimiento laboral y comunicación</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Principales habilidades y Competencias en el trabajo. 2. Comunicación trabajo en equipo. 	<p>Mayo Junio Julio 18 (8:00 a 17:00)</p>	<p>Mariela Vera de Vélez.</p>	<p>Auditorio del Colegio Juan XXIII</p>	<p>Materiales directos Refrigerio</p>
<p>Mantenimiento de máquina.</p>	<p>Mayo Junio Julio 18 (8:00 a 17:00)</p>	<p>Leonel Macías Montiel.</p>	<p>Auditorio del Colegio Juan XXIII</p>	<p>Materiales directos Refrigerio</p>

Elaborado por: Cortez Macías Grey Adelis.

Conclusiones.

- ❖ Se fundamenta teóricamente el plan de capacitación. es importante elaborar un plan, de manera que ayuda a optimizar tipos de problemas que existen en una organización.

- ❖ Se analizó un diseño para las capacitaciones que se realizó una vez durante los meses. Mayo Junio y Julio.

- ❖ Existen varias anomalías en la empresa que no están siendo solucionados.

- ❖ Escasez de agua potable en el cantón, y no se resuelve el problema.

- ❖ No se está beneficiando ni se están resolviendo adecuadamente o no están actuando, en mejorar la calidad de agua para el cantón.

- ❖ Existe bajo rendimiento en la empresa que perjudica de manera trascendental a una organización y a la comunidad.

Recomendaciones.

- ❖ Establecer un plan de capacitación en la empresa para mejorar el rendimiento laboral, el ambiente laboral entre otros.

- ❖ Capacitación a los trabajadores en nuevas tecnologías para que tengan nuevos conocimientos y dar sus ideas para optimizar nuevas máquinas de succión de agua. para una mejor calidad de vida a los ciudadanos.

- ❖ Tener una comunicación satisfactoria con los trabajadores. para saber los problemas que están pasando con la empresa y solucionar.

- ❖ Hacer campañas del medio ambiente para que los ciudadanos tengan más interés en el ambiente.

- ❖ Evaluar a los trabajadores al momento que se finalice una capacitación para que nuevos conocimientos adquirieron y de qué manera los van a emprender.

- ❖ Un jefe debe de ser un amigo para los trabajadores para hay saber los problemas de la empresa y problemas que están pasando en la planta del agua potable.

- ❖ Mejorar la calidad de agua de las nuevas máquinas de succión para un mejor beneficio a la empresa y los consumidores

Bibliografías

- (R.A.E) Española, R. A. (2017). *Real Academia Española*. Madrid. Obtenido de Real Academia Española.
- Aguilar Zapana, J. M. (2016). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque (2015)*.
- Aguilar, A. S. (2006). *Capacitacion y Desarrollo de Personal*. Mexico.: Limusa, S.A.
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 6ta Edición*. Republica Dominicana : Episteme.
- Campos, J. C. (2002). *La encuesta como técnica de investigación.Elaboración de cuestionarios y tratamiento*. España: Centro Nacional de Epidemiología. ISCIII. Madrid.
- Cáseres, L. J. (1998). *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*.
- Cristina, S. L. (2011). Proceso de elaboración de un plan de capacitación que permita un mejor rendimiento laboral basados en la evaluación de desempeño con productos Avon S.A. *Licenciatura en Psicología*. Universidad de las Americas., Quito.
- Espinoza, A. C. (2015). *El plan de capacitación del sector público*. Quito-Ecuador: Ministerio del trabajo.
- Espinoza, A. C. (2015). *El Plan De Capacitacion del Sector Publico*. . Quito.: Dirección de Capacitación.
- F.Etrasa, J. (2014). *Capacitación- Manual Específico Mercancías*. Etrasa.
- Faida, M. P. (2014). "Diseño del plan de capacitación en base al modelo de retorno de inversión – Roí – para la planta central del ministerio de defensa nacional, correspondiente al periodo fiscal 2013". *Magíster*

en Dirección Estratégica de Recursos Humanos. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito.

Fernanda, S. G. (2014). "Propuesta de un Programa de Capacitación y Desarrollo para el Personal Docente del Instituto Tecnológico del Nororiente (Tenor), Ubicado en los Llanos de la Fragua, Zacapa.". *Licenciada*. Universidad Rafael Landívar, Guatemala-Zapaca.

Irene, I. T. (2011). "La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus LTDA de la Ciudad de Ambato en el año 2010". *Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato-Ecuador.

José Alberto Yuni, C. A. (2006). *Técnicas Para Investigar 2*. Argentina : Editorial Brujas .

Krell, H. (2013). *Técnica de Observación*. Obtenido de Ilvem.

