



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERA DE EMPRESAS

“CAPACITACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE
LAVADORA DE JEANS CHELO’S DEL CANTÓN PELILEO”

AUTORA: VIVIANA CAROLINA TORRES MEDINA

AMBATO- ECUADOR

2011

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

Capacitación y su influencia en la productividad de Lavadora de jeans Chelo's del Cantón Pelileo.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La falta de un programa de capacitación al personal operativo influye en la productividad de la empresa Lavadora de jeans Chelo's del Cantón Pelileo.

1.2.1 Contextualización

El Ecuador es un país textilero especialmente la región Sierra donde sus habitantes son profesionales en esta rama, desde un punto de vista nacional la elevación de la productividad es la única forma de incrementar la auténtica riqueza, ya que un constante aumento de la productividad es una forma para que cualquier país pueda resolver problemas tan opresivos como la inflación, el desempleo, el déficit de la balanza comercial.

Es por eso que en los últimos años se ha visto como en nuestro país se ha innovado la tecnología por lo cual gran parte de los procesos manuales se los cambió por procesos mecanizados a causa de la revolución industrial que se dio a inicios del siglo XIX, de esta manera la capacitación de los trabajadores se volvió una herramienta muy importante para los empresarios debido a que se busca actualizar los conocimientos del personal con las nuevas técnicas y métodos de trabajo con lo cual mejoran sus actitudes y habilidades logrando la eficacia, eficiencia y efectividad dentro de la empresa, aumentando de esta manera la productividad de la empresa y por ende una mayor rentabilidad para la misma.

Durante los últimos años la importancia de capacitar y desarrollar a las personas dentro de las organizaciones se ha convertido en una tendencia de administración general, debido a que el personal es el recurso más valioso de la empresa, concentrándose las empresas en desarrollar las habilidades específicas de su talento humano para que estas puedan desempeñar con éxito su trabajo.

La capacitación es un proceso estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual los trabajadores o colaboradores adquieren y desarrollan conocimientos y habilidades específicas relacionadas a su trabajo, y modifica sus actitudes frente a los quehaceres de la organización, el puesto de trabajo o en el ambiente laboral.

Este enfoque se dirige a buscar un programa de capacitación que de un aporte y un buen apoyo facilitando el trabajo de los empleados de la organización, es decir, aquel

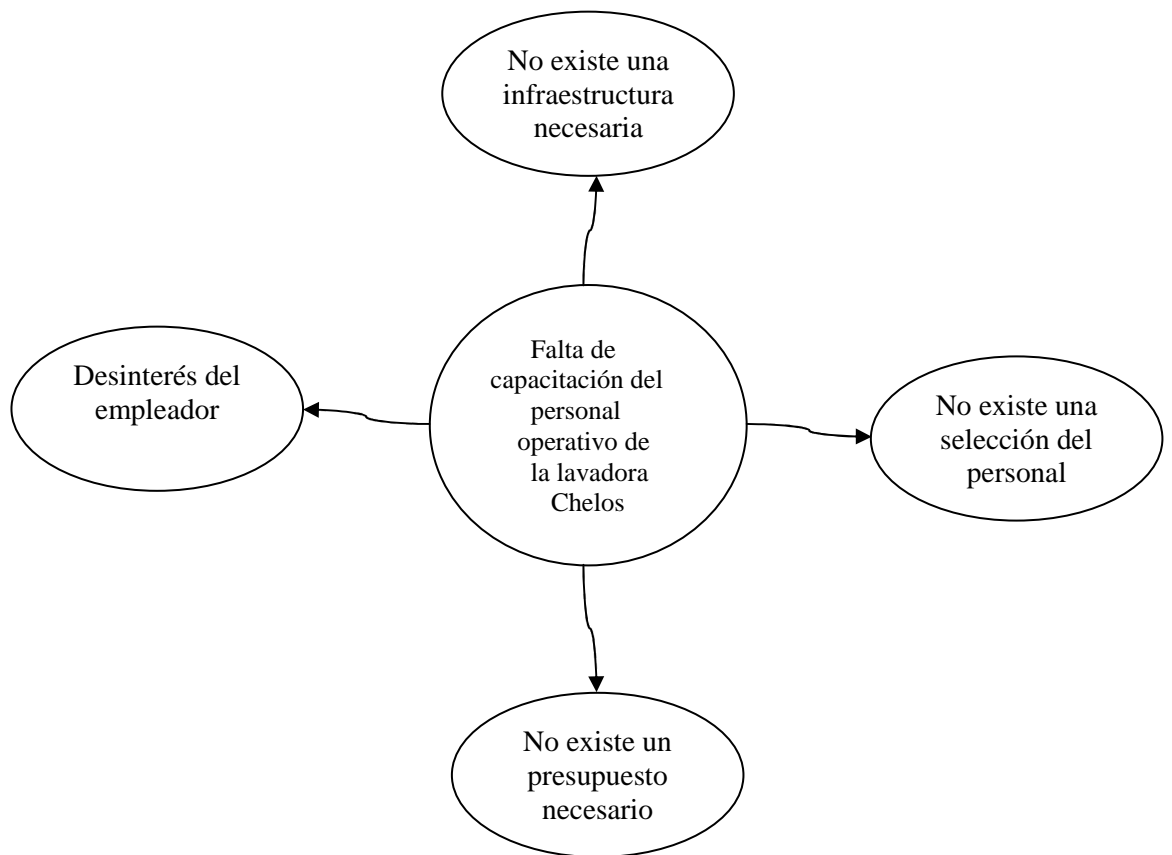
programa de capacitación que logre eficiencia y tenga flexibilidad necesaria para lograr el éxito en el entorno cambiante y dinámico actual.

La empresa moderna busca un cambio de actitud en el personal y en la cultura organizacional frente al aprendizaje, una nueva manera de pensar, la capacitación ya no como un conjunto de cursos y talleres sino más bien como una identidad cultural inherente a toda organización competitiva.

Las empresas se enfocan en los conceptos de desempeño y capacitación para mantener una posición privilegiada en el mercado, a su vez, los clientes al adquirir un producto, reciben una mejor calidad y un buen servicio.

1.2.2 Análisis crítico

Analizado el problema objeto de estudio se han determinado que las causas son:



Existe un desinterés del empleador para dar capacitación a sus trabajadores al no existir un presupuesto necesario para destinarlo a esta inversión, es por eso q existe un bajo desempeño de los trabajadores dentro de la empresa, no existe la infraestructura física necesaria para que los empleados reciban las charlas es por eso que también existe un desinterés de los empleados en recibir capacitación y poder mejorar los procesos de producción y la productividad de la empresa, otro problema es que no se hace una selección del personal que va a ingresar a la empresa es por eso que no existe mano de obra calificada para que haya una mayor productividad de la empresa.

1.2.3 Prognosis

Al no proponer un programa de capacitación para los trabajadores del área de producción de la empresa y sabiendo que ésta es una herramienta muy importante y

necesaria para aumentar la productividad en la misma, se verá el bajo desempeño y por ende las pérdidas dentro de la organización.

1.2.4 Formulación del Problema

¿Cómo incide la falta de capacitación del personal operativo en la productividad de la empresa Lavadora de Jeans Chelo's del Cantón Pelileo?

1.2.5 Preguntas directrices

¿Qué aspectos se toman en cuenta actualmente para la capacitación de los trabajadores?

¿Están preparados sus colaboradores para la ejecución de las diversas tareas y responsabilidades dentro de la organización?

1.2.6 Delimitación del problema

Límite de contenido:

Campo: Administración.

Área: Administración del talento humano.

Aspecto: Capacitación del talento humano.

Límite Espacial: Lavadora de Jeans "CHELOS"

Límite Temporal: enero - marzo 2010

1.3 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación sobre la capacitación dentro de la empresa tiene por objetivo conocer la esencia del problema, enriquecer los conocimientos científicos, ampliar los conocimientos que se requieren para lograr investigar la influencia de la falta de capacitación del personal operativo en la productividad de la empresa.

Con este programa de capacitación se logrará reducir considerablemente, el tiempo que se emplea en los procesos, de igual manera se reducirá las pérdidas materiales y económicas, logrando con ello que la empresa sea más eficiente y pueda establecerse más en el mercado y con ello tendrá más capacidad para crecer y brindar un mejor producto con calidad para la sociedad.

El desarrollo de este programa de Capacitación mejorará el conocimiento de los trabajadores técnicos que laboran en la empresa a través de cursos locales, los mismos que guardan relación directa con los trabajos que se han diseñado y las necesidades de los trabajadores, con la implementación de este programa se logrará incrementar la productividad de la empresa y por ende la rentabilidad de la misma debido a que se optimizará el uso de los recursos.

Esta capacitación como proceso sistemático para los trabajadores debe convertirse en un factor significativo dentro del nivel de trabajo, capaz de actualizar al obrero con estrategias innovadoras y la utilización de herramientas necesarias que le permitan enfocarse hacia el logro de sus objetivos para asegurar el éxito del programa y el incremento de la productividad de la organización.

La empresa cuenta con personas capacitadas que pueden adaptarse a los cambios necesarios para que la empresa progrese según lo esperado, compromiso de todos los empleados empezando desde el mayor cargo hasta el de más baja escala para cumplir

con las metas que indican las directivas de la empresa, para lograr un verdadero éxito en la aplicación de este programa de capacitación.

Al aplicar este programa a los trabajadores, estamos tratando de actualizar, mejorar, o a su vez desarrollar los conocimientos y aptitudes de los trabajadores de la empresa para de esta manera lograr que los mismos realicen sus tareas y responsabilidades obteniendo resultados positivos para la empresa.

Para investigar el problema planteado se cuenta con todos los recursos necesarios para cumplir con el objetivo de la investigación ya que la empresa brindará la apertura necesaria y proporcionará la información requerida para el desarrollo del presente trabajo.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Determinar cómo incide la falta de capacitación del personal operativo en la productividad de la empresa Lavadora de Jeans CHELO'S.

1.4.2 Objetivos Específicos

Identificar las necesidades de capacitación de los trabajadores, aplicando una investigación de campo, para incrementar la productividad de la industria de lavado de jeans "CHELO'S".

Analizar el potencial del talento humano y gestionarlo para mantenerlo motivado y lograr un desarrollo profesional y un incremento en la productividad de los trabajadores de la industria de lavado de jeans CHELO'S.

Proponer un programa de capacitación actualizado, proporcionando a los trabajadores los conocimientos necesarios para lograr un incremento en la productividad de Lavadora CHELO's.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Después de la búsqueda de antecedentes investigativos los cuales hacen referencia al problema en estudio se presentan los siguientes:

Según AULESTIA, L. (2005). La productividad es 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.

Por lo tanto en este trabajo investigativo nos damos cuenta la relación que tiene con nuestra investigación y vemos como aporta a nuestro trabajo ya que con esta evaluación de la certificación de las ISO 9001 – 2000 que hacen a las empresas de Ambato vemos

el alto grado de impacto en la productividad de las mismas y que con el proceso de implantación de un sistema de gestión de calidad las empresas verán recompensado este esfuerzo en los resultados que se obtienen.

Según MORALES, M. (2004). La capacitación es Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

Por lo tanto este trabajo investigativo aporta a nuestro trabajo porque la capacitación es un factor muy importante en la empresa ya que para la elaboración de los productos en una empresa se necesita personal calificado para de esta manera obtener un producto cero defectos, es decir, un producto de calidad.

Según NIETO, E. (2005). La capacidad productiva es Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

En consecuencia esta investigación nos ha aportado a nuestro trabajo investigativo ya que la inadecuada capacitación del personal para el manejo de la maquinaria, así como la falta de concientización obliga a que prácticamente su capacidad no aumente perjudicando así a las ventas de la empresa es por eso que se quiere optimizar la planificación para de esta manera lograr un incremento en la capacidad productiva de la misma.

2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

La presente investigación propuesta será realizada con el paradigma crítico propositivo ya que el problema objeto de estudio no es un tema aislado del mundo dinámico y cambiante en el cual vivimos, este problema ha ido evolucionando con el pasar del tiempo y se presentó en la empresa debido a que el personal que se desempeña dentro de la misma realiza su trabajo según sus conocimientos, por lo que se ha hecho necesario dar una capacitación a todo el personal de esta manera se logrará un incremento en la productividad de la empresa, aprovechando los recursos disponibles de la misma.

