



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
Facultad de Ciencias Administrativas
Carrera Administración de Empresas

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Licenciada en
Administración de Empresas

TEMA:

La capacitación y su influencia en la productividad laboral de los colaboradores de las
tiendas Bike Shop de la empresa Ecuacyclo a nivel nacional

AUTOR: Espinales López Jamilex Angerline

TUTOR: Ing. Moreira Moreira Luis Mario

Manta – Ecuador

Julio de 2022

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de investigación, bajo la autoría de la estudiante ESPINALES LOPEZ JAMILEX ANGERLINE, legalmente matriculada en la carrera de Administración de Empresas, período académico 2022-2023, cumpliendo el total de 400 horas, bajo la opción de titulación de Proyecto de Investigación, cuyo tema del proyecto es **“La capacitación y su influencia en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas Bike Shop de la empresa Ecuacyclo a Nivel Nacional”**.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, julio de 2022.

Lo certifico,



Ing. Luis Mario Moreira Moreira PhD

Docente Tutor

Área: Administración

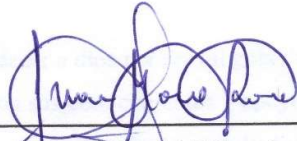
Aprobación del trabajo

Trabajo de titulación modalidad Proyecto de investigación, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas

La capacitación y su influencia en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas Bike Shop de la empresa Ecuacyclo a nivel nacional

Tribunal examinador que declara aprobado el Grado de Licenciada en Administración de Empresas

AGRADECIMIENTO



Presidente del Tribunal

Mg. Moreira Roca Juan Alberto



Miembro del Tribunal

Mg. Palma Avellan Ana Manuela



Miembro del Tribunal

Mg. Piguave Pérez Vicenta Rocío, PhD

Manta, julio de 2022

DEDICATORIA

Dedico el trayecto de mi carrera universitaria y la de mi vida a mis padres Dennys Espinales y Carmen López por apoyarme en cada paso y decisión que, tomada, por ser siempre incondicionales para mí.

A mis hermanas Denisse Espinales y Jazmin Espinales por siempre motivarme a terminar mis estudios. A mis sobrinos Miguel, Anthony, Mathiums, Mateo, Maximiliano que son parte importante en mi crecimiento personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a dios por ser mi guía durante toda mi vida, a mi tutor Luis Mario Moreira, quien con sus conocimientos y apoyo me guio a través de cada una de las etapas de este proyecto para alcanzar los resultados que buscaba, también a cada uno de los docentes que formaron parte de mi proceso de estudio.

También quiero agradecer a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí por brindarme todos los recursos y herramientas que fueron necesarios para llevar a cabo este proceso de investigación, por formarme para poder llegar a ser una profesional como Licenciada en Administración de Empresas.

Por último, quiero agradecer a mis amigos y a mi familia, por apoyarme aun cuando mis ánimos decaían. En especial, quiero hacer mención de mis padres, que siempre estuvieron ahí para darme palabras de apoyo y un abrazo reconfortante para seguir adelante, quienes desde el inicio de mis estudios dieron y dan lo mejor posible para que cumpla cada uno de mis sueños.

ESQUEMA PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

INDICE

Resumen	9
Abstract.....	10
CAPITULO I.	11
1.1.	INTRODUCCION11
1.2.	Diseño teórico12
1.2.1.	Planteamiento del problema.....12
1.2.1.1.	Problema general12
1.2.1.2.	Problemas específicos.....12
1.2.2.	Objeto y campo de acción.....12
1.2.3.	Objetivos13
1.2.3.1.	Objetivo general.....13
1.2.3.2.	Objetivos específicos13
1.2.4.	Hipótesis13
1.2.4.1.	Hipótesis general.....13
1.2.4.2.	Hipótesis específicas.....13
1.2.4.3.	Definición de variables14
1.2.4.4.	Operacionalización de las variables.....14
1.3.	Diseño metodológico15
1.3.1.	Alcance15
1.3.2.	Diseño15
1.3.3.	Población y muestra.....15
1.1.1.	Instrumento de medición y recolección de datos.....16
CAPITULO II17

2.	Marco teórico	17
2.1.	Antecedentes de la investigación	17
2.2.	Bases teóricas.....	25
2.2.1.	La capacitación y desarrollo de los recursos humanos	25
2.2.2.	Capacitación, una herramienta de fortalecimiento de las PYMES ...	25
2.2.3.	Enfoques y teorías de la capacitación	27
2.2.4.	Indicadores de la capacitación laboral	28
2.2.5.	Propósitos de la capacitación	29
2.2.6.	Fundamentos de la capacitación:.....	29
2.2.7.	Productividad laboral	30
2.2.8.	Indicadores de la productividad laboral	31
2.2.9.	Productividad laboral y capacitación	31
CAPITULO III		33
3.	Diagnóstico	33
3.1.	Dimensión: Habilidades.....	33
3.2.	Dimensión: Conocimientos.....	38
3.3.	Dimensión: Requerimientos	39
3.4.	Dimensión: Destrezas	43
3.5.	Dimensión: Eficiencia.....	46
3.6.	Dimensión: Satisfacción laboral	49
3.7.	Dimensión: Innovación.....	52
3.8.	Dimensión: Eficacia.....	54
3.9.	Comprobación de las hipótesis	56
CAPITULO IV		59
4.	Propuesta para la solución del problema	59
4.1.	ANTECEDENTES	59
4.2.	DESARROLLO DE LAS ESTRATEGIAS	60
4.3.	ANALISIS COSTO BENEFICIO	62

4.4.	Costos de implementación de la propuesta.....	62
4.5.	Beneficios que aporta la propuesta	62
CAPITULO V	64
Conclusiones	64
Recomendaciones	65
Bibliografía	66
Anexos	70

Índice de tablas

Tabla 1	Definición de variables	14
Tabla 2	Operacionalización de variables	15
Tabla 3	Población de estudio de "Bike Shop"	16
Tabla 4	Técnicas de recolección de datos.....	16
Tabla 5	Toma de decisiones.....	33
Tabla 6	Motivación del personal.....	34
Tabla 7	Adaptación del personal.....	35
Tabla 8	Aprendizaje	36
Tabla 9	Comunicación	37
Tabla 10	Conocimiento básico.....	38
Tabla 11	Conocimientos técnicos y avanzados.....	39
Tabla 12	Actualización de conocimientos	40
Tabla 13	Perfil del personal	41
Tabla 14	Mecanismo y políticas	42
Tabla 15	Toma de decisiones.....	43
Tabla 16	Personal preparado para enfrentar problemas.....	44
Tabla 17	Trabajo en equipo.....	45
Tabla 18	Dedicación personal.....	46
Tabla 19	Nivel de atención	47
Tabla 20	Productividad diaria	48
Tabla 21	Beneficio económico.....	49
Tabla 22	Incentivos.....	50
Tabla 23	Trabajo justo	51
Tabla 24	Estrategias	52

Tabla 25 Cambios significativos.....	53
Tabla 26 Habilidades del personal	54
Tabla 27 Alcance de Objetivos	55
Tabla 28 VARIABLE INDEPENDIENTE: Capacitación.....	60
Tabla 29 VARIABLE DEPENDIENTE: Productividad laboral	61
Tabla 30 Costo de implementación.....	62
Tabla 31 Matriz de consistencia.....	70

Índice de ilustraciones

Ilustración 1 Toma de decisiones.....	33
Ilustración 2 Motivación del personal.....	34
Ilustración 3 Adaptación del personal.....	35
Ilustración 4 Aprendizaje	36
Ilustración 5 Comunicación	37
Ilustración 6 Conocimiento básico.....	38
Ilustración 7 Conocimientos técnicos y avanzados.....	39
Ilustración 8 Actualización de conocimientos	40
Ilustración 9 Perfil del personal	41
Ilustración 10 Mecanismo y políticas	42
Ilustración 11 Toma de decisiones.....	43
Ilustración 12 Personal preparado para enfrentar problemas.....	44
Ilustración 13 Trabajo en equipo.....	45
Ilustración 14 Dedicación personal.....	46
Ilustración 15 Nivel de atención	47
Ilustración 16 Productividad diaria	48
Ilustración 17 Beneficio económico.....	49
Ilustración 18 Incentivos	50
Ilustración 19 Trabajo justo	51
Ilustración 20 Estrategias	52
Ilustración 21 Cambios significativos.....	53
Ilustración 22 Habilidades del personal	54
Ilustración 23 Alcance de Objetivos	55

Resumen

Dentro de una empresa la capacitación empresarial juega un papel importante, mantiene actualizado al equipo e informa componentes y comportamientos ventajosos con respecto a la competencia. La presente investigación tomó lugar dentro de las tiendas “Bike Shop” de la empresa Ecuacyclo a nivel nacional.

Se realizaron encuestas a colaboradores de las tiendas “Bike Shop”. El análisis, el plan de capacitación, se aplicó en la ciudad de Manta. El proyecto de investigación busca tener una respuesta; en caso de que los resultados fueran positivos, en dicho caso se trasladó a las demás tiendas a nivel nacional.

El objetivo del presente proyecto de investigación es probar la influencia de la capacitación en el desempeño de los colaboradores de la empresa Ecuacyclo con evaluaciones de nivel de equipo mediante capacitaciones.

El problema que se aborda es la baja productividad laboral. Existen diferentes causas que afectan el trabajo de cada persona dentro de las tiendas que provocan bajas ventas, gerencia deficiente, e incluso malas relaciones laborales que hacen que la empresa no tenga el éxito que necesita.

El presente documento se realizó mediante metodologías de investigación bibliográfica y de campo; se usaron técnicas de recopilación de datos para obtener la información necesaria para confirmar las hipótesis planteadas y tener como resultado mejor calidad de procesos. Parte de esta se basa en investigación de trabajos anteriores, tesis de grado con temas similares que abarcan bases teóricas para llegar al objetivo de la investigación

Palabras claves: Bike shop, Capacitación, Ecuacyclo, Influencia.

Abstract

Within a company, corporate training plays an important role, it keeps the team updated and informs components and advantageous behaviors with respect to the competition. This research took place in the "Bike Shop" stores of Ecuacyclo nationwide.

Surveys were made to collaborators of the "Bike Shop" stores. The analysis, the training plan, was applied in the city of Manta. The research project seeks to have an answer; in case the results were positive, in that case it was transferred to other stores nationwide.

The objective of this research project is to test the influence of training on the performance of Ecuacyclo's collaborators with team level evaluations through training.

The problem addressed is low labor productivity. There are different causes that affect the work of each person within the stores that cause low sales, poor management, and even bad labor relations that make the company not to be as successful as it needs to be.

This paper is based on experimentation through research methodologies; data collection techniques were used to obtain the necessary information to confirm the hypotheses raised and result in better process quality. Part of this is based on research of previous works, degree thesis with similar topics that cover theoretical bases to reach the objective of the research.

Key words: Bike shop, Training, Coral, Ecuacyclo, Influence.

CAPITULO I.

1.1. INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación sobre la capacitación y su influencia en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas Bike Shop de la empresa Ecuacyclo a nivel nacional, fue desarrollado para dar cumplimiento al objetivo de probar la influencia de la capacitación en el desempeño de los colaboradores de la empresa con evaluaciones de nivel de equipo mediante capacitaciones.

El conocer las habilidades de los colaboradores, potenciar sus conocimientos con el fin de fortalecer la productividad laboral y contratar el personal que cumple el perfil de su puesto son los factores que se profundizo en el estudio, puesto que, en ellos se centra el crecimiento de la empresa.

El trabajo se efectuó con el propósito de armar una estrategia que permita dar solución al problema de baja productividad laboral, la cual es fruto de diferentes causas que están afectando al trabajo que desarrollan los empleados de las tiendas, generando bajas en las ventas.

La metodología utilizada, fue la investigación documental y de campo, utilizándose materiales de trabajos anteriores con temas similares que abarcan bases teóricas para llegar al objetivo de la investigación, y, técnicas de recopilación de datos; lo cual permitió obtener la información suficiente para confirmar las hipótesis planteadas y contar con la herramienta necesaria para la formulación de una propuesta que permita mejorar la calidad de los procesos.

Como resultado final el trabajo genero la Estrategias de operacionalización para alcanzar la productividad laboral: casos colaboradores de las tiendas Bike Shop de la empresa Ecuacyclo a Nivel Nacional, la misma que encierra un grupo de acciones a implementar, que de darse dentro de los parámetros planificados permitirá el fortalecimiento de la institución.

1.2. Diseño teórico

1.2.1. Planteamiento del problema

Bike Shop es una tienda que tiene dos años de funcionamiento en el mercado, y por ser nueva tienden a cometer algunos errores. Una de estas falencias es la falta de capacitación del personal por parte de la empresa, esto trae como consecuencia el manejo deficiente de las tiendas Bike Shop por parte de administradores encargados y su equipo de trabajo.

En las tiendas a nivel nacional cuando la mayoría de los clientes adquieren los productos que se expenden dentro de la misma, expresan su malestar al momento de hacer una compra, desde comentarios de mala atención por parte del personal hasta falta de conocimiento de los artículos que se muestran.

La impresión de los clientes sobre el producto y servicio se basa principalmente en la calidad de atención que reciben derivada del desempeño laboral de los trabajadores.

Por otra parte, al momento de la selección del personal influye la decisión de Recursos Humanos. Las empresas hoy en día tienen que preocuparse en que su personal se encuentre debidamente capacitado considerando que esto beneficia tanto a la empresa como a su equipo de trabajo. Es necesario recatar que la capacitación del personal evita que se cometan errores y pérdidas al momento de hacer una gestión dentro de las tiendas. Un equipo capacitado y motivado ayuda a cumplir los objetivos propuestos dentro de la empresa.

1.2.1.1. Problema general

¿La inadecuada capacitación está afectando la productividad laboral de los colaboradores de “Bike Shop” de la empresa Ecuacyclo?

1.2.1.2. Problemas específicos

- ¿La falta de habilidades del personal será la causa de la baja productividad laboral?
- ¿El poco conocimiento del manejo de la empresa por parte del personal provoca la baja productividad laboral?
- ¿El requerimiento del personal por parte de recursos humanos pudiera haber fallado al momento de la selección de los colaboradores?

1.2.2. Objeto y campo de acción

La capacitación y su influencia en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas Bike Shop de la empresa Ecuacyclo a nivel nacional

1.2.3. Objetivos

1.2.3.1. Objetivo general

- Determinar la influencia de la capacitación en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas “Bike Shop” de la empresa Ecuacyclo a nivel nacional

1.2.3.2. Objetivos específicos

- Determinar cuáles son las habilidades que poseen los colaboradores de las tiendas “Bike Shop”
- Implementar estrategias que incrementen los conocimientos necesarios para fortalecer la productividad laboral
- Establecer mecanismos de requerimiento de personal que cumplan con los perfiles de los puestos de trabajo

1.2.4. Hipótesis

1.2.4.1. Hipótesis general

- El plan de capacitación influye en el mejoramiento del desempeño de los colaboradores de las tiendas “Bike Shop”

1.2.4.2. Hipótesis específicas

- La toma de decisiones de los directivos de la empresa es más eficiente en base al conocimiento de la capacidad de su personal
- El personal es potencialmente hábil referente a su productividad laboral fruto a las estrategias de capacitación
- Las contrataciones de personal se efectúan dando cumplimiento al manual de contratación que especifica el perfil específico del nuevo colaborador

1.2.4.3. Definición de variables

Variable	Definición conceptual
Variable independiente: Capacitaciones a empleados	Entrenamiento corporativo enfocado en conocimientos teóricos y prácticos que ayudan a mejorar el desempeño de un colaborador o un equipo de trabajador dentro de una organización con el objetivo de crear estrategias o definir acciones
Variable dependiente: Productividad laboral	Control total de producción en un negocio o empresa que mide la eficiencia de los colaboradores o equipo de trabajo durante un tiempo definido o determinado.

