



**UTMACH**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**La capacitación y su incidencia en la productividad de los colaboradores de la empresa bar-restaurante "LO NUESTRO" de la ciudad de Machala.**

**LEON LAMBERT ALONSO ALEXANDER  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**OBACO PALADINES LIZBETH ADRIANA  
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MACHALA  
2021**



**UTMACH**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**La capacitación y su incidencia en la productividad de los  
colaboradores de la empresa bar-restaurant "LO NUESTRO" de la  
ciudad de Machala.**

**LEON LAMBERT ALONSO ALEXANDER  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**OBACO PALADINES LIZBETH ADRIANA  
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MACHALA  
2021**



**UTMACH**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROYECTOS INTEGRADORES**

**La capacitación y su incidencia en la productividad de los  
colaboradores de la empresa bar-restaurante "LO NUESTRO" de la  
ciudad de Machala.**

**LEON LAMBERT ALONSO ALEXANDER  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**OBACO PALADINES LIZBETH ADRIANA  
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**JAYA PINEDA IDDAR IVAN**

**MACHALA  
2021**

# Titulación Obaco

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

8%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

1	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
2	<a href="http://docplayer.es">docplayer.es</a> Fuente de Internet	1%
3	<a href="http://repositorio.cepal.org">repositorio.cepal.org</a> Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Aliat Universidades Trabajo del estudiante	1%
5	<a href="http://repositorio.espe.edu.ec">repositorio.espe.edu.ec</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="http://www.scielo.sa.cr">www.scielo.sa.cr</a> Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
8	<a href="http://www.redalyc.org">www.redalyc.org</a> Fuente de Internet	<1%
9	Submitted to Universidad Abierta para Adultos	<1%

10	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Fuente de Internet	<1 %
11	<a href="http://cybertesis.unmsm.edu.pe">cybertesis.unmsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="http://repositorio.ucsg.edu.ec">repositorio.ucsg.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://www.clubensayos.com">www.clubensayos.com</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://repositorio.ug.edu.ec">repositorio.ug.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1 %

---

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo

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

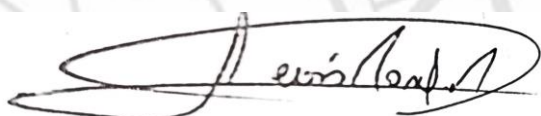
Los que suscriben, LEON LAMBERT ALONSO ALEXANDER y OBACO PALADINES LIZBETH ADRIANA, en calidad de autores del siguiente trabajo escrito titulado La capacitación y su incidencia en la productividad de los colaboradores de la empresa bar-restaurante "LO NUESTRO" de la ciudad de Machala., otorgan a la Universidad 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 tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

Los autores declaran 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.

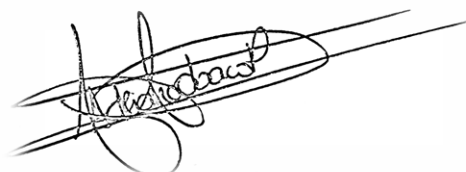
Los autores como garantes de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asumen la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

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.



**LEON LAMBERT ALONSO ALEXANDER**

0706697273



**OBACO PALADINES LIZBETH ADRIANA**

0706701588

## **TEMA DE INVESTIGACIÓN:**

La capacitación y su incidencia en la productividad de los colaboradores de la empresa Bar-Restaurante “LO NUESTRO” de la ciudad de Machala.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **El objeto del problema**

¿Cómo la capacitación incide en la productividad de los colaboradores del Bar- Restaurant LO NUESTRO de la ciudad de Machala?

### **El problema de la investigación**

La capacitación y la productividad son temas muy relevantes dentro del entorno empresarial para el funcionamiento de muchas organizaciones, con el pasar del tiempo estos conceptos han tomado fuerza y la implementación de estas estrategias en las empresas ya forman parte del día a día de ellas. Por lo cual están presentes en el medio que se está realizando el presente trabajo, cabe destacar que las empresas de la ciudad están en desarrollo, así como las entidades del país por ende no todas cuentan con los conocimientos necesarios para implementar la capacitación.

Sin embargo, otra alternativa que muchas empresas no toman en cuenta es tener claro si la productividad laboral de una empresa es positiva o negativa, las grandes organizaciones lo manejan, pero las medianas y pequeñas organizaciones no toman el debido control en estos temas. Muchas empresas latinoamericanas toman muy en serio estos factores para la producción de un bien o servicio, y de esta manera buscan potenciar sus empresas.

En el presente trabajo investigativo se lo realizará en el Bar- Restaurant Lo nuestro de la ciudad de Machala, esta empresa ofrece servicio de cáterin, bar, cafetería y restaurante. Es una

empresa que lleva desde 1994 brindando sus actividades comerciales, en la actualidad la entidad progresa y es eficaz gracias a sus colaboradores y a su distinguida clientela que son la razón de ser y es por eso que se busca conocer la relación que existe entre la capacitación y la productividad laboral de los empleados de la organización.

La globalización afecta de forma directa a la sociedad, existen temas relevantes y positivos para la administración de empresas, sale a la luz un tema notable que es a las capacitaciones y la productividad laboral. Las empresas a nivel mundial utilizan estos elementos siendo requeridos por los gerentes para mantener un equilibrio o un mejor desempeño en sus funciones empresariales, es por eso que contar con nuevos conocimientos sobre la capacitación y su incidencia en la productividad laboral para cualquier tipo de contingencia que se pueda presentar en la empresa.

La productividad laboral de una empresa es muy importante porque esta es un elemento que al gestionarlo de buena manera hace que el trabajo sea mucho más fácil y eficiente para la organización, las capacitaciones pueden dar resultados positivos, mejora el desempeño laboral, el manejo de equipo y maquinaria que cuenta la empresa de esta manera se genera una ventaja competitiva en el mercado que se está presente. Por ende, muchas entidades multinacionales realizan planes de capacitaciones para la mejora de producción o ventas a los países de todo el mundo incluyendo a Ecuador.

Ecuador cuenta con grandes falencias en el entorno socioeconómico relacionadas con el desarrollo del país, el entorno empresarial no cuenta con la importancia necesaria para conocer de capacitaciones o incluso saber si las entidades del estado son productivas o no en el ámbito laboral, estas falencias se convierten en problemáticas para las organizaciones de nuestro territorio ecuatoriano. Esto permite ser tomado en cuenta por los nuevos gerentes como un reto, para la



mejora e implementación de planes de capacitaciones para obtener mejores resultados, con ello minimizar costos y maximizar ingresos de las organizaciones que estén manejando Jimenez y et al, (2018).

Si nuestro país cuenta con falencias en el ámbito empresarial se llega a una breve hipótesis que la capacitación y su incidencia en la productividad de las empresas del cantón Machala cuentan con vacíos muy grandes en sus conocimientos para el funcionamiento en las gestiones de los procesos, toma de decisiones, en diferentes áreas de las organizaciones y esto permite obtener una mejor productividad en las empresas de la ciudad. Es por tal motivo que esta ciudad se vea desfavorecida limitándose, lo que hace surgir la siguiente interrogante en el presente trabajo investigativo es: ¿Cómo la capacitación incide en la productividad de los colaboradores del Bar-Restaurant LO NUESTRO de la ciudad de Machala?

### **Justificación**

El presente trabajo investigativo se enfocará en el estudio de la capacitación y su incidencia en la productividad de los colaboradores del Bar Restaurant “Lo nuestro” por medio de técnicas de investigación tales como conceptos teóricos, encuestas e identificación de factores que intervienen en los procesos de la organización. De esta manera se pretende conocer la relación que existe entre la capacitación y la incidencia con la productividad laboral de los colaboradores de la empresa, buscando mejorar el desempeño laboral, ofreciendo mejoras en los conocimientos de destrezas y habilidades en el personal que labora en la entidad de esta manera sean mucho más eficientes.

La empresa donde se desarrolla la investigación obtendrá beneficios porque no cuenta con la debida importancia en la aplicación de capacitaciones para cualquier tipo de departamento, o

sucesos de la vida cotidiana, la sociedad debe estar preparada para cualquier acontecimiento y contar con los conocimientos necesarios para solucionar problemas.