Mediante el presente trabajo vamos a poner en práctica conocimientos científicos para realizar un programa de capacitación mediante el cual se va a hacer frente a distintos factores que ha generado el problema objeto de estudio presente en la industria de lavado de jeans CHELO'S.

Dentro de la empresa los valores son un pilar fundamental que demuestra la personalidad de los trabajadores ante la sociedad, entendiendo que el problema objeto de estudio se encuentra también influenciado por los valores personales es por eso que esta empresa es sólida y comprometida con los clientes internos y externos, elaborando así un producto de calidad, mejorando la productividad de la empresa y principalmente satisfaciendo las necesidades y exigencias de la sociedad.

Para realizar este trabajo se lo hará investigando las cualidades del problema y planteando alternativas de solución, las cuales van a hacer que el trabajo del investigador sea un compromiso de búsqueda para una mejor calidad de vida del ser humano y una transformación positiva para la empresa y para la sociedad.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La ejecución de la presente investigación se sustenta en:

Código de Trabajo.

Artículo 441.- Protección del Estado.- Las asociaciones de trabajadores de toda clase están bajo la protección del Estado, siempre que persigan cualquiera de los siguientes fines:

1. La capacitación profesional;
2. La cultura y educación de carácter general o aplicada a la correspondiente rama del trabajo;
3. El apoyo mutuo mediante la formación de cooperativas o cajas de ahorro; y,
4. Los demás que entrañen el mejoramiento económico o social de los trabajadores y la defensa de los intereses de su clase.

2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

Fundamentación teórica

Programa de capacitación

Es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral. Como componente del proceso de desarrollo de los Recursos Humanos, la capacitación implica por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del colaborador a su puesto y a la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en la empresa. Y, por otro un conjunto de métodos técnicas y recursos para el desarrollo de los planes y la implantación de acciones específicas de la empresa para su normal desarrollo. En tal sentido la capacitación constituye factor importante para que el colaborador brinde el mejor aporte en el puesto asignado, ya que

es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del colaborador.

Modalidades de Capacitación

Formación

Su propósito es impartir conocimientos básicos orientados a proporcionar una visión general y amplia con relación al contexto de desenvolvimiento.

Actualización

Se orienta a proporcionar conocimientos y experiencias derivados de recientes avances científico -tecnológicos en una determinada actividad.

Especialización

Se orienta a la profundización y dominio de conocimientos y experiencias o al desarrollo de habilidades, respecto a una área determinada de actividad.

Perfeccionamiento

Se propone completar, ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias, a fin de potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesionales, directivas o de gestión.

Complementación

Su propósito es reforzar la formación de un colaborador que maneja solo parte de los conocimientos o habilidades demandados por su puesto y requiere alcanzar el nivel que este exige.

Niveles de Capacitación

Tanto en los tipos como en las modalidades, la capacitación puede darse en los siguientes niveles:

Nivel Básico

Se orienta a personal que se inicia en el desempeño de una ocupación o área específica en la Empresa.

Tiene por objeto proporcionar información, conocimientos y habilidades esenciales requeridos para el desempeño en la ocupación.

Nivel Intermedio

Se orienta al personal que requiere profundizar conocimientos y experiencias en una ocupación determinada o en un aspecto de ella.

Su objeto es ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación.

Nivel Avanzado

Se orienta a personal que requiere obtener una visión integral y profunda sobre un área de actividad o un campo relacionado con esta.

Su objeto es preparar cuadros ocupacionales para el desempeño de tareas de mayor exigencia y responsabilidad dentro de la Empresa.

METODOS DE CAPACITACIÓN PARA EMPLEADOS OPERATIVOS

Capacitación de aprendices.- Combina la instrucción en aulas con la capacitación en el trabajo.

Capacitación en el puesto.- Es un enfoque informal en la capacitación que permite que un empleado aprenda las tareas en su puesto al desarrollarlas realmente.

Simuladores.- Son dispositivos de capacitación de diversos grados de complejidad que modelan el mundo real.

Capacitación vestibular.- Tiene lugar fuera de área de producción con equipos que se parecen a los reales. Se busca habilidades y/o destreza.

Evaluación del programa de capacitación

Existen 4 criterios básicos para evaluar la capacitación:

- Reacciones
- Aprendizaje
- Comportamiento
- Resultados

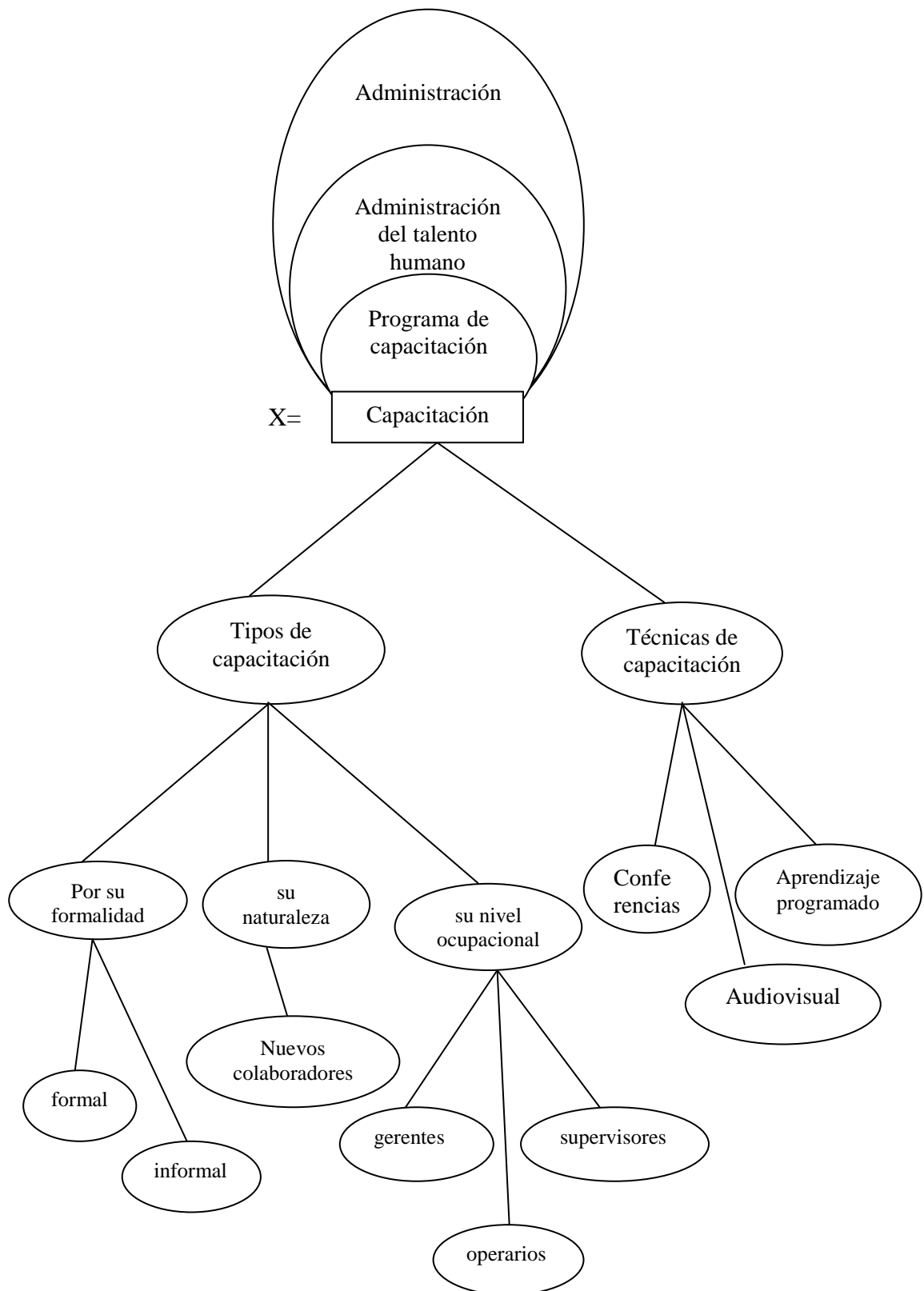
Reacción.- los participantes felices tienen más probabilidades de enfocarse en los principios de capacitación y utilizar la información en su trabajo.

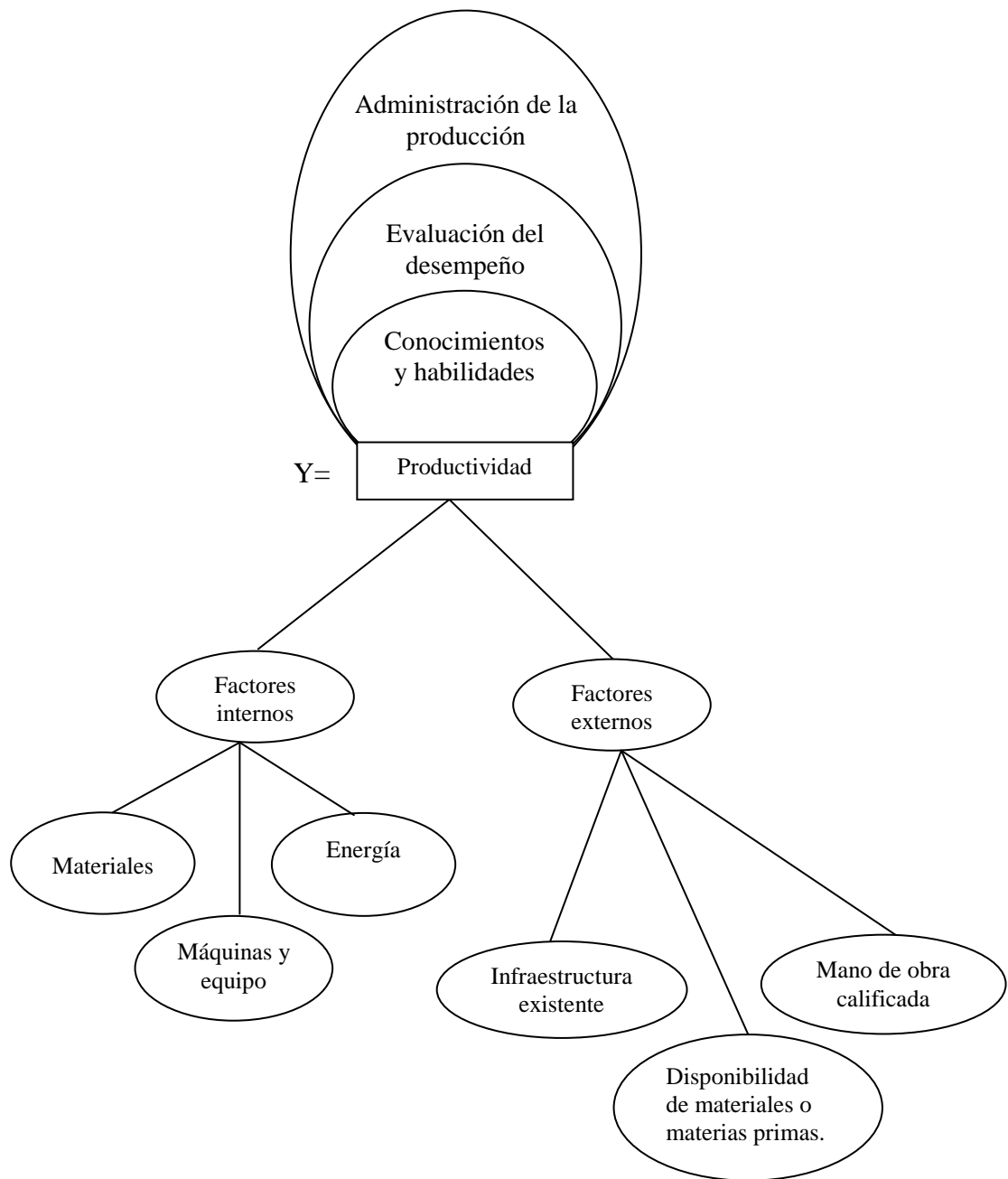
Aprendizaje.- probar el conocimiento y las habilidades antes de un programa de capacitación proporciona un parámetro básico sobre los participantes, que pueden medirse de nuevo después de la capacitación para determinar la mejora.

Comportamiento.- el comportamiento de los participantes no cambian una vez que regresan al puesto. La transferencia de la capacitación es una implantación efectiva de principios aprendidos sobre los que se requiere en el puesto.

