

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título de
Ingeniera de Empresas**

**TEMA: “El Talento Humano y su incidencia en la
productividad de la empresa CCLABORATORIOS”**

Autora: Mónica Natalia Laguna Guamán

Tutor: Ing. Henry Saritama

AMBATO – ECUADOR

Octubre 2013



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Henry Saritama

CERTIFICA:

Que el presente trabajo ha sido prolijamente revisado. Por lo tanto autorizo la presentación de este Trabajo de Investigación, el mismo que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad.

Ambato, Octubre del 2013

.....

Ing. Henry Saritama

TUTOR

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Mónica Natalia Laguna Guamán, manifiesto que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo a la obtención del título de Ingeniero de Empresas son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de las citas.

Ambato, Octubre del 2013

.....

Lagua Guamán Mónica Natalia

C.I.: 180388700-7

AUTORA

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos Profesores Calificadores, aprueban el presente Trabajo de Investigación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

f.....

Ing. MBA. Amparito León Saltos

f.....

Ing. Mg. José Proaño

Ambato, Octubre del 2013

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de ésta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la institución.

Cedo los Derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando ésta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Lagua Guamán Mónica Natalia

DEDICATORIA

A Dios por darme la sabiduría y el entendimiento para haber podido llegar a estas instancias de mi vida profesional, por su misericordia y fidelidad al bendecirme en estos años y en este proyecto.

A mis queridos padres por contribuir con su cariño, paciencia y comprensión en el pasar de los años universitarios.

A mi esposo Juan y a mi amada hija Dayanita por su apoyo incondicional y comprensión en este periodo de mi vida.

MÓNICA

AGRADECIMIENTO

Inmenso a mis grandes profesores que contribuyeron a mi formación integral dentro de mi carrera y de manera muy especial a los que contribuyeron a que esta investigación pueda culminar sobre todo a mi tutor el Ing. Henry Saritama que me regalo tiempo de su vida y sobre todo sus conocimientos para lograr este objetivo.

A los docentes calificadores Ing. Amparito León e Ing. José Proaño por sus contribución en la revisión del documento.

A todo y cada uno de mis compañeros que fueron hermanos de aula estando incondicionalmente para apoyarme en todos los aspectos de mi vida

MÓNICA

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

	Pág.
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
DEDICATORIA	vi
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I.....	3
EL PROBLEMA	3
1.1 Tema.....	3
1.2 Planteamiento del problema	3
1.2.1 Contextualización.....	3
1.2.2 Análisis Crítico.....	5
1.2.3 Prognosis	5
1.2.4 Formulación del problema	6
1.2.5 Interrogantes.....	6
1.2.6 Delimitación del objeto de investigación	6
1.3 Justificación.....	7
1.4 Objetivos	8

1.4.1	General	8
1.4.2	Específicos	8
CAPITULO II		9
MARCO TEÓRICO.....		9
2.1	Antecedentes investigativos	9
2.2	Fundamentación Filosófica	10
2.3	Fundamentación Legal	11
2.4	Categorías fundamentales.....	16
2.4.1	Variable Independiente = Talento Humano.	18
2.4.1.1	Dirección	18
2.4.1.2	Liderazgo.....	18
2.4.1.3	Talento Humano.....	19
2.4.1.3.1	Características Psicosociales.....	20
2.4.1.3.2	Competencias.....	20
2.4.1.3.3	Enfoque Gerencial	22
2.4.1.3.3.1	Comunicación	22
2.4.1.3.3.2	Metas.....	22
2.4.2	Variable dependiente= Productividad	23

2.4.2.1	Procesos.....	23
2.4.2.2	Control de procesos.....	23
2.4.2.3	Productividad	23
2.4.2.3.1	Eficiencia	24
2.4.2.3.1.1	Recurso Humano.....	25
2.4.2.3.1.2	Recurso Financiero.....	26
2.4.2.3.1.3	Recursos Materiales	26
2.4.2.3.1.4	Recursos Tecnológicos.....	27
2.4.2.3.2	Eficacia	27
2.4.2.3.2.1	Metas.....	28
2.4.2.3.2.2	Objetivos	28
2.5	Hipótesis.....	29
2.6	Señalamiento de las variables.....	29
CAPITULO III.....		30
METODOLOGÍA.....		30
3.1	Enfoque	30
3.2	Modalidad básica de la investigación.....	31
3.3	Población y muestra	32

3.3.1	Población.....	32
3.3.2	Muestra.....	32
3.4	Operacionalización de variables.....	33
3.5	Plan de recolección de información	35
3.6	Plan de procesamiento de la información.....	35
CAPITULO IV		36
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....		36
4.1	Análisis de los resultados	36
4.2	Interpretación de los resultados.....	36
4.3	Verificación de la Hipótesis	47
CAPITULO V		53
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		53
5.1	CONCLUSIONES	53
5.2	RECOMENDACIONES	54
CAPITULO VI.....		56
6.1	Datos informativos	56
6.2	Antecedentes de la propuesta	57
6.3	Justificación.....	58

6.4	Objetivos	58
6.4.1	Objetivo general	58
6.4.2	Objetivos Específicos	59
6.5	Análisis de factibilidad.....	59
6.6	Fundamentación Científico Técnico	60
6.6.1	Capacitación	60
6.6.2	Propósitos de la capacitación	60
6.6.3	Tipos de capacitaciones:.....	61
6.6.4	Fases de la capacitación	62
6.6.5	Plan de Formación:.....	66
6.6.6	Etapas del plan de formación	67
6.7	Metodología – Plan de acción	70
6.8	Evaluación del curso que se dará en el plan de capacitación	88
6.9	Análisis de la Productividad en la empresa CCLABORATORIOS.....	91
6.10	Presupuesto total requerido	96
6.11	Administración	96
6.12	Previsión de la evaluación.....	98

ÍNDICE DE CUADROS

	Págs.
Cuadro N° 1: Operacionalización de Variable Independiente	33
Cuadro N° 2: Operacionalización de Variable Dependiente.....	34
Cuadro N° 3: Recolección de la información	35
Cuadro N° 4: Trabajo en equipo	37
Cuadro N° 5: Experiencia Laboral.....	38
Cuadro N° 6: Relación Laboral.....	39
Cuadro N° 7: Capacitación	40
Cuadro N° 8: Evaluación del Desempeño.....	41
Cuadro N° 9: Reconocimiento	42
Cuadro N° 10: Medición del Desempeño	43
Cuadro N° 11: Duración de Jornada Laboral.....	44
Cuadro N° 12: Recursos Asignados.....	45
Cuadro N° 13: Programar acciones de Capacitación.....	46
Cuadro N° 14: Información de preguntas	47
Cuadro N° 15: Frecuencia Observada.....	49
Cuadro N° 16: Frecuencia Esperada	50
Cuadro N° 17: Análisis de la X^2	51

Cuadro N° 18: MATRIZ DEL EFI	71
Cuadro N° 19: MATRIZ DEL EFE	73
Cuadro N° 20: Análisis FODA CCLABORATORIOS	75
Cuadro N° 21: Plan operativo	82
Cuadro N° 22: Plan de acción del plan de capacitación	86
Cuadro N° 23: Encuesta sobre valores.....	88
Cuadro N° 24: Manejo de desechos.....	89
Cuadro N° 25: Impacto ambiental	90
Cuadro N° 26: Tabla de factores de los tres últimos años	94
Cuadro N° 27: Estimación de unidades	95
Cuadro N° 28: Presupuesto requerido.....	96
Cuadro N° 29: Organigrama Estructural.....	97
Cuadro N° 30: MATRIZ DE MONITOREO Y EVALUACIÓN.....	98

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1: Tipos de capacitación	62
Tabla N° 2: Etapas de capacitación.....	64
Tabla N° 3: Evaluación de la capacitación	65
Tabla N° 4: Productividad.....	91

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1: Categoría fundamental variable independiente	16
Gráfico N° 2: Categoría fundamental variable dependiente	17
Gráfico N° 3: Trabajo en equipo.....	37
Gráfico N° 4: Experiencia Laboral	38
Gráfico N° 5: Relación Laboral	39
Gráfico N° 6: Capacitación	40
Gráfico N° 7: Evaluación del desempeño	41
Gráfico N° 8: Reconocimiento laboral.....	42
Gráfico N° 9: Reconocimiento laboral.....	43
Gráfico N° 10: Reconocimiento laboral.....	44
Gráfico N° 11: Recursos asignados	45
Gráfico N° 12: Programar acciones de capacitación.	46
Gráfico N° 13: Chi cuadrado	52
Gráfico N° 14: Diagrama de flujo de proceso de producción.....	93

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad implementar un plan de capacitación en la empresa CCLABORATORIOS; con la finalidad de promover la eficiencia y eficacia en la organización.

La investigación se basó en un marco teórico, además de una indagación de campo que permitió la determinación de las principales conclusiones y recomendaciones para lograr mayor eficiencia en los objetivos propuestos.

Todo esto fue posible a través de la estadística descriptiva la misma que permitió aplicar y evaluar cuantitativamente la encuesta; además de proporcionar la comprobación de la hipótesis del trabajo de investigación; dando mayor certeza y seguridad en la veracidad del trabajo de investigación.

La propuesta contiene un plan de capacitación, basado en actividades acordes a la necesidad de la empresa.

Palabras claves:

TALENTO HUMANO

PRODUCTIVIDAD

EFFECTIVIDAD

CAPACITACIÓN

ACTIVIDAD

INTRODUCCIÓN

La cambiante y nueva situación obliga a la gerencia de recursos humanos de las organizaciones a trazarse, como meta primordial, garantizar que su personal tenga una gran capacidad para adaptarse a los cambios internos del entorno. Para ello, se necesita tener una visión estratégica que permita mirar hacia el futuro, anticipar necesidades, e incluso, a generar su propio futuro. En todo este proceso de cambio en las organizaciones es clave la existencia de altos niveles de capacitación, tanto en los directivos y sus reservas como en el personal técnico y los trabajadores, los cuales permiten aumentar la competitividad y productividad de la organización.

Capítulo I, se da a conocer de la problemática, justificación y los objetivos que intervienen en la investigación.

Capítulo II, se desarrolla la fundamentación teórica, lineamientos legales, y el marco teórico como la administración del talento humano, y se describen todos los subsistemas de recursos humanos que engloban a la dirección del talento humano de la empresa.

Capítulo III, se describe el marco metodológico, y el tipo de investigación, la población y muestra.

Capítulo IV, se describe a las preguntas de la encuesta, con sus respectivos análisis e interpretaciones.

Capítulo V, se desarrollan las conclusiones y recomendaciones

Capítulo VI, se establece y desarrolla la propuesta de un diseño de evaluación del desempeño para conocer las necesidades de la empresa y elaborar un diseño de plan de capacitación para el Talento humano.

En este sentido, una de las principales herramientas para que la organización pueda ampliar el conocimiento en su seno y aspirar a ubicarse en el rango de competente es precisamente

la capacitación y el desarrollo, en forma continua y programada, de su personal, valiéndose en las necesidades reales y dirigida al perfeccionamiento creciente de sus miembros y al desempeño organizacional, a tal grado que la ventaja competitiva básica de las empresas sean eficientes. La propuesta de esta investigación está orientada, al estudio de la empresa de con la finalidad de aumentar la productividad y convertirse en una organización competitiva en el sector de farmacéutico.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema

“El Talento Humano y su incidencia en la Productividad de la empresa CCLABORATORIOS”

1.2 Planteamiento del problema

La falta de una adecuada capacitación al Talento Humano afecta a la productividad de la empresa CCLABORATORIOS

1.2.1 Contextualización

La Gestión del Talento Humano se ha convertido en la actualidad en una serie de prácticas y políticas que buscan ante todo las acciones necesarias para controlar y dirigir al personal de la organización. Las organizaciones se están desarrollando en un entorno que es muy

variable y cambiante que hace que éstas empresas, se conviertan en poco tiempo vulnerables a dejar de ser competitivas y productivas poniéndole una serie de obstáculos que impedirán mantenerse en el mercado. Por tal motivo es de vital importancia que las organizaciones por medio de una serie de incidencias y acontecimientos enfrenten este tipo de situaciones y busquen alternativas para superarlas y lograr mantenerse bien posicionada en un futuro, logrando excelentes niveles de eficiencia, eficacia y productividad. La globalización ha producido que las organizaciones diseñen nuevos modelos de gestión que les permitirá fortalecer el talento del personal que esta posea. Estos nuevos modelos han provocado ante todo una serie de necesidades siendo de vital importancia un aprendizaje continuo, donde el personal tenga ganas, deseo y sobretodo la capacidad de desarrollar todo ese potencial o habilidades que no ha sido capaz de explotar, todo esto con el fin de mejorar la productividad en la empresa.

El Talento Humano en el Ecuador juega un rol muy importante en el desarrollo actual y futuro de las Organizaciones, debido a que este es ante todo el activo más flexible y el que otorga una mayor vitalidad en las empresas, por tal motivo se ha convertido en la clave para el éxito Organizacional, debido a que sin él se haría imposible innovar y enfrentar todas esas exigencias que se presentan en el entorno y ambiente global de la organización. Pero gestionar este talento es el principal reto que tienen que afrontar las empresas en la actualidad, para ello se crea la necesidad de incorporar una visión más integradora en la mente de los directivos y trabajadores de las diferentes empresas y siempre pensar que las estrategias que se utilicen deben implementarse en su totalidad para lograr esa sinergia que tanto se desea en el proceso organizacional y una vez logrado el objetivo lo único que resta es dirigir al personal hacia el destino de impacto deseado y con ello se obtendrán una mejor productividad.

En el caso de nuestro país el recurso humano no es tratado con la importancia debida pues es más importante para los empresarios el avance tecnológico, la ausencia de planes de capacitación disminuye la capacidad de desarrollo empresarial. Para ello es necesario que

se enfoque en actividades administrativas a realizar como: distribuir los puestos de trabajo, implantar mecanismos de control esto permite el cumplimiento de metas y objetivos establecidos por la organización. Dentro de la provincia existe una gran competencia en el mercado de Laboratorios por ello es importante que el recurso humano este en constante innovación, de esta manera obtener mejores resultados dentro de la producción, para lo cual es muy importante cumplir con los objetivos planificados e implantar planes de capacitación permanente para que sirva de apoyo al logro de las metas de la organización.

1.2.2 Análisis Crítico

CCLABORATORIOS al tener problemas en cuanto al Talento Humano se expone a una serie de conflictos organizacionales con los trabajadores, tal como bajo rendimiento productivo que es causado por aspectos como la desorganización en la planificación del trabajo, deficiente capacitación, insuficiente evaluación del desempeño laboral, débil estímulo a la productividad laboral, los mismos que reflejan las deficiencias que existen en la administración de este recurso, dando a notar que se debe dar una pronta solución que contribuya a mejorar la situación laboral de la organización, caso contrario puede desencadenar en graves inconvenientes que para poder ser solucionados se necesitará técnicas complejas de solución.

1.2.3 Prognosis

Esta realidad por su propia naturaleza necesita de líderes y equipos que se adapten y asuman el compromiso, retos para impulsar a las empresas a la nueva reconfiguración del siglo XXI, donde el valor recae en su gente por su valor y conocimiento, además se le debe imprimir ánimo para que desarrollen la labor cada vez con mejores resultados para insertar de forma exitosa toda la demanda y exigencias que los retos de la nueva economía propone. Al no implantar medidas para medir y controlar el desempeño, capacitación y motivación al Talento Humano la empresa no logrará una mejor organización y cumplimiento de sus objetivos, a más de ello el ambiente laboral de las organizaciones influirá de forma negativa

en el crecimiento y desarrollo de la misma, razón por la cual se limita la productividad ya que, esta va relacionada con la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

El no dar solución al problema planteado, creará conflictos dentro de la empresa, ya que si no planifica, organiza, controla, y evalúa con antelación, se podría tomar decisiones incorrectas, que pongan en riesgo el crecimiento y la supervivencia de la empresa; arriesgándose aún más a no ser competitivos en el mercado o a un cierre total de la misma.

1.2.4 Formulación del problema

¿De qué manera influye el talento humano en la productividad de la empresa CCLABORATORIOS?

1.2.5 Interrogantes

¿Conocer el desempeño del Talento humano en la empresa CCLABORATORIOS?

¿Qué estrategias se debe tomar en cuenta para mejorar la productividad de la empresa?

¿Qué plan de capacitación al Talento Humano será el apropiado para mejorar la productividad de la empresa?

1.2.6 Delimitación del objeto de investigación

CONTENIDO: Gestión del talento humano

CAMPO: Talento humano

ESPACIO: Ubicada en la ciudad de Ambato Panamericana Norte Km7/1/2 entrada a Samanga.

TEMPORAL: 7 de Abril al 12 de Octubre del 2013.

1.3 Justificación

La presente investigación es importante, ya que se propone alternativas de solución a los problemas existentes en la empresa. Con la investigación se logra reforzar nuevos conocimientos, y cubrir vacíos que no permite crecer en nuestro ámbito profesional, ya que en el diario vivir es de gran importancia seguir evolucionando y de esta manera poder desarrollar toda la potencialidad que está en cada uno de nosotros mejorando las metas de cumplimiento de los objetivos profesionales. También se debe trazar planes para lograr los objetivos a pesar de todas las circunstancias y aprender a ser responsables de cada una de las acciones como futuros profesionales buscando siempre incansablemente la realización.

Con la justificación práctica se logrará la implementación de un plan capacitación para lograr la productividad, permitiendo que el Talento Humano comprenda y valore su capacitación personal, como una poderosa herramienta de administración. El mejoramiento continuo es muy importante tanto para el desarrollo organizacional como para el país.

La implementación de un plan de capacitación con el propósito de mejorar la productividad de la empresa, es importante que el Talento Humano cuente con funciones lo más específicas posibles, esto ayudará a que el individuo pueda desarrollar sus actividades eficientemente, además de esto, los mandos superiores identificarán cualquier reacción del personal, sea positivo o negativo y los problema que producen en los procesos productivos y dar soluciones a las mismas, lo más pronto posible, y si no afectará la imagen de la empresa frente a los clientes, porque la empresa vive de los clientes. El plan de mejoramiento para el Talento Humano que se implante será de gran beneficio para la organización tanto a nivel profesional como personal, ya que para la capacitación intervendrá personal calificado de acuerdo a sus funciones y así se mejorará el rendimiento dentro de la empresa.

1.4 Objetivos

Con el presente proyecto de investigación se pretende alcanzar los siguientes objetivos:

1.4.1 General

- Determinar de qué manera influye el Talento humano en la productividad de la empresa CCLABORATORIOS.

1.4.2 Específicos

- Identificar el desempeño del Talento Humano, para conocer las dificultades por las que enfrenta la empresa.
- Analizar las estrategias que se deberían tomar en cuenta para mejorar la productividad de la empresa.
- Diseñar una propuesta aplicada al Talento Humano de la empresa, en valores y formación técnica, para mejorar la productividad en la empresa CCLABORATORIOS.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos

Luego de efectuar una revisión y análisis bibliográfica, a continuación se detallan los siguientes antecedentes investigativos:

JUAN M. (2012), en su tema” El Talento Humano y su incidencia en la competitividad de los instructores de la escuela de conducción Sofe Drive CIA Ltda.”, en la ciudad de Ambato, concluye que la mayoría de los instructores han mostrado ser gentiles con la clientela, la escuela en un esfuerzo por conseguir la excelencia debe fomentar actitudes de relación humana para optimizar la atención personalizada.

