



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE INGENIERO EN MERCADOTECNIA**

**TEMA: IMPACTO DE LOS REQUERIMIENTOS DE  
CAPACITACIÓN EN EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL  
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**

**AUTORES: ENRIQUEZ CHÁVEZ, MARÍA JOSE  
SANCHEZ ALBÁN, MARÍA FERNANDA**

**DIRECTOR: ING. MANTILLA VARGAS, ALFREDO FARID**

**SANGOLQUÍ**

**2018**



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE  
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, “IMPACTO DE LOS REQUERIMIENTOS DE CAPACITACION EN EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO, realizado por las señoritas ENRIQUEZ CHÁVEZ MARÍA JOSÉ y SÁNCHEZ ALBÁN MARÍA FERNANDA, ha sido revisado en su totalidad y analizado por el software antiplagio, el mismo cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, por lo tanto me permito acreditarlo y autorizar a las señoritas ENRIQUEZ CHÁVEZ MARÍA JOSÉ y SÁNCHEZ ALBÁN MARÍA FERNANDA, para que lo sustenten públicamente.

Sangolqui, 10 de Diciembre del 2017

Atentamente

Ing. Farid Mantilla





DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE  
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA

Nosotras, Enriquez Chávez María José y Sánchez Albán María Fernanda, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar en la biblioteca virtual de la institución el presente trabajo de titulación “IMPACTO DE LOS REQUERIMIENTOS DE CAPACITACIÓN EN EMPRESAS PÙBLICAS Y PRIVADAS DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra autoría y responsabilidad.

Sangolqui, 10 de Enero de 2018

Enriquez Chávez María José

CC:1719597203

Sánchez Albán María Fernanda

CC: 1725381238



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE  
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA

AUTORIZACIÓN

Nosotras, Enriquez Chávez María José y Sánchez Albán María Fernanda, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar en la biblioteca virtual de la institución el presente trabajo de titulación “IMPACTO DE LOS REQUERIMIENTOS DE CAPACITACIÓN EN EMPRESAS PÙBLICAS Y PRIVADAS DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra autoría y responsabilidad.

Sangolqui, 10 de Enero de 2018

Enriquez Chávez María José

CC:1719597203

Sánchez Albán María Fernanda

CC: 1725381238

## DEDICATORIA

Este esfuerzo se lo dedico a Dios y a mi familia Patricio Enríquez, Hilda Chávez, Christian Enríquez , Doménica Enríquez, y Luis Padilla que fueron el motor que me impulsó a lograr este título a ellos se los debo todo gracias por haberme proporcionado la mejor educación y enseñarme el camino correcto con amor y sacrificio.

María José Enríquez Chávez

El presente trabajo se lo dedico a Dios quién me ha llevado por caminos de bendición y sabiduría, a los Cruz que me ayudaron incondicionalmente en los momentos más difíciles de mi vida y a mi familia que a pesar de las dificultades siempre han estado junto a mí.

María Fernanda Sánchez Albán

## AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios por permitirme compartir este momento con todas las personas que aportaron para cumplir esta meta; primeramente a mi familia Patricio Enríquez, Hilda Chávez, Christian Enríquez, Doménica Enríquez, que siempre fueron mi apoyo incondicional durante mi carrera me ayudaron a cumplir este logro, gracias por el sacrificio por las horas invertidas en consejos, abrazos, y oraciones que juntos hemos realizado, a mi novio Luis Padilla gracias por tu apoyo, y en general a todos los que aportaron con un granito de arena familia y amigos.

María José Enríquez Chávez

Han pasado muchos años desde que nací y desde ese momento e incluso antes ya tenías planeado lo mejor para mí gracias mi Dios por darme la oportunidad de realizar este proyecto y por poner personas en mi vida para que concluya. Quiero agradecer también a mi familia y amigos que hicieron posible el cumplimiento de esta meta tan importante.

María Fernanda Sánchez Albán

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CERTIFICACIÓN.....	ii
AUTORIA DE RESPONSABILIDAD.....	iii
AUTORIZACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
<b>CAPITULO 1 .....</b>	<b>1</b>
1.    Introducción.....	1
1.1.    Problema.....	1
1.2.    Antecedentes.....	1
1.3.    Giro del negocio.....	2
1.4.    Direccionamiento estratégico .....	2
1.5.    Organigrama .....	4
1.6.    Marco teórico:.....	5
1.6.1.    Teoría de las relaciones humanas.....	5
1.6.2.    Teoría del desarrollo organizacional:.....	6
1.7.    Marco referencial:.....	7
1.8.    Marco conceptual.....	8
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>10</b>
2.    Estudio de mercados .....	10
2.1. Fase cualitativa .....	10
2.1.1. Problema.....	10
2.1.2. Necesidad .....	10
2.1.3. Justificación e importancia.....	11

2.1.4. Propósito.....	11
2.1.5. Definición del problema.....	11
2.1.6. Objetivos .....	12
2.1.7. Hipótesis.....	12
2.2. Fase metodológica .....	12
2.2.1. Diseño de tipos de investigación.....	12
2.2.2. Diseño del formulario de recolección de datos (Encuesta) .....	13
2.2.3. Técnica de muestreo.....	20
2.2.4. Determinación de la muestra.....	20
2.2.5. Análisis de la encuesta piloto .....	23
2.2.6. Tabulación de datos.....	27
2.2.7. Análisis Univariado.....	28
2.2.8. Análisis Bivariado .....	55
CAPÍTULO III .....	73
3.1. Estudio técnico.....	73
3.2. Análisis comparativo: .....	75
CAPITULO IV .....	84
4. Estrategias.....	84
4.1. Método GAP.....	84
4.2. Modelo matemático .....	95
4.2.1. Nivel 1: Satisfacción .....	95
4.2.2. Nivel 2: Aprendizaje .....	96
4.2.3. Nivel 3: Desempeño en el puesto .....	97
4.2.4. Nivel 4: Análisis económico .....	97
4.3. Fase de evaluación.....	98
4.3.1. Nivel 1: Satisfacción .....	99

4.3.2. Nivel 2: Aprendizaje .....	100
4.3.3. Nivel 3: Desempeño en el puesto .....	100
4.3.4. Nivel 4: Evaluación económica.....	101
Conclusiones.....	102
Recomendaciones .....	102
Bibliografía.....	105

## Índice de figuras

Figura 1 Organigrama Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE .....	4
Figura 2 Técnicas de muestreo .....	10
Figura 3 Tipo de empresa .....	28
Figura 4 Sector al que pertenece la empresa .....	29
Figura 5 Ubicación de la empresa .....	30
Figura 6 ¿Recibió inducción al momento de ingresar a la empresa? .....	31
Figura 7 ¿Cree necesaria la capacitación en el área de trabajo?.....	32
Figura 8 ¿Considera que tiene todos los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo?.....	33
Figura 9 ¿Hace cuánto se implementó última capacitación dentro de la empresa?35	
Figura 10 ¿En qué áreas ha sido capacitado a lo largo de su carrera profesional dentro de la empresa? .....	36
Figura 11 ¿Considera que el conocimiento adquirido en las capacitaciones contribuye a mejorar el desempeño laboral? .....	37
Figura 12 ¿En qué grado considera usted que las capacitaciones brindadas por su empresa le ayudaron a mejorar su rendimiento laboral? .....	39
Figura 13 ¿La capacitación que recibió cumplió con todos los requerimientos?... 40	
Figura 14 ¿Cómo valoraría la calidad de la capacitación recibida? .....	41
Figura 15 Si Ud. Tuviera la oportunidad de organizar cursos de capacitación para personal de su propio nivel técnico/administrativo, ¿qué áreas piensa que se deben enfocar? .....	43
Figura 16 Frecuencia prioridad de capacitación.....	45
Figura 17 ¿Cuál de los siguientes métodos de enseñanza es de su preferencia?... 46	
Figura 18 Lo que más valora en una capacitación es .....	48
Figura 19 ¿Cuántas horas de capacitación al día es de su preferencia? .....	49
Figura 20 Es de mayor conveniencia ser capacitado por: .....	50
Figura 21 ¿Cuáles elementos considera usted para contratar a una empresa capacitadora? .....	51
Figura 22 ¿A cuántas personas capacita la empresa anualmente? .....	53
Figura 23 ¿Cuánto invierte la empresa anualmente en capacitación?.....	54

Figura 24 Anova 1 .....	58
Figura 25 Anova 2 .....	59
Figura 26 Anova 3 .....	61
Figura 27 Anova 4 .....	62
Figura 28 Anova 5 .....	63
Figura 29 Anova 6 .....	65
Figura 30 Anova 7 .....	66
Figura 31 Anova 8 .....	67
Figura 32 Chi cuadrada 1 .....	70
Figura 33 Chi cuadrada 2 .....	71
Figura 34 Chi cuadrada 3 .....	72
Figura 35 Proceso de capacitación .....	79
Figura 36 Estrategias de mercado .....	85
Figura 37 Estrategias de mercado .....	86
Figura 38 Estrategias de mercado .....	87

Tabla 1 Teoría de las Relaciones Humanas.....	5
Tabla 2 Teoría del desarrollo organizacional .....	6
Tabla 3Papers del marco referencial .....	7
Tabla 4Diseño de la encuesta .....	14
Tabla 5Frecuencia de la pregunta 1 .....	28
Tabla 6Frecuencia de la pregunta 2.....	29
Tabla 7Frecuencia pregunta 3 .....	30
Tabla 8Frecuencia pregunta 4 .....	31
Tabla 9Frecuencia pregunta 5 .....	32
Tabla 10Frecuencia pregunta 6 .....	33
Tabla 11Frecuencia de la pregunta 7.....	34
Tabla 12Frecuencia pregunta 8 .....	36
Tabla 13Frecuencia pregunta 9 .....	37
Tabla 14Frecuencia pregunta10 .....	38
Tabla 15Frecuencia pregunta 11 .....	40
Tabla 16Frecuencia pregunta 12 .....	41
Tabla 17Frecuencia pregunta 13 .....	42
Tabla 18Frecuencia pregunta 14 .....	44
Tabla 19Frecuencia pregunta 15 .....	46
Tabla 20Frecuencia pregunta 16 .....	47
Tabla 21Frecuencia pregunta 17 .....	48
Tabla 22Frecuencia pregunta 18 .....	49
Tabla 23Frecuencia pregunta 19 .....	51
Tabla 24 Frecuencia pregunta 20 .....	52
Tabla 25Frecuencia pregunta 21 .....	53
Tabla 26Tabla de contingencia 1 .....	55
Tabla 27Tabla de contingencia 2.....	56
Tabla 28Tabla de contingencia 3.....	57
Tabla 29ANOVA 1 .....	58
Tabla 30ANOVA 2 .....	59
Tabla 31ANOVA 3 .....	60
Tabla 32ANOVA 4 .....	62

Tabla 33ANOVA 5 .....	63
Tabla 34ANOVA 6.....	64
Tabla 35ANOVA 7 .....	65
Tabla 36ANOVA 8 .....	66
Tabla 37Correlación 1 .....	67
Tabla 38Correlación 2 .....	68
Tabla 39Correlación 3 .....	69
Tabla 40Chi cuadrada.....	70
Tabla 41Chi cuadrada 2.....	71
Tabla 42Chi cuadrada 3.....	72
Tabla 43Análisis comparativo capacitación continua y capacitación correctiva ..	75
Tabla 44Análisis comparativo capacitación formal y capacitación informal .....	76
Tabla 45Análisis comparativo capacitación de pre ingreso y capacitación de inducción .....	77
Tabla 46Análisis comparativo capacitación técnica y capacitación conductual...	78
Tabla 47Matriz de validación del Talento Humano por Competencias .....	80
Tabla 48Matriz de validación del Talento Humano por Competencias .....	81
Tabla 49Matriz de validación del Talento Humano por Competencias .....	82
Tabla 50Matriz de validación del Talento Humano por Competencias .....	83
Tabla 51Objetivo de marketing .....	88
Tabla 52Objetivos de productividad .....	89
Tabla 53Objetivo de innovación .....	91
Tabla 54Objetivos RRHH .....	92
Tabla 55Objetivo de responsabilidad social.....	94

## RESUMEN

En la presente investigación pudimos evidenciar que toda organización tanto pública como privada debe tomar en cuenta los requerimientos de capacitación pues responde a las necesidades detectadas en los empleados y de la empresa para resolver problemas de productividad, administración y otras áreas dotándolos de conocimientos, habilidades, y destrezas al talento humano ya que entre mayor sea el grado de formación, mayor será el nivel de desempeño productivo en la empresa además de que las empresas capacitadoras deben alinearse a los objetivos organizacionales de sus clientes ya que necesitan presentar un portafolio muy amplio e innovador en temas actualizados, demostrando que los resultados son positivos y notorios tanto en el aprendizaje como en la productividad del talento humano, para lograr así un costo-beneficio en las organizaciones además es necesario medir la capacitación en lo referente a satisfacción, aprendizaje, beneficios, entre otros; por lo que se propuso un modelo matemático para obtener valores cuantitativos lo que se usará para la toma de decisiones en la alta gerencia por lo que las empresas capacitadoras deben identificar como primer punto cuáles son las necesidades de capacitación antes de empezar con los cursos, para poder ofrecer un servicio de calidad y satisfacer las necesidades se debe examinar los métodos o técnicas de aprendizaje que se van aplicar, medir y demostrar que lo aprendido en las capacitaciones son de gran apoyo para el desarrollo de la organización, evaluando si el personal está satisfecho y cuál fue el nivel de aprendizaje, esta evaluación se recomienda realizar a los tres meses siguientes después del curso de capacitación para verificar resultados de productividad.

- **CAPACITACIÓN**
- **REQUERIMIENTOS**
- **NECESIDADES DE CAPACITACIÓN**
- **CAPITAL HUMANO**
- **PRODUCTIVIDAD**

## **ABSTRACT**

In the present study we could show that all both public organizations and private should take into account training requirements as it responds to the needs identified in the employees and the company to resolve problems of productivity, management and other areas providing them with knowledge, skills, and skills to human talent because the higher the level of education, the higher the level of productive performance in the company in addition to the trainers companies must align with organizational goals of their clients as they need a very broad portfolio and innovative in updated topics, demonstrating that the results are positive and notorious in both the learning and the productivity of human talent, to achieve a cost-benefit in organizations, it is also necessary to measure training in terms of satisfaction, learning, benefits, among others; so a mathematical model was proposed to obtain quantitative values that will be used for decision-making in senior management so the trainers companies must identify as first what extent are the training needs before starting courses for To be able to offer a quality service and meet the needs, it is necessary to examine the methods or learning techniques that will be applied, measure and demonstrate that what has been learned in the trainings are of great support for the development of the organization, evaluating whether the staff is satisfied and what was the level of learning, this evaluation is recommended to be carried out in the following three months after the training course to verify productivity results.

- **TRAINING**
- **REQUIREMENTS**
- **TRAINING NEEDS**
- **HUMAN CAPITAL**
- **PRODUCTIVITY**

## CAPITULO 1

### 1. Introducción

#### 1.1.Problema

Requerimientos de capacitación en las empresas públicas y privadas del distrito metropolitano de Quito.

#### 1.2.Antecedentes

En el Ecuador, en las empresas existe la Gestión del Talento Humano, que durante el tiempo han ido desarrollando varios principios en los que norman, regulan, amparan y protegen al talento humano como lo más importante de las organizaciones del sector público y privado, desde años pasados la Gestión del Talento Humano es vital para el desarrollo organizacional y del país que se enfrentan a un mundo en el cual los sistemas productivos están en permanente cambio, cuando el clima organizacional no es el adecuado, se disminuyen los niveles de productividad afectando a las organizaciones.

Según Ruiz (2012), el recurso humano es trascendental para la nueva sociedad; desde la instrucción primaria hasta la instrucción superior, compensamos formar expertos puntuales, honestos, de prestancia, que examinen la continua mejora para realizar las cosas bien, como lo observa la posición del Ministerio de Coordinación del Conocimiento y Talento Humano.

La capacitación cumple una función y es la formación y actualización de las necesidades del talento humano, reditúa en el individuo como progreso personal y en beneficio de sus relaciones con el medio social y laboral.

Según Alles (2008), las formaciones que se razona como un soporte preciso para llegar al aumento continuo de consecuencias, suministrando el cambio y el crecimiento personal de los trabajadores y por ende el progreso macizo de la organización. De igual manera se debe proyectar, ejecutar y valorar de una disposición cualitativa, afirmando dar resultados formales a las penurias sistemáticas y humanas detectadas para solucionar asuntos colectivos y estratégicos. No solo

dificultades específicas y de corto plazo, por ello es recomendable conocer bien lo que se hace para poder hacerlo mejor.

Según Santos (2010), la humanidad en la actualidad, la instrucción es tomada de un perfil extraescolar de instrucción, trascendental para el progreso de personas calificadas y precisas para revelarlas exigencias del desarrollo tecnológico y aumentar la producción en cualquier empresa.

Según Santos (2010), cualquier organización que conlleva ejercicios de aprendizaje en base a contextos reales encaminados hacia la reforma de los aprendizajes, destrezas y modos del trabajador, no simplemente va a optimar el contexto laboral, sino que va a obtener un capital humano más conveniente. El aprendizaje es un sumario mediante el cual se puede, actualizar y ampliar conocimientos, destrezas y actitudes para cumplir el cargo de una función laboral.

### 1.3.Giro del negocio

La universidad de las fuerzas armadas ESPE tiene como misión formar académicos y profesionales de excelencia; generar, aplicar y difundir el conocimiento y, proponer e implementar alternativas de solución a problemas de interés público en sus zonas de influencia.

### 1.4.Direccionamiento estratégico

La universidad de las fuerzas armadas ESPE busca ser líder en la gestión del conocimiento y la tecnología en el sistema de educación superior, con reconocimiento internacional y referente de prácticas y valores éticos, cívicos, y de servicio a la sociedad.

Ser líder en la, producción científica y en la transferencia de conocimientos hacia la colectividad, en el Sistema Nacional de Educación Superior, es posicionada en la categoría A en el ámbito nacional; dentro de las mejores 50 universidades a escala regional; y, entre las 1000 universidades más sobresalientes del mundo; con un sistema de gestión integrada, procesos ágiles, inteligentes y efectivos, utilizando tecnología de última generación; y, con talento humano competente, íntegro, comprometido con los valores institucionales y referente en la práctica de valores morales, éticos, cívicos y de servicio a la sociedad, que contribuye a la búsqueda de

la verdad, justicia y paz para formar personas de honor, libres, disciplinadas y con profunda conciencia ciudadana.

## 1.5. Organigrama

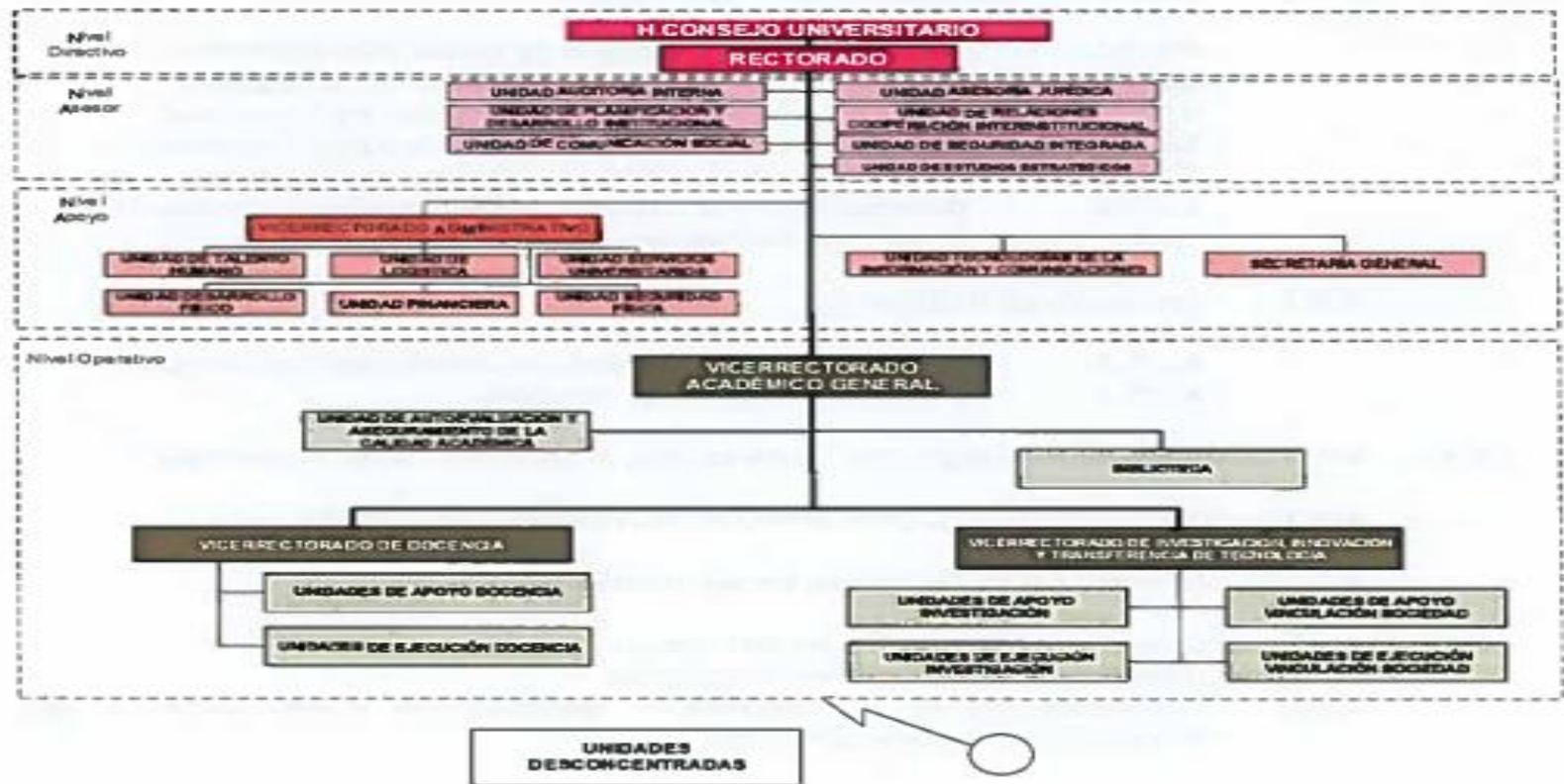


Figura 1 Organigrama Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE

Fuente: [www.espe.edu.ec](http://www.espe.edu.ec)

## 1.6.Marco teórico:

## 1.6.1. Teoría de las relaciones humanas

Tabla 1

## Teoría de las relaciones humanas

Según Elton Mayo Estados Unidos 1930	Según Kurt Lewin Estados Unidos 1951	Análisis
Se da por la miseria de lograr una actividad completa en la elaboración dentro de una conformidad laboral entre el obrero y el patrón, hace énfasis en las relaciones humanas mediante el cual manifiesta que el semblante psicológico es muy transcendental en las labores administrativas u de operación que efectúe el personal, además de la importancia de que los grupos sociales se sepan comunicar en términos de confianza y apertura.	<p>Se origina en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La motivación</li> <li>• La frustración</li> </ul> <p>Considera que el campo de labor del empleado incluye el semblante psicológico del Talento humano y que este podría sobresaltar a la productividad de la empresa.</p> <p>Se debe pensar de igual manera que el empleado tiene reacciones buenas y malas en las que en su indagación se relata al transcendental papel que cumple la exaltación en las que el personal por efecto de motivación accede y atrae los escenarios buenos y rechaza los malos.</p>	En esta teoría se proponen un trato diferente al de años anteriores respecto al talento humano pues hace tiempo a los empleados no se les daba un trato prioritario, luego, estos autores llegan para proponer mejores relaciones humanas en la necesidad de alcanzar la eficiencia total en la organización y el talento humano como el mejor recurso que tiene una organización, se propone que deben tener una misma meta para que juntos logren objetivos, ya que el aspecto psicológico es muy importante en los empleados de una organización ellos deben estar altamente motivados para desempeñarse mejor el área de trabajo.