Resultados.- con relación a los criterios de resultados, se piensa en términos de la utilidad de los programas de capacitación. Tal es el caso del modelo Benchmarking, que es un procedimiento para evaluar las prácticas y los servicios de la propia organización, comparándolos con los de los líderes reconocidos, a fin de identificar las áreas que requieren mejoras. Dicho proceso propone a los gerentes:

- Planear
- Hacer
- Comprobar
- Actuar.





Definición de categorías.

Capacitación

La capacitación es actualizar los conocimientos del personal con las nuevas técnicas y métodos de trabajo con el cual aprenden conocimientos, actitudes y habilidades logrando la eficacia, eficiencia y efectividad dentro de la empresa.

La organización invierte recursos con cada colaborador al seleccionarlo, incorporarlo, y capacitarlo. Para proteger esta inversión, la organización debería conocer el potencial de sus hombres. Esto permite saber si cada persona ha llegado a su techo laboral, o puede alcanzar posiciones más elevadas. También permite ver si hay otras tareas de nivel similar que puede realizar, desarrollando sus aptitudes y mejorando el desempeño de la empresa.

Otra forma importante en que la organización protege su inversión en recursos humanos es por medio del planeamiento de carrera. Estimula las posibilidades de crecimiento personal de cada colaborador, y permite contar con cuadros de reemplazo.

La capacitación, aunque está pensada para mejorar la productividad de la organización, tiene importantes efectos sociales. Los conocimientos, destrezas y aptitudes adquiridos por cada persona no solo lo perfeccionan para trabajar, sino también para su vida.

Son la forma más eficaz de protección del trabajador, en primer lugar porque si se produce una vacante en la organización, puede ser cubierta internamente por promoción; y si un trabajador se desvincula, mientras más entrenado esté, más fácilmente volverá a conseguir un nuevo empleo.

Las promociones, traslados y actividades de capacitación son un importante factor de motivación y retención de personal. Demuestran a la gente que en esa empresa pueden desarrollar una carrera, o alcanzar un grado de conocimientos que les permita su "empleabilidad" permanente.

La capacitación permite evitar la obsolescencia de los conocimientos del personal, que ocurre generalmente entre los empleados más antiguos si no han sido reentrenados. También permite adaptarse a los rápidos cambios sociales, como la situación de las mujeres que trabajan, el aumento de la población con títulos universitarios, la mayor esperanza de vida, los continuos cambios de productos y servicios, el avance de la informática en todas las áreas, y las crecientes y diversas demandas del mercado. Disminuye la tasa de rotación de personal, y permite entrenar sustitutos que puedan ocupar nuevas funciones rápida y eficazmente.

Por ello, las inversiones en capacitación redundan en beneficios tanto para la persona entrenada como para la empresa que la entrena.

Y las empresas que mayores esfuerzos realizan en este sentido, son las que más se beneficiarán en los mercados hipercompetitivos que llegaron para quedarse. (Internet)

Programa de capacitación

Es un conjunto de instrucciones secuenciales y codificadas que sirven para dirigir la actualización y perfeccionamiento de sus conocimientos en las operaciones que realiza el personal dentro de la empresa.

Es una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, que ofrece la posibilidad de mejorar la eficiencia del trabajo de la empresa, permitiendo a su vez que la misma se adapte a las nuevas circunstancias que se presentan tanto dentro como fuera de la organización. Proporciona a los empleados la oportunidad de adquirir mayores aptitudes, conocimientos y habilidades que aumentan sus competencias, para desempeñarse con éxito en su puesto. De esta manera, también resulta ser una importante herramienta motivadora. (Internet)

Administración del talento humano

Es una rama de las ciencias administrativas, la cual debe contribuir a la productividad de las organizaciones a través del crecimiento personal y profesional de los colaboradores de la empresa.

La Administración de Recursos Humanos consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.” (Hellriegel, 2004)

Planificación

Es esencial para que las organizaciones logren óptimos niveles de rendimiento, estando directamente relacionada con ella, la capacidad de una empresa para adaptarse al cambio. La planificación incluye elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización. Después, determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos cursos de acción futuros. (Hellriegel, 2004)

Organización

Se trata de determinar que recurso y que actividades se requieren para alcanzar los objetivos de la organización. Luego se debe de diseñar la forma de combinarla en grupo operativo, es decir, crear la estructura departamental de la empresa. De la estructura establecida necesaria la asignación de responsabilidades y la autoridad formal asignada a cada puesto. Podemos decir que el resultado a que se llegue con esta función es el establecimiento de una estructura organizativa. (Hellriegel, 2004)

Dirección

Es la capacidad de influir en las personas para que contribuyan a las metas de la organización y del grupo. Implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para la tarea de dirección, de hecho la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la

planificación y la organización, los gerentes al establecer el ambiente adecuado, ayudan a sus empleados a hacer su mejor esfuerzo. La dirección incluye motivación, enfoque de liderazgo, equipos y trabajo en equipo y comunicación. (Hellriegel, 2004)

Control

Es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas. Implica medir el desempeño contra las metas y los planes, muestra donde existen desviaciones con los estándares y ayuda a corregirlas. El control facilita el logro de los planes, aunque la planeación debe preceder del control. Los planes no se logran por si solos, éstos orientan a los gerentes en el uso de los recursos para cumplir con metas específicas, después se verifican las actividades para determinar si se ajustan a los planes. (Hellriegel, 2004)

Administración

Se puede decir que administrar es planear, organizar, dirigir y controlar todos los recursos de una empresa.

La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz. (Jaime Grados Espinosa, 2004)

Tipos de capacitación

Son clasificaciones de capacitación que se utilizan dentro de la organización para actualizar los conocimientos del personal según su necesidad de capacitación.

Capacitación Inductiva

Es aquella que se orienta a facilitar la integración del nuevo colaborador, en general como a su ambiente de trabajo, en particular.

Normalmente se desarrolla como parte del proceso de Selección de Personal, pero puede también realizarse previo a esta. En tal caso, se organizan programas de

capacitación para postulantes y se selecciona a los que muestran mejor aprovechamiento y mejores condiciones técnicas y de adaptación. (Internet)

Capacitación Preventiva

Es aquella orientada a prever los cambios que se producen en el personal, toda vez que su desempeño puede variar con los años, sus destrezas pueden deteriorarse y la tecnología hacer obsoletos sus conocimientos.

Esta tiene por objeto la preparación del personal para enfrentar con éxito la adopción de nuevas metodologías de trabajo, nueva tecnología o la utilización de nuevos equipos, llevándose a cabo en estrecha relación al proceso de desarrollo empresarial. (Internet)

Capacitación Correctiva

Como su nombre lo indica, está orientada a solucionar "problemas de desempeño". En tal sentido, su fuente original de información es la Evaluación de Desempeño realizada normalmente en la empresa, pero también los estudios de diagnóstico de necesidades dirigidos a identificarlos y determinar cuáles son factibles de solución a través de acciones de capacitación. (Internet)

Capacitación para el Desarrollo de Carrera

Estas actividades se asemejan a la capacitación preventiva, con la diferencia de que se orientan a facilitar que los colaboradores puedan ocupar una serie de nuevas o diferentes posiciones en la empresa, que impliquen mayores exigencias y responsabilidades.

Esta capacitación tiene por objeto mantener o elevar la productividad presente de los colaboradores, a la vez que los prepara para un futuro diferente a la situación actual en el que la empresa puede diversificar sus actividades, cambiar el tipo de puestos y con ello la pericia necesaria para desempeñarlos. (Internet)

Por su formalidad

Capacitación Informal. Está relacionado con el conjunto de orientaciones o instrucciones que se dan en la operatividad de la empresa, por ejemplo un contador

indica a un colaborador de esa área la utilización correcta de los archivos contables o enseña como llevar un registro de ventas o ingresos, muchas de las funciones de un contador incluyen algún tipo de capacitación. Una retroalimentación constructiva puede mejorar el desempeño de un colaborador de una manera más efectiva que la capacitación formal. (Internet)

Capacitación Formal. Son los que se han programado de acuerdo a necesidades de capacitación específica Pueden durar desde un día hasta varios meses, según el tipo de curso, seminario, taller, etc. (Internet)

Por su naturaleza

Capacitación de Orientación: para familiarizar a nuevos colaboradores de la organización, por ejemplo en caso de los colaboradores ingresantes.

Capacitación Vestibular: Es un sistema simulado, en el trabajo mismo.

Capacitación en el Trabajo: práctica en el trabajo.

Entrenamiento de Aprendices: período formal de aprendizaje de un oficio.

Entrenamiento Técnico: Es un tipo especial de preparación técnica del trabajo.

Capacitación de Supervisores: aquí se prepara al personal de supervisión para el desempeño de funciones gerenciales. (Internet)

Por su nivel ocupacional

Capacitación de Operarios

Capacitación de Obreros Calificados

Capacitación de Supervisores

Capacitación de Jefes de Línea

Capacitación de Gerentes. (Internet)

Técnicas de capacitación

Son procedimientos que se utilizan para capacitar al personal dentro de una organización.

Conferencias

Las conferencias consisten en que un instructor presente el material a un grupo de aprendices. Éste es el enfoque que prevalece en las escuelas y en la mayor parte de los programas de formación industrial. El desarrollo e impartición de las conferencias es relativamente económico y éstas pueden resultar efectivas al proporcionar conocimientos reales en forma rápida y eficiente. Sus desventajas son la naturaleza unilateral de la comunicación; la indiferencia a las particularidades del aprendiz en su estilo, capacidad e interés, y la falta de retroalimentación para el aprendiz.

Muchas de estas dificultades se pueden superar con una conferencia competente que combine de manera efectiva la discusión en la sesión de aprendizaje. Así mismo, la instrucción uno a uno, en la cual un instructor se entrevista con un aprendiz a la vez, puede superar muchas de estas desventajas. Las pruebas con respecto a la efectividad de las conferencias son escasas en comparación con otras técnicas, pero su familiaridad y bajo costo ayudan a evitar que se les descarte, sólo por ser menos excitantes o elaboradas que otras técnicas. (Internet)

Técnicas audiovisuales

En este grupo se incluyen las grabaciones, las películas y las diapositivas que pueden distribuirse a los aprendices y usarse en forma independiente o junto con otros métodos de formación. La creciente facilidad en el uso y la disminución en los precios de las cámaras de video y los sistemas de audio hacen posible que las organizaciones

produzcan sus propios videos de formación a precios relativamente bajos. Los videos con calidad profesional son más costosos, pero pueden tener más atractivo e impacto.

La ventaja de las técnicas audiovisuales es su capacidad para brindar con rapidez una formación consistente a una gran cantidad de individuos, sin estar constreñidos por los límites de tiempo del instructor o por los requisitos de contar con los instructores y los aprendices en el mismo sitio. Las técnicas audiovisuales producidas a nivel profesional pueden generar también más atención y participación, siempre y cuando se construyan bien. Una vez producidas, las películas, las diapositivas y las grabaciones, su distribución resulta menos costosa. (Internet)

Instrucción programada

Este enfoque se refiere a la instrucción que el aprendiz por sí mismo va programándose, y que le presenta una serie de tareas, además de permitirle evaluar el éxito en intervalos durante la formación, y proporcionarle retroalimentación sobre las respuestas correctas e incorrectas conforme avanza el aprendiz. Los enfoques de la instrucción programada se pueden incorporar en libros, máquinas y más recientemente en computadores, y la instrucción programada se utiliza para formar en cualquier área, desde matemáticas en la escuela elemental hasta reglas de control del tráfico aéreo. Los programas de la instrucción programada pueden proceder por medio de una secuencia ordenada de experiencias o bien dividirse desde un punto a otro, dependiendo de qué también comprenda el aprendiz las diferentes partes del material. (Internet)

Naturaleza

Es el conjunto, orden y disposición de capacitación del personal dentro de la empresa. (Internet)

Nuevos colaboradores

Cualquier persona que contrata un empresario y que llega a la empresa con disposición de trabajar. (Internet)

Nivel ocupacional

Es el lugar donde se encuentran los puestos de trabajo según sus funciones y actividades que realizan dentro de la empresa. (Internet)

Capacitación de Operarios

Es el entrenamiento técnico que se les da a los operarios para ocupar determinados puestos de trabajo o para desarrollar conocimientos y habilidades técnicas en las funciones de su puesto de trabajo. (Internet)

Capacitación de Supervisores

Proceso de entrenamiento y desarrollo de las capacidades personales para poder dirigir activamente las actividades de sus colaboradores. (Internet)

Capacitación de Gerentes

Es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de liderazgo. (Internet)

Administración de la producción

Es un conjunto ordenado y sistematizado de principios, técnicas y prácticas que tiene como finalidad apoyar la consecución de la mejora en la producción de la empresa. (Internet)

Evaluación del desempeño

Es la valoración del trabajo que ha realizado cada uno de los colaboradores de la empresa. (Internet)

Conocimientos y habilidades

Es la forma de comprensión, entendimiento, inteligencia y la capacidad o destrezas que posee el ser humano para ejecutar una cosa. (Internet)

Productividad

Es la utilización efectiva de cada elemento de producción, es la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados, sirve para evaluar el rendimiento de las empresas. (David Bain 2003)

Factores internos

Son aquellos recursos que contribuyen a obtener un resultado en el proceso de producción. (David Bain 2003)

Factores externos

Son aquellos recursos que contribuyen a obtener un resultado en el mercado. (David Bain 2003)

Materiales

Son recursos los cuales pueden ser utilizados en el proceso productivo. (David Bain 2003)

Máquinas y equipo

Son unidades con capacidad para moverse por sí mismas por cualquier tipo de energía y se utiliza en la producción de la empresa. (David Bain 2003)

Energía

Es la capacidad que tienen los trabajadores para poner sus cuerpos en movimiento y realizar un trabajo. (David Bain 2003)

Infraestructura existente

Son las instalaciones básicas que posee la empresa, es decir el lugar donde se funciona la empresa. (David Bain 2003)

Disponibilidad de materiales o materias primas

Son los materiales o materia prima que posee la empresa para realizar el proceso de producción. (David Bain 2003)

Mano de obra calificada

Se refiere a trabajadores con estudios técnicos o algún grado de capacitación para realizar las funciones de su puesto de trabajo. (David Bain 2003)

La Administración en las empresas es sin duda la función más importante dentro de cada organización, las mismas que deben cumplir para su desarrollo y crecimiento de tal manera que todos sus elementos se encuentren integrados para la consecución de sus objetivos, por ende la Administración de la producción se constituye en una herramienta indispensable para que la empresa logre aumentar la productividad utilizando eficientemente los recursos y procesos necesarios para ofrecer un producto que satisfaga las expectativas de clientes y por ende de la empresa.

La administración del talento humano es una rama de las ciencias administrativas, la cual debe contribuir a la productividad de las organizaciones a través de la evaluación del desempeño de los colaboradores de la empresa y la eficiente utilización de los recursos de la misma para alcanzar su desarrollo y su crecimiento.

La estructuración de un programa de capacitación permite mejorar los conocimientos y habilidades que posee el personal dentro de esta empresa.

Al capacitar al personal con las técnicas y métodos necesarios estaremos actualizando los conocimientos y habilidades lo que nos permitirá alcanzar un mejor nivel en la productividad de la empresa.

Para capacitar al personal operativo de la empresa necesitaremos tipos y técnicas de capacitación, ya que las técnicas son los procedimientos que nos servirán de apoyo para poner en práctica el programa dentro de la organización, con los tipos de capacitación nos vamos a dar cuenta las necesidades de capacitación de cada trabajador de la

empresa según el puesto de trabajo y según sus funciones que desempeñan en cada uno de ellos para desarrollar conocimientos y habilidades intelectuales y técnicas para lograr incrementar la productividad de la empresa.

Dentro de la empresa existen factores internos y externos que demuestran que el talento humano, requiere que se coloque a las personas en los puestos de trabajo en los que tienen posibilidades de obtener resultados, y no en los sectores en que su aptitud y sus conocimientos no tienen éxito por bien que se desempeñen, es por eso que en algunos casos ni la infraestructura existente, la disponibilidad de los materiales y materia prima ni la mano de obra calificada sirven de apoyo para lograr incrementar la productividad de la empresa.

2.5 HIPÓTESIS

Un programa de capacitación formal al personal operativo basado en el aprendizaje programado incrementará la productividad de la empresa.

2.6 VARIABLES

Variable independiente:

X: capacitación – cualitativa.

Variable dependiente:

Y: productividad – cuantitativa – discreta.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente trabajo se utilizarán técnicas cualitativas las mismas que nos ayudarán a identificar las necesidades de capacitación que poseen los trabajadores de la empresa las mismas que permitirán la comprensión del problema objeto de estudio, a observar la realidad misma dentro de la cual se presenta el problema, permitirá describir la realidad desde un punto de vista dinámico, pues se enmarca bajo el principio de que nada es estático, todo cambia continuamente de esta manera nos permitirá estudiar las causas del problema objeto de estudio, con el fin de proponer una alternativa de solución que

ayude a mejorar el manejo de la maquinaria y por ende aumentar la productividad de la empresa.

Analizará además la perspectiva interna desde la cual se origina el problema en la empresa de manera que el programa de capacitación que se propondrá abarque a todo el personal operativo, interrelacionando eficientemente todos sus elementos, para que de esta manera los esfuerzos sean coordinados desde su inicio, y trabajar conjuntamente en esta capacitación, de esta manera este enfoque cualitativo nos orienta hacia el descubrimiento de la hipótesis y poder llegar a dar una solución al problema objeto de estudio.

3.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Para la realización de la presente investigación, se ha considerado la utilización de las siguientes modalidades de investigación:

Investigación de Campo

La investigación de campo se realizará en el lugar de los hechos en forma directa con cada uno de los empleados y trabajadores para poder detectar correctamente la situación de la lavadora de jeans CHELO's, se requiere recopilar información de la fuente misma donde se genera el problema, para lo cual se aplicarán instrumentos para la recolección de información como la observación directa lo cual permitirá estar en contacto con la realidad que se presenta día a día dentro de la empresa, se utilizará también la encuesta, que será aplicada al Gerente y a los operarios de la empresa, quienes permanecen en contacto permanente con el problema que presenta actualmente la empresa; ésta información posteriormente será registrada, procesada y analizada, formando así la base fundamental en la cual se apoyará la propuesta de solución.

Investigación Bibliográfica o Documental

Se utilizará esta modalidad de investigación bibliográfica o documental, pues se tomará como referencia para el presente trabajo los antecedentes investigativos de trabajos relacionados con la capacitación del personal operativo, libros referentes al tema, los mismos que servirán como pauta para proponer una alternativa de solución al problema objeto de estudio la misma que será recopilada de libros, revistas, tesis relacionadas con el problema de estudio, la cual proporcionará luego del análisis respectivo el conocimiento requerido para el desarrollo del presente trabajo y la consecución de los objetivos planteados, por ello se utilizará técnicas de lectura científica y fichaje como apoyo para el éxito de la investigación.

3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para el presente trabajo se aplicará los siguientes tipos de investigación:

Investigación Correlacional

Este tipo de investigación permitirá relacionar las variables que intervienen en el problema objeto de estudio: capacitación y productividad de la empresa, sin dejar de lado el estudio de cada uno de ellas, a fin de establecer la dependencia directa de las variables entre sí, que es indispensable para el estudio planteado, para alcanzar los objetivos de la investigación se requiere identificar el comportamiento que experimente cada una de ellas desde luego sin confundir la idea de que la una es efecto de la otra.

Para medir el grado de relación que existe entre las variables dependiente e independiente, capacitación y productividad respectivamente, para lo cual se aplicará estadística inferencial, utilizando la técnica del Chi Cuadrado, al usar esta técnica estadística se puede probar significantes diferencias entre los datos obtenidos y los resultados esperados comprobando el cumplimiento de la hipótesis.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población que se utilizará para realizar la investigación se conforma de la siguiente manera:

Gerente	1
Secretarias	2
Obreros	20
manualidades	6
Guardia	1

Debido a que el número total de la población a investigarse no supera los 81 trabajadores no se aplicará la fórmula del cálculo de la muestra.

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Hipótesis: La aplicación de un programa de capacitación formal del personal operativo basado en el aprendizaje programado incrementará la productividad de la empresa.

Variable independiente: capacitación

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMES	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>Capacitación</p> <p>Es la actualización del conocimiento del personal por medio de técnicas de capacitación.</p>	Conocimiento	<p>Común</p> <p>Científico</p> <p>Empírico</p>	<p>¿Sus trabajadores poseen un conocimiento científico?</p> <p>¿Sus trabajadores poseen un conocimiento empírico?</p>	<p>Encuesta y cuestionario al Gerente.</p>
	Técnicas de capacitación	<p>Conferencias</p> <p>Aprendizaje programado audiovisual</p>	<p>¿Para actualizar los conocimientos de sus trabajadores utiliza las técnicas de capacitación existentes?</p>	<p>Encuesta y cuestionario al Gerente</p>

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Hipótesis: La aplicación de un programa de capacitación formal del personal operativo basado en el aprendizaje programado incrementará la productividad de la empresa.

Variable dependiente: productividad

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMES	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>Productividad</p> <p>Productividad es la relación entre la cantidad de bienes producidos y la cantidad de recursos utilizados.</p>	Bienes	<p>Materiales</p> <p>Máquinas y equipos</p> <p>Energía</p>	<p>¿Cree que en los programas de capacitación utiliza los materiales y equipos necesarios?</p>	<p>Encuesta y cuestionario al Gerente y trabajadores.</p>
	Recursos	<p>Humanos</p> <p>Económicos</p> <p>Financieros</p> <p>tecnológicos</p>	<p>¿Cree que es necesario el uso de los recursos tecnológicos para su capacitación?</p>	<p>Encuesta y cuestionario al gerente y trabajadores</p>

3.6 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para le ejecución de la presente investigación utilizaremos las siguientes técnicas e instrumentos:

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
1. Información secundaria	
1.1 Lectura científica	1.1.1 Libros de capacitación del personal. 1.1.2 Tesis de grado de aumento de la productividad.
2. información primaria	
2.1 Observación	2.1.1 Ficha de observación
2.2 Encuesta	2.2.1 Cuestionario

PREGUNTAS	EXPLICACION
1. ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos trazados en la investigación.
2. ¿A qué personas o sujetos?	La investigación se realizara a los trabajadores de la empresa.
3. ¿Sobre qué aspectos?	Sobre aspectos de capacitación.
4. ¿Quién?	Los investigadores
5. ¿Cuándo?	Primer semestre del 2010.
6. ¿Lugar de recolección de información?	Empresa Lavadora de jeans Chelo's
7. ¿Cuántas veces?	Pruebas definitivas
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Encuestas, investigación de campo.
9. ¿Con qué?	Mediante los instrumentos de investigación.
10. ¿En qué situación?	En las oficinas, en las aulas y en horas pedagógicas de capacitación.

3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para procesar y analizar la información de la presente investigación se procederá de la siguiente manera:

Una vez recolectada la información y aplicados los instrumentos respectivos, el investigador debe cumplir con el procesamiento y análisis de la información mediante la revisión, codificación, categorización, tabulación de la información, breve análisis de los datos e interpretar los resultados.

Para esto será necesario identificar errores en las encuestas como puede haber respuestas contradictorias deberemos organizarla para que sea lo más clara posible, categorizándola en base a las respuestas obtenidas con la aplicación de la encuesta, con lo que se determinará la frecuencia de cada una de ellas, facilitando así la tabulación de los datos, de manera manual por ser una población finita.

Una vez tabulada la información se procederá a realizar cuadros para codificar la información, posteriormente se la representará en gráficas de barras mediante la utilización del programa Excel que nos facilita graficar los resultados obtenidos para una correcta interpretación de los mismos, los datos procederán a ser analizados, empleando estadística inferencial, aplicando el Chi cuadrado, con lo que se logrará verificar la hipótesis de la presente investigación, comparándola con los resultados obtenidos, la presentación de los datos se realizará de forma tabulada, escrita y gráfica, lo que permitirá una mejor comprensión de los resultados obtenidos, y el cumplimiento de la hipótesis relacionando de esta manera con el problema objeto de estudio del presente trabajo.

CAPITULO IV

4. Análisis e interpretación de resultados

4.1 Análisis e Interpretación

Análisis e interpretación de la encuesta realizada a los 30 trabajadores de la empresa “Lavadora de jeans Chelo’s”.

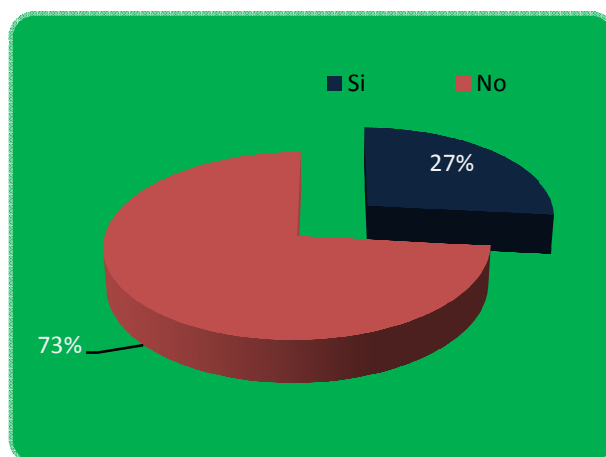
Tabla N.1

1. Genero

TABLA No. 1		
ALTERNATIVAS	Fa	Fr
Masculino	25	83.3
Femenino	5	16.7
TOTAL	30	100.0

Fuente: Encuesta a los operarios.
Elaborado por: Viviana Torres.

Grafico N. 1



Análisis

Del total de los encuestados, 25 son hombres que corresponden al 83% de trabajadores de la empresa y 5 son mujeres que corresponden al 17% de trabajadores de la empresa.

Interpretación

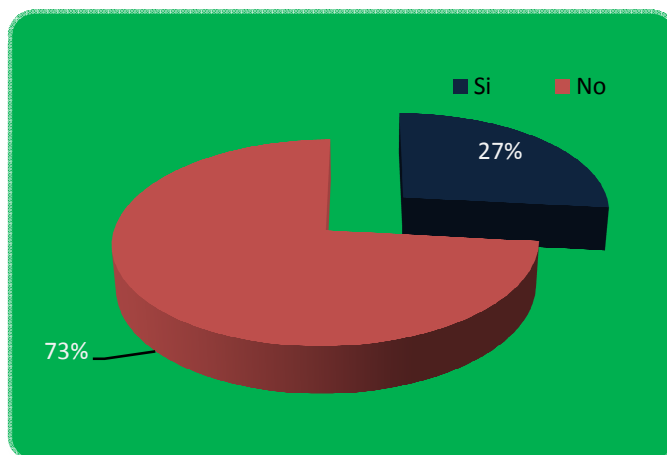
En esta empresa como nos damos cuenta existen más hombres que mujeres debido a que en el trabajo se necesita más fuerza física como la que posee el personal masculino al desempeñar sus funciones.

Tabla N. 2

2. Recibió capacitación al momento de ingresar a la empresa?

TABLA No. 2		
ALTERNATIVA	Fa	Fr
Si	6	20.0
No	24	80.0
TOTAL	30	100.0

Fuente: Encuesta a los operarios.
Elaborado por: Viviana Torres.



Análisis

Del total de los encuestados, 6 personas que corresponden al 20% dice que si recibió capacitación al momento de ingresar a la empresa, 24 personas que corresponden al 80% dice que al momento de ingresar a la empresa no recibió capacitación.

Interpretación

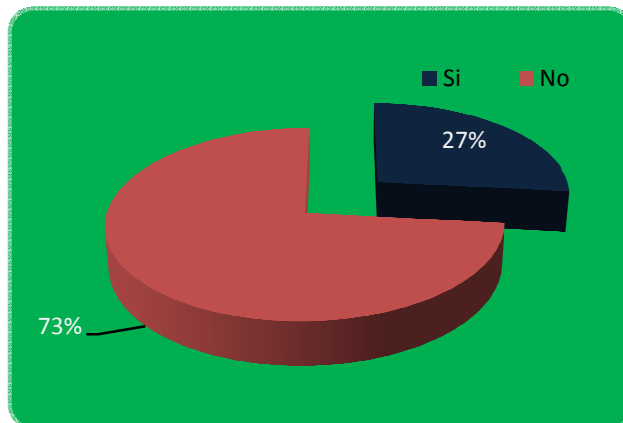
La mayoría de trabajadores no han sido capacitados al momento de ingresar a la empresa debido a la falta de un programa de capacitación que permita que los trabajadores ingresen a la empresa con conocimientos sobre su trabajo.

Tabla N. 3

3. Cree necesaria la capacitación en su área de trabajo?

TABLA No. 3		
ALTERNATIVA	Fa	Fr
Si	27	90.0
No	3	10.0
TOTAL	30	100.0

Fuente: Encuesta a los operarios.
Elaborado por: Viviana Torres.



Análisis

Del total de los encuestados 27 personas que corresponden al 90% creen que si es necesaria una capacitación en su área de trabajo, 3 personas que corresponde al 10% cree que en su área de trabajo no necesitan una capacitación.

Interpretación

La mayoría de trabajadores creen necesaria una capacitación dentro de su área de trabajo de esta manera obtendrán mayores conocimientos para manipular la maquinaria de una manera correcta y eficiente.

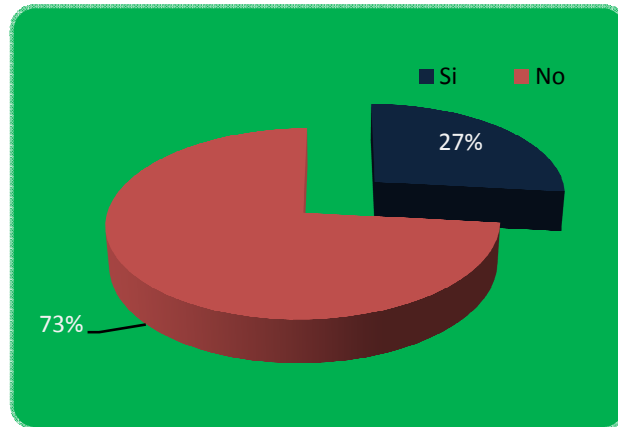
Tabla N. 4

4. Le han impartido cursos de capacitación relevante e importante en su área de trabajo?

TABLA No. 4		
ALTERNATIVA	Fa	Fr
Si	8	26.7
No	22	73.3
TOTAL	30	100.0

Fuente: Encuesta a los operarios.

Elaborado por: Viviana Torres.



Análisis

Del total de los encuestados 8 personas que corresponde al 27% dice que en su área de trabajo han recibido cursos importantes para desempeñar mejor sus funciones dentro de la empresa pero, 22 personas que corresponden al 73% dicen no haber recibido cursos de capacitación dentro de su área de trabajo.

Interpretación

La mayoría de los encuestados quienes son trabajadores de la empresa dicen que no han recibido cursos de capacitación dentro de su área de trabajo lo que sería necesario para tener mejores conocimientos para realizar sus tareas y responsabilidades de su área.

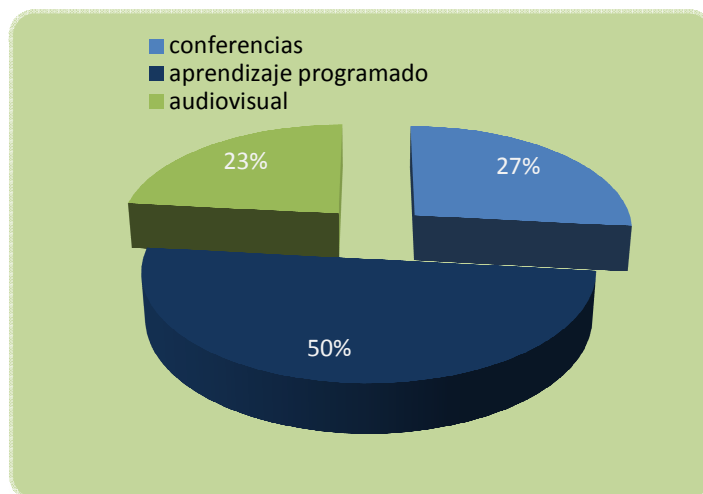
Tabla N.5

5. Con qué técnica de capacitación le gustaría que le capaciten?

ALTERNATIVAS	fa	Fr
conferencias	8	26.7
aprendizaje programado	15	50.0
audiovisual	7	23.3
TOTAL	30	100.0

Fuente: Encuesta a los operarios.

Elaborado por: Viviana Torres.



Análisis

Del total de los encuestados 8 personas que corresponden al 27% dicen que les gustaría una capacitación mediante conferencias, 15 personas que corresponden al 50% dicen sería mejor una capacitación mediante un aprendizaje programado y, 7 personas que corresponden al 23% les gustaría recibir una capacitación audiovisual.

Interpretación

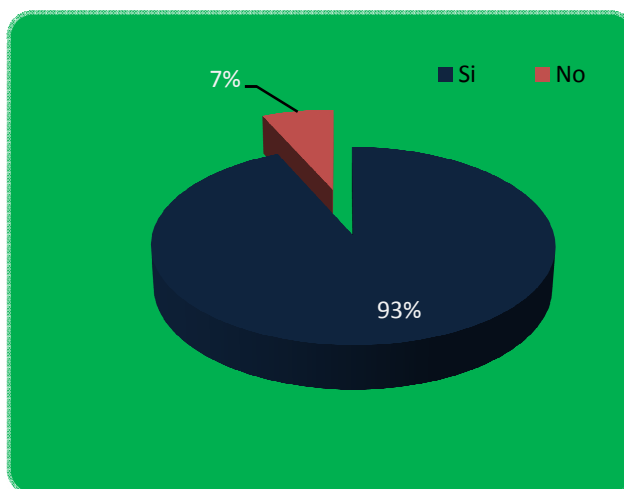
La mayoría de los trabajadores de la empresa les gustaría recibir una capacitación mediante el aprendizaje programado para de esta manera relacionar más la teoría con la práctica y mejorar sus conocimientos para de esta manera mejorar el manejo de la maquinaria.

Tabla N.6

6. Cree Ud. que la productividad de la empresa mejoraría, si en su capacitación se utilizan recursos tecnológicos?

TABLA No.6		
ALTERNATIVA	Fa	Fr
Si	28	93.3
No	2	6.7
TOTAL	30	100.0

Fuente: Encuesta a los operarios.
Elaborado por: Viviana Torres.



Análisis

Del total de personas encuestadas 24 personas que corresponden al 96% de la empresa dicen que al utilizar recursos tecnológicos si se mejoraría la productividad de la empresa y persona que corresponde al 4% dice que al utilizar

recursos tecnológicos en la capacitación no se mejoraría la productividad de la empresa.

Interpretación

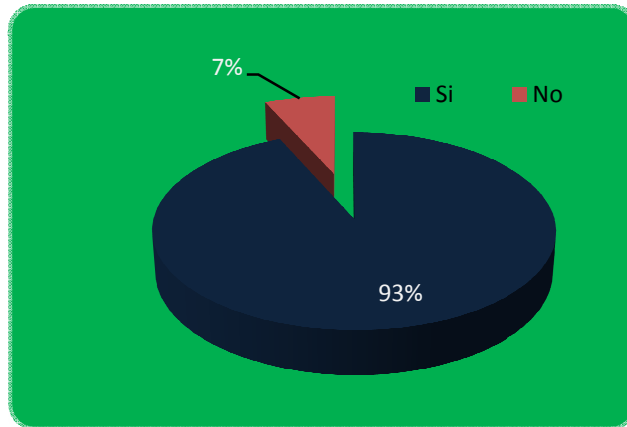
La mayoría de los trabajadores encuestados están de acuerdo que al utilizar recursos tecnológicos en su capacitación si se mejoraría la productividad de la empresa al ir mejorando, actualizando e innovando los conocimientos de los trabajadores.

Tabla N.7

7. Cree que para su capacitación se utilizan los materiales y equipos necesarios?

TABLA No. 1		
ALTERNATIVA	Fa	Fr
Si	28	93.3
No	2	6.7
TOTAL	30	100.0

Fuente: Encuesta a los operarios.
Elaborado por: Viviana Torres.



Análisis

Del total de personas encuestadas 23 personas que corresponden al 92% de la empresa creen que utilizan en su capacitación los materiales y equipos necesarios, y 2 personas que corresponde al 8% creen que no se utilizan los materiales equipos necesarios en su capacitación dentro de la empresa.

Interpretación

La mayoría de los trabajadores encuestados creen que en su capacitación se utilizan equipos y recursos necesarios lo que beneficioso para lograr incrementar la productividad de la empresa.

¿Considera usted que la Lavadora de jeans Chelos debe tener convenios institucionales para aprovechar eventos de capacitación para su personal?

4.2 Verificación de la hipótesis

Formulación de la hipótesis

Ho: Hipótesis Nula

Un programa de capacitación formal al personal operativo basado en el aprendizaje programado no incrementará la productividad de la empresa.

Hi: Hipótesis Alterna

Un programa de capacitación formal al personal operativo basado en el aprendizaje programado si incrementará la productividad de la empresa.

Nivel de significación

El nivel de significación escogido para la investigación fue del 5%.