## **OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

### **Objetivo General**

- Analizar cómo la capacitación incide en la productividad de los colaboradores de la empresa Bar-Restaurante “LO NUESTRO” de la ciudad de Machala.

### **Objetivos específicos**

- Indagar la relación de la capacitación y la productividad laboral de los colaboradores de Bar-Restaurante “LO NUESTRO”.
- Identificar las necesidades de capacitación a través de una encuesta a los colaboradores de Bar-Restaurante “LO NUESTRO”.
- Describir los factores que influyen en la productividad laboral de los empleados de Bar-Restaurante “LO NUESTRO”

### **Hipótesis**

La implementación de un programa de capacitación permitirá obtener efectos positivos en la productividad laboral de la empresa bar restaurante “LO NUESTRO” de la ciudad de Machala.

## **CAPÍTULO II: Desarrollo del proyecto**

### **Marco Teórico**

#### **La Capacitación**

Según Orozco (2017) dentro del entorno mundial muchas empresas tienen como objetivo crecer comercialmente año tras año, es por eso que el interés de la implementación de capacitaciones en ellas ha incrementado actualmente, de esta manera busca generar mejores conocimientos para que el personal que labora en la organización mejore su productividad en los procesos de la producción de un bien o al momento de brindar un servicio. Cuando hablamos de la capacitación se la relaciona con la palabra educación, porque con una buena aplicación de planes de capacitación en una empresa hace que el personal que labora en ellas, desde que entrar a trabajar son guiados y educados para que tengan en mente que actividad van a realizar y cada cierto tiempo innovar en sus capacidades humanas.

La capacitación ha estado presente desde hace mucho tiempo atrás, dándose a conocer como el proceso de enseñanza-aprendizaje que tiene como objetivo principal ayudar a modificar la conducta de las personas de manera planeada y dirigida a objetivos específicos, según las necesidades de cada organización.

La capacitación es el proceso en el que una empresa busca que sus empleados obtengan habilidades y destrezas necesarias para el desempeño en el cargo donde se impulsa el aprendizaje de sus colaboradores, a diferencia del entrenamiento que se imparte en conceptos específicos, herramientas y técnicas para las personas

dentro de la organización, y así mejorar y medir actuación de procesos a lo largo de la empresa Parra y et al, (2016), p. 134.

En la actualidad la capacitación es considerada como una prioridad por las grandes organizaciones, debido a que es uno de los métodos que ayuda al desarrollo de la productividad laboral.

De acuerdo a Espino se entiende por capacitación la realización de un conjunto de acciones educativas orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes de las personas. Su objetivo puede consistir en lograr un mejor desempeño en sus actuales actividades, pero también prepararse para su ingreso al mundo laboral o desarrollar nuevas habilidades o capacidades para ocupar un puesto de trabajo adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno (2018, pág. 16).

Para Nonaka, Toyama y Nagata (2000), citados por Tovar (2017) manifiesta que “Los países y las organizaciones deben integrar el conocimiento como una ventaja competitiva, por lo cual si se archiva suficiente conocimiento en los ciudadanos de un país, éste tendrá un alto capital intelectual, con el cual podrá evolucionar” (p.47). Durante los últimos tiempos varias organizaciones de los países de latino América han invertido en la educación de su capital humano haciendo de esto su mayor estrategia de competitividad en el campo laboral.

Si bien es cierto en la mayoría de organizaciones se observa la rotación de puestos de trabajo y esto es debido a la falta de conocimientos en el área. La capacitación hoy en día ya no es considerada como una técnica de soporte al desarrollo del capital humano, más bien es una técnica de uso prioritario para la mejora de productividad y rentabilidad de todas las organizaciones. Otro punto es que, todos los países deberían tener como prioridad el capacitar a su personal ya que ello

suma a tener una buena cultura organizacional conllevando a la mejora de competitividad, conocimientos y desarrollo laboral, disminuyendo así la rotación de puestos de trabajo.

Existen diversos factores por los cuales el capital humano no recibe capacitaciones y en el Ecuador uno de los principales factores que inciden es la falta de motivación por parte de los empleadores o dueños de las empresas.

Por otro lado, las innovaciones en el proceso de capacitación van en conjunta relación con las TICS, siendo estas partícipes del mayor crecimiento en las últimas décadas del siglo XXI y Ecuador no es la excepción. Dicho lo anterior Cadena (2016) plantea que “Muchas innovaciones han llegado y en algunos casos no son utilizadas apropiadamente, o no son aprovechadas sino en una mínima parte de todo su potencial” (p. 454) esto hace referencia a la constante despreocupación que tienen los empresarios ecuatorianos por desarrollar las habilidades y conocimientos de su personal colaborativo.

### **Importancia de la capacitación**

La capacitación es considerada como una de las inversiones que genera más rentabilidad en una empresa y que juega un papel de suma relevancia al momento de lograr los objetivos y proyectos propuestos.

Por otra parte, para Infante y et al, (2017) los beneficios de competitividad que logra obtener una institución, varían, en mayor parte se debe al nivel de profesionalismo de sus empleados, por lo que esta es una vía que determina el gran impacto que tiene la capacitación en, la excelencia de su desempeño y que los hace diferentes convirtiéndolos así en un gran capital humano que obtiene la y que usa a su beneficio (p. 58).

La capacitación es considerada de gran importancia ya que aporta al mejoramiento del talento humano de las organizaciones, debido a que hace uso de todos los medios que la conduzcan al incremento de conocimientos, desarrollo de habilidades y cambio de actitudes frente a distintas situaciones que se presentan en las organizaciones. Por lo antes mencionado, es de suma importancia aclarar que la capacitación se la debe ver como una inversión, más no como un gasto para la empresa.

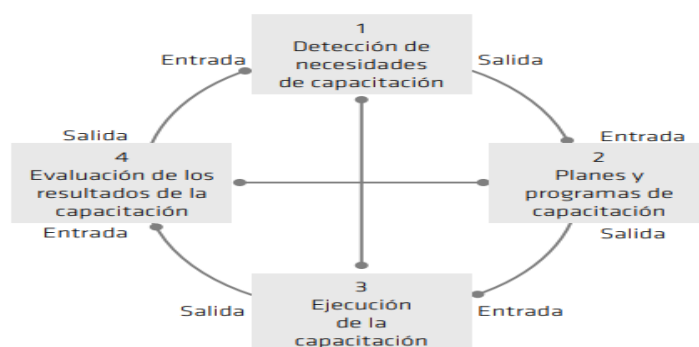
### Proceso de la capacitación

La capacitación es sin duda hoy en día una de las herramientas más importantes al momento de generar rentabilidad, con un personal bien capacitado y empapado de los nuevos conocimientos que abarcan en el mundo empresarial sin duda tu empresa tendrá un éxito asegurado. Sin embargo al momento de poner en práctica esta herramienta útil se hace uso de un ciclo de etapas en orden cronológico que servirá para llevar a cabo el proceso de capacitación en la organización.

Según los estudios realizados por Chiavenato (2011) sostiene que el proceso de capacitación consta de 4 etapas primordiales.

**Figura 1**

Proceso de capacitación



**Nota:**El proceso de capacitación es la serie de etapas sistematizadas que conllevan a un objetivo en general. (Tomada de Chiavenato, 2011).

## **Necesidades de capacitación**

Es el proceso de observación y evaluación al capital humano de la organización para posterior a esto proceder a gestionar estrategias y planes de capacitación, formación, fortalecimiento desarrollo de actitudes y destrezas para los empleados, a fin de aportar al cumplimiento de las metas propuestas. Para Aguilar, (2010) citado por Acosta y et al, (2018) manifiesta que entre los métodos para identificar las necesidades de capacitación están: la exploración de los puestos de trabajo, la revisión continua de las habilidades y destrezas, el desempeño de los empleados, reclamos internos y externos hacia el personal, análisis de las actividades dadas y evaluación con exámenes para determinar el nivel de conocimiento (pág. 20). El DNC es un proceso sistemático que contempla como principal objetivo la determinación de problemas en cada una de las áreas y puestos de trabajo, todo esto para realizar un inventario de los temas, implementos y técnicas a usarse en la impartición de la capacitación.