MILENE M. (2012), en su tema “La Administración del Talento Humano y el desempeño laboral de los trabajadores de molinos Miraflores S.A” concluye que la empresa carece de un análisis de puestos y la identificación clara de un perfil profesional evidenciando que la selección de personal no tiene un proceso técnico secuencial que le permita garantizar la identidad de los nuevos trabajadores que cubrirán las vacantes de la empresa.

DELIA P. (2012), en su tema “La Gestión Administrativa y su incidencia en la Productividad en la mecánica de transmisiones Solís de la ciudad de Ambato”, concluye que la mecánica no está cumpliendo con la metas y objetivos, por lo que le impide satisfacer sus propias necesidades y las de sus clientes. En la actividad lograr la plena satisfacción del cliente con un requisito indispensable para ganarse un lugar en su mente de los clientes y por ende en el mercado.

NENE A. (2011), en su tema “Planificación Estratégica para incrementar la productividad en Panificadora Ambato de la ciudad de Ambato”, llega a concluir que la empresa carece de una planificación estratégica orientada a incrementar la productividad que le permita garantizar un nivel de competitividad y alcanzar las metas establecidas.

2.2 Fundamentación Filosófica

En la elaboración del presente proyecto de investigación se utilizó el paradigma Crítico – Propositivo, ya que permite analizar, criticar, opinar, comentar todo lo que sucede en la realidad, en base a nuestros conocimientos, valores, creencias y proponer alternativas de solución.

Partiendo de que nada se mantiene constante en el universo, las empresas como parte del mismo están sujetas a las mismas reglas dentro del sistema empresarial, si no se anticipa a la adversidad tendrá riesgos de verse enormemente afectada ya que al no tomar medidas sobre el problema existente se quedará estancada sin armas de competencia y rentabilidad.

Teniendo en cuenta las necesidades del mercado y de la empresa en forma interna, los manejos y procesos que en la misma se realizan deben ser adaptables, eficientes y de carácter específico en lo que concierne al Talento Humano, permitiendo un mayor rendimiento de recursos y de personal.

El desarrollo de la presente investigación se realiza en torno a un análisis interno de la empresa ya que hay que tomar en cuenta como se está realizando el análisis del Talento Humano para que la productividad se vea afectada.

Además se cuenta con toda la colaboración por parte del Gerente y los trabajadores que operan en la misma, lo cual permitió recolectar la información suficiente para conocer a fondo el problema y proponer alternativas de solución.

Para conseguir dar una solución el investigador debe aplicar cualidades como la responsabilidad, el orden y la dedicación de esta forma lograra llegar al fondo del objeto en estudio antes mencionado, a través de la investigación de campo se observó la realidad.

Con este paradigma podemos concebir un conocimiento para fundamentar la investigación participativa con los involucrados, razonamientos que nos servirán para mejorar con el debido proceso en la investigación.

2.3 Fundamentación Legal

La presente investigación se fundamenta y se ampara en la siguiente ley:

CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA

Capítulo sexto

Trabajo y producción

Sección primera

Formas de organización de la producción y su gestión

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

Art. 320.- En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente.

La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.

Capítulo segundo

Derechos del buen vivir

Sección primera

Sección octava

Trabajo y seguridad social

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Capítulo cuarto

Soberanía económica

Sección séptima

Política comercial

Art. 304.- La política comercial tendrá los siguientes objetivos:

1. Desarrollar, fortalecer y dinamizar los mercados internos a partir del objetivo estratégico establecido en el Plan Nacional de Desarrollo.
2. Regular, promover y ejecutar las acciones correspondientes para impulsar la inserción estratégica del país en la economía mundial.
3. Fortalecer el aparato productivo y la producción nacionales.

4. Contribuir a que se garanticen la soberanía alimentaria y energética, y se reduzcan las desigualdades internas.

5. Impulsar el desarrollo de las economías de escala y del comercio justo.

PLAN NACIONAL PARA EL BUEN VIVIR

Orientaciones Éticas Y Programáticas

2.2. Orientaciones programáticas

Revolución económica, productiva y agraria, para superar el modelo de exclusión heredado y orientar los recursos del Estado a la educación, salud, vialidad, vivienda, investigación científica y tecnológica, trabajo y reactivación productiva, en armonía y complementariedad entre zonas rurales y urbanas. Esta revolución debe concretarse a través de la democratización del acceso al agua, tierra, crédito, tecnologías, conocimientos e información, y diversificación de las formas de producción y de propiedad.

CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN, COMERCIO E INVERSIONES

TITULO PRELIMINAR

Del Objetivo y Ámbito de Aplicación

Art. 1.- Ámbito.- Se rigen por la presente normativa todas las personas naturales y jurídicas y demás formas asociativas que desarrollen una actividad productiva, en cualquier parte del territorio nacional.

El ámbito de esta normativa abarcará en su aplicación el proceso productivo en su conjunto, desde el aprovechamiento de los factores de producción, la transformación productiva, la distribución y el intercambio comercial, el consumo, el aprovechamiento de las externalidades positivas y políticas que desincentiven las externalidades negativas. Así también impulsará toda la actividad productiva a nivel nacional, en todos sus niveles de

desarrollo y a los actores de la economía popular y solidaria; así como la producción de bienes y servicios realizada por las diversas formas de organización de la producción en la economía, reconocidas en la Constitución de la República. De igual manera, se regirá por los principios que permitan una articulación internacional estratégica, a través de la política comercial, incluyendo sus instrumentos de aplicación y aquellos que facilitan el comercio exterior, a través de un régimen aduanero moderno transparente y eficiente.

Art. 2.- Actividad Productiva.- Se considerará actividad productiva al proceso mediante el cual la actividad humana transforma insumos en bienes y servicios lícitos, socialmente necesarios y ambientalmente sustentables, incluyendo actividades comerciales y otras que generen valor agregado.

Art. 3.- Objeto.- El presente Código tiene por objeto regular el proceso productivo en las etapas de producción, distribución, intercambio, comercio, consumo, manejo de externalidades e inversiones productivas orientadas a la realización del Buen Vivir.

Esta normativa busca también generar y consolidar las regulaciones que potencien, impulsen e incentiven la producción de mayor valor agregado, que establezcan las condiciones para incrementar productividad y promuevan la transformación de la matriz productiva, facilitando la aplicación de instrumentos de desarrollo productivo, que permitan generar empleo de calidad y un desarrollo equilibrado, equitativo, e eficiente y sostenible con el cuidado de la naturaleza.

2.4 Categorías fundamentales

VI = Talento Humano

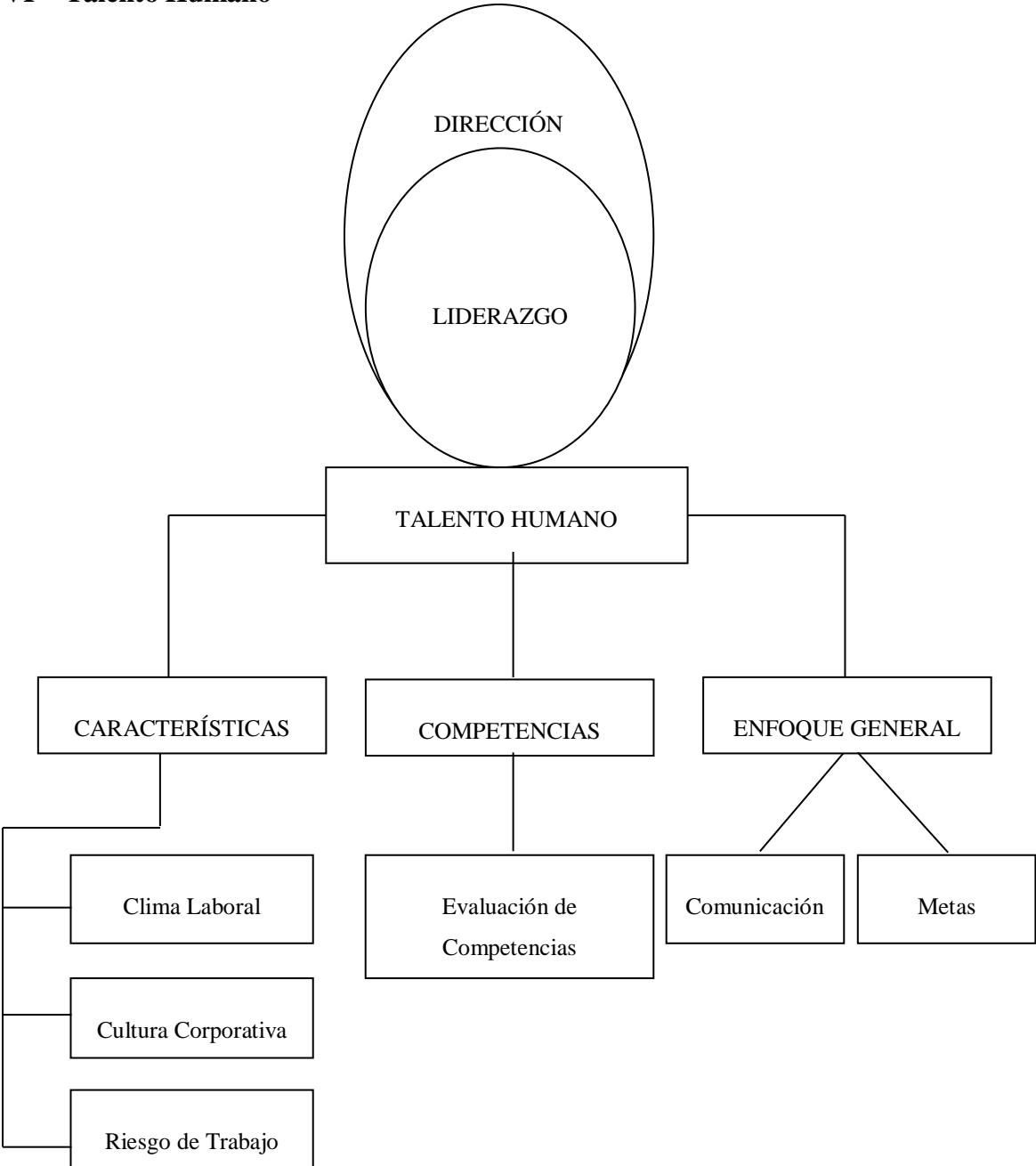


Gráfico N° 1: Categoría fundamental variable independiente
Elaborado por: Mónica Laguna

VD. = Productividad

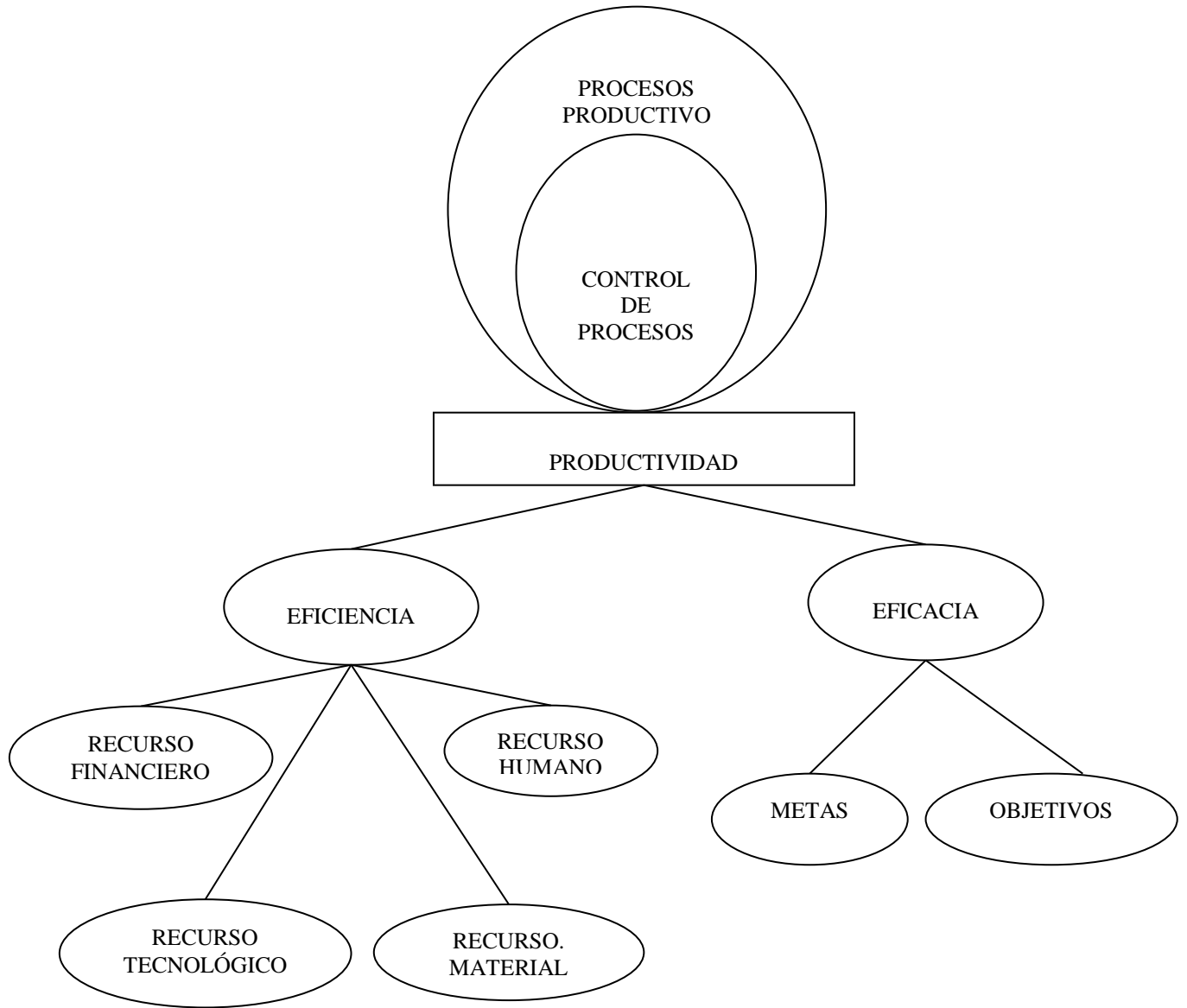


Gráfico N° 2: Categoría fundamental variable dependiente

Elaborado por: Mónica Laguna

2.4.1 Variable Independiente = Talento Humano.

2.4.1.1 Dirección

Es la etapa encargada de motivar a los empleados, orientar las actividades de otros, elegir el canal más eficaz de comunicación, y resolver los conflictos entre los empleados. Esta es la función administrativa que se refiere a la relación interpersonal del administrador con su subordinado. Para que la planeación y la organización puedan ser eficaces, se deben complementar con la orientación y el apoyo de las personas a través de comunicación, liderazgo y motivación adecuados. Para dirigir a las personas, el administrador debe saber comunicar, liderar y motivar. Mientras las otras funciones del proceso administrativo son impersonales, la dirección constituye un proceso interpersonal que determina las relaciones entre los individuos.

(<http://www.mitecnologico.com/Main/FasesDeLaAdministracionDeProyectos>; miércoles 10/03/10 16:20)

La dirección es una función administrativa distribuida en todos los niveles jerárquicos de la organización. En el nivel institucional, se denomina dirección; en el nivel intermedio, se denomina gerencia, y en el nivel operacional recibe el nombre de supervisión de primera línea. Aun cuando se habla de estos tres niveles de dirección, en todos los niveles lo que se dirige son personas, y aunque cada área de competencia sea distinta, el proceso es igual para todos: tratar con subordinados mediante la comunicación, el liderazgo y la motivación. <http://www.mitecnologico.com/Main/FasesDeLaAdministracionDeProyectos>; miércoles 10/03/10 16:20)

2.4.1.2 Liderazgo

El liderazgo es influir en las personas para hacer las cosas a un nivel y la calidad por encima de su norma. Y hacerlo de buen grado

Como elemento de interacción social, el liderazgo es una actividad compleja que implica:

1. Un proceso de influencia
2. Actores que son líderes y seguidores
3. Una gama de resultados posibles - la consecución de los objetivos, sino también el compromiso de las personas a tales objetivos, la mejora de la cohesión del grupo y el fortalecimiento del cambio de cultura organizacional. Castaño, G. (1998; p 80)

El liderazgo ha sido definido como la "actividad de influenciar a la gente para que se empeñe voluntariamente en el logro de los objetivos del grupo". Por grupo debe entenderse un grupo pequeño, un sector de la organización, una organización, etc. Debido a que lo que aquí interesa es el liderazgo en el terreno organizacional, de ahora en más utilizaremos la palabra "organización" para significarla tomada en conjunto o cualquier sector o grupo que la compone.

La definición de liderazgo citada al principio contiene una palabra clave: "voluntariamente", que también podría traducirse como "de buena gana". No se trata sólo de influenciar a la gente sino de hacerlo para que voluntariamente se empeñe en los objetivos que correspondan. Por lo tanto, excluimos del concepto de liderazgo la influencia basada en la dominación.

Puede concluirse que liderazgo y motivación son dos caras de una misma moneda, en donde la primera mira al líder y la segunda a sus seguidores; por lo tanto, también podemos afirmar que liderar es provocar motivación. Castaño, G. (1998; p 80)

2.4.1.3 Talento Humano.

Para CHIAVETO I. (2001) Las acciones de las personas siempre están basadas en sus suposiciones básicas; esto es particularmente cierto en relación con la administración de personal. Las suposiciones básicas con respecto a las personas, pueden ser, si se les puede tener confianza, si les desagrada el trabajo, si pueden ser creativas, por qué actúan como lo hacen y la forma en que deben ser tratadas, comprenden una filosofía propia de la

administración de personal. Todas las decisiones sobre el personal que se tomen - la gente que se contrate, la capacitación que se les ofrece, las prestaciones que se le proporcionen - reflejan esta filosofía básica. ¿Cómo se desarrolla una filosofía así? En cierta medida, eso es algo que se tiene de antemano. No cabe la menor duda de que una persona trae consigo a su trabajo una filosofía inicial basada en sus experiencias, educación y antecedentes, sin embargo, esta filosofía no está grabada en piedra.

Debe evolucionar continuamente en la medida en que la persona acumula nuevos conocimientos y experiencias. Por lo tanto, se procederá a analizar algunos de los factores que influyen en estas filosofías. (Idalberto Chiavenato 2001, pág. 54).

Según Grupo Consultoría (2011): “Es una estrategia para crear valor a la organización y desde esta perspectiva se concibe a la persona como un ser que busca su desarrollo integral, así mismo a la organización como el espacio que le posibilita desarrollo. (...), juntos construyen una cultura de calidad que genere competitividad”. (Recopilado el 6 de julio de 2011, [http:// www.grupoconsultoria. com.co/talento.pdf](http://www.grupoconsultoria.com.co/talento.pdf))

2.4.1.3.1 Características Psicosociales

Las condiciones organizacionales y psicosociales son factores reales de riesgo, como lo son los factores físicos y ambientales. Ello supone asumir que los factores psicosociales no pueden considerarse como elementos secundarios o complementarios para la seguridad y la salud laboral, son factores substantivos, y probablemente cada vez lo sean más debido a la creciente importancia de los factores organizacionales en la estructura actual del trabajo.