Prueba estadística

Para la verificación de la hipótesis se escogió la prueba de la Ji cuadrada cuya fórmula es la siguiente:

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

x^2 = Ji cuadrada

\sum = Sumatoria

O = Frecuencias observadas

E = Frecuencias absolutas

Pregunta N.2

2. Recibió capacitación al momento de ingresar a la empresa?

Pregunta N. 6

6. Cree Ud. que la productividad de la empresa mejoraría, si en su capacitación se utilizan recursos tecnológicos?

POBLACION	ALTERNATIVAS		TOTAL
	SI	NO	
Capacitación	6	24	30
Productividad	28	2	30
TOTAL	34	26	60

Grados de Libertad

$$(gl) = (\text{filas} - 1) (\text{columnas} - 1)$$

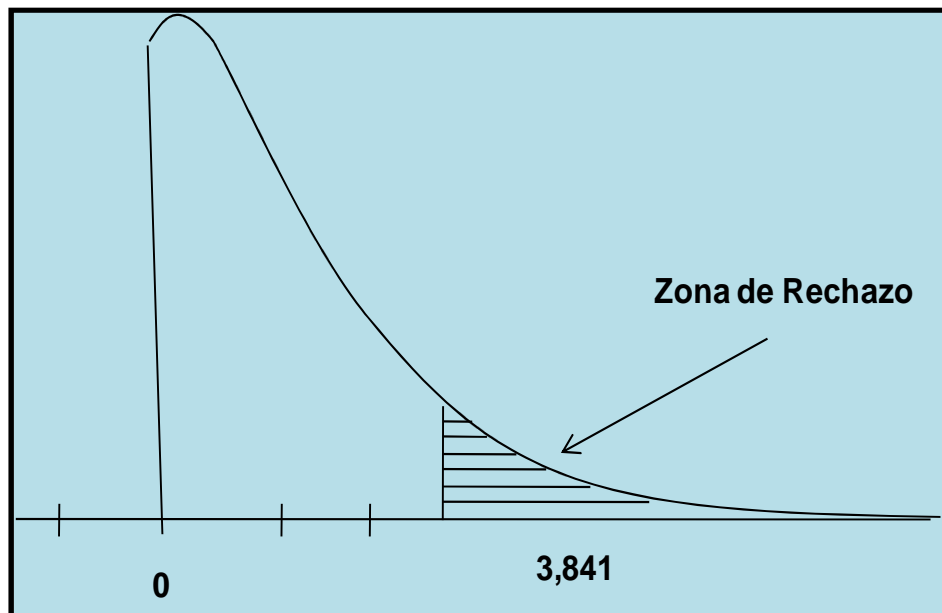
$$(gl) = (2 - 1) (2 - 1)$$

$$(gl) = (1) (1)$$

$$(gl) = 1$$

El valor tabulado del Ji cuadrada con 1 grado de libertad y un nivel de significación del 5% es 3.841.

Zona de aceptación y Zona de rechazo



Cálculo matemático

Frecuencias esperadas

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

	O	E	O - E	(O - E) ²	$\frac{(O - E)^2}{E}$
CLIENTES INTERNOS / SI	6	17.0	-11.0	121.00	7.12
CLIENTES INTERNOS / NO	24	13.0	11.0	121.00	9.31
CLIENTES EXTERNOS / SI	28	17.0	11.0	121.00	7.12
CLIENTES EXTERNOS / NO	2	13.0	-11.0	121.00	9.31

$$X^2 = 32.85$$

Decisión final

$$= 3.841 \quad = 32.85$$

De acuerdo a lo establecido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna es decir, se confirma que la aplicación de un programa de capacitación al personal operativo permitirá incrementar la productividad de la empresa “Lavadora de jeans Chelo’s” del Cantón Pelileo.

CAPÍTULO V

5. Conclusiones y recomendaciones

Al finalizar el presente trabajo de investigación sobre la Capacitación del personal operativo, hemos llegado a las siguientes conclusiones.

CONCLUSIONES

- ✓ Después de que los empleados han sido capacitados nos damos cuenta que no han recibido ningún tipo de actualización de sus conocimientos antes de ingresar a la empresa por lo que es necesario aplicar un programa de capacitación.

- ✓ La capacitación del personal operativo es necesaria en cada área de trabajo debido a que el personal requiere de nuevos conocimientos para mejorar su desempeño y el manejo de la maquinaria de una manera eficiente.

- ✓ Para lograr un incremento de la productividad en la empresa se necesita aplicar un programa de capacitación en cada área de trabajo.

- ✓ Los trabajadores de la empresa en su mayoría poseen un conocimiento común y empírico por lo que es necesario capacitar a los trabajadores para que de esta manera obtengan más conocimientos sobre su desenvolvimiento en su área de trabajo.

RECOMENDACIONES

Al concluir este tema de vital importancia para la empresa recomendamos lo siguiente:

- ✓ La empresa debe dar capacitación a los trabajadores antes de ingresar a la empresa para de esta manera tengan un mayor conocimiento en el manejo de la maquinaria.

- ✓ Crear conciencia a los trabajadores de la empresa, como también a supervisores y jefes de departamentos para hacerles ver que tan importante es la capacitación en su área de trabajo.

- ✓ Los colaboradores deben recibir una capacitación en su área de trabajo ya que esta es muy importante y relevante para que actualicen sus conocimientos en su área de trabajo.

- ✓ Al momento de aplicar la capacitación al personal operativo el gerente debe realizarlo utilizando recursos tecnológicos lo que permitirá un mayor éxito y buenos resultados al culminar esta capacitación.

- ✓ Al finalizar la aplicación del programa de capacitación el gerente debe evaluar los resultados del personal ya que estos deben dar síntomas de mejoramiento, de superación lo cual les permitirán alcanzar el objetivo deseado.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

TITULO

Programa de capacitación para el personal operativo de la empresa Lavadora Chelo's del Cantón Pelileo.

INSTITUCION EJECUTORA

Empresa Lavadora Chelo's.

BENEFICIARIOS

Empresa Lavadora de jeans Chelo's

UBICACIÓN

Pelileo sector La Paz

TIEMPO ESTIMADO PARA LA EJECUCION

Inicio 10 de julio del 2010 **Fin** 14 de agosto del 2010

EQUPO TÉCNICO RESPONSABLE

El equipo técnico responsable para ejecutar la propuesta está conformado por

Gerente propietario

Jefe de personal

Operarios

COSTO

COSTOS	
Capacitador	1250
Transporte	10
Alimentación	50
Hotel	100
Papelería	20
Imprevistos	70
Total	1500

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Según VALVERDE, M. (2009). Esta investigación fue realizada para dar solución a un problema ocasionado por la falta de organización en la empresa, Avícola San Andrés que le permita aumentar su productividad y guarda mucha relación con este trabajo investigativo ya que se trata de realizar una capacitación al personal operativo ya que las personas son esenciales para las organización y ahora más que nunca, su importancia estratégica está en aumento, ya que todas las organizaciones compiten a través de su personal. El éxito de una organización depende cada vez más del conocimiento, habilidades y destrezas de sus trabajadores. Cuando el talento de los empleados es valioso, raro y difícil de imitar y sobre todo organizado, una empresa puede alcanzar y lograr un incremento en su productividad.

Según MORALES, M. (2004). La capacitación o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal, de todos modos, es muy importante tener en cuenta que la capacitación no es solo para las contrataciones nuevas, más bien, la capacitación se ofrece a todos los trabajadores en un esfuerzo constante para afinar las habilidades de su puesto de trabajo, es por eso que cada vez más empresarios, directivos y en general líderes de instituciones, se han abierto a la necesidad de contar para el desarrollo de sus organizaciones con programas de capacitación y desarrollo que promueven el crecimiento personal e incrementan los índices de productividad, calidad y excelencia en el desempeño de las tareas laborales.

6.3 JUSTIFICACIÓN

Vivimos en un contexto sumamente cambiante, debido a la innovación de la tecnología, es por eso que hemos creído conveniente aplicar un programa de capacitación para de esta manera lograr que los trabajadores innoven y actualicen sus conocimientos para su mejor desempeño en su puesto de trabajo.

Entendiéndose que la capacitación consiste en un proceso de interaprendizaje entre los interactuantes, proporcionando así habilidades, destrezas, conocimientos necesarios para realizar una determinada tarea, así como para el cambio de actitudes de las personas y con el estudio realizado en la Lavadora, se conoció a través del diagnóstico, la situación actual en la que se encuentra, la falta de capacitación al personal operativo para que manipulen de una manera correcta la

maquinaria, siendo necesario aplicar un programa de capacitación, que la empresa precisa para poder incrementar la productividad.

Las personas son esenciales para las organizaciones y ahora más que nunca, su importancia estratégica está en aumento, ya que todas las organizaciones compiten a través de su personal. El éxito de una organización depende cada vez más del conocimiento, habilidades y destrezas de sus trabajadores. Cuando el talento de los empleados es valioso, raro y difícil de imitar y sobre todo organizado, una empresa puede alcanzar ventajas competitivas que se apoyan en las personas.

No existe mejor medio que la capacitación, que también ayuda a alcanzar altos niveles de motivaciones, productividad, integración, compromiso y solidaridad en el personal de la organización.

Motivos concretos por los cuales se va a emprender un programa de capacitación es: incorporación de una tarea, cambio en la forma de realizar una tarea y discrepancia en los resultados esperados de una tarea, como así también ingreso de nuevos empleados a la empresa.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 General

Diseñar un Programa de capacitación para el personal operativo que permita incrementar la productividad de la empresa Lavadora Chelo's del Cantón Pelileo.

6.4.2 Específicos

- ✓ Motivar a los trabajadores a recibir un programa de capacitación para que actualicen sus conocimientos.
- ✓ Diseñar un programa de capacitación para el personal sobre el manejo de la maquinaria de la empresa.
- ✓ Determinar los tipos y métodos a utilizar en la capacitación del personal operativo y el nivel a quien va dirigida la capacitación.

6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

La evolución científica y tecnológica es indiscutible en nuestra era, es por eso que la tecnología es muy importante dentro de la aplicación del programa de capacitación que se dará al personal operativo ya que es también una herramienta

que facilitará el aprendizaje, las técnicas y las habilidades de cada uno de los trabajadores.

Como se determinó a través del estudio financiero se necesita un capital para cubrir los gastos de inversión y ejecución del programa de capacitación, el cual se cubrirá mediante los aportes de las fuentes internas de la institución, más el aporte económico de los participantes por efecto de inscripción y por lo que se concluye que este proyecto es factible desde un punto de vista económico.

La cultura va moldeando nuestro comportamiento y creando nuestras necesidades. Las normas morales, las leyes, las costumbres, las ideologías y la religión, influyen también sobre la conducta humana y esas influencias quedan expresadas de distintas maneras. En cualquiera de tales casos, esas influencias sociales externas se combinan con las capacidades internas de la persona y contribuyen a que se integre la personalidad del individuo aunque, en algunos casos y en condiciones especiales, también puede causar la desintegración.

6.6 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TEÓRICA

Capacitación

Es toda acción organizada y evaluable que se desarrolla en una empresa para modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal en conductas produciendo un cambio positivo en el desempeño de sus

tareas. El objeto es perfeccionar al trabajador en su puesto de trabajo. (Aquino y otros, 1997)

Capacitación

Es una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, que ofrece la posibilidad de mejorar la eficiencia del trabajo de la empresa, permitiendo a su vez que la misma se adapte a las nuevas circunstancias que se presentan tanto dentro como fuera de la organización. Proporciona a los empleados la oportunidad de adquirir mayores aptitudes, conocimientos y habilidades que aumentan sus competencias, para desempeñarse con éxito en su puesto. De esta manera, también resulta ser una importante herramienta motivadora.

Evaluación de la capacitación

La evaluación se refiere específicamente al proceso de obtener y medir toda la evidencia acerca de los efectos de la capacitación y de los procesos tales como identificar necesidades o fijación de objetivos. Esta recolección sistemática y el análisis de la información es necesaria realizar para tomar decisiones efectivas relacionadas con la selección, adopción, diseño, modificación y valor de un programa de capacitación.

El enfoque de Parker: Divide la información de los estudios de evaluación en cuatro grupos: desempeño del individuo, desempeño del grupo, satisfacción del participante, conocimiento obtenido por el participante.

El enfoque de R. Stake: Se lo conoce como modelo de Evaluación Respondiente, consiste en una evaluación que promueve que cada uno de los individuos intervinientes se mantenga abierto y sensible a los puntos de vista de los otros, y a la vez los cuestione desde su propio punto de vista.

El enfoque de Bell System: Utiliza los siguientes niveles: Resultados de la reacción, resultados de la capacidad, resultados de la aplicación, resultados del valor.

El enfoque de Donald Kirkpatrick: Es el más conocido y utilizado, especialmente en su nivel de reacción. Maneja cuatro niveles de medición para determinar qué datos deben recolectarse: reacción, aprendizaje, comportamiento y resultados. En este enfoque me basare para realizar mi trabajo.

El enfoque CIRO (Context, Inputs, Reaction, Outputs): Creado por Peter Warr, Michael Bird y Neil Rackham, considera a la evaluación como un proceso continuo, el cual inicia con la identificación de necesidades y termina con el proceso de capacitación. Su idea central es que la capacitación debe ser un sistema autocorrectivo, cuya meta es provocar el cambio en la gente. Maneja

cuatro categorías de estudios de evaluación: del contexto, de las entradas, de la reacción y de los resultados.

Las etapas de evaluación de un proceso de capacitación:

En primer lugar es necesario establecer normas de evaluación antes de que se inicie el proceso de capacitación.

Es necesario también suministrar a los participantes una evaluación anterior a la capacitación, la comparación entre ambos resultados permitirá verificar los alcances del programa. Si la mejora es significativa habrá logrado sus objetivos totalmente, si se cumplen todas las normas de evaluación y existe la transferencia al puesto del trabajo.

Normas de Evaluación	→	Examen anterior al curso	→	Empleados capacitados	→
Examen posterior al curso	→	Transferencia al puesto	→	Seguimiento	

Técnicas de Capacitación.

Después de determinar las necesidades de capacitación y de establecer los objetivos de capacitación de sus empleados, se puede llevar a cabo la capacitación. Las ventajas y desventajas de las técnicas de capacitación más comunes son las siguientes:

Capacitación en el puesto: Contempla que una persona aprenda una responsabilidad mediante su desempeño real. En muchas compañías este tipo de capacitación es la única clase de capacitación disponible y generalmente incluye la asignación de los nuevos empleados a los trabajadores o los supervisores experimentados que se encargan de la capacitación real. Existen varios tipos de capacitación en el puesto. Probablemente la más conocida es el método de instrucción o sustituto, en la que el empleado recibe la capacitación en el puesto de parte de un trabajador experimentado o el supervisor mismo. En los niveles más bajos, la instrucción podría consistir solamente en que los nuevos trabajadores adquieran la experiencia para manejar la máquina observando al supervisor. Sin embargo, esta técnica se utiliza con frecuencia en los niveles de alta gerencia. La rotación de puesto, en la que el empleado (generalmente una persona que se entrena en administración) pasa de un puesto a otro en intervalos planeados, es otra técnica de CEP. En el mismo sentido, las asignaciones especiales proporcionan a los ejecutivos de bajo nivel la experiencia de primera mano en el trabajo con problemas reales.

La capacitación en el puesto tiene varias ventajas:

Es relativamente económica; los trabajadores en capacitación aprenden al tiempo que producen y no hay necesidad de instalaciones costosas fuera del trabajo como salones de clases o dispositivos de aprendizaje programado. El método también facilita el aprendizaje, ya que los empleados aprenden haciendo realmente el trabajo y obtiene una retroalimentación rápida sobre lo correcto de su desempeño.

Capacitación por instrucción del puesto (CIP): Requiere de hacer una lista de todos los pasos necesarios en el puesto, cada uno en su secuencia apropiada. Junto a cada paso, se lista también un punto clave correspondiente (si lo hay). Los pasos muestran qué se debe hacer, mientras que los puntos clave muestran cómo se tiene que hacer y por qué.

Conferencias: Dar pláticas o conferencias a los nuevos empleados puede tener varias ventajas. Es una manera rápida y sencilla de proporcionar conocimientos a grupos grandes de personas en capacitación. Como cuando hay que enseñar al equipo de ventas las características especiales de algún nuevo producto. Si bien en estos casos se pueden utilizar materiales impresos como libros y manuales, esto podría representar gastos considerables de impresión y no permitir el intercambio de información de las preguntas que surgen durante las conferencias.

Técnicas audiovisual: La presentación de información a los empleados mediante técnicas audiovisuales como películas, circuito cerrado de televisión, cintas de audio o de video puede resultar muy eficaz y en la actualidad estas técnicas se

utilizan con mucha frecuencia. Los audiovisuales son más costosos que las conferencias convencionales.

Aprendizaje programado: Método sistemático para enseñar habilidades para el puesto, que implica presentar preguntas o hechos y permite que la persona responda, para posteriormente ofrecer al empleado retroalimentación inmediata sobre la precisión de sus respuestas.

La ventaja principal del aprendizaje programado es que reduce el tiempo de capacitación en aproximadamente un tercio. En términos de los principios de aprendizaje listados previamente, la instrucción programada puede facilitar también el aprendizaje en tanto que permite que las personas en capacitación aprendan a su propio ritmo, proporciona retroalimentación inmediata y reduce el riesgo de errores.

Capacitación vestibular por simulacros: Es una técnica en la que los empleados aprenden en el equipo real o simulado que utilizarán en su puesto, pero en realidad son instruidos fuera del mismo. Por tanto, la capacitación vestibular busca obtener las ventajas de la capacitación en el trabajo sin colocar realmente en el puesto a la persona en capacitación. Esta técnica es casi una necesidad en los puestos donde resulta demasiado costoso o peligroso capacitar a los empleados directamente en el puesto.

6.7 MODELO OPERATIVO

La Motivación

Objetivo

Motivar a los trabajadores de la empresa a recibir un programa de capacitación para que actualicen sus conocimientos.

ACCIONES A REALIZAR

Programa de capacitación

Presentación

La capacitación es la acción destinada a desarrollar las aptitudes del trabajador, con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específico e impersonal y también, juega un papel muy importante en la formación y desarrollo de las personas.

La capacitación, es un proceso organizado, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral. Como componente del proceso de desarrollo del Talento Humanos, la capacitación implica por un lado, una sucesión definida de

condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del funcionario a su puesto y a la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en la empresa. Y, por otro un conjunto de métodos técnicas y recursos para el desarrollo de los planes y la implantación de acciones específicas de la Entidad para su normal desarrollo.

En tal sentido la capacitación constituye factor importante para que el colaborador brinde el mejor aporte en el puesto asignado, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del trabajador.

La lavadora de jeans Chelos del Cantón Pelileo se ha fijado una misión que es trabajar y lograr niveles de excelencia y entregar un producto de calidad y cumplir de esta manera con el objetivo que es contar con un personal 100% capacitado en todos sus conocimientos para desempeñar adecuadamente sus tareas y responsabilidades en su puesto de trabajo.

Alcance

Esta capacitación está dirigida al personal operativo de la empresa Lavadora de jeans Chelo's del Cantón Pelileo.

Fines del programa de capacitación

- ✓ Elevar el nivel de rendimiento de los colaboradores y, con ello incrementar la productividad de la empresa.

- ✓ Mejorar la interacción entre los colaboradores y, con ello, a elevar el interés por el aseguramiento de la calidad en su trabajo.

- ✓ Mantener al colaborador al día con los avances tecnológicos, lo que alienta la iniciativa y la creatividad y ayuda a prevenir la obsolescencia de la fuerza de trabajo.

Objetivos

- ✓ Contar con un personal que haya sido capacitado al 100% de sus conocimientos.

- ✓ Que el personal obtenga todos los conocimientos necesarios para desempeñar mejor sus tareas dentro de la empresa.

Metas

- ✓ Motivar a todo el personal operativo, logrando que reciban el programa de capacitación.

- ✓ Capacitar al personal operativo para incrementar los niveles de productividad de la empresa.

Estrategias

- ✓ El personal encargado de coordinar la capacitación será quien garantice la organización de la misma.
- ✓ Se registrará la asistencia de cada participante a cada sesión de capacitación práctica ofrecida por la Institución.

Tipos, modalidades y niveles de capacitación

Tipos de capacitación

Capacitación Preventiva

Para la capacitación del personal de esta empresa se utilizara la capacitación preventiva ya que es aquella orientada a prever los cambios que se producen en el personal, toda vez que su desempeño puede variar con los años, sus destrezas pueden deteriorarse y la tecnología hacer obsoletos sus conocimientos.

Esta tiene por objeto la preparación del personal para enfrentar con éxito la adopción de nuevas metodología de trabajo, nueva tecnología o la utilización de

nuevos equipos, llevándose a cabo en estrecha relación al proceso de desarrollo empresarial.

Modalidades de Capacitación

Para la capacitación se realizara con las modalidades de:

Actualización

Se orienta a proporcionar conocimientos y experiencias derivados de recientes avances científico -tecnológicos en cada actividad realizada dentro de la empresa .

Especialización

Se orienta a la profundización y dominio de conocimientos y experiencias o al desarrollo de habilidades, respecto a un área determinada de actividad.

Niveles de Capacitación

Nivel Intermedio

Para esta capacitación se utilizara el nivel intermedio de capacitación ya que se orienta al personal que requiere profundizar conocimientos y experiencias en una tarea determinada o en un aspecto de ella, su objeto es ampliar sus conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño de sus labores diarias en el puesto de trabajo.

Acciones a desarrollar

Temas de capacitación

- ✓ Módulo uso de la maquinaria.
- ✓ Módulo de procesos.
- ✓ Mantenimiento de la maquinaria de trabajo.

Nombre del curso	N° de asistentes	Lugar	Costo por participante	Fecha de inic- fin	Horas	Horario
Módulo uso de maquinaria	30	Salón de la empresa	\$60	14- 04- 2011 29- 04- 2011	60	08:30- 11:30 Lunes a viernes
Objetivo: Dar a conocer los pasos para el manejo y uso correcto de la maquinaria.						
Contenido:						

- Principios generales sobre el conocimiento de la maquinaria.
- Uso correcto de la maquinaria.
- Practica para el uso adecuado de la maquinaria.

Nombre del curso	N° de asistentes	Lugar	Costo por participante	Fecha de inic- fin	Horas	Horario
Módulo de procesos	30	Salón de la empresa	\$60	14- 05- 2011 29- 05- 2011	60	08:30- 11:30 Lunes a viernes
Objetivo: Dar a conocer los procesos que se realizan en cada máquina para el trabajo dentro de la empresa.						
Contenido:						
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de los procesos que se realizan en cada máquina. • Técnicas para la utilización de los productos que se utilizan en cada proceso. 						

Nombre del curso	N° de asistentes	Lugar	Costo por participante	Fecha de inic- fin	Horas	Horario
Módulo Mantenimiento de la maquinaria de trabajo	30	Salón de la empresa	\$60	14- 06- 2011 29- 06- 2011	45	08:30- 11:30 Lunes a viernes

Objetivo:

Mantener en buen estado la maquinaria para reducir los riesgos de daños futuros en la misma.

Contenido:

- Funcionamiento de las máquinas.
- Procedimiento de ajuste y precisión de las maquina.
- Mantenimiento rutinario de la maquinaria.
- Limpieza de la maquinaria.

Como se determinó a través del estudio financiero se necesita un capital para cubrir los gastos de inversión y ejecución del programa de capacitación, el cual se cubrirá mediante los aportes de las fuentes internas de la institución, más el aporte económico de los participantes por efecto de inscripción y por lo que se concluye que este proyecto es factible desde un punto de vista económico.

Infraestructura

Las actividades de capacitación se desarrollaran en ambientes adecuados los mismos que serán proporcionados por la gerencia de la empresa.

Mobiliario, Equipo y otros

Está conformado por carpetas y mesas de trabajo, pizarra, equipo multimedia, infocus y ventilación adecuada.

Documentos técnico – educativo

Entre estos documentos tenemos: certificados, encuestas de evaluación, material de estudio, etc.

6.8 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

6.8.1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

TIEMPO ACTIVIDADES	MESES					
	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
1. Elaboración y presentación del proyecto de investigación.		—————				
2. Diseño de la investigación.			—————			
3. Elaboración del marco teórico				—————		
4. Elaboración y aplicación de encuestas				—————		
5. Procesamiento de datos.					—————	
6. Análisis de resultados y conclusiones.					—————	
7. Formulación de la propuesta.					—————	
8. Redacción del informe final.						—————
9. Presentación del informe final.						—————

6.8.2. RECURSOS

GASTOS	VALOR
1. Asesores	600,00
2. Material de investigación	480,00
3. Tecnológicos	50,00
4. Varios	600,00
TOTAL GASTOS	1.730,00

6.9 PLAN DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

La presente investigación la realizamos con el fin de resolver el problema investigativo, se obtuvo información, la misma que nos permitió avanzar con este trabajo, se realizó un análisis con el fin de desarrollar y alcanzar los objetivos propuestos al inicio de este trabajo investigativo.

Para obtener los resultados propuestos se contó con el apoyo de Lavadora Chelo's del Cantón Pelileo, con los clientes internos quienes aportaron con información importante la misma que nos sirvió de guía para esta investigación.

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

BIBLIOGRAFIA

Capacitación y desarrollo de personal. Jaime A. Grados Espinosa. Editorial Trillas.
Tercera edición. 2007.

Administración de Recursos Humanos en la empresa. Mario Ibáñez Machicao. Editorial
San Marcos. 2005

Administración de Recursos Humanos. G. Bohlander. Editorial Thompson Editores
Spain. 2003.

Administración de Recursos Humanos. Idalberto Chiavenato. Editorial Mc Graw Hill.
2007.

Velásquez g. (2004). ADMINISTRACIÓN DE los sistemas de producción 4ª edición
editorial Iimusa México.

DOMÍNGUEZ, J y otros. (1995). Dirección de Operaciones. MC Graw Hill. Madrid.

Fuentes electrónicas.

www.google.com.ec

Motivación

www.altavista.com

Capacitación del personal

www.google.com.ec

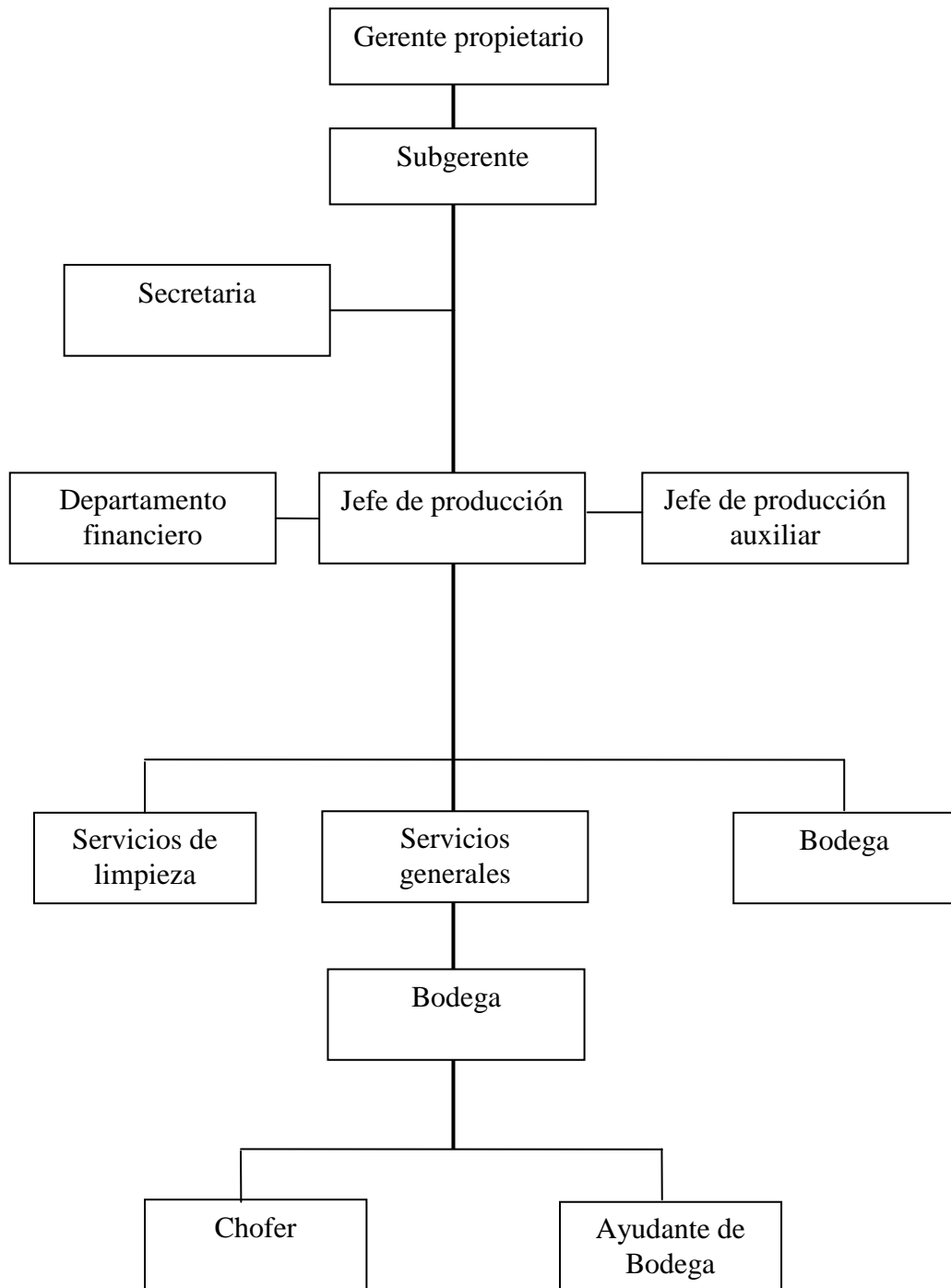
Técnicas de capacitación

www.gestiopolis.com

Modalidades de capacitación

ANEXO 1

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LAVADORA CHELO'S



ANEXO 2

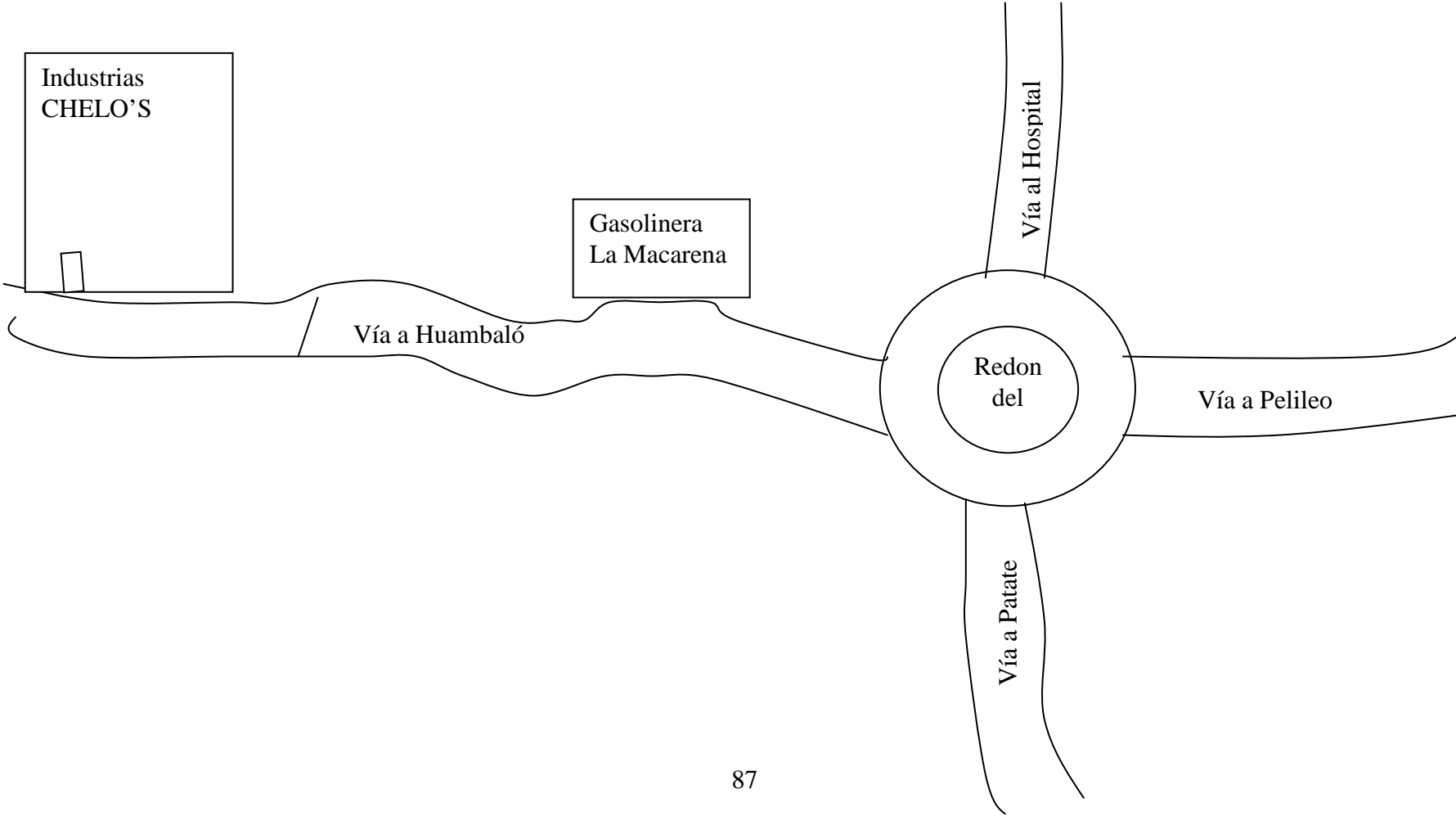
MARCO MUESTRAL

N.	Nombre	Puesto
1	Marcelo Sánchez	Gerente propietario
2	Bacón Edgar	maquinista
3	Carrasco Vinicio	maquinista
4	Córdova Patricio	Operario
5	Chicaiza Edwin	maquinista
6	Chicaiza Ramiro	esponjador
7	Guevara Alexandra	Secretaria
8	Gustavo Garcés	Secador
9	Jama Jorge	maquinista
10	López Oscar	bodeguero de químicos
11	Malusin Julio	secador
12	Meneses Eduardo	Secador
13	Morales Mónica	Secretaria
14	Pachamama Erika	manualidades
15	Páez David	técnico
16	Paredes Edison	maquinista
17	Paredes Franklin	maquinista
18	Paredes Carlos Luis	bodeguero de producción
19	Pérez Gonzalo	Secador
20	Quispe Fabián	esponjador
21	Silva Rubén	maquinista
22	Tapia Zoraida	manualidades
23	Tapia Wilfrido	esponjador
24	Toscazo Magali	manualidades
25	Tibiano Ángel	manualidades
26	Vaca Rogelio	Chofer

27	Vargas Ángel	Guardia
28	Villalba Diego	esponjador
29	Zúñiga Edith	manualidades
30	Zúñiga Rosario	manualidades
31	Manuel Caiza	maquinista

ANEXO 3

CROQUIS DE LA EMPRESA



ANEXO 4

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Cuestionario N.....

ENCUESTA SOBRE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL
OPERATIVO DE LA INDUSTRIA DE LAVADO DE JEANS CHELO'S
DEL CANTÓN PELILEO.

OBJETIVO:

Identificar la situación laboral de los trabajadores de la industria CHELO'S, en cuanto a sus funciones y capacidad para manejar la maquinaria de la empresa, para promover cursos o programas de capacitación para el personal operativo.

INSTRUCCIONES:

Distinguido amigo:

La empresa en la cual laboras ha iniciado un proceso de seguimiento a sus trabajadores, con el propósito de conocer su realidad laboral y determinar la posibilidad de ofertar cursos de capacitación en el manejo de la maquinaria a través de programas y técnicas de capacitación.

Sus respuestas son muy importantes para alcanzar nuestro objetivo.

Gracias por su colaboración.

1. Género

1.1 Masculino

1.2 Femenino

2. Recibió capacitación al momento de ingresar a la empresa?

3.1 Si

3.2 No

3. Le han impartido cursos de capacitación relevante e importante en su área de trabajo?

6.1 Si

6.2 No

4. Con qué técnica de capacitación le gustaría que le capaciten?

8.1 Conferencias

8.2 Aprendizaje programado

8.3 Audiovisual

5. Cree necesaria la capacitación en su área de trabajo?

4.1 Si

4.2 No

6. Cree Ud. que la productividad de la empresa mejoraría, si en su capacitación se utilizan recursos tecnológicos?

9.1 Si

9.2 No

7. Cree que para su capacitación se utilizan los materiales y equipos necesarios?

9.1 Si

9.2 No

Nombre del encuestador.....

mepinosa@grupoherradura.com