---

Fuente: Mayo y Lewin

## 1.6.2. Teoría del desarrollo organizacional:

Tabla 2

## Teoría del desarrollo organizacional

Según Robert Blake & Jane Mouton Argentina 2012	Según Cheviniato Brasil 2010	Análisis
<p>La superación empresarial está encaminada hacia el compromiso en equipo y principiado por medios de orientaciones de autoayuda, que consienten una confiabilidad al máximo con respecto a las habilidades internas y el liderazgo para diligencias de progreso.</p> <p>Se lo lleva desde arriba, manipulado para la “línea” y apuntalado en el “staff”. Las diligencias de superación se orientan al método, a sus prácticas, a sus antecedentes. Por lo tanto, el progreso debe contener a personas, dispositivos y otras áreas de la empresa, más que reunir un rol, exceptuando otros.</p>	<p>Se debe plantear una nueva forma de ser es decir franca, liberal y preferentemente interactiva, encaminada hacia la dirección de los individuos, que hacia la dirección de bienes y técnicas. Para lo cual se debe estimular las emociones y pasiones de los individuos de la empresa por parte de la alta gerencia, ejecutivos y administradores desplegando la cabida de asistencia entre personas y conjuntos de personas, que llevan a la asociación de esfuerzos y al trabajo en equipo.</p>	<p>Estos autores adoptan el concepto del trabajo en equipo como un objetivo común enfocado a las diferentes actividades que se deben desempeñar en una organización es un factor determinante al momento de hablar de eficiencia pues aseguran que el personal que trabaja en equipo cumplen los mismos propósitos haciendo de la empresa un mejoramiento continuo , este es un esfuerzo a largo plazo que debe ser apoyado por la alta gerencia para mejorar los procesos grupales y el desarrollo de trabajo en equipo así mejorar procesos de la organización.</p>

Fuente: Blake, Mouton y Cheviniato

## 1.7.Marco referencial:

Tabla 3

## Papers del marco referencial

	Papers
Los Perfiles De Exigencias En La Ocupación Del Profesional De Recursos Humanos (Pereda Marín, 2003)	Una Aproximación Psicosocial Al Estudio De Las Competencias (Rosa María Grau Gumbau, 2001)
<p>En este artículo se muestra como experto de RRHH al licenciado, doctor o ingeniero que despliega su diligencia en el departamento de RRHH sin invadir sitios directivos dentro de la distribución de la empresa. Las consecuencias de este artículo, que se lograron a partir de una muestra de 37 profesionales de rrhh en activo.</p>	<p>El presente artículo muestra la capacidad en el contorno laboral, pues este articulo origina que ser competente radica en desempeñar tareas específicas del puesto de trabajo y también saber desplegar en habituales contextos menos proyectadas, en un entorno inestable. Estas capacidades de representación más general resultan esenciales hoy en día ya que consienten en la adopción de los individuos a los cambios laborales, tecnológicos, económicos, entre otros</p>

## Análisis

El perfil de exigencias ocupacionales del profesional es cada vez más riguroso por parte de las organizaciones a nivel mundial ya que exigen un sin fin de competencias requeridas entre las cuales tenemos 6: trabajo en equipo, orientación al cliente, planificación/organización, comunicación, flexibilidad y colaboración que precisamente estas competencias son de carácter general que resultan ser fundamentales en la actualidad puesto que permiten la adaptación de las personas a los rápidos y complejos cambios tecnológicos, económicos, laborales y sociales que se están produciendo en nuestra sociedad actual.

Para ello es necesario determinar el significado de competencia y sus diferentes factores fundamentales lo cual permite conocer si una actividad está bien hecha o su vez mal hecha medido a través de un criterio específico. Las competencias son “formas de comportarse o pensar que se generalizan a través de situaciones y perduran durante un periodo razonable de tiempo” (Spencer & Spencer 1993) siendo sus elementos más importantes los Motivos, Rasgos, Autoconcepto, Conocimientos, Habilidades los cuales se relacionan con el

Continúa →

desempeño concreto de las tareas de un puesto de trabajo.

La importancia de las competencias principalmente conducen a realizar las tareas específicas del puesto de trabajo de manera experta así como también permiten a las personas enfrentarse a diferentes situaciones o problemas que se puedan presentar en una organización no programadas ni rutinarias por lo que es necesario tomar en cuenta que cada organización es única incluso si están en un mismo sector o si tienen el mismo giro de negocio, cada organización posee características diferentes así también sucede con los trabajos pues aunque dos puestos se denominen de igual manera en dos organizaciones diferentes no son iguales debido a que en cada empresa pueden incluir actividades, responsables o contextos distintos.

---

Fuente: Marín y Grau

#### 1.8.Marco conceptual

- Requerimientos de capacitación.

Según Camacho (2015), los requerimientos de capacitación son insuficiencias mostradas por medio de un estudio minucioso y meticuloso del cometido laboral, esto nos expone un modelo en un tiempo definitivo de la empresa y nos proyectará la representación de un contexto real, lo cual deberá compararse con la situación ideal que hemos determinado.

- Requisito

Según Cárdenas el requisito se diferencia y es una situación ineludible para desempeñar un explícito puesto con eficacia y que será tomado como un juicio para valorar y luego elegir individuos.

- Capacitación

Según Cárdenas la capacitación son actividades arregladas, universalmente bajo la forma de un recorrido, con tiempos y programas distinguidos y objetivos establecidos. Además, es la diligencia más usada para la profesión de individuos, en especiales mayores a 18 años. Su conformación más habitual es lo que diariamente se conoce como curso, mismo que es una diligencia en donde un profesional comunica una serie de instrucciones a un público al que se le nombra colaboradores.

- Capital humano

Según Cárdenas el capital humano se refleja en culturas, práctica y capacidades de los individuos que integran la empresa, estimados como factor variable que corona el capital intelectual de la misma.

- Recursos humanos

Según Cárdenas los recursos humanos es una disciplina que experimenta todo lo perteneciente al desempeño de los individuos en el marco de una empresa / Dirección, gerencia o partición responsable de todas las ocupaciones empresariales concernientes con los individuos.

- Evaluación

Según Cárdenas la evaluación son ejercicios que se ejecutan con el fin de calcular el cometido de los individuos en correspondencia con el lugar de trabajo que ocupan, reflexionando las consecuencias derivadas y sus instrucciones y capacidades.

- Requisitos del puesto

Según Cárdenas el requisito del puesto es un acumulado de particularidades o condiciones necesarias para rescatar un puesto determinado con vigor, que estarán vistos tanto para elegir individuos como para valorar su cargo.

- Teoría “X”

Según Cárdenas la teoría X maneja algunos supuestos: que la persona siente repercusión hacia el ámbito laboral y lo obvia siempre que puede, motivo por que los individuos deben ser imprescindibles a trabajar, inspeccionadas y encaminadas a través de sanciones y ultimatots para que desplieguen sus tareas de modo tal que la empresa pueda conseguir sus objetivos.

- Teoría “Y”

Según Cárdenas la teoría Y muestra algunos supuestos para el individuo como es el progreso físico y mental en el ámbito laboral. Es por este motivo que los sanciones y los ultimatots no son las únicas vías para dirigir el trabajo a fin de alcanzar los objetivos organizacionales.

## CAPÍTULO II

### 2. Estudio de mercados

#### 2.1. Fase cualitativa

##### 2.1.1. Problema

Requerimientos de capacitación en las empresas públicas y privadas del distrito metropolitano de Quito.

Población	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas públicas y privadas de la provincia de Pichincha</li> </ul>
Muestra	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas públicas y privadas del Distrito Metropolitano de Quito.</li> </ul>
Marco muestral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de las Empresas públicas y privadas del Distrito Metropolitano de Quito.</li> </ul>
Unidad muestral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas públicas y privadas del Distrito Metropolitano de Quito del norte</li> </ul>
Unidad de Análisis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> <li>• Observación</li> </ul>
Unidad de Observación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas privadas del norte del Distrito Metropolitano de Quito</li> </ul>

Figura 2 Técnicas de muestreo

Fuente: Técnicas de Muestreo un enfoque a la investigación de mercados

(Mantilla, 2015)

##### 2.1.2. Necesidad

Determinar cuáles son las necesidades de capacitación necesarios para que el personal cuente con los conocimientos, aptitudes y habilidades necesarios para su desempeño dentro de la organización tanto pública como privada y motivando al talento humano para que adquiera un compromiso mayor con la empresa y tenerlos actualizados en su mercado laboral.

### 2.1.3. Justificación e importancia

La detección de los requerimientos de capacitación es el elemento más importante en la elaboración de un programa de capacitación. Pues este evitará la pérdida de recursos ya que se puede detectar aquellas áreas donde se necesite mejorar y es una forma de mantener motivados a los trabajadores, estos requerimientos varían cada año y la empresa debe tener una capacitación anual poniéndolo desde el punto de vista que la capacitación es una inversión ya que el factor humano es el más importante dentro de la organización que va dirigida al perfeccionamiento de los conocimientos, Aptitudes y habilidades para que el personal tenga un desempeño eficiente en las áreas asignadas.

### 2.1.4. Propósito

Reconocer la importancia de los requerimientos de capacitación y su utilidad dentro de las actividades que desempeña una organización ayudando a visualizar a las empresas públicas y privadas del Distrito Metropolitano de Quito que la Capacitación, es toda actividad realizada en una organización que responde a sus necesidades, ya que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal ayudando al desarrollo de la organización.

### 2.1.5. Definición del problema

Las empresas con el fin de abaratar costos no realizan capacitaciones anuales pero esto sucede porque en el primer paso que son los requerimientos de capacitación no los realizan de forma adecuada puesto que en el primer paso se recolecta la información para realizar la capacitación al personal de la empresa en ello identificamos cuales son los conocimientos técnicos, habilidades que debe mejorar en el personal y no solo se trata de “capacitar por capacitar” es ahí cuando se desperdician recursos, con este estudio buscamos que la empresas realicen de manera adecuada los requerimientos de capacitación y se convierta en una inversión con sus trabajadores.

### 2.1.6. Objetivos

#### 2.1.6.1. Objetivo General

Determinar las necesidades de capacitación en las empresas públicas y privadas del Distrito Metropolitano de Quito.

#### 2.1.6.2. Objetivos específicos

Identificar los conocimientos que debe tener el personal de la organización para mejorar su desempeño en sus actividades laborales.

Definir el nivel de desarrollo que tiene la organización cuando brinda capacitación a sus empleados.

Identificar los medios por los cuales el empleado desearía ser capacitado.

### 2.1.7. Hipótesis

H1: la capacitación a los empleados de las diferentes áreas de las empresas públicas y privadas del Distrito Metropolitano de Quito tiene un impacto positivo en la productividad empresarial.

H0: la capacitación a los empleados de las diferentes áreas de las empresas públicas y privadas del Distrito Metropolitano de Quito no tiene un impacto positivo en la productividad empresarial.

## 2.2. Fase metodológica

### 2.2.1. Diseño de tipos de investigación

#### - Descriptiva

En la presente investigación se utilizará la investigación descriptiva con la técnica de encuesta.

#### - Encuesta

Según Malhotra (2004), las encuestas son distinguidas con una gran representación de individuos utilizando un interrogatorio prediseñado. Según el mencionado autor, el método de la encuesta contiene un interrogatorio estructurado

que se da a los encuestados y que está delineado para conseguir información específica.

En la presente investigación se utilizará encuestas personales dirigidas a los directivos de los departamentos de Recursos Humanos principalmente, así como también de las diferentes áreas que constituyen las empresas públicas y privadas del Distrito Metropolitano de Quito. Las autoras se encargarán de realizar las encuestas a los directivos mencionados con el fin de conocer los principales requerimientos que las empresas públicas y privadas poseen en relación a la capacitación.

La estructura del cuestionario contiene preguntas estructuradas, es decir que se especifica las alternativas de respuesta, entre estas tenemos preguntas de opción múltiple, ya que en varias preguntas se puede elegir más de una opción por otra parte el cuestionario también contiene preguntas de carácter dicotómico puesto que existen varias preguntas que poseen solo dos opciones de respuesta siendo estas sí y no.

#### 2.2.2. Diseño del formulario de recolección de datos (Encuesta)

Tabla 4  
Diseño de la encuesta

MATRIZ DE MEDIDAS DE ESCALA			
Pregunta	Alternativa de respuesta	Medidas de escala	Objetivo
¿Recibió inducción al momento de ingresar a la empresa?	Si No	Nominal	Conocer los antecedentes de las organizaciones
¿Cree necesaria la capacitación en el área de trabajo?	Si No	Nominal	Conocer la importancia de la capacitación
¿Considera que tiene todos los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo?	Si No	Nominal	Identificar los conocimientos de los empleados
Aproximadamente, ¿Hace cuánto se implementó última capacitación dentro de la empresa?	Hace tres meses Hace seis meses Hace nueve meses Más de un año	Nominal	Identificar el intervalo de tiempo en el que las empresas realizan capacitaciones
¿En qué áreas ha sido	Informática	Nominal	Identificar los

Continúa →

capacitado a lo largo de su carrera profesional dentro de la empresa?	Idiomas Marketing Conocimientos técnicos propios de la empresa Liderazgo Motivación Ninguna		principales temas en los que comúnmente capacita las empresas.
¿Considera que el conocimiento adquirido en las capacitaciones contribuye a mejorar el desempeño laboral?	Otro (Por Favor Especifique) Si No	Nominal	Conocer el nivel de desarrollo de la empresa
Del 1 al 5 ¿En qué grado considera usted que las capacitaciones brindadas por su empresa le ayudaron a mejorar su rendimiento laboral? Siendo 1 nada y 5 mucho	1 2 3 4 5	Ordinal	Conocer el nivel de satisfacción de la organización con los resultados de las capacitaciones

Continúa →

¿La capacitación que recibió cumplió con todos los requerimientos?	Si No	Ordinal	Identificar si la capacitación cumplió con los resultados deseados
Si ha recibido por parte de la empresa algún tipo de capacitación en el último año ¿Cómo valoraría la calidad de la capacitación recibida?	Excelente Muy buena Buena Regular Mala	Ordinal	Conocer el nivel de satisfacción de los empleados con referencia a la calidad de las capacitaciones
Si Ud. tuviera la oportunidad de organizar cursos de capacitación para personal de su propio nivel técnico/administrativo, ¿Qué áreas piensa que se deben enfocar?	Ofimática Idiomas Atención al cliente Ortografía y caligrafía Informática Manejo de redes sociales Leyes Mailing Motivación Otras ( especifique)	Nominal	Conocer las necesidades de capacitación de las diferentes áreas de la empresa

Continúa →

En el transcurso del año ¿cuál sería su prioridad de capacitación en las siguientes áreas?		Mu y alto	Alto	Reg ular	B ajo	Mu y Bajo	Nominal	Conocer los requerimientos y necesidades que tienen los empleados en relación a las capacitaciones futuras.
Técnicas de liderazgo								
Técnicas de trabajo en equipo								
Motivación								
Ofimática								
Informática								
Idiomas								
Atención al cliente								
Conocimientos técnicos del área del trabajo								
Manejo de redes sociales								
Leyes								
Habilidades de enseñanza y formación de personal								
Calidad de los procesos y servicios								

Mailing					
Seguridad e higiene					
Otros (especifique)					

¿Cuál de los siguientes métodos de enseñanza es de su preferencia?

Cursos on line (no presenciales)  
 Cursos presenciales impartidos por la empresa  
 Cursos presenciales impartidos por organizaciones externas  
 Congresos  
 Jornadas  
 Formación en el puesto a cargo de mandos intermedios  
 Otros ( especifique)

Nominal

Conocer los medios por los cuales el empleado desea ser capacitado.

Lo que más valora en una capacitación es:

El enfoque práctico  
 La novedad de los contenidos  
 Metodología  
 La aportación de un marco teórico a mi actividad profesional  
 Otros ( especifique)

Nominal

Conocer los factores de mayor importancia que tiene el empleado en relación a las capacitaciones.

¿Cuántas horas de capacitación al día es de su

1 hora al día  
 2 horas al día

Nominal

Conocer el tiempo que el empleado

Continúa →

---

preferencia?	3 horas al día Más de 3 horas al día		invertiría en capacitaciones
Es de mayor conveniencia ser capacitado por:	La propia empresa Empresas externas	Nominal	Identificar las preferencias del empleado.
¿Cuáles elementos considera usted para contratar una empresa capacitadora?	Prestigio Costos Experiencia en el mercado Perfil de capacitadores Áreas de experticia Otros( especifique)	Nominal	Determinar elementos para contratar una empresa capacitadora
Aproximadamente, ¿A cuántas personas capacita la empresa anualmente?	Pregunta abierta	Razón	Conocer el número promedio de personal que se capacita en cada empresa encuestada
Aproximadamente, ¿Cuánto invierte la empresa anualmente en capacitación?	Pregunta abierta	Razón	Conocer la inversión en capacitación de cada empresa encuestada y el valor por persona

---

### 2.2.3. Técnica de muestreo

En la investigación se utilizará el muestreo probabilístico aleatorio simple ya que se desea que todas las empresas dentro de la muestra tengan la misma probabilidad de ser elegidas

### 2.2.4. Determinación de la muestra

N: Población 23020 empresas públicas y privadas activas del Distrito Metropolitano de Quito.

k: Nivel de confianza 95% = 1,96

e: Error 5% = 0,05

p: Probabilidad de éxito 70% = 0,7

q: Probabilidad de fracaso 30%= 0,3

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + k^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1,96^2 * 0,7 * 0,3 * 23020}{(0,05^2 * (23020 - 1)) + 1,96^2 * 0,7 * 0,3}$$

$$n = 318$$

<b>ENCUESTA</b>			
<b>Objetivo: Determinar los requerimientos de capacitación de las empresas públicas y privadas del DMQ</b>			
Instrucciones:			
Lea detenidamente las preguntas y respóndalas con sinceridad			
Marque la respuesta con una X en el casillero correspondiente			
1. Edad		2. Género	<input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino
3. Nivel de ingresos		4. Cargo .	
500-1000	<input type="checkbox"/>	5 Sector de residencia	
1001-1500	<input type="checkbox"/>	Norte	<input type="checkbox"/>
1501-2000	<input type="checkbox"/>	Centro	<input type="checkbox"/>
Maás de 2000	<input type="checkbox"/>	Sur	<input type="checkbox"/>
<b>1. Recibió capacitación al momento de ingresar a la empresa.</b>			
	SI <input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
<b>2. Cree necesaria la capacitación en el área de trabajo.</b>			
	SI <input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
<b>3. ¿Considera que tiene todos los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo?</b>			
	SI <input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
<b>4. Aproximadamente, ¿Hace cuánto tiempo recibió la última capacitación?</b>			
	6 – 12 meses <input type="checkbox"/>		
	13 – 18 meses <input type="checkbox"/>		
	19 – 24 meses <input type="checkbox"/>		
	Más de 24 meses <input type="checkbox"/>		
<b>5. ¿En qué temas ha sido capacitado a lo largo de su carrera profesional dentro de la empresa?</b>			
	Ventas	<input type="checkbox"/>	
	Informática	<input type="checkbox"/>	
	Idiomas	<input type="checkbox"/>	
	Marketing	<input type="checkbox"/>	
	Conocimientos Técnicos	<input type="checkbox"/>	
	Ninguna	<input type="checkbox"/>	
	Otro (Por Favor Especifique)		
<b>6. ¿considera que el conocimiento adquirido en las capacitaciones contribuye a mejorar</b>			
	Mucho	<input type="checkbox"/>	
	Regular	<input type="checkbox"/>	
	Poco	<input type="checkbox"/>	
	Nada	<input type="checkbox"/>	
<b>7. En qué porcentaje considera usted que las capacitaciones brindadas por su empresa le</b>			
	0-30%	<input type="checkbox"/>	
	31-60%	<input type="checkbox"/>	
	61-90%	<input type="checkbox"/>	
	Más del 90%	<input type="checkbox"/>	
<b>8. ¿La capacitación recibida respondió a una necesidad detectada?</b>			
	SI	<input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
<b>9. Si ha recibido por parte de la empresa algún tipo de formación en los últimos dos años</b>			
	Excelente	<input type="checkbox"/>	Mala <input type="checkbox"/>
	Muy buena	<input type="checkbox"/>	
	Buena	<input type="checkbox"/>	
	Regular	<input type="checkbox"/>	

<b>10. Si Ud. tuviera la oportunidad de organizar cursos de capacitación para personal de su</b>					
Contabilidad			<input type="checkbox"/>		
Ventas			<input type="checkbox"/>		
Preparación de informes			<input type="checkbox"/>		
Manejo de presupuesto			<input type="checkbox"/>		
Planificación de planes operativos			<input type="checkbox"/>		
Relaciones públicas			<input type="checkbox"/>		
Leyes			<input type="checkbox"/>		
Producción			<input type="checkbox"/>		
Administración			<input type="checkbox"/>		
Otras					
<b>11. En los próximos 2 años ¿cuál sería su prioridad de capacitación en las siguientes áreas?</b>					
	Muy alto	Alto	Regular	Bajo	Muy Bajo
Ventas					
Informática					
Idiomas					
Marketing					
Conocimientos técnicos					
Técnicas de gestión					
Técnicas de					
Técnicas de liderazgo					
Técnicas de trabajo en					
Habilidades de					
Calidad de los procesos					
Contabilidad y finanzas					
Seguridad e higiene					
<b>12.Cuál de los siguientes medios de enseñanza es de su preferencia ?</b>					
Cursos on line (no presenciales)			<input type="checkbox"/>		
Cursos presenciales impartidos por la empresa			<input type="checkbox"/>		
Cursos presenciales impartidos por organizaciones externas			<input type="checkbox"/>		
Congresos, jornadas			<input type="checkbox"/>		
Formación en el puesto a cargo de mandos intermedios			<input type="checkbox"/>		
<b>13. Lo que más valora en un curso o actividad de formación es:</b>					
El enfoque práctico				<input type="checkbox"/>	
La novedad de los contenidos				<input type="checkbox"/>	
La aportación de un punto de vista nuevo sobre cuestiones de mi trabajo				<input type="checkbox"/>	
La posibilidad de compartir mi trabajo con otros				<input type="checkbox"/>	
La aportación de un marco teórico a mi actividad profesional				<input type="checkbox"/>	
<b>OBSERVACIONES</b>					

### 2.2.5. Análisis de la encuesta piloto

En la sección de información personal, al realizar la encuesta piloto pudimos evidenciar que datos como edad y nivel de ingreso no son relevantes para la investigación por lo que se cambiaron por cargo, tipo de empresa, sector al que pertenece la empresa, y ubicación de la empresa que son datos importantes para la investigación.

En la pregunta uno se cambió la palabra capacitación por la palabra inducción

En la pregunta cuatro se cambió la estructura de la pregunta por hace cuánto tiempo se implementó la última capacitación dentro de la empresa, así como también sus opciones de respuesta

En la pregunta cinco se cambiaron la palabra temas por la palabra áreas y se aumentaron opciones de respuesta

En la pregunta seis se cambió las opciones de respuesta por Si o No

En la pregunta siete se cambió la pregunta por: Del 1 al 5 ¿En qué grado considera usted que las capacitaciones brindadas por su empresa le ayudaron a mejorar su rendimiento laboral? Siendo 1 nada y 5 mucho.

En la pregunta ocho se cambió por: ¿La capacitación que recibió cumplió con todos los requerimientos?

En la pregunta nueve se cambiaron la palabra formación por capacitación

En la pregunta diez se remodeló la pregunta para un mejor entendimiento temas/ materias fueron cambiados por la palabra áreas y se introdujeron más opciones de respuestas según la necesidad de la encuesta.

En la pregunta once se cambiaron en los dos últimos años por el último año y se introdujeron más opciones de respuesta.

En la pregunta doce se introdujeron más opciones de respuesta

En la pregunta trece se introdujeron más opciones de respuesta

La pregunta catorce fue añadida según la necesidad de más información en la que es ¿Cuántas horas de capacitación es de su preferencia?

Se introdujo la pregunta quince en donde consta ¿Dónde es de mayor conveniencia ser capacitado

Se introdujo la pregunta dieciséis: ¿Cuáles son los elementos que considera usted para contratar una empresa capacitadora?

La pregunta diecisiete se introdujo: Aproximadamente, ¿A cuántas personas se capacita en la empresa anualmente?