2.4.1.3.2 Competencias

Es la capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y no solamente en términos de habilidades, destrezas y actitudes. Werther W. (2008, p.75)

a) Evaluación de las competencias

La evaluación de competencias es un proceso complejo, que requiere como pasos previos la definición de perfiles ocupacionales, estructurados en torno a conocimientos, habilidades y conductas individuales y sociales”. Gordillo H. (2010, p. 24)

b) Tipos de competencias

- Las Competencias Metodológicas corresponden a los niveles precisos de conocimientos y de información requeridos para desarrollar una o más tareas.
- Las Competencias Técnicas se refieren a las aplicaciones prácticas precisas para ejecutar una o más tareas.
- Las Competencias Sociales responden a la integración fluida y positiva del individuo a grupos de trabajo y a su respuesta al desafío social que ello implica, aunque siempre evidenciadas desde la perspectiva laboral.
- Las Competencias Individuales tienen relación con aspectos como la responsabilidad, la puntualidad, la honradez, etc.

c) Condiciones de la Evaluación

Validez: Que debe responder a la pregunta, ¿puede el instrumento captar realmente si la persona es competente o no? Además, el instrumento es válido cuando es confiable, esto es, que permite su aplicación en diferentes situaciones y a diferentes personas.

Autenticidad: Que establezca con certeza que el evaluado es quien desarrolló tal o cual demostración o prueba.

Justicia: Donde todas las personas que aspiran al reconocimiento de sus competencias laborales son evaluadas con estándares, criterios e instrumentos similares.

Aceptación: Las personas que se van a someter al proceso de evaluación de competencias laborales para un nivel X, aceptan y reconocen que los estándares, criterios e instrumentos de evaluación aplicables son los correctos y justos. Naturalmente, esta aceptación se extiende también a los empresarios y a quienes contratan, en general.

2.4.1.3.3 Enfoque Gerencial

Las organizaciones buscan equilibrar la relación existente entre el talento humano y las metas de la organización, por ello el enfoque que pretende dar es el de la conjugación de estos dos elementos

2.4.1.3.3.1 Comunicación

“Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos”. Fernández C. (2006, p. 43)

2.4.1.3.3.2 Metas

Diseñan los fines a alcanzar mediante los procedimientos operativos organizacionales existentes. Describen resultados específicos cuantificables a menudo en el corto plazo, por lo que se relacionan con el desempeño global de la empresa. Las metas específicas delimitan cursos de acción para las decisiones y actividades diarias dentro de los departamentos. Robbins, S; Coulter M. (2005, p. 457).

De lo citado por los autores, las actividades de trabajo de una organización son resultado de las metas fijadas, el control que se ejerza para su cumplimiento es también parte fundamental de que los específicos sean el logro de los generales.

2.4.2 Variable dependiente= Productividad

2.4.2.1 Procesos

Según RICHAR, B. (2005). Procesos.- “Es cualquier parte de la organización que recibe insumos y los transforma en productos o servicios, mismos que se espera sean de mayor valor para organización que los insumos originales”.

Para BENJAMÍN E. (2009. P. 487). Procesos son un.-“Conjunto de actividades interrelacionadas con insumos y rendimientos prescritos, que atraviesan los límites funcionales de una empresa”.

Procesos.- Es una serie de causas y condiciones, interrelacionadas que transforman elementos de entrada en elementos de salida que se dan en forma conjunta y repetidamente para transformar los insumos en resultados, mediante la utilización de los recursos disponibles que la empresa disponga para el logro ya sea de un bien o servicio.

2.4.2.2 Control de procesos

Según RICHARD, B. (2005, P. 338). Control de procesos.- “Se preocupa por la supervisión de la calidad mientras se produce el producto o servicio”.

Para GUTIÉRREZ, H. (2010, p. 320). Dice que Control de procesos.- “Es la actividad que asegura el cumplimiento de los requerimientos para tomar acciones correctivas cuando es necesario, corregir problemas y mantener la estabilidad en el desempeño”. El Control de procesos.- es guiar de forma adecuada cada actividad para entregar productos y servicios de mejor calidad, además le permite comparar resultados para una mejor toma de decisiones.

2.4.2.3 Productividad

Para CHIAVETO I. La productividad se define como la relación entre insumos y productos, en tanto que la eficiencia representa el costo por unidad de producto. Todas estas

medidas son cuantitativas y no se considera en ellas el aspecto cualitativo de la producción (un producto debería ser bien hecho la primera vez y responder a las necesidades de la clientela). Todo costo adicional (reinicios, re fabricación, reemplazo reparación después de la venta) debería ser incluido en la medida de la productividad. Un producto también puede tener consecuencias benéficas o negativas en los demás productos de la empresa. En efecto si un producto satisface al cliente, éste se verá inclinado a comprar otros productos de la misma marca; si el cliente ha quedado insatisfecho con un producto se verá inclinado a no volver a comprar otros productos de la misma marca. El costo relacionado con la imagen de la empresa y la calidad debería estar incluido en la medida de la productividad.

Productividad puede definirse como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados.

Para GUTIÉRREZ, H. (2010, p. 256). Productividad.- “Tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos. En general, la productividad se mide por el cociente formado por los resultados logrados y los recursos empleados”.

Según KOONTZ, H. (2008, p.585). Productividad.- “Es el índice de entradas y salidas dentro de un periodo determinado con la debida consideración por la calidad”.

Productividad.- Es la aplicación de la eficiencia y eficacia en la ejecución de las tareas, entendiéndose esto como el desarrollo organizacional.

2.4.2.3.1 Eficiencia

Para ROBBINS. (2005, p. 7). Eficiencia.- “Consiste en tener los mejores resultados con la mínima inversión”.

Según JONES, G. (2006, p.5). Eficiencia.- “Es una medida de que tan productivamente se aprovechan los recursos para alcanzar las metas.” La Eficiencia.- es el uso racional de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado. Se trata de la capacidad de alcanzar los objetivos y metas programadas con el mínimo de recursos disponibles y tiempo, logrando de esta forma su optimización. Para la investigadora.

2.4.2.3.1.1 Recurso Humano.

Según PELAYO, M. (Internet). Recurso Humano.- “Es uno de los campos más importantes de una empresa. Se encarga de escoger, contratar, formar y retener a los empleados de una organización”.

También La administración de Recursos Humanos.- “Son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sea cual sea su nivel jerárquico o su tarea, los recursos humanos se distribuyen en niveles distintos: en nivel institucional de la organización (dirección), en el nivel intermedio (gerencia y asesoría) y en el nivel operacional (técnicos empleados y obreros junto con los supervisores de la primera línea). Constituyen el único recurso vivo y dinámico de la organización además de ser el que decide como manipular los demás recursos que son de por si inertes y estáticos”.

Para CHIAVENATO, I. (2007, p.94) en su libro de administración de recursos humanos. Recurso Humano.- que son el eje principal dentro de la organización ya son ellas quienes utilizan, diseñan, transforman y perfeccionan los demás recursos. Las cualidades del elemento humano como las actitudes, habilidades, conocimientos, experiencias y las relaciones tanto individuales como colectivas son muy importantes para el desarrollo de la empresa.

2.4.2.3.1.2 Recurso Financiero.

CHIAVENATO, I. (2007, p.94). Recurso Financiero.-“Se refiere al dinero en forma de capital, flujo de caja (entradas y salidas), prestamos financiamiento, créditos, etc., de los que se puede disponer de manera inmediata o a mediata para hacer frente a los compromisos de la organización.

Comprende los ingreso derivados de las operaciones de la empresa, inversiones de terceros y de toda de efectivo que pasa por la caja de la organización”. Recurso Financiero.- Son los recursos que necesita para su creación, desarrollo y expansión, pueden diferenciarse los fondos o recursos propios, que asumen el riesgo de la gestión empresarial, constituidos por aportes de los socios, en dinero efectivo o acciones, y por las reservas; y los recursos ajenos, provenientes de terceros, por ejemplo, de proveedores que otorgan mercadería a crédito y préstamos bancarios.

2.4.2.3.1.3 Recursos Materiales

Según CHIAVENATO, I. (2007, p.94) en su libro de Administración de Recursos humanos, dice que Recursos Materiales.- “Son los recursos necesarios para las operaciones básicas de la organización, ya sea dar servicios especializados o producir bienes y productos. Los recursos materiales están constituidos por el mismo espacio físico, los locales, edificios y terrenos, el proceso productivo la tecnología que lo orienta, los métodos y proceso de trabajo orientados a la producción de los bienes y de los servicios producidos por la organización”.

OJEDA M. (Internet). Recursos Materiales.- “Son los bienes tangibles con que cuenta la empresa para poder ofrecer sus servicios, tales como: Instalaciones: edificios, maquinaria, equipo, oficinas, terrenos, instrumentos, herramientas, etc. (empresa) y Materia prima que forma parte del producto, productos en proceso, productos terminados”

Recursos Materiales.- Son los bienes tangibles con que cuenta la empresa para poder ofrecer sus servicios, tales como: Instalaciones: edificios, maquinaria, equipo, oficinas, terrenos, herramientas, etc. y Materia prima que forma parte del producto.

2.4.2.3.1.4 Recursos Tecnológicos

Para THOMAS. B. (2009) en su libro de Administración menciona que los Recursos Tecnológicos.- “Son los que ayudan a crear, un producto o servicio evolucionan las técnicas y mejorar las formas de administrar y comunicarse.”

MONTAÑO, M (Internet). Recursos Tecnológicos “Sirven para optimizar procesos, tiempos, recursos humanos; agilizando el trabajo y tiempos de respuesta que finalmente impactan en la productividad y muchas veces en la preferencia del cliente o consumidor final”.

En la actualidad, los Recursos Tecnológicos.- Son una parte imprescindible de las empresas. Es que la tecnología se ha convertido en un aliado clave para la realización de todo tipo de tareas y ayudan a desarrollar las operaciones cotidianas de la empresa, desde la producción hasta la comercialización, pasando por las comunicaciones internas y externas.

2.4.2.3.2 Eficacia

Según Gutiérrez H. (2010, p. 315). Eficacia.- “Es el grado en que se realizan las actividades planeadas y se alcanzan los resultados planeados, implica utilizar los recursos para el logro de los objetivos trazados (hacer lo planeado)”.

JONES, G. (2006, p. 6). Otro autor dice que Eficacia.- “Es una medida de la pertinencia de las metas que los administradores decidieron que persiguiera la organización y del grado al que esa organización alcanza tales metas”.

Eficacia.- Es hacer las cosas de manera correcta asignadas a cada uno, según como este organizado dentro de la empresa, y sobre todo en lograr objetivos, tomando en cuenta la calidad del producto o servicio, logrando así la satisfacción del cliente interno y externo.

2.4.2.3.2.1 Metas

Para HELIRIEGEL, D. (2002, p. 285). Metas.- “Son resultados que hay que conseguir y por tanto, señalan la dirección hacia la que deben orientarse decisiones y acciones para alcanzar los objetivos”.

ANZOLA, S. (2010). Otro autor dice que Metas.- “Son los objetivos cuantificables que todo pequeño empresario desea lograr. Toda meta está formada por las cuantificaciones, los objetivos que representan los resultados que la empresa pretende lograr”. En libro de Administración de la Pequeña Empresa de su autor.

Metas.- Es una serie de pasos que ayudan a conseguir los objetivos planteados y que les permite lograr el desarrollo empresarial que sus directivos pretenden alcanzar.

2.4.2.3.2.2 Objetivos

Según HELIRIEGEL, D. (2002, - p. 181). Objetivos.- “Son los resultados que gerentes y otros participantes han elegido y que están comprometidos a lograr en función de la supervivencia y el crecimiento a largo plazo de la empresa”.

Según ANZOLA, S. (2010), dice que los Objetivos.- Son los que la empresa desea lograr con base a estos objetivos, efectúa la planeación de sus actividades. Objetivos.- Son los que permiten mantenerse en el mercado y a la vez satisfacer las necesidades de quienes los plantearon, además es una situación deseada que la empresa intenta lograr, es una imagen que la organización pretende para el futuro. Al alcanzar el objetivo, la imagen deja de ser un ideal y se convierte en real y actual, por lo tanto, el objetivo deja de ser deseado y se busca otro para ser alcanzado.

2.5 Hipótesis

La implementación de un plan de capacitación ayudará a incrementar la productividad en la empresa CCLABORATORIOS.

2.6 Señalamiento de las variables

Variable independiente= Talento Humano

Variable Dependiente= Productividad

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 Enfoque

De conformidad con el paradigma critico-propositivo seleccionado en la fundamentación filosófica, corresponde elegir el enfoque cualitativo por las siguientes razones: Debido a la competitividad actual, es necesario que las organizaciones desarrollen sus capacidades. Es necesario que las empresas realicen un análisis de la situación actual para así encontrar los problemas que se susciten dentro de la misma, y poder investigar, estudiar la realidad, su entorno empresarial, para comprender el problema objeto de estudio. Una vez localizado el problema objeto de estudio, este necesariamente será descrito con todas sus características más representativas para conocer a fondo como está afectando a la organización y a sus clientes internos.

Asume una posición dinámica porque se adaptará a todos los cambios que se susciten dentro del ámbito empresarial, buscando una solución factible que permitirá solucionar el problema en estudio. Su perspectiva es desde adentro ya que al estar inmerso dentro de la organización permite observar , asimilar y comprender con lujo de detalles todos los problemas que se presentan dentro de la misma , y de esta manera buscar alternativas de solución que permitan aprovechar al máximo las habilidades y los recursos con el que disponen la empresa.

3.2 Modalidad básica de la investigación

Esta investigación se desarrolló con dos modalidades descritas a continuación:

Investigación Bibliográfica

Para lograr desarrollar la investigación se realizó consultas sobre el objeto de estudio en libros, Internet, revistas y documentos que contribuyeron a la investigación.

Investigación de Campo

Adicionalmente a la información encontrada en internet, libros, revistas etc. se necesita recolectar información de fuentes primarias, es decir tener contacto con la realidad del objeto en estudio para tener un mayor conocimiento.

Nivel o tipo de investigación

Para la ejecución del presente trabajo se utilizó los siguientes tipos de investigación:

Investigación Exploratoria

Obtener datos e información por medio de los trabajadores para identificar la causa de la disminución del beneficio económico de la empresa CCLABORATORIOS.

Investigación Descriptiva

Se utilizó la investigación descriptiva porque a través de ella se conoció y se detalló las características más sobresalientes en lo que es el talento humano en la empresa CCLABORATORIOS.

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

En estadística se denomina población al mundo ideal, teórico cuyas características se quieren conocer y estudiar. Las poblaciones suelen ser muy extensas y es imposible observar a cada componente, por ello se trabaja con muestras o subconjuntos de esa población. Por eso podemos definir como muestra a una parte o subconjunto de una población.

3.3.2 Muestra

En la presente investigación el total de la población es de 20 empleados, por esta razón no se procedió a tomar una muestra, ya que es finita.

El total de la población es de 20 empleados que representa el 100%, a las mismas se aplicara la encuesta personalmente con el objetivo de obtener información real sobre el problema en estudio.

3.4 Operacionalización de variables

Hipótesis: La implementación de un plan de capacitación ayudará a incrementar la productividad en la empresa CCLABORATORIOS.

Variable Independiente = Talento Humano

Cuadro N° 1: Operacionalización de Variable Independiente

Contextualización	Categoría	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos
Conjunto de conocimientos, habilidades, aptitudes, conocimientos, voluntades, que las personas requieren para alcanzar constantes mejoramientos dentro de una empresa.	Conjunto Conocimientos Personas Mejoramiento Empresa	Mecanismo Experiencias Individuos Capacitación Organización	1¿La empresa, motivan a trabajar en equipo? 2¿Cree usted que es importante la experiencia dentro de su puesto de trabajo? 3¿Considera buena su relación laboral con los demás individuos de la organización? 4¿Recibe capacitación para desempeñar correctamente su trabajo? 5. ¿Cree usted necesaria evaluar el desempeño individual y colectivo?	Encuesta y cuestionario a los empleados

Elaborado por: Mónica Laguna

Variable Dependiente = Productividad

Cuadro N° 2: Operacionalización de Variable Dependiente

Contextualización	Categoría	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos
La productividad es el resultado de la suma de la motivación y la incentivación. Se evalúa en relación a los factores: producción - inversión (produciendo más con igual inversión), y realizando la tarea con eficiencia.	Motivación Evaluación Producción Inversión Eficiencia	Estímulos Medición Proceso productivo Recursos Logro	1. ¿Recibe un justo reconocimiento de su labor de parte de sus compañeros y jefes? 2. ¿La empresa realiza mediciones continuas de su desempeño laboral? 3. ¿La duración de la jornada laboral oficial me resulta suficiente para cumplir mis tareas y conseguir mis objetivos? 4. ¿La empresa cuenta con recursos asignados estructurados para satisfacer un plan de capacitación? 5. ¿Los resultados de la evaluación del desempeño sirven de insumo para programar acciones de capacitación y desarrollo de los empleados?	Encuesta y cuestionario a los empleados

Elaborado por: Mónica Laguna

3.5 Plan de recolección de información

Para la ejecución de la presente investigación se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos para la recolección de la información:

Cuadro N° 3: Recolección de la información

TIPOS DE INFORMACIÓN	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
1. Información secundaria	1.1 Lectura Científica	1.1.1 Libros, tesis de grado, Páginas Web
2. Información primaria	2.1 Observación	2.1.1 Ficha de Observación
	2.2 Encuesta	2.2.1 Cuestionario

Elaborado por: Mónica Laguna

3.6 Plan de procesamiento de la información

Una vez aplicado las encuestas se procedió a procesar la información de la siguiente manera:

1. Se realizó una revisión de datos defectuosos incongruentes o defectuosos.
2. Se tabularon los datos recogidos en la encuesta.
3. Se calculó las frecuencias absolutas y relativas
4. Se representó gráficamente los datos.
5. Se analizó e interpretó de los Resultados.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis de los resultados

Para efectuar la recolección de la información se utilizó como instrumento la encuesta, esta ha sido aplicada a todo el personal operativo de la empresa CCLABORATORIOS de la ciudad de Ambato. Las encuestas han sido realizadas personalmente por el investigador de la tesis, a cada uno de los operarios, teniendo respuestas aceptables debido a que la encuesta posee preguntas claras y entendibles.

4.2 Interpretación de los resultados

La información obtenida permite determinar porque motivos el Talento Humano no ayuda a mejorar la productividad en la empresa, y en base a los resultados tomar los correctivos necesarios.

Las encuestas aplicadas a los operarios constan 10 preguntas, las mismas que han dado los siguientes resultados:

1. Motivación para trabajar en equipo

Cuadro N° 4: Trabajo en equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Siempre	3	15,0	15,0	15,0
Casi siempre	5	25,0	25,0	40,0
Casi nunca	6	30,0	30,0	70,0
Nunca	4	20,0	20,0	90,0
No sabe	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Elaborado por: Mónica Laguna
Fuente: Encuesta

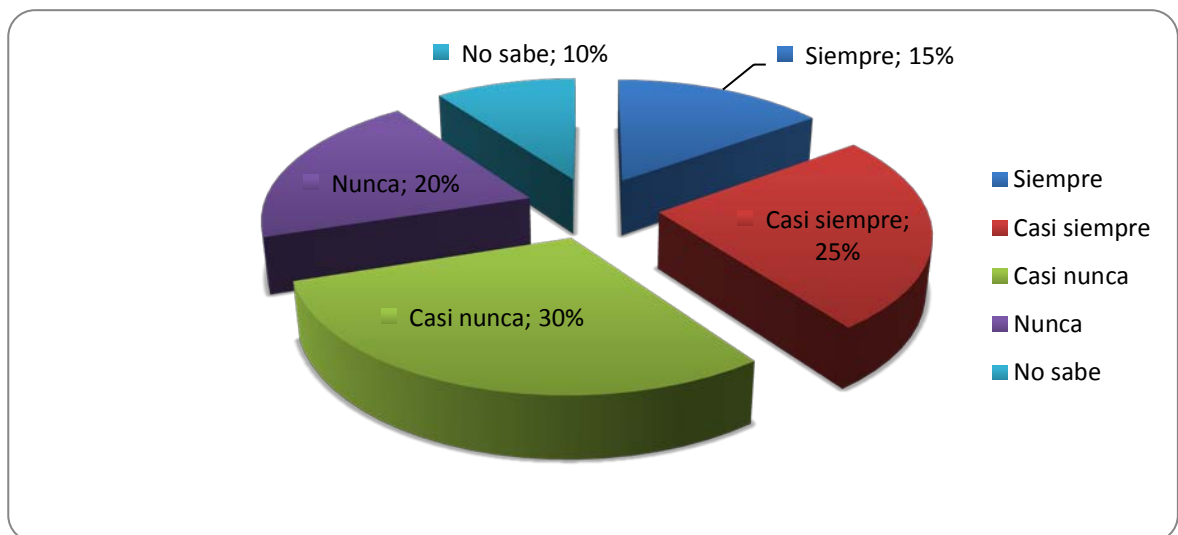


Gráfico N° 3: Trabajo en equipo

Análisis e Interpretación

Del 100% de las personas encuestadas en la empresa, el 40% considera que la empresa si motiva a trabajar en equipo, mientras que el 60% señala que la empresa no motiva al trabajo en equipo lo cual demuestra que el Talento Humano necesita ser motivado y adiestrado para que apoye al crecimiento de la organización.

2. Importancia de la experiencia dentro de su puesto de trabajo

Cuadro N° 5: Experiencia Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	9	45,0	45,0	45,0
	Casi siempre	5	25,0	25,0	70,0
	Casi nunca	4	20,0	20,0	90,0
	Nunca	1	5,0	5,0	95,0
	No sabe	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Elaborado por: Mónica Laguna

Fuente: Encuesta

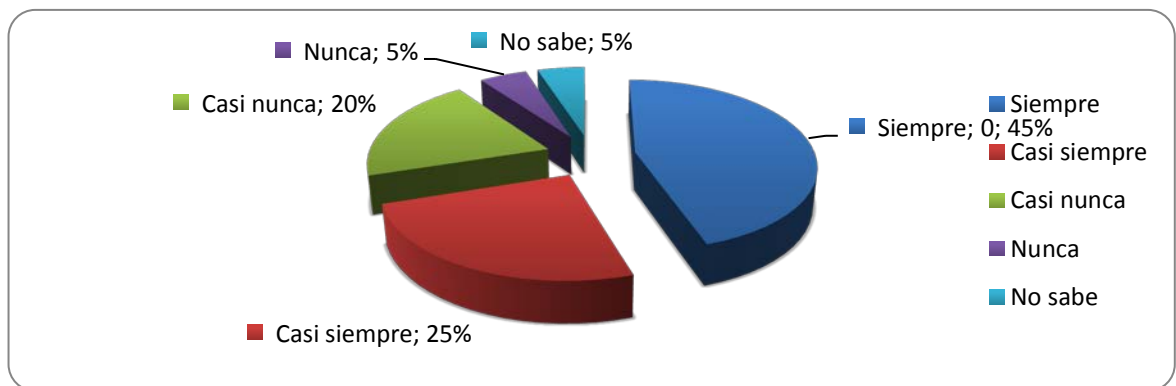


Gráfico N° 4: Experiencia Laboral

Análisis e Interpretación

Del 100% de la población encuestada el 70% considera importante la experiencia en el puesto de trabajo, mientras que el 30% de los trabajadores no dan importancia a la experiencia en el área que desempeña. Lo que indica que debemos buscar la manera de que el Talento Humano vaya obteniendo experiencia en sus funciones

3. Relación laboral en la organización.

Cuadro N° 6: Relación Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	4	20,0	20,0	20,0
Casi siempre	12	60,0	60,0	80,0
Casi nunca	3	15,0	15,0	95,0
Nunca	0	0,0	0,0	95,0
No sabe	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Elaborado por: Mónica Laguna

Fuente: Encuesta

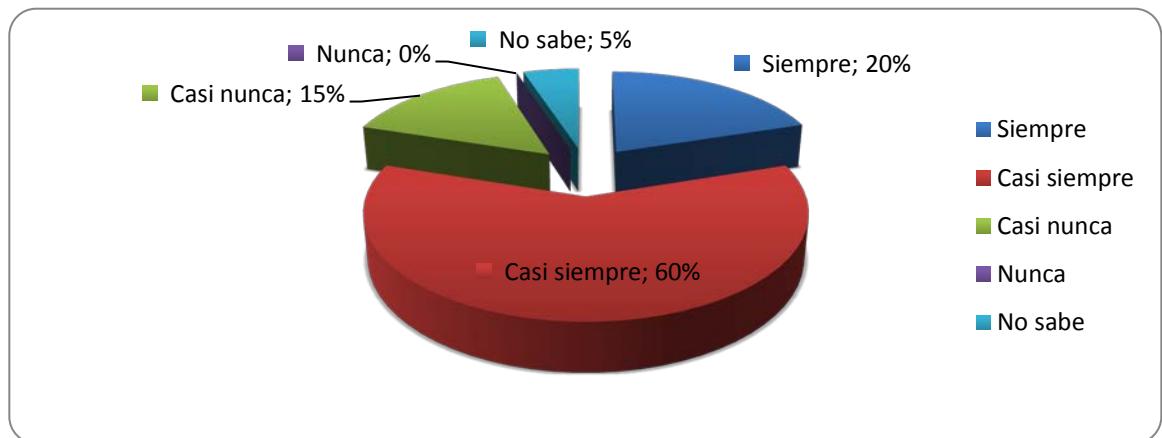


Gráfico N° 5: Relación Laboral

Análisis e Interpretación

Una vez aplicada la encuesta se obtuvo los siguientes resultados, que el 80% de las personas encuestadas mantienen una buena relación entre compañeros, mientras que el 20% restante considera no mantener una buena relación. Lo que nos permite conocer que debemos hacer gestión para que el 100% mantengan una buena relación entre compañeros

4. Capacitación para el desempeño del trabajo

Cuadro N° 7: Capacitación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	0	0,0	0,0	0,0
Casi siempre	3	15,0	15,0	15,0
Casi nunca	12	60,0	60,0	75,0
Nunca	3	15,0	15,0	90,0
No sabe	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Elaborado por: Mónica Laguna
Fuente: Encuesta

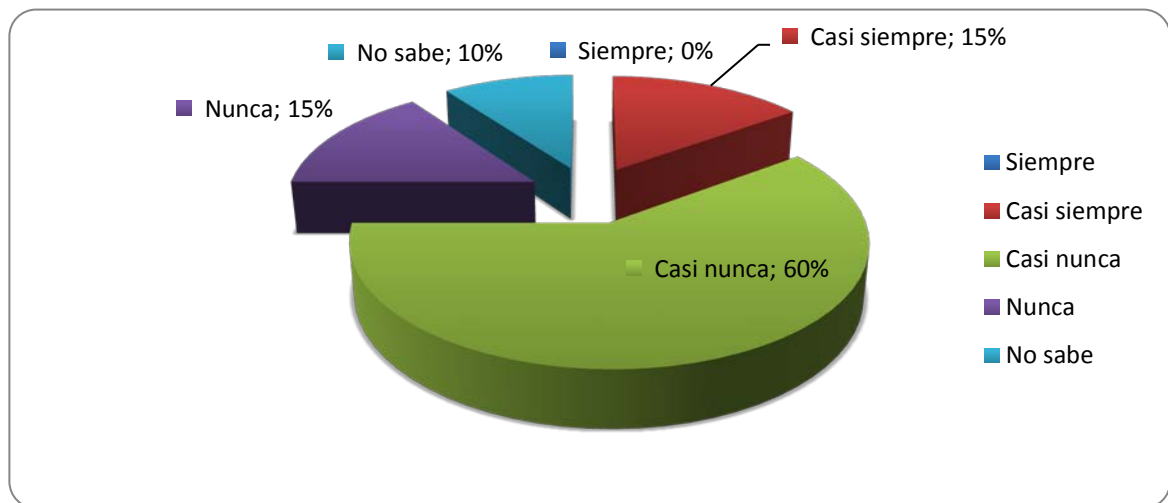


Gráfico N° 6: Capacitación

Análisis e Interpretación

Del 100% de las personas encuestadas el 60% demuestra que la empresa no capacita a sus colaboradores mientras que el 40% indica lo contrario, lo que demuestra que será eficiente la implementación de un plan de capacitación para el mejoramiento de la empresa y el crecimiento de la misma.

5. Evaluación del desempeño individual y colectivo

Cuadro N° 8: Evaluación del Desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	11	55,0	55,0	55,0
	Casi siempre	6	30,0	30,0	85,0
	Casi nunca	0	0,0	0,0	85,0
	Nunca	0	0,0	0,0	85,0
	No sabe	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Elaborado por: Mónica Laguna
Fuente: Encuesta

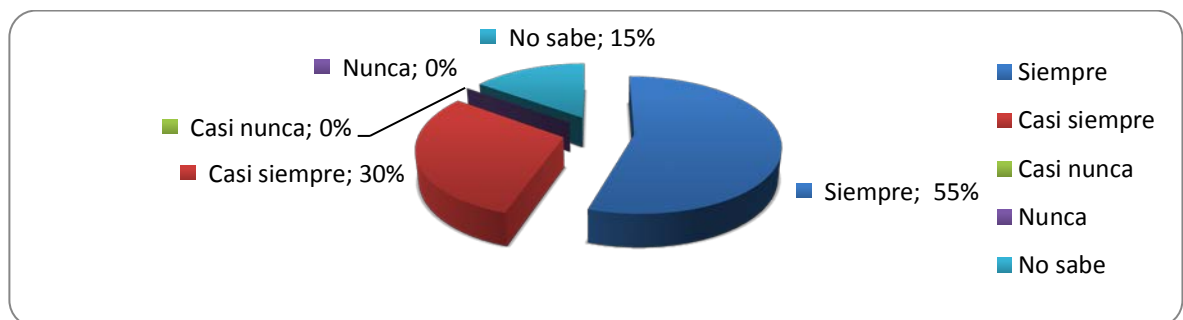


Gráfico N° 7: Evaluación del desempeño

Análisis e Interpretación

Una vez realizada la encuesta a la población se obtiene los siguientes resultados que del 100% de los encuestados el 85% indica que si es necesario evaluar el desempeño individual y colectivo de tal manera que la gerencia actúe de inmediato e incentive al personal por sus propios méritos y esfuerzos ya que esto servirá de mucha ayuda para el crecimiento e incrementación de la productividad, mientras que el 15% de los encuestados no consideran importante.

6. Reconocimiento de su labor

Cuadro N° 9: Reconocimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	4	20,0	20,0	20,0
	Casi siempre	2	10,0	10,0	30,0
	Casi nunca	9	45,0	45,0	75,0
	Nunca	5	25,0	25,0	100,0
	No sabe	0	0,0	0,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Elaborado por: Mónica Laguna

Fuente: Encuesta

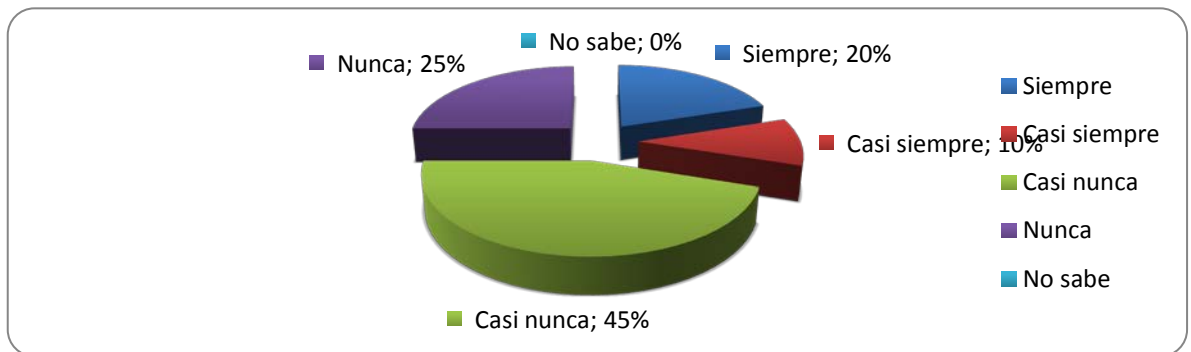


Gráfico N° 8: Reconocimiento laboral

Análisis e Interpretación

El 30% de las personas encuestadas indican que si reciben el respectivo reconocimiento por las tareas realizadas, mientras que el 70% reconoce que no se les recompensa por sus esfuerzos realizados en la organización lo cual demuestra que las personas se encuentran desmotivadas y por ende no responden como se debe en cada uno de sus puestos de trabajo, otra razón más en la que se demuestra cuán importante es la capacitación al personal para poder incrementar su talento como persona.

7. Mediciones del desempeño laboral

Cuadro N° 10: Medición del Desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	0	0,0	0,0	0,0
	Casi siempre	0	0,0	0,0	0,0
	Casi nunca	14	70,0	70,0	70,0
	Nunca	6	30,0	30,0	100,0
	No sabe	0	0,0	0,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Elaborado por: Mónica Laguna

Fuente: Encuesta

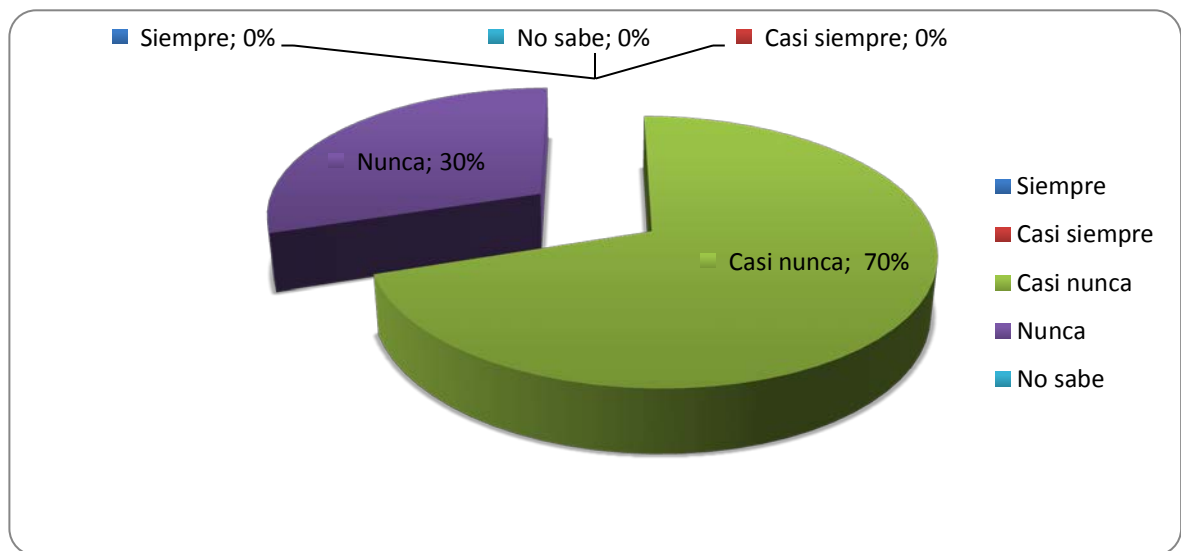


Gráfico N° 9: Reconocimiento laboral

Análisis e Interpretación

El 100% de las personas encuestadas consideran que la empresa no realiza mediciones continuas del desempeño laboral, esto demuestra que la empresa ha olvidado lo importante que es la medición del talento humano ya que si lo realizara continuamente ellos podrán saber con resultados en que área aportar con mayor énfasis para logro de los objetivos.

8. Jornada laboral oficial para cumplir tareas y objetivos

Cuadro N° 11: Duración de Jornada Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	4	20,0	20,0	20,0
Casi siempre	11	55,0	55,0	75,0
Casi nunca	3	15,0	15,0	90,0
Nunca	2	10,0	10,0	100,0
No sabe	0	0,0	0,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Elaborado por: Mónica Laguna

Fuente: Encuesta

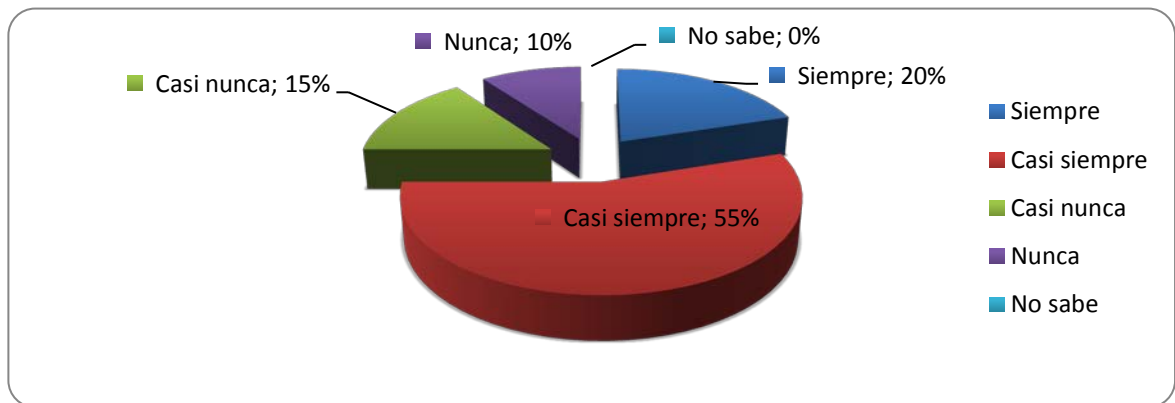


Gráfico N° 10: Reconocimiento laboral

Análisis e Interpretación

El 75% de las personas encuestadas consideran que si es suficiente la jornada laboral para cumplir con cada una de sus tareas, mientras que el 25% no consideran que el tiempo de la jornada laboral no sea suficiente para cumplir con sus tareas asignadas, esto indica que debe haber una mejor organización para que las horas establecidas se conviertan en fructíferas para la organización y así lograr los objetivos planteados.

9. Recursos asignados un plan de capacitación

Cuadro N° 12: Recursos Asignados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	0	0,0	0,0	0,0
	Casi siempre	6	30,0	30,0	30,0
	Casi nunca	3	15,0	15,0	45,0
	Nunca	3	15,0	15,0	60,0
	No sabe	8	40,0	40,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Elaborado por: Mónica Laguna
Fuente: Encuesta

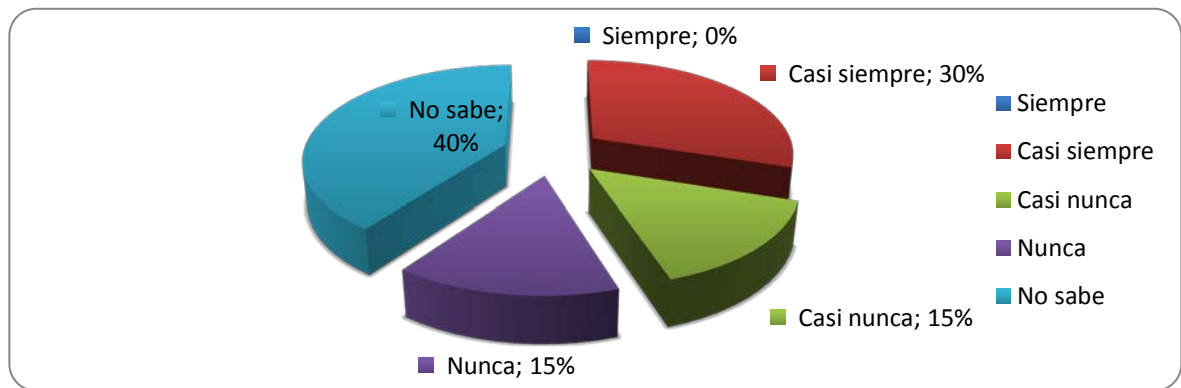


Gráfico N° 11: Recursos asignados

Análisis e Interpretación

Del 100% de la población encuestada el 70% de las personas consideran que la empresa no cuenta con recursos asignados para poder satisfacer un plan de capacitación, mientras que el 30% de las personas indican que la empresa no cuenta con los recursos para cumplir con un plan de capacitación, lo que indica que la empresa debe empezar a asignar los recursos necesarios para para instruir al Talento Humano.

10. Evaluación del desempeño para programas de capacitación y desarrollo

Cuadro N° 13: Programar acciones de Capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	12	60,0	60,0	60,0
	Casi siempre	8	40,0	40,0	100,0
	Casi nunca	0	0,0	0,0	100,0
	Nunca	0	0,0	0,0	100,0
	No sabe	0	0,0	0,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Elaborado por: Mónica Laguna
Fuente: Encuesta

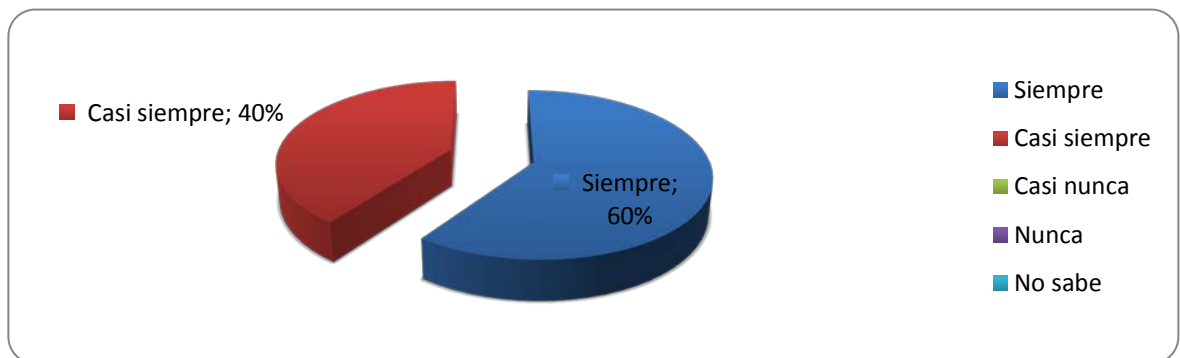


Gráfico N° 12: Programar acciones de capacitación.

Análisis e Interpretación

El 100% de la población encuestada consideran que evaluar al personal ayudaría a programar acciones de capacitación para el desarrollo de los empleados de la organización tomando en cuenta cuán importante representaría dichos resultados.

4.3 Verificación de la Hipótesis

En este trabajo de investigación, la hipótesis planteada es la siguiente:

La implementación de un plan de capacitación ayudará a incrementar la productividad en la empresa CCLABORATORIOS.

Si se recurre a la información obtenida del trabajo de campo y se analiza detenidamente las preguntas:

Cuadro N° 14: Información de preguntas

	PREGUNTA 1	PREGUNTA 4	PREGUNTA 7	PREGUNTA 9
	¿La empresa motiva a trabajar en equipo?	¿Recibe capacitación para desempeñar correctamente su trabajo?	¿La empresa realiza mediciones continuas de su desempeño laboral?	¿La empresa cuenta con recursos asignados estructurados para satisfacer un plan de
Válidos	Siempre	3	0	0
	Casi siempre	5	3	0
	Casi nunca	6	12	14
	Nunca	4	3	6
	No sabe	2	2	0
	Total	20	20	20

Elaborado por: Mónica Laguna.
Fuente: Encuesta

El plan de capacitación permitirá tomar correctivos en muchos aspectos como: mejorar el nivel de posicionamiento, mayor productividad para lograr los objetivos y metas de la empresa CCLABORATORIOS.

ANÁLISIS DE LA CHI CUADRADA

Para la comprobación de la hipótesis se siguieron los siguientes pasos:

1. Planteo de hipótesis

a) Modelo Lógico

H_0 = Hipótesis nula

H_1 = Hipótesis alterna

H₀: La implementación de un plan de capacitación no ayudará a incrementar la productividad en la empresa CCLABORATORIOS.

H₁: La implementación de un plan de capacitación si ayudará a incrementar la productividad en la empresa CCLABORATORIOS.

b) Modelo Matemático

H_0 ; $O = E$

H_1 ; $O \neq E$

c) Modelo estadístico

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

X^2 = Chi cuadrado

O = Frecuencias observadas

E = Frecuencias esperadas

2. Zona de aceptación y rechazo

Grado de libertad (gl) = (Filas – 5) (Columnas - 4)

$$(\text{gl}) = (\mathbf{F} - 5) (\mathbf{C} - 4)$$

$$(\text{gl}) = (5 - 1) (4 - 1)$$

$$(\text{gl}) = (4) (3)$$

$$(\text{gl}) = \mathbf{12}$$

3. El valor tabulado de X^2 con 12 grado de libertad y un nivel de significación de 0,05 es de 21.026, según la tabla de grados de libertad.
4. Se procesó la información en base a la pregunta numero: 1, 4, 7 y 9, cuyo resultado se estableció el valor $X^2 = \mathbf{37,50}$, como lo indica la tabla, aplicando la fórmula del chi cuadrado:
5. Calculo X^2

Cuadro N° 15: Frecuencia Observada

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS					TOTAL
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	NUNCA	NO SABE	
PREGUNTA 1	3	5	6	4	2	20
PREGUNTA 4	0	3	12	3	2	20
PREGUNTA 7	0	0	14	6	0	20
PREGUNTA 9	0	6	3	3	8	20
TOTAL	3	14	35	16	12	80

Elaborado por: Mónica Laguna.

La frecuencia esperada de cada celda, se calcula mediante la siguiente fórmula aplicada a la tabla de frecuencias observadas.

$$fe = \frac{(Total\ de\ fila)(total\ de\ columna)}{N}$$

Donde “N” es el número total de frecuencias observadas.

Cuadro N° 16: Frecuencia Esperada

ALTERNATIVAS	PREGUNTAS				TOTAL
	PREGUNTA 1	PREGUNTA 4	PREGUNTA 7	PREGUNTA 9	
SIEMPRE	0,8	0,8	0,8	0,8	3,0
CASI SIEMPRE	3,5	3,5	3,5	3,5	14,0
CASI NUNCA	8,8	8,8	8,8	8,8	35,0
NUNCA	4,0	4,0	4,0	4,0	16,0
NO SABE	3,0	3,0	3,0	3,0	12,0
					80,0

Elaborado por: Mónica Laguna.

Una vez obtenidas las frecuencias esperadas, se aplica la siguiente formula:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde “ \sum ” significa sumatoria

“O” es la frecuencia esperada

“E” es la frecuencia esperada en cada celda

Es decir, se calcula para cada celda la diferencia entre la frecuencia observada y la esperada, esta diferencia se eleva al cuadrado y se divide entre la frecuencia esperada. Finalmente se suman estos resultados y la sumatoria es el valor de X^2 obtenida.

Cuadro N° 17: Análisis de la X^2 .

PREGUNTAS	O	E	O - E	$(O - E)^2$	$(O - E)^2$
					E
PREGUNTA 1/ SIEMPRE	3	0,8	2,25	5,06	6,75
PREGUNTA 1/ CASI SIEMPRE	5	3,5	1,50	2,25	0,64
PREGUNTA 1/ CASI NUNCA	6	8,8	-2,75	7,56	0,86
PREGUNTA 1/ NUNCA	4	4,0	0,00	0,00	0,00
PREGUNTA 1/ NO SABE	2	3,0	-1,00	1,00	0,33
PREGUNTA 4 / SIEMPRE	0	0,8	-0,75	0,56	0,75
PREGUNTA 4 / CASI SIEMPRE	3	3,5	-0,50	0,25	0,07
PREGUNTA 4 / CASI NUNCA	12	8,8	3,25	10,56	1,21
PREGUNTA 4 / NUNCA	3	4,0	-1,00	1,00	0,25
PREGUNTA 4 / NO SABE	2	3,0	-1,00	1,00	0,33
PREGUNTA 7 / SIEMPRE	0	0,8	-0,75	0,56	0,75
PREGUNTA 7 / CASI SIEMPRE	0	3,5	-3,50	12,25	3,50
PREGUNTA 7 / CASI NUNCA	14	8,8	5,25	27,56	3,15
PREGUNTA 7 / NUNCA	6	4,0	2,00	4,00	1,00
PREGUNTA 7 / NO SABE	0	3,0	-3,00	9,00	3,00
PREGUNTA 9 / SIEMPRE	0	0,8	-0,75	0,56	0,75
PREGUNTA 9 / CASI SIEMPRE	6	3,5	2,50	6,25	1,79
PREGUNTA 9 / CASI NUNCA	3	8,8	-5,75	33,06	3,78
PREGUNTA 9 / NUNCA	3	4,0	-1,00	1,00	0,25
PREGUNTA 9 / NO SABE	8	3,0	5,00	25,00	8,33
				$X^2 =$	37,50

Elaborado por: Mónica Laguna.

El valor de X^2 para los valores observados es de **37,50**

DECISIÓN

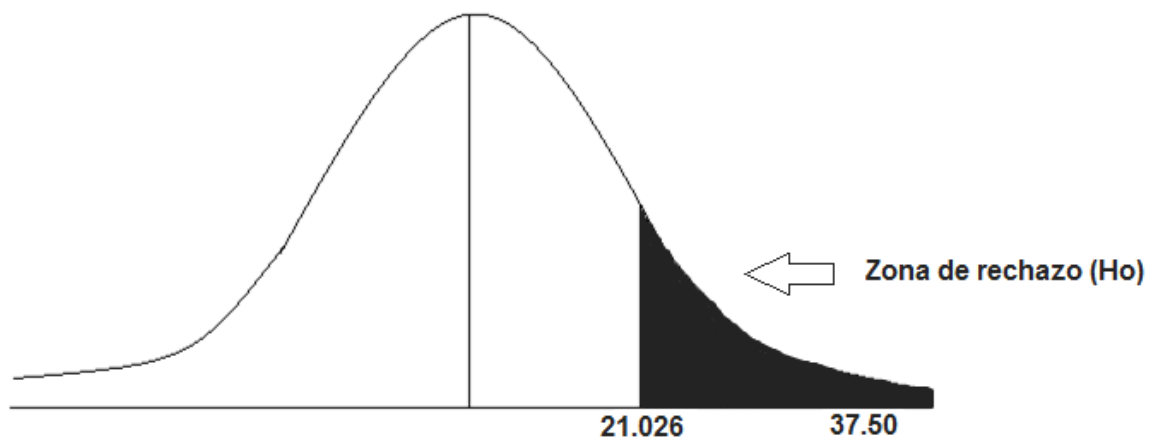
X^2 calculado = **37,50**

X^2 tabla = 21,026 al 95% de nivel de confianza.

Como el X^2 calculado es mayor que el de la tabla, se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que dice: “La implementación de un plan de capacitación si ayudará a incrementar la productividad en la empresa CCLABORATORIOS”

REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL CHI CUADRADO

Gráfico N° 13: Chi cuadrado



Elaborado por: Mónica Laguna

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Una vez concluido el trabajo de investigación y analizado cada uno de los aspectos del mismo, se establecieron varias conclusiones, las mismas que se señalan a continuación:

- Es de suma importante implantar un método o procedimiento que ayude a los directivos de la empresa a medir el desempeño de los trabajadores y tomar medidas para corregir falencias y mejorar el desempeño.
- No se están tomando en cuenta las habilidades y conocimientos de los trabajadores de la empresa CCLABORATORIOS, por ello están ejerciendo funciones que nos les corresponden, ante esta situación el desempeño es eficiente y carece de control.

- En la empresa no se puede determinar cuál es la persona más competente para ejercer las actividades inherentes a los cargos ya que no se realizan mediciones del desempeño laboral que permitan a la empresa ser productiva.
- La administración de recursos humanos no posee suficientes habilidades y conocimientos para la conducción exitosa de este recurso a través de la implementación de las actividades necesarias para seleccionar, mantener motivado a su personal, evaluando su actuación.
- La capacitación no debe verse como un gasto más, sino como un beneficio a corto plazo ya que es una fórmula que responde a las necesidades de la empresa para desarrollar sus recursos y mejorar la productividad en el ámbito laboral.

5.2 RECOMENDACIONES

Una vez concluido el trabajo de investigación y analizado cada uno de los aspectos del mismo, se establecieron varias recomendaciones, las mismas que se señalan a continuación.

- Valorar al personal, buscando un indicador que ayude a evaluar el desempeño de los trabajadores, haciendo énfasis en las falencias que requieren de atención y que deben ser corregidas a tiempo para lograr un mejor desempeño y excelentes resultados.
- Capacitar al personal continuamente, buscando desarrollar sus destrezas y habilidades para que se acoplen a las necesidades y requerimientos de CCLABORATORIOS y así lograr un mejorar su productividad en la empresa.
- Evaluar de manera sistemática los resultados de la aplicación de la evaluación del desempeño y capacitación eficaz para afianzar el comportamiento productivo de los empleados, a fin de introducir los correctivos requeridos.

- Se recomienda, la implementación de mecanismos de evaluación del desempeño acordes al tipo y funciones individuales para que llenen las expectativas de las mismas como la de sus miembros.
- Proponer un plan de capacitación aplicado al Talento Humano de la empresa CCLABORATORIOS.

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1 Datos informativos

Título: Plan de capacitación aplicado al Talento Humano para mejorar la productividad en la empresa CCLABORATORIOS.

Institución ejecutora: CCLABORATORIOS (ANEXO N° 1)

Beneficiarios: CCLABORATORIOS

Clientes internos y externos de la Empresa

Ubicación: País: Ecuador

Panamericana Norte km7^{1/2} entrada a Samanga.
(ANEXO N°2)

Tiempo estimado para la ejecución:	Inicio: Septiembre de 2013
	Fin: diciembre 2013
Equipo Técnico responsable:	Investigador: Mónica Laguna
	Tutor: Ing. Henry Saritama
	Gerente de CCLABORATORIOS
Costo:	\$ 1783,48

6.2 Antecedentes de la propuesta

Una capacitación es una de las alternativas que se propone para el problema existente puesto que se logra reforzar y de esta manera se desarrolla toda la potencialidad que esta en cada uno de los operarios mejorando las metas de los cumplimientos.

El plan de capacitación contribuye al desarrollo de las competencias laborales de los empleados, para cumplir con el propósito de mejorar la productividad de la empresa CCLABORATORIOS, es importante que el Talento Humano cuente con funciones lo más específicas posibles. Esto ayudará a que el individuo pueda desarrollar sus actividades eficientemente, y el mando superior identificará cualquier reacción del personal sea positivo o negativo, los problemas que se producen en los procesos productivos y a dar soluciones a las mismas, caso contrario se verá afectado la imagen de la empresa frente a los clientes, porque la empresa vive de los clientes.

El plan de mejoramiento para el Talento Humano que se implante será de gran beneficio para la organización tanto a nivel profesional como personal.

6.3 Justificación

Los planes de capacitación de los empleados y trabajadores son el recurso más valioso de toda la actividad de recursos humanos; de allí la necesidad de invertir en tales planes al proporcionarlos de manera continua y sistemática, con el objeto de mejorar el conocimiento y las habilidades del personal que labora en una empresa CCLABORATORIOS.

Desarrollar las capacidades del trabajador proporciona beneficios para tanto para éstos como para la organización. A los primeros los ayuda a incrementar sus conocimientos, habilidades y cualidades; a la organización la favorece al incrementar los costos-beneficios.

La capacitación hará que el trabajador sea más competente y hábil, al utilizar y desarrollar las actitudes de éste. De esta manera que la organización se volverá más fuerte, productiva y rentable.

El plan de capacitación es una acción planificada cuyo propósito general es preparar e integrar al recurso humano en el proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño en el trabajo. La capacitación en la empresa deberá brindarse en la medida necesaria haciendo énfasis en los aspectos específicos y necesarios para que el empleado pueda desempeñarse eficazmente en su puesto.

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo general

Elaborar un plan de capacitación aplicado al Talento Humano de la empresa en valores y formación técnica para mejorar la productividad en la empresa CCLABORATORIOS.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Realizar el análisis FODA de la empresa CCLABORATORIOS
- Identificar los aspectos que requieren ser mejorados con respecto al desempeño de los trabajadores de la empresa de CCLABORATORIOS
- Desarrollar el presupuesto para el Plan de capacitación

6.5 Análisis de factibilidad

La viabilidad en la ejecución de la propuesta se fundamenta en los siguientes aspectos:

Aspecto socio-cultural

Este factor es aplicable porque se cuenta con el apoyo y la colaboración del personal que labora en la empresa de CCLABORATORIOS, ya que existe un compromiso para lograr los objetivos planteados.

Aspecto ambiental

Es viable porque al dar capacitación se estaría tomando en cuenta aspectos ambientales para evitar desechos que podrían afectar el medio ambiente.

Factibilidad financiera

Es aplicable puesto que se cuenta con el apoyo de los directivos de la empresa, quienes ven la necesidad de un plan de capacitación basado en valores y formación técnica para mejorar la productividad.

6.6 Fundamentación Científico Técnico

6.6.1 Capacitación

Para ROBBINS, STEPHEN P. y COLUTER Mary, (2005), la capacitación de los empleados es una actividad importante de la gerencia de recursos humanos. Conforme los empleos exigen cambios, las destrezas de los empleados se deben modificar y actualizar. Los gerentes por supuesto tienen la responsabilidad de decidir qué tipo de capacitación necesitan los empleados, cuando la requieren y cómo debe ser esa capacitación

REZA TROSINO Jesús Carlos (2007), se desarrollan todas aquellas acciones tendientes a proporcionar y desarrollar las habilidades, conocimientos, actitudes y aptitudes que el personal requiere para desempeñarse en su puesto de trabajo. Los principales medios para formar profesionalmente a los recursos humanos son: cursos, eventos; conferencias, lecturas, instrucción programada, software educativo, becas y otras formas de educación a distancia.

ALLES Martha (2006), Se entiende por capacitación actividades estructuradas, generalmente bajo la forma de un curso, con fechas y horarios conocidos y objetivos predeterminados. Por lo tanto, debe ser una transmisión de conocimientos y habilidades:

- Organizada;
- Planificada;
- Evaluable.

6.6.2 Propósitos de la capacitación

Para SILICEO Alfonso (2004), con base en la experiencia práctica profesional, se concluye que son ocho los propósitos fundamentales que debe perseguir la capacitación, a saber:

1. Crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y valores de la organización
2. Clarificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales.
3. Elevar la calidad del desempeño
4. Resolver problemas
5. Habilitar para una promoción
6. Inducción y orientación del nuevo personal en la empresa
7. Actualizar conocimientos y habilidades
8. Preparación integral para la jubilación

Para DORGE Valery (2004), la capacitación puede prevenir algunos desastres porque prepara a la gente, tanto a usted como a los demás miembros del personal, para funcionar con la mayor eficacia posible a pesar del caos reinante. La capacitación sirve también para fomentar la labor en equipo, lo cual es un factor crucial en toda situación de emergencia. Cuando la gente siente que su participación es importante para la institución, es más posible que vaya a asumir sus responsabilidades con seriedad durante una emergencia. Esta incorporación en el proceso sirve para que la gente de todos los niveles aporte sugerencias valiosas y necesarias para el desarrollo de un plan de emergencia de primera línea que corresponda a las características y necesidades de la institución.

6.6.3 Tipos de capacitaciones:

Según ROBBINS, STEPHEN P. y COLUTER Mary, (2005), cuando las organizaciones invierten en la capacitación de los empleados, ¿Qué están ofreciendo? En la tabla N° 1 se describen los principales tipos de capacitación que proporcionan las organizaciones. La capacitación en destrezas interpersonales es una prioridad para muchas organizaciones.

Tabla N° 1: Tipos de capacitación

Tipo	Incluye:
Destrezas interpersonales	Liderazgo, entrenamiento, destrezas de comunicación, resolución de conflictos, creación de equipos, servicio al cliente, conciencia cultural y de la diversidad, otras destrezas interpersonales
Técnica	Capacitación y conocimiento de productos, procesos de ventas, tecnología de la información, aplicaciones de cómputo, otras destrezas técnicas necesarias para realizar un trabajo en particular
Empresarial	Finanzas, marketing, optimización de procesos, calidad, planeación estratégica, cultura organizacional
Obligatoria	Seguridad, salud, acoso sexual y otras disposiciones legales
Gestión del desempeño	Cualquier capacitación que ayude a un empleado a mejorar su desempeño laboral
Solución de problemas y toma de decisiones	Definición de problemas, evaluación de las causas, creatividad en el desarrollo de alternativas, análisis de alternativas, selección de soluciones
Personal	Planeación de carreras, administración del tiempo, bienestar, finanzas personales o administración del dinero, cómo hablar bien en público

Fuentes: Robbins, Stephen P. y Coulter Mary, (2005), Administración

6.6.4 Fases de la capacitación

Según TEJADA MUÑOZ Victoria Fernández (2010), las etapas de la capacitación son las siguientes:

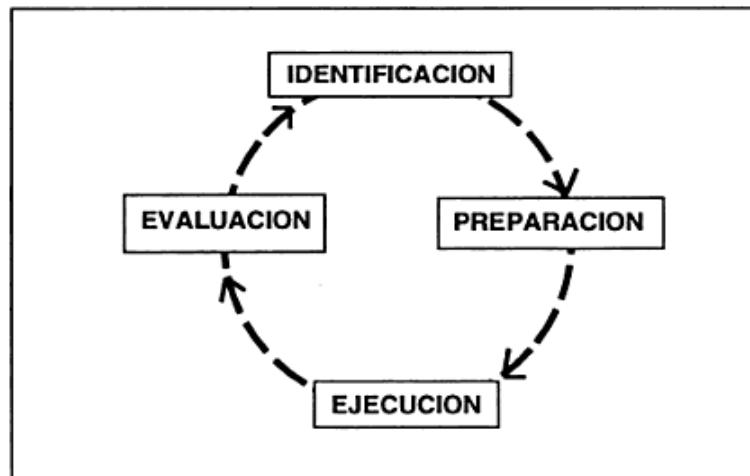
1. **Detección de las necesidades de capacitación:** Es el nivel más alto de la organización el que fija los objetivos de formación a largo plazo y, por tanto, las necesidades de la misma. Puede hacerse en tres niveles de análisis: nivel organizacional, nivel de la DP y en el nivel de las operaciones o tareas concretas.
2. **Establecimiento del programa de formación específico para cada tipo de necesidades:** Esta labor es competencia de la DP, tanto en la selección de personas como posteriormente con la formación. La DP analiza los aspectos más destacados que deben ser revisados continuamente en función de los diferentes supuestos laborales, del entorno y personales que vayan surgiendo.
3. **Implementación y realización del programa:** el análisis de las necesidades de formación concretas se hacen a pie de puesto, entre la DP, el supervisor de línea y el propio empleado que ocupa el puesto en la actualidad. El punto de partida será el análisis y diseño del puesto. En esta fase es donde puede constatarse si la persona que

ocupa el puesto tiene las habilidades, los conocimientos y las actitudes adecuadas para el desarrollo correcto de las tareas. Será necesario fijar unos estándares de desempeño, identificar las tareas, establecer la forma en que debe llevarse a cabo cada una de ellas para cumplir los estándares de desempeño, y establecer las habilidades, conocimientos y actitudes necesarias en cada una de ellas.

4. **Evaluación de los resultados:** Imprescindiblemente para que todos los participantes puedan obtener retroalimentación. Es necesario constatar si la capacitación ha producido los efectos deseados y si estos están plenamente integrados en la filosofía ética de la empresa.

Para Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (2000), las etapas del plan de capacitación son las siguientes:

Tabla N° 2: Etapas de capacitación



Fuentes: Robbins, Stephen P. y Coulter Mary, (2005), Administración

- **Identificación:** Esta etapa inicial del proceso de capacitación permite definir los objetivos de la actividad de capacitación y del desarrollo de las fases subsiguientes. En ella se establece la pertinencia de la capacitación de los recursos humanos para responder a los problemas específicos que plantean las nuevas exigencias del desarrollo.
- **Necesidades de capacitación:** Se inicia con la definición del perfil de desempeño o salida esperado en el participante, ante determinadas situaciones problemáticas. Al respecto se definen los rasgos y prescripciones necesarios para poder participar en forma eficaz en la solución de los problemas desde el punto de vista educativo. Una segunda fase de la definición de necesidades de capacitación es caracterizar a la población o actores que intervienen en la solución de la problemática planteada. La identificación de esa población considerará para su agrupación, entre otros, los siguientes aspectos: Nivel educativo, la edad, la ocupación actual.
- **Programación:** La gerencia del programa de capacitación deberá convertir esas necesidades en grandes objetivos por alcanzar en el tiempo y en el espacio.
- **Preparación:** Se inicia con la decisión de realizar la actividad identificada, continua con la preparación detallada y termina con la inauguración de la actividad

- **Ejecución:** Esta etapa inicia con las acciones de desarrollo de la actividad y culmina con su evaluación y clausura. Se debe estar atento a las dificultades que puedan presentarse. En esta etapa se ven los resultados de todo el trabajo de preparación.
- **Evaluación ex post:** Esta etapa debe realizarse después de haber concluido la actividad, generalmente antes de un año y en todas las actividades ejecutadas por un programa de capacitación. Dichas actividades y sus resultados son importantes para la reorientación de otras actividades similares.

ALLES Martha (2008), hay diversos elementos a través de los cuales se puede evaluar la eficacia del proceso de capacitación:

- **Reacción de los participantes:** participación, preguntas y otras manifestaciones.
- **Aprendizaje medido en base a preguntas o ejercicios:** Los jefes de los participantes podrán evaluar el resultado en la aplicación diaria de los contenidos.
- **Comportamiento durante la actividad.**
- **Resultados:** beneficios de la capacitación comparados con los costos de entrenamiento.

Tabla N° 3: Evaluación de la capacitación

¿Qué evaluamos en la capacitación?			
Qué	Cómo	Quién	Dónde
Capacidad	Pruebas	Instructores	Situación de formación
Desempeño	Observación guiada	Supervisores	Situación de trabajo
Productividad	Estándares de producción	Supervisores	Situación de trabajo
Aspectos económicos	Indicadores económicos	Responsable de la explotación	Unidad operativa

Fuente: Martha Alles (2008), Dirección Estratégica de Recursos Humanos

Algunos de los beneficios de la capacitación:

- Incremento en la producción
- Reducción de errores
- Reducción de la rotación
- Menor necesidad de supervisión
- Cambio de comportamientos por parte de los asistentes. El cambio de actitudes derivado de los procesos de entrenamiento.
- Enriquecimiento del puesto de trabajo.

6.6.5 Plan de Formación:

RODRÍGUEZ ROMÁN Marta (2010), es un documento elaborado por la propia organización o subcontratado a un consultor externo que surge del diagnóstico de necesidades de la organización a la que se dirige.

El plan de formación puede definirse como el conjunto coherente y ordenado de acciones formativas, establecidas en un periodo de tiempo determinado y dirigido a dotar y perfeccionar a las personas de las competencias necesarias para conseguir los objetivos estratégicos que se persiguen en la organización.

Con el diseño de un plan se mejoran aspectos tales como los que se mencionan a continuación:

- Mejora de las funciones laborales
- Mejora a la hora de integrar a nuevo personal.
- Fomenta de la comunicación interna entre los diferentes departamentos de la organización
- Proyección de la imagen hacia el exterior y con el interior de la organización

- Potenciación del trabajo en equipo

6.6.6 Etapas del plan de formación

A partir de esta información, podemos dividir el plan de formación en seis etapas. En cada una de ellas se persiguen unos objetivos determinados.

Primera etapa: Diagnóstico de la organización.

Los objetivos de esta primera etapa son:

- Conocer la situación actual en la que se encuentra la organización
- Identificar los objetivos y estrategias de la organización
- Detectar los problemas más relevantes con los que se encuentra.
- Tener conocimientos de los proyectos presentes y futuros de los cambios previstos a los que se enfrenta.

Segunda etapa: Detección de los vacíos formativos con los que se encuentra la organización

El objetivo de esta etapa es:

- Detectar las necesidades de formación de la organización para alcanzar los objetivos que se persiguen en la misma.

Tercera etapa: Transformación de las necesidades de formación en acciones formativas

Sus objetivos son:

- Convertir las necesidades de formación en acciones formativas.

- Diseñar acciones formativas propiamente dichas.

Cuarta etapa: Diseñar el plan de formación

El objetivo de esta etapa es redactar el documento del Plan de formación:

- **Formulación de los objetivos:**

Para llevar a cabo la formulación de los objetivos para redactar el plan de formación es imprescindible conocer cuáles son aquellas cualificaciones imprescindibles para realizar, de manera adecuada, todas aquellas tareas que se desempeñan en un determinado puesto de trabajo.

- **Determinación de los contenidos que se van a impartir**

En función de los objetivos que se hayan formulado previamente, se determinaran los contenidos que se van a impartir, ya que no es lo mismo impartir una acción formativa sobre calidad en la organización que una acción formativa, por ejemplo, sobre técnicas de venta.

- **Definición del sistema didáctico**

En función del nivel formativo que posean los participantes o de las necesidades reales, se determinara el sistema didáctico más eficiente para cada caso.

- **Determinación de los meses de impartición:**

Mirara los meses con menos productivos para ello, a la hora de determinar el momento de impartición de la formación, son muchos los que lo prefieren dentro de la jornada laboral.

- **Determinación del lugar de impartición:**

La formación puede llevarse a cabo, bien dentro o fuera del centro de trabajo, de ello dependerá entre otros, la disposición de espacio con la que cuente cada organización en concreto.

- **Determinación de los destinatarios:**

Para diseñar un programa formativo o un plan de formación, es necesario conocer a los destinatarios a los que va dirigido. Para ello debemos de conocer tanto sus capacidades como otros factores que pueden influir en el diseño del mismo.

- **Definición de los medios de apoyo a la formación:**

En este último apartado sobre como redactar un plan de formación se señalan algunos de los medios de apoyo a la formación. Estos medios de apoyo son varios y muy diversos:

Transparencias, Diapositivas, textos, casos prácticos, juegos de simulación. Casetes, videos.

Quinta etapa: Ejecución del plan

El objetivo de esta etapa es ejecutar el plan de formación.

Sexta etapa: Evaluación del plan

Evaluar el plan de formación es el objetivo de esta etapa:

Grado de consecución de los objetivos que se perseguían con el plan de formación

Evaluación de los formadores/tutores

Evaluación de gestión de la formación.

6.7 Metodología – Plan de acción

En este proceso de investigación se utilizó métodos, técnicas y procesos como el conocimiento científico que permite aceptar la existencia de un mundo cambiante, afirmando además la posibilidad de conocer acerca de la conducta de la misma.

Para el desarrollo de la propuesta en la empresa CCLABORATORIOS se realiza un diagnóstico de la organización para conocer su situación dentro y fuera de la misma.

Para lo cual se desarrolla la matriz EFI donde se encuentra las fortalezas y debilidades de la empresa CCLABORATORIOS.

MATRIZ DEL EFI (FORTALEZAS Y DEBILIDADES)

Cuadro N° 18: MATRIZ DEL EFI

FACTORES CLAVES DEL ÉXITO	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
FORTALEZAS			
Calidad del producto	0,08	4	0,32
Participación en el mercado	0,07	4	0,28
Conocimiento y experiencia en el sector	0,06	4	0,24
Disponibilidad de insumos	0,05	3	0,15
Capacidad para satisfacer la demanda	0,05	3	0,15
Comunicación y control gerencial	0,04	3	0,12
Precios competitivos	0,06	3	0,18
Diversidad de productos para ofrecer al mercado	0,07	4	0,28
Uso de páginas web para la oferta productos	0,07	4	0,28
Disponibilidad y variedad de varios productos	0,08	4	0,32
DEBILIDADES			
No hay personal para reparación y mantenimiento de equipos de laboratorio	0,05	4	0,20
Poca Productividad	0,06	1	0,06
Pocos talleres al personal para el manejo de la maquinaria	0,03	2	0,06
Mal manejo de los desechos	0,03	2	0,06
Falta de valores en el personal	0,03	2	0,06
Falta de orden y limpieza en las áreas de trabajo	0,03	2	0,06
Pocas relaciones interpersonales	0,02	2	0,04
Falta de capacitación en formación técnica	0,05	2	0,10
Presupuesto escaso para capacitación	0,04	2	0,08
Equipos sin mantenimiento preventivo	0,03	2	0,06
TOTAL	1,00		3,10

Elaborado por: Mónica Laguna

Ponderación: Sin Importancia 0.01 Muy Importante 1.0

Calificación:

1=Debilidad importante

2= debilidad menor

3= Fortaleza menor

4= Fortaleza importante

Del resultado del peso y la calificación asignado a cada fortaleza y debilidad, se obtiene **3,10.**, lo que significa que la empresa CCLABORATORIOS aprovecha de las fortalezas y debilidades existentes en la misma.

De igual manera para conocer su entorno se procede a realizar un análisis de las fuerzas externases decir de las oportunidades y amenazas que rodea a la empresa CCLABORATORIOS.

MATRIZ DEL EFE (OPORTUNIDADES Y AMENAZAS)

Cuadro N° 19: MATRIZ DEL EFE

FACTORES CLAVES DEL ÉXITO	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
OPORTUNIDADES			
La apertura económica	0,08	4	0,32
Alianzas estratégicas	0,06	4	0,24
Globalización de la información	0,06	3	0,18
Internacionalización del negocio	0,07	3	0,21
Contribuir al progreso de la medicina	0,08	3	0,24
Avances en cuanto a medicina veterinaria	0,06	3	0,18
Control de calidad externa	0,07	3	0,21
Acceso a tecnología	0,05	3	0,15
Nichos de mercado no explorados	0,06	3	0,18
AMENAZAS			
Productos importados más barato	0,04	1	0,04
Altos costo de tecnología	0,03	2	0,06
Inflación	0,04	1	0,04
Los competidores	0,04	1	0,04
Situación económica del país	0,03	2	0,06
Recesión económica mundial	0,04	2	0,08
Nuevos productos en el mercado	0,05	2	0,10
Productos sustitutos	0,04	1	0,04
Política del país	0,05	2	0,10
Incremento en el precio de los insumos y materia prima	0,05	1	0,05
TOTAL	1		2,52

Elaborado por: Mónica Laguna

Ponderación: Sin Importancia 0.01 Muy Importante 1.0

Calificación:

1=Amenaza importante

2= Amenaza menor

3= Oportunidad menor

4= Oportunidad importante

Del resultado del peso y la calificación asignado a cada oportunidad y amenaza, se obtiene **2,52**, lo que significa que la empresa CCLABORATORIOS se encuentra compitiendo en una industria que esta apenas por encima del promedio en cuanto a atractivo general, es decir que se debería aprovechar de mejor manera las oportunidades.

- **Análisis FODA**

Cuadro N° 20: Análisis FODA CCLABORATORIOS

FODA	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
		O1: La apertura económica O2: Alianzas estratégicas O3: Globalización de la información O4: Internacionalización del negocio O5: Contribuir al progreso de la medicina O6: Avances en cuanto a medicina veterinaria O7: Control de calidad externa O8: Acceso a tecnología O9: Nichos de mercado no explorados
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
F1: Calidad del producto F2: Participación en el mercado F3: Conocimiento y experiencia en el sector F4: Disponibilidad de insumos F5: Capacidad para satisfacer la demanda F6: Comunicación y control gerencial F7: Precios competitivos F8: Diversidad de productos para ofrecer al mercado F9: Uso de páginas web para la oferta productos F10: Disponibilidad de varios productos	Elaborar un estudio de las nuevas necesidades de los clientes. (O3, F1, F2, F3) Realizar un estudio del producto estrella para llegar a los nichos de mercado no explorados (F8, F10, O9)	Mejorar la página web de la empresa con información más clara y precisa de los productos que se ofrecen en el mercado. (F7, F8, F9, F10, A4, A7) Disponer de nuevos productos y sus sustitutos para mejorar el nicho de mercado. (F10, A4, A8)

DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
<p>D1: No hay personal para reparación y mantenimiento de equipos de laboratorio</p> <p>D2: Poca Productividad</p> <p>D3: Pocos talleres al personal para el manejo de la maquinaria</p> <p>D4: Mal manejo de los desechos</p> <p>D5: Falta de valores en el personal</p> <p>D6: Falta de orden y limpieza en las áreas de trabajo</p> <p>D7: Pocas relaciones interpersonales</p> <p>D8: Falta de capacitación en formación técnica</p> <p>D9: Presupuesto escaso para capacitación</p> <p>D1: Equipos sin mantenimiento preventivo</p>	<p>Capacitar al personal tanto en valores como en formación técnica para mejorar la productividad de la empresa con el uso de la tecnología e información. (D5, D8, D2, O3, O8)</p> <p>Brindar talleres al personal sobre el manejo de desechos a través del control de calidad externa (D4,O7)</p>	<p>Dar a conocer al personal sobre el manejo de los desechos y su impacto en el medio ambiente, para disminuir los costos de insumos. (D4, A10)</p> <p>Dar mantenimiento preventivo a los equipos de laboratorio para surgir ante la situación económica del país. (D1, D10, A5)</p>

Elaborado por: Mónica Laguna

ANÁLISIS Y FORMULACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS

ESTRATEGIAS FO

A. E. FO1: Elaborar un estudio de las nuevas necesidades de los clientes

F1: Calidad del producto

F2: Participación en el mercado

F3: Conocimiento y experiencia en el sector

O3: Globalización de la información

A. E. FO2: Realizar un estudio del producto estrella para llegar a los nichos de mercado no explorados

F8: Diversidad de productos para ofrecer al mercado

F10: Disponibilidad de varios productos

O9: Nichos de mercado no explorados

ESTRATEGIAS DO

A. E. DO1: Capacitar al personal tanto en valores como en formación técnica para mejorar la productividad de la empresa con el uso de la tecnología e información.

D5: Falta de valores en el personal

D8: Falta de capacitación en formación técnica

D2: Poca Productividad

O3: Globalización de la información

O8: Acceso a tecnología

A. E. DO2: Brindar talleres al personal sobre el manejo de desechos a través del control de calidad externa

D4: Mal manejo de los desechos

O7: Control de calidad externa

ESTRATEGIAS FA

A. E. FA1: Mejorar la página web de la empresa con información más clara y precisa de los productos que se ofrecen en el mercado

F7: Precios competitivos

F8: Diversidad de productos para ofrecer al mercado

F9: Uso de páginas web para la oferta productos

F10: Disponibilidad de varios productos

A4: Los competidores

A7: Nuevos productos en el mercado

A. E. FA2: Disponer de nuevos productos y sus sustitutos para mejorar el nicho de mercado.

F10: Disponibilidad de varios productos

A4: Los competidores

A8: Productos sustitutos

ESTRATEGIAS DA

A. E. DA1: Dar a conocer al personal sobre el manejo de los desechos y su impacto en el medio ambiente, para disminuir los costos de insumos

D4: Mal manejo de los desechos

A10: Incremento en el precio de los insumos

A. E. DA2: Dar mantenimiento preventivo a los equipos de laboratorio para surgir ante la situación económica del país.

D1: No hay personal para reparación y mantenimiento de equipos de laboratorio

D10: Equipos sin mantenimiento preventivo

A5: Situación económica del país

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:

- **Misión**

Satisfacer las necesidades de clientes, consumidores internos y externos elaborando y comercializando productos farmacéuticos que cumplan con las especificaciones en calidad y servicios. Mediante el uso de la infraestructura adecuada impulsar la investigación e innovación de productos, conjuntamente con un plan de desarrollo para nuestro personal.

- **Visión**

Ser empresa líder e innovadora en el mercado farmacéutico ofreciendo productos farmacéuticos, biológicos y biotecnológicos de alto nivel tanto en el ámbito veterinario y humano con calidad de exportación cumpliendo las expectativas de los clientes

- **Valores**

Honestidad

Responsabilidad

Liderazgo

Puntualidad

Comunicación

Toma de decisión

Excelencia en el servicio

Eficiencia

- **Política de Calidad**

Contribuir con la salud, al brindar productos farmacéuticos de calidad, cumpliendo y superando los requisitos del cliente, del sistema de gestión de calidad, sistema de gestión ambiental y sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo; asignando los recursos

necesarios y cumpliendo con la normativa legal vigente; comprometiéndonos a la mejora continua, prevención de la contaminación y desarrollo sostenible.

- **Plan operativo**

Cuadro N° 21: Plan operativo

ESTRATEGIA	OBJETIVO	PLAN DE ACCIÓN	INDICADORES			RECURSOS	RESPONSABLE	
			TIEMPO		CANTIDAD			CALIDAD
			INICIO	FIN				
Elaborar un estudio de las nuevas necesidades de los clientes.	Conocer los gustos y preferencias de los clientes	Realizar una cartilla de clientes.	05/08/2013	06/08/2013	-	Mejorar el nivel de satisfacción de nuestros clientes	Humano Económico	Gerente Jefe de ventas
		Diseñar una encuesta para conocer la satisfacción del cliente	07/08/2013	09/08/2013				
		Conocer el producto más vendido por la empresa	12/08/2013	12/08/2013				
		Conocer los clientes potenciales	13/08/2013	14/08/2013				
Realizar un estudio del producto estrella para llegar a los nichos de mercado no explorados	Analizar los productos de mayor comercialización para llegar a nuevos mercados	Reunión con los encargados de cada departamento.	PERMANENTE		-	Comercializar productos de alta calidad	Humano Económico	Gerente Jefes departamentales
		Socializar la estrategia para el trabajo en equipo	15/08/2013	16/08/2013				
		Buscar nuevos mercados	PERMANENTE					

Capacitar al personal tanto en valores como en formación técnica para mejorar la productividad de la empresa con el uso de la tecnología e información.	Brindar la capacitación debida al personal de la empresa para mejorar la productividad	Elaborar el cronograma de temas a dictarse	19/08/2013	21/08/2013	Se dará la capacitación a todo el personal	Personal capaz de desenvolverse de forma eficiente en valores y formación técnica	Humano Económico Materiales Tecnológico	Gerente Jefes departamentales
		Cuántas personas están involucradas con la empresa	22/08/2013	22/08/2013				
		Analizar los aspectos que se deberían mejorar	23/08/2013	27/08/2013				
		Contratar un capacitador	28/08/2013	30/08/2013				
		Elaborar las herramientas para la capacitación (folletos, volantes, entre otros)	02/09/2013	04/09/2013				
		Capacitación	09/09/2013	08/10/2013				
		Brindar talleres al personal sobre el manejo de desechos a través del control de calidad externa	Ofrecer talleres sobre el manejo de desechos.	Elaborar el cronograma de temas a dictarse				
Cuántas personas están involucradas con el manejo de desechos	14/09/2013			15/09/2013				
Contratar un capacitador	16/09/2013			18/09/2013				
Elaborar las herramientas para los talleres (folletos, volantes, entre	21/09/2013			23/09/2013				

		otros)						
		Taller	28/10/2013 08/11/2013					
Mejorar la página web de la empresa con información más clara y precisa de los productos que se ofrecen en el mercado.	Visitar la página web periódicamente para realizar cambios en su presentación.	Conocer cuántas personas han ingresado a la página web	PERMANENTE		Numero de vistas a la página web	Mejorar la presentación de la página web de CCLABORATORIOS	Humano Económico Tecnológico	Gerente Jefe de ventas
		Cuántas ventas se realizó a través de esta página	11/11/2013	15/11/2013				
		Realizar cambios en la presentación de la página web de la empresa.	18/11/2013	22/11/2013				
Disponer de nuevos productos y sus sustitutos para mejorar el nicho de mercado.	Conocer los nuevos productos y sustitutos que se están ofreciendo en el mercado.	Elaborar una lista de productos que están siendo comercializados por la competencia	25/11/2013	26/11/2013	-	Optimizar las ventas	Humano Financiero	Gerente Jefe de ventas Jefe de producción
		Analizar el impacto en las ventas de los productos	27/11/2013	29/11/2013				
		Potenciar la venta de los productos	PERMANENTE					
Dar a conocer al personal sobre el manejo	Capacitar al personal sobre el manejo de	Elaborar el cronograma de actividades	02/12/2013	03/12/2013	Se dará talleres al 80% del	Mejorar el manejo de desechos	Humano Económico Materiales	Gerente Jefe de recursos humano

de los desechos y su impacto en el medio ambiente, para disminuir los costos de desperdicios de insumos	desechos y su impacto en el medio ambiente	Cuántas personas están involucradas con la empresa	04/12/2013	05/12/2013	personal que representa a los operarios		Tecnológico	Jefe de producción
		Contratar un capacitador	06/12/2013	10/12/2013				
		Elaborar las herramientas para la capacitación (folletos, volantes, entre otros)	11/12/2013	13/12/2013				
Dar mantenimiento preventivo a los equipos de laboratorio para surgir ante la situación económica del país.	Preparar al personal en cuanto al manejo y uso correcto de la maquinaria.	Conocer la maquinaria que se usa en la empresa (características, propiedades, entre otros)	16/12/2013	20/12/2013	Se prepara al 80% del personal que representa a los operarios	Optimizar el uso de la maquinaria	Humano Económico Materiales Tecnológico	Gerente Jefe de recursos humano Jefe de producción
		Preparar al personal en cuidado, uso y manejo	PERMANENTE					

Elaborado por: Mónica Laguna

PLAN DE ACCIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

Cuadro N° 22: Plan de acción del plan de capacitación

Objetivo	Dirigido a	Actividad	Temas de capacitación	Tiempo		RECURSOS	RESPONSABLE	RESULTADOS ESPERADOS
				INICIO	FIN			
Capacitar al personal tanto en valores como en formación técnica para mejorar la productividad de la empresa CCLABORATORIOS	Nivel directivo Nivel ejecutivo Nivel operativo	Curso	Liderazgo	09/sept	17/Sep.	Humano Económico Materiales Tecnológico	Gerente Jefes departamentales	EL 100% del personal que labora en la empresa tenga una formación valores lo cual se percibirá en su desempeño
			Comunicación Institucional					
			Manejo del cambio					
			Manejo del Stress					
			Ética y valores					
			supervisión de personal					
			Manejo de conflictos					
			Clima organizacional y el ambiente laboral.					
			Relaciones interpersonales					
			Primeros auxilios					
			Funciones y competencias laborales					
Mejoramiento motivacional de los trabajadores								
Capacitación sobre el manejo de desechos	Nivel Ejecutivo Nivel Operativo	Curso	Riesgos laborales	28/Oct	08/nov	Humano Económico Materiales Tecnológico	Gerente Jefe de recursos humanos Jefe de producción	El 80 % del personal entre jefes y personal operativo conozcan más sobre el manejo de desechos
			Que son los desperdicios y cómo manejarlos.					
			Manejo Ambientalmente Adecuado de Desechos					
Capacitar al personal sobre el manejo de desechos y su impacto en el medio ambiente	Nivel directivo Nivel ejecutivo Nivel	Curso	Tipos de desperdicios	16/Dic	20/Dic	Humano Económico Materiales Tecnológico	Gerente Jefe de recursos humano Jefe de producción	El 100% del personal que labora en la empresa conozca los impactos hacia
			Clasificación, Medidas de reducción y reciclaje					

	Operativo							el medio ambiente que tiene este tipo de desechos
			Cuidado y Protección del medio ambiente					

Elaborado por: Mónica Laguna

6.8 Evaluación del curso que se dará en el plan de capacitación

La empresa CCLABORATORIOS, una encuesta a los todo el personal de acuerdo a la capacitación que recibieron.

Cuadro N° 23: Encuesta sobre valores

ENCUESTA SOBRE VALORES				
Objetivo	Dirigido a	Preguntas	ESCALA DE VALORACIÓN	RESPONSABLE
Rescatar los valores que poseen la empresa y las persona que laboran en la empresa	Nivel directivo Nivel ejecutivo Nivel operativo	1. ¿Cómo es la comunicación en la empresa? 2. ¿Cómo considera la misión, visión, valores y políticas de calidad que posee la empresa? 3. ¿Su estado de motivación para la realización de su trabajo es? 4. ¿El clima organizacional que posee la empresa es? 5. ¿Cómo se ha manejado los conflictos dentro de la empresa	EXCELENTE MUY BUENO BUENO REGULAR	Motivador

Elaborado por: Mónica Laguna

Cuadro N° 24: Manejo de desechos

ENCUESTA SOBRE MANEJO DE DESECHOS				
Objetivo	Dirigido a	Preguntas	ESCALA DE VALORACIÓN	RESPONSABLE
Mejorar la manipulación de desechos	Nivel ejecutivo Nivel operativo	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo considera el manejo de desechos que se realiza en la empresa? 2. ¿Cómo realiza usted la manipulación de los desechos? 3. ¿Cómo se encuentra en conocimientos con respecto a los riesgos laborales? 4. ¿Los riesgos laborales que la empresa ha impartido es? 5. ¿Cómo se ha manejado los riesgos laborales en la empresa? 	<p>EXCELENTE MUY BUENO BUENO REGULAR</p>	Ing. Ambiental

Elaborado por: Mónica Laguna

Cuadro N° 25: Impacto ambiental

ENCUESTA SOBRE IMPACTO AMBIENTAL				
Objetivo	Dirigido a	Preguntas	ESCALA DE VALORACIÓN	RESPONSABLE
Conocer las consecuencias ambientales	Nivel ejecutivo Nivel operativo Nivel operativo	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿De qué manera se aplican tras tres R en la empresa? 2. ¿Cómo ha reutilizado los desechos la empresa 3. De qué forma ha realizado la clasificación de los desperdicios? 4. ¿Cómo se encuentra en conocimientos con respecto al impacto ambiental sobre este tipo de desechos? 5. ¿Como son las consecuencias que tiene en el medio ambiente este tipo de desechos? 	<p style="text-align: center;">EXCELENTE MUY BUENO BUENO REGULAR</p>	Ing. Ambiental

Elaborado por: Mónica Laguna

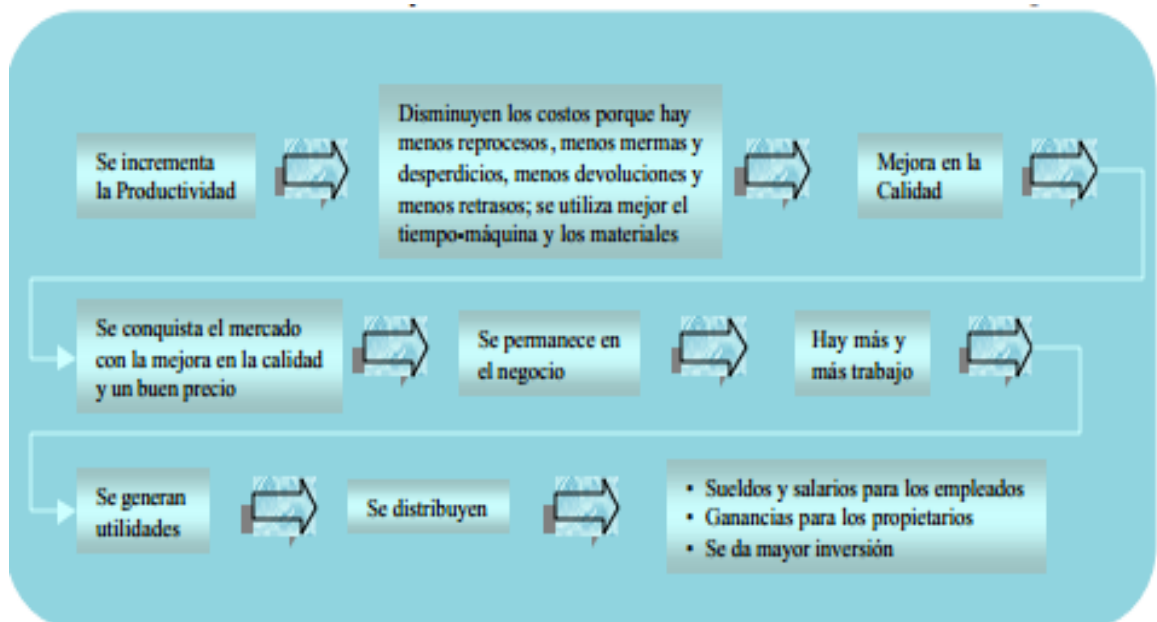
6.9 Análisis de la Productividad en la empresa CCLABORATORIOS

La empresa CCLABORATORIOS, es una empresa comprometida a desarrollar sus actividades productivas y económicas con el menor impacto posible en la sociedad y en el medio ambiente. Es por esto que ha creado el departamento de Desarrollo Sostenible cuyo objetivo es eliminar y reducir las externalidades que nuestras actividades puedan tener. Este departamento no solamente está a cargo del manejo medioambiental de la empresa sino también de velar por la seguridad y salud de sus colaboradores.

ÍNDICES DE PRODUCTIVIDAD

En términos generales, un índice de productividad es el cociente entre la producción de un proceso y el gasto o consumo de dicho proceso:

Tabla N° 4: Productividad



Fuente: LÓPEZ HERRERA, Jorge (2012), Productividad

Si la producción crece para un mismo nivel de consumo, el índice de productividad crece, indicando que la empresa es más productiva, es decir, administra mejor sus recursos para producir más con la misma cantidad de recursos. Un índice de productividad puede utilizarse para comparar el nivel de eficiencia de la empresa, ya sea en un conjunto, o respecto de la administración de uno o varios recursos en particular. De acuerdo con estos objetivos, puede haber índices de productividad total, o índices de productividad parcial.

$$\text{Índices de Productividad} = \frac{\text{Producción obtenida}}{\text{Insumo gastado}}$$

$$= \frac{\text{Desempeño alcanzado}}{\text{Recursos consumidos}}$$

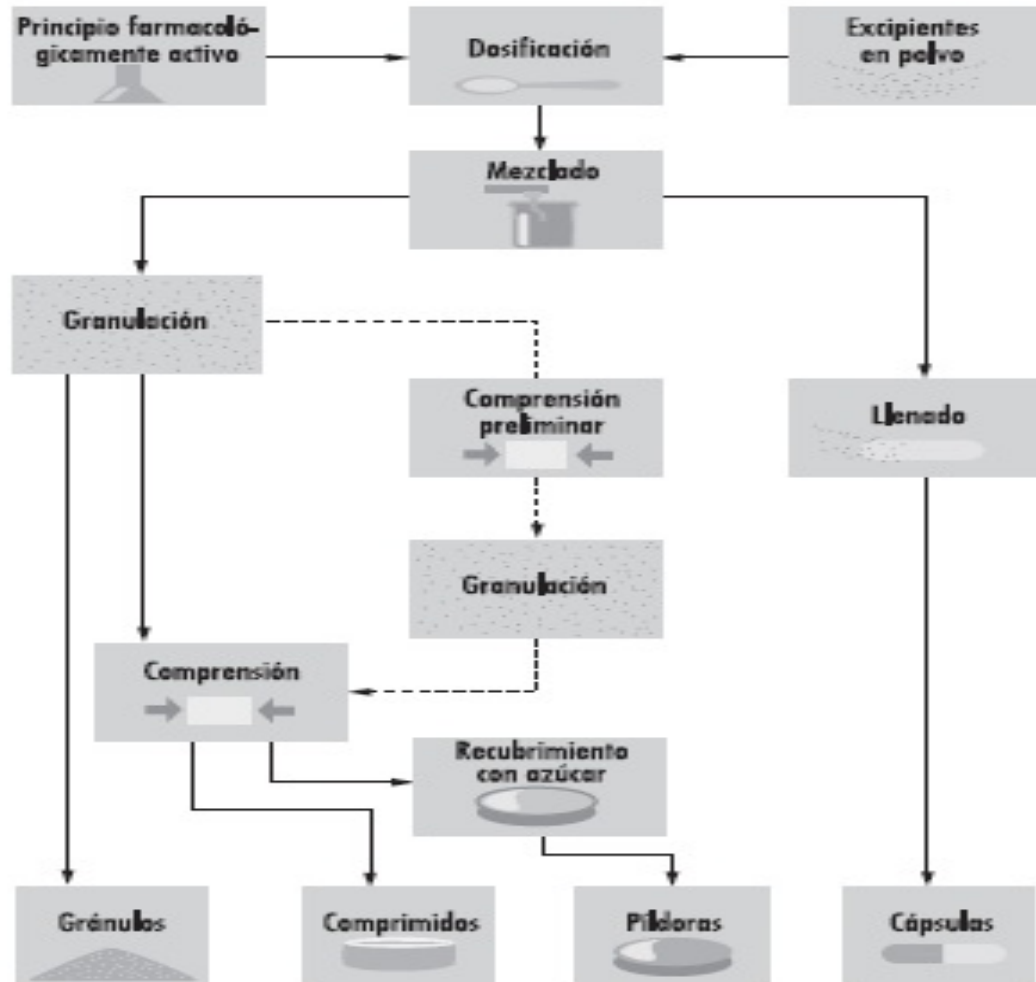
$$= \frac{f(\text{Eficacia})}{F(\text{Eficiencia})}$$

$$\textit{Productividad laboral} = \frac{\textit{Producción Realizada mensual}}{\textit{Horas trabajadas al mes}}$$

Los pasos el cálculo de los índices de productividad:

1. Construir el diagrama de flujo de proceso de producción

Gráfico N° 14:Diagrama de flujo de proceso de producción



Fuente: CCLABORATORIOS

2. Tabla de consumo

Cuadro N° 26: Tabla de factores de los tres últimos años

FACTORES	CANTIDAD (ANUAL)		
	2010	2011	2012
Unidades producidas	142759	126356	131241
# de trabajadores en producción	20	20	20
Horas laboradas por día	8	8	8
Días laborados al mes	20	20	20
Pedidos a tiempo	2484	2010	1958
pedidos a destiempo	363	576	366
Productividad	57,47	62,86	67,02

Elaborado por: Mónica Laguna

$$Productividad\ de\ la\ producción = \frac{Unidades\ producidas}{Pedidos\ a\ tiempo}$$

Al comparar la productividad de los tres últimos años se puede concluir lo siguiente:

- En el año 2011 hubo un crecimiento alcanzando un 9,37 % en la productividad con respecto al año 2010.
- En el año 2012 hubo un crecimiento llegando al 6,61 % en la productividad con respecto al año 2011.

Una vez que se implante el plan de capacitación se logrará cumplir los pedidos a tiempo, mayor producción, incrementar las utilidades, hacer que la empresa sea competitiva, mejorarán los productos con una mejor calidad.

Cuadro N° 27: Estimación de unidades

FACTORES	CANTIDAD (ANUAL)				AUMENTO		
	2010	2011	2012	ESTIMADO	ANUAL	MENSUAL	DIA
Unidades producidas	142759	126356	131241	139115	7874	656	33
# de trabajadores en producción	20	20	20	20	20	20	20
Horas laboradas por día	8	8	8	8	8	8	8
Días laborados al mes	20	20	20	20	20	20	20
Pedidos a tiempo	2484	2010	1958	2075	117	10	1

Elaborado por: Mónica Laguna

Se propone aumentar las unidades producidas en un 6% con respecto al año 2012, es decir que se producirán 20084 unidades más, ya que sin duda una buena aplicación de este plan dará una mayor productividad y a su vez mejorar la atención de pedidos a tiempo.

Para los pedidos a tiempo con un aumento de 20084 unidades producidas se cubrirán 117 pedidos anuales como se puede observar en el cuadro N° 24, con el mismo número de operarios, horas laborables en el día y los días laborados en el mes.

Al observar los datos del año 2010 se afirma que el personal que labora en la empresa recibió algún tipo de capacitación, lo cual se ve reflejado en el cuadro.

Una adecuada formación puede contribuir de una manera significativa a aumentar la productividad, puede reducir costos, o dicho de otra manera, la de aumentar continuamente la productividad, es un imperativo primordial del empresario. Las posibilidades reales de mantener los precios, de subir los salarios y las utilidades.

6.10 Presupuesto total requerido

Cuadro N° 28: Presupuesto requerido

DESCRIPCIÓN	Medida	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Esferográficos	U	25	0,4	10,00
Adquisición de proyector	U	1	650	650,00
Pizarra de tiza líquida	U	1	80	80,00
Marcadores líquidos	U	6	0,8	4,80
Copias	U	1800	0,02	36,00
Hojas	resma	1	4	4,00
Total				784,80
Recursos humanos				
Ing. Ambiental	horas	18	30	540,00
Motivador	horas	8	35	280,00
Refrigerios	mensual	75	1,25	93,75
Total				913,75
SUB TOTAL				1698,55
Imprevistos 5%				84,93
TOTAL PRESUPUESTO				1783,48

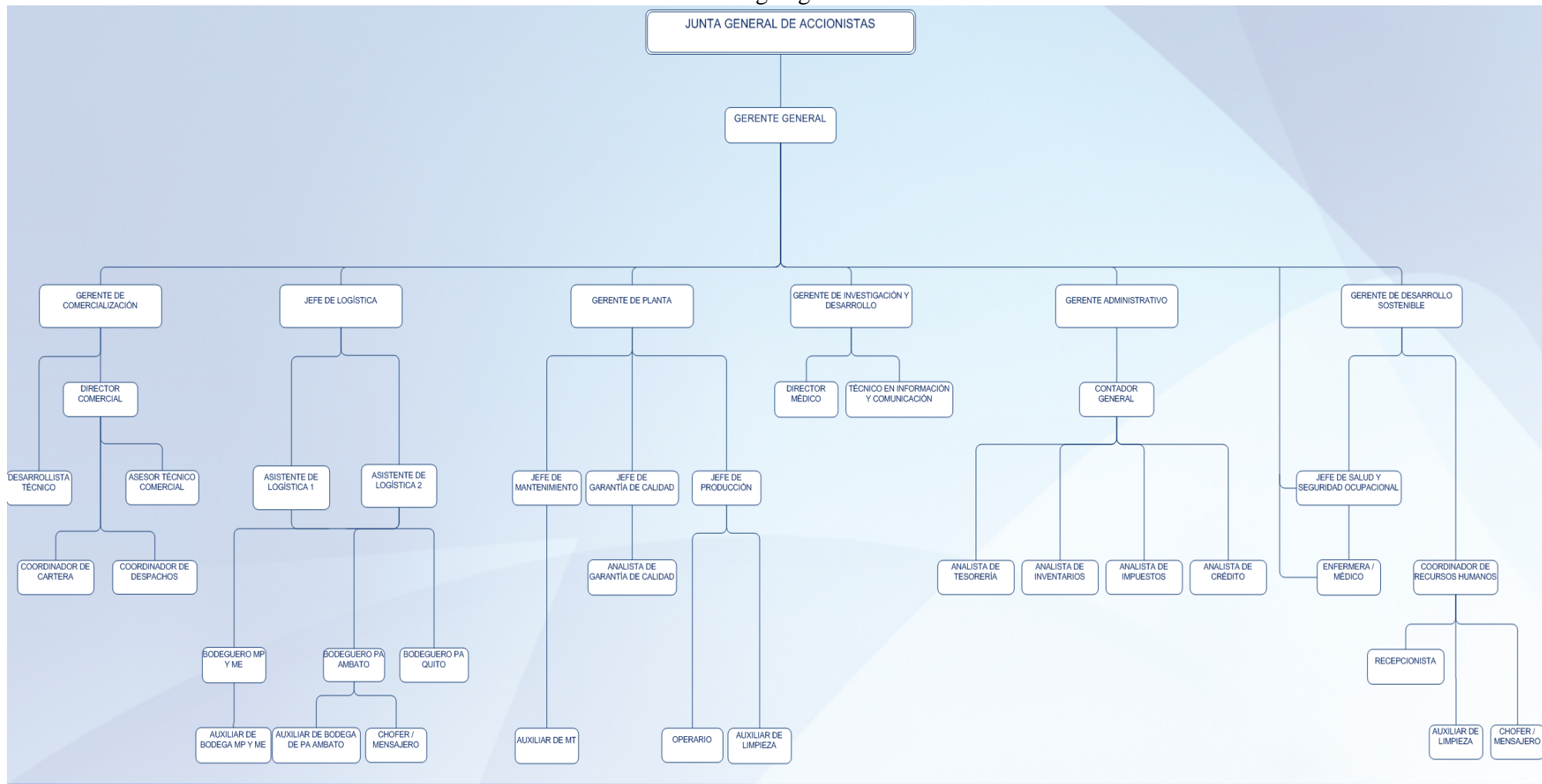
Elaborado por: Mónica Laguna

El presupuesto total requerido para la propuesta es de \$ 1783,48 lo que será cubierto en su totalidad por la empresa CCLABORATORIOS.

6.11 Administración

El Gerente se encarga de ejecutar la presente propuesta redactando directamente la responsabilidad en el personal que labora en CCLABORATORIOS que está estructurada de la siguiente manera:

Cuadro N° 29: Organigrama Estructural



Fuente: CCLABORATORIOS

6.12 Previsión de la evaluación

Es necesario disponer de un plan de monitoreo y evaluación de la propuesta para tomar decisiones oportunas que permitan mejorarla.

Cuadro N° 30: MATRIZ DE MONITOREO Y EVALUACIÓN

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Quiénes solicitan evaluar?	Gerente de CCLABORATORIOS
¿Por qué evaluar?	Es necesario disponer de herramientas para tomar correctivos.
¿Para qué evaluar?	Para medir los logros obtenidos en cada etapa de la ejecución. Para mejorar la comunicación y coordinación entre los trabajadores. Para una toma de decisiones efectiva
¿Qué evaluar?	El impacto de las capacitaciones en la productividad El cambio de actitud del personal
¿Cuándo evaluar?	El incremento de la productividad se evaluará mensualmente, sugiriendo correctivos cuando se amerite.
¿Cómo evaluar?	Con indicadores de resultados y productividad
¿Con qué evaluar?	Por medio de los indicadores anteriores con el actual.

Elaborado por: Mónica Laguna

Bibliografía:

ALLES Martha, (2006); Dirección estratégica de Recursos Humanos; Gestión por competencias; Segunda Edición; Granica; Buenos Aires – Argentina

BOHLANDER George W., SNELL Scott (2008), Administración de Recursos Humanos, décimo cuarta edición, Cengage Learning Editores, México, Pags.784

DORGE Valery (2004), Creación de la ONU el plan de emergencia: Guía párrafo Museos y Otras Instituciones, Estados Unidos de América, págs. 139

Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (2000); Pautas para el diseño y ejecución de una actividad de capacitación; IICA; San José, Costa Rica

REZA TROSINO Jesús Carlos (2007), Evaluación de la capacitación en las organizaciones, Panorama Editorial, México, Pags.176

ROBBINS, STEPHEN P. Y COLUTER Mary (2005), Administración, Pearson Educación, octava edición, México, Págs. 640

TEJADA MUÑOZ Victoria Fernández (2010), Derechos humanos y relaciones laborales, Colección Sostenibilidad y responsabilidad social corporativa, Gesbiblo Editorial, España, Págs. 298

SILICEO AGUILAR Alfonso (2004), Capacitación y desarrollo de personal, cuarta edición, Limusa Noriega Editores, México

MARTÍNEZ PEDROS Daniel, GUTIÉRREZ Artemio Milla (2012), La elaboración del plan estratégico a través del Cuadro de Mando Integral, Ediciones Días De Santos, Madrid, págs. 377

Direcciones electrónicas

<http://www.monografias.com/trabajos12/cntbtres/cntbtres.shtml>.

<http://www.zonaeconomica.com/inversion/definicion>.

<http://www.crecenegocios.com/definicion-de-rentabilidad/>

[http://es.wikipedia.org/wiki/Beneficio e...](http://es.wikipedia.org/wiki/Beneficio_e...)

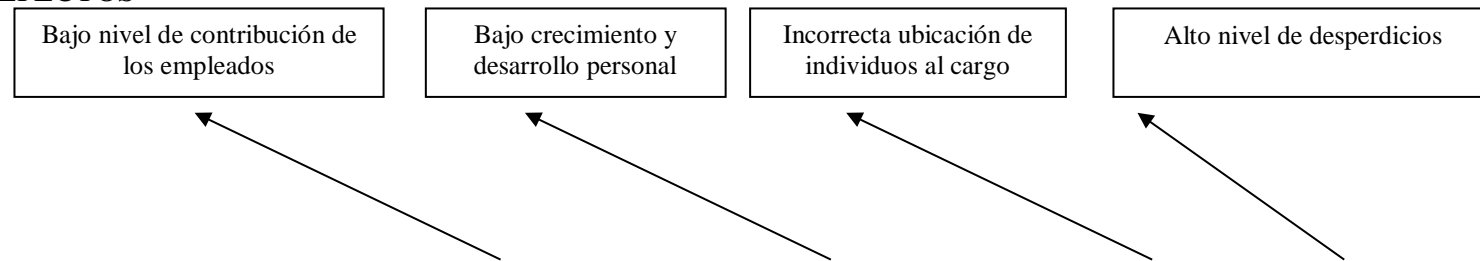
http://es.wikipedia.org/wiki/Beneficio_econ%C3%B3mico

ANEXOS

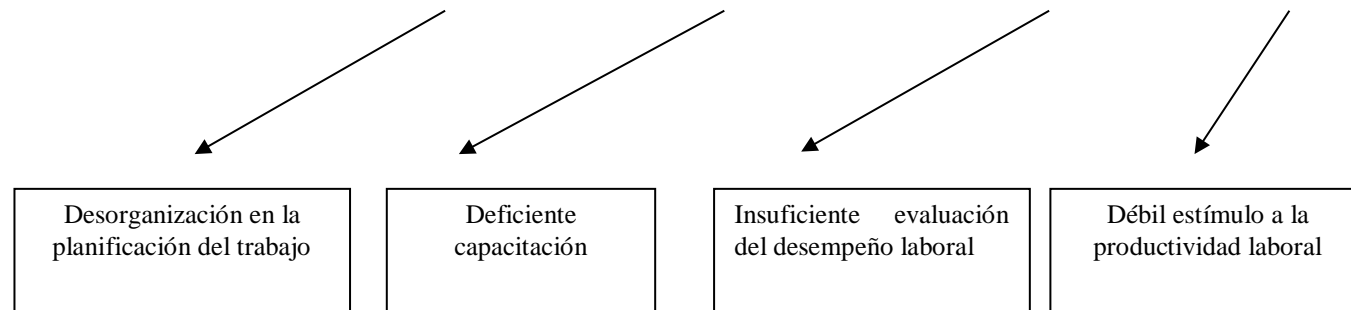
ANEXO 1

ÁRBOL DEL PROBLEMA

EFFECTOS



El incorrecto desempeño del talento humano reduce la productividad de la empresa CCLABORATORIOS



CAUSAS

ANEXO 2

CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Cuestionario N. 1

Objetivo: Establecer los motivos por los cuales el incorrecto talento humano incide en la productividad de la empresa CCLABORATORIOS.

Indicaciones: Por favor, escoja con una (x) una opción, la misma que debe ser la más importante para usted, sus respuestas serán confidenciales, la información que nos proporcione será de gran ayuda para mi investigación. Agradezco su colaboración.

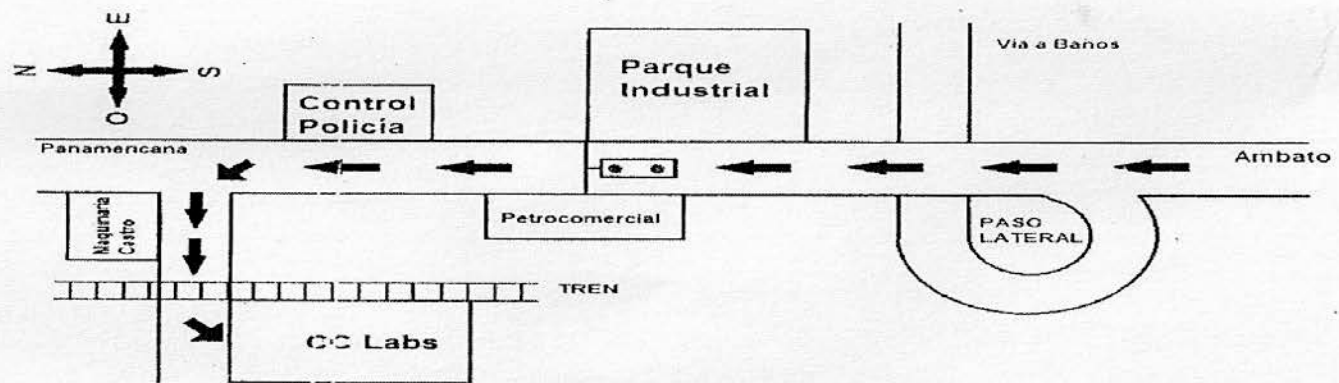
ENCUESTA

	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca	No sabe
1. ¿La empresa, motivan a trabajar en equipo?					
2. ¿Cree usted que es importante la experiencia dentro de su puesto de trabajo?					
3. ¿Considera buena su relación laboral con los demás individuos de la organización?					
4. ¿Recibe capacitación para desempeñar					

correctamente su trabajo?					
5 ¿Cree usted necesaria evaluar el desempeño individual y colectivo?					
6 ¿Recibe un justo reconocimiento de su labor de parte de sus compañeros y jefes?					
7 ¿La empresa realiza mediciones continuas de su desempeño laboral?					
8 ¿La duración de la jornada laboral oficial me resulta suficiente para cumplir mis tareas y conseguir mis objetivos?					
9 ¿La empresa cuenta con recursos asignados estructurados para satisfacer un plan de capacitación?					
10 ¿Los resultados de la evaluación del desempeño sirven de insumo para programar acciones de capacitación y desarrollo de los empleados?					

ANEXO 3

CROQUIS DE UBICACIÓN DE LA EMPRESA CCLABORATOIOS CIA. LTDA.



ANEXO 4