## **Programa de capacitación**

El programa de capacitación consiste en la elaboración de una serie de actividades para el entrenamiento y formación de un determinado grupo de personas, con el propósito de transferir conocimientos ya sean teóricos o prácticos.

Según García, (2014) citado por Chang y Gil, (2017) Es definida como una actividad que debe ser sistemática, planeada, continua y permanente que tiene el objetivo de proporcionar el conocimiento necesario, y desarrollar las habilidades (aptitudes y actitudes) necesarias para que las personas que ocupan un puesto en las organizaciones puedan desarrollar sus funciones y cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente y efectiva (pág. 158).

## **Implementación o acción**

En esta etapa se ejecutan todas las decisiones y procesos tomados para la capacitación del personal, siempre llevado en el orden establecido en los programas de capacitación. De acuerdo a Gómez-Zermeño y Alemán, (2011) citados por Rubio y Gómez, (2016) donde hace referencia que al impulsar los procesos de innovación en las instituciones se necesita de la realización de nuevos sistemas que promuevan y motiven el cambio y rendimiento dentro de la institución (pág. 56).

La responsabilidad de esta etapa recae principalmente en las personas encargadas de impartir las capacitaciones, ya que de ellos dependerá los resultados que muestre el capital humano en el transcurso de la realización de sus actividades. López y Sarabia, (2016) enfatizan que “En esta etapa es necesario tener presente los principios de aprendizaje como lo son el reforzamiento, repetición, aprendizaje activo, motivación y retroalimentación y no olvidar que el éxito de la ejecución descansa en los instructores” (pág. 62).

## **Evaluación o control**

Durante la etapa de evaluación se realiza los controles y evaluaciones necesarias para medir el avance resultados obtenidos por parte de las capacitaciones, se evalúa las nuevas habilidades y técnicas adquiridas por parte del personal en el desarrollo de sus actividades. Por otro lado Hidalgo y et al, (2020) manifiestan que continuamente las organizaciones trabajan para incrementar el nivel del servicio ofrecido a sus clientes externos y por ende aumentar el nivel intelectual de sus recursos humanos, esto beneficia y posibilita a obtener una mejora en la eficiencia y rendimiento del trabajador permitiéndole adaptarse a los constantes cambios del mundo empresarial (pág. 76).

Una vez implementado el programa de capacitación es de suma importancia que se realice una evaluación de los resultados obtenidos a través de la capacitación, este análisis se lo realiza



cada cierto tiempo para conocer y estar al tanto del nivel de conocimiento y al mismo tiempo detectar las necesidades de capacitación.

Torres y et al, (2019) Se deben implementar sistemas de medición como indicadores o algún método de control que evidencie el resultado de los programas aplicados y la calidad de estos de forma que se puedan evaluar a todos los involucrados en el proceso. Se evidencia la relevancia de un método de control del proceso de para que se cumplan los objetivos trazados, por lo cual gestión humana realiza seguimiento a la aplicación de lo aprendido según el desempeño de cada colaborador en su puesto de trabajo (pág. 11).

### **La Productividad**

Según (Harvard Business Review, 2018) la productividad laboral a nivel mundial es diferente debido a que estas son percibidas de diferentes maneras por un trabajador, la productividad de una persona depende mucho de sus conocimientos, habilidades, talento, experiencia y recursos que utiliza para realizar una actividad en la empresa que labora. Esta productividad se debe al estilo cognitivo de la persona que realiza el trabajo, reciba alguna capacitación y orden en la organización porque es el personal de trabajo quien está encargado de conlleva al cumplimiento de metas de la entidad.

La productividad laboral se la conceptualiza con la producción real y la dependencia de los insumos laborales, es decir que existe productividad en una empresa siempre y cuando se produzca más con menos recursos de la organización. El capital humano es el encargado de llevar a cabo los procesos finales, así lo menciona Salas y et al, (2018) “Los errores humanos siempre se ven implicados en los resultados finales del proceso en que se esté trabajando, es por eso que se requiere de una mejor comprensión de lo que significa el aspecto humano en la contribución de fallos.”

Según Sánchez y Fernández (2016) en América latina la pérdida constante de la productividad laboral se debe por un sinnúmero de factores que predominan en los procesos laborales en los trabajadores, tales como lo son factores sociales, económicos y legales. Los recursos que provee la empresa no es solo un tema que afecta en la productividad laboral de una organización sino el talento humano y habilidades que cuenta la persona que trabaja en la entidad, es por eso que la productividad laboral se la puede mejorar desde el primer día de que un individuo empieza sus labores, para de esa manera trabajar en los diferentes factores que pueden afectar su desempeño.

### **Factores de la productividad laboral**

#### *Energía y actitud personales*

Según Bedoya et al. (2016) existen factores que influyen en la productividad y no es solo la empresa sino la persona que labora en una empresa, existen características como lo son la energía, actitudes personales y cualidades que cuente un individuo para trabajar y tomar decisiones en la vida cotidiana. Es por eso que una mejor productividad laboral se la puede llegar a tener siempre y cuenta la empresa ponga de su parte y la otra parte el personal que trabaja, es decir, una persona motivada, con conocimientos arduos y emociones estables es productiva, y una persona sin ganas, desmotivada no genera el mismo desarrollo que la persona motivada.

#### *Equipamiento y recursos*

De acuerdo a Helfat & Peterad (2009), citado por Sánchez y Herrera (2016) cuando hablamos de recursos y equipamiento, decimos son un conjunto de características que están presentes en una empresa pueden ser tangibles o intangibles, contar con un déficit de recursos puede conllevar a problemas ya sea para la producción de un bien o servicio, no permite que la persona que está laborando se desenvuelva de la mejor manera y se limite a crecer tanto como persona y que crezca la empresa. Pero si es al contrario y cuenta con la mayoría de recursos y equipamiento amplio

técnico conlleva a un crecimiento dinámico de la productividad laboral con recursos como lo son tecnología, capacitaciones y financiero.

### *Liderazgo*

De acuerdo a Omar (2011), citado por Germania y García (2017) tener liderazgo en una persona o un grupo de personas en una empresa es un pilar fundamental para el funcionamiento de estas, el liderazgo es una virtud la cual predomina en ciertas personas pero para una empresa es una ventaja debido a que los trabajadores tiene ese deseo de cumplir los objetivos y metas de la organización de la mejor manera posible, esto da como resultado una satisfacción personal tomando en cuenta el trabajo que realiza, una persona líder se motiva en sí mismo y vela por el bienestar personal, grupal y empresarial fomentando de esta manera un crecimiento productivo del personal de la entidad.

### *El entorno*

Según Moreno et al. (2018) el entorno del trabajo que se encuentra presente en muchas empresas del mundo se cuentan con un nivel muy alto de complejidad por lo que estas conllevan a realizar malas gestiones, por otro lado, las características físicas que están presentes alrededor de la persona que labora en una organización son esenciales para su productividad y su motivación personal ya que una persona es mucho más productiva y eficiente si cuenta con implementos como es la tecnología, espacio neutral para laborar, una buena decoración, una correcta estructuración de la organización y el respeto que se debe tener en una entidad.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DEL PROYECTO**

### **Metodología del proyecto**

Según Echeverría (2017) determinan que la metodología del proyecto permite obtener información para de esta manera proceder a realizar un trabajo investigativo, la metodología cuenta con diferentes etapas que facilitan la recolección de datos, técnicas y métodos que agilizan la conclusión de una investigación que se esté realizando. La metodología que se postule a hacer en un trabajo de investigación pueden ser de tipo empíricas, filosóficas e incluso históricas, de esto depende de cual requieran los investigadores, y es de esta manera que se tiene un proceso sistemático que permitirá llegar a una conclusión de la problemática planteada en un proyecto.

### **Diseño de investigación**

El diseño de investigación es la pauta que todo investigador debe saber para la realización de una investigación. Para Besse,(1999) citado por Suarez y et al, (2016) indica que el "diseño de investigación se define como el plan global de investigación que intenta dar de una manera clara y no ambigua respuestas a las preguntas planteadas en la misma (pág. 73)".