Tabla 1 Definición de variables

1.2.4.4. Operacionalización de las variables

Variables independientes	Dimensiones	Indicadores
Capacitaciones a empleados	Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones • Motivación del personal • Adaptación del personal • Aprendizaje • Comunicación
	Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Básico, técnico, avanzado nivel de conocimiento
	Requerimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil del personal • Mecanismos y políticas • Personal con conocimientos actualizados
	Destrezas	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones • Trabajo en equipo • Personal preparado para enfrentar problemas
Variables dependientes	Dimensiones	Indicadores

Productividad laboral	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Productividad diaria • Dedicación personal • Nivel de atención
	Satisfacción Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficios económicos • Incentivos • Tratos justos
	Innovación en el desarrollo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias • Cambios significativos
	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad del personal • Alcance de objetivos

Tabla 2 Operacionalización de variables

1.3. Diseño metodológico

El tipo de investigación es documental, exploratorio, descriptivo y analítico y el enfoque es cuantitativo. Para la elaboración de este trabajo se hizo el uso de fuentes primarias, así como de las secundarias

1.3.1. Alcance

El alcance definido en este trabajo es de tipo descriptivo. El estudio es exploratorio, se obtuvo la información mediante la observación y comentarios, de los cuales surge la idea de investigación. se consideran los procedimientos realizados en el lapso establecido, desde el inicio con la investigación previa, la concepción de la idea, para luego finalizar con explicaciones del porqué del problema.

1.3.2. Diseño

El diseño de este trabajo es cualitativo y cuantitativo basada en investigación bibliográfica y de campo, esta plantea hipótesis para probar el problema del que surge la propuesta. Las hipótesis se evidencian con el resultado de las encuestas como estudios de intervención.

1.3.3. Población y muestra

Población

Para el presente estudio se ha considerado el número de tiendas de Bike Shop de la empresa Ecuacyclo, existiendo 18 de ellas a nivel nacional y en cada una de estas se cuenta con 4 trabajadores, los que tienen las siguientes categorías: un administrador, un mecánico, una cajera, un vendedor.

Población de estudio de "Bike Shop"				
Población por tienda	Ciudad	Nº tiendas por ciudad	Descripción	Población por Ciudad
4	Cuenca	5	1 administrador, 1 mecánico, 1 cajera, 1 vendedor	20
4	Quito	2	1 administrador, 1 mecánico, 1 cajera, 1 vendedor	8
4	Quito	2	1 administrador, 1 mecánico, 1 cajera, 1 vendedor	8
4	Guayaquil	5	1 administrador, 1 mecánico, 1 cajera, 1 vendedor	20
4	Manta	2	1 administrador, 1 mecánico, 1 cajera, 1 vendedor	8
4	Portoviejo	1	1 administrador, 1 mecánico, 1 cajera, 1 vendedor	4
4	Ambato	1	1 administrador, 1 mecánico, 1 cajera, 1 vendedor	4
Población de estudio				72
Total, de tiendas en Ecuador				18

Tabla 3 Población de estudio de "Bike Shop"

Fuente: (BikeShop, 2021)

Muestra

Se encuentran presente 4 trabajadores en cada tienda "Bike Shop", dando un universo para el presente estudio de 72 trabajadores, con omisión de diferentes directivos altos y medios. En este caso se tomará en cuenta como población a los 72 trabajadores de las diferentes tiendas "Bike Shop" nombrados anteriormente.

Para el presente estudio el número de trabajadores a quienes se le efectuará la entrevista será de 60, lo cual equivale al 83% del total de la población. Se considera este número alto del total de los trabajadores para la investigación, con el propósito de que el resultado sea un diagnóstico de alta confiabilidad.

1.1.1. Instrumento de medición y recolección de datos.

Técnicas de recolección de datos	
Método	Observación
Técnica	Documental
Instrumento	Encuestas

Tabla 4 Técnicas de recolección de datos

La técnica que se empleó en el proceso investigativo, ha sido considerada, por el gran impacto que tienen para el levantamiento de la información, siendo esta la siguiente:

Recolección de información mediante encuestas directas a los trabajadores de las tiendas “Bike Shop”

Además, se utilizó de instrumento el formulario de encuesta y cuadros y gráficos estadísticos para la tabulación y análisis respectivo de los datos recolectados.

CAPITULO II

2. Marco teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

La presente investigación se sustenta bajo los siguientes trabajos investigativos dado por diferentes autores a nivel nacional e internacional:

1. “Capacitación al personal administrativo de la clínica N°23 del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS): Propuesta pedagógica respecto al cuidado de sí mismo y como mejora para las relaciones interpersonales” (Hernandez y Cruz, 2014), Tesis de Grado - México

Objetivo: propiciar una capacitación en desarrollo humano, con la finalidad de que los trabajadores reconozcan que ofrecer un servicio de calidad mejora no solo la imagen del Instituto, sino que propicia que su labor sea reconocida y valorada, lo que generará en ellos una satisfacción mayor y por ende se verá reflejado en su calidad de vida.

Metodología: se utilizaron métodos de capacitación con el fin de mejorar el rendimiento administrativo dentro del instituto, generando así, conocimiento al personal generando esto el desarrollo personal.

Resultados: El presentar una propuesta como medio de intervención para la institución en la que sin duda se debe rescatar este tan adorado sentido humano es lo que marca la pauta para y desde una perspectiva pedagógica implementar un curso en donde no solo se beneficie el instituto como parte de una buena imagen, sino que por ende impacte en la cotidianidad de a quienes va dirigido, traspasando la delgada línea entre hacer mecánico y las ganas de hacer las cosas bien

Concluye que: aun cuando el presupuesto asignado a Capacitación es considerable, se encuentra una notable contradicción entre este, testimonios y temáticas de capacitación en donde el impacto obtenido a nivel institucional y social refleja carencias significativas teniendo una mayor repercusión en el derechohabiente.

2. “La satisfacción laboral y su influencia en la productividad del talento humano de las empresas comercializadoras del sector automotriz del DMQ durante el 2018” (Jose Bustamante y Bryan Puga, 2019) Tesis de grado – Ecuador

Objetivo: Analizar la condición laboral, identificando los factores que la producen, para proponer estrategias que reduzcan el nivel de insatisfacción laboral para mejorar la productividad de los empleados.

Metodología: La metodología consistió en encuestar a una muestra de 361 personas del sector para conocer su condición laboral, y comprobar si existe una relación con la productividad; a esta muestra se aplicó un instrumento de investigación el cual permitió identificar las condiciones laborales según las dimensiones que plantea Víctor Vroom. Los datos fueron analizados estadísticamente y, una vez obtenidos los resultados, se plantean conclusiones y recomendaciones que permitan mejorar las condiciones laborales dentro de este sector; buscando impactar positivamente sobre los niveles de productividad.

Resultados: se determina que, del total de encuestados el 66% responde de manera favorable a los enunciados que se plantearon, lo que permite deducir que la situación laboral en los colaboradores de las empresa comercializadoras del sector automotor del Distrito Metropolitano de Quito es adecuada para que los trabajadores desarrollen sus actividades con normalidad; tomando en cuenta que es un sector en recuperación la adaptación al cambio ha sido la adecuada, lo que ha permitido alinear sus esfuerzos en busca del crecimiento organizacional; por consiguiente, es importante manifestar que los factores mencionados en los enunciados están satisfaciendo a la mayoría de empleados permitiéndoles desempeñar sus funciones de la manera correcta, siempre en pro de un crecimiento profesional, personal y que desemboca en un gran aporte para la organización.

Concluyo que: En general los trabajadores de la empresa comercializadoras de vehículos del DQM son productivos, lo que genera una sensación de satisfacción, ya que el entorno de su trabajo es agradable y la organización brinda el apoyo necesario. La infraestructura, los materiales y el reforzamiento apoyan su desempeño. Así como también mantienen los beneficios de ley e incentivos como remuneraciones, bonos, seguro social, entre otros.

3. “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (Fuentes, 2012), Tesis de grado – México

Objetivo: establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano.

Metodología: se desarrolló mediante una metodología mixta; por participar los procedimientos y técnicas de investigación documental, de campo y cuantitativa que permitió determinar la influencia de la satisfacción laboral en la productividad. Siendo a través del diseño exploratorio secuencial (Dexplos) que se aborda el estudio.

Resultados: Los resultados fueron analizados estadísticamente con la ayuda del software SPSS. Logrando identificar la existencia de una relación significativa entre satisfacción laboral y la productividad. Donde los aspectos críticos que influyen negativamente en la productividad, están relacionados principalmente con los factores del salario.

Concluyo que: Según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos los empleados de la Delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el Organismo Judicial les brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, así mismo les da los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben beneficios extras por ser empleados de una institución del estado

4. “Gestión por competencias y productividad laboral en empresas del sector confección del calzado de lima Metropolitana” (Tito, 2012), Tesis de doctorado – Perú

Objetivo: demostrar que una gestión empresarial del sector confección de calzado, basada en la competencia de sus colaboradores, permite elevar en forma sostenida sus niveles de productividad laboral.

Metodología: la metodología aplicada en la presente investigación es cualicuantitativo según el enfoque, aplicativo según el objetivo xiii propuesto y explicativo según el nivel de profundidad. En el diseño de la investigación se recurrió a la aplicación de tres encuestas, la capacitación, la etnografía, la observación directa y las entrevistas en profundidad. La población de estudio fueron los directivos o administradores de las empresas fabricantes del sector confección de calzado de Lima Metropolitana, donde el tamaño de la muestra se determinó por conveniencia. En la parte cuantitativa para el análisis estadístico se

recurrió a los aplicativos estadísticos (SPSS y Minitab), en tanto que para la presentación del informe final se recurrió a los aplicativos de Microsoft office.

Resultados: Los resultados son por demás halagadores, dado que desde el punto de vista cuantitativo se demuestran las hipótesis, y desde el punto de vista cualitativo se identifican y se refinan los hallazgos. Con tales insumos se propone una mejor distribución de planta en el proceso productivo, se elaboran el catálogo de competencias transversales para el sector y los perfiles para cada puesto tipo desde este enfoque. De la misma forma se propone una metodología de implantación del modelo en el sector

Concluyo que: existe una relación significativa entre las variables de estudio, asimismo detecto que las habilidades técnicas requeridas para la fabricación del calzado son el factor crítico de éxito para las empresas que pertenecen a este rubro, que el rendimiento del trabajador es resultado de su especialización en el sector y que la mayor productividad es reflejo de la adquisición de nuevos conocimientos.

5. “La influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de producción de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A.” (Sánchez, 2015)
Tesis de grado - Ecuador

Objetivo: Diagnosticar la influencia de los niveles de satisfacción laboral y la influencia en el desempeño de los trabajadores del área de producción de la empresa.

Metodología: Esta investigación es de carácter descriptiva, correlacional y explicativa. En esta investigación primero se realiza un cuestionario para determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores, luego se realiza una evaluación del desempeño realizado por el jefe inmediato para poder determinar el nivel de desempeño de los trabajadores del área administrativa de Plywood Ecuatoriana S.A.

Resultado: Una vez establecidos los resultados determinamos que la Satisfacción Laboral influye de manera directa y positiva en el desempeño de los trabajadores del área de producción de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A. ya que en los resultados reflejan un resultado de 76% en el diagnóstico de desempeño Promedio, seguido con un 24% con un diagnóstico de desempeño Superior al promedio y los escasos de 0% en los diagnósticos de inferior al promedio e insatisfactorio. Por lo tanto, podemos determinar que la influencia que tiene la

Satisfacción Laboral sobre el Desempeño Laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A. es de manera directa y positiva.

Concluyo que: La alta producción, genera también altos niveles de estabilidad laboral, ya que un colaborador que produce más, se puede considerar una persona comprometida con la institución y estos tipos de desempeños, son los que más agradan a las jefaturas, gerencias y a su vez a las presidencias de la empresa.

6. “La Satisfacción Laboral de los trabajadores y sus efectos en la Productividad de las Empresas Alvarado sector automotriz del Ecuador en el año 2012” (VILLAGÓMEZ, 2013) Tesis de grado – Ecuador

Objetivo: Estudiar la satisfacción laboral y su incidencia productividad de las Empresas Alvarado sector Automotriz de la ciudad de Ambato en el año 2012.

Metodología: La investigación posee un carácter bibliográfico porque su información proviene de documentos escritos tales como libros, investigaciones anteriores, internet con base científica y toda documentación relevante que las empresas proveerán. La investigación a realizarse será de campo porque tendrá un contacto directo con la problemática y sus actores los mismos que brindaran información primaria referente al problema de estudio. Dentro de las técnicas para la investigación será la encuesta que nos permitirá obtener información acerca del problema del objeto de estudio.

Resultados: nos indica una estrecha relación entre la satisfacción laboral y la productividad siendo un resultado similar a investigaciones que ya se han realizado en otros lugares, en distintas condiciones y factores pero el resultado no ha variado y nos dan un indicio de que a pesar de los factores ámbito interno (propiedad y tamaño de la empresa) y externo (sector de actividad) que pudiera tener la organización; se plantea que la satisfacción es un elemento esencial y fundamental para obtener una mayor y mejor productividad por parte de los trabajadores.

Concluyo que: Al ser las empresas Alvarado de tipo familiar tienden a ser más compleja de manejar que otro tipo de empresas por que estas presentan mayores obstáculos a la hora de la toma de decisiones sea por el status del cargo que estos desempeñen o por encontrarse implícito, relaciones de hermanos, padres y entre otros, al existir discrepancias en el trabajo se extienden en sus hogares o

viceversa limitando el pleno desenvolvimiento del trabajo en los departamentos o empresas que estos lideran, siendo esta una condición que no ha influido a la productividad ni a la satisfacción de los colaboradores

7. “La capacitación y su influencia en la productividad laboral en la empresa JFG Corporation S.A.C. Lima, 2020” (Ruiz, 2020) Tesis de grado - Perú

Objetivo: determinar la relación entre la capacitación Laboral y la productividad laboral de los trabajadores del Poder Judicial de Lima Este, 2018.

Metodología: la investigación realizada utiliza el diseño no experimental de corte transversal de tipo correlacional-casual, la población está conformado por 48 trabajadores, la cual está considera como población censal, la muestra estuvo conformado por 48 trabajadores. Se utilizó dos instrumentos para la recolección de datos haciendo uso de dos cuestionarios la primera para medir la capacitación y la segunda para medir la productividad laboral.

Resultados: Los resultados obtenidos de la investigación es que la capacitación influye en la productividad laboral en los trabajadores de la empresa JFG Corporation S.A.C. Lima, 2020. Con un (p.Valor=0,000<0,05); asimismo, la capacitación influye en la eficiencia de los trabajadores de la empresa JFG Corporation S.A.C. Lima, 2020. Con un resultado de (p. Valor=0, 000 < α :0,05). Por otro lado, la capacitación no influye en la efectividad en los trabajadores de la empresa JFG Corporation S.A.C. Lima, 2020, así también, la capacitación influye en la eficacia en los trabajadores de la empresa JFG Corporation S.A.C. Lima, 2020.