La pregunta dieciocho es la última en la que dice: Aproximadamente ¿Cuánto invierte la empresa anualmente en capacitación?

 <b>ENCUESTA</b> <b>Objetivo: Determinar los requerimientos de capacitación de las empresas públicas y privadas del DMO</b>	
<b>Instrucciones:</b>	
Lea detenidamente las preguntas y respóndalas con sinceridad	
Marque la respuesta con una X en el casillero correspondiente	
<b>1. Cargo</b> _____	<b>2. Tipo de empresa</b>
<b>3. Sector al que pertenece la empresa</b>	Pública <input type="checkbox"/> Privada <input type="checkbox"/>
Producción <input type="checkbox"/>	<b>4. Ubicación de la empresa</b>
Comercio <input type="checkbox"/>	Norte <input type="checkbox"/> Valles <input type="checkbox"/>
Servicios <input type="checkbox"/>	Centro <input type="checkbox"/> Sur <input type="checkbox"/>
<b>1. ¿Recibió inducción al momento de ingresar a la empresa?</b>	
SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
<b>2. ¿Cree necesaria la capacitación en el área de trabajo?</b>	
SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
<b>3. ¿Considera que tiene todos los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo?</b>	
SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
<b>4. Aproximadamente, ¿Hace cuánto tiempo se implementó la última capacitación dentro de la empresa?</b>	
Hace 3 meses <input type="checkbox"/>	Hace 1 año <input type="checkbox"/>
Hace 6 meses <input type="checkbox"/>	Más de 1 año <input type="checkbox"/>
<b>5. ¿En qué áreas ha sido capacitado a lo largo de su carrera profesional dentro de la empresa?</b>	
Informática <input type="checkbox"/>	Liderazgo <input type="checkbox"/>
Idiomas <input type="checkbox"/>	Motivación <input type="checkbox"/>
Marketing <input type="checkbox"/>	Ninguna <input type="checkbox"/>
Conocimientos Técnicos propios de la empresa <input type="checkbox"/>	Otro (Por Favor Especifique)
<b>6. ¿Considera que el conocimiento adquirido en las capacitaciones contribuye a mejorar el desempeño laboral?</b>	
SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
(Si su respuesta es si pase a la siguiente pregunta, caso contrario pase a la pregunta 9)	
<b>7. Del 1 al 5 en qué grado considera usted que las capacitaciones brindadas por su empresa le ayudaron a mejorar su rendimiento laboral ( siendo 1 nada y 5 mucho)</b>	
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
5 <input type="checkbox"/>	
<b>8. ¿La capacitación que recibió cumplió con todos los requerimientos?</b>	
SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
<b>9. Si ha recibido por parte de la empresa algún tipo de capacitación en el último año ¿Cómo valoraría la calidad de la capacitación recibida?</b>	
Excelente <input type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>
Muy buena <input type="checkbox"/>	Mala <input type="checkbox"/>
Buena <input type="checkbox"/>	
<b>10. Si Ud. tuviera la oportunidad de organizar cursos de capacitación para personal de su propio nivel técnico/administrativo, qué áreas piensa que se deben enfocar ?</b>	
Ofimática <input type="checkbox"/>	
Idiomas <input type="checkbox"/>	
Atención al cliente <input type="checkbox"/>	
Ortografía y caligrafía <input type="checkbox"/>	
Informática <input type="checkbox"/>	
Manejo de redes sociales <input type="checkbox"/>	
Leyes <input type="checkbox"/>	
Mailing <input type="checkbox"/>	
Motivación <input type="checkbox"/>	
Otras (especifique)	

11. En el transcurso del año ¿cuál sería su prioridad de capacitación en las siguientes áreas?					
	Muy alto	Alto	Regular	Bajo	Muy Bajo
Técnicas de liderazgo					
Técnicas de trabajo en equipo					
Motivación					
Ofimática					
Informática					
Idiomas					
Atención al cliente					
Conocimientos técnicos del área de trabajo					
Manejo de redes sociales					
Leyes					
Habilidades de enseñanza y formación de personal					
Calidad de los procesos y los servicios					
Mailing					
Seguridad e higiene					
Otros ( especifique)					
12. Cuál de los siguientes métodos de enseñanza es de su preferencia ?					
Cursos on line (no presenciales)				<input type="checkbox"/>	
Cursos presenciales impartidos por la empresa				<input type="checkbox"/>	
Cursos presenciales impartidos por organizaciones externas				<input type="checkbox"/>	
Jornadas				<input type="checkbox"/>	
Congresos				<input type="checkbox"/>	
Formación en el puesto a cargo de mandos intermedios				<input type="checkbox"/>	
Otros ( especifique)					
13. Lo que más valora en una capacitación es:					
El enfoque práctico				<input type="checkbox"/>	
La novedad de los contenidos				<input type="checkbox"/>	
Metodología				<input type="checkbox"/>	
La aportación de un marco teórico a mi actividad profesional				<input type="checkbox"/>	
Otros ( especifique)					
14. Cuántas horas de capacitación al día es de su preferencia?					
Una hora al día	<input type="checkbox"/>	Dos horas al día	<input type="checkbox"/>	Tres horas al día	<input type="checkbox"/>
Más de tres horas al día	<input type="checkbox"/>				
15. Es de mayor conveniencia ser capacitado por?					
La propia empresa	<input type="checkbox"/>	Empresas externas	<input type="checkbox"/>		
( si su respuesta fue "empresas externas" continúe con la pregunta 16 caso contrario pase a la pregunta 17)					
16. Cuáles elementos considera usted para contratar una empresa capacitadora?					
Prestigio	<input type="checkbox"/>	Perfil de capacitadores	<input type="checkbox"/>		
Costos	<input type="checkbox"/>	Áreas de experticia	<input type="checkbox"/>		
Experiencia en el mercado	<input type="checkbox"/>	Otro (especifique)			
17. Aproximadamente, A cuántas personas capacita la empresa anualmente?					
18. Aproximadamente, Cuánto invierte la empresa anualmente en capacitación?					
OBSERVACIONES					
GRACIAS POR SU AYUDA					

### 2.2.6. Tabulación de datos

Visible: 67 de 67 variables

	pregunta_1.1	pregunta_1.2	pregunta_1.3	pregunta_1.4	pregunta_1	pregunta_2	pregunta_3	pregunta_4	pregunta_5.1	pregunta_5.2	pregunta_5.3	pregunta_5.4	pregunta_5.5	pregunta_5.6	pregunta_5.7	pr
1	Jefe de tal...	Privada	Servicio	Centro	No	Si	Si	Hace seis ...						Liderazgo	Motivación	
2	Analista de ...	Pública	Servicio	Centro	Si	Si	Si	Hace tres ...					Conocimie...			
3	Jefe de tal...	Privada	Servicio	Centro	No	Si	Si	Hace tres ...								Ninguna
4	Gerente de ...	Privada	Servicio	Centro	Si	Si	Si	Hace seis ...			Marketing	Conocimie...	Liderazgo	Motivación		
5	Jefe de tal...	Privada	Comercio	Centro	Si	Si	No	Hace un año	Informática			Conocimie...				
6	Gerente de ...	Privada	Comercio	Centro	Si	Si	Si	Hace tres ...	Informática	Idiomas	Marketing	Conocimie...	Liderazgo	Motivación		
7	Coordinado...	Privada	Producción	Valles	Si	Si	Si	Hace tres ...			Marketing	Conocimie...	Liderazgo	Motivación		
8	Gerente de ...	Privada	Comercio	Sur	Si	Si	Si	Hace tres ...			Marketing	Conocimie...		Motivación		Ninguna
9	Analista de ...	Pública	Servicio	Norte	Si	Si	No	Hace tres ...	Informática			Conocimie...		Motivación		
10	Jefe de tal...	Pública	Servicio	Norte	Si	Si	Si	Hace tres ...				Conocimie...	Liderazgo	Motivación		
11	Analista de ...	Pública	Servicio	Norte	Si	Si	Si	Hace tres ...				Conocimie...	Liderazgo	Motivación		
12	Analista de ...	Pública	Servicio	Valles	Si	Si	Si	Hace tres ...						Motivación		
13	Gerente de ...	Privada	Comercio	Valles	No	Si	No	Hace tres ...	Informática		Marketing	Conocimie...		Motivación		
14	Gerente de ...	Privada	Comercio	Sur	No	Si	No	Hace un año	Informática					Motivación		
15	Analista de ...	Pública	Servicio	Centro	Si	Si	No	Hace tres ...	Informática		Marketing	Conocimie...		Motivación		
16	Jefe de tal...	Pública	Servicio	Norte	Si	Si	No	Hace seis ...	Informática			Conocimie...	Liderazgo	Motivación		
17	Gerente de ...	Privada	Servicio	Norte	Si	Si	Si	Hace tres ...			Marketing		Liderazgo	Motivación		
18	Gerente de ...	Privada	Servicio	Valles	Si	Si	No	Hace tres ...					Liderazgo	Motivación		
19	Asistente ...	Pública	Servicio	Centro	Si	Si	Si	Más de un ...			Marketing					
20	Gerente de ...	Pública	Servicio	Centro	Si	Si	No	Hace seis ...	Informática							
21	Asistente ...	Pública	Comercio	Norte	No	Si	No	Hace seis ...	Informática			Conocimie...		Motivación		
22	Asistente ...	Pública	Servicio	Norte	No	Si	No	Más de un ...	Informática			Conocimie...				

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	pregunta_1.1	Cadena	29	0	Cargo	Ninguno	Ninguno	8	Izquierda	Nominal	Entrada
2	pregunta_1.2	Numérico	1	0	Tipo de empresa	{1, Pública}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	pregunta_1.3	Numérico	1	0	Sector al que p...	{1, Producción}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	pregunta_1.4	Numérico	1	0	Ubicación de la...	{1, Norte}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	pregunta_1	Numérico	1	0	¿Recibió induc...	{1, Si}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	pregunta_2	Numérico	1	0	¿Cree necesari...	{1, Si}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	pregunta_3	Numérico	1	0	¿Considera que...	{1, Si}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	pregunta_4	Numérico	8	2	¿Hace cuánto ...	{1,00, Hace tres mese...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	pregunta_5.1	Numérico	2	0	¿En qué áreas ...	{1, Informática}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	pregunta_5.2	Numérico	2	0	¿En qué áreas ...	{1, Informática}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	pregunta_5.3	Numérico	2	0	¿En qué áreas ...	{1, Informática}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	pregunta_5.4	Numérico	2	0	¿En qué áreas ...	{1, Informática}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	pregunta_5.5	Numérico	2	0	¿En qué áreas ...	{1, Informática}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	pregunta_5.6	Numérico	2	0	¿En qué áreas ...	{1, Informática}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	pregunta_5.7	Numérico	2	0	¿En qué áreas ...	{1, Informática}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	pregunta_5.8	Cadena	25	0	¿En qué áreas ...	{1, Informática}...	Ninguno	8	Izquierda	Nominal	Entrada
17	pregunta_6	Numérico	8	2	¿Considera que...	{1,00, Si}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	pregunta_7	Numérico	8	2	¿En qué grado ...	{1,00, Nada}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
19	pregunta_8	Numérico	8	2	¿La capacitaci...	{1,00, Si}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	pregunta_9	Numérico	8	2	¿Cómo valorarí...	{1,00, Excelente}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
21	pregunta_10.1	Numérico	8	2	Si Ud. tuviera la...	{1,00, Ofimática}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
22	pregunta_10.2	Numérico	8	2	Si Ud. tuviera la...	{1,00, Ofimática}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
23	pregunta_10.3	Numérico	8	2	Si Ud. tuviera la...	{1,00, Ofimática}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
24	pregunta_10.4	Numérico	8	2	Si Ud. tuviera la...	{1,00, Ofimática}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada

### 2.2.7. Análisis Univariado

#### Pregunta 1

Tabla 5

Frecuencia de la pregunta 1

Tipo de empresa		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Pública	65	20,4	20,4	20,4
	Privada	253	79,6	79,6	100,0
	Total	318	100,0	100,0	

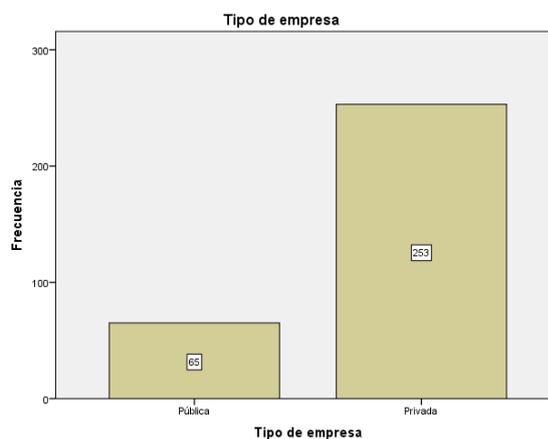


Figura 3 Tipo de empresa

#### Análisis ejecutivo.

En la pregunta 1 **TIPO DE EMPRESA** se puede evidenciar que un mayor porcentaje de encuestados son empresas privadas, es decir que la mayoría de la toma de decisiones se la realiza con el personal directivo de la empresa, sin depender del estado.

#### Análisis comparativo.

Según la Revista Líderes en su publicación del 03 de junio de 2013 manifiesta que las empresas públicas se rigen bajo la Ley de Empresas Públicas y se contabilizan 19 instituciones bajo esta denominación, una cifra menor a la de

empresas privadas en el DMQ. El INEC registró en el Censo Económico del 2010 el dato de 4 009 establecimientos de administración pública y defensa y de planes de seguridad social de afiliación obligatoria, con 185 042 ocupados.

## Pregunta 2

Tabla 6

Frecuencia de la pregunta 2

Sector al que pertenece la empresa		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Producción	45	14,2	14,2	14,2
	Comercio	127	39,9	39,9	54,1
	Servicio	146	45,9	45,9	100,0
	Total	318	100,0	100,0	

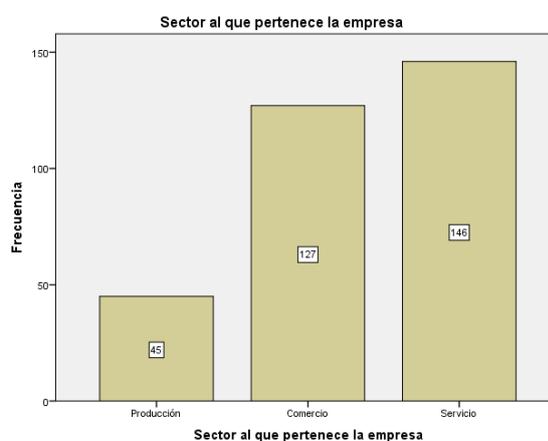


Figura 4 Sector al que pertenece la empresa

## Análisis ejecutivo

En la pregunta 2 SECTOR AL QUE PERTENECE LA EMPRESA se observa que un mayor porcentaje de empresas encuestadas son de servicios en un 46% y un 40% de empresas corresponden al sector de comercio, por tanto las áreas de capacitación requeridas se deberán adaptar a las necesidades de cada sector.

## Análisis comparativo

Según el INEC, en su portal de noticias del 12 de febrero de 2014 afirma que de acuerdo al sector económico, los sectores más predominantes son de comercio con el 39% seguido por el de servicios con el 38,4%, los cuales son los más necesitados de capacitación.

### Pregunta 3

Tabla 7

Frecuencia pregunta 3

Ubicación de la empresa				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Norte	111	34,9	34,9
	Centro	52	16,4	51,3
	Valles	99	31,1	82,4
	Sur	56	17,6	100,0
	Total	318	100,0	100,0

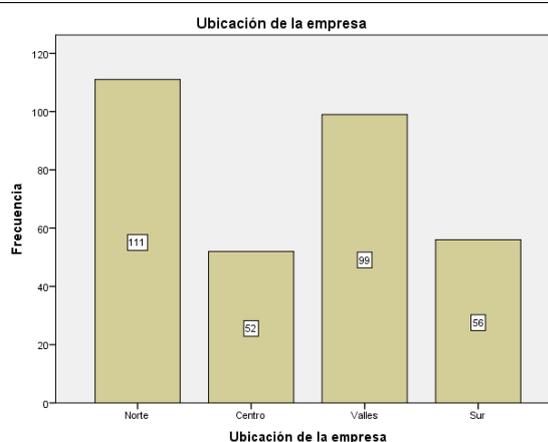


Figura 5 Ubicación de la empresa

### Análisis ejecutivo

En la pregunta 3. UBICACIÓN DE LA EMPRESA para el desarrollo de la investigación de mercados, destacan las empresas ubicadas al Norte del DMQ en un 35%, seguidos por el sector sur de la capital en un 31%, esto indica una mayor aglomeración de empresas en ambos polos de la ciudad.

### Análisis comparativo

Según el informe de diagnóstico estratégico del Municipio del DMQ publicado en el 2010, p.83 se cita al INEC, el cual manifiesta que las empresas generadoras de empleo se encuentran a su vez concentradas territorialmente, así en la AZ Eugenio Espejo se ubican el 52,8% del personal ocupado, siendo también importantes, la AZ La Delicia (10,9%), Manuela Sáenz (11,5%), y Eloy Alfaro (10,2%)” lo cual corrobora que la mayor aglomeración de empresas está en el sur y norte de la ciudad.

#### Pregunta 4

Tabla 8

Frecuencia pregunta 4

¿Recibió inducción al momento de ingresar a la empresa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	275	86,5	86,5	86,5
	No	43	13,5	13,5	100,0
	Total	318	100,0	100,0	

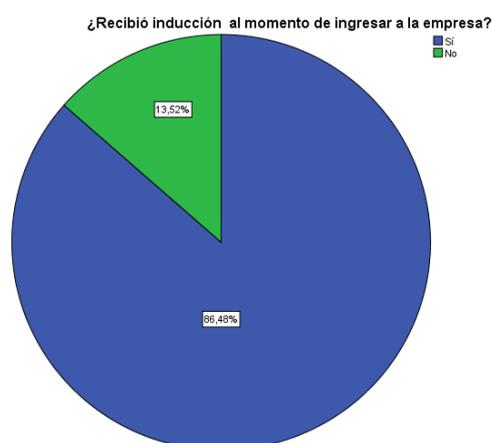


Figura 6 ¿Recibió inducción al momento de ingresar a la empresa?

#### Análisis ejecutivo

En la pregunta 4. ¿RECIBIÓ INDUCCIÓN AL MOMENTO DE INGRESAR A LA EMPRESA? De la investigación en desarrollo los encuestados manifestaron en un 87% haber recibido inducción al momento de ingresar a la empresa, por ende el enfoque del estudio se encuentra encaminado en el segmento correcto.

### Análisis comparativo

Según la publicación de la revista Entrepreneur del 4 de abril de 2014 revela que la capacitación para el nuevo empleado permite que se identifique con su trabajo, con la empresa y se adapte a ella lo más rápido posible. Además, se integra al equipo humano promoviendo la dinámica organizacional. Por tanto, el diseñar e implementar un buen programa de inducción genera grandes beneficios para ambas partes.

### Pregunta 5

Tabla 9

Frecuencia pregunta 5

		¿Cree necesaria la capacitación en el área de trabajo?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	316	99,4	99,4	99,4
	No	2	,6	,6	100,0
	Total	318	100,0	100,0	

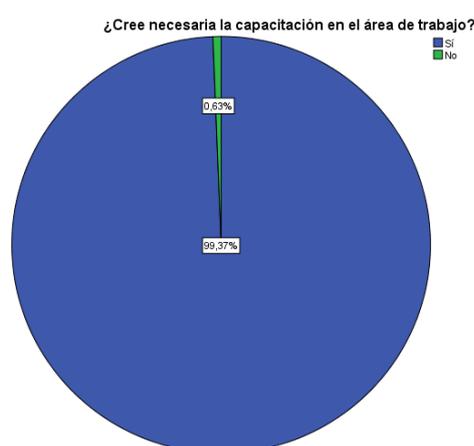


Figura 7 ¿Cree necesaria la capacitación en el área de trabajo?

### Análisis ejecutivo

En la investigación de mercados desarrollada, la pregunta 5. ¿CREE NECESARIA LA CAPACITACIÓN EN EL ÁREA DE TRABAJO? Los encuestados manifestaron en un 99% independientemente de cuál sea el área de

trabajo, que la capacitación es necesaria y fundamental para el desarrollo de las funciones designadas, es decir que el empleado considera el estar capacitado un requisito alto y relevante para sentirse cómodo y listo para trabajar.

### **Análisis comparativo**

En el ensayo realizado el 17 de marzo de 2014 por Peirane, Rodrigo para la revista Gestiópolis se afirma que la capacitación es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo, es el desarrollo de tareas con el fin de mejorar el rendimiento productivo, al elevar la capacidad de los trabajadores mediante la mejora de las habilidades, actitudes y conocimientos, por tanto es necesaria y fundamental implementarla.

### **Pregunta 6**

Tabla 10

Frecuencia pregunta 6

¿Considera que tiene todos los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	152	47,8	47,8	47,8
	No	166	52,2	52,2	100,0
	Total	318	100,0	100,0	

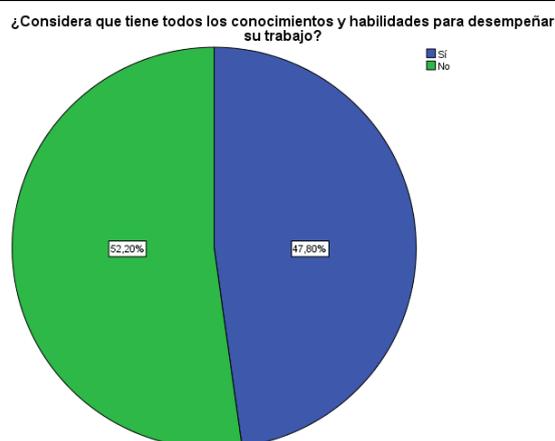


Figura 8 ¿Considera que tiene todos los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo?

### **Análisis ejecutivo**

En la investigación desarrollada para la pregunta 6. ¿CONSIDERA QUE TIENE TODOS LOS CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES PARA DESEMPEÑAR SU TRABAJO? los encuestados revelaron en un 52% no contar con todos los conocimientos y/o habilidades necesarias para cumplir con las funciones designadas en un área de trabajo específica, sin embargo, un cercano 48% de encuestados afirma sentirse apto para desempeñarse en su puesto de trabajo, por lo cual se observa una necesidad de capacitación por parte de las empresas.

### **Análisis comparativo**

Según Bailón, Natividad en su ensayo *La capacitación y el desarrollo del personal*, publicado el 09 de mayo de 2014 en la revista Gestiópolis (2014) manifiesta que la capacitación es crear en el empleado la habilidad de buscar soluciones rápidas y efectivas. Es decir desarrolla habilidades y conocimientos mejorando el desempeño en el área de trabajo designada.

### **Pregunta 7**

Tabla 11

Frecuencia de la pregunta 7

¿Hace cuánto se implementó última capacitación dentro de la empresa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hace tres meses	127	39,9	39,9	39,9
	Hace seis meses	83	26,1	26,1	66,0
	Hace un año	65	20,4	20,4	86,5
	Más de un año	43	13,5	13,5	100,0
	Total	318	100,0	100,0	

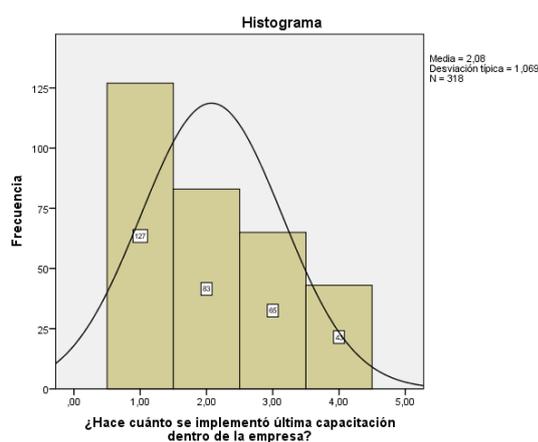


Figura 9 ¿Hace cuánto se implementó última capacitación dentro de la empresa?

