



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

MEDICIÓN DEL NIVEL DE EFICACIA Y EFICIENCIA DE LAS
CAPACITACIONES AL PERSONAL PRODUCTIVO EN LAS EMPRESAS
INDUSTRIALES

LOPEZ PARRALES JORGE FRANCISCO
INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

MACHALA
2018



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

MEDICIÓN DEL NIVEL DE EFICACIA Y EFICIENCIA DE LAS
CAPACITACIONES AL PERSONAL PRODUCTIVO EN LAS
EMPRESAS INDUSTRIALES

LOPEZ PARRALES JORGE FRANCISCO
INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

MACHALA
2018



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

EXAMEN COMPLEXIVO

MEDICIÓN DEL NIVEL DE EFICACIA Y EFICIENCIA DE LAS CAPACITACIONES
AL PERSONAL PRODUCTIVO EN LAS EMPRESAS INDUSTRIALES

LOPEZ PARRALES JORGE FRANCISCO
INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

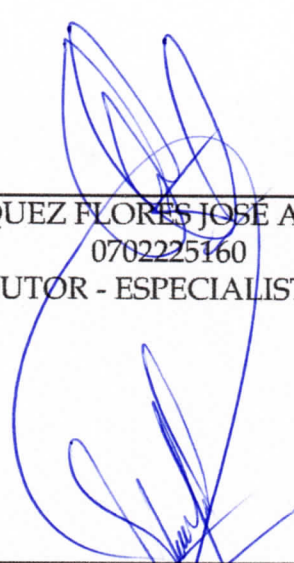
VÁSQUEZ FLORES JOSÉ ALBERTO

MACHALA, 10 DE JULIO DE 2018


MACHALA
10 de julio de 2018

Nota de aceptación:

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado Medición del nivel de eficacia y eficiencia de las capacitaciones al personal productivo en las empresas industriales, hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



VÁSQUEZ FLORES JOSÉ ALBERTO
0702225160
TUTOR - ESPECIALISTA 1



BETANCOURT GONZAGA VICTOR ALBERTO
0701109753
ESPECIALISTA 2



ALVARADO AVILÉS FRANKLIN GILBERTO
0700834260
ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: martes 10 de julio de 2018 - 13:02

Urkund Analysis Result

Analysed Document: López_Parrales_Jorge_Francisco.docx (D40225607)
Submitted: 6/17/2018 4:50:00 PM
Submitted By: jflopezp_est@utmachala.edu.ec
Significance: 2 %

Sources included in the report:

<http://saludyeficiencia.blogspot.com/2009/12/conceptos-de-eficiencia-y-eficacia.html>
<https://forum.wordreference.com/threads/eficacia-eficiencia-efectividad.579751/>

Instances where selected sources appear:

2

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

El que suscribe, LOPEZ PARRALES JORGE FRANCISCO, en calidad de autor del siguiente trabajo escrito titulado Medición del nivel de eficacia y eficiencia de las capacitaciones al personal productivo en las empresas industriales, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

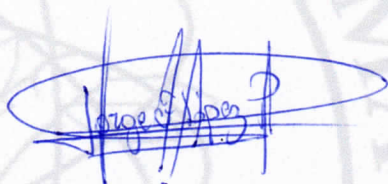
El autor declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

El autor como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 10 de julio de 2018



LOPEZ PARRALES JORGE FRANCISCO
0706604931

RESUMEN

La presente investigación aborda un tema esencial en todas las organizaciones productivas del Ecuador, específicamente se trata de las capacitaciones que deben recibir los empleados y trabajadores en temáticas inherentes a su actividad con el fin de fomentar sus habilidades y competencias en cada área de operación que permitan maximizar su esfuerzo en beneficio de la empresa, su estructura se enmarca dentro de los lineamientos generales y consta de una introducción en donde se destacan los antecedentes del tema, la problemática existente el objetivo que se persigue y la metodología que permite su cumplimiento, seguidamente se presenta el desarrollo donde se destacan los conceptos más relevantes que son afines al tema investigado y que dar mayor fundamento científico al trabajo práctico que se desarrolla más adelante, al final se describen las respectivas conclusiones a las que el autor llega y que contribuyen para nuevas investigaciones en el campo de la gestión empresarial.

Palabras clave: Capacitaciones, Fomento, Habilidades, Maximización, Competencias.

ABSTRACT

The present research addresses an essential issue in all productive organizations of Ecuador, specifically the training that employees and workers should receive in subjects inherent to their activity in order to promote their skills and competencies in each area of operation that allow Maximize your effort for the benefit of the company, its structure is framed within the general guidelines and consists of an introduction that highlights the background of the issue, the existing problem the objective pursued and the methodology that allows compliance, then It presents the development where the most relevant concepts that are related to the researched topic are highlighted and that give more scientific basis to the practical work that is developed later, at the end the respective conclusions to which the author arrives and that contribute to new investigations are described in the field of business management to the.

Keywords: Training, Promotion, Skills, Maximization, Competencies

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN.....	1
ABSTRACT	1
ÍNDICE GENERAL	2
INTRODUCCIÓN.....	3
Auditoria de gestión	5
Eficiencia y eficacia en las empresas	6
La capacitación empresarial.....	9
Gestión de recursos humanos.....	10
Indicadores de gestión	10
Caso practico.....	10
CONCLUSIONES	13
BIBLIOGRAFÍA	14

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Conceptos relacionados de eficiencia	7
Cuadro 2. Conceptos relacionados de eficacia	8
Cuadro 3. Hoja de los hallazgos	11

INTRODUCCIÓN

En Ecuador las empresas al querer llegar al máximo competitivo en el mercado local, así como también internacional, emplean un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), lo que las dirige a desarrollar varios métodos para medir su eficacia y su eficiencia, a lo que Duque (2017) menciona que los entes productivos pueden alcanzar la eficacia, teniendo como prioridad la innovación, organización y las buenas decisiones en función de sus programas previamente definidos.

Las capacitaciones al personal en las empresas se han convertido casi de carácter obligatorio, esto debido a las ventajas que las mismas pueden brindar, a lo cual Bohórquez, Caro y Morales (2017) acotan que la preparación mediante capacitaciones al personal en las empresas facilita procesos; así como también, permite encontrarle el mejor provecho a todos los recursos. Por su parte Salgado, Gómez y Carvajal, (2017) mencionan que las capacitaciones son el mejor medio para fortalecer la competitividad empresarial en el entorno.

En este sentido la investigación cobra un interés muy particular debido a que son varias empresas que pertenecen al sector de las Pequeñas y Medianas empresa que no efectúan una programación oportuna de las capacitaciones anuales (por lo mínimo) que todo el talento humano requiere y por lo tanto no logran aprovechar todo el potencial que pueden brindar al no actualizar sus conocimientos en función de los adelantos tecnológicos y científicos que en muchos de los casos posibilitan una mejor gestión dentro en la empresa, así como la disminución de los costes de producción.

Evaluar la eficiencia y eficacia en cuanto a los niveles y calidad de capacitación que recibe el recurso más importante de la empresa, resulta vital para el sostenimiento de la misma, en virtud a que existen una gran competencia en el mercado que si instruye a su personal para que se comprometa con la misión y visión de la organización y por lo tanto contribuya a mejorar los niveles de producción y ventas desde diferentes direcciones. El no realizarlo supone un serio riesgo para alcanzar las metas u objetivos gerenciales que se hayan planteado para el corto o largo plazo y sobre todo que no exista el nivel de productividad que se requiere para cubrir la demanda de productos y servicios por parte de los clientes.

En la actualidad existen una gran cantidad de empresas que se dedican a brindar capacitaciones en todos los sentidos, siendo los administradores los que deben optar por alguna de ellas que mejor se acople a las exigencias de la empresa, siempre cuidando el presupuesto aprobado para su ejecución. Con estos antecedentes el problema a investigar es el siguiente; ¿De qué forma incide la evaluación de la eficiencia y eficacia en cuanto al nivel de capacitación que reciben los trabajadores sobre su rendimiento, dentro de las organizaciones productivas?

El objetivo por tanto es; analizar la eficiencia y eficacia en el nivel de capacitaciones que reciben los trabajadores, para lograr un mayor rendimiento administrativo y financiero dentro de las organizaciones productivas.

La metodología aplicada se basa en el metodo explicativo, ya que se describen los pasos para poder evaluar la eficiencia y eficacia que se utilizó al proceder a la capacitación del personal de la empresa y en base a ello delimitar las respectivas conclusiones que permitan mejorar posibles situaciones adversas.

DESARROLLO

Auditoría de gestión

La auditoría de gestión o administrativa es parte de una estrategia para lograr un cambio significativo que requiere de una decisión del más alto nivel y un consenso de la voluntad de todos los involucrados en la empresa, para que la misma adquiera la suficiente capacidad de transformar y crecer de manera eficiente (Franco, Echeverría, & Gamboa, 2016). Consiste en un conjunto de procedimientos, entre los cuales se incluyen indicadores de gestión, para medir el grado de cumplimiento de las programaciones que se hayan efectuado en una entidad y en base a ello determinar las causas de su incumplimiento.

(Calero, 2016) Señala que a través de la auditoría de gestión se puede dirigir y controlar todos los procesos o actividades que se dan dentro de una organización; al no existir un sistema sólido de gestión, las empresas están expuestas a fraudes y el riesgo inherente de cerrar sus operaciones. Este tipo de auditoría está direccionado al nivel organizacional del ente, con el objetivo de establecer los niveles de eficiencia, eficacia y económico con los que se han utilizado los recursos, los mismos que tienen el propósito de maximizar las inversiones efectuadas. Según el autor los puntos en los cuales se centra la auditoría de gestión, técnicas utilizadas y sus principales objetivos son los siguientes:

Puntos clave

- Reconocimiento de los métodos que les permitan mejorar y crecer a la organización
- Descripción de forma clara y objetiva de las propuestas que contribuirán a obtener un nivel de rendimiento y rentabilidad más elevado
- Comprobar el compromiso que tiene el personal operativo y direccional de la empresa con su misión y visión institucional

Objetivos

- Contribuir a fortalecer los niveles de eficiencia y eficacia
- Comprobar el nivel o grado de cumplimiento de los objetivos o metas que se hayan planteado

- Coadyuvar al manejo eficiente de los recursos que disponga la empresa en sus activos para cumplir sus horizontes económicos
- Evaluar la economía con que se ha actuado en la empresa para la adquisición de recursos o servicios utilizados
- Evaluar las políticas que ha implementado la empresa con el fin de evaluar de manera continua las operaciones encomendadas
- Determinar los niveles de rentabilidad obtenidos en relación a los planificados

Técnicas más frecuentes

- Entrevista
- Cuestionarios
- Observación documental
- Observación directa
- Evaluación de estilo y calidad

Eficiencia y eficacia en las empresas

En términos generales (Calvo, Pelegrín, & Gil, 2018), menciona que, según la Real Academia de la Lengua Española, *Eficacia* significa lograr el efecto que se desea o se espera, mientras que *eficiencia* es la capacidad de disponer de algo o de alguien para conseguir un efecto determinado. Son términos que por sí solo no contribuyen al desarrollo de las entidades pero analizados a fondo puede ser el factor para lograr una mejor rentabilidad económica y fortalecer su permanencia en el mercado donde se desenvuelve. Otros conceptos de otros autores que se mencionan en este estudio se los presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro 1. Conceptos relacionados de eficiencia

Autor	Elemento	Conceptualización
Samuelson y Nordhaus 2002	Eficiencia	Utilizar los recursos de la comunidad de manera más adecuada, satisfaciendo las necesidades o deseos de los individuos.
Cegarra 2015	Eficiencia	Establece la relación entre los recursos asignados versus los resultados obtenidos durante un determinado tiempo
Andrade 2005	Eficiencia	Expresión que permite medir la capacidad de actuación de un sistema o ente económico para alcanzar sus objetivos, minimizando la utilización de los recursos.
Mankiv 2004	Eficiencia	Propiedad según la cual la comunidad aprovecha de mejor manera sus disminuidos recursos.
Estrada y Arias 2007	Eficiencia	Expresión que permite medir la relación obtenida de la utilización de los recursos y su gestión.
Kotler 1993	Eficiencia	Producir una respuesta que se desea o espera con el menor costo posible.
Sander 2002	Eficiencia	Criterio económico que permite revelar la capacidad que tienen los administradores de un ente para producir al máximo con menos recursos, energía y tiempo.
Koontz y Weihrich 2004	Eficiencia	El logro de metas previamente establecidas con la menor cantidad de recursos.

Cuadro 1. (Continuación)

Chiavenato 2004	Eficiencia	Es la utilización correcta de los recursos, se lo puede hacer mediante la fórmula. $E = \frac{\text{Productos obtenidos}}{\text{Recursos utilizados}}$
Coulter 1996	Eficiencia	Mayores resultados con la mínima inversión posible.
Oliveira 2002	Eficiencia	Operar de manera que los bienes sean utilizados de manera más adecuada

Elaborado por, el autor

Fuente: Propia del autor

Cuadro 2. Conceptos relacionados de eficacia

Autor	Elemento	Conceptualización
Bouza 2000	Eficacia	Se refiere a los resultados en concordancia con las metas y los objetivos cumplidos.
Gil 2011	Eficacia	Se mide por el cumplimiento de objetivos que deben estar alineados con la misión y en orden de prioridad empresarial.
Koontz, Wehrich y Cannice 2012	Eficacia	Es la relación entre objetivos y recurso en condiciones ideales para la organización.
Hernández 2008	Eficacia	Es la actuación que se ha efectuado para alcanzar los objetivos
Drucker 1978	Eficacia	Condición mínima después de que se ha logrado el éxito
Freeman 1982	Eficacia	Grado de congruencia entre objetivos organizacionales y los resultados observables y medibles.

Elaborado por, el autor

Fuente: Propia del autor

En una síntesis, señala que la eficiencia y eficacia de una empresa se puede visualizar desde distintos puntos que van desde el financiero, resultado social, manejo de talento humano, entre otros; de ahí que es muy importante su evaluación con el fin de lograr la maximización de las inversiones (Vieira, 2014). Una correcta valoración de estos dos factores que son inherentes a la economía de las empresas puede fácilmente convertirse en una estrategia óptima que contribuya a la toma de decisiones.

La capacitación empresarial

Según la publicación de (Bermúdez, 2015), que menciona a varios autores, la capacitación viene a ser una función muy importante dentro de la administración o gestión del recurso humano de las empresas, que consiste no solo en adquirir capacitaciones y desarrollo para sus trabajadores, sino también en actividades de planeación de carreras y evaluaciones de desempeño. No es un hecho aislado sin que se coordina, se planifica se ejecuta y se evalúa, motivando al personal a laborar en un ambiente propicio para alcanzar las metas propuestas por la alta dirección.

En su análisis (Rueda, Jiménez, & Sánchez, 2015), señalan a la capacitación como “las prácticas de gestión de recursos humanos son aquellas actividades que se utilizan para facilitar el aprendizaje, la adaptación y la renovación del personal, con la finalidad de asegurar el logro de los objetivos” (p.8). Pudiéndose observar la importancia que le dan al fomento de las habilidades que tiene el personal de la empresa con el fin de obtener su máximo rendimiento y por consiguiente contar con mejores resultados financieros y económicos.

La necesidad de capacitación del personal de la organización, incluye de manera innata las habilidades de la alta gerencia para planificar, programar y controlar los recursos que serán necesarios para su ejecución; estas habilidades y también deben estar diseñadas para estar en la capacidad de evaluar el desempeño del recurso humano como elemento que contribuye al incremento de la competitividad del sector productivo y por consiguiente al incremento de la rentabilidad esperada (Caicedo, Niño, & Romero, 2013).

Gestión de recursos humanos

La gestión de recursos humanos de una empresa es el instrumento o la herramienta por la cual la administración viabiliza e instrumenta las acciones pertinentes de provisión, aplicación, mantenimiento, desarrollo y entrenamiento de todo el talento humano de la organización, en base a los requisitos inherentes del ente contable (Vieira, 2014). Es toda actividad que este encaminada a mejorar la productividad del personal operativo de la organización, logrando así su mayor esfuerzo y compromiso.

El control de la gestión debe responder a necesidades de autonomía, criterios de eficacia y ahorro de las empresas; el sistema de gestión adaptado de manera eficiente en la empresa, puede contribuir a vigilar el progreso, rectificar errores, hacer ciclos mas rápidos, delegar y trabajar en equipo, entre otros beneficios que la empresa requiere para contar con un control concurrente de todas las operaciones que le son inherentes (Medina, y otros, 2014).

Indicadores de gestión

Los indicadores de gestión sirven para determinar la realización y ejecución de las actividades que se planificaron en un inicio, esta clase de indicadores se subdividen en dos clases, según (Calero, 2016) y son las siguientes:

- Cuantitativos. - informan en términos monetarios o porcentuales los resultados de todas las actividades desarrolladas por la empresa; aquí pueden intervenir los indicadores financieros comúnmente conocidos.
- Cualitativos. - esta clase de indicadores de gestión son más subjetivos ya que se basan en indagaciones, conversaciones u otro método que permita la recopilación de datos.

Para (Rodríguez T, 2014), un indicador de gestión es la relación entre variables que posibilitan observar ciertos aspectos específicos y compararlos con los resultados obtenidos y las metas programadas.

Caso practico

La política de una empresa es de programar cada año un plan de capacitación obligatorio para el personal de fábrica.

Se efectúa una auditoria de gestión de la calidad en el área capacitación Datos:

Programa de capacitación tolerable 98.75%

Número de trabajos capacitados. 150

Número de trabajadores que aprobaron el curso: 120

Costo del programa de capacitación 22.500,00 USD

El estándar de eficiencia se lo calculo en base al costo por cada trabajador capacitado.

Prepare la hoja de hallazgo y redacte el o los comentarios(s) conclusiones y recomendaciones.

Cuadro 3. Hoja de los hallazgos

AUDITORIA DE GESTIÓN					
HOJA DE HALLAZGOS					
CONTROL DE LA CAPACITACIÓN					
REQUISITOS DE LA NORMA	DOCUMENTO	COMENTARIO/ HALLAZGO	EVIDENCIA PRESENTADA	CUMPLE	
				SI	NO
Programa de capacitación tolerable 98.75%	$N = \frac{\text{Aprobados}}{\text{Capacitados}}$ $N = \frac{120}{150}$ $N = 0,80 = 80\%$	La empresa no cubre el nivel tolerable de capacitación que es del 98,75% debido al incumplimiento o falta de aprobación de 30 participantes que multiplicados por el costo unitario (22.500 / 150 = 150) da una perdida en inversión de \$ 4.500,00	Registro de aprobados al curso de capacitación		X

Cuadro 3. (Continuación)

Comentario:

En la empresa se evidencia que existe un nivel del cumplimiento de las capacitaciones en el 80%, no alcanzando el límite tolerable del 98,75% en virtud a que un grupo del recurso humano ha reprobado los cursos impartidos por motivos como la ausencia de representantes de la empresa, así como la desmotivación del personal, lo que incide en una pérdida de recurso monetarios de al menos \$ 4.500,00 que pudieron ser gestionados en otros parámetros de la empresa.

Conclusión:

Existe una gestión que no llega al ciento por ciento en cuanto al volumen de aprobados en las capacitaciones de la empresa.

Elaboración: Propia del autor

CONCLUSIONES

- La gestión de las capacitaciones no alcanzaron su nivel óptimo, en tal virtud la empresa debió establecer las estrategias pertinentes para lograr mayor compromiso en el recurso humano, motivándolos a actualizarse, lo que pudo facilitar sus acciones dentro de la organización y por consiguiente lograr la maximización de su inversión.
- La capacitación dentro de las organizaciones es un elemento muy importante que permite mejorar los niveles de rendimiento y por lo tanto se debe planificar con eficacia su ejecución en temas relevantes para todas las áreas de la empresa.
- La investigación realizada conlleva una metodología apropiada con el fin de que sirva para futuras investigaciones en el campo de la gestión de recurso humano y su posterior evaluación.

BIBLIOGRAFÍA

- Bermúdez, L. (2015). Capacitación: Una herramienta de fortalecimiento de las PYMES. *InterSedes: Revista de las Sedes Regionales*, 16(33), 1-25.
- Bohórquez, L., Caro, A., & Morales, N. (2017). Impacto de la capacitación del personal en la productividad empresarial: Caso Hipermercado. *Dimensión Empresarial*, 15(1), 89-102.
- Caicedo, A., Niño, J., & Romero, Y. (2013). Realidad de la capacitación y sus necesidades en los gerentes de producción del sector del calzado, cuero y sus manufacturas del Área Metropolitana de Cúcuta (Colombia). *AD-minister*(23), 151-166.
- Calero, J. A. (2016). La auditoría de gestión como herramienta de análisis de los objetivos empresariales y del grado de economía, eficiencia y eficacia. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-14.
- Calvo, J., Pelegrín, A., & Gil, M. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Retos de la Dirección*, 12(1), 96-118.
- Duque, D. (2017). Modelo teórico para un sistema integrado de gestión (seguridad, calidad y ambiente). *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas*, 5(18), 115 - 130.
- Franco, W., Echeverría, H., & Gamboa, J. (2016). Las investigaciones sobre Auditoría Administrativa. *Revista Publicando*, 3(7), 537-543.
- Medina, A., Ricardo, A., Piloto, N., Nogueira, D., Hernández, A., & Cuétara, L. (2014). Índices integrales para el control de gestión: consideraciones y fundamentación teórica. *Ingeniería Industrial*, 35(1), 94-104.
- Rodríguez T, M. A. (2014). Indicadores de gestión en la gerencia estratégica universitaria. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*, 9(27), 31-46.
- Rueda, C., Jiménez, K., & Sánchez, Y. (2015). Percepciones del impacto de la capacitación, compensación y selección del personal en la eficiencia de los proyectos. *AD-minister*(27), 5-26.

Salgado, M., Gómez, O., & Juan, D. (2017). Niveles para la capacitación en una organización. *Ingeniería Industrial*, 38(2), 154 - 160.

Vieira, C. (2014). Gestión de recursos humanos: indicadores y herramientas. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 7(14), 23-33.