Concluye que: se rechazó la Hipótesis Alterna (Hi) y se aceptó la Hipótesis Nula (Ho) concluyendo así que la capacitación influye significativamente de forma positiva (R=0.016) con la eficiencia, recomendando así desarrollar un buen sistema de capacitación que incluya la adecuada transmisión de conocimientos, donde se desarrollen las habilidades y las actitudes, así también permitirá mejorar el 14.5% el nivel de percepción el cual permitirá que los trabajadores puedan desarrollar y desenvolver adecuadamente de acuerdo a las tareas que les designen así no tener inconvenientes en la productiva y el logro de los objetivos.

8. “Capacitación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería de una clínica privada – lima 2020” (Jacqueline, 2021) Tesis de maestría – Perú

Objetivo: Determinar si existe relación significativa entre la capacitación y el nivel de desempeño laboral en los profesionales de enfermería de los servicios de hospitalización de una institución de salud privada de Lima

Metodología: se siguió un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo correlacional y de corte transversal, participaron 40 enfermeras de la institución donde se realizó el estudio a quienes se les aplicó el cuestionario denominado: “Evaluación de desempeño y conducta laboral (profesionales)”, elaborado y aplicado por el Ministerio de Salud (2014), respaldado en la Resolución Ministerial 626 / 2008, la prueba piloto presentó una significancia de Alpha de Crombach de 0.74. Cabe indicar que en el cuestionario se incluyeron aspectos relacionados a información sobre capacitación en horas y créditos. El análisis de correlación se realizó mediante la prueba de Tau b de Kendall.

Resultados: El 50% de las enfermeras presentó nivel de desempeño regular, 47% alto y 3% bajo, respecto a la capacitación 61.5% presenta nivel adecuado y 35.5% inadecuado. Se encontró correlación significativa de la capacitación y el desempeño laboral e las dimensiones: planificación (0,041 > 0,05), iniciativa (0,821 > 0,05), calidad de trabajo (0,616 > 0,05), confiabilidad y discreción (0,425 > 0,05)

Concluye que: En general, existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral (0,012 < 0,05) en las enfermeras del servicio de hospitalización de una institución privada de Lima, Perú.

9. “Satisfacción laboral y su incidencia en la relación con el nivel de productividad y eficiencia en las empresas ecuatorianas.” (Moncayo, 2015) Tesis de grado - Ecuador

Objetivo: Determinar la incidencia de la satisfacción laboral y su relación con el nivel de productividad y eficiencia en las empresas ecuatorianas.

Metodología: Para comprobar esto se desarrolló una metodología que permitió investigar a una muestra poblacional de empleados de las diferentes empresas ecuatorianas, los mismos que por medio de una encuesta revelan que si existe una relación entre su satisfacción laboral y su productividad. Afirmando de esta manera la hipótesis alternativa que dice: Incide la satisfacción laboral en la productividad y eficiencia en las empresas ecuatorianas.

Resultados: se puede considerar que los factores motivacionales o de contenido hacen hincapié a la existencia de la satisfacción en el trabajo, mientras

que los factores higiénicos o de contexto estos producen una insatisfacción laboral o contribuyen a que esta insatisfacción no se manifieste.

Concluye que: El 100%to de los empleados de las empresas ecuatorianas consideran que sentirse satisfecho en su trabajo mejora su productividad y eficiencia.

10. “El Ambiente de Trabajo y su Influencia en la Satisfacción Laboral en la Prevención del Estrés de los Empleados” (Ángel Antonio Farias-Macias, Martha Eloísa Macias-Moreira, Luis Antonio Zambrano-Cedeño, Nelly Viviana Gómez-Bravo, 2021) Artículo científico - Ecuador

Objetivo: Analizar el ambiente de trabajo y su influencia en la satisfacción laboral en la prevención del estrés de los empleados.

Metodología: se realizó una búsqueda bibliográfica. Se realizó la búsqueda de artículos, publicados dentro de los años 2016- 2021 en las bases de datos PubMed, scielo, medigraphic, sciencedirect. Se incluyeron los artículos de los últimos 5 años.

Resultados: Se incluyeron artículos referentes a la temática realiza durante la investigación, se partió por realizar un análisis de varios libros, artículos y estudios previos sobre el tema el ambiente de trabajo y su influencia en la satisfacción laboral en la prevención del estrés de los empleados, así como la definición de las mismas, y los elementos que las conforman y que son esenciales para entender cada una de estas variables.

Concluye que: El estrés laboral es una consecuencia de distintas situaciones que se producen en nuestro día a día del trabajo y de distintos factores que afectan a su salud mental y física. Hablamos de estrés laboral cuando se produce una discrepancia entre la demanda laboral y los recursos del trabajador para hacerlas frente. El problema consiste en que nuestro cuerpo tiene unos recursos limitados, ocasionando al trabajador un estado de agotamiento tanto físico como mental. Esto supone una seria amenaza para la salud y el bienestar del trabajador, afectando a sus relaciones familiares y emocionales.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. La capacitación y desarrollo de los recursos humanos

(Pelaez, 2000) La capacitación y desarrollo de los recursos humanos: reflexiones integradoras: Nos dice que, para las empresas líderes, la capacitación es una necesidad del negocio. El propósito es orientar los mejores recursos para obtener el mejor producto final o el más alto nivel de servicio efectivamente prestado. Esto significa contar, en la dotación, con empleados formados adecuadamente para responder a las necesidades de la empresa y las demandas del mercado.

2.2.2. Capacitación, una herramienta de fortalecimiento de las PYMES

(Carrillo, 2015) Indica que los resultados de la labor investigativa evidencian que organizaciones, en general, desconocen sus procesos administrativos, los ciclos de vida de su producto y los métodos o herramientas de contabilidad. Incluso, en ellas hay desconocimiento en cuanto a los procesos de control interno, Respecto a las prioridades de capacitación, los consultados ubicaron sus necesidades en el siguiente orden, por áreas: administración, financiera, tributaria y legal.

De forma similar, (Mondy, 2010) dice que, una función importante de la administración de recursos humanos, que consiste no solo en capacitación y desarrollo, sino también en actividades de planeación y desarrollo de carreras individuales y evaluación del desempeño.

Tamez, Abreu, & Garza (2009) definen capacitación como una inversión que la empresa realiza en el recurso humano esperando una mejora en su producción, dar un servicio de calidad a sus clientes y prevenir o solucionar anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización. Así como también es una actividad sistemática, planificada y permanente que entrega conocimientos y facilita el desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores, ya sea en sus actuales o futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno. La capacitación no debe confundirse con el adiestramiento, el cual transmite conocimientos que hacen apto al individuo ya sea para un equipo o maquinaria, el cual es esencial cuando el trabajador ha tenido poca experiencia o se le contrata para ejecutar un trabajo que le es totalmente nuevo.

Existe una estrecha relación entre capacitación y productividad, la cual puede explicarse de tres formas diferentes: la primera se explica como un indicador cuantitativo del uso de los recursos en la creación de productos, midiendo la relación entre productos y uno o más de los insumos; en lo que se refiere a la productividad laboral, presenta los procesos

por horas laboradas siendo una noción comúnmente utilizada, pero que no considera los efectos de otros insumos y finalmente el factor total de productividad incluye las contribuciones del trabajo, capital, materiales y energía (Tamez et al., 2009).

Existen varios autores que investigan los factores que influyen en la probabilidad de que una empresa se capacite, Tan & López (2003) mediante un modelo probit demuestra que las variables tamaño de la empresa, capital extranjero, existencia de I+D y representación sindical se asocian positivamente con el aumento de la probabilidad de que una empresa se capacite. Pudiendo agregar a dichas variables la introducción de maquinaria y equipos y educación promedio de sus trabajadores (Padilla & Juárez, 2006).

Tan & Batra (1995) afirman que existe falta de información del impacto de la capacitación sobre el papel del empleador para la formación, o la formación de efectos sobre la productividad de las empresas, que deben deducirse indirectamente de los salarios. La especialización de los trabajos y ausencia de presión del mercado en los países en desarrollo como Colombia, Indonesia, Malasia, México y Taiwán, mediante la realización de encuestas evidencia la fuerte complementariedad entre la formación y la educación, donde para ser eficaz, el diseño de las políticas de desarrollo debe manifestar esta interdependencia de los recursos humanos y las estrategias industriales.

Alfonso (2006) menciona que: La capacitación es un medio por donde se educa y adiestra al personal, las capacitaciones se deben de realizar según las necesidades de cada empresa para que se logre los objetivos planeados, por ello que la capacitación es un medio por el cual los colaboradores pueden adquirir distintos conocimientos y habilidades que les permitirá desarrollar las diversas funciones que la empresa les encarga y resolver las necesidades actuales o futuras de la empresa u organización (p. 25). De lo anterior se deduce que la capacitación se realiza de acuerdo a las necesidades que se encuentre en la empresa, así mismo, ayuda a entrenar a los trabajadores por medio de la enseñanza para que puedan efectuar sus funciones adecuadamente facilitando el logro de los objetivos establecidos.

Según Chiavenato, (2007) define como: La capacitación es el proceso de aprendizaje de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada por el cual se trasmite la información así las personas logran alcanzar los conocimientos, desarrollando sus habilidades y competencias en función de objetivos. (p.386). Se deduce que la capacitación es un proceso constante de enseñanza y tiene que ser planeada para mejorar las competencias por medio de los procesos de aprendizaje así poder desarrollar las habilidades y competencias que ayuden con el logro de los objetivos.

La capacitación es un término que implica la enseñanza permanente de conocimientos y técnicas que permiten a los colaboradores el desarrollo y mejora de sus capacidades y habilidades para realizar y perfeccionando su desempeño laboral y cumplimiento de sus funciones manera eficiente, sin embargo, la capacitación no es necesaria para aquellos trabajadores que se encuentran en la etapa final o terminal del trabajo. (Herrera, 2015, p.108). De lo anterior se puede asumir que la capacitación debe de ser constante donde los colaboradores aprendan y fortalezcan sus competencias que les permita mejorar sus conocimientos que les ayude a perfeccionar y realicen eficientemente las actividades en la empresa.

2.2.3. Enfoques y teorías de la capacitación

En cuanto los enfoques y teorías que influyen en la capacitación son:

Teoría Burocrático, Max Weber en el año 1916, contribuyó con la estructura autoritaria donde describió las funciones, se enfoca en la eficiencia, tiene una estructura jerarquía clara, propuso la división de las áreas, selección del personal basados a sus conocimientos, capacitando por medio de la especialización así aumentar la productividad. (Jáuregui, 2006)

Modelo Neoclásico, Peter Drucker en el año 1950, su aporte a la administración fue los 4 principios de la administración, se enfoca en definir los objetivos, esto se logrará por medio de la verificación de los objetivos así también en este modelo se considera a los colaboradores como recursos valiosos al igual que se les considera como seres humanos y no como máquinas. Así también, La enseñanza de la capacitación y el desarrollo, se realiza en todos los niveles de la organización.

Peter Drucker, apporto el modelo de administración por objetivos (APO), donde se enfocaba en la búsqueda del equilibrio de los objetivos tanto como de la empresa como de los colaboradores, esta forma de trabajar motivaba a los colaboradores al igual que realizar la retroalimentación sobre los resultados, el APO se basa en el crecimiento del personal. (Mulder, 2010, s/p)

Teoría Científica de la Administración, tiene como exponente a Frederick Winslow Taylor en los años 1856-1915, se enfoca en la eficiencia, el aporte que tuvo fue de los 4 principios, planeación, preparación, control y ejecución, al igual que la disminución del tiempo que se llevaba en realizar las funciones esto será por medio de la educación a los trabajadores, se enfatiza en el principio de la preparación, donde se realiza la especializaciones, selección y capacitación de los colaboradores, para mejorar el rendimiento en los puestos que se coloquen a los trabajadores.

Modelo Teórico de Deming en el año 1986, contribuye con la calidad total, donde menciona que se debe de reducir los errores por medio de la mejora continua, así mismo los recursos humanos son considerados como un elemento importante para la empresa y cada uno tiene distintas competencias y cualidades las cuales deben de desarrollarlas por medio de la capacitación para aprovechar las competencias de cada colaborador y mejor rendimiento de la organización (Jáuregui, 2006)

El autor Chiavenato (2007) en su libro “administración de recursos humanos” da a conocer que la capacitación cuenta las siguientes dimensiones: transmisión de información, habilidades, actitudes. Las cuales en los estudios de Chiavenato se encontraron investigaciones que se realizaron para estudiar la capacitación laboral (p.386). En relación a las investigaciones de Chiavenato con la variable y dimensiones estudiadas de capacitación laboral Camas Gavilan, Diana Carolina (2017) Lima-Perú, utilizó los instrumentos de cuestionarios tipo Likert, asumiendo las dimensiones de Chiavenato que fueron de transmisión de información, habilidades y actitudes, que tuvo 12 indicadores.

2.2.4. Indicadores de la capacitación laboral

En cuanto a los indicadores de la capacitación laboral son los siguientes,

- a) transmisión de información, las capacitaciones utilizan programas con la finalidad de transmitir la información a los colaboradores, por medio de la información se puede adquirir los conocimientos que pueden ser con referente a las actividades del trabajo los reglamentos o información en general de la empresa, como por ejemplo las políticas, reglamentos que la organización tiene, los productos y servicios que se ofrece, también puede ser sobre temas nuevos,
- b) Desarrollo de habilidades, es un conjunto de conocimientos y destrezas que intervienen para desarrollar las actividades que se encargan o lleguen a ocupar otros pudes de trabajo,
- c) Desarrollo o modificación de actitudes, busca reformar las actitudes de los colaboradores que puedan ser desfavorables y puedan transformarlas en actitudes positivas, por ejemplo, desarrollar la sensibilidad y motivación de los trabajadores de la gerencia, también los colaboradores pueden adquirir y adaptar nuevas actitudes o hábitos para una mejor atención y ejecución de las actividades. (Chiavenato,2007, p.386)

2.2.5. Propósitos de la capacitación

1. Crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y valores de la organización: a través de la capacitación estas cinco tareas mencionadas lograrán tener éxito.
2. Clarificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales: los procesos educativos son la plataforma básica para asegurar los cambios en las organizaciones.
3. Elevar la calidad del desempeño una vez que se haya identificado la insuficiencia de los estándares de desempeño se podrá aplicar la capacitación técnica, humana y administrativa.
4. Resolver problemas: la capacitación representa una ayuda invaluable para que el personal vaya resolviendo sus problemas y mejorar su efectividad.
5. Habilitar para una promoción: la capacitación le permite al individuo prepararse íntegramente para recorrer exitosamente el camino desde el puesto actual hacia otros de mayor categoría y que implican mayor responsabilidad.
6. Inducción y orientación de nuevo personal en la empresa: a través de un programa sistemático la alta dirección le permitirá al nuevo colaborador conocer y entender cuestiones como: misión, valores, filosofía, instalaciones, expectativas, entre otras.
7. Actualizar conocimientos y habilidades: ya que la obsolescencia en los conocimientos y preparación del personal es el gran enemigo al cambio y desarrollo de la organización, la capacitación permite un ánimo favorecedor al cambio y logra una implementación eficaz y mantenimiento del mismo.
8. Preparación integral para la jubilación: sumamente importante este propósito de la capacitación, pues busca que el personal en periodo de prejubilación se les apoye, oriente y eduque en la selección y realización de nuevas actividades, manejo de tiempo, relación familiar y administración de su ahorro y presupuesto. (Chiavenato, 2007)

2.2.6. Fundamentos de la capacitación:

1. La capacitación es un proceso por medio del cual los recursos humanos de la organización obtienen y/o perfeccionan sus conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes para facilitar el desempeño de su puesto de trabajo o del inmediato superior, o del que sea necesario cubrir en base a las necesidades de la organización.

2. Al mejorar los conocimientos habilidades y actitudes del trabajador, se busca que su desenvolvimiento laboral sea efectivo logrando incrementos en los niveles de calidad y productividad.
3. La filosofía de capacitación de la empresa pretende desarrollar al individuo de manera integral, es decir hacerlo participe en la vida social, económica y cultural de nuestro país.
4. La expectativa de la empresa busca hacer productos y proporcionar servicios que requiere el cliente.
5. La capacitación busca formar al personal de la empresa de manera profesional, es decir que los trabajadores puedan apoyar al alcance de los objetivos organizacionales. (Chiavenato, 2007)

2.2.7. Productividad laboral

En cuanto a la productividad laboral se puede medir y evaluar el rendimiento de la empresa y los trabajadores, según conceptos de redacción (2019). Proviene del latín productio que viene a ser la acción y el efecto de realizar algún acto, y pro indica seguir adelante o guiar, tion-cion que viene a ser acción, por ello que la palabra producción quiere decir generar por otro lado la producción puede ser la transformación de algún bien.

Rodríguez y Gómez (1991), menciona que: Para realizar la evaluación de la productividad se tienen que considerar tres factores importantes que intervienen y están relacionados con la calidad y la producción, primero está la eficiencia, segundo la efectividad y por último la eficacia. (p.33), por medio de la eficiencia efectividad y eficacia se puede medir la productividad, por medio de la producción y el rendimiento de la empresa y de los trabajadores teniendo en cuenta la calidad y la cantidad de producción.

La productividad permitirá hacer un análisis de la eficiencia de la empresa al igual que de los trabajadores por medio de la cantidad producción y los materiales que utilizaron para lograr desarrollar las actividades, también se puede evaluar por medio de las ventas y los ingresos que tiene la empresa, se puede considerar que la producción tiene que ver con la eficiencia al efectuar las tareas ya que se mide a través de la cantidad de los bienes y la cantidad de los materiales que se utilizaron para determinadas funciones. (Frias, 2001, p.57)

En los sectores que producen bienes, la productividad se evalúa por medio de la valorización de las cantidades que se produce y los recursos empleados para realizar todas las actividades de producción, también se puede decir que, por medio de la productividad,

se puede hacer las evaluaciones y análisis de la eficiencia de los trabajadores, por otro lado, para el sector terciario, se evalúa la producción por medio de las ventas que puedan tener y los ingresos que estas generan. (Franco-López, 2021)

La teoría que se asume es de Rodríguez y Gómez, (1991). En su libro titulado “indicadores de calidad y productividad en la empresa”. para evaluar la productividad laboral se encuentra 3 principios que son eficacia eficiencia y efectividad (p.33).

2.2.8. Indicadores de la productividad laboral

Los indicadores de la productividad laboral son las siguientes,

- Eficiencia, para saber si se es eficientes se tienen que observar la cantidad de los recursos que se llegaron a utilizar con la cantidad de los recursos que se espera usar, al igual que con la eficiencia se llega a lograr el aprovechamiento de los recursos que emplean para la elaboración de los productos.
- Efectividad, se puede identificar por medio de las de los resultados obtenidos y los resultados de los objetivos que se planearon alcanzar, por medio de la planeación ya sea en cuanto al número de productos, con cuántos clientes contó, la productividad, consiguiendo mejores resultados, cuando se habla de efectividad no se tiene en cuenta el costo,
- Eficacia, cuando se menciona la eficacia se tiene como referencia la calidad y cantidad de la producción, también la eficacia se ve en los productos que se ofrece a los clientes y si satisface la demanda por otro lado la eficacia involucra la calidad de procesos los recursos y los sistemas

2.2.9. Productividad laboral y capacitación

La productividad de la mano de obra es una medida de la eficiencia con la que los recursos humanos han realizado su labor para alcanzar los resultados planificados. En esta perspectiva se identifican dos categorías de factores que impactan la productividad de la mano de obra: los asociados propiamente a la organización, tales como los componentes físicos del trabajo, especificaciones, tecnología, entre otros, y los asociados a la ejecución del trabajo dentro de los cuales se encuentran la remuneración, el esquema de contratación, la capacitación, los niveles de motivación, la seguridad en el trabajo, entre otras.

A la fecha existen diversas investigaciones orientadas a identificar los factores determinantes en la productividad laboral, por ejemplo (Bahadori, y otros, 2010, Enshassi y otros, 2007); sin embargo los resultados son distintos debido a que no existen mejores

prácticas de recursos humanos que otras, sino que la relevancia de estas se encuentra en estrecha relación con la estrategia empresarial, las condiciones dinámicas del entorno, y el lapso temporal existente entre la adecuación de las políticas de personal a las necesidades estratégicas.

En el sector de grandes de almacenes e hipermercados, se ha planteado el servicio al cliente como la clave diferenciadora, y se ha buscado fortalecer a través de esfuerzos de capacitación dirigida a los empleados de primera línea (Arévalo, 2017). De hecho, se afirma que la diferencia entre una experiencia de compra feliz y una desagradable es la cantidad y la calidad de capacitación que tienen los empleados. La capacitación del personal busca impartir las aptitudes técnicas necesarias para realizar un trabajo y mejorar los conocimientos previos que un colaborador posea sobre la forma de realizar su labor. La capacitación no es una actividad que genera gastos, sino una inversión que agrega valor tanto para el inversionista como para los empleados al constituirse en una de las principales fuentes de mejora del desempeño organizacional (Bohórquez, 2017)

CAPITULO III

3. Diagnóstico

Para efectuar la presente investigación se utiliza el modelo la escala de Likert, en el que se obtendrán respuestas múltiples que permitan efectuar un diagnóstico de la situación de los trabajadores respecto a las diversas dimensiones de estudio, con el propósito de interpretar desde sus ópticas las fortalezas y debilidades que poseen, base sobre la cual se armara un proceso de capacitación cuyo objetivo final sea el fortalecimiento competitivo de la empresa.

3.1. Dimensión: Habilidades

Pregunta 1: ¿Cree usted que el personal cuenta con la personalidad necesaria para la toma de decisiones?

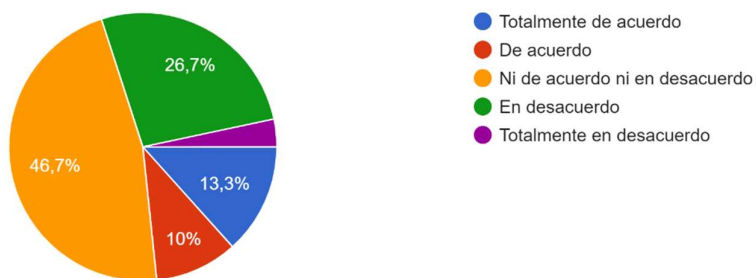
Tabla 5 Toma de decisiones

AFIRMACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	8	13,3
De acuerdo	6	10
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	46,7
En desacuerdo	16	26,7
Totalmente en desacuerdo	2	3,3
TOTAL	60	100

Elaborado por: Jamilex Espinales

Ilustración 1 Toma de decisiones

¿Cree usted que el personal cuenta con la personalidad necesaria para la toma de decisiones?
60 respuestas



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las tiendas Bike Shop de la empresa Ecuacyclo

ANALISIS

De acuerdo a las respuestas a esta pregunta permiten expresar, que la empresa cuenta con un personal que tiene la personalidad necesaria para tomar decisiones relacionadas con su puesto de trabajo, estando un 26,7%, en desacuerdo y un 3,3% muy en desacuerdo, esto es un buen indicador. Las expresiones dadas por un 13,3% indica estar muy de acuerdo y un 10% está de acuerdo, es una buena base para la permanencia y crecimiento de la empresa, número que se va a ver incrementado, porque en el grupo que expresa no estar en acuerdo ni en desacuerdo, el mismo que suma un 46,7%, con seguridad hay trabajadores que poseen personalidad decisiva.

Pregunta 2: ¿Considera usted que el personal se encuentra motivado?

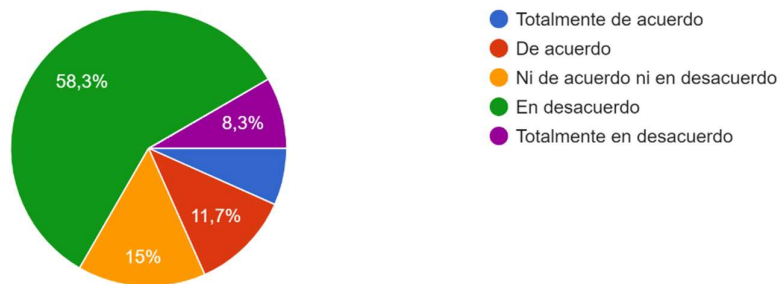
Tabla 6 Motivación del personal

AFIRMACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	4	6,7
De acuerdo	7	11,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	15
En desacuerdo	35	58,3
Totalmente en desacuerdo	5	8,3
TOTAL	60	100

Elaborado por: Jamilex Espinales

Ilustración 2 Motivación del personal

¿Considera usted que el personal se encuentra motivado?
60 respuestas



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las tiendas Bike Shop de la empresa Ecuacyclo

ANALISIS

La tendencia de las respuestas dada a esta pregunta debería ser de suma preocupación para la administración de la empresa, el 6,7%, está totalmente de acuerdo con esta expresión, seguida de un 11,7% que se encuentran de acuerdo de que los trabajadores no están motivados, lo cual se incrementa con un 8,3% tiene una posición más radical

referente pregunta tema de estudio, esto quiere decir que el 58,3% guardan apatía al trabajo que se efectúa; además, este valor puede incrementarse porque existe un 15% que no han expresado su posición, aquí pueden haber personas que no se sienten motivadas pero que por temor no expresan su sentir.

Pregunta 3: ¿Cree usted que el personal se adapta fácilmente en el trabajo que realiza en la empresa?

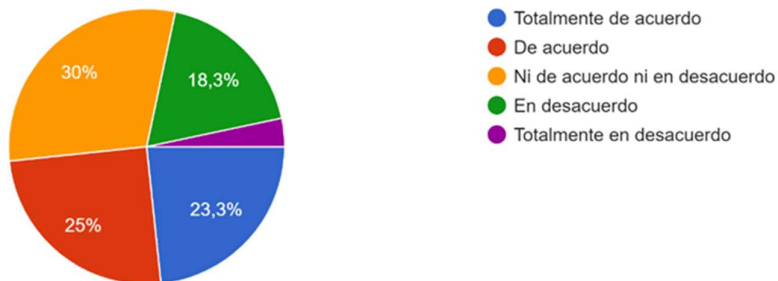
Tabla 7 Adaptación del personal

AFIRMACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	14	23,3
De acuerdo	15	25
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	30
En desacuerdo	11	18,3
Totalmente en desacuerdo	2	3,4
TOTAL	60	100

Elaborado por: Jamilex Espinales

Ilustración 3 Adaptación del personal

¿Cree usted que el personal se adapta fácilmente en el trabajo que realiza en la empresa?
60 respuestas



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las tiendas Bike Shop de la empresa Ecuacyclo

ANALISIS

Con respecto a si el personal se adapta fácilmente en el trabajo que realiza en la empresa encontramos que 23,3% están muy de acuerdo, 25% están de acuerdo, 30% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, frente a un 18,3% están en desacuerdo y 3,4% están muy en desacuerdo. De acuerdo a los porcentajes que en su mayoría resultan positivos, podemos decir que esto es un punto a favor que tiene la empresa y a su vez una gran ventaja, ya que teniendo un personal que aprende y se adapta rápido al área en el que trabaja se

pueden amplificar las ventas ya que serán más armónicas las formas en que el personal desempeñe sus tareas.

Pregunta 4: ¿Considera usted que el trabajo que se realiza en la empresa es de fácil aprendizaje?

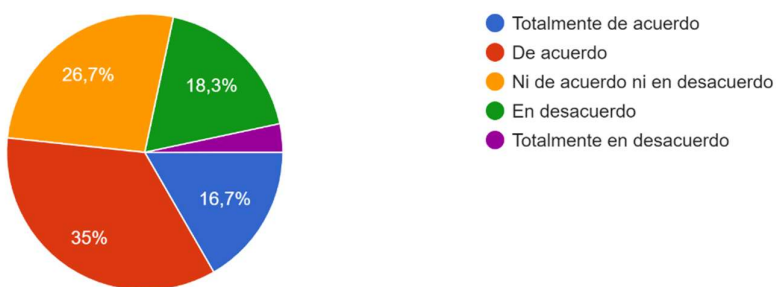
Tabla 8 Aprendizaje

AFIRMACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	10	16,7
De acuerdo	21	35
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	26,7
En desacuerdo	11	18,3
Totalmente en desacuerdo	2	3,3
TOTAL	60	100

Elaborado por: Jamilex Espinales

Ilustración 4 Aprendizaje

¿Considera usted que el trabajo que se realiza en la empresa es de fácil aprendizaje?
60 respuestas



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las tiendas Bike Shop de la empresa Ecuacyclo

ANALISIS

En el grupo compuesto por quienes están de acuerdo y muy de acuerdo en que el trabajo que designa la empresa es de fácil aprendizaje, existen dos grupos constituido por personas que consideran que el trabajo no guarda complicaciones en su aprendizaje, por lo que es de fácil manejo, lo que es la base del crecimiento de la empresa, en los que se encuentra un 16,7% totalmente de acuerdo y un 35% que esta de acuerdo, mientras en el otro grupo compuesto por aquellos que no están de acuerdo ni en desacuerdo que suman 26,7%, existen trabajadores que por factores que no podemos determinar, no expresan de manera positiva su posición, pero que pudiera haber algunos que el trabajo se le hace

fácil, el último grupo conformado por 18,3% que están en desacuerdo y 3,3% que están en total desacuerdo, la gerencia debe observar a que se debe su debilidad para asimilar el trabajo.

Pregunta 5: ¿Cree usted que la comunicación que se maneja al interior de la empresa es fluida y efectiva?

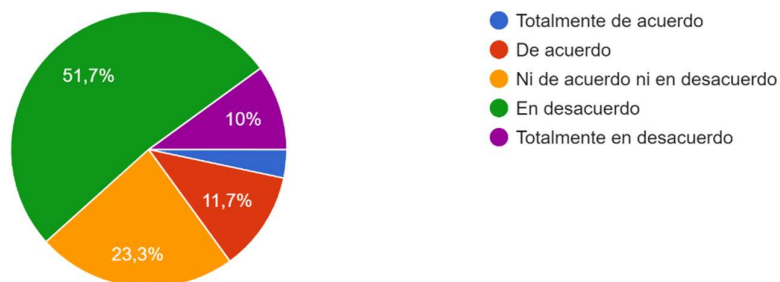
Tabla 9 Comunicación

AFIRMACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	2	3,3
De acuerdo	7	11,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	23,3
En desacuerdo	31	51,7
Totalmente en desacuerdo	6	10
TOTAL	60	100

Elaborado por: Jamilex Espinales

Ilustración 5 Comunicación

¿Cree usted que la comunicación que se maneja al interior de la empresa es fluida y efectiva?
60 respuestas



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las tiendas Bike Shop de la empresa Ecuacyclo

ANALISIS

Otra vez se repite la misma tendencia, lo cual está reflejando una gran debilidad para la empresa, el 51,7%, más de la mitad de los trabajadores expresan que existe una mala comunicación, lo cual se incrementa con un 10% que tiene una posición más radical referente pregunta tema de estudio, esto quiere decir que el 61,7% puede estar interpretando mal las directrices que se le dan, este valor puede incrementarse porque existe un número de 23,3% que no han expresado su posición, aquí pueden haber personas igualmente desorientadas pero que por temor no expresan su sentir.

3.2. Dimensión: Conocimientos

Pregunta 6: ¿Cree usted que los conocimientos del personal contratado por la empresa son básicos?

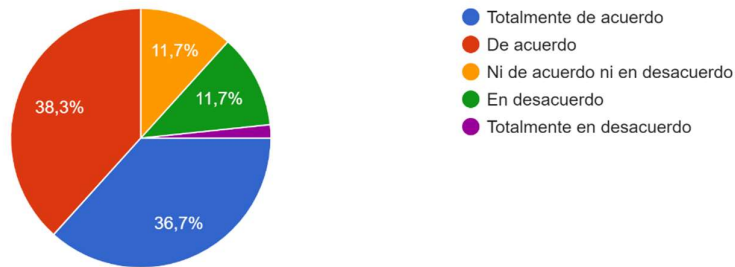
Tabla 10 Conocimiento básico

AFIRMACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	22	36,7
De acuerdo	23	38,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	11,7
En desacuerdo	7	11,7
Totalmente en desacuerdo	1	1,6
TOTAL	60	100

Elaborado por: Jamilex Espinales

Ilustración 6 Conocimiento básico

¿Cree usted que los conocimientos del personal contratado por la empresa son básicos?
60 respuestas



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las tiendas Bike Shop de la empresa Ecuacyclo

ANÁLISIS

Las respuestas a esta pregunta permiten expresar, que la empresa cuenta con un personal que tiene conocimientos básicos para realizar las tareas, solo un 13,3%, afirman lo contrario, estando un 11,7%, en desacuerdo y un 1,7% muy en desacuerdo, esto es un buen indicador. Las expresiones dadas por un 36,7% indica estar muy de acuerdo y un 38,7% está de acuerdo, es una buena base para la sostenibilidad de la empresa, número que se va a ver incrementado, porque en el grupo que expresa no estar en acuerdo ni en desacuerdo, el mismo que suma un 11,7%, con seguridad hay trabajadores que tienen conocimientos básicos.

Pregunta 7: ¿Considera usted que el personal que labora en la empresa cuenta con conocimientos técnicos y avanzados?

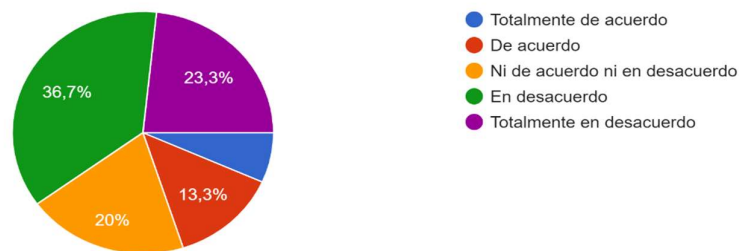
Tabla 11 Conocimientos técnicos y avanzados

AFIRMACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	4	6,7
De acuerdo	8	13,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	20
En desacuerdo	22	36,7
Totalmente en desacuerdo	14	23,3
TOTAL	60	100

Elaborado por: Jamilex Espinales

Ilustración 7 Conocimientos técnicos y avanzados

¿Considera usted que el personal que labora en la empresa cuenta con conocimientos técnicos y avanzados?
60 respuestas



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las tiendas Bike Shop de la empresa Ecuacyclo

ANALISIS

Los trabajadores de la empresa, según sus expresiones, en su gran mayoría no tienen conocimientos técnicos avanzados, esto se refleja un 36,7% que respondieron a la pregunta en desacuerdo y 23,3% están totalmente en desacuerdo; además, existe un gran número representativo que no expresaron su tendencia, lo cual suman un 20% esto no hace presumir que la empresa tiene una gran debilidad para la innovación, puesto que solo un 20% de sus empleados maneja técnicas avanzadas.

3.3. Dimensión: Requerimientos

Pregunta 8: ¿La empresa contrata a personal con el perfil necesario y con actualización de conocimientos?

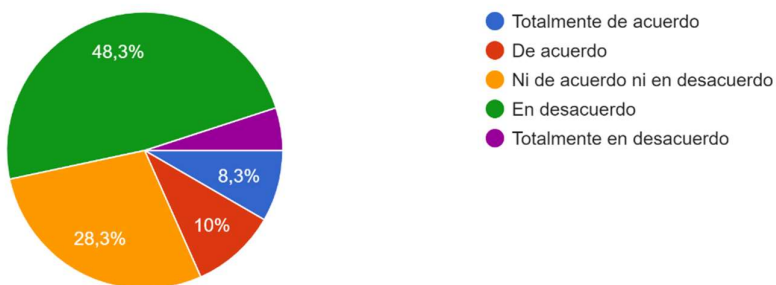
Tabla 12 Actualización de conocimientos

AFIRMACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	8,3
De acuerdo	6	10
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	28,3
En desacuerdo	29	48,3
Totalmente en desacuerdo	3	5,1
TOTAL	60	100

Elaborado por: Jamilex Espinales

Ilustración 8 Actualización de conocimientos

¿La empresa contrata a personal con el perfil necesario y con actualización de conocimientos?
60 respuestas



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las tiendas Bike Shop de la empresa Ecuacyclo

ANÁLISIS

Las respuestas a esta pregunta permiten expresar, que la empresa presenta una debilidad con el personal contratado, es preocupante que el 48,3% este en desacuerdo cuando se le pregunta si la empresa contrata personal con el perfil necesario y mucho más preocupante que este no goce de conocimientos actualizados, incrementándose aún más con un 5,1% de aquellos que están totalmente en desacuerdo, esto crea un ambiente hostil al personal de trabajo. Si a esto le sumamos un grupo que no dice su sentir el cual suma 28,3% quedando solamente un 18,3% que, si está de acuerdo con la pregunta, lo cual deja una duda en el aire, porque en muchas ocasiones hay empleados que responden así por delicadeza.

Pregunta 9: ¿El requerimiento de personal con el perfil necesario, busca el mejoramiento de los procesos de la empresa?

Tabla 13 Perfil del personal

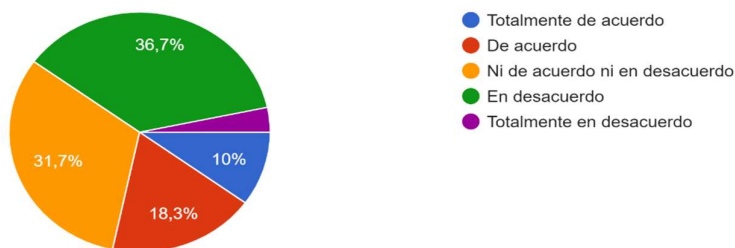
AFIRMACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	6	10
De acuerdo	11	18,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	31,7
En desacuerdo	22	36,7
Totalmente en desacuerdo	2	3,3
TOTAL	60	100

Elaborado por: Jamilex Espinales

Ilustración 9 Perfil del personal

¿El requerimiento de personal con el perfil necesario, busca el mejoramiento de los procesos en la empresa?

60 respuestas



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las tiendas Bike Shop de la empresa Ecuacyclo

ANALISIS

Desde la visión del empleado, los directivos requieren un personal cuyo perfil no mejora los procesos de la empresa, esto se observa en el 36,7% del personal que está en desacuerdo y el 3,3% que está en total desacuerdo, esto crea un ambiente hostil al personal de trabajo. Si a esto le sumamos un grupo que no dice su sentir el cual suma 31,7% quedando solamente un 10% que están totalmente de acuerdo y un 18,3% que está de acuerdo con la pregunta, lo cual deja una duda en el aire, ya que aquí puede haber personas que no expresan su sentir por temor.

Pregunta 10: ¿La empresa establece mecanismos y políticas de aprendizaje en su personal?

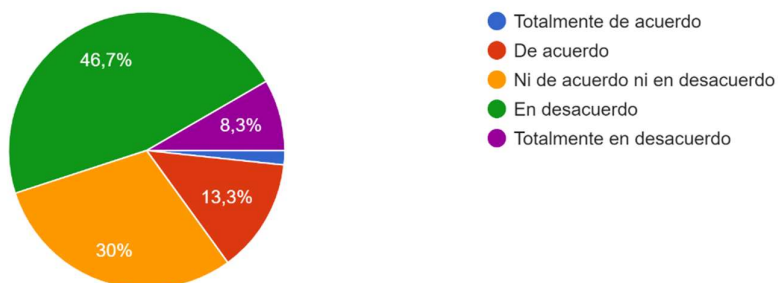
Tabla 14 Mecanismo y políticas

AFIRMACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	1	1,7
De acuerdo	8	13,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	30
En desacuerdo	28	46,7
Totalmente en desacuerdo	5	8,3
TOTAL	60	100

Elaborado por: Jamilex Espinales

Ilustración 10 Mecanismo y políticas

¿La empresa establece mecanismos y políticas de aprendizaje en su personal?
60 respuestas



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las tiendas Bike Shop de la empresa Ecuacyclo

ANALISIS

De acuerdo al criterio de los trabajadores, se ha podido determinar la opinión que tienen en cuanto a si la empresa establece mecanismos y políticas de aprendizaje en su personal, obteniendo como resultado que un 46,7% e indican que están en desacuerdo, 30% que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 13,3% están de acuerdo, 8,3% están totalmente en desacuerdo y 1,7% están totalmente de acuerdo

3.4. Dimensión: Destrezas

Pregunta 11: ¿El personal está facultado para la toma de decisiones?

Tabla 15 Toma de decisiones

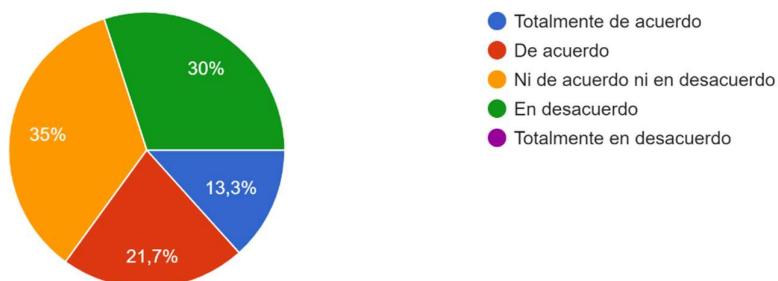
AFIRMACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	8	13,3
De acuerdo	13	21,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	35
En desacuerdo	18	30
Totalmente en desacuerdo	0	0
TOTAL	60	100

Elaborado por: Jamilex Espinales

Ilustración 11 Toma de decisiones

¿El personal está facultado para la toma de decisiones?

60 respuestas



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las tiendas Bike Shop de la empresa Ecuacyclo

ANALISIS

En referencia con la pregunta sobre si el personal está facultado para la toma de decisiones, se ha podido determinar la opinión que tienen los trabajadores en cuanto a esto, obteniendo como resultado que un 35% indican que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 30% indican que están en desacuerdo, 21,7% están de acuerdo y 13,3% indican que están totalmente de acuerdo.

Pregunta 12: ¿El personal de la empresa cuenta con la destreza para resolver conflictos y problemas?

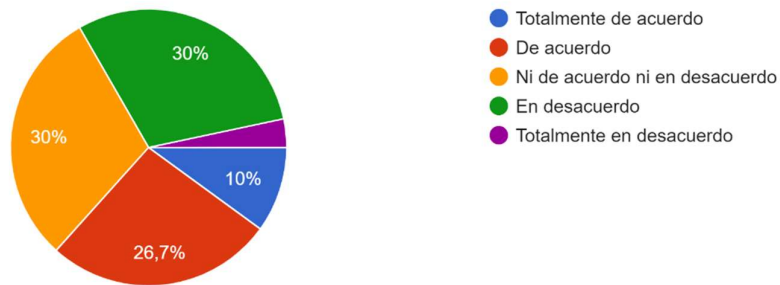
Tabla 16 Personal preparado para enfrentar problemas

AFIRMACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	6	10
De acuerdo	16	26,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	30
En desacuerdo	18	30
Totalmente en desacuerdo	2	3,3
TOTAL	60	100

Elaborado por: Jamilex Espinales

Ilustración 12 Personal preparado para enfrentar problemas

¿El personal de la empresa cuenta con la destreza para resolver conflictos y problemas?
60 respuestas



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las tiendas Bike Shop de la empresa Ecuacyclo

ANALISIS

De acuerdo al criterio de los empleados con respecto a la encuesta realizada, se ha podido determinar la opinión que tienen en cuanto a si el personal de la empresa cuenta con la destreza necesaria para resolver los conflictos y problemas que se presenten dentro de esta, obteniendo como resultado que un 30% están en desacuerdo con lo antes mencionado, seguido de otro 30% que está compuesto por empleados que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 26,7% están de acuerdo, un 10% están totalmente de acuerdo y por ultimo un 3,3% que están totalmente en desacuerdo.

Pregunta 13: ¿La empresa prioriza e incentiva el trabajo en equipo?

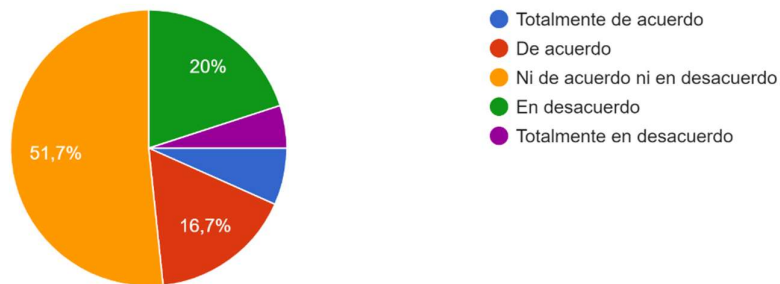
Tabla 17 Trabajo en equipo

AFIRMACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	3	5,8
De acuerdo	11	16,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	31	51,7
En desacuerdo	12	20
Totalmente en desacuerdo	3	5,8
TOTAL	60	100

Elaborado por: Jamilex Espinales

Ilustración 13 Trabajo en equipo

¿La empresa prioriza e incentiva el trabajo en equipo?
60 respuestas



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las tiendas Bike Shop de la empresa Ecuacyclo

ANALISIS

Con referencia al criterio de los empleados con respecto a si la empresa prioriza e incentiva el trabajo en equipo, se ha podido determinar la opinión que tienen, reflejando como resultado que un 51,7% están ni de acuerdo ni de acuerdo, lo cual deja una duda en el aire, ya que aquí puede haber personas que no expresan su sentir por temor, seguido de un 20% que están en desacuerdo sumados a un 5,8% que están totalmente en desacuerdo con la pregunta objeto de estudio, frente a un 16,7% compuesto por empleados que están de acuerdo y 5,8% que están totalmente de acuerdo con lo planteado.

3.5. Dimensión: Eficiencia

Pregunta 14: ¿Existe dedicación personal en la labor que realiza cada empleado?

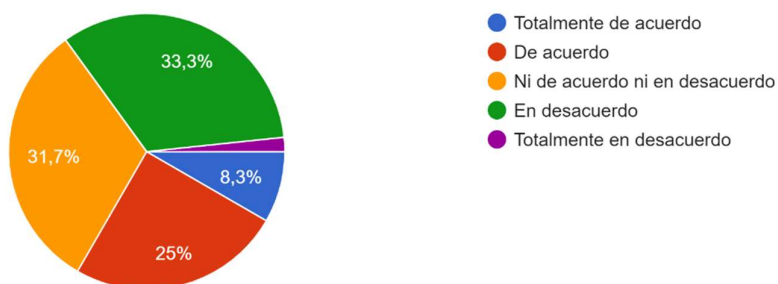
Tabla 18 Dedicación personal

AFIRMACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	8,3
De acuerdo	15	25
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	31,7
En desacuerdo	20	33,3
Totalmente en desacuerdo	1	1,7
TOTAL	60	100

Elaborado por: Jamilex Espinales

Ilustración 14 Dedicación personal

¿Existe dedicación personal en la labor que realiza cada empleado?
60 respuestas



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las tiendas Bike Shop de la empresa Ecuacyclo

ANALISIS

Una vez obtenido el criterio de los empleados encuestados con respecto a que si en la empresa existe dedicación personal en la labor que realiza cada trabajador se puede observar que existe un 33,3% que están en desacuerdo y 1,7% totalmente en desacuerdo, el no indicar afirmativamente a la pregunta, nos hace entender que esta gran parte del personal no se dedica al 100% en la labor que realizan, si a este porcentaje se le suma el 31,7% que es el personal que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, es decir que no han expresado su posición, aquí pueden haber personas igualmente desorientadas pero que por temor no expresan su sentir

Pregunta 15: ¿Cumple con el nivel de atención en su tarea cada empleado?

Tabla 19 Nivel de atención

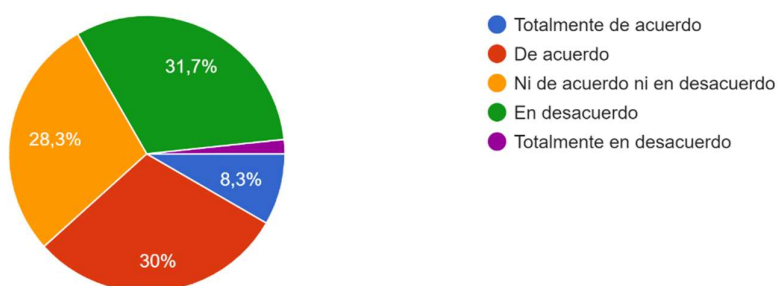
AFIRMACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	8,3
De acuerdo	18	30
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	28,3
En desacuerdo	19	31,7
Totalmente en desacuerdo	1	1,7
TOTAL	60	100

Elaborado por: Jamilex Espinales

Ilustración 15 Nivel de atención

¿Cumple con el nivel de atención en su tarea cada empleado?

60 respuestas



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las tiendas Bike Shop de la empresa Ecuacyclo

ANALISIS

Los trabajadores de la empresa, según sus expresiones, en su gran mayoría cumplen con el nivel de atención necesaria para cumplir las tareas que le designan, 8,3% de ellos, está totalmente de acuerdo y 30% está de acuerdo, lo cual es un número bastante bueno. Los ejecutivos deben estar pendientes y armar una estrategia para potencializar la atención de los trabajadores que están en los grupos, ni de acuerdo ni en desacuerdo que suma un 28,3%, los que están en desacuerdo que suman un 31,7% y aquellos que están en el grupo muy en desacuerdo que suma 1,7%, siendo un número significativo, el mismo que puede incidir negativamente en la actividad comercial de la institución.

Pregunta 16: ¿El grado de productividad diaria en relación con el tiempo de actividad de cada persona es el adecuado?

Tabla 20 Productividad diaria

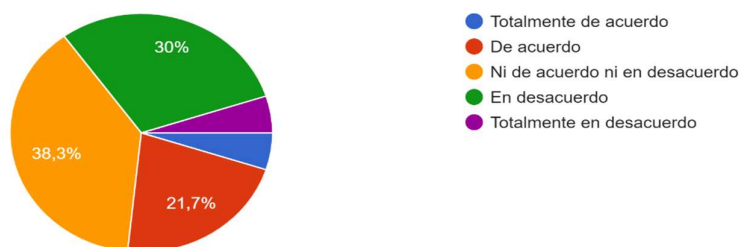
AFIRMACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	2	4
De acuerdo	13	21,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	38,3
En desacuerdo	18	30
Totalmente en desacuerdo	4	6
TOTAL	60	100

Elaborado por: Jamilex Espinales

Ilustración 16 Productividad diaria

¿El grado de productividad diaria en relación con el tiempo de actividad de cada persona es el adecuado?

60 respuestas



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las tiendas Bike Shop de la empresa Ecuacyclo

ANALISIS

Las respuestas a la pregunta, si el grado de productividad diaria en relación con el tiempo de actividad de cada persona es el adecuado, nos permite ver un panorama similar al que se dio en la pregunta anterior, lo cual debe ser observado por los directivos, puesto que este hecho puede afectar el funcionamiento de la misma, los valores de las respuesta se ven a continuación y respalda lo aseverado: 5% están totalmente de acuerdo, 27,1% están de acuerdo, 38,3% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 30% están en desacuerdo y 5% están totalmente en desacuerdo.

3.6. Dimensión: Satisfacción laboral

Pregunta 17: ¿Los beneficios que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas?

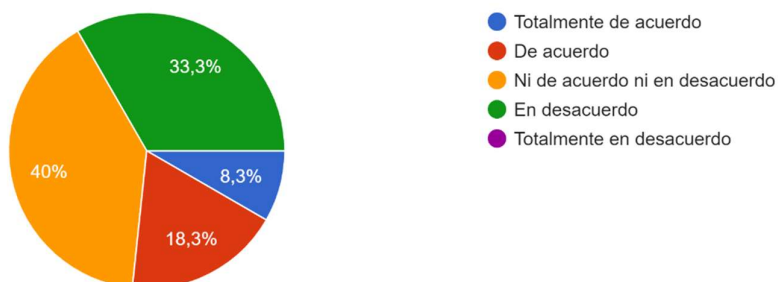
Tabla 21 Beneficio económico

AFIRMACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	8,3
De acuerdo	11	18,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	40
En desacuerdo	20	33,3
Totalmente en desacuerdo	0	0,1
TOTAL	60	100

Elaborado por: Jamilex Espinales

Ilustración 17 Beneficio económico

¿Los beneficios económicos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas?
60 respuestas



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las tiendas Bike Shop de la empresa Ecuacyclo

ANALISIS

Para el 33,4% de los empleados de la empresa, los beneficios económicos que reciben no sienten que este les satisfaga, y un 40% de ellos no indican su sentir, frente a un 8,3% y un 18,3% conformado por los que están totalmente de acuerdo y los que están de acuerdo, afirman si estar satisfecho, esta insatisfacción manifiesta en un caso y no expresada en otra, hace que existista un malestar en la gran mayoría del personal, lo cual incidirá en el ambiente laboral de la institución.

Pregunta 18: ¿Recibo algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitación, otros), cuando hago un trabajo bien hecho?

Tabla 22 Incentivos

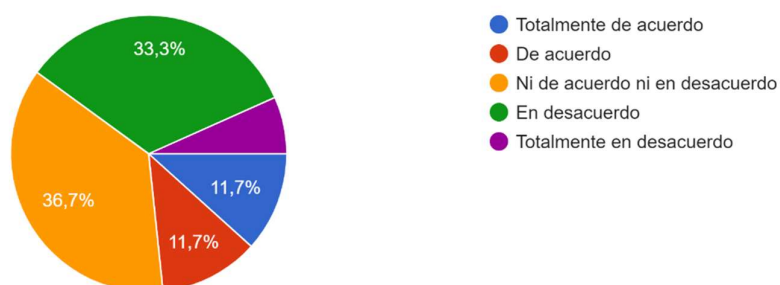
AFIRMACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	7	11,7
De acuerdo	7	11,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	36,7
En desacuerdo	20	33,3
Totalmente en desacuerdo	4	6,6
TOTAL	60	100

Elaborado por: Jamilex Espinales

Ilustración 18 Incentivos

¿Recibo algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitación, otros), cuando hago un trabajo bien hecho?

60 respuestas



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las tiendas Bike Shop de la empresa Ecuacyclo

ANALISIS

La relación de esta pregunta con la anterior guarda relación en el grado de satisfacción del trabajador. La falta de incentivos, genera una tendencia igual, estas situaciones son generadoras de hastío y deserción de buenos empleados; tener un 36,7% que no se pronuncie y un 33,3% en desacuerdo y un 6,6% en total desacuerdo, indica que un gran número de trabajadores están insatisfechos, frente a un 11,7% que están totalmente de acuerdo y un 11,7% que están de acuerdo. Se puede notar que el porcentaje de los trabajadores que están satisfechos es menor, siendo esto una situación preocupante.

Pregunta 19: ¿Recibo un trato justo en mi trabajo?

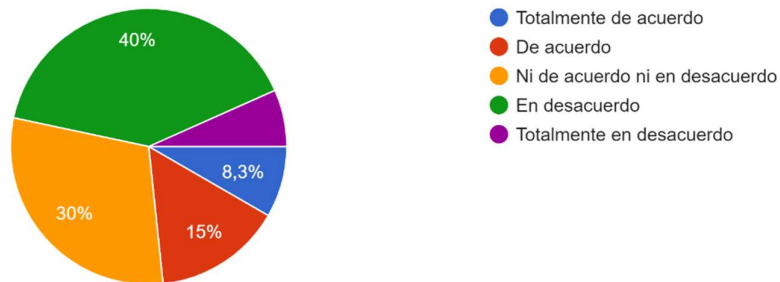
Tabla 23 Trabajo justo

AFIRMACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	5	8,3
De acuerdo	9	15
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	30
En desacuerdo	24	40
Totalmente en desacuerdo	4	6,7
TOTAL	60	100

Elaborado por: Jamilex Espinales

Ilustración 19 Trabajo justo

¿Recibo un trato justo en mi trabajo?
60 respuestas



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las tiendas Bike Shop de la empresa Ecuacyclo

ANALISIS

El trato inadecuado según las respuestas dadas, es significativo, tener solo el 8,3% totalmente de acuerdo y 15% de acuerdo de que el personal está satisfecho porque tienen un trato justo, no habla bien de la dirección de la empresa. que el 30% no diga que se le ha dado un trato justo y que el 40% este en desacuerdo, más el 6,7% en total desacuerdo, debe ser un llamado urgente de análisis de los directivos y de toma de decisiones tendientes a mejorar esta situación.

3.7. Dimensión: Innovación

Pregunta 20: ¿En las estrategias de la empresa se tiene en cuenta la innovación y se la considera como un factor clave para el éxito?

Tabla 24 Estrategias

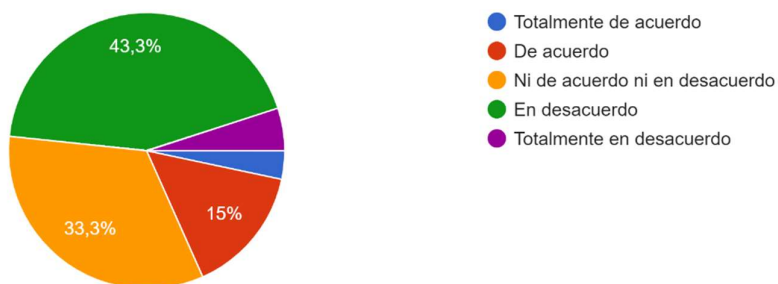
AFIRMACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	2	3,1
De acuerdo	9	15
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	33,3
En desacuerdo	26	43,3
Totalmente en desacuerdo	3	5,3
TOTAL	60	100

Elaborado por: Jamilex Espinales

Ilustración 20 Estrategias

¿En las estrategias de la empresa se tiene en cuenta la innovación y se la considera como un factor clave para el éxito?

60 respuestas



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las tiendas Bike Shop de la empresa Ecuacyclo

ANALISIS

Según las respuestas de los empleados, la empresa está satisfecha con su situación actual, no teme a la competencia y a los cambios a los que está sometida la sociedad actual. Solo un 4% está totalmente de acuerdo y un 15% está de acuerdo de ellos ve que hay innovación, sus justificativos tendrán, pero que el 48,6% no lo haya hecho así, es un indicador que existe una debilidad grande en uno de los factores de crecimiento y sostenibilidad de las empresas actualmente.

Pregunta 21: ¿La innovación implica cambios significativos en los procesos administrativos dentro de la empresa?

Tabla 25 Cambios significativos

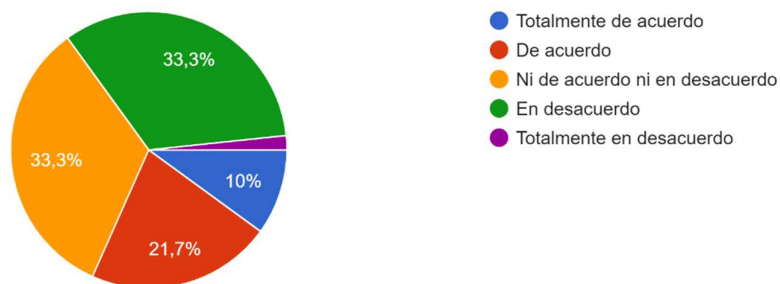
AFIRMACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	6	10
De acuerdo	13	21,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	33,3
En desacuerdo	20	33,3
Totalmente en desacuerdo	1	1,7
TOTAL	60	100

Elaborado por: Jamilex Espinales

Ilustración 21 Cambios significativos

¿La innovación implica cambios significativos en los procesos administrativos dentro de la empresa?

60 respuestas



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las tiendas Bike Shop de la empresa Ecuacyclo

ANALISIS

El cambio en los procesos administrativos dentro de la empresa, fruto de la innovación, de manera general, no es muy significativo, esto se expresa sobre la base de las respuestas dadas. El 10% expresa estar totalmente de acuerdo, el 21,7% está de acuerdo, el 33,3% no asume una posición, en 33,3% está en desacuerdo y el 1,7% está en totalmente en desacuerdo.

3.8. Dimensión: Eficacia

Pregunta 22: ¿Usted cree que sus habilidades personales permiten motivar a los clientes para efectivizar las ventas?

Tabla 26 Habilidades del personal

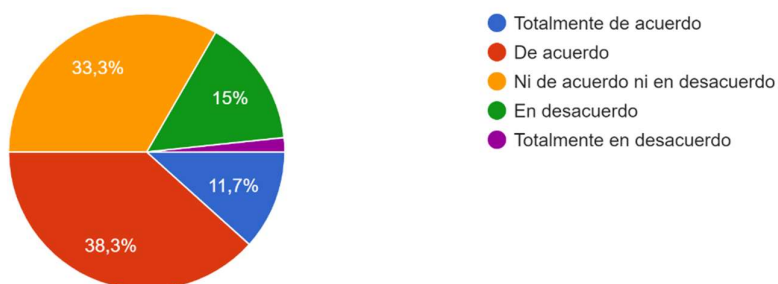
AFIRMACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	7	11,7
De acuerdo	23	38,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	33,3
En desacuerdo	9	15
Totalmente en desacuerdo	1	1,7
TOTAL	60	100

Elaborado por: Jamilex Espinales

Ilustración 22 Habilidades del personal

¿Usted cree que sus habilidades personales permite motivar a los clientes para efectivizar las ventas ?

60 respuestas



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las tiendas Bike Shop de la empresa Ecuacyclo

ANALISIS

Según los empleados, solo el 11,7% esta totalmente de acuerdo y el 38,3% esta de acuerdo y confía en que sus habilidades personales motivarán al cliente para efectivizar sus ventas. El 33,3% no está seguro de sus habilidades y el 16,7% restante expresa su debilidad, habiendo un 1% de ellos que expresa no confiar plenamente en sus habilidades, no debe ser descuidado por la dirigencia ya que este es un factor incidente en la pérdida de competitividad de las empresas.

Pregunta 23: ¿Considera usted que los administradores de cada tienda contribuyen al alcance de los objetivos planteados por el alta directiva?

Tabla 27 Alcance de Objetivos

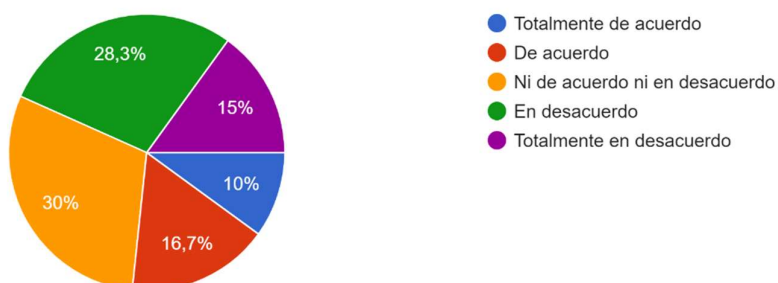
AFIRMACIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	6	10
De acuerdo	10	16,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	30
En desacuerdo	17	28,3
Totalmente en desacuerdo	9	15
TOTAL	60	100

Elaborado por: Jamilex Espinales

Ilustración 23 Alcance de Objetivos

¿Considera usted que los administradores de cada tienda contribuyen al alcance de los objetivos planteados por la alta directiva?

60 respuestas



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las tiendas Bike Shop de la empresa Ecuacyclo

ANALISIS

Según esta fuente, 30% que no expresa su tendencia, 28,3% expresa estar en desacuerdo y el 15% expresa estar totalmente en desacuerdo, en que los administradores de cada tienda, contribuyan a alcanzar los objetivos planteados por la alta directiva, frente al 10% que expresa estar totalmente de acuerdo y un 16,7% que indica estar de acuerdo, refleja, una falta de seguimiento de parte del nivel superior, falta de coordinación y comunicación entre ellos o falta de claridad en la socialización de los objetivos.

3.9. Comprobación de las hipótesis

Comprobación de Hipótesis Específica #1

La toma de decisiones de los directivos de la empresa es más eficiente en base al conocimiento de la capacidad de su personal

Para realizar la comprobación de esta hipótesis se toma como referencia la pregunta N°6: “¿Cree usted que los conocimientos del personal contratado por la empresa son básicos?”; donde los trabajadores tuvieron 5 parámetros para que escogiera el que más se ajusta a su percepción, los cuales están ponderados según la escala Likert de la siguiente forma 4 - “totalmente de acuerdo”, 3 - “de acuerdo”, 2 - “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, 1 - “en desacuerdo” y 0 - “totalmente en desacuerdo”. Los resultados obtenidos para esta dimensión fueron los siguientes; totalmente de acuerdo 36,7%, de acuerdo 38,3%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 11,7%, en desacuerdo 11,7% y totalmente en desacuerdo 1,6%, por lo tanto, se manifiesta que en el indicador presente en esta interrogante en el que se valida los conocimientos básicos de los empleados, la valoración mayor está en el parámetro “de acuerdo” con un 38,3%, sin embargo se debe considerar que la suma entre los parámetros “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, “en desacuerdo” y totalmente en desacuerdo” dan un total del 25% lo que indica que la hipótesis se comprobó de manera proporcional, es decir que la hipótesis está comprobada y aceptada parcialmente por ende se deben fortalecer con la capacitación las capacidades de los empleados.

Comprobación de Hipótesis Específica #2

El personal es potencialmente hábil referente a su productividad laboral fruto a las estrategias de capacitación

Para realizar la comprobación de esta hipótesis se toma como referencia la pregunta N°4: “¿Considera usted que el trabajo que se realiza en la empresa es de fácil aprendizaje?”; donde los trabajadores tuvieron 5 parámetros para que escogiera el que más se ajusta a su percepción, los cuales están ponderados según la escala Likert de la siguiente forma 4 - “totalmente de acuerdo”, 3 - “de acuerdo”, 2 - “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, 1 - “en desacuerdo” y 0 - “totalmente en desacuerdo”. Los resultados obtenidos para esta dimensión fueron los siguientes; totalmente de acuerdo 16,7%, de acuerdo 35%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 26,7%, en desacuerdo 18,3% y totalmente en desacuerdo 3,3%,

por lo tanto, se manifiesta que en el indicador presente en esta interrogante en el que la productividad laboral se refleja en la habilidad aprendizaje dadas en las capacitaciones, la valoración mayor está en el parámetro “de acuerdo” con un 35%, y 26,7% del parámetro “ni de acuerdo ni en desacuerdo” dando como resultado un porcentaje total de 61,7% mientras que la suma de los tres parámetros restantes señalan un porcentaje total del 38,3%, lo que indica que la hipótesis se comprobó de manera proporcional, es decir que la hipótesis está analizada y aceptada parcialmente por ende se deben mejorar las capacitaciones, sobre la base de una clasificación de las habilidades innatas de cada uno de los empleados.

Comprobación de Hipótesis Específica #3

Las contrataciones de personal se efectúan dando cumplimiento al manual de contratación que especifica el perfil específico del nuevo colaborador

Para realizar la comprobación de esta hipótesis se toma como referencia la pregunta N°9: “¿El requerimiento de personal con el perfil necesario, busca el mejoramiento de los procesos de la empresa?”; donde los trabajadores tuvieron 5 parámetros para que escogiera el que más se ajusta a su percepción, los cuales están ponderados según la escala Likert de la siguiente forma 4 - “totalmente de acuerdo”, 3 - “de acuerdo”, 2 - “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, 1 - “en desacuerdo” y 0 - “totalmente en desacuerdo”. Los resultados obtenidos para esta dimensión fueron los siguientes; totalmente de acuerdo 10%, de acuerdo 18,3%, ni de acuerdo ni en desacuerdo 31,7%, en desacuerdo 36,7% y totalmente en desacuerdo 3,3%, por lo tanto se manifiesta que en el indicador presente en esta interrogante que busca conocer si el requerimiento del personal cumple con el perfil que con cuya intervención mejores los procesos de la empresa, la valoración mayor está en el parámetro “en desacuerdo” con un 36,7%, lo que indica que la hipótesis se rechaza, por ende se deben mejorar las técnicas de contrataciones, basándose en un manual que especifique los conocimientos, habilidades y destrezas que se requieren al contratar a un colaborador.

Comprobación de la Hipótesis General

El plan de capacitación influye en el mejoramiento del desempeño de los colaboradores de las tiendas “Bike Shop”

De la misma manera como en los casos anteriores donde se analizaron las hipótesis específicas se toma como referencia 5 parámetros los cuales están ponderados según la escala Likert de la siguiente forma 4 - “totalmente de acuerdo”, 3 - “de acuerdo”, 2 - “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, 1 - “en desacuerdo” y 0 - “totalmente en desacuerdo”. Los mayores porcentajes según las encuestas se encuentran ponderados con un valor de 3 que corresponde al parámetro “de acuerdo” y las valoraciones obtenidas en cada una de las dimensiones indican lo siguiente: en la dimensión “conocimiento” el porcentaje es 38,3%, en la dimensión “habilidad” es de un 35% y para la dimensión “requerimiento” el porcentaje obtenido es 18,3%, de tal manera que el resultado medio es de un 38% porcentaje que indica la mayor ponderación en el parámetro “de acuerdo”. Lo que permite analizar desde un punto de vista más neutral que el alcance inicial de la hipótesis planteada que concretó y proporcionó una pauta de guía en el proyecto de investigación sobre la incidencia del plan de capacitación mejora el desempeño de los colaboradores de las tiendas “Bike Shop” ha sido comprobada y admitida dentro de los límites de aceptación, sin embargo, la empresa presenta falencias al momento de contratar el personal, lo cual debe ser mejorado urgentemente. De mejorarse las contrataciones y continuar con el proceso de fortalecimiento de los empleados más antiguos, la perspectiva de crecimiento de la empresa, puede presentar características alentadoras.

CAPITULO IV

4. Propuesta para la solución del problema

ESTRATEGIAS DE OPERACIONALIZACIÓN PARA ALCANZAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL: CASO COLABORADORES DE LAS TIENDAS BIKE SHOP DE LA EMPRESA ECUACYCLO A NIVEL NACIONAL.

4.1. ANTECEDENTES

La productividad está compuesta por factores como eficiencia, satisfacción laboral, innovación, eficacia y relevancia. La eficiencia representa la relación entre los resultados obtenidos y los insumos utilizados. La satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. La innovación es la creación de algún: producto, bien, servicio u proceso, que se caracteriza por ser algo nuevo, perfeccionado, que sale de lo convencional, no repetido o común. El innovador se debe encontrar en un estado mental creativo y productivo para poder desarrollar lo que tiene en mente. La eficacia definida como el logro de objetivos económicos que genera crecimiento tanto al hombre como al aspecto tecnológico. La relevancia se la admite como el desempeño administrativo que causa impacto en la sociedad (Viloria y otros, 2009).

Estos factores también están vinculados y se relacionan con la productividad laboral, asociado a las organizaciones. De acuerdo a Hanson (2010) los valores organizacionales establecen directrices para el compromiso diario, humanizan las relaciones en la empresa, dan sentido a la vida laboral, cohesionan los grupos, aumentan la producción y la calidad de los bienes y servicios, configuran la personalidad de la organización, generan confianza y credibilidad en los clientes de la empresa y fomentan el sentido de pertenencia de los empleados, buscando la forma de instaurar al interior de ellas un clima favorable que les permita ser más productivos.

La capacitación, es un aspecto al cual muchas empresas y empresarios no le han dado importancia, pues consideran que la misma genera gastos, sin considerar más bien que es una inversión, debido a que un personal debidamente capacitado se vuelve más productivo a través de la aplicabilidad de sus conocimientos, habilidades y destrezas, lo que se ha podido evidenciar en la presente investigación, cuyos resultados nos dicen que se hace necesario una capacitación permanente de sus colaboradores con la finalidad de hacer más productivo el trabajo que ellos realizan.

En este sentido, y una vez detectado los puntos aún débiles o críticos, se propone elaborar un conjunto de estrategias de operacionalización aplicable a los colaboradores de las tiendas Bike Shop de la empresa Ecuacyclo a nivel nacional. y que se verá reflejada con su aplicabilidad en una mayor y efectiva productividad laboral.

4.2. DESARROLLO DE LAS ESTRATEGIAS

Tabla 28 VARIABLE INDEPENDIENTE: Capacitación

OBJETIVO	ESTRATEGIAS	DIMENSIONES	LINEAS DE ACCION
Implementar estrategias y acciones, para capacitar a los colaboradores de las tiendas Bike Shop de la empresa Ecuacyclo a nivel nacional	Clasificación y jerarquización de las habilidades de sus colaboradores	Habilidades	Potencializar las habilidades innatas de acuerdo a la clasificación en el cumplimiento de sus funciones.
	Identificación de conocimientos relevantes	Conocimientos	Aplicabilidad de conocimientos en el trabajo que realizan.
	Establecer perfiles adecuados en conocimiento técnico, experiencia y valores para la contratación de personal	Requerimiento	Comprobar que los colaboradores contratados cumplen con los perfiles y requisitos establecidos
	Realizar capacitaciones para fortalecer el nivel de destreza de sus colaboradores	Destreza	Verificar el nivel de destreza adquirido por los colaboradores de la empresa.

Tabla 29 VARIABLE DEPENDIENTE: Productividad laboral

OBJETIVO	ESTRATEGIAS	DIMENSIONES	LINEAS DE ACCION
Implementar estrategias y acciones, para incrementar la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas Bike Shop de la empresa Ecuacyclo a nivel nacional	Mejorar la capacidad de los empleados en la utilización de los recursos para conseguir los objetivos.	Eficiencia	Aprovechar los medios o recursos de la mejor manera posible para alcanzar los objetivos de la forma óptima posible.
	Fortalecer mediante planes los niveles de satisfacción laboral, de los colaboradores de las tiendas Bike Shop de la empresa Ecuacyclo.	Satisfacción laboral	Desarrollar planes de: -Relaciones sociales -Reconocimientos -Equilibrio trabajo-vida -Alinearse entorno a objetivos y crear desafíos -Dar autonomía -Crear un lugar de trabajo optimo
	Incorporación de nuevas ideas, procedimientos, servicios o productos dentro de la empresa con el fin de mejorar sus procesos corporativos	Innovación	Desarrollar Innovación de productos, servicios, procesos de producción, modelo de negocio, tecnológica, logística, marketing y organizativa.
	Establecer objetivos claros, contando con un liderazgo coordinado y comprometido.	Eficacia	Optimización de recursos ganando agilidad y productividad

4.3. ANALISIS COSTO BENEFICIO

El objetivo del presente proyecto es poder determinar la influencia que tendría la capacitación en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas Bike Shop de la empresa Ecuacyclo a nivel nacional, los resultados de mismo demuestran que los recursos económicos que se utilizan en la capacitación del personal que laboran en las empresas, deben ser considerados como una inversión, pero existe el criterio equivocado de muchos empresarios que lo consideran como un gasto. En ese sentido el costo es menor con relación a los beneficios que obtendría la empresa con un personal capacitado y que lógicamente los convierte en más productivo en el aspecto laboral y personal.

4.4. Costos de implementación de la propuesta

Tabla 30 Costo de implementación

DESCRIPCION	CANTIDAD	COSTO/UNITARIO	COSTO/TOTAL
PROGRAMA DE CAPACITACION:			
Capacitación en temas sobre: Habilidades, conocimientos, requerimientos y destrezas	8	100	800
Capacitación en temas sobre: Eficiencia, satisfacción laboral, innovación y eficacia	8	100	800
TOTAL			1.600

4.5. Beneficios que aporta la propuesta

Los beneficios de la propuesta favorecen e inciden principalmente en los resultados que obtendrá en sus operaciones los propietarios de las tiendas Bike Shop de la empresa Ecuacyclo a nivel nacional, ya que al contar con un personal capacitado en las labores que ellos realizan se verá un incremento en la productividad laboral, con un personal motivado y comprometido ya que ellos también son beneficiarios de la propuesta al contar con experticias, habilidades y destrezas en el cumplimiento de sus funciones. La propuesta busca:

- Principalmente determinar la influencia de la capacitación en los colaboradores de las tiendas Bike Shop de la empresa Ecuacyclo a nivel nacional.
- Mejorar el nivel de conocimiento de los colaboradores para cada puesto de trabajo.
- Elevar la moral de la fuerza de trabajo.
- Ayudar al personal a identificarse con los objetivos de la organización.
- Mejorar la relación jefes-subordinados.
- Agilizar la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Contribuir a la formación de líderes y dirigentes.
- Incrementar la productividad y calidad del trabajo.
- Aumentar la confianza, la posición asertiva y el desarrollo del trabajador.
- Maximizar el nivel de satisfacción con el puesto.
- Eliminar los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.
- Proporcionar una buena atmósfera para el aprendizaje.
- Convertir a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar

CAPITULO V

Conclusiones

Fruto del análisis del trabajo de investigación podemos expresar:

- El personal con el que cuenta la empresa tiene habilidades innatas que le permite solucionar problemas que se presentan al momento de prestar los servicios de venta, pero este en su gran mayoría no tiene conocimientos avanzados, por lo que por esta falencia de presentarse un conflicto complejo pudiese existir una situación tensa para el cliente
- La tienda Bike Shop de la empresa Ecuacyclo presenta una gran debilidad referente a la implementación de estrategias que fortalezcan los conocimientos que impulsen la productividad laboral, este factor tiene relación con lo que expresamos en la conclusión anterior, es el fiel reflejo de que la gran mayoría de los empleados de la institución solo poseen conocimientos básicos para el desarrollo de sus actividades.
- Los mecanismos para requerir nuevo personal acorde con los perfiles del puesto de trabajo presentan falencias, puesto que, menos de la cuarta parte del personal expresan lo contrario a esto, esta situación representa un alto riesgo en la gestión administrativa y operativa de la institución, el contratar a una persona que no se acople al perfil del puesto en primer lugar tenemos a una persona que puede cometer errores o le complica el accionar a otro funcionario por estarse asesorando continuamente y en segundo lugar, genera una pérdida de recursos a la institución por la lentitud de su accionar hasta que alcanza su nivel de capacitación óptima.

Recomendaciones

Con relación a los problemas detectados y en base a la realización de la propuesta, que se generó como estrategia del fortalecimiento de la tienda Bike Shop de la empresa Ecuacyclo se sugiere:

- Se debe realizar un diagnóstico que nos permita conocer las fortalezas de los colaboradores referente a destrezas, habilidades, conocimientos y especialmente lo que requieren los trabajadores, para que se pueda diseñar la capacitación que potencie las debilidades que afectan al grupo y así mismo contar con directrices que permitan la contratación del trabajador que cumple con el perfil para el cargo que se está contratando.
- Con el propósito de que la productividad laboral sea una verdadera herramienta de crecimiento de la empresa, se debe ser eficiente en el aprovechamiento de los recursos y medios que permitan alcanzar los objetivos de una forma óptima, en base al establecimiento de una ruta clara de la finalidad de la empresa, en la que medidas, planes, ideas, procedimientos, servicios o productos, permitan contar con un personal que trabaja satisfactoriamente, la empresa crece y mejora sus procesos corporativos e innovadores, impulsados por un liderazgo coordinado y comprometido
- Con la finalidad de mejorar el proceso de reclutamiento y selección de personal, se sugiere que la contratación se realice en base a manuales de perfil por competencia qué, en conjunto con las técnicas y tácticas para la sección, se obtenga como resultado final, a la persona más idónea para el puesto de trabajo en la empresa.

Bibliografía

- Alfonso. (2006). *foro de seguridad*. Obtenido de que es la capacitacion:
<https://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>
- Ángel Antonio Farias-Macias, Martha Eloísa Macias-Moreira, Luis Antonio Zambrano-Cedeño, Nelly Viviana Gómez-Bravo. (2021). *artículo científico*. Obtenido de El Ambiente de Trabajo y su Influencia en la Satisfacción Laboral en la Prevención del Estrés de los Empleados:
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3437>
- Angerline, E. L. (26 de 11 de 2021).
- Arévalo, L. B. (2017). Obtenido de Impacto de la capacitación del personal en la productividad: Impacto de la capacitación del personal en la productividad
- Bicis.ec. (2121). Obtenido de <https://www.bicis.ec>
- BikeShop. (2021). Obtenido de [bikeshop.ec/contact](https://www.bikeshop.ec/contact)
- Bohórquez, E. (2017). Obtenido de IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL EN LA PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL: CASO HIPERMERCADO: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5826328.pdf>
- Carrillo, L. A. (8 de 1 de 2015). *Capacitación: Una Herramienta de fortalecimiento de las PYMES*. Obtenido de [redalyc.org: https://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf)
- Chiavenato. (2007). Obtenido de Capacitación y desarrollo profesional del personal: <https://www.gestiopolis.com/capacitacion-y-desarrollo-profesional-del-personal/>
- Ecuacyclo. (2019). *Ecuacyclo.com*. Obtenido de <https://ecuacyclo.com>
- EMIS. (2019). *Emis in, on and for emerging markets*. Obtenido de https://www.emis.com/php/company-profile/EC/Motobike_Sports_SA_Motobikes_es_3983637.html
- Enshassi, B. y. (2007). *redalyc*. Obtenido de impacto de la capacitacion en el personal con respecto a la productividad:
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5826328.pdf>
- Fabril, L. (15 de 11 de 2019). Obtenido de La Fabril incorpora cuarta promoción de su programa Escuela de operador: <https://www.lafabril.com.ec/la-fabril-incorpora-cuarta-promocion-programa-escuela-operadores/sala-de-prensa/>

- Favorita, C. (2020). *Corporación Favorita*. Obtenido de Capacitación Prácticas correctas de higiene y manipulación de alimentos con enfoque en la emergencia sanitaria: <https://www.corporacionfavorita.com/arcsa/>
- Franco-López, J. (2021). *redalyc*. Obtenido de Factores clave en la evaluación de la productividad: <https://www.redalyc.org/journal/6381/638168190005/html/>
- Frias. (2001, p.57). Obtenido de la productividad: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632018000100047
- Fuentes. (2012). Obtenido de Satisfacción laboral y su influencia en la productividad: <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>
- Ger, B. (2020). *Ger*. Obtenido de <https://ger-bikes.com>
- Gomez, R. y. (1991). Indicadores de calidad y productividad de la empresa. En R. y. Gomez, *Indicadores de calidad y productividad de la empresa*. Obtenido de <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/863?show=full>
- Hernandez y Cruz. (2014). *Obtención de Título Profesional de Licenciada en Pedagogía*. Obtenido de Capacitación al personal administrativo de la clínica N°23 del IMSS: Propuesta pedagógica respecto al cuidado de sí mismo y como mejora para las relaciones interpersonales.
- Herrera. (2015). Obtenido de para que sirve la capacitacion: <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7012.htm>
- Jacqueline, F. C. (2021). *Tesis de maestría*. Obtenido de Capacitación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería de una clínica privada – Lima 2020: <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/4528>
- Jáuregui, A. (2006). Obtenido de LOS PRINCIPIOS DE LA ADMINISTRACIÓN CIENTÍFICA DE TAYLOR E INTRODUCCIÓN AL FORDISMO: <https://www.uv.es/gonzalev/PSI%20ORG%2006-07/TEMAS%20PSI%20ORG%2006-07/TEMA%202/TAYLOR%20y%20FORDISMO.doc>
- Jesús, I. (10 de 2002). Obtenido de Sobre la metodología cualitativa: <https://scielo.isciii.es/pdf/resp/v76n5/editorial.pdf>
- Jose Bustamante y Bryan Puga. (2019). *tesis de grado*. Obtenido de LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DEL TALENTO

HUMANO DE LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DEL SECTOR AUTOMOTRIZ DEL DMQ DURANTE EL 2018.

- Mendes, V. D. (2007). Obtenido de Revisión de Diseño de investigaciones resaltantes para enfermería. Parte 1. Diseños de investigación cuantitativa: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/7zMf8XypC67vGPrXVrVFGdx/?format=pdf&lang=es#:~:text=Diseños%20de%20investigación%20cuantitativos%2C%20generalmente,o%20influyen%20en%20los%20resultados.>
- Millán, M. J. (2017). *Fundación para la investigación social avanzada*. Obtenido de La Finalidad de la metodología cuantitativa: <https://isdfundacion.org/2018/11/01/finalidad-metodologia-cuantitativa/>
- Moncayo, T. E. (2015). *Tesis de grado*. Obtenido de Satisfacción laboral y su incidencia en la relación con el nivel de productividad y eficiencia en las empresas ecuatorianas.: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/4174>
- Mondy, R. W. (2010). *Administración de recursos humanos*. México: Prentice Hall. ISBN 978-607-32-0203-9. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/ccc71a187c22e0bac95c3267e2888f6f.pdf>
- Mulder. (2010). Obtenido de modelo de administracion por objetivos: <https://www.toolshero.es/administracion/administracion-por-objetivos/>
- Padilla, R. &. (2006). *CEPAL, Sede Subregional de la CEPAL en México*. Obtenido de Efectos de la capacitación en la competitividad de la.
- Pelaez, M. R. (2000). *SCielo*. Obtenido de Capacitación y desarrollo de los recursos humanos: reflexiones integradoras: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232000000200015
- Pico V. Lucía Magdalena. (10 de 09 de 2016). Obtenido de La gestión del talento humano, recurso indispensable para la organización en el entorno competitivo actual: [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)
- RAE. (2014). *Real Academia de la Lengua Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/falencia>

- RAS Trujillo, A. S. (2018). *Administración de recursos humanos: factor estratégico de productividad empresarial en pymes de Barranquilla*. Barranquilla, Colombia: Revista Venezolana de Gerencia.
- Ruiz, K. G. (2020). *Tesis de grado*. Obtenido de La capacitación y su influencia en la productividad laboral en la empresa JFG Corporation S.A.C. Lima, 2020.: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65205>
- Sánchez, E. (2015). *tesis de grado*. Obtenido de La influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de.
- Solís, L. D. (16 de 07 de 2019). *Invesigalia*. Obtenido de Los diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo: <https://investigaliacr.com/investigacion/los-disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo/>
- Tamez, A. &. (2009). Obtenido de la capacitacion como inversion de la empresa: <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/14/modelo-de-un-plan-de-capacitacion-2/>
- Tan, H. &. (1995). *Enterprise Training in Developing Countries*. Obtenido de Occasional paper N° 9, The World Bank, Private Sector Development Department.
- Tan, H. &.-A. (2003). *The World Bank, Human Development Division. Policy Research*. Obtenido de In-Firm Training for the Knowledge Economy.
- Tito. (2012). *tesis de grado*. Obtenido de Gestión por competencias y productividad laboral en empresas del sector confección del calzado de lima Metropolitana: Gestión por competencias y productividad laboral en empresas del sector confección del calzado de lima Metropolitana
- VILLAGÓMEZ, G. (2013). *Tesis de grado*. Obtenido de “La Satisfacción Laboral de los trabajadores y sus efectos en la Productividad de las Empresas Alvarado sector automotriz del Ecuador en el año 2012.

Anexos

Tabla 31 Matriz de consistencia

La capacitación y su influencia en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas Bike Shop de la empresa Ecuacyclo a nivel nacional						
Problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>General: ¿La inadecuada capacitación está afectando la productividad laboral de los colaboradores de “Bike Shop” de la empresa Ecuacyclo?</p>	<p>General: Determinar la influencia de la capacitación en la productividad laboral de los colaboradores de las tiendas “Bike Shop” de la empresa Ecuacyclo a nivel nacional</p>	<p>General: El plan de capacitación influye en el mejoramiento del desempeño de los colaboradores de las tiendas “Bike Shop”</p>	<p>Independiente: Capacitaciones a empleados</p>	<p>Habilidades</p> <p>Conocimiento</p> <p>Requerimiento</p>	<p>Toma de decisiones</p> <p>Motivación del personal</p> <p>Adaptación del personal</p> <p>Aprendizaje</p> <p>Comunicación</p> <p>Básico, técnico, avanzado nivel de conocimiento</p> <p>Perfil del personal</p>	<p>▪ Metodología de investigación</p> <p>Tipo: Cuantitativa</p> <p>Nivel: Descriptiva</p> <p>Diseño: Documental y de campo</p> <p>Método: Cuantitativo</p> <p>▪ Población y muestra:</p> <p>Población: 72 trabajadores y personal directivo de la empresa Ecuacyclo. 60</p>

				Destrezas	<p>Mecanismos y políticas</p> <p>Personal con conocimientos actualizados</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Personal preparado para enfrentar problemas</p>	<p>trabajadores encuestados</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnica e instrumento de recolección de datos <p>Técnica: Documental</p> <p>Instrumentos: registros, cuestionario de encuestas, entrevistas sucesivas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Procesamiento de análisis de datos <p>Microsoft Office:</p> <p>95%</p> <p>Word: 85%</p> <p>Excel: 10%</p> <p>Microsoft forms: 5%</p>
<p>Específicos:</p> <p>¿La falta de habilidades del personal será la causa de la baja productividad laboral?</p>	<p>Específicos:</p> <p>Determinar cuáles son las habilidades que poseen los colaboradores</p>	<p>Específicas:</p> <p>La toma de decisiones de los directivos de la empresa es más eficiente en base al</p>	<p>Dependiente:</p> <p>Productividad Laboral</p>	<p>Eficiencia</p>	<p>Productividad diaria</p> <p>Dedicación personal</p> <p>Nivel de atención</p> <p>Capacidad</p>	

	de las tiendas “Bike Shop”	conocimiento de la capacidad de su personal				
¿El poco conocimiento del manejo de la empresa por parte del personal provoca la baja productividad laboral?	Implementar estrategias que incrementen los conocimientos necesarios para fortalecer la productividad laboral	El personal es potencialmente hábil referente a su productividad laboral fruto a las estrategias de capacitación		Satisfacción laboral	Beneficios económicos Incentivos Tratos justos	
				Innovación en el desarrollo de trabajo	Estrategias Cambios significativos	
				Eficacia	Habilidad del personal Alcance de objetivos	
¿El requerimiento del personal por parte de recursos humanos pudiera haber fallado al	Establecer mecanismos de requerimiento de personal que cumplan con los perfiles de los	Las contrataciones de personal se efectúan dando cumplimiento al manual de contratación				

momento de la selección de los colaboradores?	puestos de trabajo	de que especifica el perfil específico del nuevo colaborador				
---	--------------------	--	--	--	--	--

CUESTIONARIO: PARA MEDIR COMO LA CAPACITACION INFLUYE EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LAS TIENDAS BIKE SHOP DE LA EMPRESA ECUACYCLO A NIVEL NACIONAL

Por favor marque (X), en la escala de la derecha lo que mejor corresponda a su experiencia personal.

ESCALAS DE CAPACITACION Y PRODUCTIVIDAD LABORAL

Totalmente en desacuerdo 1

En desacuerdo 2

Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3

De acuerdo 4

Totalmente de acuerdo 5

VARIABLE INDEPENDIENTE: CAPACITACION						
Nº	AFIRMACIONES	CALIFICACION				
	HABILIDADES	1	2	3	4	5
1	¿Cree usted que el personal cuenta con la personalidad necesaria para la toma de decisiones?					
2	¿Considera usted que el personal se encuentra motivado?					
3	¿Cree usted que el personal se adapta fácilmente en el trabajo que realiza en la empresa?					
4	¿Considera usted que el trabajo que se realiza en la empresa es de fácil aprendizaje?					
5	¿Cree usted que la comunicación que se maneja al interior de la empresa es fluida y efectiva?					
	CONOCIMIENTOS					
6	¿Cree usted que los conocimientos del personal contratado por la empresa son básicos?					
7	¿Considera usted que el personal que labora en la empresa cuenta con conocimientos técnicos y avanzados?					
	REQUERIMIENTOS					
8	¿La empresa contrata a personal con el perfil necesario y con actualización de conocimientos?					
9	¿El requerimiento de personal con el perfil necesario, busca el mejoramiento de los procesos en la empresa?					
10	¿La empresa establece mecanismos y políticas de aprendizaje en su personal?					
	DESTREZAS					

11	¿El personal está facultado para la toma de decisiones?					
12	¿El personal de la empresa cuenta con la destreza para resolver conflictos y problemas?					
13	¿La empresa prioriza e incentiva el trabajo en equipo?					
	VARIABLE: PRODUCTIVIDAD LABORAL					
	EFICIENCIA					
14	¿Existe dedicación personal en la labor que realiza cada empleado?					
15	¿Cumple con el nivel de atención en su tarea cada empleado?					
16	¿El grado de productividad diaria en relación con el tiempo de actividad de cada persona es el adecuado?					
	SATISFACCION LABORAL					
17	¿Los beneficios económicos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas?					
18	¿Recibo algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitación, otros), cuando hago un trabajo bien hecho?					
19	¿Recibo un trato justo en mi trabajo?					
	INNOVACION					
20	¿En las estrategias de la empresa se tiene en cuenta la innovación y se la considera como un factor clave para el éxito?					
21	¿La innovación implica cambios significativos en los procesos administrativos dentro de la empresa?					
	EFICACIA					
22	¿Usted cree que sus habilidades personales permiten motivar a los clientes para efectivizar las ventas?					
23	¿Considera usted que los administradores de cada tienda contribuyen al alcance de los objetivos planteados por la alta directiva?					