L., G. A. (2019). *I+E Investigación Estratégica*. Colombia: Marketing Colombia.

Labastida, N. M. (2015). *folleto La Investigación Bibliográfica Ideas Principales y Secundarias*. Diseño de ilustración.

Ludewig, C. (s.f.). Universo y Muestra.

Maxwell, J. C. (2012). *Capacitación 101*. Manhattan, Nueva York, Estados Unidos: Caribe.

Multiple, A. (2017). *Investigación Cuantitativas en Ciencia y Tecnología*. España: Área de Innovación y Desarrollo.

Namakforoosh, M. N. (2000). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Limusa Noriega Editoriales .

O.E.D, O. E. (2017). *Oxford English Dictionary*. Reino Unido: Oxford University Press.

P, D. (1994). *Introducción a la cronobiología: fisiología de los ritmos biológicos*. Madrid-España: Universidad de Cantabria.

- P. Robbins, S. (2005). *Administración*. Mexico: Mexicana.
- Pain, A. (1989). *Como realizar un proyecto de capacitación*. Francia: Ediciones Granica S.A.
- Reichardt, T. C. (2014). *Métodos cualitativo y cuantitativos en investigación evaluativa*. España: Morata S.L.
- Roman, J. V. (1996). *Guía para Gerentes de Capacitación*. Republica Dominicana: IICA.
- Sectorales, O. I. (2002). *La Evolución del Empleado, el Tiempo de Trabajo y la Formación en la Industria Minera*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Sectoriales, L. O. (2006). *El aprendizaje permanente en las industrias mecánicas y electrónicas*. Ginebra: Oficina Internacional del trabajo Ginebra.
- Soto, E. (2003). *Evaluación del impacto de la capacitación en la productividad*. Chile: McGraw_Hill.
- Soto, E., & Velensuela, P. (s.f.). *Evaluación de impacto de la capacitación en la productividad*. Chile.
- Tomás-Sábado, J. (2010). *Fundamento de Bioestadística y Análisis de datos para enfermería*. Barcelona-España: Servie de Publicacions.
- Torres, C. A. (2006). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencia sociales*. Mexico: Pearson Educación de Mexico S.A.
- Trosino, J. C. (2006). *Nuevo diagnóstico de necesidades de capacitación y aprendizaj en las organizaciones*. Mexico: Panorama Editorial S.A.
- Valesca, L. H. (2011). Plan de capacitación para el personal de planta de producción, de una panadería tradicional. *Ingeniera Industrial*. Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Vallés, M. C. (2005). *Introducción a la economía laboral*. Barcelona-España: McGraw-Hill.

ANEXOS

Anexo N° 1



Máquina de succión del Agua.



Instalación de las maquinarias de la Empresa

Guía de Observación. N° 1

Objetivo: Evaluar y observar el desempeño de los trabajadores

Fecha de inicio	Fecha de Finalización:
Nombre del Observador:	
Nombre del Observado:	
Lugar de Observación	

N°	Indicadores	S	MB	B	R
1	Es puntual con el horario establecido en el trabajo.				
2	Cumple con todos los reglamentos de la empresa.				
3	Es responsable en sus actividades laborales.				
4	Cumple con la responsabilidad social.				
5	Tiene una buena relación con los trabajadores de la organización.				
6	Como se comporta el observado al momento de dar una orden a sus trabajadores.				
7	El observado cumple con los cuatros funciones administrativas (Planeación, Organización, Dirección, Control)				
8	La observado da capacitación a sus trabajadores (charlas de motivación, reunión para mostrar los reglamentos a sus trabajadores)				
9	El observado cumple con los objetivos de la empresa.				
10	El observado está pendiente de que las actividades sean realizadas correctamente.				

S : Siempre

MB: Muy Bueno

B : Bueno

R : Regular

Guía de Observación. N° 2

Objetivo: Evaluar y observar el desempeño de los trabajadores

Fecha de inicio	Fecha de Finalización:
Nombre del Observador:	
Nombre del Observado:	
Lugar de Observación	

N°	Indicadores	S	MB	B	R
1	Es puntual con el horario establecido en el trabajo.				
2	Cumple con todos los reglamentos de la empresa.				
3	Es responsable en sus actividades laborales.				
4	Cumple con la responsabilidad social.				
5	Tiene una buena relación con los trabajadores de la organización.				
6	Como se comporta el observado al momento de dar una orden a sus trabajadores.				
7	El observado cumple con los cuatros funciones administrativas (Planeación, Organización, Dirección, Control)				
8	La observado da capacitación a sus trabajadores (charlas de motivación, reunión para mostrar los reglamentos a sus trabajadores)				
9	El observado cumple con los objetivos de la empresa.				
10	El observado está al pendiente de que las actividades sean realizadas correctamente.				

S : Siempre

MB: Muy Bueno

B : Bueno

R : Regular

Guía de Observación. N° 3

Objetivo: Evaluar y observar el desempeño de los trabajadores

Fecha de inicio	Fecha de Finalización:
Nombre del Observador:	
Nombre del Observado:	
Lugar de Observación	

N°	Indicadores	S	MB	B	R
1	Es puntual con el horario establecido en el trabajo.				
2	Cumple con todos los reglamentos de la empresa.				
3	Es responsable en sus actividades laborales.				
4	Cumple con la responsabilidad social.				
5	Tiene una buena relación con los trabajadores de la organización.				
6	Como se comporta el observado al momento de dar una orden a sus trabajadores.				
7	El observado cumple con los cuatros funciones administrativas (Planeación, Organización, Dirección, Control)				
8	La observado da capacitación a sus trabajadores (charlas de motivación, reunión para mostrar los reglamentos a sus trabajadores)				
9	El observado cumple con los objetivos de la empresa.				
10	El observado está pendiente de que las actividades sean realizadas correctamente.				

S : Siempre

MB: Muy Bueno

B : Bueno

R : Regular

Guía de Observación. N° 4

Objetivo: Evaluar y observar el desempeño de los trabajadores

Fecha de inicio	Fecha de Finalización:
Nombre del Observador:	
Nombre del Observado:	
Lugar de Observación	

N°	Indicadores	S	MB	B	R
1	Es puntual con el horario establecido en el trabajo.				
2	Cumple con todos los reglamentos de la empresa.				
3	Es responsable en sus actividades laborales.				
4	Cumple con la responsabilidad social.				
5	Tiene una buena relación con los trabajadores de la organización.				
6	Como se comporta el observado al momento de dar una orden a sus trabajadores.				
7	El observado cumple con los cuatros funciones administrativas (Planeación, Organización, Dirección, Control)				
8	La observado da capacitación a sus trabajadores (charlas de motivación, reunión para mostrar los reglamentos a sus trabajadores)				
9	El observado cumple con los objetivos de la empresa.				
10	El observado está pendiente de que las actividades sean realizadas correctamente.				

S : Siempre

MB: Muy Bueno

B : Bueno

R : Regular

Objetivo de la encuesta

Identificar el nivel de satisfacción en los empleados en el lugar de trabajo

Instrucciones Generales.

1. Utilizar Puma Azul o Negra. Lea cada pregunta con cuidado
2. Tiene 20 min para responder
3. Va a encontrar 4 alternativas escoja una.
4. Utilizar una ✓ o ✗ En cada pregunta que usted escoja.
5. Si tiene una duda preguntar al encuestador
6. No se aceptan tachones

ENCUESTA

Esta encuesta es anónima y personal, dirigida a los trabajadores de la Empresa Publica del Agua Potable en el Cantón Quinindé.

1.- ¿Hay una comunicación efectiva y amable dentro del área de trabajo?

- Siempre A Veces
 Casi Siempre Nunca

2.- ¿Recibe sensoria o ayuda de los miembros de otro departamento cuando se lo solicita?

- Siempre A Veces
 Casi Siempre Nunca

3.- Todos los dependientes, sin importar su puesto de trabajo, ¿reciben curso de capacitación?

- Siempre A Veces
 Casi Siempre Nunca

4.- ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con la empresa?

- Satisfecho
 Muy Satisfecho
 Insatisfecho
 Muy insatisfecho

5.- ¿Se siente satisfecho con el trato que recibe dentro de la organización en la que labora?

- Satisfecho
 Muy Satisfecho
 Insatisfecho
 Muy insatisfecho

6.- ¿Usted acata las órdenes con respeto que su superior le da y las realiza educadamente?

- Siempre
- Casi Siempre
- A Veces
- Nunca

7.- ¿Cuándo usted tiene algún problema personal su jefe le da apoyo moral?

- Siempre
- Casi Siempre
- A Veces
- Nunca

8.- ¿La comunicación con su jefe es positiva?

- Siempre
- Casi Siempre
- A Veces
- Nunca

9.- ¿La empresa cuenta con cursos de capacitación?

- Siempre
- Casi Siempre
- A Veces
- Nunca

10.- ¿Los cursos de capacitación que recibe usted en su trabajo son eficaces para realizar cualquier actividad que se le presente en la organización?

- Siempre
- Casi Siempre
- A Veces
- Nunca

Agradezco por la atención y tiempo que han brindado al momento de responder las preguntas. Es muy importante que nos ayuden a tomar acciones para la mejora continua