### **Análisis ejecutivo**

En el desarrollo de la investigación de mercados en la pregunta 7. APROXIMADAMENTE, ¿HACE CUÁNTO TIEMPO SE IMPLEMENTÓ LA ÚLTIMA CAPACITACIÓN DENTRO DE LA EMPRESA? Las personas respondieron en un 40% haber recibido capacitación en los últimos tres meses y un 26% afirma que la recibió hace 6 meses aproximadamente, por lo que se evidencia que la investigación se encuentra centrada correctamente en un segmento que se capacita cada 3 a 6 meses en promedio al año.

### **Análisis comparativo**

Según el periódico Prensa Quito en su publicación del 21 de febrero de 2017 se evidencia como el personal de bomberos del DMQ se capacita y reentrena constantemente como parte de una planificación anual, desde febrero hasta agosto de 2017, se inició las jornadas de reentrenamiento para afianzar sus capacidades operativas y continuar ofreciendo un buen servicio a la comunidad, lo cual ratifica la investigación de que el personal se capacita en promedio de cada 3 a 6 meses.

### Pregunta 8

Tabla 12

Frecuencia pregunta 8

Resumen de los casos						
	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	Nº	Porcentaje	Nº	Porcentaje	Nº	Porcentaje
INFORMATICA	207	65,1%	111	34,9%	318	100,0%
IDIOMAS	25	7,9%	293	92,1%	318	100,0%
MARKETING <sup>c</sup>	142	44,7%	176	55,3%	318	100,0%
CONOCIMIENTO	194	61,0%	124	39,0%	318	100,0%
STEC NICOS						
LIDERAZGO	181	56,9%	137	43,1%	318	100,0%
MOTIVACION	119	37,4%	199	62,6%	318	100,0%
NINGUNA	6	1,9%	312	98,1%	318	100,0%
OTRAS	0	0,0%	318	100,0%	318	100,0%



Figura 10 ¿En qué áreas ha sido capacitado a lo largo de su carrera profesional dentro de la empresa?

#### Análisis ejecutivo

Desarrollada la pregunta 8. ¿EN QUÉ ÁREAS HA SIDO CAPACITADO A LO LARGO DE SU CARRERA PROFESIONAL DENTRO DE LA EMPRESA? Sobre las áreas de capacitación, las personas revelaron en un 65% haber recibido capacitación en informática, seguido de forma cercana por las áreas de conocimientos técnicos y de liderazgo en un 61% y 57%, respectivamente; es decir que las empresas demandan la capacitación en las áreas de tecnología, conocimientos técnicos y liderazgo, creando habilidades integrales en el personal.

### Análisis comparativo

En el portal de noticias de la Empresa Eléctrica de Quito, en su publicación del 10 de abril de 2014 informa que alrededor de 1 100 funcionarios, empleados y técnicos de la EEQ recibieron capacitación en 99 actividades entre conferencias, cursos y talleres que se efectuaron en el primer trimestre de 2014. Los programas comprenden aspectos técnicos y motivacionales, además de cubrir áreas fuera de la planificación realizada, como es la capacitación a miembros de las juntas receptoras del voto o la inducción a pasantes de colegios” lo cual ratifica los resultados de la investigación.

### Pregunta 9

Tabla 13

Frecuencia pregunta 9

¿Considera que el conocimiento adquirido en las capacitaciones contribuye a mejorar el desempeño laboral?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	316	99,4	99,4	99,4
	No	2	,6	,6	100,0
	Total	318	100,0	100,0	

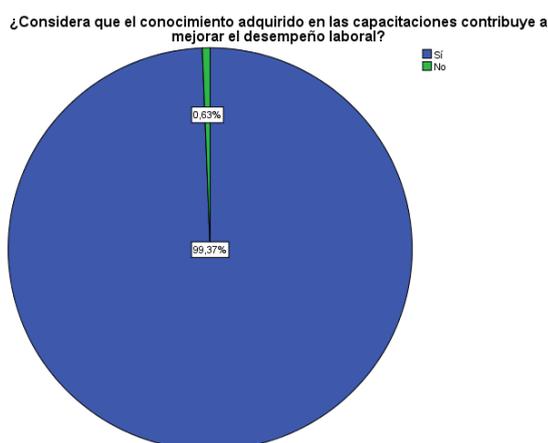


Figura 11 ¿Considera que el conocimiento adquirido en las capacitaciones contribuye a mejorar el desempeño laboral?

### **Análisis ejecutivo**

En la investigación desarrollada para la pregunta 9. ¿CONSIDERA QUE EL CONOCIMIENTO ADQUIRIDO EN LAS CAPACITACIONES CONTRIBUYE A MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL? Se evidencia claramente que el mayor porcentaje de encuestados considera la capacitación laboral parte relevante para mejorar su desempeño laboral, en un increíble 99%, por tanto la investigación es buena.

### **Análisis comparativo**

En el portal de noticias de la EEQ, en su publicación del 10 de abril de 2014 se manifiesta que el objetivo general de capacitar al personal es apoyar al desarrollo organizacional para aumentar las competencias y habilidades del trabajador, con capacitaciones acordes a sus necesidades y al grupo objetivo, que agreguen valor a corto, mediano y largo plazo, mejorando el rendimiento e interacción notablemente.

### **Pregunta 10**

Tabla 14

Frecuencia pregunta10

¿En qué grado considera usted que las capacitaciones brindadas por su empresa le ayudaron a mejorar su rendimiento laboral?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nada	3	,9	,9	,9
	Casi nada	7	2,2	2,2	3,2
Válidos	Poco	32	10,1	10,1	13,3
	Regular	167	52,5	52,8	66,1
	Mucho	107	33,6	33,9	100,0
	Total	316	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,6		
Total		318	100,0		

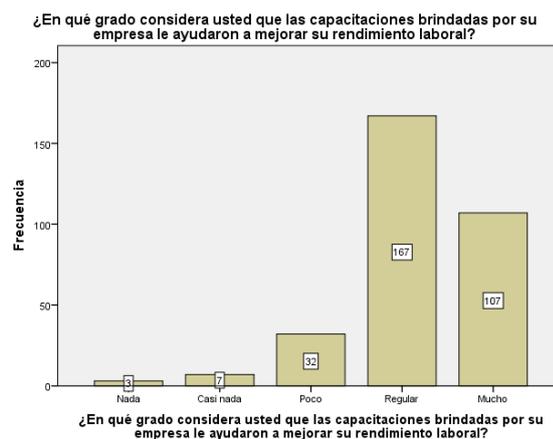


Figura 12 ¿En qué grado considera usted que las capacitaciones brindadas por su empresa le ayudaron a mejorar su rendimiento laboral?

### Análisis ejecutivo

En la investigación de mercados desarrollada para la pregunta 10. DEL 1 AL 5 EN QUÉ GRADO CONSIDERA USTED QUE LAS CAPACITACIONES BRINDADAS POR SU EMPRESA LE AYUDARON A MEJORAR SU RENDIMIENTO LABORAL ( SIENDO 1 NADA Y 5 MUCHO) los encuestados manifestaron en un 53% que la capacitación recibida en la empresa mejoró de manera regular el rendimiento laboral, sin embargo un 34% afirma que la capacitación si le ha permitido mejorar, por tanto se evidencia una necesidad de capacitación en las empresas para mejorar el rendimiento laboral del personal.

### Análisis comparativo

Según Rico, Patricia en su artículo publicado el 12 de marzo de 2014 en la revista Gestiópolis informa que tener un plan de capacitación eleva el rendimiento de los colaboradores la moral y el ingenio y esto no solo aumenta la productividad sino que también el tener un personal capacitado demuestra que una organización es capaz de enfrentarse a la competitividad que es más exigente cada día, lo cual ratifica los resultados obtenidos y corrobora la hipótesis planteada, de que la capacitación a los empleados tiene un impacto positivo en la productividad empresarial.

### Pregunta 11

Tabla 15

Frecuencia pregunta 11

¿La capacitación que recibió cumplió con todos los requerimientos?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	272	85,5	86,1	86,1
	No	44	13,8	13,9	100,0
	Total	316	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,6		
Total		318	100,0		

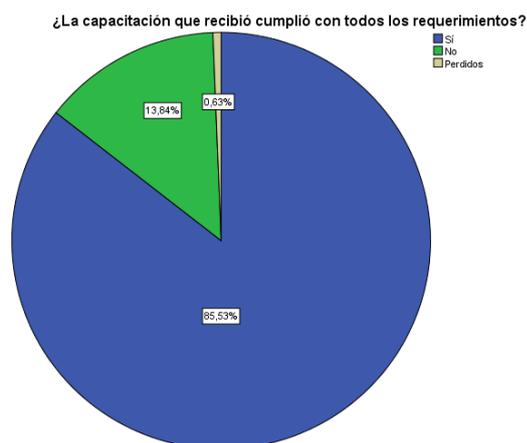


Figura 13 ¿La capacitación que recibió cumplió con todos los requerimientos?

#### Análisis ejecutivo

En el desarrollo de la investigación de mercados, en la pregunta 11. ¿LA CAPACITACIÓN QUE RECIBIÓ CUMPLIÓ CON TODOS LOS REQUERIMIENTOS? Las personas respondieron en un 86% que se sienten satisfechas con la capacitación recibida ya que ha cumplido con todos los requerimientos, sin embargo es un amplio número de personas en un 14% que afirman no sentirse conformes con la capacitación.

#### Análisis comparativo

En la publicación del 25 de mayo de 2011 en el periódico Prensa Quito sobre la Asociación Coco y Sabor se exhibe como se demostraron los resultados de la

capacitación recibida en CONQUITO, donde el presidente de la asociación dijo: “Las capacitaciones nos permitirán mejorar nuestras ventas, ahora sabemos atender a los clientes, y podemos explicar clarito que nuestros productos son sanos y limpios y con una presentación atractiva” lo cual comprueba los resultados obtenidos.

### Pregunta 12

Tabla 16

Frecuencia pregunta 12

¿Cómo valoraría la calidad de la capacitación recibida?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	82	25,8	25,8	25,8
	Muy buena	129	40,6	40,6	66,4
	Buena	86	27,0	27,0	93,4
	Regular	17	5,3	5,3	98,7
	Mala	4	1,3	1,3	100,0
	Total	318	100,0	100,0	



Figura 14 ¿Cómo valoraría la calidad de la capacitación recibida?

### Análisis ejecutivo

En la pregunta 12. SI HA RECIBIDO POR PARTE DE LA EMPRESA ALGÚN TIPO DE CAPACITACIÓN EN EL ÚLTIMO AÑO ¿CÓMO VALORARÍA LA CALIDAD DE LA CAPACITACIÓN RECIBIDA? Los encuestados afirman en un 41% que la capacitación recibida en la empresa fue muy buena, y un 27% fue buena,

por lo cual se han cumplido en gran parte las expectativas y necesidades del personal en cuanto a capacitación se refiere.

### **Análisis comparativo**

En el portal de educaedu Ecuador se publicita el Instituto de Capacitación ICAPI, el cual oferta Curso de Capacitación en Ventas y Atención al Cliente, Santamaría Johana en junio de 2011, como cliente del instituto califica a los profesores con 5 estrellas (excelente), mientras que la atención al estudiante, temario, material e instalaciones con 4 estrellas (muy bueno), lo cual ratifican los resultados obtenidos.

### **Pregunta 13**

Tabla 17

#### **Frecuencia pregunta 13**

si ud. Tuviera la oportunidad de organizar cursos de capacitación para personal de su propio nivel técnico/administrativo, ¿qué áreas piensa que se deben enfocar?						
	Casos		Perdidos		Total	
	Nº	Porcentaje	Nº	Porcentaje	Nº	Porcentaje
OFIMATICA	155	48,7%	163	51,3%	318	100,0%
PRE10IDIOMAS	86	27,0%	232	73,0%	318	100,0%
ATENCIONCLIE	236	74,2%	82	25,8%	318	100,0%
NTE						
ORTOGRAFIA <sup>d</sup>	33	10,4%	285	89,6%	318	100,0%
PRE10INFORMA	134	42,1%	184	57,9%	318	100,0%
TICA						
REDESSOCIALE	73	23,0%	245	77,0%	318	100,0%
S						
LEYES	152	47,8%	166	52,2%	318	100,0%
MAILING	33	10,4%	285	89,6%	318	100,0%
PRE10MOTIVAC	173	54,4%	145	45,6%	318	100,0%
ION <sup>i</sup>						



Figura 15 SiUd. Tuviera la oportunidad de organizar cursos de capacitación para personal de su propio nivel técnico/administrativo, ¿qué áreas piensa que se deben enfocar?

### **Análisis ejecutivo**

Desarrollada la pregunta 13. SI UD. TUVIERA LA OPORTUNIDAD DE ORGANIZAR CURSOS DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAL DE SU PROPIO NIVEL TÉCNICO/ADMINISTRATIVO, ¿QUÉ ÁREAS PIENSA QUE SE DEBEN ENFOCAR? Sobre las áreas de capacitación técnico/administrativo de preferencia, las personas revelaron en un 74% que la atención al cliente es un área que les gustaría mejorar, seguido en un 54% y 49% para las áreas de motivación y ofimática respectivamente, lo cual muestra las principales necesidades de capacitación de las empresas públicas y privadas del DMQ.

### **Análisis comparativo**

En el portal del Ministerio del Interior S/F se manifiesta que el personal civil de Migración se capacita en Atención al cliente y relaciones humanas. Tratando temas como: Relaciones Humanas, calidad en el servicio, características idóneas de personal de contacto, satisfacción del cliente y los pecados capitales del personal de contacto, indicando que existe alta demanda de capacitación en atención al cliente.

**Pregunta 14**

Tabla 18

Frecuencia pregunta 14

Frecuencias		PRIORIDAD DE CAPACITACION		
		Respuestas		Porcentaje de
		N°	Porcentaje casos	
	Técnicas de liderazgo	128	6,8%	41,3%
	Técnicas de trabajo en equipo	132	7,0%	42,6%
	Motivación	209	11,0%	67,4%
	Ofimática	122	6,4%	39,4%
	Informática	141	7,4%	45,5%
	Idiomas	89	4,7%	28,7%
	Atención al cliente	228	12,0%	73,5%
PRIORIDAD MUY ALTA <sup>a</sup>	Conocimientos técnicos del área de trabajo	215	11,4%	69,4%
	Manejo de redes sociales	72	3,8%	23,2%
	Leyes	174	9,2%	56,1%
	Habilidades de enseñanza y formación de personal	92	4,9%	29,7%
	Calidad de los procesos y de los servicios	216	11,4%	69,7%
	Mailing	25	1,3%	8,1%
	Seguridad e higiene	50	2,6%	16,1%
Total		1893	100,0%	610,6%

a. Agrupación de dicotomías. Tabulado el valor 1.

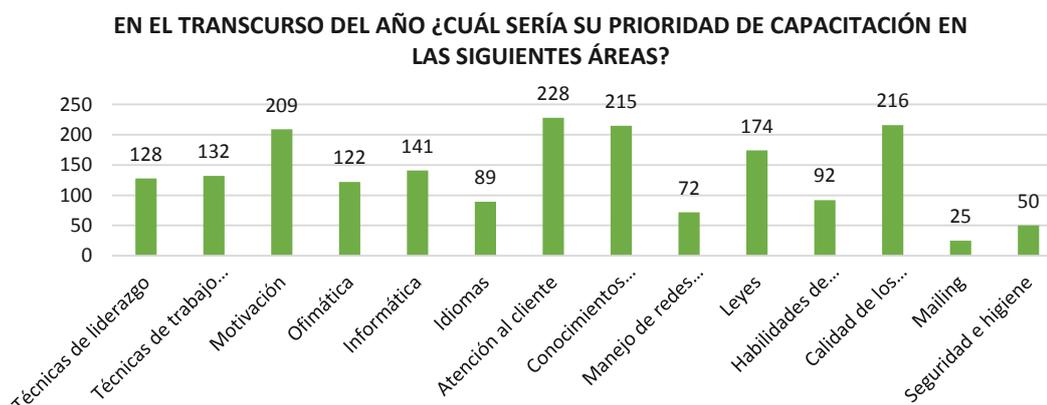


Figura 16 Frecuencia prioridad de capacitación

### **Análisis ejecutivo**

En la investigación de mercados desarrollada para la pregunta 14. EN EL TRANCURSO DEL AÑO ¿CUÁL SERÍA SU PRIORIDAD DE CAPACITACIÓN EN LAS SIGUIENTES ÁREAS? Se evidencia como prioridad muy alta varias áreas de capacitación importantes, siendo la principal la atención al cliente en un 12%, lo cual se ratifica con la pregunta anterior; seguida de conocimientos técnicos del área y calidad de los procesos y servicios en un ajustado 11,4%, lo que demuestra concordancia con los datos obtenidos anteriormente.

### **Análisis comparativo**

En la tesis de grado sobre un plan de negocios para una empresa de capacitación realizada por Badillo, Ligia el 02 de septiembre de 2009, p.18 se resalta que el área de capacitación en comercio y servicios ha tenido un incremento en el transcurso del período de análisis, lo cual ratifica que las empresas se encaminan a la capacitación técnico/administrativa de su personal.

### Pregunta 15

Tabla 19

Frecuencia pregunta 15

¿Cuál de los siguientes métodos de enseñanza es de su preferencia?						
	Casos				Total	
	Válidos		Perdidos		Nº	Porcentaje
	Nº	Porcentaje	Nº	Porcentaje		
\$CURSOSONLINE <sup>a</sup>	32	10,1%	286	89,9%	318	100,0%
\$CURSOSPRES CIALES <sup>b</sup>	76	23,9%	242	76,1%	318	100,0%
\$PRESEXTERNO <sup>c</sup>	221	69,5%	97	30,5%	318	100,0%
\$JORNADAS <sup>d</sup>	41	12,9%	277	87,1%	318	100,0%
\$CONGRESO <sup>e</sup>	48	15,1%	270	84,9%	318	100,0%
\$FORMACIONPUE STOSINTERMEDIOS <sup>f</sup>	13	4,1%	305	95,9%	318	100,0%

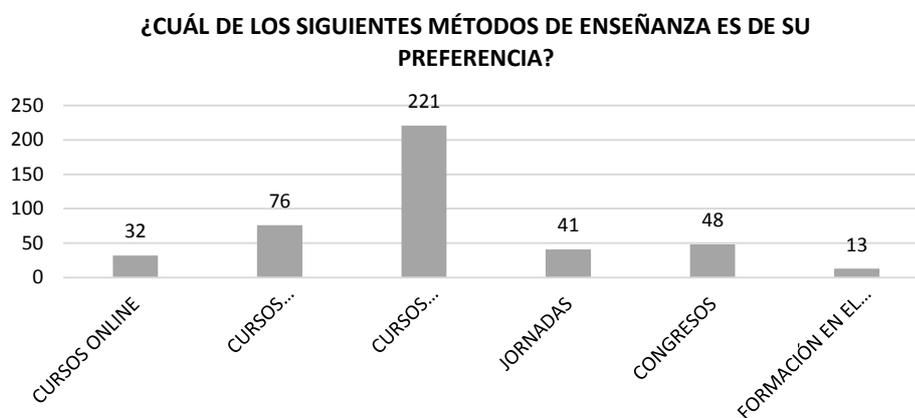


Figura 17 ¿Cuál de los siguientes métodos de enseñanza es de su preferencia?

#### Análisis ejecutivo

En la investigación de mercados desarrollada la pregunta 15. ¿CUÁL DE LOS SIGUIENTES MÉTODOS DE ENSEÑANZA ES DE SU PREFERENCIA? Los encuestados manifestaron en un 70% que preferían cursos presenciales impartidos por organizaciones externas, mientras que la formación en el puesto a cargo de mandos intermedios es la de menor preferencia con tan solo un 4%, lo cual encamina correctamente la investigación.

### Análisis comparativo

En la tesis de grado sobre un plan de negocios para una empresa de capacitación realizada por Badillo, Ligia el 02 de septiembre de 2009, p.27 se informa que las empresas que contratan capacitación externa prefieren cursos presenciales como seminarios en un 68.47%, talleres en un 39.81%; y conferencias como tercera opción con el 34.39%, dejando a modalidades de instrucción formal de cuarto nivel como maestrías y diplomados en último lugar con el 11.15%, lo cual ratifica el requerimiento de contratación de organizaciones externas para cursos presenciales.

### Pregunta 16

Tabla 20

Frecuencia pregunta 16

	Lo que más valora en una capacitación es					
	Casos		Perdidos		Total	
	Nº	Porcentaje	Nº	Porcentaje	Nº	Porcentaje
\$ENFOQUEPRAC TICO <sup>a</sup>	114	35,8%	204	64,2%	318	100,0%
\$NOVEDADCON TENIDOS <sup>b</sup>	93	29,2%	225	70,8%	318	100,0%
\$METODOLOGI A <sup>c</sup>	189	59,4%	129	40,6%	318	100,0%
\$MARCOTEORIC O <sup>d</sup>	42	13,2%	276	86,8%	318	100,0%

## LO QUE MÁS VALORA EN UNA CAPACITACIÓN ES:

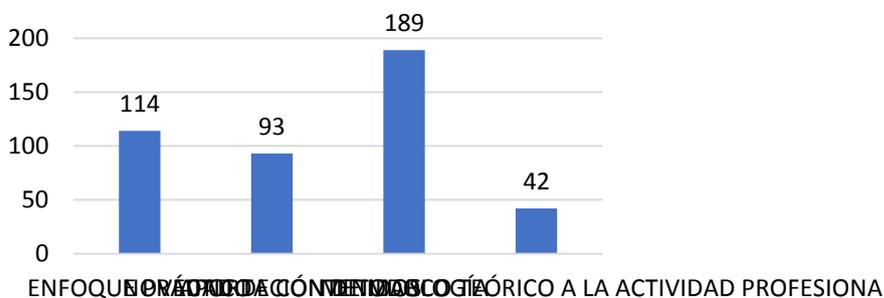


Figura 18 Lo que más valora en una capacitación es

### **Análisis ejecutivo**

En la pregunta 16. LO QUE MÁS VALORA EN UNA CAPACITACIÓN ES... de la investigación en desarrollo los encuestados respondieron en un 59% que valoran más la metodología de la capacitación, dando relevancia también en un 36% al enfoque práctico de la misma, por los requerimientos de capacitación por parte de las empresas públicas y privadas del DMQ requieren de un enfoque tanto teórico como práctico con una excelente metodología de enseñanza.

### **Análisis comparativo**

En la entrevista realizada a Hormaza, Andrés consultor de talento humano en Corporación MARESA, citado en la tesis de grado de Reza, María de junio de 2015, p.123 se manifiesta que varios factores inciden en la contratación de un proveedor del servicio de capacitación, el contenido, material, los instructores, precio, por lo cual la decisión depende de considerar todo en conjunto, lo cual ratifica los resultados obtenidos.

### **Pregunta 17**

Tabla 21

Frecuencia pregunta 17

¿Cuántas horas de capacitación al día es de su preferencia?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	e acumulado
Válido	Una hora al día	31	9,7	9,7	9,7

s	Dos horas al día	200	62,9	62,9	72,6
	Tres horas al día	67	21,1	21,1	93,7
	Más de tres horas al día	20	6,3	6,3	100,0
	Total	318	100,0	100,0	

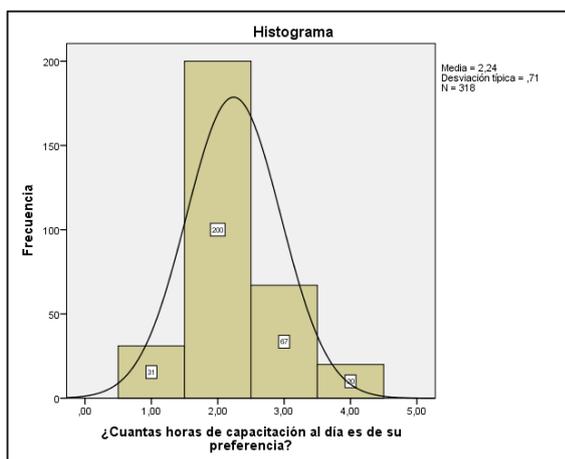


Figura 19 ¿Cuántas horas de capacitación al día es de su preferencia?

### **Análisis ejecutivo**

Desarrollada la pregunta 17. ¿CUÁNTAS HORAS DE CAPACITACIÓN AL DÍA ES DE SU PREFERENCIA? para la investigación de mercados, los encuestados respondieron que prefieren en un 63% recibir una capacitación de 2 horas diarias y en un 21% hasta 3 horas, por lo cual se evidencia que las empresas prefieren cursos de capacitación de jornadas cortas.

### **Análisis comparativo**

En el estudio de levantamiento de necesidades de capacitación elaborado por el SECAP en 2012, citado en la tesis de grado Reza, María de junio de 2015, p.75 se afirma que las empresas prefieren cursos de corta duración, ya sean de tipo administrativo (49,9%) o técnico (49,5%), sobre todo para el sector perteneciente a la producción.

### **Pregunta 18**

Tabla 22

Frecuencia pregunta 18

---

Es de mayor conveniencia ser capacitado por:

---

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	La propia empresa	43	13,5	13,5	13,5
	Empresas externas	275	86,5	86,5	100,0
	Total	318	100,0	100,0	

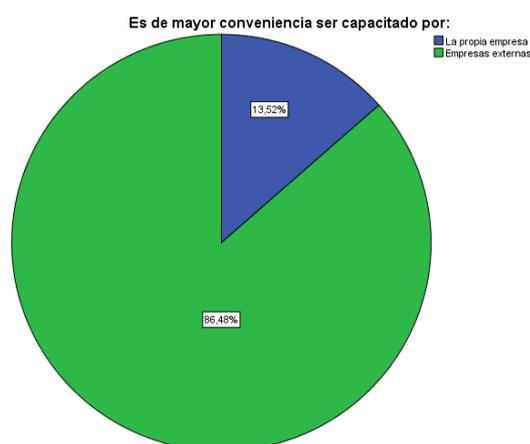


Figura 20 Es de mayor conveniencia ser capacitado por:

### **Análisis ejecutivo**

En la investigación desarrollada para la pregunta 18. ¿ES DE MAYOR CONVENIENCIA SER CAPACITADO POR? se evidencia que el mayor porcentaje de encuestados en un 87% está dispuesto a contratar organizaciones externas para que provean el servicio de capacitación a su personal, lo cual resalta la importancia de la presente investigación..

### **Análisis comparativo**

Según la página web del Banco Mundial en el 2016 manifiesta que el Ecuador dispone de empresas que ofrecen capacitación formal al 2006 del 61,6%, mientras que para el 2010 se evidencia un crecimiento al 65,9%, lo cual ratifica que la oferta de empresas externas que ofrecen servicios de capacitación se amplió, y por ende la demanda de dichos servicios.

## Pregunta 19

Tabla 23

Frecuencia pregunta 19

¿Cuáles elementos considera usted para contratar a una empresa capacitadora?						
	Casos				Total	
	Válidos		Perdidos			
	Nº	Porcentaj	Nº	Porcentaj	Nº	Porcentaj
	e		e		e	
\$PRESTIGIO <sup>a</sup>	126	39,6%	192	60,4%	318	100,0%
\$COSTOS <sup>b</sup>	134	42,1%	184	57,9%	318	100,0%
\$EXPERIENCIAMERC ADO <sup>c</sup>	51	16,0%	267	84,0%	318	100,0%
\$PERFILCAPACITADO RES <sup>d</sup>	137	43,1%	181	56,9%	318	100,0%
\$AREASDEEXPERTICI A <sup>e</sup>	112	35,2%	206	64,8%	318	100,0%

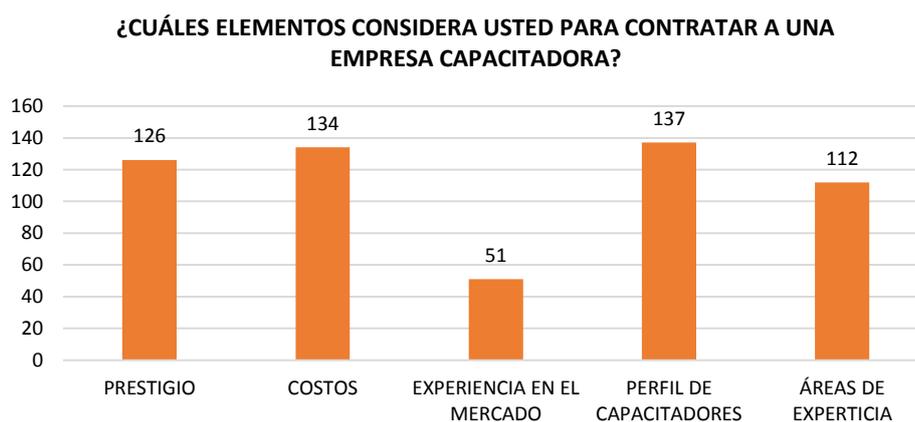


Figura 21 ¿Cuáles elementos considera usted para contratar a una empresa capacitadora?

## Análisis ejecutivo

En la investigación de mercados desarrollada la pregunta 19. ¿CUÁLES ELEMENTOS CONSIDERA USTED PARA CONTRATAR A UNA EMPRESA CAPACITADORA? Los encuestados manifestaron en un 42% los costos de los cursos de capacitación como el factor de mayor relevancia, seguido en un 43% del perfil de los capacitadores y en un 40% por el prestigio de la empresa capacitadora, lo cual reafirma la preferencia de contratar organizaciones externas con prestigio, excelentes capacitadores y a un buen precio.

### **Análisis comparativo**

En la entrevista realizada a Hormaza, Andrés consultor de talento humano en Corporación MARESA, citado en la tesis de grado de Reza, María de junio de 2015, p.123 se manifiesta que lo más buscado en una capacitación es la experiencia de la empresa en el mercado y el dominio de los temas en que se requiere capacitar, sin olvidar que el precio es un factor importante a la hora de seleccionar a un proveedor debido a que los recursos son limitados en las empresas, lo cual revalida los resultados anteriores.

### **Pregunta 20**

Tabla 24

Frecuencia pregunta 20

¿A cuántas personas capacita la empresa anualmente?		
N	Válidos	318
	Perdidos	0
Media		113,283
Mediana		49,000
Moda		30,0 <sup>a</sup>

a. Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

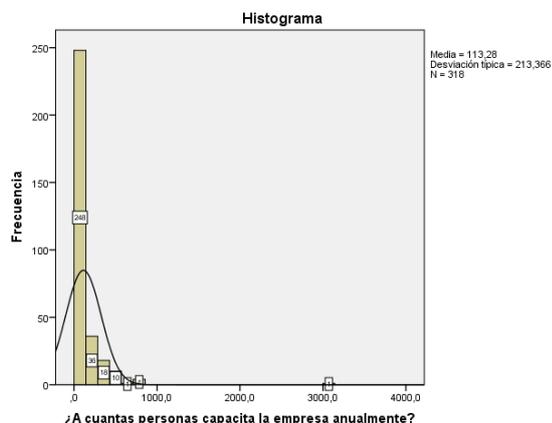


Figura 22 ¿A cuántas personas capacita la empresa anualmente?

### Análisis ejecutivo

En el progreso de la investigación de mercados, en la pregunta 20. APROXIMADAMENTE, ¿A CUÁNTAS PERSONAS CAPACITA LA EMPRESA ANUALMENTE? las empresas encuestadas respondieron que en promedio se capacita entre 100-150 personas al año, lo cual indica la proporción de la demanda de mercado de los servicios de capacitación.

### Análisis comparativo

En el informe de rendición de cuentas del Ministerio de Turismo publicado en el 2015 se informa que en promedio más de 1000 personas fueron capacitadas en competencias turísticas en la coordinación zonal 2, lo cual ratifica que incluso el número de capacitados por empresa supera al promedio obtenido en la investigación de mercados.

### Pregunta 21

Tabla 25

Frecuencia pregunta 21

¿Cuánto invierte la empresa anualmente en capacitación?		
N	Válidos	318

Perdidos	0
Media	13135,8491
Mediana	5000,0000
Moda	5000,00 <sup>a</sup>

a. Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

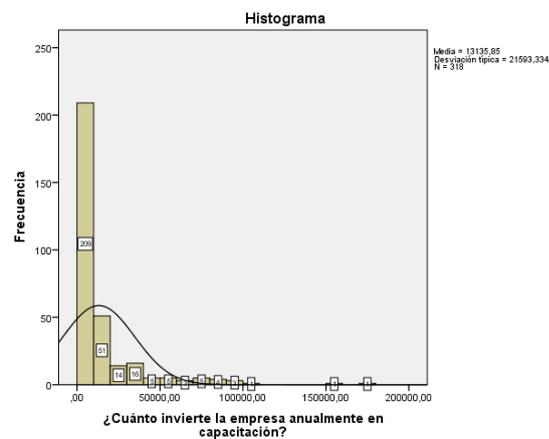


Figura 23 ¿Cuánto invierte la empresa anualmente en capacitación?

### Análisis ejecutivo

En la pregunta 21. APROXIMADAMENTE, ¿CUÁNTO INVIERTE LA EMPRESA ANUALMENTE EN CAPACITACIÓN? Las empresas encuestadas revelaron que invierten un promedio de 13000 a 14000 dólares en capacitación anual para su personal, lo que resalta la importancia de la capacitación para las empresas, e indica que la investigación presente está encaminada de manera correcta.

### Análisis comparativo

En la tesis de grado sobre un plan de negocios para una empresa de capacitación realizada por Badillo, Ligia el 02 de septiembre de 2009, p.92 se afirma que el promedio de inversión en capacitación por cada una de las empresas se encuentra entre 1.001 y 3.000 dólares en el 35.64%, el 27.66% de las empresas sobrepasan los 6.000 dólares al año en gastos de capacitación, lo cual indica que el promedio de inversión depende del tipo de empresa.

## 2.2.8. Análisis Bivariado

### 2.2.8.1. Análisis crosstab o tabla de contingencia

#### **¿Recibió inducción al momento de ingresar a la empresa? \* ¿Cree necesaria la capacitación en el área de trabajo?**

Tabla 26

Tabla de contingencia 1

Tabla de contingencia ¿Recibió inducción al momento de ingresar a la empresa? * ¿Cree necesaria la capacitación en el área de trabajo?				
Recuento		¿Cree necesaria la capacitación en el área de trabajo?		Total
		Sí	No	
		¿Recibió inducción al momento de ingresar a la empresa?	Sí	
	No	41	2	43
Total		316	2	318

#### **Análisis ejecutivo**

Realizado el cruce de variables sobre si recibió inducción al momento de ingresar a la empresa y si considera necesaria dicha capacitación en el área de trabajo, se observa que la mayor contingencia se asocia y relaciona en SI, por lo tanto la contingencia de 275 permite determinar que el personal de las empresas consideran importante la capacitación en las áreas de trabajo antes y durante el desempeño de funciones.

**¿Considera que tiene todos los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo? \* ¿Cree necesaria la capacitación en el área de trabajo?**

Tabla 27

Tabla de contingencia 2

Tabla de contingencia ¿Considera que tiene todos los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo? * ¿Cree necesaria la capacitación en el área de trabajo?				
Recuento		¿Cree necesaria la capacitación en el área de trabajo?		Total
		Sí	No	
¿Considera que tiene todos los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo?	Sí	152	0	152
	No	164	2	166
Total		316	2	318

**Análisis ejecutivo.**

Realizado el cruce de variables sobre si el personal considera tener las habilidades y conocimientos necesarios y si considera necesaria dicha capacitación en el área de trabajo, se observa que la mayor contingencia se asocia y relaciona en NO, por lo tanto la contingencia de 164 permite determinar que el personal requiere de capacitación para las áreas de trabajo específicas y no se siente seguro en el desempeño de sus funciones.

**¿Recibió inducción al momento de ingresar a la empresa? \* ¿La capacitación que recibió cumplió con todos los requerimientos?**

Tabla 28

Tabla de contingencia 3

Tabla de contingencia ¿Recibió inducción al momento de ingresar a la empresa? *		¿La capacitación que recibió cumplió con todos los requerimientos?		Total
Recuento		¿La capacitación que recibió cumplió con todos los requerimientos?		
		Sí	No	
¿Recibió inducción al momento de ingresar a la empresa?	Sí	246	29	275
	No	26	15	41
Total		272	44	316

**Análisis ejecutivo**

Realizado el cruce de variables sobre si el personal recibió inducción al momento de ingresar y si se siente satisfecho con la capacitación que ha recibido, se observa que la mayor contingencia se asocia y relaciona en SI, por lo tanto la contingencia de 246 lo cual indica que el personal se encuentra satisfecho con la capacitación recibida, sin embargo asociado con el resultado anterior, requiere de mayor capacitación.

*2.2.8.2. Análisis anova*

**Tipo de empresa\*Aproximadamente, ¿Hace cuánto tiempo se implementó la última capacitación dentro de la empresa?**

Ho: Si existe relación entre el tipo de empresa y ¿Hace cuánto tiempo se implementó la última capacitación dentro de la empresa?

Ha: No existe relación entre el tipo de empresa y ¿Hace cuánto tiempo se implementó la última capacitación dentro de la empresa?

Tabla 29

## ANOVA 1

ANOVA de un factor					
Tipo de empresa					
	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	2,948	3	,983	6,328	,000
Intra-grupos	48,766	314	,155		
Total	51,714	317			

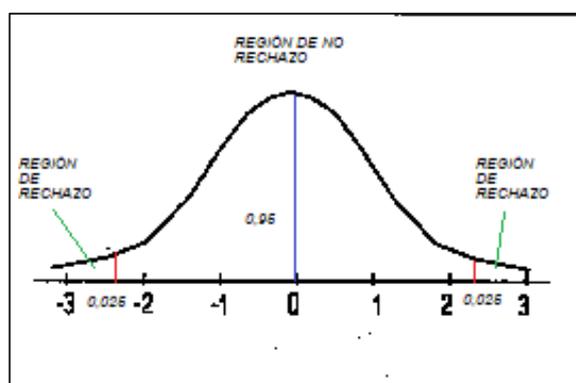


Figura 24 Anova 1

**Análisis ejecutivo**

Una vez realizado el cruce entre las preguntas Tipo de empresa\* Aproximadamente, ¿Hace cuánto tiempo se implementó la última capacitación dentro de la empresa? Se observa que el cálculo del nivel de significancia cae en la zona de aceptación  $0,000 < 0,05$  por consiguiente se acepta la hipótesis alternativa, evidencia comparación y relación entre las dos variables de estudio.

**¿Considera que tiene todos los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo?\*** Aproximadamente, ¿Hace cuánto tiempo se implementó la última capacitación dentro de la empresa?

Ho: Si existe relación entre si ¿Considera que tiene todos los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo? y ¿Hace cuánto tiempo se implementó la última capacitación dentro de la empresa?

Ha: No existe relación entre si ¿Considera que tiene todos los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo? y ¿Hace cuánto tiempo se implementó la última capacitación dentro de la empresa?

Tabla 30

ANOVA 2

ANOVA de un factor					
¿Considera que tiene todos los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo?					
	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	15,033	3	5,011	24,465	.000
Intra-grupos	64,313	314	,205		
Total	79,346	317			

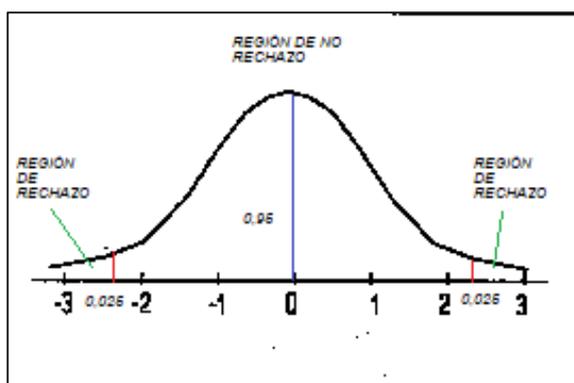


Figura 25 Anova 2

### Análisis ejecutivo

Una vez realizado el cruce entre las preguntas ¿Considera que tiene todos los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo?\* Aproximadamente, ¿Hace cuánto tiempo se implementó la última capacitación dentro de la empresa? Se observa que el cálculo del nivel de significancia cae en la zona de aceptación  $0.000 < 0.05$  por consiguiente se acepta la hipótesis alternativa, evidencia comparación y relación entre las dos variables de estudio.

**¿Cómo valoraría la calidad de la capacitación recibida?\***Aproximadamente, **¿Hace cuánto tiempo se implementó la última capacitación dentro de la empresa?**

Ho: Si existe relación entre ¿Cómo valoraría la calidad de la capacitación recibida? y ¿Hace cuánto tiempo se implementó la última capacitación dentro de la empresa?

Ha: No existe relación entre ¿Cómo valoraría la calidad de la capacitación recibida? y ¿Hace cuánto tiempo se implementó la última capacitación dentro de la empresa?

Tabla 31

#### ANOVA 3

ANOVA de un factor					
¿Cómo valoraría la calidad de la capacitación recibida?					
	Suma de	gl	Media	F	Sig.
	cuadrados		cuadrática		
Inter-grupos	22,097	3	7,366	9,556	,000
Intra-grupos	242,041	314	,771		
Total	264,138	317			

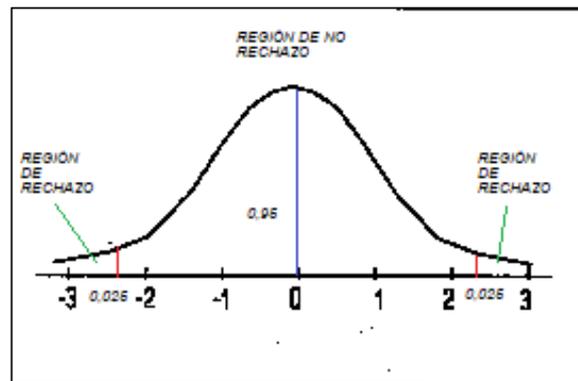


Figura 26 Anova 3

### **Análisis ejecutivo**

Una vez realizado el cruce entre las preguntas *¿Cómo valoraría la calidad de la capacitación recibida?\** Aproximadamente, *¿Hace cuánto tiempo se implementó la última capacitación dentro de la empresa?* Se observa que el cálculo del nivel de significancia cae en la zona de aceptación  $0.000 < 0.05$  por consiguiente se acepta la hipótesis alternativa, evidencia comparación y relación entre las dos variables de estudio.

***¿Considera que tiene todos los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo?\** Del 1 al 5 en qué grado considera usted que las capacitaciones brindadas por su empresa le ayudaron a mejorar su rendimiento laboral**

Ho: Si existe relación entre si *¿Considera que tiene todos los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo?\** Del 1 al 5 en qué grado considera usted que las capacitaciones brindadas por su empresa le ayudaron a mejorar su rendimiento laboral

Ha: No existe relación entre si *¿Considera que tiene todos los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo?\** Del 1 al 5 en qué grado considera usted que las capacitaciones brindadas por su empresa le ayudaron a mejorar su rendimiento laboral

Tabla 32

## ANOVA 4

ANOVA de un factor					
¿Considera que tiene todos los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo?					
	Suma de	gl	Media	F	Sig.
	cuadrados		cuadrática		
Inter-grupos	4,044	4	1,011	4,206	,002*100=0,2%
Intra-grupos	74,754	311	,240		
Total	78,797	315			

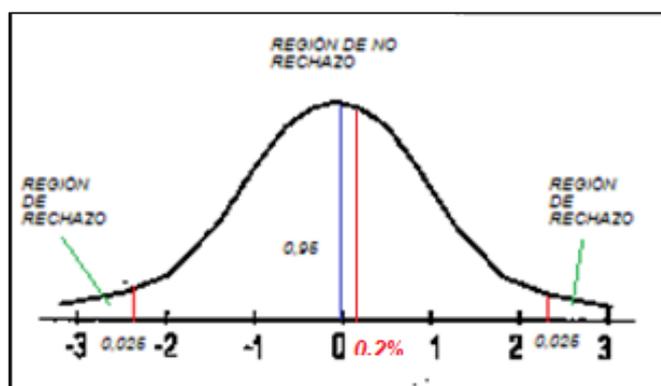


Figura 27 Anova 4

**Análisis ejecutivo**

Una vez realizado el cruce entre las preguntas ¿Considera que tiene todos los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo? \*Del 1 al 5 en qué grado considera usted que las capacitaciones brindadas por su empresa le ayudaron a mejorar su rendimiento laboral Se observa que el cálculo del nivel de significancia cae en la zona de aceptación  $0.002 < 0.05$  por consiguiente se acepta la hipótesis alternativa, evidencia comparación y relación entre las dos variables de estudio.

**¿La capacitación que recibió cumplió con todos los requerimientos?\*Del 1 al 5 en qué grado considera usted que las capacitaciones brindadas por su empresa le ayudaron a mejorar su rendimiento laboral**

Ho: Si existe relación entre si ¿La capacitación que recibió cumplió con todos los requerimientos? y del 1 al 5 en qué grado considera usted que las capacitaciones brindadas por su empresa le ayudaron a mejorar su rendimiento laboral

Ha: No existe relación entre sí ¿La capacitación que recibió cumplió con todos los requerimientos? y del 1 al 5 en qué grado considera usted que las capacitaciones brindadas por su empresa le ayudaron a mejorar su rendimiento laboral

Tabla 33

ANOVA 5

ANOVA de un factor					
¿La capacitación que recibió cumplió con todos los requerimientos?					
	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	13,684	4	3,421	43,981	.000
Intra-grupos	24,190	311	,078		
Total	37,873	315			

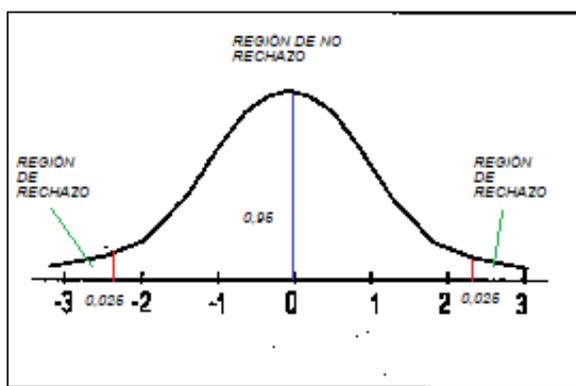


Figura 28 Anova 5

### **Análisis ejecutivo**

Una vez realizado el cruce entre las preguntas ¿La capacitación que recibió cumplió con todos los requerimientos?\*Del 1 al 5 en qué grado considera usted que las capacitaciones brindadas por su empresa le ayudaron a mejorar su rendimiento laboral. Se observa que el cálculo del nivel de significancia cae en la zona de aceptación  $0.000 < 0.05$  por consiguiente se acepta la hipótesis alternativa, evidencia comparación y relación entre las dos variables de estudio.

**¿Cómo valoraría la calidad de la capacitación recibida?\*Del 1 al 5 en qué grado considera usted que las capacitaciones brindadas por su empresa le ayudaron a mejorar su rendimiento laboral**

Ho: Si existe relación entre ¿Cómo valoraría la calidad de la capacitación recibida? y del 1 al 5 en qué grado considera usted que las capacitaciones brindadas por su empresa le ayudaron a mejorar su rendimiento laboral

Ha: No existe relación entre ¿Cómo valoraría la calidad de la capacitación recibida? y del 1 al 5 en qué grado considera usted que las capacitaciones brindadas por su empresa le ayudaron a mejorar su rendimiento laboral

Tabla 34

ANOVA 6

ANOVA de un factor					
¿Cómo valoraría la calidad de la capacitación recibida?					
	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	69,825	4	17,456	30,491	,000
Intra-grupos	178,048	311	,573		
Total	247,873	315			

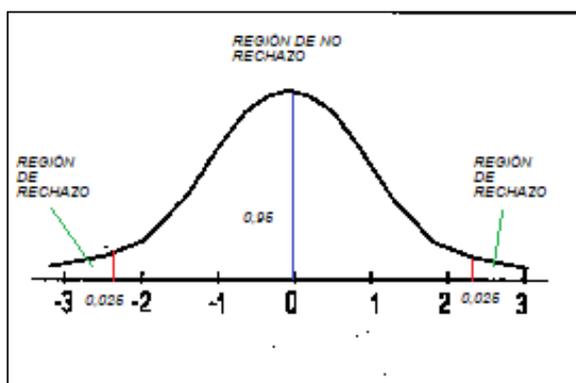


Figura 29 Anova 6

### Análisis ejecutivo

Una vez realizado el cruce entre las ¿Cómo valoraría la calidad de la capacitación recibida?\*Del 1 al 5 en qué grado considera usted que las capacitaciones brindadas por su empresa le ayudaron a mejorar su rendimiento laboral. Se observa que el cálculo del nivel de significancia cae en la zona de aceptación  $0.000 < 0.05$  por consiguiente se acepta la hipótesis alternativa, evidencia comparación y relación entre las dos variables de estudio.

### Sector al que pertenece la empresa \*¿A cuántas personas capacita la empresa anualmente?

Ho: Si existe relación entre el sector al que pertenece la empresa \*¿A cuántas personas capacita la empresa anualmente?

Ha: No existe relación entre el sector al que pertenece la empresa \*¿A cuántas personas capacita la empresa anualmente?

Tabla 35

## ANOVA 7

ANOVA de un factor					
Sector al que pertenece la empresa					
	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	48,835	67	,729	1,655	,003 *100=0,3%
Intra-grupos	110,087	250	,440		
Total	158,921	317			

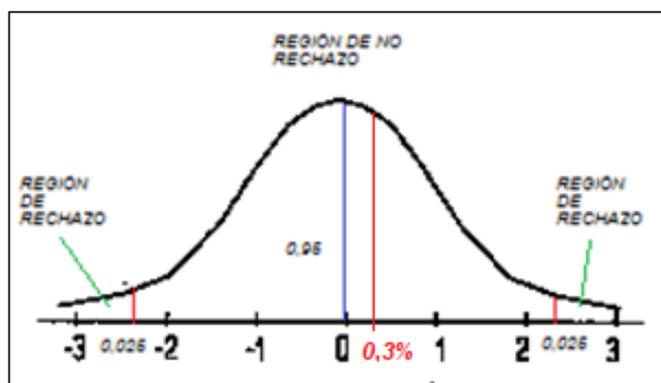


Figura 30 Anova 7

### Análisis ejecutivo

Una vez realizado el cruce entre el sector al que pertenece la empresa \*¿A cuántas personas capacita la empresa anualmente? Se observa que el cálculo del nivel de significancia cae en la zona de aceptación  $0,003 < 0,05$  por consiguiente se acepta la hipótesis alternativa, evidencia comparación y relación entre las dos variables de estudio.

**¿Considera que tiene todos los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo? \*¿Cuánto invierte la empresa anualmente en capacitación?**

Ho: Si existe relación entre si ¿Considera que tiene todos los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo? y ¿Cuánto invierte la empresa anualmente en capacitación?

Ha: No existe relación entre si ¿Considera que tiene todos los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo? y ¿Cuánto invierte la empresa anualmente en capacitación?

Tabla 36

### ANOVA 8

ANOVA de un factor					
¿Considera que tiene todos los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo?					
	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	30,970	63	,492	2,581	,000
Intra-grupos	48,376	254	,190		
Total	79,346	317			

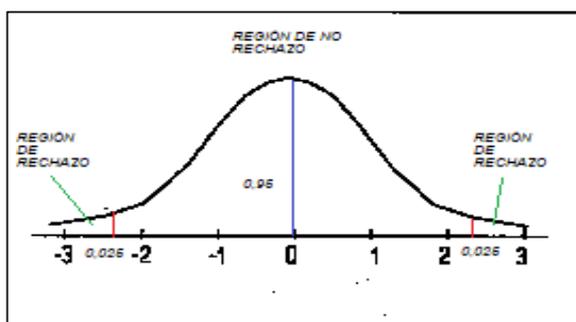


Figura 31 Anova 8

### Análisis ejecutivo

Una vez realizado el cruce entre si ¿Considera que tiene todos los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo?\*¿Cuánto invierte la empresa anualmente en capacitación? Se observa que el cálculo del nivel de significancia cae en la zona de aceptación  $0.000 < 0.05$  por consiguiente se acepta la hipótesis alternativa, evidencia comparación y relación entre las dos variables de estudio.

#### 2.2.8.3. Análisis de correlación

La correlación es un número adimensional que está entre -1 y +1, el centro siempre va a ser 0. Mantilla (2010)

**¿Cuánto invierte la empresa anualmente en capacitación?\* ¿A cuántas personas capacita la empresa anualmente?**

Tabla 37

#### Correlación 1

Correlaciones		¿Cuánto invierte la empresa anualmente en capacitación?	¿A cuántas personas capacita la empresa anualmente?
¿Cuánto invierte la empresa anualmente en capacitación?	Correlación de Pearson	1	<b>,504**</b>
	Sig. (bilateral)		,000
	N	318	318
¿A cuántas personas capacita la empresa anualmente?	Correlación de Pearson	<b>,504**</b>	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	318	318

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### Análisis ejecutivo

La correlación de Pearson entre las variables de inversión anual en capacitación de las empresas y el número de personas que capacita la empresa anualmente, es de 0,504 por lo tanto la correlación es mediana y demuestra que el presente proyecto es bueno.

**¿Hace cuánto se implementó última capacitación dentro de la empresa?\***  
**¿Considera que tiene todos los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo?**

Tabla 38

Correlación 2

Correlaciones		¿Hace cuánto se implementó última capacitación dentro de la empresa?	¿Considera que tiene todos los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo?
¿Hace cuánto se implementó última capacitación dentro de la empresa?	Correlación de Pearson	1	.422**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	318	318
¿Considera que tiene todos los conocimientos y habilidades para desempeñar su trabajo?	Correlación de Pearson	.422**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	318	318

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### Análisis ejecutivo

La correlación de Pearson entre las variables de hace cuánto se implementó la última capacitación y si considera el personal tener los conocimientos y habilidades para desempeñar el trabajo, es de 0,42 por lo tanto la correlación es baja, lo que demuestra que la asociación entre las 2 variables es mínima.

**¿Cuántas horas de capacitación al día es de su preferencia?\* Es de mayor conveniencia ser capacitado por:**

Tabla 39

## Correlación 3

Correlaciones		¿Cuántas horas de capacitación al día es de su preferencia?	Es de mayor conveniencia ser capacitado por:
¿Cuántas horas de capacitación al día es de su preferencia?	Correlación de Pearson	1	,250**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	318	318
Es de mayor conveniencia ser capacitado por:	Correlación de Pearson	,250**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	318	318

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### Análisis ejecutivo

La correlación de Pearson entre las variables de hace cuánto se implementó la última capacitación y si considera el personal tener los conocimientos y habilidades para desempeñar el trabajo, es de 0,250 por lo tanto la correlación es baja, lo que demuestra que la asociación entre las variables es mínima.

#### 2.2.8.4. CHI cuadrada

**Sector al que pertenece la empresa, ¿Cuántas horas de capacitación al día es de su preferencia? y Es de mayor conveniencia ser capacitado por:**

Ho: si el sector al que pertenece la empresa, las horas de capacitación al día de preferencia y la mayor conveniencia para ser capacitado es mayor a 0,05 rechazo H0.

H1: el sector al que pertenece la empresa, las horas de capacitación al día de preferencia y la mayor conveniencia para ser capacitado es menor a 0,05 acepto H0.

Tabla 40

Chi cuadrada

	Sector al que pertenece la empresa	¿Cuántas horas de capacitación al día es de su preferencia?	Es de mayor conveniencia ser capacitado por:
Chi-cuadrado	13,531	21,775	6,934
Gl	6	3	2
Sig. Asin	0,035*100=3,5%	0,000	0,031*100=3,1%

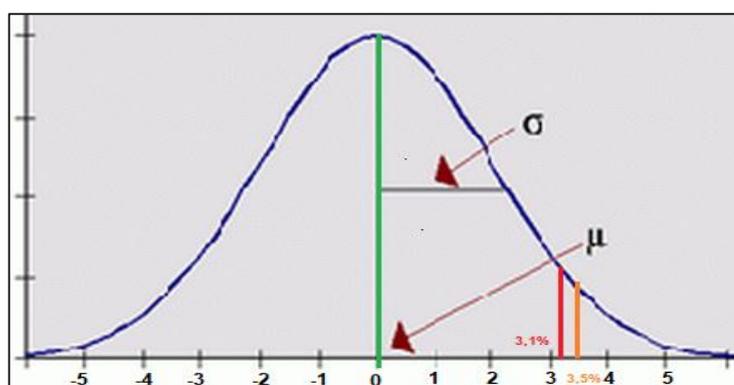


Figura 32 Chi cuadrada 1

### Análisis ejecutivo

Se puede apreciar que existe relación y asociación entre las tres variables de estudio. El cálculo ha permitido determinar que se encuentra dentro del nivel de significancia aceptable,  $<0,005$  por consiguiente se acepta la hipótesis, el proyecto es bueno.

### Sector al que pertenece la empresa\*Tipo de empresa\*Ubicación de la empresa

H<sub>0</sub>: si el sector al que pertenece la empresa, el tipo de empresa y la ubicación es mayor a 0,05 rechazo H<sub>0</sub>.

H<sub>1</sub>: el sector al que pertenece la empresa, el tipo de empresa y la ubicación es menor a 0,05 acepto H<sub>0</sub>.

Tabla 41

Chi cuadrada 2

	Sector al que pertenece la empresa	Tipo de empresa	Ubicación de la empresa
Chi-cuadrado	35,275	75,594	33,349
gl	6	2	3
Sig. Asin	0,000	0,000	0,000

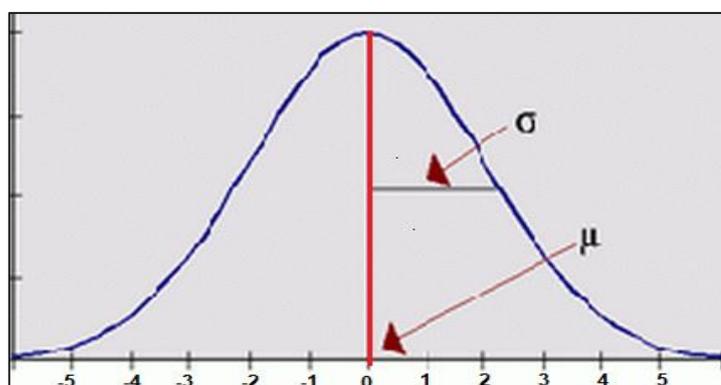


Figura 33 Chi cuadrada 2

### Análisis ejecutivo

Se puede apreciar que existe relación y asociación entre las tres variables de estudio. El cálculo ha permitido determinar que se encuentra dentro del nivel de significancia aceptable,  $<0,005$  por consiguiente se acepta la hipótesis, el proyecto es bueno.

**Tipo de empresa, ¿Hace cuánto se implementó última capacitación dentro de la empresa? y ¿En qué grado considera usted que las capacitaciones brindadas por su empresa le ayudaron a mejorar su rendimiento laboral?**

Ho: si el tipo de empresa, ¿Hace cuánto se implementó última capacitación dentro de la empresa? y ¿En qué grado considera usted que las capacitaciones brindadas por su empresa le ayudaron a mejorar su rendimiento laboral? es mayor a 0,05 rechazo  $H_0$ .

H1: Si el tipo de empresa, ¿Hace cuánto se implementó última capacitación dentro de la empresa? y ¿En qué grado considera usted que las capacitaciones brindadas por su empresa le ayudaron a mejorar su rendimiento laboral? es menor a 0,05 acepto H0.

Tabla 42

Chi cuadrada 3

	Tipo de empresa	¿Hace cuánto se implementó última capacitación dentro de la empresa?	¿En qué grado considera usted que las capacitaciones brindadas por su empresa le ayudaron a mejorar su rendimiento laboral?
Chi-cuadrado	18,927	18,129	42,399
gl	4	3	12
Sig. Asin %	0,001*100=0,1	0,000	0,000

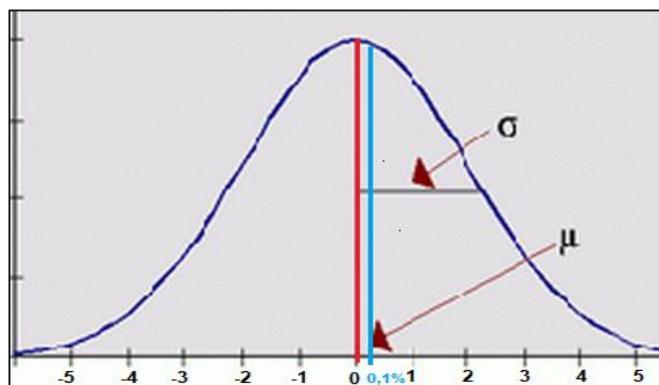


Figura 34 Chi cuadrada 3

### Análisis ejecutivo

Se puede apreciar que existe relación y asociación entre las tres variables de estudio. El cálculo ha permitido determinar que se encuentra dentro del nivel de significancia aceptable,  $<0,005$  por consiguiente se acepta la hipótesis, el proyecto es bueno.

## CAPÍTULO III

### 3.1. Estudio técnico

En este estudio técnico analizaremos los elementos importantes que deben ser considerados para una capacitación funcional con el fin de demostrar las diferentes alternativas que se pueden aplicar en una organización, de tal manera que se identifiquen los procesos o métodos necesarios para su realización y así observar una descripción detallada del mismo y poder aplicar los requerimientos de capacitación para empresas públicas y privadas.

Según Chiavenato (2002), el programa de capacitación es un sumario a corto plazo perseverante de modo metodológica y establecida, mediante el cual los individuos logran culturas, capacidades, y destrezas en oficio de metas establecidas mediante esta forma, la preparación se da a corto plazo, pero puede ser incesante y provee la alineación exhaustiva de a persona con unos objetivos determinados.

Según Guerrero (2015), La capacitación ocupacionales un sumario educativo de representación importante aprovechado de manera constituida y general, su objetivo es brindar elecciones de aprendizaje, modernidad y desarrollo dúctil, y de altos estándares de calidad, a alumnos, pedagógicos, expertos, obreros y pueblos en general, interesados en desarrollar sus culturas, destrezas, cualidades, valores, experiencias profesionales, en varias áreas del conocimiento que sepan, o apetezcan trabajar para la elaboración de b/s de medio material o científico.

Según Chiavenato (2002), la capacitación continua es una particularidad pedagógica que está formada por actividades y eventos de instrucción de forma teórica-práctica que se suele ejecutar mediante cursos especializados en lo que se debe instruir, renovando culturas firmemente.

Según Siliceo (2004), la capacitación Informal por lo general está relacionada con el ligado de orientaciones o instrucciones que se dan en la operatividad de las organizaciones, esto refleja que los mandos medios educan los empleados de la organización.

Según Siliceo (2004), la capacitación formal es cuando se programa anticipadamente de acuerdo a insuficiencias de aprendizaje específica, esto por lo

general dura desde un día hasta muchos meses, de acuerdo al tipo de seminario, curso, taller, entre otros.

Según Villena (2006), la capacitación de pre ingreso está encargado de la preparación con el perecer de elección y trata de brindar a los nuevos empleados las instrucciones, destrezas o habilidades que son necesarias para el cometido.

Según Rodríguez (2000), la capacitación de inducción se encarga de una serie de diligencias que auxilian a completar al personal a su puesto, a su conjunto, a su director y a la organización, en general. El Recurso Humano es la encargada de la capacitación de inducción. Uno de los objetivos de la inducción es que el personal sepa el lugar y que funciones desempeñara. En conclusión, la inducción la podemos llamar como la ubicación del nuevo empleado, respecto a la empresa y su contexto de trabajo.

Según Boydell (2006), la capacitación Preventiva se encarga o su función es prever los cambios que se producen con los empleados, siempre que su cometido logra transformarse con el tiempo sus habilidades logran deteriorarse y la tecnología hacer antiguos sus conocimientos. Tiene como principal objetivo el desarrollo de los empleados para revolverse con éxito la adopción de nuevos métodos de labor, nueva tecnología o el manejo de diferentes equipos, llevándose a cabo en aprieta analogía al sumario de progreso organizacional.

Según Carcamo (2012), la capacitación Correctiva por lo general está orientada a remediar "problemas de desempeño". En tal sentido, su fuente original de indagación es la Evaluación de Desempeño ejecutada normal mente en la organización, de igual manera los estudios de diagnóstico de necesidades encaminados a igualar y establecer cuáles son realizables de solución a través de acciones de aprendizaje.

Según Boydell (2006), la capacitación para el Desarrollo de Carrera se asimila a la capacitación preventiva, con la discrepancia de que se sitúan a proveer que los participantes logren ocupar una serie de nuevas o diferentes posiciones en la empresa, que involucren ascendentes exigencias y responsabilidades. Esta capacitación tiene por substancia conservar o aumentar la productividad presente de los colaboradores, a la vez que los dispone para un futuro desigual a la situación actual en el que la organización puede variar sus diligencias, variar el paradigma de puestos y con ello la habilidad ineludible para desempeñarlos.

Según Boydell (2006), la capacitación predictiva se utiliza para conservar los patrones de rendimiento sin que exista una desorientación en cuanto a las clases de eficiencia. Es utilizada para afirmar la persistencia de la capacidad de respuesta y para impedir posibles desvíos.

Según William (1995), la capacitación técnica básicamente es la alineación para el puesto de trabajo. La cual está sub dividida en programas. Es la alineación que se necesita para el cometido: desde instruirse a un programa informático, procesos internos, el trabajo de una máquina, u otra alineación citada para el puesto.

Según William (1995), la formación conductual es necesaria y trascendental para gobernar grupos o también llamada formación en valores. La misma que está destinada a mandos medios (Jefes y Gerentes) alineación en valores organizacionales, habilidades para la comunicación, pensamiento estratégico, inteligencia emocional, gestión del conocimiento, manejo de equipos, etc.

### 3.2. Análisis comparativo:

Tabla 43

#### Análisis comparativo capacitación continua y capacitación correctiva

Capacitación continua	Capacitación correctiva
Según Chiavenato (2002), la capacitación continua es una particularidad pedagógica que está formada por actividades y eventos de instrucción de forma teórica-práctica que se suele ejecutar mediante cursos especializados en lo que se debe instruir, renovando culturas firmemente.	Según Carcamo (2012), la capacitación Correctiva por lo general está orientada a remediar "problemas de desempeño". En tal sentido, su fuente original de indagación es la Evaluación de Desempeño ejecutada normal mente en la organización, de igual manera los estudios de diagnóstico de necesidades encaminados a igualar y establecer cuáles son realizables de solución a través de acciones de aprendizaje.

Análisis: En las empresas tanto públicas como privadas depende de cada

organización como se lleve a cabo estas capacitaciones dependiendo del sector al que pertenece es necesario identificar si se debe realizar una capacitación continua es decir por lo menos tres veces al año en la que la organización se encargan de actualizar en conocimientos y aprendizaje o una capacitación correctiva en la que lo primero que se realiza es un diagnóstico de las necesidades para luego llevar a cabo la capacitación dependiendo de lo que cada empleado necesite como prioridad.

---

Fuente: Chiavenato y Carcamo

Tabla 44

Análisis comparativo capacitación formal y capacitación informal

Capacitación formal	Capacitación informal
Según Siliceo (2004), la capacitación formal es cuando se programa anticipadamente de acuerdo a insuficiencias de aprendizaje específica, esto por lo general duran desde un día hasta muchos meses, de acuerdo al tipo de seminario, curso, taller, entre otros	Según Siliceo (2004), la capacitación Informal por lo general está relacionada con el ligado de orientaciones o instrucciones que se dan en la operatividad de las organizaciones, esto refleja que los mandos medios educan a los empleados de la organización.

Análisis: En cada organización se llevan a cabo estos dos tipos de capacitación en la que la formal tiene como característica principal una planificación bien detallada de como el personal va a recibir la enseñanza por lo general estas organizaciones se encargan de contratar a empresas expertas en el tema y dentro de ellas se encuentra el presupuesto, tiempo de duración, y la metodología que se va aplicar dentro de ella , mientras que en la informal los mandos medios se encargan de capacitar al personal sin ningún tipo de planificación en la que únicamente se lo realiza de manera espontánea esto por lo general se realiza en empresas que se dedican a la producción.

---

Fuente: Siliceo

Tabla 45

## Análisis comparativo capacitación de pre ingreso y capacitación de inducción

Capacitación de pre ingreso	Capacitación de inducción
Según Villena (2006), la capacitación de pre ingreso esta encargado de la preparación con el perecer de elección y trata de brindar a los nuevos empleados las instrucciones, destrezas o habilidades que son necesarias para el cometido.	Según Rodríguez (2000), la capacitación de inducción se encarga de una serie de diligencias que auxilian a completar al personal a su puesto, a su conjunto, a su director y a la organización, en general. Los rrhh es la encargada de la capacitación de inducción. Uno de los objetivos de la inducción es que el personal sepa el lugar y qque funciones desempeñara. En conclusión, la inducción la podemos llamar como la ubicación del nuevo empleado, respecto a la empresa y su contexto de trabajo.

Análisis: Para cada empresa es un reto contratar personal nuevo y comprometido por esta razón es necesario llevar a cabo una inducción previa es decir llenar de conocimientos y practicas al nuevo personal para que se pueda desempeñar de mejor manera en el área en la que va a trabajar esto puede durar de una a tres semanas dependiendo de las necesidades de la organización, mientras que la capacitación de pre-ingreso es por lo general llevada por mandos medios en los que el personal nuevo recibe conocimientos generales en los que se va a desempeñar y con el pasar de los días va aprendiendo en su área de trabajo sin recibir una previa práctica.

---

Fuente: Villena y Rodríguez

Tabla 46

## Análisis comparativo capacitación técnica y capacitación conductual

Capacitación técnica	Capacitación conductual
Según William (1995), la capacitación técnica básicamente es la alineación para el puesto de trabajo. La cual está subdividida en programas. Es la alineación que se necesita para el cometido: desde instruirse a un programa informático, procesos internos, el trabajo de una máquina, u otra alineación citada para el puesto.	Según William (1995), la formación conductual es necesaria y trascendental para gobernar grupos o también llamada formación en valores. La misma que está destinada a mandos medios (Jefes y Gerentes) alineación en valores organizacionales, habilidades para la comunicación, pensamiento estratégico, inteligencia emocional, gestión del conocimiento, manejo de equipos, etc.

Análisis: en las empresas por lo general se dividen en personal técnico y personal administrativo es por esta razón que la empresa debe primero identificar las necesidades del personal para que no se desperdicien recursos al momento de realizar una capacitación. En el área técnico es netamente formación práctica se realiza para que el personal tenga un conocimiento y dominio en el área que se va a desempeñar esto se realiza para empresas de producción en las que el personal maneja maquinarias, equipos etc., en los que es necesario tener práctica, mientras que en la formación conductual se lleva a cabo para personal por lo general administrativo en los que la teoría es un factor básico para desempeñarse en su área de trabajo como leyes, liderazgo, etc., son necesarios mantener actualizados todos estos conocimientos y tener una ventaja competitiva con el personal capacitado.

Fuente: Willam

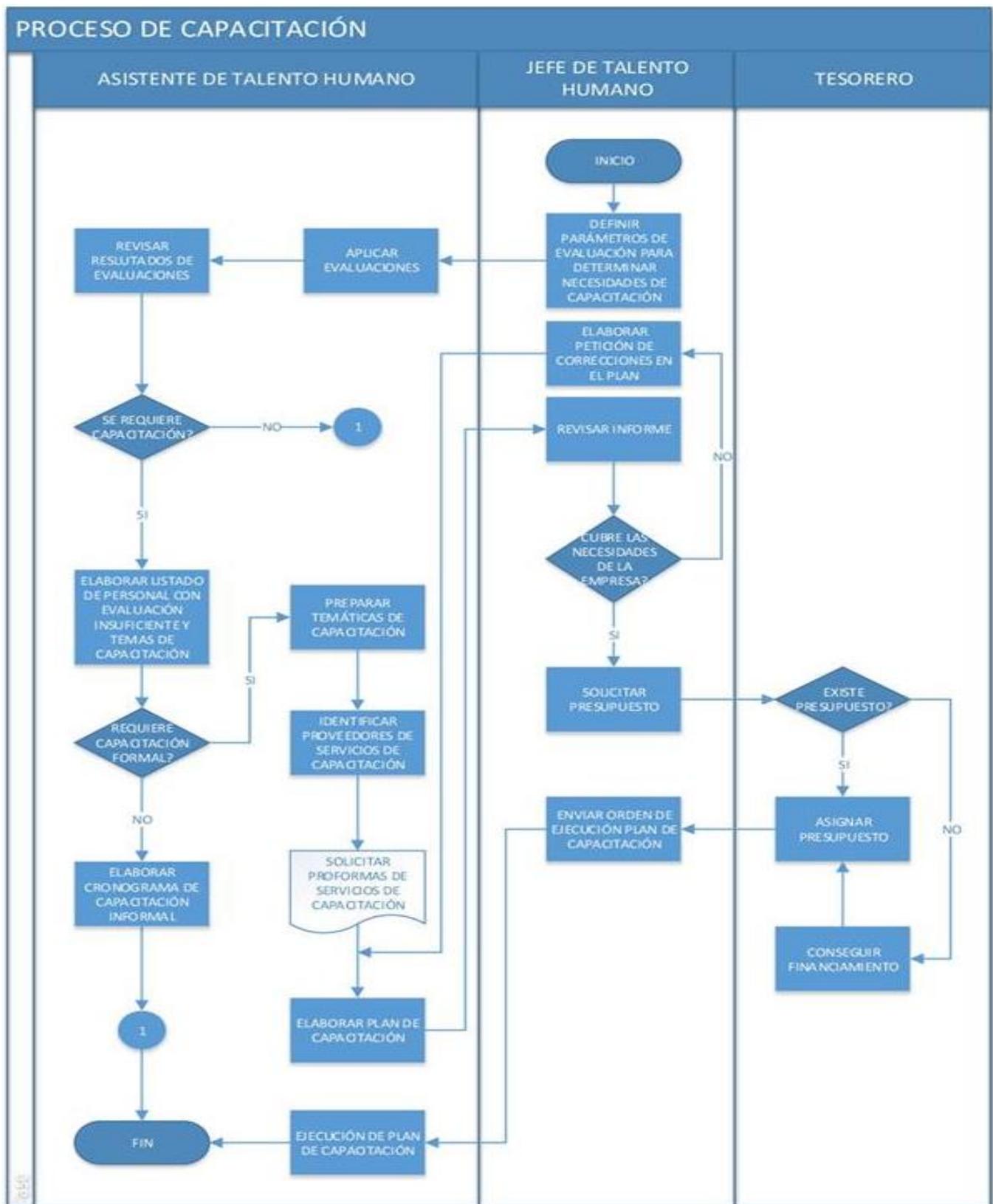


Figura 35 Proceso de capacitación

Matriz de validación del Talento Humano por Competencias

Empresa	Indicador		Necesidades		Capacitación		
	Competente	No Competente	Talento Humano con compromiso	Talento humano sin compromiso	La empresa da capacitación	La empresa no da capacitación	El empleado se capacita por su cuenta
Comercial Etatex	La empresa Etatex es dueña de las cadenas de ropa Etafashion y RM, presenta competencia por su labor diaria por la formación que da a sus empleados en todas sus áreas	Personal nuevo	Existe compromiso por parte de los empleados que laboran en la matriz ya que la empresa brinda capacitaciones continuas además de otros beneficios. El ser competente manifiesta compromiso y responsabilidad de estar actualizado en todas sus áreas y por ende se evidencia el compromiso por parte del empleado hacia la empresa	En el área de ventas, los empleados de nivel operativo no tienen presente este importante factor ya que determina la acción que tiene el talento humano sin que influya en la atención al cliente para demostrar un gusto por laboral en su empresa	La empresa instruye a sus empleados en cada una de sus áreas siendo las más importantes los temas de liderazgo, ventas, atención al cliente.	La empresa no brinda capacitación continua a empleados de nivel operativo ya que la empresa tiene un nivel alto de rotación de empleados	Los empleados no se capacitan por su cuenta ya que las condiciones de país y de familia hace que muchos empleados no se capaciten ni estudien por el costo

Tabla 48

## Matriz de validación del Talento Humano por Competencias

Empresa	Indicador	Necesidades		Capacitación			
		Competente	No Competente	Talento Humano con compromiso	Talento humano sin compromiso	La empresa da capacitación	La empresa no da capacitación
Distribuidora Farmacéutica Ecuatoriana	La empresa es dueña de las farmacias Pharmacy's, Cruz Azul y Comunitarias, evidencia su competitividad en la labor diaria que realiza y la capacitación que da a sus empleados	No se evidencia la falta de competitividad en los empleados nuevos que ingresan a la empresa	Existe compromiso evidente por parte de los empleados ya que la capacitación la hacen con frecuencia lo cual se evidencia en la responsabilidad y entusiasmo de los empleados.	Se manifiesta la falta de compromiso en empleados de nivel operativo pero sin influir en la atención al cliente	La empresa da capacitaciones a todo su personal desde el nivel directivo hasta el nivel operativo en cada una de sus áreas	La empresa no da capacitaciones continuas a todo su personal debido a su alto nivel de rotación	Los empleados no se capacitan por su cuenta ya que por motivos de desconocimiento o motivos económicos no estudian ni se capacitan

Tabla 49

## Matriz de validación del Talento Humano por Competencias

	Indicador		Necesidades		Capacitación		
	Competente	No Competente	Talento Humano con compromiso	Talento humano sin compromiso	La empresa da capacitación	La empresa no da capacitación	El empleado se capacita por su cuenta
Empresa							
Koloreart	La empresa demuestra competencia por su trabajo diario además de que los empleados reciben capacitaciones por parte de sus proveedores	Se evidencia la falta de competencia en los empleados nuevos debido a la falta de conocimiento	Existe compromiso evidente por parte de los empleados ya que prestan un buen servicio al cliente, son responsable y actúan con proactividad	La falta de compromiso no es evidente en todos los empleados ya que la mayoría demuestra responsabilidad y proactividad y una buena actitud ante problemas	La empresa instruye a sus empleados por su cuenta a cargo de mandos medios	Las capacitaciones a los empleados las realizan muchas de las veces los proveedores	El nivel socioeconómico de los empleados no permite que se capaciten por su cuenta ya que los costos son muy elevados

Tabla 50

## Matriz de validación del Talento Humano por Competencias

	Indicador		Necesidades		Capacitación		
	Competente	No Competente	Talento Humano con compromiso	Talento humano sin compromiso	La empresa da capacitación	La empresa no da capacitación	El empleado se capacita por su cuenta
Empresa							
Ministerio	Se pudo evidenciar que el Ministerio es competente ya que supieron guiarnos e informarnos sobre las capacitaciones realizadas en la institución	Los servidores públicos nuevos y sin experiencia demuestra la falta de competencia por parte de la institución	El talento humano demuestra responsabilidad en su labor diaria.	El talento humano de esta institución pública es desmotivado y sin compromiso se demuestra en la mala atención al cliente.	La Contraloría del Estado se encarga de brindar capacitaciones a todo el personal de este Ministerio	Esta institución no da capacitaciones ya que estas son impartidas por la Contraloría del Estado.	Los empleados no se capacitan por su cuenta por falta de conocimiento, es decir, no saben en qué áreas capacitarse.

## CAPITULO IV

### 4. Estrategias

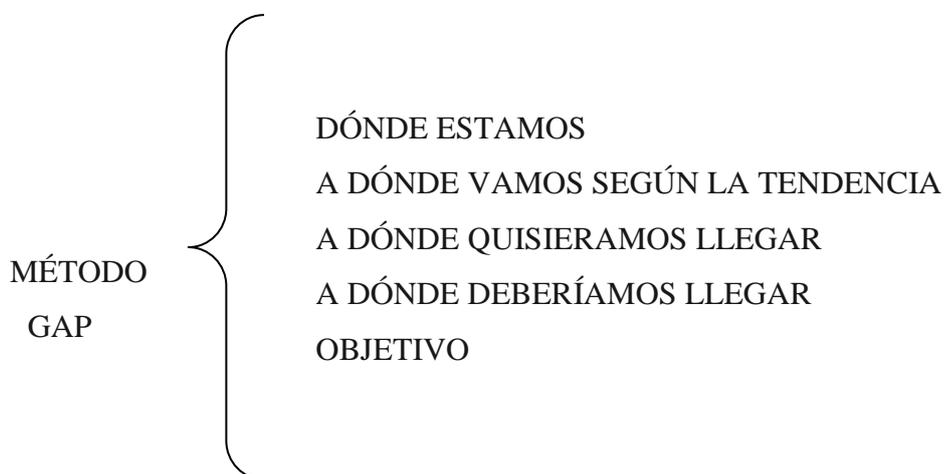
Para poder determinar las estrategias se pueden usar varios métodos, para lo cual utilizaremos el método GAP ya que es el más utilizado por su eficiencia y simplicidad.

Las estrategias que se plantearan a continuación están relacionadas con el mercado en el cual se desenvuelve el servicio de capacitación.

#### 4.1. Método GAP

El método llamado GAP consiste en determinar cuál es la diferencia o vacío existente entre lo que una organización o una parte de ella está consiguiendo y lo que pretende conseguir. Además permite detectar importantes problemas que, a veces, permanecen ocultos ante un primer síntoma.

El método GAP consta de 5 puntos, los cuales se detallan a continuación:



Estrategias:

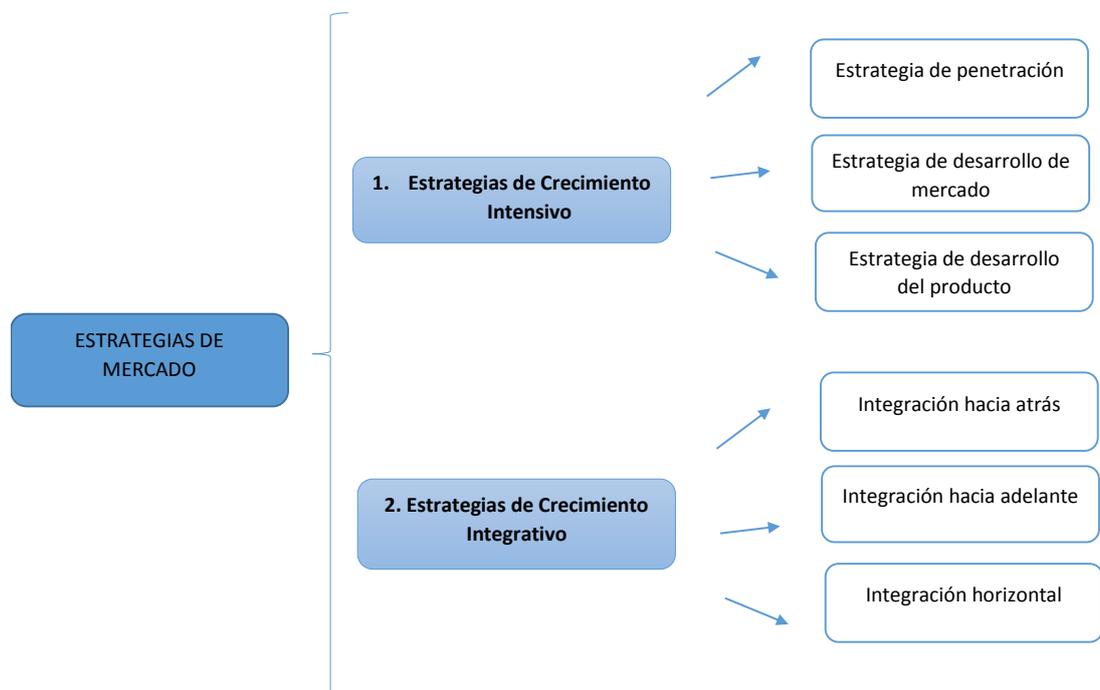


Figura 36 Estrategias de mercado

Fuente: Richard L Sandhusen "Libro de Mercadotecnia"

### Análisis

En el presente proyecto usaremos la estrategia de crecimiento intensivo la cual consiste en cultivar o mantener el crecimiento intensivamente el mercado de las capacitaciones mediante el uso de publicidad y medios de comunicación tales como campañas publicitarias por medios masivos ya que existe una oportunidad de mercado muy amplia.

Así como también se empleará la estrategia de crecimiento integrado con la que se puede hacer uso de la amplia experiencia de las empresas capacitadoras existentes en el mercado tales como SECAP o CONQUITO las cuales ya tienen definido su canal para llegar al cliente y apuntar hacia ello con estrategias de precios competitivos así como

También ofreciendo un portafolio de servicios de capacitación amplio y variado.

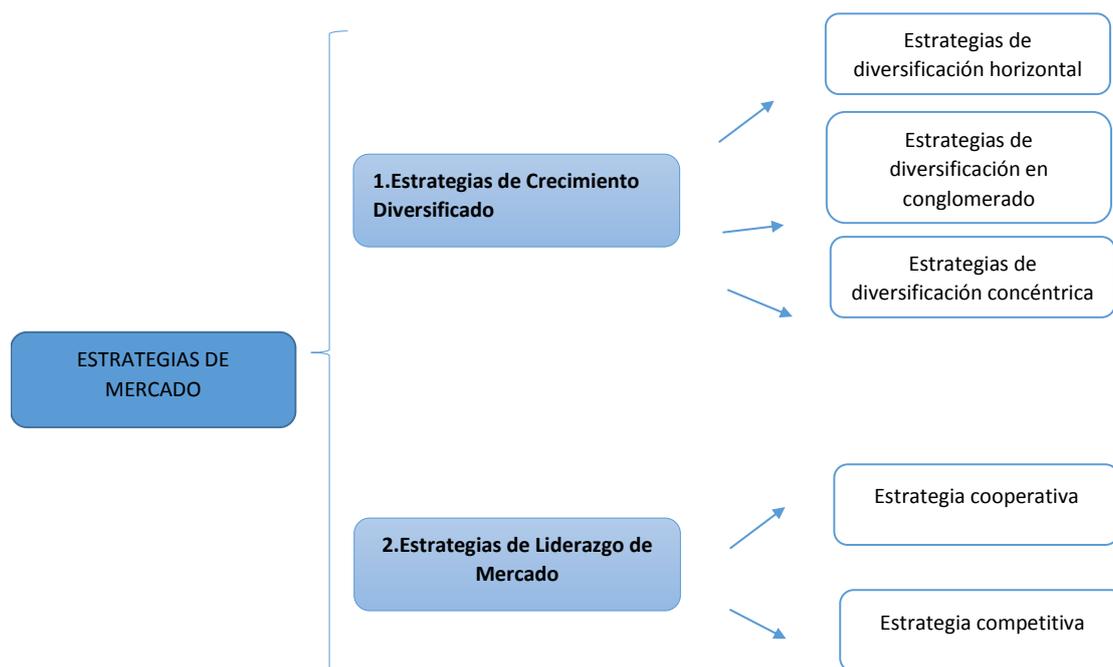


Figura 37 Estrategias de mercado

Fuente: Richard L Sandhusen "Libro de Mercadotecnia"

### **Análisis**

Las estrategias de crecimiento diversificado en nuestro estudio consisten en agregar nuevas áreas de capacitación, añadir el perfil de los capacitadores, evaluando las necesidades del personal de cada organización para que se ajusten a los requerimientos de capacitación de las empresas públicas y privadas del Distrito Metropolitano de Quito para así atraer nuevos segmentos o nuevas categorías de clientes.

Para que las empresas de capacitación lideren al mercado deben lograr una participación adicional en las empresas a las que van a capacitar, dando un valor agregado al personal que seguirá con los cursos de capacitación, es decir mejorar la metodología de enseñanza, las relaciones públicas; la novedad de los contenidos, el enfoque práctico, y la aportación de un marco teórico de calidad, y así lograr que el personal de las empresas se sientan satisfechos para que puedan mejorar la productividad y el desarrollo de la misma, logrando así ser líder ante la competencia en el mercado.

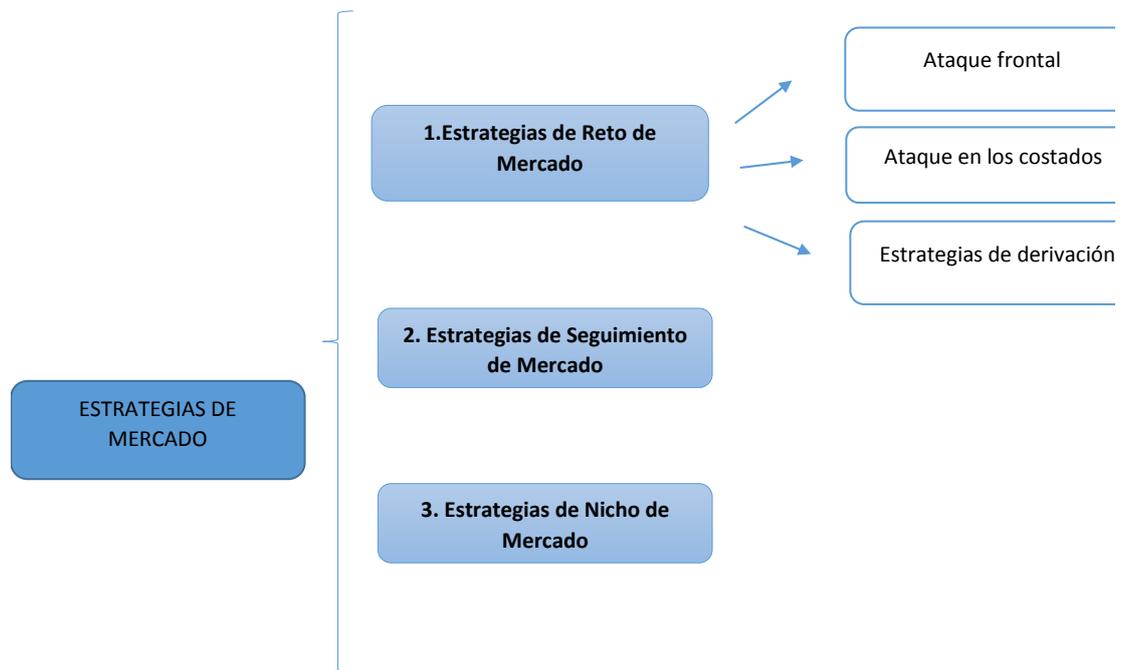


Figura 38 Estrategias de mercado

Fuente: Richard L Sandhusen "Libro de Mercadotecnia"

### **Análisis**

Estrategia de reto de mercado es la estrategia para alcanzar al líder en el mercado de capacitaciones consiste en la elaboración del portafolio de productos el cual debe ser completo y debe satisfacer las necesidades, ya que la universidad cuenta con profesionales expertos en diferentes áreas lo cual hace que este sea un valor agregado y llame la atención de los clientes.

Estrategia de seguimiento de mercado: no se atacará directamente al líder pero se hará un seguimiento de las políticas de precios, productos, promociones con el fin de estar prevenidos ante cualquier situación que se pueda presentar.

Se empleará también la estrategia de nicho de mercado ya que se apunta a empresas como clientes que necesiten capacitar a sus empleados en áreas técnicas y administrativas, ya que los planes de capacitación serán especializados en estas áreas.

Tabla 51

## Objetivo de marketing

OBJETIVO DE MARKETING		
PASO	MERCADO	EMPRESA
1.- DÓNDE ESTAMOS	De acuerdo a la investigación de mercados en las empresas públicas y privadas del Distrito Metropolitano de Quito se pudo evidenciar que los empleados si reciben en un gran porcentaje capacitaciones de las diferentes áreas de trabajo las que reciben al menos una vez al año pero se puede evidenciar que el personal no se encuentra satisfecho pues aseguran que las capacitaciones no les ayudan a mejorar el desempeño laboral.	La empresas eléctrica de Quito está sujeta a una ley en la que se dicta que los servidores públicos de cualquier área en que se desempeñe de la empresa, debe recibir una capacitación mínimo al año pero el personal asegura que las capacitaciones no son lo suficientemente buenas y no les ayuda a mejorar el desempeño laboral dentro de la misma.
2.- A DONDE VAMOS SEGUN LA TENDENCIA	Según la tendencia se puede evidenciar que existe capacitación pero que estas son deficientes y no les ayudan a mejorar el rendimiento laboral, por lo que es necesario realizar un análisis de las necesidades de capacitación para que no se desperdicien recursos y las empresas mediante el Marketing de servicios para que exista una mejor relación empleador- empleado.	La empresa Toyota del Ecuador "Casabaca" es una empresa que invierte mucho en sus empleados considerándolos el factor más importante dentro de su organización pues aseguran la calidad total tanto de sus productos como de su servicio haciendo que el personal este altamente capacitado y actualizado que cuente con todos los conocimientos necesarios para mejorar la calidad total y así crear una ventaja competitiva dentro del mercado.

Continúa →

3.- A DONDE QUISERAMOS LLEGAR	Este estudio busca mejorar el desempeño empresarial mediante el marketing de servicios el que nos ayudará a tener una mejor relación empleador-empleado, en materia esto es muy importante porque ayuda a mejorar las relaciones dentro de la organización pues la empresa debe asegurar que cada departamento es decir que todos los empleados estén de la mano con los objetivos que se planteó en la empresa motivándolos a cumplir con las metas que se proponen los altos mandos.
4.- A DONDE DEBERIAMOS LLEGAR	El Marketing de servicios ayudará a tener una mejor relación entre el personal de la empresa con los mandos altos para que se mejore el nivel de satisfacción del personal con la capacitación y así pueda mejorar el desempeño del empleado en sus actividades dentro de la empresa.

Objetivo: Impulsar la aplicación el Marketing de servicios a las altas gerencias de las organizaciones para que exista una capacitación de calidad que el nivel de aprendizaje sea elevado para que así se pueda mejorar la productividad de la empresa.

Tabla 52  
Objetivos de productividad

OBJETIVOS DE PRODUCTIVIDAD		
PASO	MERCADO	EMPRESA
DÓNDE ESTAMOS?	<p>En el mercado de las capacitaciones existen pocas empresas activas y de calidad dedicadas a prestar este servicio.</p> <p>Existen empresas tanto públicas como privadas que dan capacitaciones con el fin de mejorar el desempeño de trabajadores y servidores públicos.</p> <p>Las capacitaciones son demandadas a nivel nacional ya que un empleado bien capacitado es capaz de</p>	<p>El gobierno para cumplir con el derecho a la capacitación de los ecuatorianos mantiene varias instituciones como SECAP, desde 1966 coordinadas por el Ministerio de Relaciones Laborales (MRL) que tienen como objetivo la capacitación a los sectores más vulnerables, el Consejo Nacional de Capacitación y Formación Profesional, CNCFP, desde el 2001; que fue derogado desde el 2011 por un nuevo decreto en</p>

incrementar su producción y beneficiar a la empresa.

donde nace la Secretaría Técnica de Capacitación y Formación Profesional (SETEC) que se creó con la finalidad de que forme parte del Plan Nacional del buen Vivir y que valla adscrita al Ministerio de Industria y Productividad

A DONDE  
VAMOS SEGÚN LA  
TENDENCIA?

Según la tendencia cada vez existen más empresas que se dedican a la capacitación, es decir que existe un incremento en el número de empresas.

El SECAP siendo una de las empresas más antiguas que brinda capacitaciones en el Ecuador tiene planificado atender al talento humano con baja especialización, capacitación y formación y que le falte especialización demandada en el cambio de la matriz productiva y así entregar al Estado mano de obra calificada.

A DÓNDE  
QUISIÉRAMOS  
LLEGAR?

Este estudio busca mejorar la productividad de los empleados de las empresas públicas y privadas del DMQ por medio de la creación de planes de clima laboral.

A DÓNDE  
DEBERÍAMOS  
LLEGAR?

Mediante la Administración de la producción se busca mejorar en las empresas los procesos de capacitación mediante la planificación, organización, dirección y control con el fin de diseñar la operación y el mejoramiento de los sistemas de capacitación.

OBJETIVO

Que las empresas realicen una correcta Administración de la producción para que se encuentre bien estructurada de manera que no se desperdicien recursos y que el personal se sienta satisfecho con el mejoramiento de los sistemas de capacitación y se mejore la productividad de la empresa.

---

Tabla 53

## Objetivo de innovación

OBJETIVO DE INNOVACIÓN		
PASO	MERCADO	EMPRESA
1.- DÓNDE ESTAMOS	En las empresas del Distrito Metropolitano de Quito mediante la investigación realizada se puede evidenciar las necesidades de actualizar o mejorar conocimientos, habilidades, y aptitudes del personal; ya esto permite tener un mejor desempeño laboral adaptándose continuamente al entorno cambiante del sistema.	La empresa "RM" es una textilera que va tomando fuerza en el mercado mediante nuestro estudio pudimos verificar que eso es gracias a las constantes capacitaciones que tiene el personal pues ellos mediante conocimientos actualizados dan a la empresa un valor agregado pues RM presenta nuevas alternativas en ropa deportiva lo que hace de ella empresa con alta innovación gracias a las capacitaciones que brinda a sus empleados.
2.- A DONDE VAMOS SEGUN LA TENDENCIA	Se ve un Incremento en los cursos de capacitación en las empresas públicas y privadas ya que con ello las empresas irán evolucionando en sus procesos y desarrollo; y con ello mejorar la productividad haciendo de la empresa un constante mejoramiento en el mercado laboral.	En la Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad vial de Quito; aseguran que deben incrementar los cursos de capacitación pues ellos necesitan que el personal cuente con conocimientos actualizados para poder mejorar el servicio que brindan y esto se puede lograr mediante la contratación de empresas externas especialistas en estas áreas de conocimiento.

Continúa →

3.- A DONDE QUISERAMOS LLEGAR Con planificación estratégica se pretende organizar al personal de manera que las empresas puedan capacitarlos mediante la búsqueda de las necesidades de cada uno de los empleados esto se lo puede medir mediante el desempeño o técnicas especializadas y planificadas por medio del cual el personal de la empresa, obtendrá los conocimientos y las habilidades necesarias, para incrementar su eficacia en el logro de los objetivos que haya planificado la organización para la cual se desempeña.

4.- A DONDE DEBERIAMOS LLEGAR Mediante la aplicación de Planificación estratégica las empresas tendrán un personal altamente calificado lo que le ayudará a la organización mantenerse a la vanguardia de un sistema cambiante actualizarse, brindar innovación y nuevas técnicas en los procesos para el mejoramiento continuo de la empresa.

Objetivo: El objetivo es que las empresas públicas y privadas de Quito con la ayuda de una Planificación estratégica tengan un personal altamente capacitado de manera que los servicios que prestan sean actualizados ya sea en sus procesos o en la productividad de la empresa.

Tabla 54

Objetivos RRHH

OBJETIVOS DE RRHH		
PASO	MERCADO	EMPRESA
DÓNDE ESTAMOS?	El problema del talento humano desmotivado y con un clima organizacional deficiente se evidencian en muchas PYMES ya que por falta de presupuesto o desconocimiento por lo general los directivos no capacitan a sus empleados y ello conlleva una producción baja y lento crecimiento	La empresa Ecuagolisnas S. A. no capacita a su personal por falta de conocimiento ya que los directivos no valoran el hecho de poder incrementar su producción a cambio de capacitar a su personal. Para la empresa mencionada las capacitaciones son un gasto y no una inversión.

Continúa ➔

A DÓNDE VAMOS SEGÚN LA TENDENCIA?	<p>La capacitación debería empezar por los altos directivos de las empresas ya que ellos son los responsables del crecimiento de una empresa y por ende del crecimiento de la industria y desarrollo del país, de la creación de plazas de trabajo, etc.</p>	<p>El talento humano de Ecuagolosinas S. A. es desmotivado y nada proactivo, es evidente que todo su personal necesita capacitaciones de empresas externas para mejorar su rendimiento.</p>
A DÓNDE QUISIÉRAMOS LLEGAR?	<p>Tener un Talento humano de calidad, con conocimientos actualizados, motivado y proactivo.</p>	
A DÓNDE DEBERÍAMOS LLEGAR?	<p>Por medio de la Administración de Recursos Humanos se logrará generar compromiso por parte de los empleados para conocer sus necesidades y mantenerlos en comunicación empleador-empleado para que por medio de los altos gerentes se puedan satisfacer las necesidades de los requerimientos de capacitación de las organizaciones</p>	
OBJETIVO	<p>Con la Administración de Recurso humanos se pretende erradicar la baja especialización, y capacitación del personal haciendo que el personal de la empresa se encuentre totalmente competente y motivado para que mejore la participación de la mano de obra calificada en la industrias.</p>	

---

Tabla 55

## Objetivo de responsabilidad social

OBJETIVO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL		
PASO	MERCADO	EMPRESA
1.- DÓNDE ESTAMOS	La responsabilidad social en las empresas está mejorando las condiciones laborales es decir cada vez se puede evidencia que el talento humano es la base más importante de la empresa; es decir el personal debe estar siempre motivado para que cumpla con los objetivos de la organización e invertir en sus conocimientos mediante capacitaciones que lo ayuden a mejorar su desempeño laboral.	En el Ministerio de Desarrollo Urbano y de Vivienda se puede evidenciar que el talento humano es la base más importante que tiene la organización pues mediante de capacitaciones han logrado traspasar los objetivos propuestos aseguran que el personal es altamente competente lo que ayuda a mejorar el desarrollo de la empresa.
2.- A DONDE VAMOS SEGUN LA TENDENCIA	Cada vez se aumenta más la Responsabilidad Social dentro de las organizaciones cada vez las empresas se ven comprometidas con la motivación de sus empleados para que ellos se encarguen de la productividad de las empresas, mediante las capacitaciones se logra una evolución constante en el talento humano el que ayuda a mantenerlos competitivos y a la empresa más productiva.	En la empresa Unidas las capacitaciones al personal son constantes pues con ello se aseguran que el talento humano cuente con todos los conocimientos técnicos necesarios ya que la empresa se encuentra en un constante cambio de productos y con ellos es vital que el talento humano se encuentre comprometido con la empresa y así cumplan objetivos.
3.- A DONDE QUISERAMOS LLEGAR	Mediante la responsabilidad social corporativa las empresas van mejorar el desempeño del talento humano haciendo que se encuentre totalmente motivado creando así compromiso, esto se puede lograr mediante capacitaciones que les ayude a tener conocimientos más amplios en el área en el que se desempeña mejorando así las condiciones	

---

laborales.

4.- A                      La responsabilidad social corporativa nos puede ayudar para mejorar  
DONDE                    las condiciones laborales invertir para tener un talento humano motivado  
DEBERIAMOS            y altamente competente es decir las capacitaciones en las empresas son  
LLEGAR                   vitales para que el talento humano mejore la productividad de la  
                                  organización.

OBJETIVO: Mediante la responsabilidad social corporativa motivar a los altos mandos de la empresa para que brinden capacitaciones continuas al personal de la organización e implementar mejores relaciones laborales manteniendo así un personal altamente capacitado dando una imagen corporativa excelente hacia el entorno externo.

---

#### 4.2. Modelo matemático

Esta propuesta de modelo matemático consta de 4 niveles en el que se pretende evidenciar cómo el personal capacitado se siente satisfecho, el nivel obtenido de aprendizaje, el desempeño en el puesto, y la fase de evaluación.

##### 4.2.1. Nivel 1: Satisfacción

Este nivel pretende obtener información de los empleados durante una capacitación y al finalizarla, Tales como criterios sobre las actividades del programa, la metodología, los recursos utilizados, nivel de comprensión, la aplicación de conocimiento recibido. Los resultados de este nivel darán medidas para evaluar la determinación de necesidades de capacitación, además se podrá obtener sugerencias de mejora y datos cuantitativos que serán útiles a los directivos para la toma de decisiones.

Para determinar el nivel de satisfacción es necesario realizar encuesta al personal que va a ser capacitado en donde las escalas a usar para la evaluación establecen en los siguientes parámetros:

---

Altamente satisfactorio	Satisfactorio	Regular	Poco satisfactorio	Insatisfactorio
----------------------------	---------------	---------	-----------------------	-----------------

---

### Fórmula para el cálculo del nivel de satisfacción con la capacitación recibida

$$SC = \frac{(S + AS)}{T} * 100$$

DONDE:

SC: satisfacción con la capacitación recibida

S: Total de respuestas satisfactorias

AS: Total de respuestas altamente satisfactorias

T: total de respuestas.

---

Si el valor obtenido se encuentra entre el 90% y 100%	significa un nivel de satisfacción alto
Si es del 70% al 89%	se considera un nivel de satisfacción regular
si es menos del 70%	no existe satisfacción con la capacitación.

---

#### 4.2.2. Nivel 2: Aprendizaje

En este nivel se pretende conocer el nivel de aprendizaje de personal que recibió capacitación en el campo de lo cognitivo así como también el cumplimiento de los objetivos planteados, las habilidades, y/o las actitudes.

Para lo cual se aplicará una encuesta tanto a profesores como al personal que recibió la capacitación.

Se puede utilizar la siguiente fórmula:

$$AC = \frac{RS}{TRA} * 100$$

Dónde:

AC: aprovechamiento académico

RS: respuestas satisfactorias

TRA: total de respuestas relacionadas con el aprendizaje

Si se obtiene un valor entre 80% y 100%	se considera un nivel alto de aprendizaje
Si es de 60% a 79%	se considera un nivel de aprendizaje medio
Si es menos al 60%	se considera un nivel de aprendizaje bajo

#### 4.2.3. Nivel 3: Desempeño en el puesto

En este nivel se pretende evaluar como los empleados aplicaron lo aprendido en la capacitación en su área de trabajo y el impacto en el entorno en el que se desarrolla, es necesario dejar transcurrir un periodo de tiempo después de concluida la capacitación.

Para el desempeño en el puesto se realizará la siguiente fórmula

$$DP = \frac{TRAS}{TR} * 100$$

Donde:

TRAS: es igual al total de respuestas altamente satisfactorias

TR: total de respuestas

Si el valor obtenido esta entre 80% y 100%	se considera un desempeño en el puesto favorable
si este valor esta entre el 60% al 79%	se considera poco favorable
y si es menos del 60%	se considera desfavorable.

#### 4.2.4. Nivel 4: Análisis económico

Este nivel permite obtener datos cuantitativos de los beneficios logrados con la capacitación tomando en cuenta que la capacitación y el desarrollo del talento humano es una inversión y no un costo, además de que la evaluación del impacto de la capacitación se expresa cualitativa como cuantitativamente.

Se toma en cuenta las transformaciones que se originan en el proceso de producción o servicios.

Los más importantes son:

Incremento de la productividad

La elevación de la calidad

La disminución de costos

La disminución de los errores de operación

El incremento de los niveles de satisfacción de clientes externos e internos

Las mejoras en la organización del proceso.

Se plantea la siguiente fórmula para el cálculo del análisis económico

$$RBC = \frac{BENEFICIOS}{INVERSION} * 100$$

Donde

RBC: relación beneficio costo

---

Si el valor obtenido es mayor al 100%	Significa que los beneficios son mayores a la inversión
si es 100%	Significa que no se obtuvo beneficios ni pérdidas entonces se considera poco favorable
si el valor obtenido es menor al 100%	Quiere decir que la inversión no obtuvo beneficios por lo que es considerada desfavorable.

---

#### 4.3. Fase de evaluación

En esta fase se evaluará el impacto de la capacitación dentro de la empresa, para el cálculo de este indicador se realizará a través de la siguiente fórmula

$$EIC = \frac{\frac{(S+AS)}{T} + \frac{RS}{TRA} + \frac{TRAS}{TR} + \frac{BENEFICIOS}{INVERSION}}{TI}$$

Dónde:

EIC: evaluación del impacto de la capacitación

TI: total de indicadores

---

Si EIC se encuentra entre 90% y 100%	se considera muy favorable
si esta entre 70% y 89%	es favorable
por debajo del 70%	es desfavorable.

---

### **Aplicación:**

En la empresa “XX” fabrica productos de limpieza tales como detergentes, lavavajillas, ceras, etc. Tiene como producción promedio mensual 1000 artículos. Se detectó una necesidad de capacitación dentro del departamento de producción razón por la cual los directivos tomaron la decisión de satisfacer dicha necesidad así que se realizaron capacitaciones de motivación por un valor de \$1000 a 50 obreros a quienes se les aplicó una encuesta de satisfacción de la capacitación recibida que consta de 20 preguntas de las cuales 10 fueron acerca del aprendizaje, los resultados de las encuestas fueron:

Altamente satisfactorio: 500

Satisfactorio: 400

Regular: 50

Poco satisfactorio: 30

Insatisfactorio: 20

Además se produjeron cambios notorios en cuanto al incremento de la productividad, dándonos como resultado un excedente del 50% en la producción

#### 4.3.1. Nivel 1: Satisfacción

$$SC = \frac{(S + AS)}{T} * 100$$

$$SC = \frac{(400 + 500)}{1000} * 100$$

$$SC = \frac{(900)}{1000} * 100$$

$$SC = 90\%$$

Análisis: en la empresa “XX” después de haber realizado la capacitación se pudo evidenciar que el 90% de personas se encuentran satisfechas con la capacitación.

#### 4.3.2. Nivel 2: Aprendizaje

$$AC = \frac{RS}{TRA} * 100$$

$$AC = \frac{400}{500} * 100$$

$$AC = 80\%$$

Análisis: El valor obtenido representa el nivel de aprendizaje por parte del personal que fue capacitado, es decir que el 80% significa que los empleados tienen un nivel alto de aprendizaje

#### 4.3.3. Nivel 3: Desempeño en el puesto

$$DP = \frac{TRAS}{TR} * 100$$

$$DP = \frac{500}{1000} * 100$$

$$DP = 50\%$$

Análisis: El 50% significa que el nivel de desempeño en el puesto del personal que recibió la capacitación es bajo lo que quiere decir que la aplicación de conocimientos en el lugar de trabajo y en el entorno es desfavorable.

## 4.3.4. Nivel 4: Evaluación económica

$$RBC = \frac{BENEFICIOS}{INVERSION} * 100$$

$$RBC = \frac{1500}{1000} * 100$$

$$RBC = 150\%$$

El valor obtenido es mayor al 100% lo que quiere decir que la inversión que se realizó en capacitación reportó beneficios sobre la inversión

## Fase de Evaluación

$$EIC = \frac{\frac{(S+AS)}{T} + \frac{RS}{TRA} + \frac{TRAS}{TR} + \frac{BENEFICIOS}{INVERSION}}{TI}$$

$$EIC = \frac{90\% + 80\% + 50\% + 150\%}{4}$$

$$EIC = 92,5\%$$

Análisis: el valor obtenido se encuentra entre el 90% y 100% lo que quiere decir que el impacto de la capacitación realizada en la empresa “XX” es favorable ya que el cliente es decir el personal capacitado se siente satisfecho, tuvo un nivel alto de aprendizaje, mejoró el desempeño en el puesto, y la empresa reportó beneficios sobre la inversión.

---

Conclusiones	Recomendaciones
<p>1.- En las teorías y papers se pudo evidenciar que toda organización tanto pública como privada debe reconocer los requerimientos de capacitación pues esta responde a las necesidades detectadas por parte de los empleados y de la empresa para resolver problemas de productividad, dotándolos de conocimientos, habilidades, y destrezas al talento humano ya que entre mayor sea el grado de formación, mayor será el nivel de desempeño productivo dentro de la misma.</p>	<p>Es de vital importancia que las altas gerencias de todo tipo de organización tomen en cuenta estas teorías y estudios ya que los cursos de capacitación deben ser previamente planificados para identificar los requerimientos capacitación por cada área de la empresa, los gerentes deben considerar al talento humano como el factor más importante de la empresa pues el personal capacitado se encargará del desarrollo organizacional y de la productividad de la empresa.</p>
<p>2.- En el estudio de mercado en la pregunta número 5. ¿Cree que son necesarias las capacitaciones en el área de trabajo?</p> <p>El 99,4% en su totalidad respondieron que sí que es necesaria y fundamental la capacitación en el área de trabajo.</p>	<p>Las empresas capacitadoras deben alinearse a los objetivos de cada organización para satisfacer los requerimientos de capacitación, se necesita presentar un portafolio muy amplio e innovador en temas actualizados, demostrando que los resultados son positivos y notorios tanto en el aprendizaje como en la productividad del talento humano, para lograr así un costo-beneficio en las organizaciones.</p>

---

---

3.- En el estudio de mercado la pregunta numero 10 ¿En qué grado considera usted que las capacitaciones brindadas por su empresa le ayudaron a mejorar su rendimiento laboral? El 53% de empresas aseguran que el rendimiento después de las capacitaciones fueron regular lo que se analiza es que las empresas si capacitan a su talento humano pero las capacitaciones no son de calidad pues al momento de evaluar el rendimiento laboral se determina que no existe mayor cambio positivo, determinando que las empresas están desperdiciando recursos.

Las empresas capacitadoras deben identificar como primer punto cuáles son las necesidades de capacitación antes de empezar con los cursos, para poder ofrecer un servicio de calidad y satisfacer las necesidades se debe examinar los métodos o técnicas de aprendizaje que se van aplicar, medir y demostrar que lo aprendido en las capacitaciones son de gran apoyo para el desarrollo de la organización, evaluando si el personal está satisfecho y cuál fue el nivel de aprendizaje, esta evaluación se recomienda realizar a los tres meses siguientes después del curso de capacitación para verificar resultados de productividad.

4. Con el método GAP se logró determinar las estrategias y objetivos del presente proyecto con lo cual se pretende incrementar la productividad laboral del personal de empresas públicas y privadas del Distrito Metropolitano de Quito.

Se recomienda el uso de la metodología GAP pues con esta se logra incrementar la productividad de los empleados de las empresas tanto públicas como privadas, por medio de planes de capacitación o de clima laboral en los cuales se menciona a la motivación como un factor muy importante.

---

---

<p>5. El modelo matemático es planteado para conocer la satisfacción que los empleados tienen acerca de las capacitaciones dadas por la organización en la que laboran además de conocer también el desempeño en el puesto, es decir, si los conocimientos captados por los empleados lo están utilizando en su área de trabajo: además de ello este modelo da a conocer el beneficio que obtiene la organización sobre la inversión en capacitación.</p>	<p>Se recomienda aplicar el modelo matemático propuesto en la presente investigación ya que una empresa al realizar una capacitación es necesario evaluar y dar seguimiento a los resultados que arrojó la formación dada con el objetivo de realizar correcciones y conocer si las metas se están consiguiendo.</p>
---	--

---

## Bibliografía

- Alberto, R. (2012). *talento humano*. España.
- Alles, M. A. (2008). *Desarrollo del talento humano*. Buenos Aires: Granica .
- Andres, H. (2015). *MARESA*.
- Badillo, L. (2009). *Repositorio*. Obtenido de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/996/3/658X4406.pdf>
- Banco Mundial. (2010). *Banco Mundial*. Obtenido de [https://datos.bancomundial.org/indicador/IC.FRM.TRNG.ZS?end=2016&locations=EC&name\\_desc=true&start=2016&view=bar](https://datos.bancomundial.org/indicador/IC.FRM.TRNG.ZS?end=2016&locations=EC&name_desc=true&start=2016&view=bar)
- Boydell, T. H. (2006). *capacitación*. EEUU.
- Camacho, S. (2015). *Saskia Camacho Pedagogía*. Obtenido de <https://saskiacamacho.jimdo.com/portafolio/>
- Carcamo, M. (2012). *tipos de capacitacion*. Mexico.
- Cárdenas, A. (s.f.). Diccionario de términos de Recursos Huamanos. En c.
- Chiavenato. (2002). *capacitación*. EEUU.
- DMQ. (2010). *DMQ*. Obtenido de [http://www7.quito.gob.ec/mdmq\\_ordenanzas/Sesiones%20del%20Concejo/2015/Sesi%C3%Bn%20Extraordinaria%202015-02-13/PMDOT%202015-2025/Volumen%20I/4.%20Diagn%C3%B3stico%20Econ%C3%B3mico.pdf](http://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Sesiones%20del%20Concejo/2015/Sesi%C3%Bn%20Extraordinaria%202015-02-13/PMDOT%202015-2025/Volumen%20I/4.%20Diagn%C3%B3stico%20Econ%C3%B3mico.pdf)
- EEQ. (2014). *EEQ*. Obtenido de [http://www.eeq.com.ec:8080/nosotros/comunicamos/noticias/-/asset\\_publisher/PDd0RO7lSu5d/content/la-capacitacion-potencia-el-desarrollo-del-personal](http://www.eeq.com.ec:8080/nosotros/comunicamos/noticias/-/asset_publisher/PDd0RO7lSu5d/content/la-capacitacion-potencia-el-desarrollo-del-personal)
- Empresa eléctrica Quito. (2014). *Empresa eléctrica Quito*. Obtenido de [http://www.eeq.com.ec:8080/nosotros/comunicamos/noticias/-/asset\\_publisher/PDd0RO7lSu5d/content/la-capacitacion-potencia-el-desarrollo-del-personal](http://www.eeq.com.ec:8080/nosotros/comunicamos/noticias/-/asset_publisher/PDd0RO7lSu5d/content/la-capacitacion-potencia-el-desarrollo-del-personal)
- Entrepreneur. (2014). *Revista Entrepreneur*. Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/266847>
- Guerrero. (2015). *Programa de capacitación en inteligencia emocional*. Mérida.

- Hormanza, A. (2015). *Repositorio ESPE*. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/11458/T-ESPE-049183.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- ICAPI. (2011). *educaedu*. Obtenido de <https://www.educaedu.com.ec/curso-de-capacitacion-en-ventas-y-atencion-al-cliente-cursos-31155.html>
- INEC. (2014). *INEC*. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/directorio-de-empresas-un-paso-mas-para-un-futuro-sin-censos/>
- Malhotra, N. K. (2004). *Investigación de mercados: un enfoque aplicado*. . Pearson educación.
- Ministerio de turismo. (2015). *Ministerio de turismo*. Obtenido de [http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/RENDICI%C3%93N-DE-CUENTAS\\_MINTUR-1.pdf](http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/RENDICI%C3%93N-DE-CUENTAS_MINTUR-1.pdf)
- Ministerio del interior. (2017). *Ministerio del interior*. Obtenido de <http://www.ministeriointerior.gob.ec/personal-civil-de-migracion-se-capacita-en-atencion-al-cliente-y-relaciones-humanas/>
- Natividad, B. (2014). *Revista Gestiópolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/la-capacitacion-y-el-desarrollo-del-personal/>
- Peirane, R. (2014). *Revista Gestiópolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/la-importancia-de-la-capacitacion-y-motivacion-dentro-de-la-empresa/>
- Pereda Marín, S. &. (2003). *Redalyc.org*. Obtenido de *Psicología desde el Caribe*: <http://www.redalyc.org>
- Prensa Quito. (2011). *Prensa Quito*. Obtenido de [http://noticiasquito.gob.ec/index.php?module=Noticias&func=news\\_user\\_view&id=3472&umt=Asociaci%F3n%20Coco%20y%20Sabor%20demostr%F3%20los%20resultados%20de%20su%20capacitaci%F3n](http://noticiasquito.gob.ec/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=3472&umt=Asociaci%F3n%20Coco%20y%20Sabor%20demostr%F3%20los%20resultados%20de%20su%20capacitaci%F3n)
- Prensa Quito. (2017). *Prensa Quito*. Obtenido de [http://prensa.quito.gob.ec/index.php?module=Noticias&func=news\\_user\\_view&id=24154&umt=Personal%20de%20Bomberos%20Quito%20se%20capacita%20y%20reentrena%20constantemente](http://prensa.quito.gob.ec/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=24154&umt=Personal%20de%20Bomberos%20Quito%20se%20capacita%20y%20reentrena%20constantemente)
- Revista Lideres. (2013). *El comercio*. Obtenido de <http://www.revistalideres.ec/lideres/ordenan-empresas-publicas.html>

Rico, P. (2014). *Revista Gestiópolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/la-importancia-de-la-capacitacion-en-la-productividad/>

Rodríguez. (2000). *capacitación organizacional* . México.

Rosa María Grau Gumbau, S. A. (2001). Una aproximación psicosocial al estudio de las competencias. *Revista de relaciones laborales*, 13-24.

Ruiz, A. (2012). *Talento humano*. España.

Santos, A. C. (2010). *Gestión del talento humano y conocimientos*. ECOE Ediciones.

SECAP. (2012). *Repositorio ESPE*. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/11458/T-ESPE-049183.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Siliceo, A. (2004). *Capacitacion Y Desarrollo De Personal* . México.

Villena, G. (2006). *Método Inductivo*. Argentina.