### *Enfoque de la investigación*

El diseño de este estudio es cualitativo, no experimental, documental, de campo y correlacional, esto debiéndose a que se puede establecer el grado de relación entre las dos variables de estudio y mediante la aplicación de técnicas de recolección de datos se estima la correlación. Así lo define Ramos, (2020) donde afirma que “En este alcance de la investigación surge la necesidad de plantear una hipótesis en la cual se proponga una relación entre 2 o más variables.”

La investigación correlacional se la usará para llegar a las conclusiones del trabajo investigativo, lo cual nos permitirá detectar los posibles factores que influyen en la productividad del personal colaborativo de la empresa Bar Restaurante LO NUESTRO, para posteriormente proceder a tabular la información obtenida y recomendar las posibles soluciones.

Por otro lado, el uso de técnicas cualitativas permitirá saber los criterios del personal involucrado en este estudio proporcionando información directa del lugar de hechos. A la vez se tendrá relación directa, observando al personal para obtener datos informativos y con ello facilitando la solución al problema planteado.

## **Modalidad de la investigación**

### *Investigación de campo*

La investigación de campo es una de las que más relevancia tienen en el momento de analizar los hechos, ya que permite estudiar los sucesos en el lugar que ocurren los acontecimientos, dicho en otras palabras, se observa el desarrollo de las variables de estudio, la capacitación y su incidencia en la productividad laboral de la empresa.

El uso de encuestas, permite obtener una información más objetiva y certera en los diferentes campos que se desarrolla el personal colaborativo y con ello garantizando la veracidad de los resultados.

### *Investigación bibliográfica o documental*

Para el desarrollo y recolección de datos informativos de esta investigación se hizo uso de la lectura, análisis y estudio de documentos científicos publicados, tales como: tesis, artículos, páginas web, para conceptualizar las dos variables de estudio. La investigación documental permite analizar de forma profunda las variables de investigación, en trabajos previos e información ya antes expuestos.

### *Método de investigación*

En el desarrollo del estudio investigativo se hará uso del método cualitativo, deductivo-inductivo, ya que las conceptualizaciones de las variables de estudio están descritas desde hechos

generales hasta datos particulares para llegar a conclusiones válidas y confiables que se verán reflejadas en el capítulo V, dando a conocer relevancia de la capacitación y su incidencia en la productividad laboral.

### **Instrumentos de recolección de datos**

De acuerdo al desarrollo de la investigación y su metodología, la técnica que mejor se ajusta a los requerimientos de la investigación es la encuesta, con ella se pretende recolectar toda la información adecuada y necesaria del personal operativo de la empresa.

### **Encuesta**

La encuesta es una de las técnicas más utilizadas al momento de recabar información para procesos investigativos y obtener datos precisos.

Según López y at el, (2016) la encuesta es un instrumento de investigación de suma importancia para cualquier tipo de investigación sea cualitativa o cuantitativa por medio de la encuesta se puede obtener un sinnúmero de datos que son necesarios para la resolución de un problema. La encuesta es una herramienta de investigación científica, sirve para poder obtener información y en base de esta generar una opinión, buscando de esta manera dar solución de una problemática, es por este medio donde se puede conocer gustos, afinidades y conocimientos de un determinado público meta a elegir.

### **Población**

Para Ventura, (2017) “La población es un conjunto de elementos que contienen ciertas características que se pretenden estudiar (pág. 648).

La población del proyecto de estudio está constituida por 20 personas que laboran en la empresa Bar Restaurante LO NUESTRO, circunstancia por la cual se nos es imposible calcular la muestra para la encuesta.

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **Análisis y presentación de resultados**

El objetivo principal de la investigación es analizar la variable de estudio capacitación y su incidencia en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa bar restaurante “LO NUESTRO” de la ciudad de Machala.

Para analizar la incidencia que tiene la capacitación en la productividad laboral se elaboró una encuesta, que constó de un cuestionario de 13 interrogantes destinadas a los colaboradores de la empresa, con el objetivo de recaudar información para analizar las variables de estudio, se tabuló la información en Excel, seguido se presenta gráficas para una mejor interpretación de las respuestas, el análisis se muestra seguido del gráfico textualmente.

## ANÁLISIS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA BAR RESTAURANTE “LO NUESTRO” DE LA CIUDAD DE MACHALA.

**Pregunta.1:** ¿Considera que la capacitación es fundamental para el alcance de las metas y objetivos de la empresa?

**Tabla 1**

*Relación entre capacitación con el alcance de objetivos empresariales.*

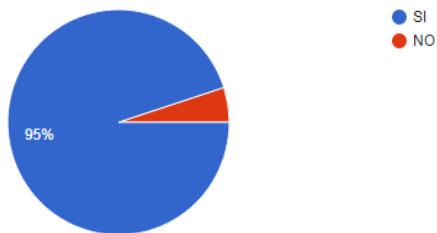
CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	95%
NO	1	5%
TOTAL	20	100%

Nota. Relación existente entre la capacitación con los objetivos establecidos de la empresa.

Fuente: Empresa bar restaurante LO NUESTRO

**Figura 1**

*Nivel de capacitación brindada en el Restaurante.*



Nota. Nivel de capacitación con la que cuenta el restaurante,

Elaborado por: Lizbeth Obaco-Alexander León

**Análisis e interpretación.** - Del 100% del personal encuestado de la empresa del Bar Restaurant Lo nuestro, se tiene que el 95% de los colaboradores dan a conocer que si se considera fundamental la capacitación para el alcance de metas y objetivos de la organización y el 5%



manifiestan todo lo contrario. Se analizó que dentro de la empresa la implementación de capacitaciones mejora el desarrollo de los colaboradores del establecimiento.

**Pregunta.2: ¿Recibe capacitaciones en su área de trabajo?**

**Tabla 2**

*Nivel de capacitación*

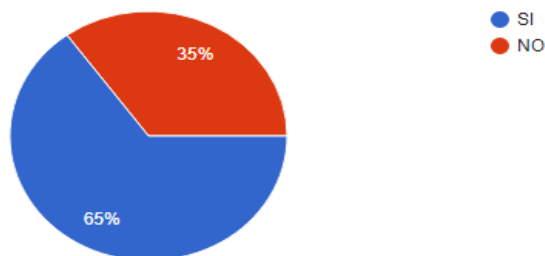
<b>CATEGORÍ A</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	13	65%
NO	7	35%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Nota. Análisis del nivel de capacitación brindada por áreas en la empresa

Fuente: Bar Restaurante “LO NUESTRO”

**Figura 2**

*Nivel de capacitación*



Nota. Análisis del nivel de capacitación brindada por áreas en la empresa

Fuente: Empresa bar restaurante LO NUESTRO

Elaborado por: Lizbeth Obaco-Alexander León

**Análisis e interpretación.** – Del 100% de las personas encuestadas se obtiene como resultado que 13 personas es decir el 65% si reciben capacitaciones en su área de trabajo mientras que 7 personas es decir el 35% no reciben capacitaciones en sus respectivas áreas de trabajo, por lo cual se debe fomentar la aplicación de capacitaciones a todo el personal de la empresa, ya que la capacitación en todas las áreas de la entidad hace que esta sea mucho más productiva.

**Pregunta 3. ¿Después de una capacitación usted se siente con mejores habilidades para desarrollar su trabajo?**

**Tabla 3.**

<b>CATEGORÍA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SIEMPRE	16	80%
A VECES	4	20%
NUNCA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

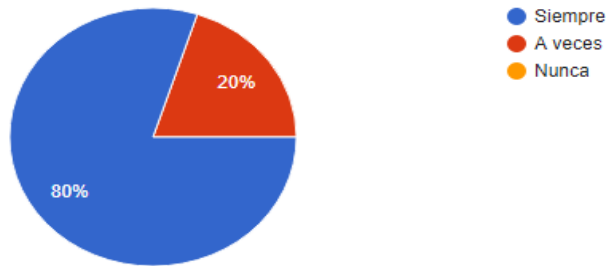
*Desarrollo de habilidades*

Nota. Análisis del desarrollo de habilidades con la aplicación de capacitaciones

Fuente: Bar Restaurante “LO NUESTRO”

**Figura 3**

### Nivel del ambiente laboral



**Nota.** Análisis del desarrollo de habilidades con la aplicación de capacitaciones

Fuente: Empresa bar restaurante LO NUESTRO

Elaborado por: Lizbeth Obaco-Alexander León

**Análisis e interpretación.-** Del 100% de los colaboradores encuestados de la empresa Bar Restaurant Lo Nuestro dan a conocer que el 80% del personal de la organización se siente bien después de recibir capacitaciones por lo que sus habilidades mejoran al momento de poner en práctica lo aprendido, por otro lado, tenemos que el 20% del personal de la empresa a veces siente que sus habilidades para trabajar mejoran después de una capacitación.

#### Pregunta 4. ¿La empresa potencializa sus competencias profesionales?

**Tabla 4**

CATEGORÍ A	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	80%
NO	4	20%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

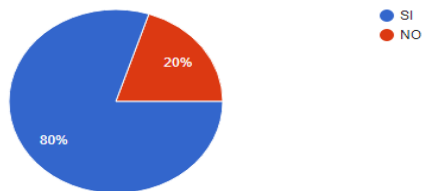
*Nivel de alcance de la capacitación*

Nota. Análisis del alcance de la capacitación en cuanto a la productividad.

Fuente: Bar-restaurant “LO NUESTRO”

#### Figura 4

*Nivel de alcance de la capacitación*



Nota. Análisis del alcance de la capacitación en cuanto a la productividad

Fuente: Empresa bar restaurante LO NUESTRO

Elaborado por: Lizbeth Obaco-Alexander León

**Análisis e interpretación.** – Del 100% del personal de la empresa encuestada se obtiene que el 80% de los colaboradores dan a conocer que la organización si potencializa sus competencias profesionales, mientras que el 20% refleja que no potencializan sus competencias profesionales dentro de la empresa.

#### Pregunta 5. ¿Quiénes cree usted que necesitan una constante capacitación?

#### Tabla 5

*Necesidades de capacitación del personal*

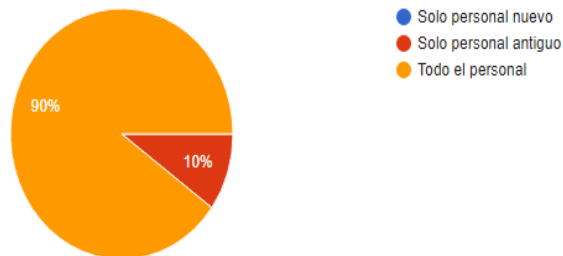
CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Solo personal nuevo	0	0%
Solo personal antiguo	2	10%
Todo el personal	18	90%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Nota. Estudio de las necesidades de capacitación que requiere el personal.

Fuente: Bar-restaurant “LO NUESTRO”

## Figura 5

### *Evaluación de trabajo*



Nota. Estudio de las necesidades de capacitación que requiere el personal.

Fuente: Empresa bar restaurante LO NUESTRO

Elaborado por: Lizbeth Obaco-Alexander León

**Análisis e interpretación.** – Del 100% personal de la organización encuestada se dio a conocer que el 90% de los colaboradores creen que sería mucho mejor que todo el personal de la empresa tenga una constante capacitación para mejorar sus habilidades y destrezas. Por otro lado, el 10% de los colaboradores de la entidad prefieren que solo el personal antiguo esté en constante capacitación.

**Pregunta 6. ¿Usted considera que la empresa debería contar con un plan de capacitación constante?**

**Tabla 6.**

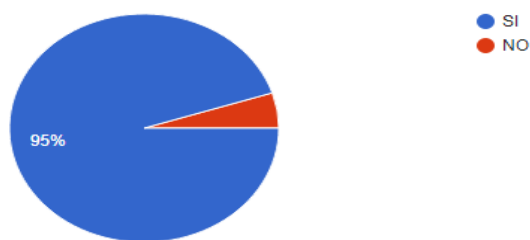
### *Programa de capacitación*

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	95%
NO	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Nota. Análisis de los resultados para la implementación de un programa de capacitación

Fuente: Bar-restaurante “LO NUESTRO”

**Figura 6.**



### ***Programa de capacitación***

Nota. Análisis de los resultados para la implementación de un programa de capacitación

Fuente: Empresa bar restaurante LO NUESTRO

Elaborado por: Lizbeth Obaco-Alexander León

**Análisis e interpretación.** – Del 100% del personal encuestado en la empresa se observa que en mayor parte con un 95% hacen notar que es de suma importancia que la empresa cuente con un programa de capacitación para la actualización de conocimientos, habilidades y usos de nuevas herramientas en su área laboral, y con mínimo porcentaje de 5% no consideran necesario la implementación de esta herramienta empresarial.

### **Pregunta 7. ¿En qué modalidad le gustaría recibir las capacitaciones?**

**Tabla 7**

*Modalidad de programa de capacitación*

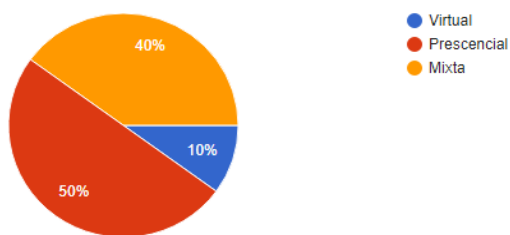
CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Virtual	2	10%
Presencial	10	50%
Mixta	8	40%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Nota. Resultados sobre la modalidad a impartir en los programas de capacitación

Fuente: Bar-restaurante “LO NUESTRO”

### Figura 7

*Modalidad de programa de capacitación*



Nota. Resultados sobre la modalidad a impartir en los programas de capacitación

Fuente: Empresa bar restaurante LO NUESTRO

Elaborado por: Lizbeth Obaco-Alexander León

**Análisis e interpretación.** –De la totalidad del personal encuestado sobre las distintas preferencias al momento de recibir una capacitación tiene que el 10% las prefiere de manera virtual por la facilidad de acceso, mientras que el 40% hace notar su preferencia por la modalidad presencial y el 50% prefiere recibir las capacitaciones de forma mixta tanto virtual como presencial.

Dándonos a entender que en su mayoría de las personas que laboran en esta empresa les gustaría recibir los programas de capacitación de forma presencial ya que es un método mucho mejor para poder retener conocimientos y desarrollo de nuevas habilidades en el campo laboral.

### Pregunta 8. ¿Con qué frecuencia le gustaría que se realicen las capacitaciones?

**Tabla 8**

*Frecuencia de capacitaciones*

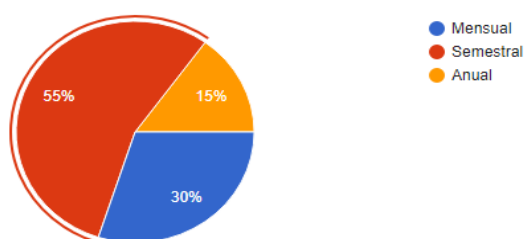
CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mensual	6	30%
Semestral	11	55%
Anual	3	15%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Nota. Análisis de los intervalos de tiempo para las capacitaciones

Fuente: Bar-restaurante “LO NUESTRO”

**Figura 8**

*Frecuencia de capacitaciones*



Nota. Análisis de los intervalos de tiempo para las capacitaciones

Fuente: Empresa bar restaurante LO NUESTRO

Elaborado por: Lizbeth Obaco-Alexander León

**Análisis e interpretación.** –Del 100% del personal encuestado sobre la interrogante cada que tiempo les gustaría que la empresa les brinde capacitaciones, un 30% manifiesta que mensual, el 15% de forma anual, mientras que la mayor parte de encuestados con un 55% les gustaría cada



6 meses recibir las debidas capacitaciones, para desarrollar sus habilidades y por ende mejorar la productividad de su área de trabajo y con ello la de la empresa.

**Pregunta 9.- ¿Las capacitaciones le ayudan a mejorar su productividad?**

**Tabla 9**

*Mejorar nivel de productividad*

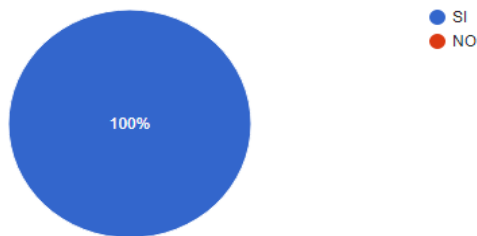
CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Nota. Análisis del incremento de productividad laboral en relación a las capacitaciones

Fuente: Bar-restaurante “LO NUESTRO”

**Figura 9**

*Mejorar nivel de productividad*



Nota. Análisis del incremento de productividad laboral en relación a las capacitaciones

Fuente: Empresa bar restaurante LO NUESTRO

Elaborado por: Lizbeth Obaco-Alexander León

**Análisis e interpretación.** –Del 100% del personal que labora en la empresa Bar Restaurante “LO NUESTRO”, todos respondieron que las capacitaciones si ayudan a mejorar su productividad laboral. Dándonos a conocer que la capacitación es una herramienta de suma importancia para el desarrollo personal de cada empleado, ya que actualmente es conocida en el mundo empresarial como la más grande inversión que se puede hacer en el capital humano.

## Pregunta 10. ¿Cuánto le ayudan a mejorar?

**Tabla 10**

*Frecuencia de mejora de productividad*

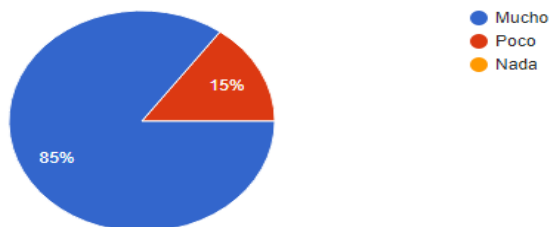
CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	17	85%
Poco	3	15%
Nada	0	0%
<b>TOTAL</b>	20	100%

Nota. Análisis del incremento de la productividad laboral aplicando los programas de capacitación

Fuente: Bar-restaurant “LO NUESTRO”

**Figura 10**

*Frecuencia de mejora de productividad*



Nota. Análisis del incremento de la productividad laboral aplicando los programas de capacitación

Fuente: Empresa bar restaurante LO NUESTRO

Elaborado por: Lizbeth Obaco-Alexander León

**Análisis e interpretación.** – El 85% del personal encuestado asegura que la capacitación les ayuda a mejorar mucho en sus áreas de trabajo, mientras que el 15% manifiesta que les ayuda poco. Se analiza que la mayoría del personal operativo de la empresa está en total acuerdo que el brindar programas de capacitación es de suma importancia para la mejora de su desempeño laboral.

## Pregunta 11. ¿Cómo le gustaría que fueran las capacitaciones?

**Tabla 11**

*Métodos de capacitación*

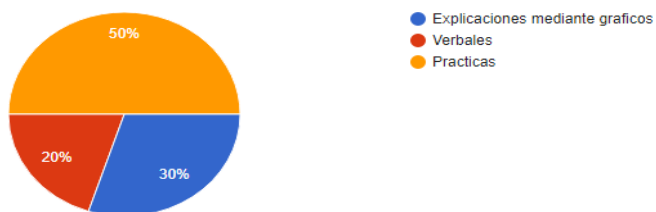
CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Explicaciones mediante gráficos	6	30%
Verbales	4	20%
Prácticas	10	50%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Nota. Análisis de las formas de aplicar la capacitación en la empresa

Fuente: Bar-restaurant “LO NUESTRO”

**Figura 11**

*Métodos de capacitación*



Nota. Análisis de las formas de aplicar la capacitación en la empresa

Fuente: Empresa bar restaurante LO NUESTRO

Elaborado por: Lizbeth Obaco-Alexander León

**Análisis e interpretación.** –Se observa que el 30% del personal manifiesta que el método de explicaciones haciendo uso de gráficos en las capacitaciones impartidas les gustaría, por otro lado, el 20% por medio de explicaciones verbales y el 50% asegura que la mejor forma de adquirir conocimientos en las capacitaciones es mediante prácticas, ya que de esta manera adquieren conocimiento y habilidades nuevas practicando en el campo laboral.

**Pregunta 12. ¿Cree usted que el trabajo en equipo puede generar una mejor productividad laboral?**

**Tabla 12**

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	95%
NO	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

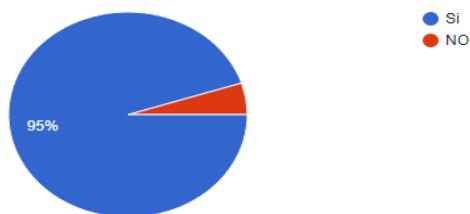
*Relación de Productividad laboral y trabajo en equipo*

Nota. Análisis de la aportación factor de trabajo en equipo en la productividad laboral

Fuente: Bar-restaurante “LO NUESTRO”

**Figura 12**

*Relación de productividad laboral y trabajo en equipo*



Nota. Análisis de la aportación factor de trabajo en equipo en la productividad laboral

Fuente: Empresa bar restaurante LO NUESTRO

Elaborado por: Lizbeth Obaco-Alexander León

**Análisis e interpretación.** – Del 100% de los encuestados en su mayor parte están en total acuerdo con un 95% que el trabajo en equipo es uno de los métodos que ayuda a generar una mejor

y mayor productividad laboral, mientras que el 5% manifiesta que no. Se observa que el trabajo en equipo influye positivamente en los resultados debido a que se nota el incremento de productividad.

**Pregunta 13. ¿Qué beneficios se puede obtener al realizar un trabajo en equipo?**

**Tabla 13**

*Beneficios de trabajo en equipo*

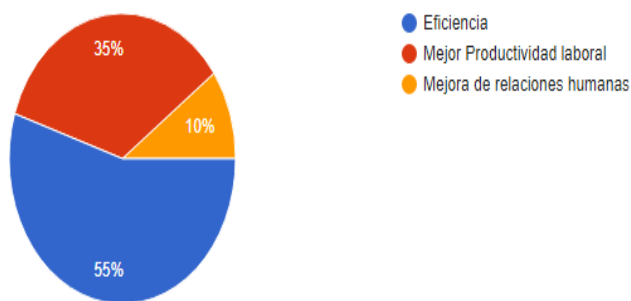
CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Eficiencia	11	55%
Mejor productividad laboral	7	35%
Mejora de relaciones humanas	2	10%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Nota. Análisis de los beneficios que aporta el factor trabajo en equipo a la productividad laboral

Fuente: Bar-restaurante “LO NUESTRO”

**Figura 13**

*Beneficios de trabajo en equipo*



Nota. Análisis de los beneficios que aporta el factor trabajo en equipo a la productividad laboral

Fuente: Empresa bar restaurante LO NUESTRO

Elaborado por: Lizbeth Obaco-Alexander León

**Análisis e interpretación.** – Del 100% de encuestados sobre los beneficios que puede ofrecer el realizar un trabajo en equipo, se obtuvo que el 55% logra una mejor eficiencia al lograr mejores resultados haciendo uso del menor porcentaje de recursos, el 35% optó por una mejora de productividad laboral y el 10% mejora las relaciones humanas entre el personal creando un ambiente laboral apto para el desarrollo de las actividades laborales de cada empleado.

### **Valoración de la factibilidad: Dimensiones técnica, económica, social y ambiental**

#### **Dimensión técnica**

El entorno empresarial se encuentra en constantes cambios tanto en nuevas modalidades de aprendizaje como en los recursos técnicos que necesita cada empresa para emplear las constantes capacitaciones. En cuanto a la factibilidad técnica del proyecto se determinó que la empresa cuenta con recursos tecnológicos, infraestructura y personal de nivel alto para impartir las capacitaciones a los colaboradores de cada área de la empresa Bar-Restaurante “LO NUESTRO”, esto se reflejó en el análisis, donde el 80% de los encuestados dieron a conocer que después de recibir una capacitación sus habilidades y conocimientos mejoran para desarrollar sus actividades en cada área correspondiente.

#### *Especificaciones del proyecto*

El proyecto se llevará a cabo en la provincia de EL ORO, en el cantón Machala, en las calles de Sucre entre Santa Rosa y Vela donde se encuentra ubicado el Bar-Restaurante “LO NUESTRO”, empresa dedicada ofrecer el servicio de catering, bar, cafetería y restaurante.

## Ilustración 1

### *Lugar del proyecto.*



Nota. Espacio donde está ubicada la empresa y donde se llevará a cabo el proyecto

Fuente: Google maps (2021)

## Dimensión económica

La factibilidad económica hace referencia a los costos financieros que se necesita para implementar e invertir en la ejecución de este proyecto, este análisis permite obtener información más clara y precisa de los costos invertidos por la empresa en los procesos de capacitación contra los nuevos costos a implementar, dicho en otras palabras, se analiza si la empresa cuenta con los recursos financieros necesarios para invertir en el proyecto.

Mediante este análisis se observa la importancia que la empresa les da a los programas de capacitación de sus empleados. Por medio de las encuestas aplicadas se obtuvo que el 95% considera a la capacitación como la herramienta fundamental para lograr cumplir con los objetivos y metas propuestas, observando que la empresa si les da relevancia a los programas de capacitación viéndola como una inversión y no como un gasto.

Es por ello que se elaboró un presupuesto donde se detalla los valores que se necesita para brindar a los trabajadores de excelencia.

<b>PRESUPUESTO PARA LA CAPACITACION</b>			
<b>DESCRIPCION</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
Instructor	15,00	10,00	\$ 150,00
<b>MATERIALES</b>			
Proyector digital Epson	5,00	10,00	\$ 50,00
Bolígrafos	0,20	20,00	\$ 4,00
Hojas	1,50	1 resma	\$ 1,50
Marcadores	0,50	5,00	\$ 2,50
Pizarra	20,00	20,00	\$ 20,00
Tripticos	2,00	20 unidades	\$ 40,00
Temarios	2,00	20	\$ 40,00
Mesas	0,50	5	\$ 2,50
Sillas	0,25	25	\$ 6,25
<b>Refrigerios</b>			
Sanduche	0,5	25	\$ 12,50
jugo	0,5	25	\$ 12,50
<b>Total semestral</b>			\$ 341,75
<b>Total anual</b>			\$ 683,50

### **Dimensión social**

La evaluación de la factibilidad social de este proyecto se encarga de comprender el impacto que tiene sobre el desarrollo de destrezas y habilidades de las personas que lo ponen en práctica en el ámbito profesional, la factibilidad en la dimensión social tenemos que es positivo para la empresa y la sociedad ya que las implementaciones de capacitaciones en las diferentes áreas de la organización permiten que la empresa cuente con una mejor productividad y mejora el ambiente laboral. La existencia de esta empresa permite que los trabajadores cuenten con una mejor calidad de vida ya que se desarrollan profesionalmente y como seres humanos.

De acuerdo con el trabajo investigativo la factibilidad es directamente hacia la clientela que posee la empresa, ya que contará con un personal altamente capacitado con nuevas técnicas y habilidades para desempeñar sus actividades obteniendo una aceptación y satisfacción total por parte del entorno externo.



## **Dimensión ambiental**

La evaluación de factibilidad ambiental se refiere a los impactos que genera un estudio con el tiempo en el medio ambiente. Sin embargo, este proyecto no se encuentra en la categorización de los impactos ambientales, ya que no genera contaminación alguna, es por ello que no se necesita realizar un estudio profundo.

## **Contrastación teórica de los resultados**

En base a los estudios realizados se determinó que la variable capacitación tiene una incidencia positiva en la productividad laboral de los colaboradores bajo la aplicación de nuevos programas de capacitación y poniendo en práctica algunos de los factores que generan productividad entre los más mencionados fueron: Energía y actitudes personales, equipamiento y recursos, liderazgo y el entorno a desarrollar el trabajo. Estos factores abren un sinnúmero de ventajas ya que disminuye las debilidades y proporciona un aumento considerable en las fortalezas de la institución.

La implementación de la capacitación es primordial en una empresa ya que permite tener sistematizadamente un desarrollo en el que nos posibilita la innovación para que el personal tenga una visión clara de los objetivos propuestos por la empresa. Este análisis determinado va en acorde con lo que menciona el autor (Infante & et al, 2017) donde menciona que, entre los múltiples beneficios que esta herramienta nos ofrece se encuentra el desarrollo de la competitividad laboral que obtiene una institución los mismos que pueden cambiar, esto en gran parte se debe al profesionalismo que poseen los empleados al momento de poner en acción las habilidades y conocimientos adquiridos en su área laboral.

Por otro lado, se analizó la estrecha relación entre la capacitación y la productividad laboral, donde se determinó un resultado positivo por parte de los empleados de la empresa con un

porcentaje del 100% manifestaron estar en total acuerdo que el recibir capacitaciones aumenta su productividad laboral, este análisis está en total acuerdo con lo que menciona el autor (Navarrete, 2018) en su estudio “La capacitación del personal y el desempeño laboral”, donde afirma que el tener un programa de capacitación constante mejora moderadamente las capacidades de los trabajadores y aumenta la motivación, esto, a su vez, encamina a obtener una mayor productividad y por ende un nivel de incremento en la rentabilidad de la organización.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

### **Conclusiones**

Se concluyó que, al relacionar las dos variables de estudio, se obtuvo que la capacitación tiene una incidencia muy relevante y positiva en la productividad laboral de los colaboradores del bar restaurante “LO NUESTRO” de la ciudad de Machala, resultado obtenido en la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa donde el 80% de los encuestados manifestó que presencian una mejoría en el desarrollo de sus destrezas y conocimientos después de recibir una capacitación.

- Mediante la aplicación de una encuesta se identificó con un 95% la necesidad que tiene el personal de que la empresa cuente con un programa de capacitación para la mejora de su rendimiento laboral. Así mismo se determinó que la productividad laboral tiende a aumentar con la ejecución de nuevos planes de capacitación.
- Se determina que, en la productividad de los colaboradores, los factores que más influyen al momento de realizar sus actividades laborales son: energía, aptitudes personales, el equipamiento, recursos, liderazgo y el entorno.

- En general se analizó que la capacitación en una organización y en nuestra formación personal se la debe considerar como una herramienta que ayuda a incrementar tanto la competitividad y capacidad del capital humano, debido a que en la actualidad estamos expuestos a un entorno globalizado lleno de cambios continuos, conocimientos y técnicas innovadoras que se requiere aprender para emplearlas el desarrollo de nuestras actividades laborales y brindar un trabajo de una excelente calidad.

## **Recomendaciones**

Se recomienda a la empresa Bar Restaurant Lo Nuestro que después de la implementación de capacitaciones en la organización, esta debe realizar un control y evaluación de conocimientos a sus colaboradores para medir la efectividad de las capacitaciones realizadas. De esta manera se puede identificar cualquier tipo de problema que esté presente en la entidad y así poder incrementar la productividad laboral siendo mucho más eficaces en las actividades que desempeña cada colaborador.

- Además, al tomar de referencia a las capacitaciones de la empresa es importante recalcar que el uso de un plan de capacitación no es suficiente para mejorar la productividad de una organización, sino agregar un sinnúmero de actividades como lo son las integraciones e incluso concientización de la importancia y el buen uso de los conocimientos obtenidos dentro de las capacitaciones, esto permite que los colaboradores de la entidad mejoren sus habilidades tanto como productivas y ámbitos personales.
- Al referirnos a la productividad de los colaboradores se recomienda a la organización y a los diferentes departamentos que tiene la entidad, que realicen la ejecución de planes estratégicos como lo es la implementación del principio de Pareto, también es conocida

como la ley de 80/20, es decir, el 80% se lo integra a trabajo el 20% esfuerzo esto permite mejorar la productividad de una empresa.

## Referencias

- Acosta , B., & et al. (2018). PERFILES DE DIFÍCIL CONTRATACIÓN Y NECESIDADES DE CAPACITACIÓN: UNA VISIÓN DE LAS EMPRESAS DE RECLUTAMIENTO. *Gestão e Desenvolvimento*, 123. Obtenido de <https://periodicos.feevale.br/seer/index.php/revistagestaoedesenvolvimento/article/view/1350/2180>
- Bedoya, A., Posada, D., Quintero, C., & Zea, J. (2016). Factores influyentes en el bienestar de los individuos en un contexto laboral. *Psyconex*, 1-9. Obtenido de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/326978/20784204>
- Cadena, J. (2016). La administración del talento humano en las empresas del sector público. Ecuador. *Revista científica Dominio de las ciencias*, 448-460. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/268/319>
- Chang, M., & Gil, J. (2017). PROYECTO DE CAPACITACIÓN DE EDUCADORES TERAPEUTAS EN EL CENTRO ENIGMA. BUENAS. *Universidad y Sociedad*, 157-161. Obtenido de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. Obtenido de [https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf)
- Espino, A. (2018). Capacitación laboral para la autonomía económica de las mujeres en situación de pobreza. Santiago: Publicación de las Naciones Unidas. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44286/S1801059\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44286/S1801059_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Germania, N., & García, C. (2017). Liderazgo sobre el clima organizacional en las instituciones de educación superior. *Boletín Redipe*, 135-149. Obtenido de <file:///C:/Users/Alexis%20Leon/Downloads/Dialnet-InfluenciaDelLiderazgoSobreElClimaOrganizacionalEn-6119351.pdf>
- Harvard Business Review. (2018). *Guías HBR Mejora tu productividad*. Barcelona: Reverté. Obtenido de <https://elibro-net.basesdedatos.utmachala.edu.ec/en/ereader/utmachala/105554>
- Hidalgo, Y., & et al. (2020). Indicadores para evaluar el impacto de la capacitación en el trabajo. *Revista Ciencias Holguín*, 74-83. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1815/181562407006/181562407006.pdf>

- Infante, V., & et al. (2017). Mirada histórica al proceso de capacitación en el mundo. *Mendive*, sn. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-76962017000100005](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962017000100005)
- Jiménez, J., & et al. (2018). Efecto de la productividad laboral y del capital humano en la pobreza regional en Ecuador. *Investigaciones regionales*, 141-165. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/289/28966266010/28966266010.pdf>
- Lopez, J., & Sarabia, L. (2016). SISTEMATIZACIÓN DE UN MODELO DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE APOYO DE LA UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL "LISANDRO ALVARADO" (UCLA). *Revista TEACS*, 55-70. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6577481>
- López, P., & Fachelli, S. (2016). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona. Obtenido de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)
- Moreno, M., Torres, N., Martínez, K., Martínez, k., & Vesga, J. (2018). Identidad Laboral: Análisis del Concepto en el Contexto Actual del Mundo del Trabajo. *Salud y Administración*, 59 - 67. Obtenido de <https://revista.unsis.edu.mx/index.php/saludyadmon/article/view/24/20>
- Navarrete, M. (2018). “*La Capacitación del Personal y el Desempeño Laboral.*”. Ambato: Universidad técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28329/1/49%20GTH.pdf>
- Orozco, A. (2017). *El impacto de la capacitación*. México: UNID. Obtenido de <https://elibro-net.basesdedatos.utmachala.edu.ec/en/ereader/utmachala/41152?page=4>
- Parra, C., & et al. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Rev.investig.desarro.innov*, 131-143. Obtenido de [https://revistas.uptc.edu.co/index.php/investigacion\\_duitama/article/download/4602/3821/](https://revistas.uptc.edu.co/index.php/investigacion_duitama/article/download/4602/3821/)
- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *Ciencia América*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746475>
- Rubio, E., & Gomez, M. (2016). Propuesta de diseño de un modelo educativo integral para capacitaciones corporativas. *Revista academia y virtualidad*, 52-67. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.18359/ravi.1496>
- Salas, K., & et al. (2018). Factores que influyen en errores humanos en procesos de manufactura moderna. *Tecnología en Marcha*, 24. Obtenido de [https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec\\_marcha/article/view/3494/pdf](https://revistas.tec.ac.cr/index.php/tec_marcha/article/view/3494/pdf)
- Sánchez, E., & Fernández, F. (2016). La pérdida de productividad laboral atribuible al tabaquismo. *Cubana de Salud y Trabajo*, 57-60. Obtenido de [331962584\\_LA\\_PERDIDA\\_DE\\_PRODUCTIVIDAD\\_LABORAL\\_ATRIBUIBLE\\_AL\\_TABAQUISMO\\_OCCUPATIONAL\\_PRODUCTIVITY\\_LOSE\\_DUE\\_TO\\_TOBACCO\\_DEPENDENCE](https://doi.org/10.1016/j.cub.2016.05.001)

- Sanchez, H., Reyes, C., & Mejia, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima: ©Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sánchez, S., & Herrera, M. (2016). Los recursos humanos bajo el enfoque de la teoría de los recursos y capacitaciones. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 133-146. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v24n2/v24n2a08.pdf>
- Suarez, N., & et al. (2016). Elementos esenciales del diseño de la investigación. Sus características. *Revista científica Dominio de las ciencias*, 72-85. Obtenido de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-ElementosEsencialesDelDisenoDeLaInvestigacionSusCa-5802935.pdf>
- Torres, D., & et al. (2019). INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN COMO FACTOR DE DESARROLLO DE LOS IPS (CENTROS MÉDICOS) DE VILLAVICENCIO, META – COLOMBIA. *Revista UMR Management Review*, 1-15. doi:<http://dx.doi.org/10.18583/umr.v4i1.133>
- Tovar, B. (2017). La teoría del capital humano llevada a la práctica en las ciudades de aprendizaje. *Noesis*, 46-55. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5480847.pdf>
- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista cubana de salud pública*, 648. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n4/spu14417.pdf>

## **Anexos**

# LA CAPACITACION Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DEL BAR- RESTAURANT LO NUESTRO DE LA CIUDAD DE MACHALA

Dirigido A: El personal que labora en el Bar-Restaurant Lo nuestro

Motivación: Saludos cordiales, le invitamos a contestar con la mayor seriedad el siguiente cuestionario a fin de obtener información valiosa y confiable, que será de uso oficial y de máxima confidencialidad.

Objetivo: Obtener información sobre la capacitación y su incidencia en la productividad de los colaboradores del Bar-Restaurant Lo nuestro de la ciudad de Machala

---

**\*Obligatorio**

**INSTRUCCIONES:** Lea detenidamente cada pregunta y conteste según su criterio. Procure ser lo más objetivo y veraz.

1. Genero \*

*Marca solo un óvalo.*

Masculino

Femenino

2. 1.¿Considera que la capacitación es fundamental para el alcance de las metas y objetivos de la empresa? \*

*Marca solo un óvalo.*

SI

NO

3. 2.¿Recibe capacitaciones en su área de trabajo? \*

*Marca solo un óvalo.*

- SI  
 NO

4. 3.¿Después de una capacitación usted se siente con mejores habilidades para desarrollar su trabajo? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre  
 A veces  
 Nunca

5. 4.¿La empresa potencializa sus competencias profesionales? \*

*Marca solo un óvalo.*

- SI  
 NO

6. 5.¿Quiénes cree usted que necesitan una constante capacitación? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Solo personal nuevo  
 Solo personal antiguo  
 Todo el personal



7. 6.¿Usted considera que la empresa debería contar con un plan de capacitación constante? \*

*Marca solo un óvalo.*

- SI  
 NO

8. 7.¿En qué modalidad le gustaría recibir las capacitaciones? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Virtual  
 Presencial  
 Mixta

9. 8.¿Con que frecuencia le gustaría que se realicen las capacitaciones? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Mensual  
 Semestral  
 Anual

10. 9.¿Las capacitaciones le ayudan a mejorar su productividad? \*

*Marca solo un óvalo.*

- SI  
 NO

11. 10.¿Cuánto le ayudan a mejorar? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Mucho  
 Poco  
 Nada

12. 11.¿Está satisfecho con la capacitación impartida? \*

*Marca solo un óvalo.*

- SI  
 NO

13. 12.¿Cómo le gustaría que fueran las capacitaciones? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Explicaciones mediante graficos  
 Verbales  
 Practicas

14. 13.¿Cree usted que el trabajo en equipo puede generar una mejor productividad laboral? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Si  
 NO

15. 14.¿Qué beneficios se puede obtener al realizar un trabajo en equipo? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Eficiencia
- Mejor Productividad laboral
- Mejora de relaciones humanas

**Se agradece su atención.**

Autores: Adriana Obaco & Alonso León.

---

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios