



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología
Código: SENESCYT 2397

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PRÉVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema:

**PROPUESTA DE PLAN DE CAPACITACIÓN EN NORMATIVAS PARA LA
MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE EMPLEADOS
EN LA EMPRESA AGROFICIAL S.A**

Autora:

Muñoz Avilés Génesis Andreina

Tutor:

PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil, Ecuador

2018



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología
Código: SENESCYT 2397

DEDICATORIA

A mis padres, que sacrificaron con amor años de su vida trabajando, para que pueda ser una profesional, por sus consejos los cuales aprendí, que todo sacrificio tiene su recompensa. Y por último no siendo el menos importante a Raúl, que a pesar de haber pasado momentos buenos y malos me demostró ser una persona en la cual se puede confiar, y me ha brindado de manera sincera y paciente, toda su ayuda.

Muñoz Avilés Génesis Andreina



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología
Código: SENESCYT 2397

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios, por haberme guiado y fortalecido durante todo el tiempo que duró mi carrera. A mis compañeras, las cuales fueron una ayuda muy importante, y aprendimos que con esfuerzo, perseverancia y el trabajo en equipo podremos alcanzar las metas deseadas. A los docentes del instituto, por la dedicación que día a día demostraron, al impartir sus conocimientos profesionales. A mi tutor el PhD. Simón Alberto Illescas Prieto, por el apoyo que ha brindado a este trabajo, por el respeto a mis sugerencias e ideas y por la dirección y el rigor que ha facilitado a las mismas. Por último, quiero agradecer a la base de todo, a mi familia, por su constante motivación, muchas gracias por su paciencia y comprensión, y sobre todo por su amor.

Muñoz Avilés Génesis Andreina



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología
Código: SENESCYT 2397

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor de Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema:

Propuesta de plan de capacitación en normativas para la mejora del desempeño laboral de empleados en la empresa AGROFICIAL S.A, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Qué incidencia tendría la capacitación de normativas, en el desempeño laboral de los empleados, de la empresa AGROFICIAL S.A ubicada en la ciudad de Guayaquil, en el año 2018?**

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación:

Presentado por la Egresada:
Andreina

Muñoz Avilés Génesis

Tutor:
Prieto

PhD. Simón Alberto Illescas

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Muñoz Avilés Génesis Andreina** en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de plan de capacitación en normativas para la mejora del desempeño laboral de empleados en la empresa AGROFICIAL S.A.** de la modalidad de **Presencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de Empresas**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

Muñoz Avilés Génesis Andreina
Nombre y Apellidos de la Autora

Firma

No. de Cédula: 095202785-2

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCIT

Firma



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología
Código: SENESCYT 2397

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

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

**PROYECTO PRÉVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: TECNÓLOGA
EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

TEMA:

Propuesta de plan de capacitación en normativas para la mejora del desempeño laboral de empleados en la empresa AGROFICIAL S.A.

Autora: Muñoz Avilés Génesis Andreina

Tutor: PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

Resumen

En la actualidad la empresa AGROFICIAL S.A no cuenta con un plan de capacitación en normativas, por lo cual, los empleados tienen mucho desconocimiento por el escaso índice de capacitaciones. Por tal razón, los colaboradores tienen como consecuencias: el bajo rendimiento y desempeño laboral. La empresa tiene como objetivo principal; diseñar un plan de capacitación en normativas, en base a la evaluación de rendimiento, para aumentar el desempeño laboral de los empleados. Los métodos utilizados en este trabajo de investigación son el Inductivo-Deductivo y con el método estadístico, de modo que se llevó a cabo, encuestas; por último; se aplicó el científico, porque se recaudó hechos más sobresalientes y se formuló conclusiones por medio de los procesos lógicos de razonamientos. Las técnicas utilizadas son: la entrevista y la encuesta. Es muy necesario que los empleados tengan un desarrollo y crecimiento profesional para que puedan aportar de manera eficiente dentro de sus puestos de trabajo, desenvolviéndose al máximo, en las tareas que sus jefes les asignen. Es primordial e indispensable motivar frecuentemente al personal hacia el logro de los objetivos; y darle la oportunidad al empleado, de tomar sus propias decisiones, siempre y cuando sea de ayuda a la compañía.

Capacitación

Normativa

Desempeño

Laboral



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología
Código: SENESCYT 2397

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

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

**PROYECTO PRÉVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: TECNÓLOGA
EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

TEMA:

Propuesta de plan de capacitación en normativas para la mejora del desempeño laboral de empleados en la empresa AGROFICIAL S.A.

Autora: Muñoz Avilés Génesis Andreina

Tutor: PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

Abstract

At present the company AGROFICIAL S.A does not have a training plan in regulations, for which, the employees have a lot of ignorance because of the low index of training. For this reason, employees have the following consequences: low performance and job performance. The company has as main objective; design a plan for training in regulations, based on the evaluation of performance, to increase the work performance of employees. The methods used in this research work are the Inductive-Deductive and with the statistical method, so that it was carried out, surveys; by last; the scientist was applied, because he collected more outstanding facts and formulated conclusions necessary that employees have a professional development and growth so that they can contribute efficiently in their jobs, performing as much as possible, in the tasks than their bosses assign them. It is essential and essential to motivate staff frequently towards the achievement of objectives; and give the employee the opportunity to make their own decisions, as long as it helps the company.

Training

Regulations

Performance

Job



ÍNDICE GENERAL

Contenidos:

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
Resumen	vii
Abstract	viii
Índice General	x
Índice De Cuadros.....	xiii
Índice De Gráficos	xiv
CAPÍTULO I	1
El Problema.....	1
Planteamiento Del Problema.....	1
Ubicación Del Problema En Un Contexto.....	3
Situación Conflicto.....	3
Delimitación Del Problema	4
Planteamiento O Formulación Del Problema	4
Variables De La Investigación	4
Evaluación Del Problema	5
Objetivos De La Investigación	6

Justificación E Importancia	6
-----------------------------------	---



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología
Código- SENESCYT 2397

CAPÍTULO II	11
Marco Teórico.....	11
Antecedentes Históricos.....	11
Antecedentes Referenciales.....	17
Fundamentación Legal	19
Variables De La Investigación	25
Definiciones Conceptuales	27
CAPÍTULO III	34
Metodología.....	34
Datos De La Empresa	34
Diseño De La Investigación	36
Tipos De Investigación	38
Población Y Muestra	39
Métodos Y Técnicas De Investigación.....	43
Procedimiento De La Investigación	45
CAPÍTULO IV	47
Análisis E Interpretación De Resultados	47
Aplicación A Las Técnicas E Instrumentos.....	47
Plan De Mejora.....	61
Cronograma.....	¡Error! Marcador no definido.
Presupuesto	¡Error! Marcador no definido.
Conclusiones.....	71
Recomendaciones.....	72
Bibliografía.....	73
Anexos	
Anexo 1. Carta de autorización.	

Anexo 2. Carta de presentación.



Anexo 3. Instrucciones.

Anexo 4. Cuestionario.

Anexo 5. Carta de despedida.

Anexo 6. Entrevista.

Anexo 7. Logotipo de la empresa.

Anexo 8. Logotipo del grupo al que pertenece la empresa AGROFICIAL

Anexo 9. Misión y visión de la empresa Agrícola Oficial S.A.

Anexo 10. Certificado realizado por la empresa AGROFICIAL S.A a la empresa PLEXUSASER S.A por haber llevado a cabo un trabajo en la planta de fabricación y en la hacienda, denominado “plan de mejoramiento productivo y sistemas de gestión”.

Anexo 11. Empleados de la empresa AGROFICIAL S.A recibiendo capacitaciones.

Anexo 12. Personal del área de talento humano que conforman parte de la empresa AGROFICIAL S.A.



ÍNDICE DE CUADROS

Contenidos:	Páginas:
Tabla 1 : Desacuerdo.....	4
Tabla 2 : Tamaño de muestra de empresas que han contratado capacitación con el SECAP.....	13
Tabla 3 : Factores de evaluación más utilizados para evaluar el desempeño.....	24
Tabla 4 : Modelos.....	34
Tabla 5 : Universo.....	36
Tabla 6 : Herramientas.....	39
Tabla 7 : Clima laboral.....	42
Tabla 8 : Capacitación.....	43
Tabla 9 : Satisfacción.....	44
Tabla 10: Ánimo y energía.....	45
Tabla 11: Importancia laboral.....	46
Tabla 12: Relación.....	47
Tabla 13: Compañía.....	48
Tabla 14: Desempeño laboral.....	49
Tabla 15: Crecimiento laboral.....	50
Tabla 16: Evaluación.....	51
Tabla 17: Plan.....	56
Tabla 18: Capital.....	61



ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos:

Páginas:

Gráfico 1 : Tasa de factores relevantes de preferencia de las empresas a la capacitación en el SECAP, a nivel nacional.....	14
Gráfico 2 : Tasa de preferencia de las empresas a seguir capacitando en el SECAP, a nivel nacional.....	14
Gráfico 3 : Clima laboral.....	42
Gráfico 4 : Capacitación.....	43
Gráfico 5 : Satisfacción.....	44
Gráfico 6 : Ánimo y energía.....	45
Gráfico 7 : Importancia laboral.....	46
Gráfico 8 : Relación.....	47
Gráfico 9 : Compañía.....	48
Gráfico 10 : Desempeño laboral.....	49
Gráfico 11 : Crecimiento laboral.....	50
Gráfico 12 : Evaluación.....	51

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

A lo largo de la historia la capacitación ha sido un pilar fundamental para la formación y el desempeño de los empleados, porque de esto depende el crecimiento económico de las organizaciones.

El grado con que se forme profesionalmente a un colaborador, será el resultado de convertirse en una persona valiosa para la sociedad y para sí mismo.

La necesidad de capacitación, surge cuando existe diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que realmente saber hacer

Existen empresas en la actualidad que no invierten tiempo ni dinero en capacitar a su personal, porque todavía piensan que es un gasto y una pérdida de tiempo; así como hay otras que piensan, que es la solución a todos sus problemas, o que la ejecuten simplemente, por cumplir requisitos que exigen las certificaciones de calidad.

Cabe recalcar que muchas empresas en las cuales se han realizado arduas capacitaciones, el rendimiento del personal, como su crecimiento económico han dado los resultados esperados.

Las empresas que no optan por capacitar a sus empleados; traen como consecuencia: personal desmotivado e ineficiente; como no existe un control que indique que los colaboradores van avanzando o no, es aquí donde se puede observar la necesidad de realizar planes de capacitación en base a su desempeño.

Una de las tareas más importantes que debe realizar todo departamento de talento humano, es la evaluación del desempeño laboral, la cual tiene una

doble vertiente: el desempeño inferior a lo esperado y que debe ser corregido

a través de distintas iniciativas; y el desempeño mayor de lo esperado, que debe ser premiado o alentado de algún modo.

Sabiendo que nos enfrentamos en un mundo competitivo y globalizado, donde la competencia se da a nivel mundial, las capacitaciones y las evaluaciones de desempeño, otorgan a las organizaciones personas altamente competentes, para que rindan mejor en su puesto de trabajo.

Los estudios de evaluación de desempeño laboral de toda compañía pretenden que el trabajador este siempre motivado, solo así se alcanzará los objetivos económicos y productivos de la empresa, aumentando la productividad general.

De alguna forma los directivos de las empresas son responsables de llevar a cabo diferentes estrategias y técnicas en el desarrollo de los colaboradores.

Debido a las causas de insatisfacción laboral, desmotivación, estrés y falta de conocimiento en sus funciones.

Las empresas para evitar tener elevados costos en contratar nuevo personal capacitado, y bajo rendimiento del que ya es parte de alguna organización, se considera más factible realizar un plan de formación, el cual ayudaría, tanto al empleado adquiriendo conocimientos de alto nivel en su área ocupacional; y a la empresa logrando un mejor rendimiento de sus empleados y aumentando la productividad.

Los trabajadores deben de sentir desde el primer momento que ingresan a la compañía, que esta se interesa mucho en su desarrollo profesional y que su buen rendimiento de alguna manera será recompensado.

Uno de los mayores retos que ha planteado este país durante muchos años atrás es dedicarse a la capacitación de cada empleado que conforma parte de cualquier organización ya sea esta pública y privada.

Dada la importancia que representa el contar con un personal eficiente de acuerdo a sus funciones, se considera de gran magnitud diagnosticar si la capacitación influye en el desempeño de los empleados; por lo cual es muy

importante crear un plan de capacitación, para así, conocer los factores que afectan el rendimiento del personal y su desempeño laboral.

La presente investigación analizará elementos que debe contener un plan de capacitación en normativas, para los colaboradores de la empresa AGROFICIAL S.A, de modo que potencialice su desarrollo y desempeño laboral y que asegure el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Además que puedan ser eficientes en sus puestos de trabajo, aportando con sus con sus propios conocimientos, siempre y cuando sean de ayuda para la empresa.

Ubicación del Problema en un Contexto

La empresa Agrícola Oficial S.A (AGROFICIAL) se encuentra ubicada al norte de la ciudad de Guayaquil, en el km 43 vía a la costa, la cual se dedica a la explotación integral de actividades agrícolas, industriales, agroindustriales y comerciales, siendo la actividad principal el cultivo de frutas. Es una empresa con casi 27 años en el mercado. Perteneciente al Grupo Vilaseca. Se han detectado anomalías, que perjudican tanto a la empresa como al empleado, siendo la causa principal, el bajo desempeño laboral por la falta de capacitación al personal.

Esta empresa tiene un decrecimiento de personal hace tres años atrás, los trabajadores no rinden satisfactoriamente en sus labores, a pesar de contar con toda la maquinaria adecuada para cumplir con los objetivos propuestos por la compañía. Causando esto un problema grave en las economías de los hogares y por ende en el nivel productivo-económico de la compañía.

Situación Conflicto

Esta situación del conflicto, surge por la falta de interés que la compañía le otorga a su personal, al no capacitarlo como es debido, dando como resultado colaboradores desmotivados e ineficientes.

Es importante aclarar, cuáles son las causas, que originan que los trabajadores no rindan de forma eficiente en sus labores, teniendo como efecto, un bajo desempeño y produciendo voluntariamente la renuncia del personal de la empresa AGROFICIAL S.A.

Tabla 1 **Desacuerdo**

Antecedentes	Consecuencias
<ul style="list-style-type: none">• Desmotivación laboral.	<ul style="list-style-type: none">• Disminución de la producción.
<ul style="list-style-type: none">• Exceso de trabajo.	<ul style="list-style-type: none">• Ausentismo del personal.
<ul style="list-style-type: none">• Limitada comunicación.	<ul style="list-style-type: none">• Conflictos laborales.
<ul style="list-style-type: none">• Escaso conocimiento en sus funciones laborales.	<ul style="list-style-type: none">• Deficiente rendimiento.

Elaborado por: Génesis Andreina Muñoz Avilés

Delimitación del Problema

- **Campo** : Administración
- **Área** : Capacitación
- **Aspectos** : Capacitación, normativas, desempeño, laboral
- **Tema** : Propuesta de plan de capacitación en normativas para la mejora del desempeño laboral de empleados en la empresa AGROFICIAL S.A

Planteamiento o Formulación del Problema

¿Qué incidencia tendría la capacitación de normativas, en el desempeño laboral de los empleados, de la empresa AGROFICIAL S.A ubicada en la ciudad de Guayaquil, en el año 2018?

Variables de la Investigación

- Variable independiente : Capacitación en normativas
- Variable dependiente : Desempeño laboral

Evaluación del Problema

Delimitado : Desde la óptica de Sabino, (2013):

La delimitación se debe realizar en cuanto al tiempo y al espacio, para situar el problema en un contexto definido y homogéneo. Entonces delimitar una investigación significa, detallar de manera precisa las áreas de interés, establecer su alcance y decidir las fronteras de espacio, tiempo y circunstancias de acuerdo a la investigación. (pág. 140)

Esto se interpreta que para poder delimitar un problema de investigación, se debe especificar tan minuciosamente todas las áreas en las cuales nos vamos a interesar, ya sea en espacio y tiempo para poder realizarlo. Entonces este problema es delimitado, porque se lo realizó durante seis meses, en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

Claro : Meixuerio & Pérez Cruz, (2008) explica este aspecto en que:

Se identifica con ideas concisas, capacidad del proyecto para resolver el problema que lo origino, presenta e integra a la situación actual, todas las optimizaciones posibles. Las optimizaciones son inversiones menores o medida administrativas que reducen la problemática a resolver, por ejemplo, para proyectos de salud una optimización común es suponer la ampliación de los horarios de atención a los pacientes. Al suponer esta situación, tendríamos las condiciones óptimas para evaluar el proyecto. (pág. 16)

Esta investigación requiere emplear un plan de capacitación en normativas para colaborar con el crecimiento de la empresa.

Original : Es original, porque no se ha indagado las necesidades que tiene la empresa, al no contar con un plan de capacitación estandarizado, con una perspectiva clara, que hasta el día de hoy, no ha sido examinado.

Concreto : Es concreto, porque se refiere a las necesidades que tienen los colaboradores en estos últimos años, por la falta de capacitaciones que existe en la empresa, el cual influye mucho en su rendimiento laboral y afecta también al desarrollo organizacional.

Evidente :La empresa AGROFICIAL S.A al no capacitar contantemente a su colaboradores se ve reflejado el bajo desempeño dentro de sus puestos de trabajo y la disminución de la producción de la compañía.

Relevante : Porque la necesidad de capacitar a los colaboradores de la empresa AGROFICIAL S.A, ayuda tanto a al rendimiento laboral del personal, como al crecimiento económico de la compañía.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General :

Diseñar un plan de capacitación en normativas en base a la evaluación de rendimiento, para aumentar el desempeño laboral de los empleados de la empresa AGROFICIAL S.A

Objetivos Específicos:

- Emplear teóricamente la capacitación de normativas y el desempeño laboral.
- Caracterizar el desempeño laboral para la capacitación de normativas.
- Realizar un plan de capacitación de normativas en el desempeño laboral de los empleados.

Justificación e Importancia

Uno de los principales inconvenientes de las empresas ecuatorianas es retener y formar un excelente equipo de trabajo.

La experiencia ha demostrado que es muy necesario al momento de optimizar recursos en las organizaciones.

Se ha elegido este tema porque en la actualidad la empresa no cuenta con un plan de capacitación en normativas, por lo cual, los empleados tienen mucho desconocimiento por el escaso índice de capacitaciones.

Por tal razón los colaboradores de la empresa AGROFICIAL S.A tienen como consecuencias: el bajo rendimiento y desempeño laboral e incluso perjudicando así la productividad de la compañía.

De modo a los inconvenientes que se dan, por el bajo rendimiento del personal, estos se sienten en la obligación de abandonar de manera voluntaria sus puestos de trabajo, aun sabiendo que sus ingresos perjudican a sus familias.

El beneficio que tienen los colaboradores al recibir capacitaciones es que ayuda a que su rendimiento mejore y que se sientan tan motivados al momento de realizar sus labores, porque se dan cuenta que la empresa si se interesa en el bienestar de ellos ; también esto ayuda que puedan crecer profesionalmente y por ende recibir un mejor sueldo.

Otro de los beneficiarios sería la compañía, porque al reflejarse el buen desempeño de sus empleados, esta obtendrá mejores resultados en su nivel productivo y generaría excelentes ingresos.

Por último, no siendo los menos importantes, los clientes, serían los siguientes beneficiarios de esta investigación, porque la empresa al contar con un buen personal capacitado, que rinda al máximo, el cliente se sentirá satisfecho al momento de adquirir el producto o servicio que ofrecen por medio de sus empleados, ya que recibirá buena atención, un ambiente favorable y un clima relajado.

La presente investigación tiene como finalidad demostrar cuales son las causas que originan que lo empleados se sientan tan inconformes en sus puestos de trabajo, para aportar soluciones que satisfagan las necesidades de los trabajadores y de esta manera se sientan motivadas y comprometidas con la empresa.

Esta investigación ayudará a la empresa, a mejorar sus actividades, ya que brindaremos soluciones positivas que la beneficien, de acuerdo a sus necesidades y a las de los trabajadores, tendremos conocimientos del grado de satisfacción que tiene cada empleado, durante el desempeño de las funciones que realiza.

Es una labor que no solo se refleja para la empresa, sino el también para las personas que en ella prestan sus servicios, ya que, el núcleo de cualquier sistema organizacional, se basa en la relación entre la persona y la compañía misma. El desempeño y el manejo del recurso humano, son elementos claves para el crecimiento y supervivencia de las compañías; por tanto el rendimiento y el desempeño del personal son cada vez más importantes en el proceso administrativo.

La motivación efectiva de los empleados, se sitúa en el primer lugar, porque de esto depende que la empresa cuente con empleados responsables, comprometidos hacia el logro del bienestar y objetivo de la compañía, y ayuden a satisfacer las necesidades del mercado demandante que se mueve en un ambiente altamente competitivo.

Las diferentes metas sitúan a los empleados hacia diferentes comportamientos, por ende, consideramos que la auto-eficacia, provoca un impacto moderador en el comportamiento y desempeño de los trabajadores, debido a que la confianza y esmero que sientan es lo que reflejan.

La auto-eficacia en los trabajadores, crea en ellos la capacidad de organizar acciones debidas para un exitoso desempeño laboral.

Entonces la alta auto-eficacia crea una mayor confianza en el empleado; mientras que una baja auto-eficacia no crea la confianza suficiente, y los desanima a rendir buenos resultados y demostrar todo el conocimiento. El desarrollo del personal se debe a la interacción entre los miembros de la organización y los colaboradores.

El método más indispensable en desarrollar la capacidad del personal, es crear un entorno, en el que se logre la cooperación, comunicación y un

intercambio abierto de ideas, donde cada uno aporte con sus propios conocimientos.

Debido al interés que representa el contar con un personal idóneo, con un elevado nivel profesional, es importante crear un plan de capacitación en normativas, que permitan mejorar el desempeño laboral, esto llevará a ofrecer un rendimiento eficaz, eficiente, transparente y con alta responsabilidad, y mejorar de manera continua la producción de la empresa. Es muy necesario que los empleados tengan un desarrollo y crecimiento profesional para que puedan aportar de manera eficiente dentro de sus puestos de trabajo, desenvolviéndose al máximo, en las tareas que sus jefes les asignen. Para la empresa, es primordial e indispensable motivar frecuentemente al personal hacia el logro de los objetivos; y darle la oportunidad al empleado, de tomar sus propias decisiones, siempre y cuando sea de ayuda a la compañía.

Es evidente que si la empresa logra que sus colaboradores estén siempre motivados, y con una formación adecuada, podrá tener a sus trabajadores con un buen nivel de integración y satisfacción; creando así un clima laboral favorable que se verá reflejado positivamente en su nivel de rendimiento, lo que repercutirá en beneficios para la compañía.

Para lograr los objetivos de esta investigación se deben emplear técnicas de investigación como el cuestionario, el formulario y las guías; ya que de estas depende conocer cual serán los métodos que aplicaremos para darle solución a nuestro problema.

Es así que torna importante el estudio del desempeño laboral, consiguiendo la mediación entre los intereses de la empresa AGROFICIAL S.A y las necesidades o expectativas de los empleados, donde el problema en si no es la tarea que se desempeña; sino las relaciones humanas y las actitudes personales, que influyen el ámbito del trabajo.

De ahí la importancia de la investigación. De esta manera los trabajadores puedan aplicar los conocimientos que han adquirido por medio de las capacitaciones, que constantemente le han impartido, y así logren

desenvolverse satisfactoriamente, reflejando resultados eficientes y un excelente desempeño laboral.

Además Meneghetti Neto (2015) aporta, que **“Es preciso invertir en el empleado, y establecer una relación de confianza y de transparencia. Hacer que él actúe junto al empresario, porque allí está la clave para el desarrollo del negocio”**. (pág. 1)

Las empresas deben de darle en todo momento la confianza al empleado, y demostrarle que su trabajo es muy importante para la compañía y en vez de despedirlo, esta invierta tiempo y dinero en capacitarlo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Históricos

De acuerdo Coria, (2013):

La capacitación laboral estuvo vinculada en sus comienzos a unidades productivas muy pequeñas, de naturaleza familiar, en las que se utilizaban metodologías de capacitación, basadas en “aprender haciendo”, que fueron modificadas por la Revolución Industrial y por las exigencias de formación de personal asociadas a las dos guerras mundiales. Se mostrarán también los avances, de la pedagogía y la teoría del aprendizaje adulto que se han reflejado en la calidad de las acciones formativas destinadas a las empresas de mayor tamaño, pero que no habrían impactado en las destinadas a las firmas pequeñas. Se habría generado, como consecuencia, un circuito diferencial de baja calidad que podría explicar el reducido impacto de políticas y programas de capacitación destinadas a este sector. (pág. 143)

Se entiende que en plena revolución industrial la capacitación fue un mecanismo para controlar la formación de las personas, con el fin de proteger los intereses económicos de aquella época; una forma de comunicar los conocimientos era a través de la transmisión verbal que se iban dando de generación en generación. Además los empresarios iban entrenando cada día a sus empleados, tanto en las tareas que realizaban, como en aquellas actividades que podrían hacer crecer su rendimiento y desempeño laboral.

Conforme Gómez M, (2016) **“América latina cuenta con una economía en donde las MPyME tiene una contribución alta en el PIB y acumulan**

buena parte de los empleos, el referente para determinar la capacitación

en este tipo de empresas puede estar condicionado por el tamaño de las mismas” (pág. 14)

Quiere decir que los países que conforman América latina cuentan con una economía y participación muy alta en el Producto Interno Bruto, lo cual nos demuestra que tienen un incremento de ingresos amplio, para poder ayudar a la formación de cada empleado que forma parte de cada organismo.

Frigo, (2012) Recalca en su artículo:

Los campos de la capacitación son muchos pero en general entran en una de las cuatro áreas siguientes:

a) Inducción.- Es la información que se brinda a los empleados recién ingresados. Generalmente lo hacen supervisores del ingresante. El departamento de RRHH establece por escrito las pautas, de modo de que la acción sea uniforme y planificada.

b) Entrenamiento.- Se aplica al personal operativo. Por lo general se dá en el mismo puesto de trabajo. La capacitación se hace necesaria cuando hay novedades que afectan tareas o funciones, o cuando se hace necesario elevar el nivel general de conocimientos del personal operativo. Las instrucciones para cada puesto de trabajo deberían ser puestas por escrito.

c) Formación Básica.- Se desarrollan en organizaciones de cierta envergadura, procura personal especialmente preparado, con un conocimiento general de toda la organización. Se toma en general profesionales jóvenes, que reciben instrucción completa sobre la empresa y luego reciben destino. Son los oficiales del futuro.

d) Desarrollo de Jefes.- Suele ser lo más difícil, porque se trata de desarrollar más bien actitudes que conocimientos y habilidades concretas. En

todas las demás acciones de capacitación, es necesario el compromiso de la gerencia. Aquí es primordial el compromiso de la gerencia general, y de los máximos niveles de la organización. El estilo gerencial de una empresa se logra no solo trabajando en común, sino sobre todo en reflexión común sobre los problemas de la gerencia. Deberían difundirse temas como la administración del tiempo, conducción de reuniones, análisis y toma de decisiones, y otros. (pág. 1)

La capacitación puede ser designada en muchos campos de la organización, en cualquiera que sea el caso ayudaría al crecimiento productivo y económico de la empresa, siempre y cuando tenga un control correcto y adecuado de acuerdo a las actividades que lo requieran.

Sally, (2014) En su entrevista determina que:

La empresa de tecnología para la educación Live Learning es la opción cada vez más elegida por las empresas de América Latina que buscan capacitar a su personal simultáneamente, ahorrando tiempo y dinero en viáticos, esto posibilita tener clases online en las cuales el capacitador y los asistentes pueden verse y escucharse; disipar dudas respecto al material de los cursos o explicar los conceptos más complejos, tal como se hace en un curso tradicional. (pág. 3)

Esta empresa ha sido de gran aceptación a nivel mundial porque ayuda al desarrollo y formación de las personas desde su comodidad, ya sea en sus lugares de trabajo o en sus hogares, ahorrando tiempo y dinero

Como dijo Ascencio E, (2015):

El gobierno nacional tiene como objetivo capacitar al talento humano para lograr el desarrollo del país en estructuras productivas, económicas, sociales; y poder afrontar con éxito las exigencias de los mercados nacionales e internacionales, que actualmente son más

exigentes, hoy en día el SECAP ha sido uno de los principales referentes de esta formación, que colabora juntamente con el gobierno. (pág. 3)

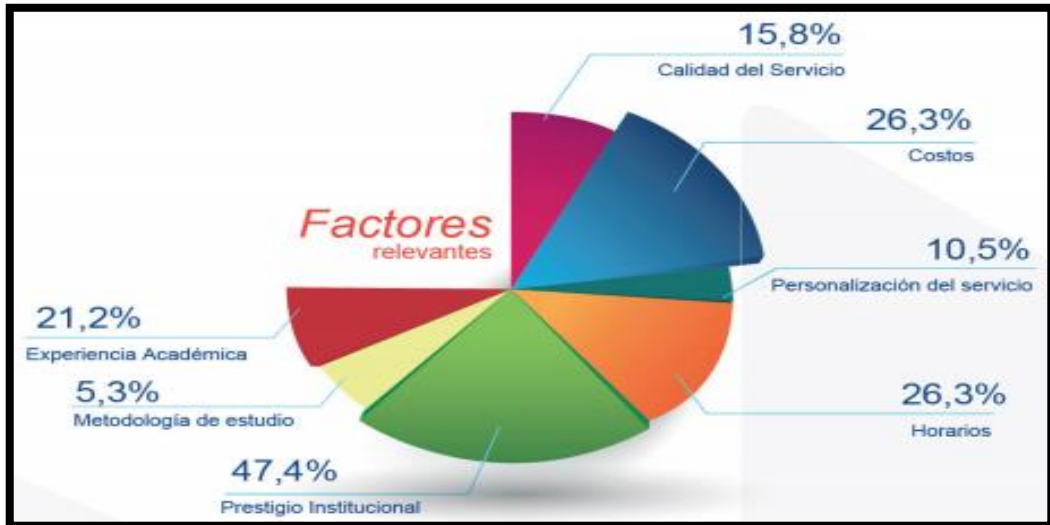
Demuestra que el Gobierno está dando prioridad a la capacitación del personal de las diferentes organizaciones, que se encuentran dentro del país, uno de los principales organismos que están utilizando para lograr cumplir con satisfacción este objetivo; es el SECAP; el cuál se encarga de diseñar cursos orientados a satisfacer las demandas de capacitación de acuerdo a su nivel jerárquico.

Tabla 2 Tamaño de muestra de empresas que han contratado servicios de capacitación con el SECAP (centro, 2013)

ZONA	PROVINCIA	CENTRO	EMPRESA	Número de Beneficiarios	Muestra (106)
1	Imbabura	Centro Múltiple Ibarra	CUERPO DE BOMBEROS DE OTAVALO	18	3
1			GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON OTAVALO	19	3
1	Esmeraldas	Centro Operativo Esmeraldas	CONDominio PLAYA ALMENDRO	10	2
1			MARIA EUGENIA RIOFRIO VALDIVIEZO	11	2
1	Sucumbíos	Centro Operativo Lago Agrio	FERRONORTECORP CIA. LTDA	22	3
2	Francisco de Orellana	Centro Operativo Francisco de Orellana	ASOCIACION DE MUJERES KICHWAS KALLARY CAUSAY	8	1
2			FERRETERÍA MEGACERO	16	3
2	Napo	Centro Operativo Tena	PETROAMAZONAS EP	73	12
3	Tungurahua	Centro Múltiple Ambato	AUTOS CHINAAASSCCPASS	17	3
3			IMPORTADORA ALVARADO VASCONEZ CIA. LTDA.	28	4
3	Cotopaxi	Centro Operativo Latacunga	CANDO SANTO FRANKLIN ORLANDO	8	1
3			FUENTE SAN FELIPE	15	2
4	Manabí	Centro Múltiple Manta	REFINERIA DEL PACIFICO ELOY ALFARO RDP COMPAÑIA DE ECONOMIA MIXTA	115	18
4			CARMEN CESARINA DUEÑAS BENAVIDEZ	22	3
4		Centro Operativo Bahía de Cárquez	DUEÑAS BENAVIDEZ CARMEN CESARINA	18	3
4			FALCONES ANGELA ISABEL	17	3
5	Los Ríos	Centro Operativo Babahoyo	GOBERNACION DE LA PROVINCIA DE LOS RIOS	32	5
7	Loja	Centro Múltiple Loja	EMPRESA PUBLICA DE SERVICIO DE RASTRO CATAMAYO EP RASTRO-CATAMAYO	11	2
7			GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DE LOJA	6	1
7			GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE CATAMAYO	6	1
7			JUNTA PARROQUIAL DE TAQUIL	28	4
7			ORTIZ PULLAGUARI MARIA HORTENCIA	21	3
7			PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR	18	3
7			PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO - PNUD	14	2
7	El Oro	Centro Operativo Machala	CAMARA DE COMERCIO DE ZARUMA	22	3
7			COOPERATIVA DE MECANIZACIÓN AGRÍCOLA EL ORO	20	3
7	Zamora Chinchipe	Centro Operativo Zamora	CORPORACION ELECTRICA DEL ECUADOR CELEC EP	18	3
7			ECUACORRIENTE S. A.	39	6
8	Guayas	Centro Múltiple Guayaquil	CORPORACION CASINO DE TRIPULACION DE LA ARMADA	17	3
TOTAL				669	106

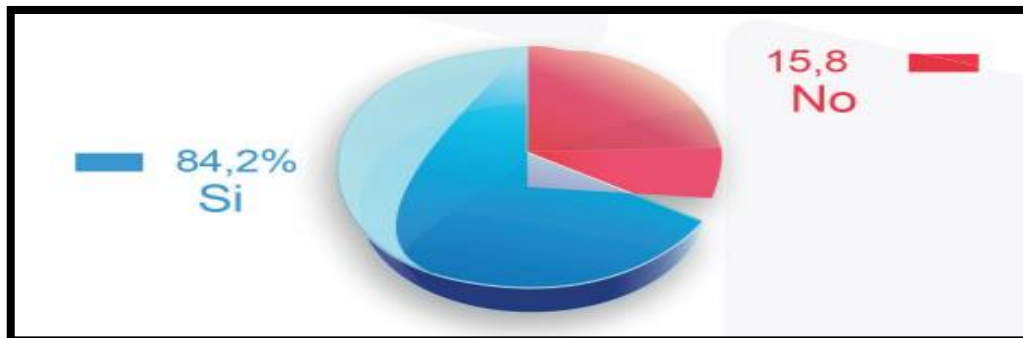
Fuente: Dirección de Investigación y Análisis - SECAP

Gráfico 1 Tasa de factores relevantes de preferencia de las empresas, a la capacitación en el SECAP, a nivel nacional, 2013.



Fuente: Encuestas de Evaluación de Impacto, 2013 – SECAP

Gráfico 2 Tasa de preferencia de las empresas de seguir capacitando en el SECAP, a nivel nacional 2013.



Fuente: Encuestas de Evaluación de Impacto, 2013 - SECAP

Actualmente desde el punto de vista de Martínez & Acosta, (2012):

La capacitación es primordial para cualquier empresa, ya que provee muchos beneficios en cuanto al desempeño laboral de los empleados o cualquier personal, es de suma importancia que se esté en constante actualización a las diversas formas de trabajo, porque eso sería para poder alcanzar los objetivos establecidos, consiguiendo un alto nivel de competitividad.(pág. 152)

Para las empresas ecuatorianas es muy importante que sus empleados sean capacitados de manera constante, porque esto ayuda mucho a su rendimiento laboral y también al crecimiento económico de la organización.

Antecedentes Referenciales

Las autoras López Burgos & Torres Jiménez, (2008) estudiantes de la Universidad Tecnológica De Pereira, investigaron el tema: “Propuesta de gestión de desarrollo humano en la empresa nacional de confecciones de la ciudad de Pereira”; se enfocaron en las falencias y errores en la administración del talento humano, el cual estaba afectando a la productividad e ingresos de la empresa

Se diferencia con el tema que se está estudiando en que los problemas se generan por la falta de información que tienen los empleados respecto a su jornada de trabajo y la falta de comunicación.

La autora Sigcho López, (2011) estudiante de la Universidad De Las Américas, Facultad de Ciencias Sociales, realizó una investigación con el tema: “Proceso de elaboración de un plan de capacitación que permita un mejor rendimiento y aumento de la satisfacción laboral con parámetros basados en la evaluación de desempeño con productos AVON S.A.”; analizaron que el jefe principal era el encargado de realizar las capacitaciones del personal, el cual no estaba en condiciones de hacerlo por la falta de conocimientos que tenía, por eso solicito a recursos humanos que contrate proveedores que puedan realizar las capacitaciones requeridas.

Se diferencia con el tema que se está estudiando en que, en las empresas no existe un plan de capacitación estandarizado, y ni personas que tengan los conocimientos adecuados para impartir capacitaciones.

El autor Ramírez Amado, (2014) estudiante de la Universidad de Montemorelos, Facultad de Ciencias Administrativas, llevó a cabo un trabajo de investigación, el cual tituló: “Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la Universidad Linda Vista de la Unión Mexicana de

Chiapas”; demostraron que la edad del empleado y su antigüedad en el puesto no tenía ninguna influencia en el desempeño laboral.

Existe una gran disimilitud con la investigación que se está estudiando, en que en la empresa debe reconocer el rendimiento del personal y su crecimiento profesional, y al no demostrarle al empleado lo bueno que es un

puesto de trabajo, trae como consecuencia su bajo desempeño laboral.

Mino Pérez, (2014) estudiante de la Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Escuela de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Empresariales, efectuó una investigación con el tema: “Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas MARAKOS 490 del Departamento de Lambayeque”.

Demostraron que las empresas constantemente están innovando y tratando de crecer interna y externamente, por ello era importante conocer ciertos indicadores esenciales que les permitieran encaminarse hacia la mejor toma de decisiones , y la necesidad de conocer la situación actual de la empresa a partir del clima laboral y el desempeño de sus trabajadores y la correlación de ambos.

Se dá una gran discrepancia en el tema de estudio ya que el principal objetivo del restaurante era identificar sus mejores colaboradores, caso contrario al de AGROFICIAL, que aquí se trata de reunir al personal más ineficiente para capacitarlo y así pueda estar al mismo nivel de los demás.

La autora Paz, (2008) estudiante de la Universidad Centroccidental Lizandro Alvarado, Decanato de Administración y Contaduría, Especialista en Gerencia Empresarial, realizó su trabajo de investigación con el tema: “Capacitación y adiestramiento para el personal administrativo ordinario de la Universidad Nacional Experimental Politécnica Antonio José de Sucre (UNEXPO) Rectorado Sede Barquisimeto”, para lo cual se efectuó un diagnóstico de la situación actual de capacitación y/o adiestramiento en la institución, con el fin de plantear los lineamientos fundamentales de una propuesta para la capacitación y/o adiestramiento de dicho personal.

La diferencia con la problemática que se está llevando a cabo radica en que no solamente se persigue conseguir que los empleados estén capacitados para que puedan desempeñarse de manera eficiente en sus puesto de trabajo, sino también en el impacto que causará a la empresa, al contar con personal altamente capacitados, el cual ayudaría a mejorar la productividad de la misma.

Por otra parte Martell Ruíz & Sánchez Ayala, (2013) estudiantes de la Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Administración, en su trabajo de investigación titulado: “Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del Gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo, 2013” llegaron a concluir que mediante la implementación de un plan de capacitación, el desempeño laboral de los trabajadores operativos del gimnasio mejoro, lo cual se vio reflejado en el cambio positivo de la percepción del desempeño de los trabajadores por parte de los clientes.

Esta investigación nos sirve de apoyo, ya que se ve reflejado una gran diferencia, ya que esta empresa atravesaba por una etapa en la cual el desempeño de sus trabajadores se vio disminuido por la renuncia de aquellos con mayor experiencia, y el nuevo personal reclutado no contaba con la capacitación adecuada, y la solución se daba con la puesta en marcha de un plan de capacitación; caso contrario a la investigación que se está estudiando en que los problemas se dan por la falta de compromiso y de responsabilidad de la empresa que tiene hacia el rendimiento de sus colaboradores.

Fundamentación Legal

La Constitución del Ecuador del 2008

Art. 139:

“El Estado impulsará la formación y capacitación para mejorar el acceso y calidad del empleo y las iniciativas de trabajo autónomo.

El Estado velará por el respeto a los derechos laborales de las trabajadoras y trabajadores ecuatorianos en el exterior, y promoverá convenios y acuerdos con otros países para la regularización de tales trabajadores”.

El Reglamento Interno del Ministerio de Trabajo

Art. 79:

Los trabajadores tienen derecho a estar informados de todos los reglamentos, instructivos, Código de conducta, disposiciones y normas a los

que están sujetos en virtud de su Contrato de Trabajo o Reglamento Interno.

Ley Orgánica De Servicios Públicos (LOSEP)

Art. 70 establece que:

El subsistema de capacitación y desarrollo del personal, se orienta al desarrollo integral del talento humano que forme parte del servicio público a partir de procesos de adquisición y actualización de conocimientos, desarrollo de técnicas, habilidades y valores para la generación de una identidad tendiente a respetar los derechos humanos, practicar principios de solidaridad, calidez, justicia y equidad reflejados en sus comportamientos y actitudes frente al desempeño de sus funciones de manera eficiente y eficaz que permita realizarse como seres humanos y ejercer de esta forma el derecho al buen vivir.

Art. 71 determina que:

Para cumplir con su obligación de prestar servicios públicos de óptima calidad, el Estado garantizará y financiará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos mediante la implementación y desarrollo de programas de capacitación. Se fundamentarán en el Plan Nacional de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos y en la obligación de hacer el seguimiento sistemático de sus resultados, a través de la Red de Formación y Capacitación

Continuas del Servicio Público para el efecto se tomará en cuenta el criterio del Instituto de Altos Estudios Nacionales.

Art. 76 establece que:

La evaluación se fundamentará en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público prestado por las entidades, instituciones, organismos o personas jurídicas señaladas en el artículo tres de esta ley.

Código de Trabajo

Prohibición

Art. 56:

Ni aún por contrato podrá estipularse mayor duración de trabajo diario que la establecida en el artículo que antecede.

Cuando ocurriere algunos de los casos previstos en el numeral primero del artículo 52 de este Código, se podrá aumentar la jornada, debiendo el empleador dar parte del hecho al inspector del trabajo, dentro del mismo plazo, bajo igual sanción y con las mismas restricciones que se indican en el citado artículo.

Ministerio de Relaciones Laborales

Capítulo II.- Del Subsistema de Formación y Capacitación

Art. 3:

El Subsistema de Formación y Capacitación para el sector público constituye el conjunto de políticas y procedimientos establecidos para regular los estudios de carrera del servicio público para alcanzar capacitación, destrezas y habilidades, orientado al desarrollo integral del talento humano que forma parte del servicio público, a partir de procesos de adquisición y actualización de conocimientos, desarrollo de técnicas, habilidades y competencias para la generación de una entidad que potencie

el ejercicio de los derechos humanos, practicar principios de solidaridad, calidez, justicia y equidad reflejados en su comportamiento y actitudes frente al desempeño de sus funciones de manera eficiente y eficaz y generar una cultura de excelencia que beneficie a la ciudadanía.

De los componentes

Art. 4:

El Subsistema de Formación y Capacitación integra los siguientes componentes

1.- Formación .- Se refiere a los estudios de carrera y especialización de nivel superior que otorga una titulación a las y los servidores públicos, la cual se desarrollará a través de la Red de Formación para el servicio público, de conformidad a la normativa vigente de educación superior; y,

2.- Capacitación .- Es un proceso de adquisición y actualización de conocimientos, en el que se desarrollan técnicas, habilidades y valores para el desempeño de las funciones del servicio público, la cual se desarrollará a través de la Red de capacitación para el servicio público.

Capítulo IV.- Plan Nacional de Formación y Capacitación

Art. 6:

El Plan Nacional de Formación y Capacitación del servicio público se constituye con la planificación de los procesos de formación y capacitación que las instituciones, entidades y organismos del Estado deben realizar para la actualización de conocimientos de las y los servidores públicos.

De los Responsables

Art. 7:

Las Unidades de Administración del Talento Humano, o quien hiciera sus veces, tienen como propósito la detección de necesidades reales de formación y capacitación en función de políticas, normas, lineamientos e instrumentos previstos por el Ministerio de Relaciones Laborales a todas las instituciones, entidades y organismos del Estado, con el fin de brindar

servicios de excelencia a través de la preparación continua del talento humano del país.

El Ministerio de Relaciones Laborales receptorá a través del SIITH, la información consolidada para la elaboración del Plan Nacional de Formación y Capacitación del servicio público, con el propósito de determinar la demanda sectorial y nacional de formación y capacitación, así como cumplimiento de mismo y su impacto en los niveles de aceptación y servicio ofrecido a la ciudadanía. El plan anual programado se ingresará hasta el día 1 de octubre del año inmediato anterior y será aprobado hasta el día 15 de octubre por el Ministerio de Relaciones Laborales, las capacitaciones no programadas se realizarán oportunamente de acuerdo a la necesidad y

serán aprobadas por el mencionado ministerio, en 15 días termino.

Del Seguimiento del Plan Anual de Formación y Capacitación

Art. 8:

Las unidades de administración del talento humano o quien hiciere sus veces, de las instituciones, entidades y organismos del Estado subirán al Sistema Integrado de Talento Humano el plan anual de formación y capacitación, el cual tiene dos opciones:

- 1.- Formación y capacitación programada; y,
- 2.- Formación y capacitación no programada

De los Reportes del Plan Anual de Formación y Capacitación

Art. 9:

Las unidades de administración del talento humano, o quien hiciere sus veces, de las instituciones, entidades y organismos del Estado, subirán al Sistema Informático Integrado de Talento Humano dos reportes de seguimiento de formación y formación analizando el porcentaje de cumplimiento respecto al plan anual de formación y capacitación:

- 1.- El primero hasta el 15 de Julio; y,

2.- El segundo hasta el 15 de Enero; del año siguiente al reporte.

De las Necesidades de Formación y Capacitación

Art. 10:

Las necesidades de formación y capacitación se analizarán en los siguientes niveles:

1.- Institución, en función de la misión, visión, objetivos estratégicos y valores.

2.- Unidad o proceso, considerando los objetivos operativos, productos o servicios y procesos internos; y,

3.- Puestos, se tomará en consideración los factores considerados en el manual de valoración de puestos, los descriptivos y las metas esperadas de cada puesto de trabajo, que integran los procesos gobernantes, habitantes de asesoría, de apoyo y los agregadores de valor de instituciones, entidades y organismos del Estado.

La unidad de administración del talento humano levantará las necesidades de formación y capacitación, planificará eventos de capacitación considerando las brechas existentes entre perfil del puesto y de la o el servidor público para adquirir o potencializar conocimientos, desarrollar o proyectar competencias con el fin de alcanzar niveles de eficiencia, eficacia y comportamientos laborales adecuados y favorecer al incremento del desarrollo del talento humano del país. Las necesidades de formación y capacitación que no estén dentro de la especificidad y requerimiento antes mencionados, entrarán en un proceso de análisis y aprobación por parte del Ministerio de Relaciones Laborales, quien en el plazo de 5 días resolverá al respecto.

Capítulo VI

De la Capacitación del Servicio Público

De la Capacitación

Art. 19:

La capacitación es el proceso de adquisición y actualización de conocimientos en el que se desarrollan competencias, para el desempeño eficiente y eficaz de las funciones del servicio público.

Del Proceso de Capacitación**Art. 20:**

El proceso de capacitación contempla las siguientes fases:

- 1.- Detección de necesidades de capacitación;
- 2.- Planificación y programación de la capacitación en concordancia con las políticas de capacitación y el Plan Nacional de Formación y Capacitación del servicio público;
- 3.- Organización y ejecución de eventos;
- 4.- Evaluación de la capacitación;
- 5.- Seguimiento; y,
- 6.- Plan de mejoramiento.

Variables de la Investigación

Variable Independiente : Capacitación en normativas

Explica Guglielmetti, (2012) en su libro que:

La capacitación es una de las funciones clave de la administración y desarrollo del personal en las organizaciones y, por consiguiente, debe operar de manera integrada con el resto de las funciones de este sistema. Lo anterior significa que la administración y el desarrollo del personal debe entenderse como un todo, en que las distintas funciones, incluida la capacitación, interactúan para mejorar el desempeño de las personas y la eficiencia de la organización. (pág. 9)

Para las empresas es muy importante la capacitación de su personal, porque ayuda a la mejora de la compañía y su crecimiento económico, como también al rendimiento del empleado.

Variable Dependiente : Desempeño laboral

Coexphal, (2012) Define a la evaluación de desempeño como:

Un proceso sistemático y periódico que sirve para estimar cuantitativa y cualitativamente el grado de eficacia y eficiencia de las personas. Su principal objetivo es determinar si los empleados están haciendo correctamente su labor. Esta puede aportar información sobre la necesidad de mejorar del colaborador a nivel de conocimientos y habilidades. Indica además que la evaluación de desempeño debe basarse en cuatro aspectos:

- 1.- Cantidad y calidad de los servicios producidos por el colaborador.
- 2.- Comportamiento en su puesto de trabajo.
- 3.- Medios que utiliza el colaborador.
- 4.- Integración con los valores, cultura y objetivos de la organización. (pág. 4)

La empresa debe evaluar constantemente el rendimiento de sus colaboradores y verificar si están rindiendo de manera eficiente en sus puestos de trabajo, y si no es así se debe tomar medidas para mejorar el desempeño de los empleados.

Gracias a esta evaluación también se puede medir el grado de comportamiento que tiene cada persona.

Wade, (2015) Corrobora que **“Un desempeño constante y sobre todo sostenible a través del tiempo es crítico para el éxito de la empresa”**. (pág. 3)

Toda persona bien capacitada va a reflejar un desempeño exitoso dentro de su puesto de trabajo, pues aportará conocimientos que abren la posibilidad de mejorar la productividad de la organización. Sin embargo es indispensable evaluar reiteradamente al personal, ya que para alcanzar el éxito, es importante que todos conozcan y manejen las herramientas necesarias e información que busca desarrollar los procesos de la compañía y el rendimiento profesional de los colaboradores.

Habilidades/capacidades/necesidades/rasgos	Comportamientos	Metas y Resultados
Conocimiento del cargo	Desempeño de la tarea	Cantidad de trabajo
Conocimiento del negocio	Espíritu del equipo	Calidad de trabajo
Puntualidad	Relaciones humanas	Atención al cliente
Asiduidad	Cooperación	Satisfacción del cliente
Lealtad	Creatividad	Reducción de costos
Honestidad	Liderazgo	Rapidez en las soluciones
Presentación Personal	Hábitos de seguridad	Reducción de desperdicios
Sensatez	Responsabilidad	Ausencia de accidentes
Capacidad de realización	Actitud e iniciativa	Mantenimiento del equipo
Comprensión de situaciones	Personalidad	Atención a los plazos
Facilidad de aprendizaje	Sociabilidad	Enfoque de los resultados

Tabla 3 Factores de evaluación más utilizados para evaluar el desempeño

Fuente: Idalberto Chiavenato

Definiciones Conceptuales

Actitud : Wikipedia, (2018) Define a la actitud como un comportamiento que emplea un individuo para hacer las labores, se puede decir que es su forma de ser o de actuar, también puede considerarse como cierta forma de carácter, frente a la motivación biológica, que fomenta y dirige la acción hacia determinados objetivos y metas.

Anomalías : Google, (2018) Estima que es una modificación o desviación respecto de lo que es normal, regular, natural o previsible.

Aportación : Derecho Mercantil, (2013) Prestación que efectúa el accionista como medio para la obtención del fin común que la sociedad anónima busca a través del ejercicio del trabajo propio del objeto.

Beneficios : Google, (2018) Especifica que es el bien que se hace o que en su defecto recibimos de alguien. Mejora que siente una persona o una cosa gracias a algo que se le hace o se le da.

Bienestar : Google, (2018) Estado del individuo cuyos requisitos físicos y mentales le facilita un sentimiento de satisfacción y tranquilidad. Conjunto de las cosas necesarias para vivir bien.

Calidad : Arturo, (2011) Es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le asignan la capacidad de compensar necesidades, gustos y preferencias, y de acatar con expectativas en el cliente.

Capacitación : Concepto Definición, (2016) Se define como un grupo de actividades didácticas, orientadas a agrandar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que trabaja en una organización.

Les permite a los empleados poder tener excelente rendimiento en sus actuales y futuros cargos, acostumbrándose a las exigencias cambiantes del entorno.

Confianza : Google, (2018) Esperanza firme que un ser humano tiene en algo que acontece, sea o se proyecte de una forma establecida, o que en otra persona actúe como ella desea.

Conocimientos : Significados, (2018) Conceptualiza que es la habilidad de la persona para entender por medio de la razón la naturaleza, cualidades y relaciones de las cosas.

Controlar : Google, (2018) Aclara que es someter o gestionar a una persona o cosa. Inspeccionar con atención algo para hacer una determinada comprobación.

Cooperación : Wikipedia, (2018) Establece que es la solución de una estrategia aplicada al objetivo desarrollado por un conjunto de organizaciones o personas que comparten un mismo interés u objetivo.

Desarrollo : Significados, (2018) Realización de una tarea o ejecución de una idea. Además se puede discernir como el método de evolución, cambio y crecimiento.

Desempeño : Definición Mx, (2018) Se denomina desempeño al grado de desenvoltura que una empresa cualquiera tiene con respecto a un objetivo esperado.

Es la acción o consecuencia de desempeñar, cumplir con una obligación o llevar a cabo una actividad.

Desmotivación : Taringa, (2011) Disminución por la motivación o interés por alguna cosa.

Disminución : Google, (2018) Acción de hacer o hacerse menor la cantidad, el tamaño, la intensidad o tamaño de una cosa. También se dice que es la reducción, pérdida o baja de algo.

Disponer : Google, (2018) Colocar o poner personas o cosas de una forma determinada. Ubicar las cosas convenientemente y hacer lo necesario para un objetivo establecido.

Eficacia : Definición.De, (2009) Capacidad de lograr el efecto que espera o se desea tras la ejecución de una acción.

Eficiencia : Definición.De, (2009) Es el modo de hacer las cosas bien, incluye un sistema de pasos e instrucciones con los que se puede garantizar la calidad en el producto final de cualquier actividad. El objetivo es una de las instancias fundamentales en el etapa de planificación y que se plantean de manera abstracta en ese principio, pero luego, pueden concretarse en la realidad, según si la etapa de realización ha sido o no exitosa.

Empleado : Ramos & Guevara, (2011) Definen que un empleado es la persona que se desenvuelve en un cargo específico realizando actividades sobresalientes, desarrolladas en una oficina con cualidades intelectuales y a la cual por ende se le otorga un sueldo a cambio.

Empresa : Definición.De, (2009) Es una entidad económico-social, conformada por recursos humanos, materiales y técnicos, que tiene como fin único el de obtener utilidades a través de su intervención en el mercado de bienes y servicios.

Esmero : DefiniciónABC, (2018) Actitud de esfuerzo personal que la persona invierte en la ejecución de una tarea concreta con el objetivo de escudriñar la excelencia en el resultado final.

Estrategias : Definición Mx, (2018) Es un plan que determina una serie de pasos o de conceptos nucleares que tiene como objetivo la consecución de un definido objetivo. Grupo de acciones que alinean las metas y objetivos de una entidad.

Formación : Google, (2018) Hecho de formar algo, nivel de conocimientos que una persona tiene sobre una establecida materia, desarrollo intelectual, afectivo, social o moral de los seres humanos como resultado de la obtención de enseñanzas o conocimientos.

Hábitos : Wikipedia, (2018) Se conceptualiza como cualquier conducta repetida de forma regular, que necesita de un pequeño o de ningún raciocinio y que es aprendida más que innata. Costumbre habitual de una persona, animal o colectividad.

Inconvenientes : Google, (2018) Situación o razón que dificulta hacer una cosa. Que no resulta adecuado por sus características o por el momento en que sucede.

Ineficiente : Google, (2018) Se refiere a la poca capacidad de ejecutar o cumplir de manera adecuada una actividad.

Ingresos : DefiniciónABC, (2018) Ganancias que ingresan al conjunto total del presupuesto de una compañía, sea esta pública o privada, individual o grupal.

Son componentes monetarios como no monetarios que se reúnen y que generan como resultado un círculo de consumo-ganancia.

Insatisfacción : DefiniciónABC, (2018) Es un sentimiento interior que siente un ser humano cuando percibe que una realidad establecida no cumple con sus perspectivas.

Laboral : Concepto Definición, (2016) Es un adjetivo con el que se califica y vincula una actividad establecida, con eventos en los que se manifiesta un interés u objetivo de un grupo de personas por realizar un producto, prestar un servicio o terminar las metas de un sistema administrativo.

Motivación : Significados, (2018) Circunstancia o razón que provoca la ejecución u omisión de una acción, se conoce de un componente psicológico que orienta y sostiene la conducta de una persona.

Normativas : Concepto Definición, (2016) La palabra normativa hace referencia a un conjunto de normas, reglas, o leyes; por lo general las normativas se dan dentro de la compañía. Una normativa es la agrupación de todas aquellas normas que son o pueden ser adaptadas en una materia establecida, teniendo en cuenta que una norma es un precepto jurídico o ley que regula la forma de ser de una persona en una sociedad o espacio especificado, admitiendo así la regulación de ciertas actividades, las normas deben ser debidamente respetadas por todos aquellos sujetos hacia los cuales va dirigida.

Objetivo : Definición Mx, (2018) Concreta que es el planteo de una meta o un objetivo a alcanzar, y que, de acuerdo al ámbito donde sea ejecutado, o más bien formulado, tiene cierto nivel de complejidad.

Obligación : DefiniciónABC, (2018) Aclara que una obligación es aquello que está obligado a hacer o que se tiene que hacer, una obligación también puede estar dada por diferentes circunstancias que nos obligan a hacer o no tal o cual cosa.

Optimizar : Guerra Sánchez, (2015) Concluye que optimizar se refiere a la manera de mejorar alguna acción o trabajo realizado, esto nos da a comprender que la optimización es buscar el método de mejorar el

recurso de una organización para que así esta, tenga mejores resultados, mayor eficiencia o mayor eficacia.

Plan : DefiniciónABC, (2018) Conceptualiza que un plan:

Es ante todo la consecuencia de una idea, generalmente y en función de lograr una óptima organización, adoptará la forma de un documento escrito en el cual se plasmará dicha idea acompañada de las metas, estrategias, tácticas, directrices y políticas a seguir en tiempo y espacio, así como los instrumentos, mecanismos y acciones que se usarán para alcanzar los fines propuestos y que fueron motivación del plan.

(pág.1)

Un plan no es nada más que una serie de actividades que quieren llevar a cabo por medio de ideas ya establecidas, las cuales serán registradas en un documento escrito que garantice la pronta ejecución de ellas.

Precisión : DefiniciónABC, (2018) Determina que es aquella que se utiliza para hablar de la exactitud o la puntualidad que un ser humano, un sistema, una organización, pueden tener en su actividad o en su comportamiento.

Proceso : DefiniciónABC, (2018) Conjunto de acciones o funciones sistematizadas que se llevan a cabo o tiene lugar con un propósito.

Productividad : Economipedia, (2017) Precisa que es una medida económica que deduce cuantos bienes y servicios se han fabricado por cada

factor utilizado.

Profesional : Concepto Definición, (2016) **“Es toda persona que ejerza o practique una profesión, el cual debe primero adquirir un título que avale los conocimientos obtenidos en la práctica de un estudio universitario”**. (pág. 2)

Ninguna persona puede ser llamada como un profesional si antes no ha estudiado un tercer nivel, y por ende no ha recibido un título que le garantice legalmente la culminación de sus estudios superiores.

Rendimiento : RAE, (2017) Determina que se refiere a la proporción que se da entre los medios empleados para conseguir algo y el resultado que se desea alcanzar y los medios utilizados

Responsabilidad : Significados, (2018) Define que:

Es el cumplimiento de las obligaciones, o el cuidado a tomar decisiones o realizar algo. La responsabilidad también es el hecho de ser responsable de alguien o de algo. Se utiliza para referirse a la obligación de responder ante un hecho. Se trata de una característica positiva.
(pág. 2)

Es el grado con una persona debe cumplir con sus respectivas obligaciones.

Seguimiento : DefiniciónYQue.Es, (2017) Se refiere al recibimiento tenaz de información por parte de una persona, acerca de un ser u objeto en concreto. Lo cual simboliza un valor para el objetivo que se tiene planeado.

Solución : Definición.De, (2009) Es el hecho y el efecto de resolver un problema o una duda. Tales propiedades o características podrían estar mencionadas a los insumos utilizados, el diseño, la presentación, la estética, la conservación, la durabilidad, el servicio al cliente, el servicio de postventa.

Técnicas : Google, (2018) Una técnica es un conjunto de métodos o recursos que se utilizan en un arte, en una ciencia o en un fin establecido, por lo general cuando se consiguen por medio de su práctica.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

Datos de la Empresa

Nombre de la Empresa : Agrícola Oficial S.A

Nombre Comercial : AGROFICIAL S.A

Fecha de Constitución : Año 1991

Registro Único de Constituyente : 0991213821-001

Objeto Social : Procesamiento de pulpas

AGROFICIAL S.A, se encuentra ubicada al norte de la ciudad de Guayaquil, en el km. 43 vía a la costa, se dedica la explotación integral de actividades agrícolas, industriales, agroindustriales y comerciales; siendo la actividad principal el cultivo de frutas. Es una empresa con casi 27 años en el mercado. La cual pertenece al Grupo VILASECA.

Visión :

Convertirnos en una empresa de clase mundial y lograr que todos nuestros productos sean tan buenos como los mejores del mundo.

Misión :

Somos un grupo empresarial multinacional dedicados a desarrollar productos en la industria de alimentos, y proveer a nuestros clientes de una manera regular y consistente de fruta fresca de la mayor calidad, basadas en estándares de producción y calidad; que excedan sus requerimientos y necesidades.

Valores Corporativos :

Ética : (Nuestro ADN) El valor que rige todas nuestras acciones y decisiones, fuente de nuestras convicciones y base de nuestra reputación e imagen. Legado de nuestros fundadores.

Personas : (Nuestro Compromiso) Promovemos el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores; fortaleciendo el orgullo de pertenecer y su impacto positivo en la sociedad.

Clientes : (Nuestra Razón de Ser) Nos anticipamos a las necesidades de nuestros clientes externos e internos, desarrollando relaciones de respeto, profesionalismo y cercanía.

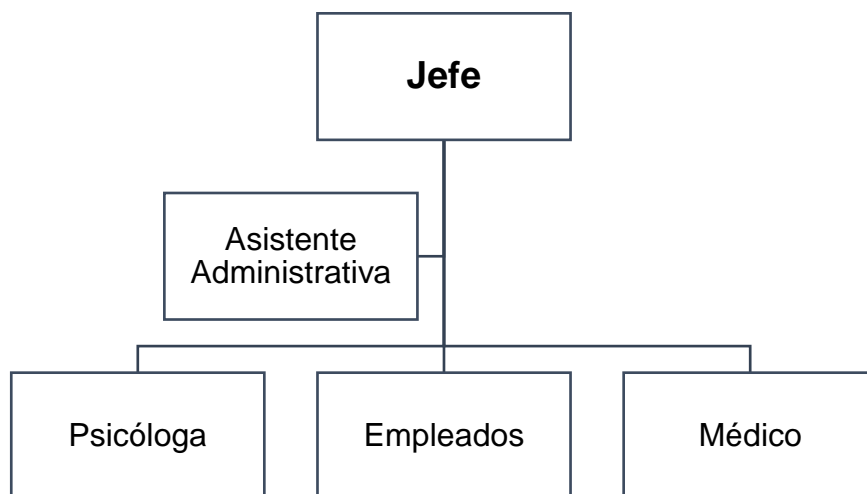
Sostenibilidad : (Nuestra Clave del Éxito) Creamos un futuro sólido, con la visión de largo plazo que asegura el balance entre los intereses económicos y el impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

Innovación : (Nuestro Pilar de Crecimiento) Innovamos de manera constante en el desarrollo de productos, soluciones y en la forma de hacer las cosas, buscando ser más competitivos cada día.

Logo de la Empresa :



Organigrama :



Descripción de Funciones :

Jefe : Coordinar, supervisar y controlar la ejecución de los procedimientos que rigen el funcionamiento interno de la organización.

Asistente Administrativa: Asistir, coordinar y ejecutar tareas gerenciales, desarrollo de programas, entrega de informes de laborales y presentación de cumplimiento de metas.

Psicóloga : Encargada de conocer y fomentar la satisfacción de los empleados con respecto a su trabajo, así como proponer y desarrollar estrategias para incrementar el espíritu de equipo, implantar mejores procedimientos de selección, colocación, capacitación, promoción y retención del personal, apoyar el incremento de la productividad mediante la adecuada integración hombre-máquina-organización, recomendar mejores en la calidad de los productos y servicios, así como en las estrategias de marketing y publicidad y orientar al jefe en cuanto a su liderazgo, negociación y toma de decisiones.

Empleados : Conocer su puesto y tareas asignadas, tener un plan de trabajo, utilizar los recursos disponibles, asumir responsabilidades, participación, ser puntual, evitar faltar, la limpieza ante todo, ahorro de materiales, mostrar sugerencias y críticas.

Médico : Promover y proteger la salud del personal, capacitar al personal, dar seguimiento a la salud, evaluar el ambiente laboral.

Eslogan de la Empresa :

Nuestro éxito se basa en altos estándares de Ética y las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, operaciones con altísima Eficiencia y Competitividad, énfasis en la Innovación, pero sobre todo, en nuestro compromiso con tener Talento de Clase Mundial.

Diseño de la Investigación

Stracuzzi & Pestana, (2012) Determinan que:

Un diseño de investigación bibliográfico se fundamenta en la revisión sistemática, rigurosa y profunda de material documental de cualquier clase. Se procura el análisis de los fenómenos o el establecimiento de la relación entre dos o más variables. Cuando opta por este tipo de estudio, el investigador utiliza los documentos; los recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados coherentes. Utiliza los procedimientos lógicos y mentales propios de toda investigación: análisis, síntesis, deducción, inducción, entre otros. Además el investigador efectúa un proceso de abstracción científica, generalizando sobre la base de lo fundamental. También realiza una recopilación adecuada de datos que le permitan redescubrir hechos, sugerir problemas, orientar hacia otras fuentes de investigación, descubrir formas para elaborar instrumentos de investigación. (pág. 87)

Este tipo de investigación se realiza de manera ordenada y con objetivos precisos que tiene como finalidad la búsqueda de conocimientos

Puntualiza Hernández Sampieri R. , (2014) una **“Investigación mixta es un enfoque relativamente nuevo que implica combinar los métodos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o proyecto de investigación”** (pág. 30)

Niño Rojas, (2012) Enfatiza:

La investigación científica propiamente es un proceso que busca la producción y comprobación del conocimiento nuevo(es decir, que nadie lo ha producido aun en su forma o contenido), en cualquiera de los campos de la ciencia. Mediante la aplicación de unas etapas, pasos, técnicas e instrumentos acordes con el “método científico”. (pág. 25)

Siendo así, se trabajará con diseño de investigación mixta porque se necesitará agrupar datos cuantitativos porque se va a utilizar instrumentos de medición y comparación, que proporcionan datos cuyo estudio necesita

la aplicación de modelos matemáticos y estadísticos; y cualitativos porque se va a recolectar y analizar la información en todas las formas posibles, excepto la numérica; así mismo se aplicara un diseño bibliográfico porque la investigación requiere de la búsqueda en textos y sitios web para tener un soporte verídico. Y por último, se aplicara un diseño científico, porque se indagará información relevante y verídica.

Tipos de Investigación

Tabla 4 Modelos

Explicativo	Exploratorio	Descriptivo	Correlacional
<p>Sabino, (2013) define que en este tipo de investigación “Identifica estos estudios explicativos, como aquellos cuyo propósito es encontrar relaciones entre las variables”. (pág.39)</p> <p>Este tipo de investigaciones exige mayor concentración y capacidad de análisis y síntesis por parte del investigador, ya que las variables que se manifiestan deben ser meticulosamente estudiadas.</p>	<p>Explica Cazau, (2016) que “La investigación exploraría sirve para familiarizarse con fenómenos relativamente desconocidos, poco estudiados o novedosos, permitiendo identificar conceptos o variables promisorias, e incluso identificar relaciones potenciales entre ellas”. (pág. 26)</p> <p>Una investigación exploratoria es, examinar o explorar un tema o problema de</p>	<p>Conforme Stracuzzi & Pestana, (2012) “El propósito es interpretar realidades de hecho. Incluye descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o proceso de los fenómenos, hace énfasis sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa funciona en el presente”. (pág. 92)</p> <p>Aclara que el investigador tiene la</p>	<p>Específica Cazau, (2016) puntualiza que una investigación correlacional tiene como objetivo buscar o vincular, si el objeto de estudio tiene o no relación entre ellos.</p>

	investigación poco estudiado o que no ha sido abordado nunca antes.	capacidad y disposición de evaluar y exponer, en forma detallada, las características del objeto de estudio, los cuales permiten poner de manifiesto los conocimientos teóricos y metodológicos del autor.	
--	---	--	--

Elaborado por: Génesis Andreina Muñoz avilés

De los cuatro modelos de investigación se va a trabajar con el tipo de investigación correlacional, porque se va a buscar que tipo de relación existe entre el desempeño laboral y la capacitación del personal. Así mismo con el modelo explicativo, porque se va a indagar, cuáles son las causas que se generan en la empresa AGROFICIAL S.A al no contar con un plan de capacitación estandarizado.

Población y Muestra

Población

Específica Tamayo, (2012) **“La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”** (pág.114)

Stracuzzi & Pestana, (2012) Hace hincapié en su libro:

La población en una investigación es el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones. La población puede ser definida como el conjunto finito o infinito de elementos, personas o cosas pertinentes a una investigación y que generalmente suele ser inaccesible.

(pág. 105)

Se explica que población es todo aquello que se va a estudiar, que presentan

diferentes características; y el cual va a servir como base fundamental al realizar el trabajo de investigación.

Población Finita

Arias, (2013) Aclara que **“La población finita es la agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades”** (pág.84)

Determina que, en este tipo de población, si se conoce la cantidad de elementos que conforman la investigación; y se puede llevar de manera eficiente un registro evidente.

Población Infinita

Menciona Arias, (2013) que:

La población infinita es aquella en la que no se puede conocer de manera acertada los elementos que conforman la investigación, y por ende; tampoco se puede llevar un control desconoce el total de elementos que la conforman, por cuanto no existe un registro documental de éstos debido a que su elaboración sería prácticamente imposible. (pág.85)

Expresa que en este modelo de población, no se puede conocer de manera acertada los elementos que conforman la investigación; y por ende, tampoco se puede llevar un control adecuado.

Tabla 5

Universo

Población	Cantidad
------------------	-----------------

• Jefe	1
• Asistente administrativa	4
• Psicóloga	1
• Empleados	42
• Médicos	2
Total	50

Elaborado por: Génesis Andreina Muñoz Avilés

El tipo de población que se a utilizar en este trabajo de investigación es la población finita porque la conforman 50 personas.

Muestra

Afirma Tamayo & Tamayo, (2015) que **“La muestra es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”** (pág.38)

Arias, (2013) Detalla que en una investigación:

La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. Es decir, representa una parte de la población objeto de estudio. De allí es importante asegurarse que los elementos de la muestra sean lo suficientemente representativos de la población que permita generalizaciones. (pág. 83)

La muestra, es la que puede determinar la problemática, ya que le es capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso.

Tipos de Muestra

Muestra Estratificada

Como Behar, (2012) recalca que **“Una muestra es estratificada cuando los elementos de la muestra son proporcionales a su presencia en la población. La población se divide en varios grupos con el fin de dar**

representatividad a distintos factores que integran el universo de estudio” (pág.52)

Stracuzzi & Pestana, (2012) Resaltan:

Una muestra estratificada consiste en dividir en clases o estratos los componentes de una población. La muestra se selecciona fijando, en primer lugar, algún criterio que permita obtener el número de elementos de cada estrato y escogiendo después los componentes que forman la muestra por muestreo al azar simple, dentro de cada estrato. (pág. 111)

Se comprende que este tipo de muestra se da cuando se divide a la población en subconjuntos, cuyos elementos poseen características comunes, donde el investigador los selecciona en forma distributiva.

Muestra no Estratificada

Hernández Sampieri R. , (2014) Puntualiza, que en una muestra no estratificada, los individuos no tienen la misma posibilidad de ser insertados en la muestra, o al menos, no puede conocerse dicha hipótesis, ya que de la opinión que tenga el investigador, se seleccionará.

Muestra por Racimos

Hernández Sampieri R. , (2013) Concreta que este tipo de muestra implica:

Diferenciar entre la unidad de análisis y la unidad muestral. La unidad de análisis indica quienes van a ser medidos, o sea, los participantes o casos a quienes en última instancia vamos a aplicar el instrumento de medición. La unidad muestral (en este tipo de muestra) se refiere al racimo por medio del cual se logra el acceso a la unidad de análisis. El muestreo por racimos supone una selección en dos o más etapas, todas con procedimientos probabilísticos. En la primera, se seleccionan los racimos, siguiendo los pasos ya señalados de una muestra probabilística simple o estratificada. En las fases subsecuentes y dentro de estos racimos, se seleccionan los casos que van a medirse. Para

ello se hace una selección que asegure que todos los elementos del racimo tiene la misma probabilidad de ser elegidos.

(pág. 182)

Este tipo de muestra ayuda al investigador a reducir costos, tiempo y energía, al tener presente en muchas ocasiones las unidades de análisis se encuentran encerradas en determinados lugares físicos.

Métodos y Técnicas de Investigación

Métodos

El presente trabajo se realizara con el método de investigación Inductivo-Deductivo, porque se va a realizar, teorías e hipótesis, las cuáles

llegarán a una conclusión sobre el problema planteado.

Así mismo, se trabajará con el método estadístico, de modo que se llevarán a cabo, encuestas sobre la problemática.

Por último; se aplicará el método científico, motivo por el cual, ayudará al investigador analizar el problema para determinar lo que se requiere, enunciar preguntas bien formuladas, recaudar hechos más sobresalientes, clasificar datos para encontrar similitudes, y formular conclusiones por medio de los procesos lógicos de razonamientos.

Técnicas

Niño Rojas, (2012) **“Las técnicas son las operaciones, procedimientos o actividades de investigación, por ejemplo, la entrevista y la encuesta. Algunos la llaman “métodos”, por cuanto se trata de procedimientos de investigación. A veces, también se mencionan como los medios de investigación”**. (pág. 29)

Las técnicas que se utilizarán en la investigación serán: la entrevista con su instrumento el formulario; y técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario, porque servirán para recopilar toda información que sirva como base fundamental para la resolución del problema planteado

Tabla 6

Herramientas

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

Elaborado por: Génesis Andreina Muñoz Avilés

Entrevista : Stracuzzi & Pestana, (2012) Entienden :

La entrevista es una técnica que permite obtener datos mediante un diálogo que se realiza entre dos personas cara a cara: el entrevistador “investigador” y el entrevistado; la intención es obtener información que posea este último. La entrevista es una técnica antigua, pues ha sido utilizada desde hace mucho tiempo en psicología y, gracias a su notable desarrollo, en sociología y en educación. De hecho, en estas ciencias, la entrevista constituye una técnica indispensable porque permite obtener datos que de otro modo serían muy difíciles de conseguir.

La ventaja esencial de la entrevista reside en que son los mismos actores sociales quienes

proporcionan los datos relativos a sus conductas, opiniones, deseos, actitudes, expectativas, en fin, informaciones que, por su misma naturaleza, es casi imposible obtener desde afuera. Nadie mejor que la misma persona involucrada para hablar acerca de todo aquello que piensa y siente, de lo que ha experimentado. (pág. 119-120)

La entrevista es un diálogo entablado entre dos o más personas que comparten un tema en especial que llegan a un acuerdo previo, e intereses compartidos, se la debe realizar bien estructurada y con una información adecuada, que facilite bastante la codificación y el posterior análisis.

Encuesta: Conceptualiza Stracuzzi & Pestana, (2012) que:

La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador. Para ello, a diferencia

de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos quienes, en forma anónima, las responden por escrito. Es una técnica aplicable a sectores amplios del universo, de manera mucho más económica que mediante entrevistas individuales. Existen riesgos que implican la aplicación de la encuesta, tales como:

- Falta de sinceridad en las respuestas (deseo de causar una buena impresión o de disfrazar la realidad).
- Tendencia a decir “sí” a todo.
- Sospecha de que la información puede revertirse en contra del encuestado, de alguna manera.
- Falta de comprensión de las preguntas o de algunas palabras.
- Influencia de simpatía o la antipatía, tanto respecto al investigador como al asunto que se investiga. (pág. 123)

La encuesta sirve para recopilar datos de muchas personas, con opiniones diferentes, que son de gran interés para el investigador. En la investigación realizada servirá para reunir datos y para detectar la opinión pública sobre el problema determinado, mediante preguntas bien estructuradas.

Procedimiento de la Investigación

Aplicación de la Encuesta

Se llevó a cabo la técnica de la encuesta, y por lo tanto el instrumento a utilizar es el cuestionario, considerando que se identificó de manera correcta la problemática, se realizó diez preguntas, las cuales fueron dirigidas exclusivamente a los colaboradores de la empresa AGROFICIAL S.A.

Con el programa de Microsoft Word se realizaron las preguntas, y con Microsoft Excel se efectuó la tabulación de los datos, de los resultados arrojados por cada una de las preguntas que fueron contestadas por los colaboradores.

El principal objetivo de implementar estas preguntas fue para conocer de manera anónima, cuáles eran las causas que incidían en el bajo desempeño de los empleados. Por lo tanto estas preguntas fueron tomadas en el comedor de la empresa a las 16h00 pm.

Aplicación de la Entrevista

Así mismo se realizó la técnica de la entrevista, con el único fin de ser respondidas por el jefe y por la psicóloga de la empresa, porque estas, son las personas que conocen de manera más cercana a los trabajadores, y son aquellos que ven las falencias en cada empleado.

La entrevista con su instrumento el formulario, nos sirve para ir comparando datos relevantes y evaluar el criterio para relacionarlas con las tabulaciones de las encuestas a los empleados. Para poder llevar a cabo esta técnica, se utilizó como herramienta de registro un celular para grabar las opiniones de las personas entrevistadas.

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Aplicación a las Técnicas e Instrumentos

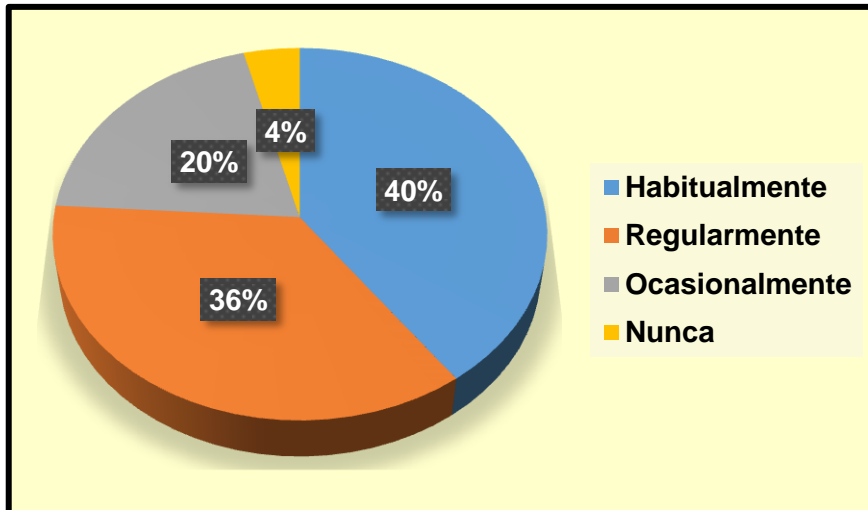
1.- ¿Cree usted que el clima laboral afecta su rendimiento dentro del puesto de trabajo?

Tabla 7 Clima Laboral

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Habitualmente	20	40%
Regularmente	18	36%
Ocasionalmente	10	20%
Nunca	2	4%
Total	50	100%

Elaborado por: Génesis Andreina Muñoz Avilés

Gráfico 3 Clima Laboral



Elaborado por: Génesis Andreina Muñoz Avilés

Esto demuestra que la mayor parte de los colaboradores, determinaron que el clima laboral si es la causa principal que provoca el bajo desempeño laboral en sus jornadas de trabajo y fueron pocas las personas que dijeron que ese factor no influía en nada.

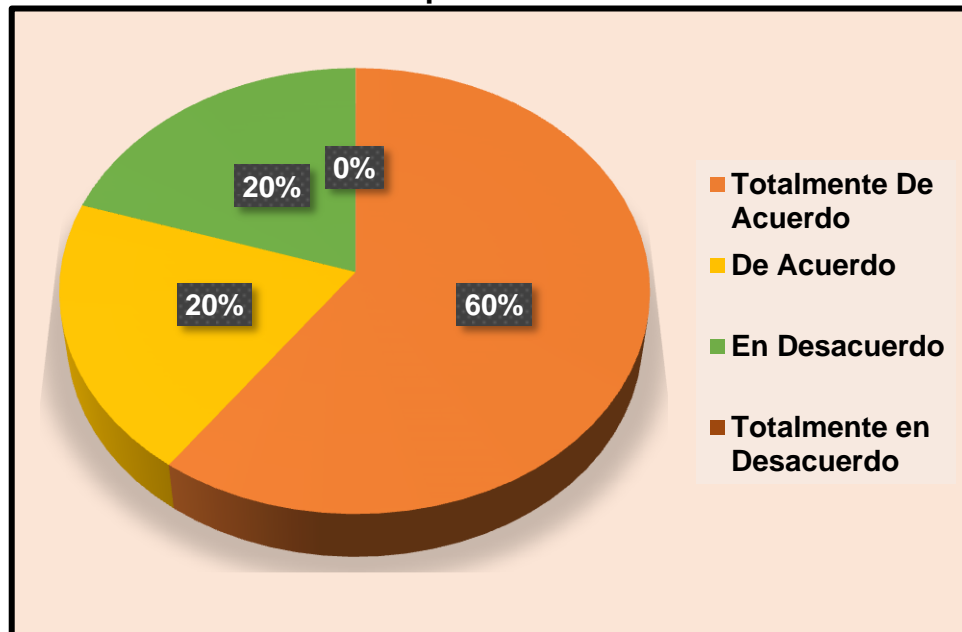
2.- ¿Está de acuerdo que se den capacitaciones cada mes?

Tabla 8 Capacitación

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Totalmente De Acuerdo	30	60%
De Acuerdo	10	20%
En Desacuerdo	10	20%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
Total	50	100%

Elaborado por: Génesis Andreina Muñoz Avilés

Gráfico 4 Capacitación



Elaborado por: Génesis Andreina Muñoz Avilés

Los resultados reflejan que la mayoría de las personas encuestadas, si aceptan que se los capaciten, porque piensan que de esta manera pueden crecer profesionalmente, y aportar de manera eficiente en sus puestos de trabajo.

Así mismo el restante de los trabajadores están en total desacuerdo con que la empresa invierta tiempo y dinero en capacitarlos.

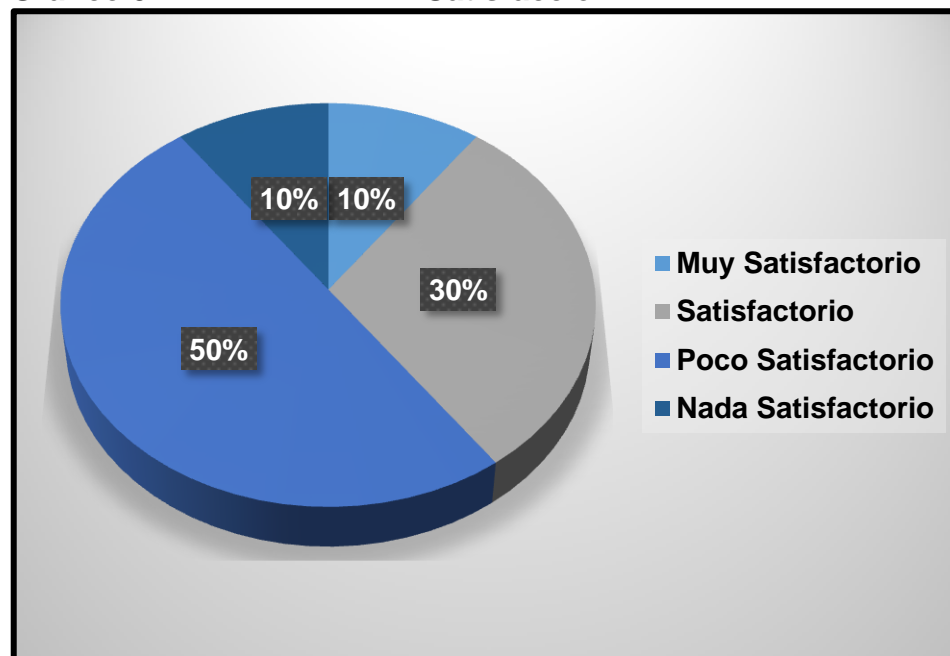
3.- ¿Cuál es el grado de satisfacción con el trabajo realizado?

Tabla 9 Satisfacción

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy Satisfactorio	5	10%
Satisfactorio	15	30%
Poco Satisfactorio	25	50%
Nada Satisfactorio	5	10%
Total	50	100%

Elaborado por: Génesis Andreina Muñoz Avilés

Gráfico 5 Satisfacción



Elaborado por: Génesis Andreina Muñoz Avilés

Se llegó a la conclusión que con un porcentaje bien elevado demuestra que, los empleados no están del todo satisfecho en sus labores diarias, teniendo como causa la baja motivación por parte de sus superiores.

De tal manera el sobrante de los trabajadores piensan todo lo contrario, es decir, para ellos realizar su trabajo si es satisfactoriamente bueno.

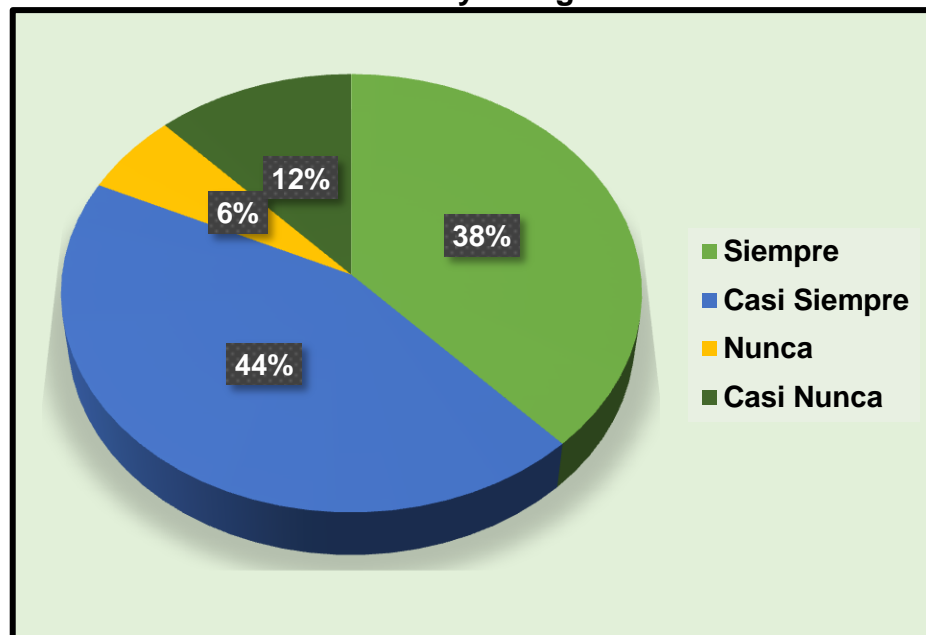
4.- ¿Se siente con ánimo y energía para realizar adecuadamente su trabajo?

Tabla 10 **Ánimo y Energía**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	19	38%
Casi Siempre	22	44%
Nunca	3	6%
Casi Nunca	6	12%
Total	50	100%

Elaborado por: Génesis Andreina Muñoz Avilés

Gráfico 6 **Ánimo y Energía**



Elaborado por: Génesis Andreina Muñoz Avilés

Un gran conjunto de personas encuestadas, determinaron que si se sienten con la suficiente energía y ánimo para realizar correctamente su trabajo, pero un pequeño excedente pensaron lo contrario que, en cambio ellos casi nunca tienen el ánimo esperado para llevar a cabo sus labores.

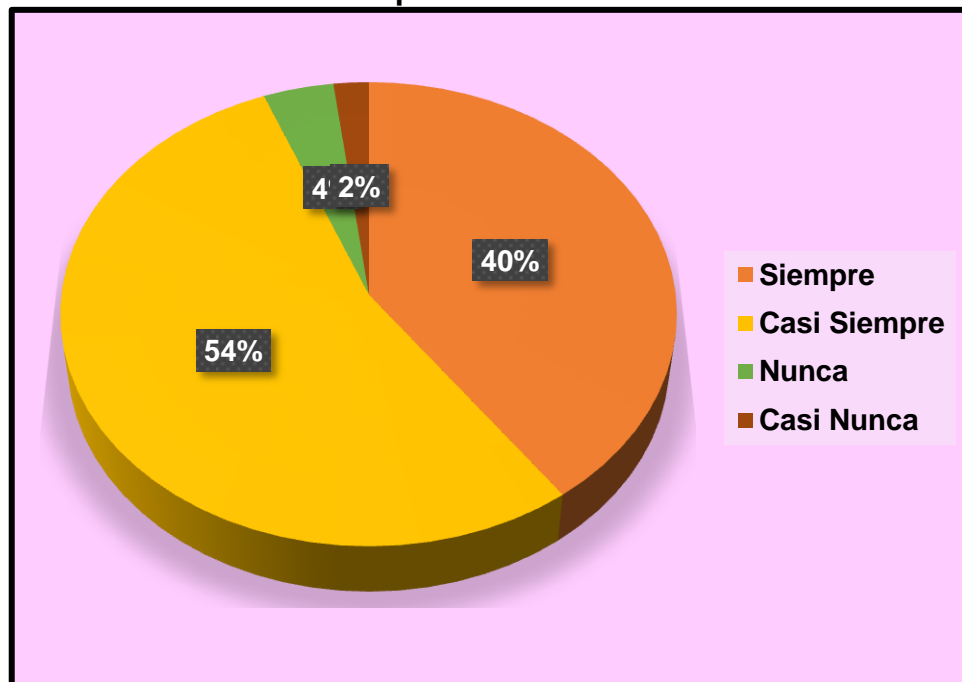
5.- ¿Piensas que la empresa se preocupa por ti?

Tabla 11 **Importancia Laboral**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	20	40%
Casi Siempre	27	54%
Nunca	2	4%
Casi Nunca	1	2%
Total	50	100%

Elaborado por: Génesis Andreina Muñoz Avilés

Gráfico 7 **Importancia Laboral**



Elaborado por: Génesis Andreina Muñoz Avilés

Los datos arrojados evidencian que un gran porcentaje de los trabajadores encuestados deliberan que la empresa casi siempre se preocupa por ellos.

No obstante la diferencia no opinan lo mismo, estos consideran que la compañía nunca se preocupa por ninguno de sus colaboradores.

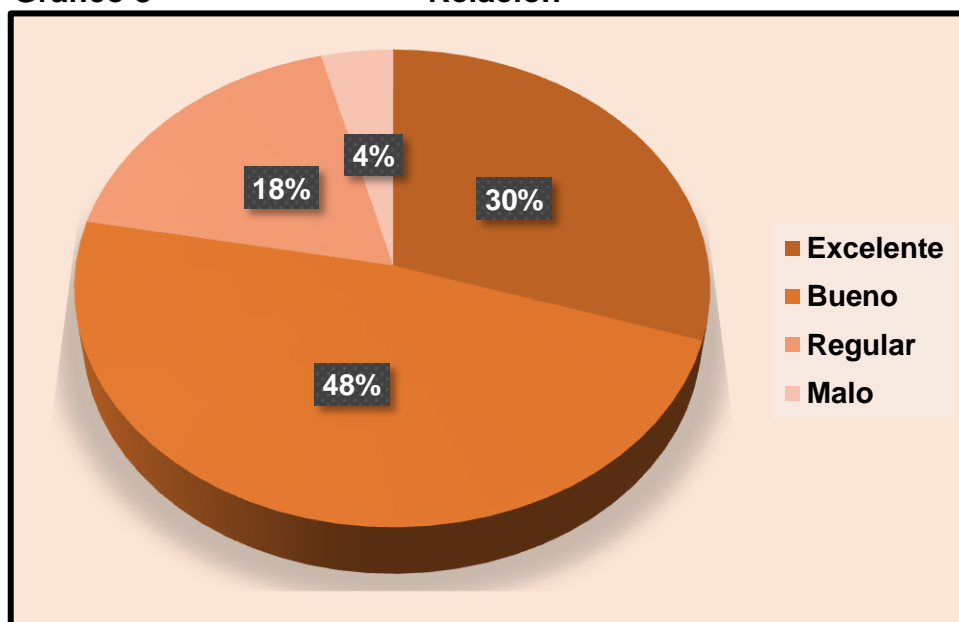
6.- ¿Cómo es la relación entre sus compañeros de trabajo?

Tabla 12 Relación

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	15	30%
Bueno	24	48%
Regular	9	18%
Malo	2	4%
Total	50	100%

Elaborado por: Génesis Andreina Muñoz Avilés

Gráfico 8 Relación



Elaborado por: Génesis Andreina Muñoz Avilés

Los empleados en su gran parte deliberan que la relación entre cada uno de sus compañeros es excelente, relación con sus compañeros de trabajo es regular

Por último, el restante estima que no existe una buena convivencia con sus compañeros.

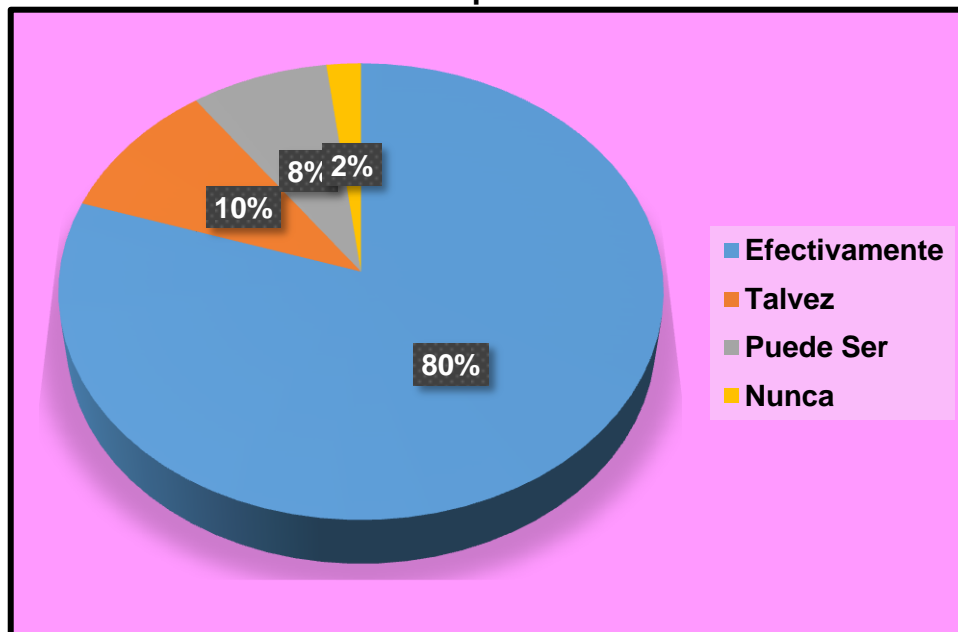
7.- ¿Conocías la compañía antes de ingresar a trabajar en ella?

Tabla 13 Compañía

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Efectivamente	40	80%
Talvez	5	10%
Puede Ser	4	8%
Nunca	1	2%
Total	50	100%

Elaborado por: Génesis Andreina Muñoz Avilés

Gráfico 9 Compañía



Elaborado por: Génesis Andreina Muñoz Avilés

La gran totalidad de los trabajadores consideraron que efectivamente conocían la empresa antes de entrar a trabajar en ella, y la otra parte comentaron que tenían poco conocimiento de la compañía.

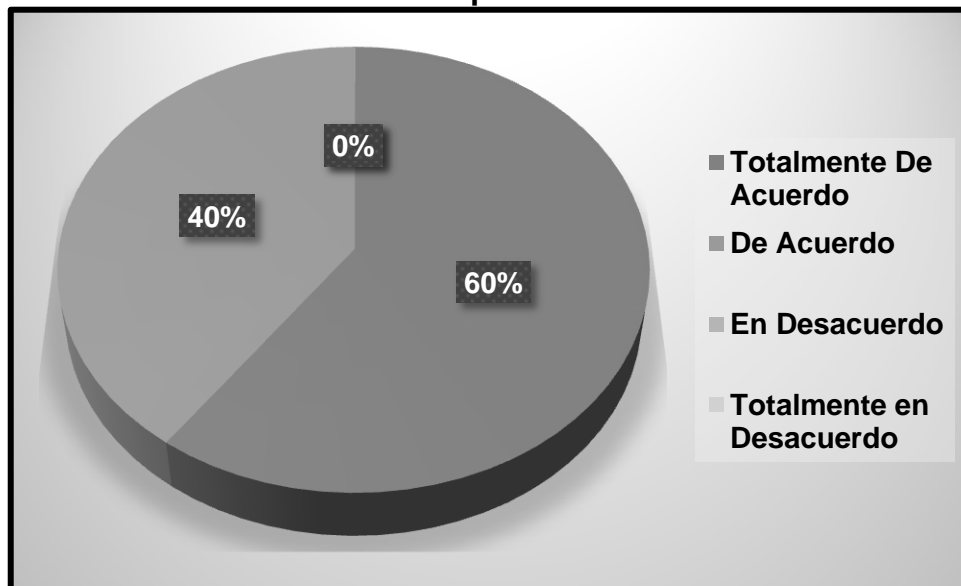
8.- ¿Considera que los cursos de capacitación ayudarían a mejorar su desempeño laboral?

Tabla 14 Desempeño Laboral

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Totalmente De Acuerdo	30	60%
De Acuerdo	20	40%
En Desacuerdo	0	0%
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
Total	50	100%

Elaborado por: Génesis Andreina Muñoz Avilés

Gráfico 10 Desempeño Laboral



Elaborado por: Génesis Andreina Muñoz Avilés

Los obreros respondieron con total certeza que estaban totalmente de acuerdo que si la empresa al brindarles cursos de capacitación, pon ende su desempeño laboral mejoraría de manera eficiente, e incluso ayudaría a mejorar el nivel económico de la compañía.

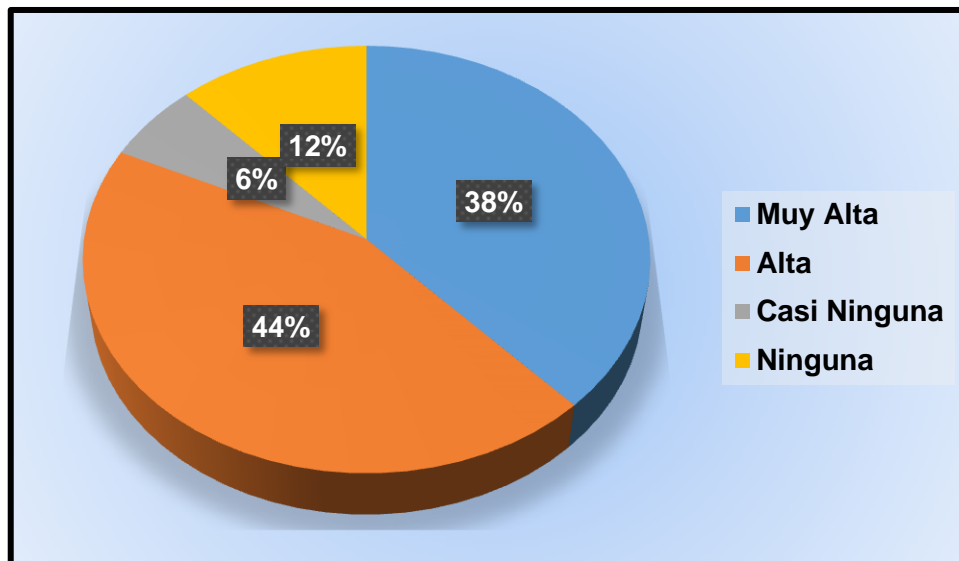
9.- ¿Qué posibilidades de crecimiento laboral tiene en esta empresa?

Tabla 15 Crecimiento Laboral

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy Alta	19	38%
Alta	22	44%
Casi Ninguna	3	6%
Ninguna	6	12%
Total	50	100%

Elaborado por: Génesis Andreina Muñoz Avilés

Gráfico 11 Crecimiento Laboral



Elaborado por: Génesis Andreina Muñoz Avilés

Según los resultados por parte de los colaboradores, consideran que es muy alta la posibilidad de crecer profesionalmente dentro de la empresa.

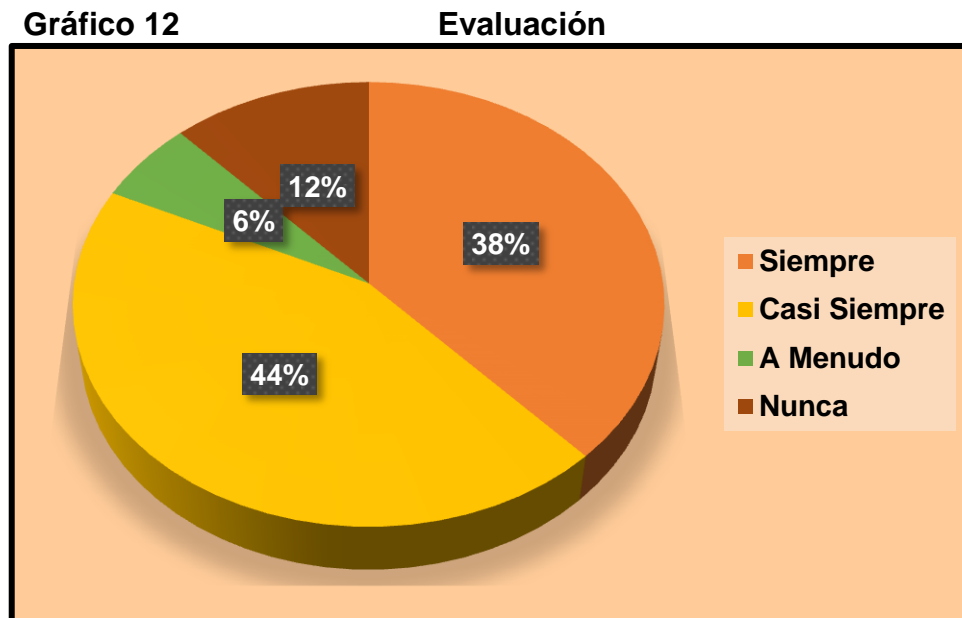
De tal manera el sobrante de las personas que emitieron su opinión estiman que en cambio no existe ninguna probabilidad de ascender de puesto.

10.- ¿Periódicamente en esta empresa se evalúa el desempeño laboral?

Tabla 16 Evaluación

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	19	38%
Casi Siempre	22	44%
A Menudo	3	6%
Nunca	6	12%
Total	50	100%

Elaborado por: Génesis Andreina Muñoz Avilés



Elaborado por: Génesis Andreina Muñoz Avilés

Se puede observar que un considerable porcentaje de empleados, están de acuerdo que siempre la compañía evalúa de manera periódica el desempeño laboral.

Otro restante especula que, a menudo o más bien nunca, la empresa se preocupa en evaluar el rendimiento de los colaboradores.

Entrevista a Jefe y Psicóloga de la Empresa AGROFICIAL S.A.

La siguiente entrevista se la llevó a cabo el día 10 de Abril del 2018, en el comedor de la empresa, la cuál fue dirigida exclusivamente al jefe y a la psicóloga, utilizando como herramienta de registro un celular, de modo que, facilitaría lo más rápido posible, guardar toda la opinión necesaria e importante de los entrevistados.

1.- Pregunta

¿Qué te gustaría que hiciera la empresa para motivar al personal?

Jefe : Que le imparta charlas de motivación de manera constante y así el empleado se da cuenta que la empresa si se interesa por su bienestar, así mismo que le otorguen incentivos económicos, siempre y cuando sean de manera justa y a tiempo.

Psicóloga : Que el jefe siempre le esté impartiendo palabras positivas de motivación para que sigan adelante y así mismo que la empresa se tome un tiempo para celebrar el ascenso de los empleados, así como los logros de los demás, y establezca costumbres de festejo cuando un trabajador alcance una meta; esto hará que tenga un valor sentimental, no solo monetario y que permanezca en su memoria.

2.- Pregunta

¿Cuál es el factor que crees que puede afectar el desempeño laboral de los empleados?

Jefe : Pienso que el factor principal que afecta su desempeño es la relación entre compañeros de trabajo, esto influye mucho porque si no hay

una buena relación, el empleado se siente con poca energía y no soporta estar rodeado de gente que no es de su agrado.

Psicóloga : Desde mi punto de vista creo que el ambiente empresarial es el factor que afecta al empleado, porque si este se siente poco valorado, mal tratado, que da más y recibe menos, probablemente genere una desmotivación muy grande por la empresa y por ende su desempeño se verá limitado a hacer solo lo que le corresponde a medias.

3.- Pregunta

¿Dentro de qué tiempo te gustaría que la empresa imparta cursos de capacitación para mejorar el rendimiento profesional de los colaboradores?

Jefe : Considero que la empresa debe impartir cursos de capacitación cada mes, porque esto, a más de ser un gasto, representaría más bien una inversión por parte de la empresa, ya que teniendo personas altamente capacitadas, ayudarían a mejorar el crecimiento económico de la compañía

Psicóloga : Estimo que un buen tiempo considerado para poder dar cursos de capacitación sería cada 15 días, porque de esta manera la empresa no vería obligada a estar contratando de forma constante personal nuevo, sino que con el mismo que cuenta lo ayudaría a mejorar.

4.- Pregunta

¿Qué sugerirías para mejorar el rendimiento de los empleados dentro de la empresa?

Jefe : Determinaría que al empleado se le haga participe de las decisiones que se tomen en la empresa, de esta manera podrá sentirse con más confianza, y también se encuentra que forma parte de la empresa. Además quien mejor que el trabajador para planificarlo, ya que es quien realiza el trabajo y por lo tanto, quien puede proponer mejoras o modificaciones más eficaces.

Psicóloga : Sugeriría inspirar a los trabajadores, hacerlos partícipes cada día de cómo su trabajo contribuye a alcanzar la misión de la empresa, solo

así los empleados enlazarán sus objetivos personales con los profesionales, y de esta manera ayudaría a mejorar el rendimiento de ellos.

5.- Pregunta

¿Cuál consideras que debe ser la actitud de un jefe hacia las personas que forman parte de la empresa?

Jefe : Considero que un jefe siempre debe mostrar respeto, ya que es una de las cualidades más apreciadas en cualquier ambiente de trabajo; también un jefe debe saber delegar, porque de esta forma los empleados ganaran confianza y serán auto eficientes en la realización de la tarea delegada; así mismo debe estar atento a sus colaboradores, no solo en su desempeño laboral sino en pequeños detalles; debe saber elogiar de forma correcta y por último, un verdadero jefe deber mantener una buena comunicación, es decir, saber escuchar a sus empleados y orientarlos para llegar a la solución de diferentes problemas que pueden presentarse

Psicóloga : Un jefe debe actuar como un líder, porque el líder ser capaz de organizar al equipo y distribuir las responsabilidades de manera equitativa. Es indispensable que el líder pueda ver más allá de las necesidades de la compañía, y que entienda la importancia de contar con empleados motivados, ya que es la única manera de asegurar una mejor productividad en el trabajo. Además cuando surge un problema con los empleados, un buen jefe siempre los apoya y defiende, de lo contrario podría hacer minar la credibilidad y autoridad del trabajador a los ojos de los demás. Aunque, posiblemente, después lo recrimine lo que acaba de hacer. El verdadero líder no recrimina, defiende a sus trabajadores incluso si por hacerlo se va a ver perjudicado.

Interpretación de las Preguntas

1.- Pregunta

Según las respuestas obtenidas por parte del jefe y de la psicóloga, se puede llegar a la conclusión, que lo mejor que puede hacer la empresa para mejorar al personal es motivarlo de manera constante, por medio de

charlas y de palabras positivas, que hagan sentir al empleado que es valioso para la compañía.

2.- Pregunta

Se considera por medio de la entrevista realizada, que el factor principal que afecta directamente el desempeño de los empleados es el clima laboral, esto perjudica al empleado de manera radical, impidiéndole un desarrollo eficiente y su disposición en su lugar de trabajo, teniendo además como consecuencia una baja productividad de la empresa.

3.- Pregunta

De acuerdo al criterio de los entrevistados, se determinó que ambos estuvieron de acuerdo que no debe dejar pasar mucho tiempo para que sean impartidos los cursos de capacitación, no debe de pasar de un mes, porque a más de ser un gasto se debe de ver como una buena inversión que a futuro reflejará buenos resultados por medio de los colaboradores.

4.- Pregunta

Las dos personas entrevistadas sugirieron que, la mejor acción que la empresa puede realizar a los empleados para que estos mejoren su rendimiento laboral, es el de permitirles que, en todo momento estos sean partícipes de manera eficiente, de las decisiones de la compañía, siempre y cuando sus opiniones sean de ayuda para el crecimiento y productividad de la misma.

Así se le demostraría al empleado, la importancia que tiene su palabra y cuán valiosos son sus conocimientos para la empresa en la cual presta sus servicios.

5.- Pregunta

Tanto el jefe como la psicóloga concuerdan que son muchas las cualidades que debe tener un jefe para las personas que forman parte de la empresa, pero la principal actitud que debe reflejar en él, es la de ser un líder, porque es ahí donde encaja todo.

Un líder, es capaz de saber llevar a su equipo de trabajo a la meta deseada, fomentándoles el trabajo en equipo, una buena predisposición, un excelente clima laboral lleno de respeto y jamás hacerlos sentir menos ante las demás personas. Trabajando de esta manera se puede decir que es forma correcta de ser llamado jefe.

Plan de Mejora

Objetivo: Contribuir de manera eficiente al desarrollo y crecimiento de la Compañía Agrícola Oficial S.A por medio de un plan de capacitación, dirigido a los colaboradores.

Tabla 17

Plan

¿Qué?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Quién?	¿Cuándo?	¿Cuánto?
Realizar una reunión con el jefe inmediato de la compañía, indicándole la actividad que se requiere realizar.	Presentarme de forma cordial y respetuosa a las instalaciones de la empresa Agrícola Oficial S.A.	Ayudaría a mejorar tanto el desempeño de los empleados como el nivel productivo de la compañía.	Oficina del jefe.	El jefe.	El 2 de Abril del 2018.	\$ 10
Dirigir una sesión de trabajo con los empleados explicándoles el motivo por el cual se realizará la	-Se reunirá al personal de la compañía y se les entregará un cuestionario con su respectivo esferográfico para que sea	-Se conocerá de manera anónima el criterio que tiene el personal de acuerdo al trabajo que realizan, y si se	Comedor de la empresa.	La asistente administrativa y la psicóloga.	El 9 de Abril del 2018.	\$ 90

<p>encuesta y la entrevista y los beneficios de llevar a cabo el plan de capacitación.</p>	<p>respondida de acuerdo a su criterio personal. -Se llevará a cabo la entrevista, por medio de un formulario de cinco preguntas abiertas, las cuales deberán ser respondidas de la misma manera, utilizando un celular como herramienta de registro para grabar las opiniones de los entrevistados.</p>	<p>sienten o no a gusto en la compañía. -Así mismo se espera conocer la opinión de personas altamente capacitadas que pueden aportar de manera directa al mejor desempeño de los colaboradores y al crecimiento económico y productivo de la empresa.</p>				
<p>Caracterización</p>	<p>Se realizará un</p>	<p>Para identificar</p>	<p>Área de trabajo</p>	<p>La asistente</p>	<p>La tercera y</p>	<p>\$ 0,00</p>

del desempeño laboral de los empleados.	seguimiento a los trabajadores mientras realizan sus actividades	las actitudes, aptitudes y conductas con que el trabajador desempeña sus actividades diariamente.	de los colaboradores.	administrativa	cuarta semana del mes de Abril del año 2018.	
Evaluación de rendimiento de los empleados.	<p>Por medio de:</p> <ul style="list-style-type: none"> -La cantidad y calidad de trabajo que realicen. -Asistencia y puntualidad a sus labores diarias. -Iniciativa y creatividad. -Discreción y tacto. -Capacidad para seguir Instrucciones. 	Mejoraría el rendimiento de los colaboradores en la ejecución de sus tareas.	Departamento de psicología.	La psicóloga.	La última semana del mes de Abril y las dos primeras semanas del mes de Mayo del año 2018.	\$ 130

	<ul style="list-style-type: none"> -Capacidad para soportar presión al entregar resultados. -Relaciones Interpersonales. -Cooperación. -Responsabilidad por el trabajo asignado. -Colaboración. -Disciplina. 					
Ejecución del plan de capacitación en normativas de desempeño laboral.	-Se organizará talleres de aprendizaje sobre cómo alcanzar los objetivos de la empresa de manera eficaz y eficiente estableciendo las normas	Para aumentar el crecimiento económico de la empresa y ayudar a mejorar el rendimiento de los empleados y demostrar hasta	Sala de reuniones.	El jefe y la asistente administrativa.	La tercera y cuarta semana del mes de Mayo y la primera semana del mes de Junio del año 2018	\$ 250

	<p>adecuadas. -Se le otorgará un material de apoyo a todos los participantes para que realicen sus respectivos apuntes. -Se aplicará una prueba tanto de entrada como de salida independientemente de las evaluaciones parciales que pudieran aplicarse durante el desarrollo del evento de capacitación. - Se realizará un convenio con el</p> <p>SECAP para que nos puedan emitir certificados que estén completamente legalizados</p>	<p>que punto la capacitación influye de manera satisfactoria en el desempeño del trabajador.</p>				
--	---	--	--	--	--	--

<p>Evaluar continuamente a los colaboradores en su desempeño laboral.</p>	<p>Mediante una evaluación de 360° grados para conocer si el plan que se realizó está dando los resultados esperados, y a su vez emitir un reporte al jefe inmediato.</p>	<p>Podrá ayudar a la empresa con nuevos planes estratégicos, y además, serviría para conocer el grado de satisfacción que tienen sus colaboradores al realizar su trabajo y cuáles son los factores que perjudican el desempeño de ellos.</p>	<p>Sala de juntas.</p>	<p>La psicóloga.</p>	<p>Las tres últimas semanas del mes de Junio del año 2018.</p>	<p>\$ 20</p>
---	---	---	------------------------	----------------------	--	--------------

Elaborado por: Génesis Andreina Muñoz Avilés

Cronograma

N°	TIEMPO ACTIVIDADES	2018																
		ABRIL					MAYO				JUNIO							
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Realizar una reunión con el jefe inmediato de la compañía, indicándole la actividad que se requiere realizar.	█																
2	Dirigir una sesión de trabajo con los empleados explicándoles el motivo por el cuál se realizará la encuesta y la entrevista y los beneficios de llevar a cabo el plan de capacitación.		█															
3	Caracterización del desempeño laboral de los empleados.			█	█													
4	Evaluación de rendimiento de los empleados.					█	█											
5	Ejecución del plan de capacitación en normativas de desempeño laboral.									█	█	█						
6	Evaluar continuamente a los colaboradores en su desempeño laboral.														█	█	█	

Presupuesto

Tabla 18 **Capital**

Ingresos	Cantidad
Jefe	\$ 500,00
Total de Ingresos	\$ 500,00

Egresos	Cantidad
Reunión con el Jefe <ul style="list-style-type: none"> • Material de Apoyo • Transporte 	\$ 5,00 \$ 5,00
Sesión de trabajo con los Empleados <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionarios • Esferográficos • Refrigerio 	\$ 25,00 \$ 20,00 \$ 45,00
Caracterización del Desempeño	\$ 0,00
Evaluación de Rendimiento a los Colaboradores <ul style="list-style-type: none"> • Hojas Papel Bond A4 • Tintas para Impresora • Sueldo Extra a la Psicóloga 	\$ 10,00 \$ 50,00 \$ 70,00
Ejecución del Plan de Capacitación <ul style="list-style-type: none"> • Materiales de apoyo(folletos, cuadernos y esferográficos) • Convenio con el SECAP • Refrigerio 	\$100,00 \$100,00 \$ 50,00
Evaluación Continua a los Trabajadores. <ul style="list-style-type: none"> • Hojas papel bond A4 	\$ 20,00
Total de Egresos	\$ 500,00

Elaborado por: Génesis Andreina Muñoz Avilés

Los ingresos proceden de una parte del capital de la Empresa AGROFICIAL S.A., los mismos que van a ser utilizados en la ejecución de las actividades previstas.

Conclusiones

- Se realizó la fundamentación teórica con gran satisfacción, porque se llevó a cabo una investigación exhaustiva sobre las causas que generan el bajo desempeño de los colaboradores, por medio de variables investigativas y con el apoyo de un sustento legal.
- Se caracterizó el desarrollo organizacional gracias a que se evidenció su desempeño por medio de un seguimiento continuo a los empleados mientras realizaban sus actividades diarias, y la importancia que tiene el implementar un plan de capacitación a los colaboradores de la empresa respecto a su desempeño laboral, y como ayuda este plan de acción al crecimiento de organizacional.
- El plan de capacitación se lo ejecutó en los meses de Mayo y Junio del 2018, con gran aceptación y colaboración por parte de las personas que forman parte de la empresa.
- Con la aplicación de los instrumentos de evaluación como el cuestionario y la entrevista, ha sido posible recaudar la información necesaria y se concluye que la falta de capacitación, es el factor que, de manera primordial, afecta el desempeño de los empleados de la empresa AGROFICIAL S.A. De esta forma queda reflejado a través de las técnicas aplicadas, que los empleados denotan cierta insatisfacción y poca valoración en sus tareas diarias.
- Según datos emitidos por el SECAP, a nivel nacional en el año 2013, se puede notar que la mayor parte de las empresas están en total de acuerdo que este país siga capacitando a cada uno de los trabajadores que forman parte de alguna entidad ecuatoriana. De esta manera tanto la empresa como el país crecerían sus economías de manera radical, y por ende, el empleado también tendría múltiples beneficios.

Recomendaciones

- Desarrollo de actividades de integración, con el objetivo que cada persona que forma parte de la empresa conozca la importancia de fortalecer la cultura organizacional y de sentirse comprometidos en el desempeño de sus funciones.
- Mejora en la comunicación entre todos los empleados e impulsar el logro de objetivos y el desarrollo del personal.
- Recompensa a los trabajadores que superan los estándares de desempeño, mediante incentivos, cuya obtención sea clara y conocida por todo el personal, para lograr armonía y sentido de pertinencia.
- Realizar seminarios dónde se refuerce aspectos de motivación y compromiso en el trabajo que realizan cada día los colaboradores.
- Se sugiere la participación de los jefes a talleres de liderazgo, comunicaciones interpersonales, manejo de grupo y trabajo en equipo, para reforzar estas habilidades, que ayudarán a mejorar la administración del grupo de trabajo y por tanto, la comunicación y la satisfacción.
- Continua evaluación y retroalimentación a los colaboradores, para que mejoren su desempeño laboral.
- Los planes de mejora para cada trabajador deben plantearse de forma adecuada, de tal manera que los objetivos sean claros y factibles, así se puede observar su progreso en un corto plazo

durante el seguimiento efectuado por la psicóloga, hasta la siguiente evaluación programada.

Bibliografía

- Arias, F. (2013). *Población Finita e Infinita*. Guadalajara: Rey New Work.
- Arturo. (20 de Julio de 2011). *Crece Negocios*. Obtenido de <https://www.crecenegocios.com/concepto-de-calidad/>
- Ascencio E, J. N. (2015). Capacitacion al talento humano. *El Gobierno Nacional*, 20.
- Behar, D. (2012). *Métodos de Investigación*. México: Spentamexico Aguilar.
- Cano Ramírez, A. (2012). *Aspectos para una definición de evaluación*. Guadalajara: Nueva Villa.
- Cazau, P. (2016). *Metodología*. Buenos Aires: Alfaguara.
- Coexphal. (2012). Desempeño Laboral. *La Evaluación de Desempeño en las Empresas y la Resiliencia: Una Revisión de Literatura*, 4.
- Concepto Definición. (18 de Septiembre de 2016). *ConceptoDefinición.De*. Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/capacitacion/>
- Coria, F. M. (2013). *Una perspectiva historica de la capacitacion laboral*. Mexico: Alba.
- Definición Mx. (Mayo de 2018). *Definición Mx*. Obtenido de <https://definicion.mx/desempeno/>
- Definición.De. (Enero de 2009). *Definición.De*. Obtenido de <https://definicion.de/eficacia/>
- DefiniciónABC. (Mayo de 2018). *DefiniciónABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/social/esmero.php>
- DefiniciónYQue.Es. (Julio de 2017). *Definición y Que . Es*. Obtenido de <http://definicionyque.es/seguimiento/>

- Derecho Mercantil. (11 de Abril de 2013). *Derecho Mercantil*. Obtenido de <https://www.derechomercantil.info/2013/04/concepto-aportacion-social-sociedad-anonima.html>
- Economipedia. (Febrero de 2017). *Economipedia*. Obtenido de <http://economipedia.com/definiciones/productividad.html>
- Frigo, E. (2012). ¿Dónde aplicar la capacitación? *Foros de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad*, 2.
- Gómez M, A. L. (2016). La capacitacion laboral en America Latina. *Diálogo Interamericano y la red Laureate International Universities.*, 32.
- Google. (Mayo de 2018). *Diccionario de Google*. Obtenido de https://www.google.com.ec/search?ei=fr9MW6mVE-GN_QbD3aWAAw&q=concepto+de+anomalia&oq=concepto+de+anomalia&gs_l=psy-ab.3..0l4j0i22i30k1l6.2654.9133.0.10327.19.16.2.1.1.0.187.1424.0j9.9.0....0...1c.1.64.psy-ab..8.11.1265...0i67k1j0i10k1j33i160k1.0.gR14DZ-Y7
- Guerra Sánchez, J. A. (24 de Junio de 2015). *Getiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/concepto-de-optimizacion-de-recursos/>
- Guglielmetti, P. (2012). La Capactación. En M. d. Salud, *Gestión de la Capacitación en las Organizaciones* (pág. 9). Lima: MINSA.
- Hernández Sampieri, R. (2013). *Metodología de la Investigación 5ta Edición*. México: Mexicana.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigacion 6ta Edición*. México: Mexicana.
- López Burgos, C., & Torres Jiménez, L. D. (2008). *Proyecto de Grado: Propuesta De Desarrollo Humano En La Empresa "Nacional De Confecciones" De La Ciudad De Pereira*. Obtenido de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/953/6583L864.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Martell Ruíz, B. G., & Sánchez Ayala, A. M. (Noviembre de 2013). *Tesis: Plan De Capacitación Para Mejorar El Desempeño De Los Trabajadores Operativos Del Gimnasio "Sport Club" De La Ciudad De Trujillo*. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/207/1/MARTELL_BEBETO_PLAN_CAPACITACION_DESEMPENO.pdf
- Martínez, M., & Acosta, J. (2012). La Capacitación Laboral. En M. M. José, *Alcances y Perspectivas en Tiempos Complejos: La Capacitación* (pág. 152). México: Anuario.
- Meixuerio, G. J., & Pérez Cruz, M. (2008). *Metodología General para la Evaluación de Proyectos*. México: Nueva Villa.
- Meneghetti Neto, A. (2015). Invertir en Capacitación a Empleados es Esencial para aumentar la Productividad. *Movistar*, 1. Obtenido de Invertir en Capacitación de Empleados es Esencial para Aumentar la Productividad: <http://destinonegocio.com/ec/gestion-ec/invertir-en-capacitacion-de-empleados-es-esencial-para-aumentar-la-productividad/>
- Mino Pérez, E. M. (20 de Junio de 2014). *Tesis: Correlación Entre El Clima Organizacional Y El Desempeño En Los Trabajadores Del Restaurante De Parrillas Marakos 490 Del Departamento De Lambayeque*. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/108/1/TL_Mino_Perez_EdgaroMauricio.pdf
- Niño Rojas, V. M. (2012). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Edciones de la U.
- Paz, S. (Julio de 2008). *Trabajo De Grado: Capacitación Y Adiestramiento Para El Personal Administrativo Ordinario De La Universidad Nacional Experimental Politécnica "Antonio José De Sucre" (UNEXPO) Rectorado Sede Barquisimeto*. Obtenido de

<http://docplayer.es/19315804-Universidad-centroccidental-lisandro-alvarado.html>

RAE. (Julio de 2017). *Real Academia Española*. Obtenido de <http://dle.rae.es/srv/fetch?id=VwxnN6O>

Ramírez Amado, A. (2014). *Trabajo De Investigación: Capacitación Y Desempeño Laboral De Los Empleados De La Universidad Linda Vista De La Unión Mexicana De Chiapas*. Obtenido de [https://www.google.com.ec/search?q=Antonio+Ram%C3%ADrez+Amado+\(2014\)%2C+estudiante+de+la+Universidad+de+Montemorelos%2C+Facultad+de+Ciencias+Administrativas%2C+llev%C3%B3+a+cabo+un+trabajo+de+investigaci%C3%B3n%2C+el+cual+titul%C3%B3+a+%E2%80%9CCapacitac](https://www.google.com.ec/search?q=Antonio+Ram%C3%ADrez+Amado+(2014)%2C+estudiante+de+la+Universidad+de+Montemorelos%2C+Facultad+de+Ciencias+Administrativas%2C+llev%C3%B3+a+cabo+un+trabajo+de+investigaci%C3%B3n%2C+el+cual+titul%C3%B3+a+%E2%80%9CCapacitac)

Ramos, Y., & Guevara, L. (24 de Noviembre de 2011). *Administración De Recursos Humanos*. Obtenido de <http://abcadministracionderecursoshumanos.blogspot.com/2011/11/empleado-y-obrero-definicion.html>

Sabino, C. (2013). Tipos de Investigación. En Braulio, *Investigación Explicativa*. México: Mil Cumbres.

Sally, B. (2014). Live Learning Platform. *WornHole*, 4.

Sigcho López, M. C. (2011). *Trabajo De Titulación: "Proceso De Elaboración De Un Plan De Capacitación Que Permita Un Mejor Rendimiento Y Aumento De La Satisfacción Labral En Parámetros Basados En La Evaluación De Desempeño Con Productos AVON S.A"*.

Significados. (16 de Julio de 2018). *Significados*. Obtenido de <https://www.significados.com/conocimiento/>

Stracuzzi, S. P., & Pestana, F. M. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.

Tamayo. (2012). *Ciencia y Poblacion*. Stanford: Alpha Decay.

Tamayo, T., & Tamayo, M. (2015). Muestra en la Poblacion Científica. En T. Y, *Fundamentos de Mercadeo* (pág. 200). México: Akal.

Taringa. (Marzo de 2011). *Taringa*. Obtenido de <https://www.taringa.net/posts/imagenes/10267735/Significado-de-Desmotivacion.html>

Wade. (2015). Desempeño Laboral. *La Evaluación de Desempeño en las Empresas y la Resiliencia: Una Revisión de Literatura*, 3.

Wikipedia. (Mayo de 2018). *Wikipedia*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Actitud>

<http://adriansanchez.es/como-realizar-una-encuesta-de-satisfaccion-paso-a-paso/>

http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs_baducla/tesis/P983.pdf

http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tesis/1501-1162_GoreE.pdf

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Sosa-Yadira.pdf>

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/2615/Mayuri_bj.pdf?sequence=1

<http://diccionario.reverso.net/espanol-definiciones/>

<http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/redug/1666/1/TESIS%20COMPLETA%20ROSA&20AMELIA%20MOREIRA%20ORTEGA.pdf>

<http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/1814/1/UDLA-EC-TPO-2011-12.pdf>

http://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/01/Circular_093_CGAF.pdf

<http://es.calameo.com/book/00504639883d0282e482>

<http://es.slideshare.net/scarcaceres9862/tecnicas-de-investigacion-entrevista-encuesta-y-observacion>

<http://es.slideshare.net/janena17/tesis-de-desempeño-laboral>

<http://es.surveymonkey.com/mp/job-satisfaction-survey/>

<http://es.calameo.com/read/000628576f51732890350>

<http://es.workmeter.com/blog/bid/295141/consejos-y-buenas-pr-cticas-para-mejorar-el-rendimiento-laboral>

<http://factorialhr.es/blog/desempeno-laboral/>

<http://librosvirtual.com/>

http://planificaciondeproyectoseminarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-dise-no-de-la-investigacion_21.html

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/935/reategui_alpdf?sequence=1

<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAEQuispe&20VargasClima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/4744/1/658.31242_A182.pdf

http://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-93032016000100008

<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/01/poblacion-y-muestra.html>

<http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/delimitacion-del-problema-de.html>

<http://vicerrectorado.pucp.edu.pe/administrativo/noticias/plan-de-accion-2014-hacia-un-optimo-clima-laboral/>

<http://www.prolades.com/costarica/documentos/chip/capitulo3.pdf>

http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/cpich/manual_de_capacitacion_tomo_ii.pdf

<http://www.wormholeit.com/es/novedades/467-elcrecimiento-de-la-capacitacion-empresarial-en-america-latina>

http://www.contraloria.gob.ec/documentos/banners/Instructivo_aplicacion_Evaluacion_AI.pdf

<http://www.scielo.br/pdf/cp/v47n164/1980-5314-cp-47-164-00632.pdf>

<http://www.supercias.gob.ec/resolucionesyextractos/>

<http://www.secap.gob.ec/>

<http://www.wordreference.com/sinonimos>

<http://www.trabajo.gob.ec/-wp-content/uploads/downloads/2015/07/Acuerdo-Ministerial-0160-1.pdf>

<http://www.politica.gob.ec/-wpcontent/uploads/downloads/2013/04/NORMA-TECNICA-DEL-SUBSISTEMA-DE-FORMACION-Y-CAPACITACION.pdf>

<http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/06/04/rr-hh-formacion-de-personal/>

<http://www.finanzas.gob.ec/-wpcontent/uploads/downloads/2015/07/REGLAMENTO-DE-FORMACION-Y-CAPACITACION-MINFIN.pdf>

<http://www.fao.org/docrep/006/Y2566S/y2566s05.html>

<http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/02/CONSTITUCI%C3%93N-DE-LA-REP%C3%9ABLICA-DEL-ECUADOR.pdf>

<http://www.ideasparapymes.com/contenidos/cc-evaluacion-del-desempeño.html>

<http://www.womenalia.com/es/hoy-en-anomalia/135-actualidad/4403-como-evaluar-el-rendimiento-de-los-empleados>

<http://www.sage.com/es-es/blog/ocho-metodos-esenciales-para-medir-el-rendimiento-de-tus-empleados-ebook/>

http://www.abc.es/economia/abci-diez-cualidades-definen-buen-jefe-201601240343_noticias.html

<http://marketingdirecto.com/marketing-general/tendencias/9-actitudes-marcan-la-diferencia-jefe-lider>

<http://www.apertura.com/negocios/las-4-actitudes-que-esperan-los-empleados-de-un-buen-jefe-20170605-0005.html>

ANEXOS

Anexo 1



Guayaquil, 28 de Marzo del 2018

**Señores
Instituto Superior Tecnológico Bolivariano
De Tecnología
Ciudad**

De nuestras consideraciones:

Ing. Federico Arenas en mi calidad de Jefe de Talento Humano de la Empresa AGROFICIAL S.A., tengo a bien dirigirme a ustedes para darles a conocer lo siguiente:

La estudiante egresada Génesis Andreina Muñoz Avilés, portadora de la cédula de ciudadanía No. 095202785-2, viene realizando la aplicación de su proyecto de investigación con el tema: **PROPUESTA DE PLAN DE CAPACITACIÓN EN NORMATIVAS PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE EMPLEADOS EN LA EMPRESA AGROFICIAL S.A.**, cuya finalidad permitirá mejorar el crecimiento productivo de la empresa y el rendimiento de los colaboradores.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad, al mismo tiempo que autorizo a la estudiante egresada darle el uso que estime conveniente al presente.

Atentamente,

Ing. Federico Arenas
RUC. 0991213821-001
Jefe de Talento Humano

Anexo 2
Carta de Presentación

Guayaquil, 02 de Abril del 2018

Señores
Agrícola Oficial S.A.
Ciudad

De mis consideraciones:

Reciba un acogedor saludo de quien suscribe la presente, al mismo tiempo expreso mis deseos de éxitos en el maravilloso crecimiento empresarial que vienen desarrollando con el pasar del tiempo.

Soy egresada del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, donde para poder obtener el título de Tecnóloga en Administración de Empresas, tengo que realizar un proyecto de investigación, el cual he decidido aplicarlo en su compañía, porque considero que es una empresa de gran proyección. Por tal motivo me dirigo hacia los colaboradores para conocer de manera directa y anónima la opinión de cada uno de ellos. Les remito una pequeña encuesta sobre distintos aspectos que afectan el desempeño laboral, para que los valoren de acuerdo a su conveniencia y necesidades, así mismo una entrevista, reconociendo la importancia que tiene su opinión.

Los datos que se reflejen serán completamente anónimos, los cuales servirán para ayudar a mejorar cada día en sus tareas asignadas y en su rendimiento laboral. Se aplicará la encuesta el día 9 de Abril del 2018 a las 16h00pm en el comedor de la empresa y se procederá así mismo con la ejecución de la entrevista .

Desde ya, les estaría muy agradecida por su colaboración y disposición, que es muy importante para la investigación que se está realizando.

Atte.

Génesis Andreina Muñoz Avilés
C.C. 0952027852

Anexo 3



OBJETIVO: Conocer el grado de satisfacción que tienen los colaboradores de la empresa AGROFICIAL S.A respecto a sus puestos de trabajo y cómo influye la capacitación en su desempeño laboral.

INSTRUCCIONES

1. Cada pregunta tiene una duración de 1 minuto.
2. Utilizar esferográficos color negro o azul.
3. Leer detenidamente cada pregunta.
4. Escoger 1 opción de las alternativas planteadas.
5. Marca con una "x" la alternativa que más le interese.
6. No se aceptan tachones ni borrones, caso contrario la respuesta será anulada.
7. Si tiene alguna duda sobre el cuestionario por favor preguntar al encuestador para que lo pueda guiar.
8. No se debe ensuciar la hoja con ningún tipo de alimentos.
9. La hoja debe ser entregada en el mismo estado que se le fue dada.
10. En caso de que la hoja esté en mal estado puede acercarse a pedirle una nueva al entrevistador.

Anexo 4



CUESTIONARIO

Marque con una “x” la alternativa que más le interese.

1.- ¿Cree usted que el clima laboral afecta su rendimiento dentro del puesto de trabajo?

- Habitualmente
- Regularmente
- Ocasionalmente
- Nunca

2.- ¿Está de acuerdo que se den capacitaciones cada mes?

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

3.- ¿Cuál es el grado de satisfacción con el trabajo realizado?

- Muy Satisfactorio
- Satisfactorio
- Poco Satisfactorio
- Nada Satisfactorio

4.- ¿Se siente con ánimo y energía para realizar adecuadamente su trabajo?

- Siempre
- Casi Siempre
- Nunca
- Casi Nunca

5.- ¿Piensas que la empresa se preocupa por ti?

- Siempre

- Casi Siempre
- Nunca
- Casi Nunca

6.- ¿Cómo es la relación entre sus compañeros de trabajo?

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

7.- ¿Conocías la compañía antes de ingresar a trabajar en ella?

- Efectivamente
- Talvez
- Puede ser
- Nunca

8.- ¿Considera que los cursos de capacitación ayudarían a mejorar su desempeño laboral?

- Totalmente de Acuerdo
- De Acuerdo
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

9.- ¿Qué posibilidades de crecimiento laboral tiene en esta empresa?

- Muy Alta
- Alta
- Casi Ninguna
- Ninguna

10.- ¿Periódicamente en esta empresa se evalúa el desempeño laboral?

- Siempre
- Casi Siempre
- A menudo
- Nunca

Anexo 5
Carta de Despedida

Guayaquil, 30 de Abril del 2018

Señores
Agrícola Oficial S.A.
Ciudad

De mis consideraciones:

Reciba un acogedor saludo de quien suscribe la presente, al mismo tiempo ratifico mis deseos de éxitos en su prodigioso crecimiento empresarial.

Una vez que he podido efectuar la encuesta y la entrevista, se han recolectado todos los datos necesarios para definir un criterio de la problemática identificada. Les agradezco a las personas que dedicaron un momento de su tiempo en responder cada una de las preguntas de este cuestionario y de la entrevista ya que su opinión es muy importante e indispensable para el proyecto de investigación que se está realizando.

Con sus comentarios me permiten proyectar planes de mejoramiento continuo y alcanzar la excelencia de la empresa; para de esta manera ayudar al desarrollo profesional de los empleados y al crecimiento económico de la compañía.

Quedo muy agradecida por su colaboración brindada.

Atte.

Génesis Andreina Muñoz Avilés

C.C. 0952027852

Anexo 6



ENTREVISTA

Objetivo: Conocer el grado de satisfacción que tienen los colaboradores de la empresa AGROFICIAL S.A respecto a sus puestos de trabajo y cómo influye la capacitación en su desempeño laboral.

Hora de Inicio :

Hora de Finalización :

Fecha :

Nombre del Entrevistador :

Nombre del Entrevistado :

Lugar de la Entrevista :

Formulario

1.- ¿Qué te gustaría que hiciera la empresa para motivar al personal?

2.- ¿Cuál es el factor que crees que puede afectar el desempeño laboral de los empleados?

3.- ¿Dentro de que tiempo te gustaría que la empresa imparta cursos de capacitación para mejorar el rendimiento profesional de los colaboradores?

4.- ¿Qué sugerirías para mejorar el rendimiento de los empleados dentro de la empresa?

5.- ¿Cuál consideras que debe ser la actitud de un jefe hacia las personas que forman parte de la empresa?

Anexo 7



Logotipo De La Empresa

Anexo 8



Logotipo del Grupo al que pertenece la Empresa AGROFICIAL S.A

Anexo 9

Visión

Convertirnos en una empresa de clase mundial y lograr que todos nuestros productos sean tan buenos como los mejores del mundo.



Misión

Somos un grupo empresarial multinacional dedicados a desarrollar productos en la industria de alimentos, y proveer a nuestros clientes de una manera regular y consistente de fruta fresca de la mayor calidad, basadas en estándares de producción y calidad; que excedan sus requerimientos y necesidades.

Misión y Visión de la Empresa Agrícola Oficial S.A.

Anexo 10



Certificado realizado por la Empresa AGROFICIAL S.A a la Empresa PLEXUSASER S.A por haber llevado a cabo un trabajo en la planta de fabricación y en la hacienda, denominado "Plan de mejoramiento productivo y sistemas de gestión"

Anexo 11

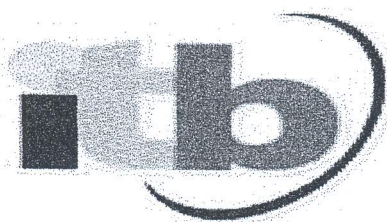


Empleados de la Empresa AGROFICIAL S.A recibiendo capacitaciones.

Anexo 12



Personal del área de talento humano que conforman parte de la Empresa AGROFICIAL S.A.



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología
Código: SENESCYT 2002

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor de Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema:

Propuesta de plan de capacitación en normativas para la mejora del desempeño laboral de empleados en la empresa AGROFICIAL S.A, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Qué incidencia tendría la capacitación de normativas, en el desempeño laboral de los empleados, de la empresa AGROFICIAL S.A ubicada en la ciudad de Guayaquil, en el año 2018?**

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación:

Presentado por la Egresada:

Tutor:

Genesis Muñoz Aviles

Muñoz Avilés Génesis Andreina

PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Muñoz Avilés Génesis Andreina** en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de plan de capacitación en normativas para la mejora del desempeño laboral de empleados en la empresa AGROFICIAL S.A.** de la modalidad de **Presencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de Empresas**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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



Muñoz Avilés Génesis Andreina
Nombre y Apellidos de la Autora

Génesis Muñoz Avilés.

Firma

No. de Cédula: 095202785-2



Factura: 001-002-000052199



20180901003D00844

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901003D00844

Ante mí, NOTARIO(A) ROSSANA ESTEFANIA CHANG ARMIJOS de la NOTARÍA TERCERA , comparece(n) GENE ANDREINA MUÑOZ AVILES portador(a) de CÉDULA 0952027852 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original GUAYAQUIL, a 3 DE AGOSTO DEL 2018, (11:38).

Genesis Muñoz Aviles

GENESIS ANDREINA MUÑOZ AVILES
CÉDULA: 0952027852



NOTARIO(A) ROSSANA ESTEFANIA CHANG ARMIJOS
NOTARÍA TERCERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA
No. **095202785-2**

APellidos y Nombres: **MUÑOZ AVILES GENESIS ANDREINA**
Lugar de Nacimiento: **GUAYAS GUAYAQUIL**
Fecha de Nacimiento: **1996-11-06**
Nacionalidad: **ECUATORIANA**
Sexo: **F**
Estado Civil: **SOLTERO**

INSTRUCCIÓN: **SUPERIOR**
PROFESIÓN / OCUPACIÓN: **ESTUDIANTE**

APellidos y Nombres del Padre: **MUÑOZ JACOME PEDRO JOSE**
APellidos y Nombres de la Madre: **AVILEZ NAVARRETE MAXIMA**
Lugar y Fecha de Expedición: **GUAYAQUIL 2015-07-27**
Fecha de Expiración: **2025-07-27**

V3333V4222

00038673

Genesis Muñoz Aviles
DIRECTOR GENERAL FIRMA DEL CEDULADO



CERTIFICADO DE VOTACIÓN
4 DE FEBRERO 2018

REPÚBLICA DEL ECUADOR CNEI CONELEC NACIONAL ECUATORIAL

JURTA No. **055** NUMERO **055 - 132** CEDULA **0952027852**

APELLIDOS Y NOMBRES: **MUÑOZ AVILES GENESIS ANDREINA**

PROVINCIA: **GUAYAS** CIRCUNSCRIPCIÓN:

CANTÓN: **GUAYAQUIL** ZONA: **1**

PARROQUIA: **GARCIA MORENO**

0952027852



DOY FE Que es igual copia a su original que se ha exhibido ante mí

Guayaquil

Rossana Chang Armiijos
Abg. Rossana Chang Armiijos
NOTARIA

RAZON: SE INCORPORA LA PRESENTE COPIA DE CEDULA POR UNA FALLA EN EL SISTEMA NACIONAL DE IDENTIFICACION CIUDADANA. DOY FE.- LA NOTARIA. =====

ABG. ROSSANA ESTEFANÍA CHANG ARMIJOS
NOTARIA TITULAR TERCERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



REGISTRO CIVIL

Genesis Muñoz Aviles

Número único de identificación: 0952027852

Nombres del ciudadano: MUÑOZ AVILES GENESIS ANDREINA

Condición del cedulao: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/CARBO
/CONCEPCION/

Fecha de nacimiento: 8 DE NOVIEMBRE DE 1996

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: MUÑOZ JACOME PEDRO JOSE

Nombres de la madre: AVILEZ NAVARRETE MAXIMA

Fecha de expedición: 27 DE JULIO DE 2015

Información certificada a la fecha: 3 DE AGOSTO DE 2018

Emisor: MARIA VERONICA MORALES GAYBOR - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 3 - GUAYAS -
GUAYAQUIL



de certificado: 187-143-41534



187-143-41534

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente





INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CIUDADANO

NUI:

0952027852

Nombre:

MUÑOZ AVILES GENESIS ANDREINA

1. Información referencial de discapacidad:

Mensaje: LA PERSONA NO REGISTRA DISCAPACIDAD

1.- La información del carné de discapacidad es consultada de manera directa al Ministerio de Salud Pública - CONADIS en caso de inconsistencias acudir a la fuente de información

Información certificada a la fecha: 3 DE AGOSTO DE 2018
Emisor: MARIA VERONICA MORALES GAYBOR - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 3 - GUAYAS - GUAYAQUIL

Nº de certificado: 185-143-41549



185-143-41549



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

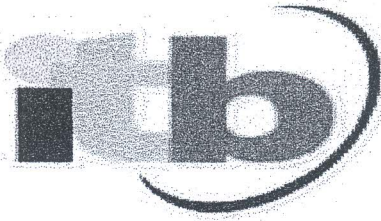
En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

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

Luis Alberto Alzate  *Luis Alberto Alzate*

Nombre y Apellidos del Colaborador CEGESCYT Firma



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología
Código: SENESCYT 2192

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor de Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema:

Propuesta de plan de capacitación en normativas para la mejora del desempeño laboral de empleados en la empresa AGROFICIAL S.A, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Qué incidencia tendría la capacitación de normativas, en el desempeño laboral de los empleados, de la empresa AGROFICIAL S.A ubicada en la ciudad de Guayaquil, en el año 2018?**

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación:

Presentado por la Egresada:

Tutor:

Genesis Muñoz Aviles

Muñoz Avilés Génesis Andreina

PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Muñoz Avilés Génesis Andreina** en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de plan de capacitación en normativas para la mejora del desempeño laboral de empleados en la empresa AGROFICIAL S.A.** de la modalidad de **Presencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de Empresas**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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



Muñoz Avilés Génesis Andreina
Nombre y Apellidos de la Autora

Génesis Muñoz Avilés.
Firma

No. de Cédula: 095202785-2



Factura: 001-002-000052199



20180901003D00844

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901003D00844

Ante mí, NOTARIO(A) ROSSANA ESTEFANIA CHANG ARMIJOS de la NOTARÍA TERCERA , comparece(n) GENESIS ANDREINA MUÑOZ AVILES portador(a) de CÉDULA 0952027852 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firmada conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original en GUAYAQUIL, a 3 DE AGOSTO DEL 2018, (11:38).

Genesis Muñoz Aviles.
GENESIS ANDREINA MUÑOZ AVILES
CÉDULA: 0952027852



NOTARIO(A) ROSSANA ESTEFANIA CHANG ARMIJOS
NOTARÍA TERCERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



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

No. **095202785-2**

CEDULA DE CIUDADANIA
 APELLIDOS Y NOMBRES: **MUÑOZ AVILES GENESIS ANDREINA**
 LUGAR DE NACIMIENTO: **GUAYAS GUAYAQUIL**
PEDRO CARBO / CONCEPCION
 FECHA DE NACIMIENTO: **1998-11-08**
 NACIONALIDAD: **ECUATORIANA**
 SEXO: **F**
 ESTADO CIVIL: **SOLTERO**

INSTRUCCIÓN: **SUPERIOR**
 PROFESIÓN / OCUPACIÓN: **ESTUDIANTE**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE: **MUÑOZ JACOME PEDRO JOSE**
 APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE: **AVILEZ NAVARRETE MAXIMA**

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: **GUAYAQUIL 2015-07-27**
 FECHA DE EXPIRACIÓN: **2025-07-27**

V3333V4222

DIRECTOR GENERAL: *[Firma]*
 FIRMA DEL CEDULADO: *Genesis Muñoz Aviles*

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
 4 DE FEBRERO 2018

055 JUNTA No.
055 - 132 NUMERO
0952027852 CÉDULA

MUÑOZ AVILES GENESIS ANDREINA
 APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA
 GUAYAQUIL CANTÓN
 GARCIA MORENO PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN:
 ZONA: 1





DOY FE Que es igual copia a su original que se ha exhibido ante mi
 Guayaquil
 Abg. Rossana Chang Armiijos
 NOTARIA

RAZON: SE INCORPORA LA PRESENTE COPIA DE CEDULA POR UNA FALLA EN EL SISTEMA NACIONAL DE IDENTIFICACION CIUDADANA. DOY FE.- LA NOTARIA.

ABG. ROSSANA ESTEFANÍA CHANG ARMIJOS
NOTARIA TITULAR TERCERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0952027852

Nombres del ciudadano: MUÑOZ AVILES GENESIS ANDREINA

Condición del cedulao: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/CARBO
/CONCEPCION/

Fecha de nacimiento: 8 DE NOVIEMBRE DE 1996

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: MUÑOZ JACOME PEDRO JOSE

Nombres de la madre: AVILEZ NAVARRETE MAXIMA

Fecha de expedición: 27 DE JULIO DE 2015

Información certificada a la fecha: 3 DE AGOSTO DE 2018

Emisor: MARIA VERONICA MORALES GAYBOR - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 3 - GUAYAS -
GUAYAQUIL



Genesis Muñoz Aviles



de certificado: 187-143-41534



187-143-41534

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente





INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CIUDADANO

NUI: 0952027852

Nombre: MUÑOZ AVILES GENESIS ANDREINA

1. Información referencial de discapacidad:

Mensaje: LA PERSONA NO REGISTRA DISCAPACIDAD

1.- La información del carné de discapacidad es consultada de manera directa al Ministerio de Salud Pública - CONADIS en caso de inconsistencias acudir a la fuente de información

Información certificada a la fecha: 3 DE AGOSTO DE 2018

Emisor: MARIA VERONICA MORALES GAYBOR - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 3 - GUAYAS - GUAYAQUIL

N° de certificado: 185-143-41549



185-143-41549



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Luis Alberto Alzate  *Luis Alberto Alzate*

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma