



**UTMACH**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Importancia de la capacitación y su incidencia en la productividad de las empresas comerciales.**

**SANCHEZ NIEBLA ALISSON PAULETTE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MACHALA  
2022**



**UTMACH**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Importancia de la capacitación y su incidencia en la productividad  
de las empresas comerciales.**

**SANCHEZ NIEBLA ALISSON PAULETTE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MACHALA  
2022**



**UTMACH**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROYECTOS INTEGRADORES**

**Importancia de la capacitación y su incidencia en la productividad  
de las empresas comerciales.**

**SANCHEZ NIEBLA ALISSON PAULETTE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**ROMERO BLACK WILTON EDUARDO**

**MACHALA  
2022**

# Tesis de Grado

*por* Alisson Paulette SANCHEZ NIEBLA

---

**Fecha de entrega:** 07-sep-2022 11:42p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1894909914

**Nombre del archivo:** oductividad\_de\_las\_grandes\_y\_medianas\_empresas\_comerciales..docx (6.49M)

**Total de palabras:** 11667

**Total de caracteres:** 66765

# Tesis de Grado

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

4%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

1	<a href="http://anda.inec.gob.ec">anda.inec.gob.ec</a> Fuente de Internet	1%
2	Submitted to Universidad Técnica de Machala Trabajo del estudiante	1%
3	<a href="http://repositorio.continental.edu.pe">repositorio.continental.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="http://repositorio.uta.edu.ec">repositorio.uta.edu.ec</a> Fuente de Internet	< 1%
5	<a href="http://repositorio.cidecuador.org">repositorio.cidecuador.org</a> Fuente de Internet	< 1%
6	<a href="http://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a> Fuente de Internet	< 1%
7	<a href="http://repositorio.ucsg.edu.ec">repositorio.ucsg.edu.ec</a> Fuente de Internet	< 1%
8	<a href="http://issuu.com">issuu.com</a> Fuente de Internet	< 1%
9	<a href="http://docplayer.es">docplayer.es</a> Fuente de Internet	< 1%

---

10

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

< 1 %

---

11

dspace.utpl.edu.ec

Fuente de Internet

< 1 %

---

12

moam.info

Fuente de Internet

< 1 %

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 15 words

Excluir bibliografía

Activo

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

La que suscribe, SANCHEZ NIEBLA ALISSON PAULETTE, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado Importancia de la capacitación y su incidencia en la productividad de las empresas comerciales., 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.

La autora 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.

La autora 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.



SANCHEZ NIEBLA ALISSON PAULETTE

0750206765

# IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LAS EMPRESAS COMERCIALES

## **CAPITULO I: Planteamiento del Problema**

**Objeto de Estudio:** Talento Humano de las empresas comerciales en la ciudad de Machala

El talento humano es sinónimo de ser el motor que toda empresa necesita para llevar a cabo sus operaciones, ya que por medio de su desarrollo eficaz contribuye a alcanzar las metas y objetivos que se propone al inicio de cada periodo, sin embargo puede ser muy contradictoria sus funciones debido a que contar con una gran cantidad de personas dentro de la empresa no quiere decir que todas estén trabajando al mismo ritmo y manejen el mismo nivel de eficiencia que se necesita en cada puesto de trabajo.

Según (Santos Martinez, 2016) la aparición del talento humano se da cuando empieza la era de la industrialización en las regiones de América y Europa y por ende nace la administración de empresas como ciencia de estudio, a medida que iban creándose más empresas, los dueños se veían en la necesidad de adquirir personal o como lo denominan en un principio, recurso humano, que administrara profesionalmente cada organización.

Así mismo especifica que, al principio se enfrentó a problemas tales como falta de técnicas adecuadas para la administración de una empresa, debido a que se direccionaban por principios que eran adquiridos empíricamente y que no eran sostenidos bajo alguna fuente científica. Así mismo se tenía la idea de que con la industrialización, las maquinas reemplazarían al hombre, sin embargo, no fue como esperaban pues aumento los índices de trabajo de los operarios (pág. 205).

En el Ecuador, por medio del Ministerio de Coordinación de Conocimiento y Talento Humano se establece objetivos que están orientados a fortalecer el servicio al cliente que ofrecen las distintas entidades públicas nacionales a través de la implementación de tecnología de calidad, logrando así cercanía con el cliente y brindándole comodidad en todo momento (Astudillo Ordoñez, Ortiz Torres, & Reinoso Astudillo, 2016).

Se han comprometido cada vez más en mejorar la formación del recurso humano que tiene cada empresa comercial en el país, debido a que van conociendo las ganancias que

esto le ofrece para generar una ventaja competitiva. Junto con el uso de herramientas tecnológicas se puede observar que da beneficios tales como la oportunidad de crecer e innovar y preparar a los recursos para que ejerzan a cabalidad sus funciones en el mercado globalizado que se experimenta actualmente.

Por otro lado, en la ciudad de Machala se ha experimentado un bajo nivel de capacitación dedicado al recurso humano de las empresas comerciales, a simple vista se puede observar que la falta de compromiso, conocimiento y actividades sobre el puesto en que se desarrolla conlleva a que la empresa pierda ingresos y clientela. Dado que desde los administradores y propietarios de los establecimientos no lo ven prioritario invertir en programas de capacitación, dándole así poca importancia.

Por esa razón las empresas comerciales deben aplicar nuevas técnicas en los procesos de negocios que les permita crecer y mantenerse vigente en el mercado actual, sabiendo que se enfrentan a un mundo globalizado que está cada vez más desafiante y exigente.

### **Problema de la Investigación**

El principal inconveniente que enfrenta los gerentes con el recurso humano poco capacitado es que al momento de brindar el servicio o producto al cliente, el colaborador encargado no cuenta con el suficiente conocimiento de lo que se ofrece, dando poca importancia en satisfacer las necesidades del comprador, logrando así un bajo nivel de confianza para volver a consumir en el mismo local.

Este tipo de situaciones se observan en la gran mayoría de empresas de servicio debido a la limitada inducción al momento de ingresar a laborar en una determinada empresa, lo que limita el buen desempeño laboral por parte de los colaboradores y por ende, al prestar sus servicios los clientes perciben el limitado conocimiento de los productos que ofrecen generando insatisfacción al no poder cubrir sus necesidades de manera correcta. Según (*Issn 2477-9024*, 2016) expresa que la inducción facilita el proceso de adaptación del individuo en el puesto de trabajo que desarrollará, permitiéndole así familiarizarse con las políticas que maneja la organización con el fin de alinearse a los objetivos que desean lograr.

Es imprescindible que el colaborador conozca las características de todos los productos que se tiene disponible, y que tenga la actitud de convencer al cliente y de brindarle más alternativas que se adapten mejor a su necesidad, a su presupuesto, a su gusto y a su

preferencia con el fin de darle una solución óptima haciéndolo sentir cómodo y satisfecho con la compra.

Por ende existe la necesidad de generar habilidades profesionales en los empleados para que sean aplicadas en la resolución de problemas que se presenten, lo cual es efectivo y eficiente para el alcance de los denominados objetivos organizacionales, como también aporta al desenvolvimiento de su crecimiento personal y profesional, aprendiendo y aplicando técnicas esenciales que permitan ser competitivo en su puesto de trabajo mediante la actualización de sus conocimientos (El & Del, 2017).

Cuando se cuenta con personal altamente capacitado se reduce el nivel de estrés ocasionado por la supervisión de los altos mandos, y se crea un clima laboral óptimo y estable para que cada colaborador desarrolle sus funciones a cabalidad; estableciendo vínculos más cercanos de la relación entre empleados y jefes, eliminando la desigualdad de trato y temores a la equivocación.

La capacitación es un concepto que los administradores y gerentes empíricos no toman en cuenta para aplicar en sus empresas, ya que por su poca formación profesional y desconocimiento de los beneficios o ventajas que ofrece, es visto como un gasto que tienen que enfrentar; sin embargo el principal objetivo es garantizar la productividad de la empresa reflejada por los ingresos que se perciben debido a las ventas, y bajo esa premisa se considera como una inversión en el corto plazo (Hidalgo Cedeño et al., 2019).

Actualmente, los programas de capacitación tienen costos muy altos por lo que algunos gerentes optan por no aplicarlos, sin embargo este proceso es muy importante hasta para los altos rangos de la organización ya que serán los encargados y responsables de guiar a sus empleados hacia un rendimiento óptimo y eficaz que asegure el logro de los objetivos.

En la mayoría de empresas el personal es seleccionado con requisitos básicos que no permite identificar en que puesto de trabajo se desenvolvería mejor y cuáles son sus falencias a mejorar para así plantear un programa de capacitación previo al inicio de sus actividades; por otro lado, algunas empresas son formadas con estructuras familiares donde no existe una correcta evaluación del personal que este más apto para cada puesto de trabajo que se necesite.

## **Justificación**

La presente investigación se realiza con la finalidad de realzar la importancia de la capacitación en los procesos de negocios que el recurso humano realiza en las empresas comerciales para generar más rentabilidad en sus ingresos, poniendo así en práctica técnicas de mejoramiento que contribuyan a tomar decisiones inteligentes y efectivas para el logro de sus objetivos y metas.

(Bonilla Jurado, Macero Méndez, & Mora Zambrano, 2018); expresan, que es de gran relevancia que el talento humano sea capacitado ya que le permitirá tener mejor desempeño en su puesto de trabajo y aumentar su nivel de conocimiento siendo eficiente en las actividades que realiza. Así mismo tendrá acceso a ser encargado de áreas de trabajo más estrictas e importantes en la empresa, y por ende al obtener más ganancia, elevando su nivel de habitabilidad familiar; siendo el propio colaborador el más interesado en alcanzar y conocer más temas empresariales para aplicarlos en su vida profesional.

Se pretende establecer el nivel de impacto positivo que tendrán las empresas comerciales que opten por aplicar la capacitación en todo su recurso humano, enfocándose en el área de atención al cliente y su nivel de productividad mediante la adopción de personal altamente calificado para cada puesto de trabajo que se desarrolle en la empresa.

Mediante los datos obtenidos en el trabajo de investigación se hará uso de técnicas para la recolección de información, llevando a cabo encuestas dirigidas al personal operativo de la empresa y entrevistas a los jefes de recursos humanos de un grupo de empresas comerciales.

De acuerdo al (INEC, 2021) se clasifican a las empresas comerciales de la ciudad de Machala de la siguiente manera:

Tabla 1. Empresas comerciales en la ciudad de Machala

A: Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca
B: Explotación minas y canteras
C: Industrias manufactureras
D: Suministro electricidad, gas, vapor y aire acondicionado
E: Distribución agua; alcantarillado, desechos y saneamiento
F: Construcción
G: Comercio, reparación automotores y motocicletas
H: Transporte y almacenamiento
I: Actividades de alojamiento y de servicio de comidas
J: Información y comunicación
K: Actividades financieras y de seguros
L: Actividades inmobiliarias
M: Actividades profesionales, científicas y técnicas
N: Actividades de servicios administrativos y de apoyo
O: Administración pública y defensa, seguridad social
P: Enseñanza
Q: Actividades de atención a la salud humana y asistencia social
R: Artes, entretenimiento y recreación
S: Otras actividades de servicios

Fuente: (INEC)

Por consiguiente para la presente investigación se tomará en cuenta al sector de actividades inmobiliarias, construcción, actividades de atención a la salud humana y asistencia social (farmacias) y otras actividades de servicios (venta de productos de línea blanca); con lo antes mencionado se pretende conocer los planes y demás información sobre el método de capacitación que se emplea en sus colaboradores y el impacto que les ha proporcionado en el transcurso de sus operaciones comerciales.

Según (Honores et al., 2020) en su trabajo de investigación sobre la Importancia y capacitación personal mediante el aprendizaje colaborativo y la relación con el desempeño laboral se resalta que existe una gran influencia de este término para que los trabajadores puedan desenvolverse de manera eficiente en cada uno de sus puestos de trabajo. Tomando en cuenta como muestra de estudio a un sector comercial de la

provincia de El Oro, mediante la aplicación de las encuestas se pudo determinar que es importante los programas de capacitación ya que contribuye a que las actividades sean de calidad y aumenta el nivel en la toma de decisiones. Así mismo reduce los riesgos laborales debido a que entre más capacitaciones se aplique en la organización, los empleados contarán con el suficiente conocimiento para sus labores.

### **Objetivos de la Investigación**

#### ***Objetivo General***

- Determinar la relevancia de la capacitación en la productividad de las empresas comerciales.

#### ***Objetivo Específicos***

- Elaborar un diagnóstico organizacional de las empresas de servicios.
- Determinar la correcta aplicación de los procesos de contratación del personal.
- Identificar el plan de capacitación anual de las empresas de servicios.

## **CAPITULO II: Desarrollo del proyecto**

### **Marco teórico**

#### **2.1. Talento Humano**

Diaz Muñoz & Quintana Lombeida (2021) conceptualizan al talento humano como un elemento eficaz, por lo que debe tener la capacidad de generar competencia y aportar para alcanzar las metas deseadas por la organización mediante lo cual se aumentará la producción o ingresos de la misma a largo plazo.

La contratación de talento humano ha tomado fuerza en los últimos tiempos ya que es considerado un elemento clave para que la empresa sea exitosa, por lo que es indispensable invertir para que estén lo suficientemente capacitados y aptos para desarrollar el trabajo que se necesite en cada puesto de trabajo (Iturralde et al., 2020).

##### **2.1.1. Competencia y Capacidad del talento humano**

Para Hidalgo-parra et al. (2020) el proceso de capacitación nace de la necesidad de que el recurso humano obtenga nuevos aprendizajes que sean ideales para el desarrollo y aumento de capacidad laboral, al igual que ayuda al operario a interactuar con la tecnología actual para que en conjunto con los demás recursos sea capaz de generar competitividad, mayores niveles de producción, entre otros beneficios.

En los sectores empresariales, la competencia se genera de manera externa para posesionarse en el mercado actual, como también internamente con los elementos de la empresa, donde los gerentes al contratar personal buscan que sea lo suficientemente capaz para desempeñar las actividades complejas de la organización. (Díaz Muñoz et al., 2021).

##### **2.1.2. Perfil profesional del talento humano acorde al puesto del trabajo**

Los autores Veintimilla & Velasquez (2017) indica que en consecuencia de no aplicar un proceso adecuado para el reclutamiento de personal en una empresa, se enfrentará a pagar altos costos por el mal manejo de los procesos operacionales, así mismo se generará deserción de los cargos por lo que se deberá contratar y cambiar al personal.

##### **2.1.3. Historia de la capacitación**

Según Infante & Breijo (2017) relatan los antecedentes de la capacitación desde los inicios de la humanidad. Empezando en la Edad de Piedra, se da uso al término de capacitación refiriéndose como el intercambio de conocimiento y técnicas entre los

individuos que les sirva para sobrevivir frente a las situaciones que tenían, mediante la utilización de simbologías y letras.

En la Edad Media se denomina como esclavos a cierto grupo de individuos que tenían un rango menor en la sociedad por realizar trabajos manuales y no intelectuales. Por otro lado, se dio origen a las ciudades europeas donde se comenzaron a formar gremios de cada clase de artesanos y comerciantes, tomando protagonismo hasta finales de la Edad Moderna. Así mismo, esto se dio con el objetivo de beneficiar su economía y generar métodos de aprendizaje.

Mediante la escritura y la lectura se realizaban capacitaciones a los aprendices de los talleres, en donde usaban conocimientos técnicos e industriales. Dando así paso a la formación de gremios laborales, que eran centros para compartir conocimientos entre los artesanos profesionales y los demás individuos.

Cuando se dio la Revolución Industrial, se impulsó la utilización de objetivos y métodos específicos para enfocarse y dividir al personal en cada tarea del proceso. Para luego en la década de los noventa, con la introducción de nuevas tecnologías, las empresas optan por invertir en programas de capacitación.

#### **2.1.4. Capacitación**

De acuerdo a Martínez Rojas et al., (2017) capacitar se refiere al desenvolvimiento y uso de técnicas inteligentes que permitan generar competencia en donde se la aplique, para lo que es necesario que el capacitador cuenta con los elementos necesarios para dirigir a un grupo de personas de una empresa hacia el éxito. Esta actividad es de duración larga para lo cual en el camino se va obteniendo algunos logros que al final aporta al objetivo general que se desea alcanzar.

En la capacitación, los métodos aplicados para la formación laboral buscan mejorar las relaciones entre los empleados y gerentes de una organización, eliminando así los conflictos y diversas situaciones que se presenten, como también se fomenta la creación de tareas colectivas donde se apliquen los conocimientos profesionales promoviendo la participación del colaborador y que permitan la evaluación del logro final (Machín et al., 2019).

### **2.1.5 Técnicas o Métodos de capacitación**

Las técnicas indicadas para capacitar al personal de ventas de una empresa son: conferencias, discusiones grupales, E-learning, MOOC, videos, libros, audios, presentaciones, simulaciones, capacitación IN HOUSE, capacitación externa del puesto de trabajo, role playing, mentoring, charlas motivacionales, entre otras (Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2021).

### **2.1.6. Impacto de la capacitación**

Para Orozco Francia (2017) la capacitación tendrá un impacto positivo o negativo al comprender el nivel de eficiencia alcanzado mediante la planificación de tareas adecuadas y destrezas desarrolladas durante todo el proceso, lo cual permitirá verificar que se tiene una mejor respuesta a los problemas de la empresa, que se logró comprender nuevos conocimientos y que estos serán aplicados en cada puesto de trabajo a largo plazo.

En palabras de López Boudet et al., (2017) resaltan que el objetivo principal de la capacitación es fomentar al pleno progreso de los empleados y, por ende, el crecimiento de la empresa. Así mismo, promover el uso de técnicas intelectuales claves para realizar las labores profesionales.

Invertir en programas de capacitación para el capital humano es considerado una buena opción que asegura éxito en las distintas organizaciones, sin embargo el no aplicar traerá efectos tales como, baja calidad en los productos o servicios que se ofrece, incorrecto servicio al cliente, mal uso de los recursos físicos y por tal razones existirá disminución de la producción (León-Ramentol et al., 2021).

### **2.1.7. Proceso de capacitación**

Crespo, y otros autores (2021) describen 4 pasos a seguir para crear planes de capacitación acorde a las necesidades que tiene cada empresa.

1. Detección o evaluación de necesidades consiste en realizar un análisis estructural, adaptable y proactivo que permita crear programas de capacitación que sean coherentes a su manera de reunir datos.
2. El diseño de los programas de capacitación para cada área funcional de la empresa ofrece un mejor manejo de los conflictos existentes durante la realización de las actividades diarias. Esto también estará dirigido a satisfacer más que las necesidades de la empresa.

3. El proceso de la implementación debe estar adecuado según el tipo de personas a la cual es dirigido por lo que se debe ser proactivo y motivador para que el conocimiento impartido sea adquirido rápidamente.
4. El último paso será la evaluación, mediante la cual se conocerá si las metas de la empresa fueron alcanzadas por los colaboradores participantes de la capacitación. Así mismo, se obtendrá beneficios pedagógicos, sociales y económicos.

#### **2.1.8. Inducción del personal**

A juicio de Tovar Meléndez (2017) la inducción es considerada una forma de entrenamiento que se les brinda a los nuevos operarios que serán parte de la empresa, mientras que la capacitación es el conocimiento operativo que se le ofrece al colaborador que ya trabaja en la organización. Mediante la inducción se conoce los objetivos, normas, metas, organización directiva, y demás elementos claves, por lo que es necesario que este proceso se dé a los altos, medios y bajos rango que vayan a formar parte de la empresa, utilizando métodos diferentes para quien vaya dirigido.

Previo a comenzar las actividades para lo cual fue contratado el nuevo colaborador, se considera importante que forme parte de un programa de inducción para que comprenda las funciones que realizará en su puesto de trabajo, conozca los reglamentos internos de la empresa y se acople de la mejor forma posible con todos los elementos a interactuar. Todo esto se da con el fin de crear confianza profesional, evitar riesgos o accidentes laborales que pueden resultar costosos para la organización y por ende pone en peligro su salud y la de los trabajadores involucrados (Torres Flórez et al., 2019).

#### **2.2.Productividad**

Como lo hacen notar (Del et al., 2020) a lo largo del proceso de ir cumpliendo con los objetivos empresariales, es necesario recalcar que la productividad y el desempeño que tenga el personal humano juegan un papel importante, generando competitividad y compromiso para que el empleado se desenvuelva en la empresa.

Morales (2017) especifica que de acuerdo a la productividad que ofrezca el operario se medirá el nivel de eficiencia para alcanzar los objetivos, por consiguiente, para alcanzar estos niveles se debe canalizar los elementos que influyen tales como el espacio físico donde se desarrolla las actividades, la tecnología disponible, métodos de capacitación, motivación laboral, seguridad ocupacional, etc.

### **2.2.1. Indicadores de Gestión**

La función de los indicadores de gestión es evaluar el nivel de éxito que puede alcanzar un determinado proyecto. Es decir son elementados que indican si los resultados finales son efectivos, esto será medido por el gerente o administrador de determinada empresa.

Se nombra como indicador de eficacia y de eficiencia, siendo el primero el encargado de medir todo lo necesario para lograr el objetivo, actividad o producto que se desea realizar estudiando lo que se espera versus lo que se entrega. En cambio la eficiencia analiza el proceso de cómo se realizó cada etapa y la productividad que está logrando (Suárez-Espinar, 2018).

### **2.2.2. Servicio al cliente**

(Montoya Agudelo & Boyero Saavedra, 2013) citado por (Garcia, 2016) conceptualizan al servicio al cliente como el plan de acción que realiza un comprador hacia sus consumidores, teniendo como objetivo que el servicio recibido marca una diferenciación de las demás compañías que ofrecen los mismos servicios. Esto se da mediante la implementación de mejoras en los procesos que hacen parte para lograr la satisfacción del cliente.

El servicio al cliente es considerado una actividad que tiene como fin captar a los consumidores para que compren lo que se produce y vende las empresas, así pues debido a esta acción los individuos le da una valoración al servicio que asistencia que se brinda (Valenzuela Salazar et al., 2019).

### **2.2.3. Calidad en el servicio al cliente**

Desde el punto de vista de Salguero-barba (2019), los clientes con el paso del tiempo se han vuelto más estrictos a la hora de consumir un producto, ya que analizan que el servicio sea de calidad, donde se sientan satisfechos y la compra se ajuste a su economía.

En una empresa el personal encargado del servicio al cliente debe cumplir con las expectativas del mismo en todo momento, debido a que de esto dependerá la opinión que se lleve sobre el producto o servicio que se ofrece, creando calidad y fidelidad en el usuario (Campuzano, 2018).

#### **2.2.4. Ambiente laboral**

Desde el punto de vista de Jiménez D & Jiménez E (2016) el éxito para desarrollar un ambiente laboral sano para los colaboradores se fundamenta en brindarles un espacio físico confortable y adecuado para desarrollar sus actividades diarias, siendo también importante el manejo de buenas relaciones laborales internas que resalte la cooperación grupal; todo esto influirá finalmente en la atención que se le brinda al consumidor ya que presenciara que no existe competencia entre los grupos de trabajadores de esa empresa.

El clima laboral enfocada en el área de recursos humanos se tiene que centrar en el colaborador ya que es parte importante de la empresa, siendo este es el encargado de diseñar los procedimientos y realizarlos dentro de la misma, con el fin de que sean productivos y auténticos enfocándose ante la competencia en el sector empresarial elegido (Solórzano et al., 2020).

#### **2.2.5. Motivación Laboral**

RODRIGUEZ et al., (2020) describen a la motivación como un factor que influye de positiva o negativamente a los procesos de producción, debido a que especifican que el significado y objetivo de esta dependerá de la persona hacia la cual va dirigida, debido a que se tendrá distintas perspectivas y cambiara según la situación en la que se encuentre el individuo. La relacion de la motivación con la productividad puede ser beneficiosa como también puede jugar en contra.

El talento humano es una pieza clave debido a que es el encargado de gestionar la planeación, organización, dirección y control de los procesos de la empresa. Son de gran necesidad en cada etapa ya que sin capital humano no logra sobrevivir una organización. Por esto deben contar con programas de motivación que los estimule a alcanzar todas sus metas propuestas ya sea en el ámbito profesional o en la vida diaria.

Para lograr una excelente relación y desenvolvimiento laboral se necesita de una buena motivación dirigida al personal y junto a la combinación de más elementos como el compromiso con la empresa, su profesionalismo, el nivel de eficiencia que brinda a sus labores, su integridad y demás factores generarán mejor actitudes que influirán en la productividad (Molina Sabando , Briones Véliz, & Arteaga Coello , 2016).

### **2.2.6. Liderazgo**

García-García (2020) relatan que el término del liderazgo actualmente es un sistema que permite destacar la comunicación eficaz en el área de trabajo y de los individuos que están bajo su cargo, asimismo se forma un ambiente dinámico distinguido con elementos como el entendimiento, las tutorías, el empeño con las actividades y la motivación para el éxito de los objetivos.

Ejercer el liderazgo frente a un grupo de individuos es una ardua tarea debido a que consiste en dirigir y organizar las actividades que se realicen a manera de que estén siendo factibles y útiles para el logro de objetivos. Así mismo ser líder no es sinónimo de ser jefe, por lo que siempre se busca una persona que motive y escuche la opinión de todos los integrantes de una empresa para así generar una asertiva comunicación y colaboración entre todos.

### **2.2.7. Trabajo en equipo**

Para (Rangel Carreño, Lugo Garzón , & Calderón , 2018) opinan que los equipos de trabajo contribuyen con una variedad de conocimientos, destrezas, vivencias y actitudes que en conjunto ofrecen mecanismos de respuestas factibles, eficaces y renovadas hacia la problemática que se presente, mejorando la productividad entre sus integrantes. Es justificable que el trabajo en equipo otorga mayores resultados que cuando se trabaja de forma individual.

El trabajo en equipo es fundamental para alcanzar las metas deseadas en un proyecto sin distinción, siendo un método donde todos sus integrantes son actores responsables de los objetivos que plantea la organización, debido a que todos los esfuerzos se unen para estimular y aumentar la capacidad de los resultados finales. Cada individuo apoya con diferentes opciones de conocimiento y experiencias que se ajusten a los objetivos Herkes, Churruca , et al. (2019) citado por (Paravic Klijn & Lagos Garrido, 2021).

## **CAPÍTULO III: Metodología del Proyecto**

### **Tipos de Investigación**

En el proyecto investigativo, el tipo de investigación que se genera es descriptiva debido a que se genera varias hipótesis y características del tema estudiado, según lo afirman (Guevara Alban, Verdesoto Arguello, & Castro Molina, 2020) todos los datos recolectados a partir de la investigación descriptiva se caracteriza por ser verdadera, efectiva, concreta y metódica, por lo que es necesario prevenir todo tipo de interrupción frente al objeto de estudio, siendo así esta investigación se basa en cualidades comprobables por medio de la observación.

También la investigación es explicativa ya que formula las razones y consecuencias de las variables en estudio, solicitando que se intervenga analíticamente y de forma concisa mediante el uso de los métodos deductivos e inductivos dando así respuesta al porqué de la variable en estudio (Gabriel Ortega, 2017).

Así mismo es de tipo correlacional debido a que se estudiará una población en específico frente a una variable, siendo en este caso las empresas comerciales para lo cual el autor (Galarza, 2020) detalla que en este tipo de investigación se requiere generar premisas que muestren la coherencia entre las dependientes del presente estudio.

### **Nivel de investigación**

El nivel de investigación es de tipo explicativo, ya que se desarrolla la importancia de la capacitación en los niveles de producción de las empresas comerciales. Tal como lo afirman Díaz & Calzadilla (2016) que este tipo de investigación se dará con el objetivo de revelar la relación de las causas principales de la información obtenida con el tema principal.

También se lo coloca en el nivel de investigación exploratorio debido a que se diseñará un diagnóstico organizacional de las empresas escogidas. Para lo cual (Latinoamericana, 2017) señala que este tipo de investigación no tiene como objetivo dar explicaciones en torno al objeto de estudio, más bien su función es recopilar datos en torno a las variables y verificar los antecedentes, generalizar la información entre las variables que se pretende analizar a profundidad.

Es considerado de igual forma de nivel descriptivo porque se realizará un análisis completo sobre evaluaciones de desempeño laboral que estén acorde a la capacitación y al puesto de trabajo en que se desempeña.

### **Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación es caracteriza por ser no experimental ya que no se manipulan las variables de acuerdo a (Risco, 2020) existen dos tipos del diseño de investigación, siendo estos la transversal que se sustenta en medir una vez las variables y analizar la información obtenida, es decir mide todas las características en un tiempo específico, y el otro tipo es la Longitudinal que estudia en más de dos veces a las variables, haciendo una comparación en tiempos diferentes y las subdivide en retrospectivo y prospectivo.

### **Método de la Investigación**

Para la ejecución del presente proyecto, el método a utilizar será el inductivo que se lleva a cabo tomando en cuenta acciones particulares para generar un concepto teórico. En cambio, el método deductivo se basa en estudiar algunas teorías hasta llegar al hecho en particular (Prieto Castellanos, 2018).

De acuerdo a lo investigación en el capítulo II se resalta las técnicas de capacitación que se puede implementar en una empresa comercial y que influirán positivamente en su productividad, de la siguiente manera:

Tabla 2. Técnicas de capacitación

<b>Técnicas</b>	<b>Descripción</b>
<b>Conferencias</b>	Se realiza en grupos reducidos, donde un expositor da a conocer un tema y se dirige a un auditorio.
<b>Discusiones grupales</b>	Grupo de individuos que se reúnen para exponer un tema y dar puntos de vista acorde a lo expuesto.
<b>E-learning</b>	Método de capacitación que se realiza mediante el uso de un dispositivo electrónico vía internet, permitiendo la interacción de los participantes en tiempo real.
<b>MOOC</b>	Como sus siglas lo indican son cursos virtuales de concurrencia masiva y donde se tiene libre acceso, especialmente dirigidos cuando se tiene gran concurrencia de usuarios.
<b>Simulaciones</b>	La capacitación mediante simulaciones son situaciones artificiales creadas para la enseñanza empresarial de acuerdo a la necesidad de lo que se requiera capacitar, permitiendo que los participantes tomen decisiones reales e interactúen entre sí de forma real.

Fuente: En base a los criterios de (Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2021).

### **Tipos de Instrumentos de Investigación. Población y muestra**

Las unidades de estudio del presente proyecto son los jefes del área de Recursos Humanos y los colaboradores de un pequeño grupo de empresas comerciales de la ciudad de Machala escogidos de los datos encontrados en la SUPERCIA en el año (2022) , pues que es el último año en que se tuvo registro de las empresas existentes en la ciudad. Para la obtención de la muestra de los colaboradores encuestados y entrevistados se hará uso de la fórmula matemática que utiliza (Liñán, 2017) en su trabajo de investigación, detallando de la siguiente forma cada una de sus variables:

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2 (N - 1) + Z^2 \sigma^2}$$

#### **Donde:**

n: Tamaño muestral

Z: Nivel de confianza (desviación estándar) = 1,96—95%

p: probabilidad de éxito

q: 1 - p

e: Error

N: Población (tamaño)

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5) 323}{0,05^2(1910 - 1) + 1,96^2(0,5)^2} = \frac{310,2092}{5.7329} = 54$$

### **Instrumento de Recolección de Datos**

Según las técnicas de investigación para la recolección de datos que se usarán en la presente investigación resalta la encuesta que como Useche (2019) conceptualiza que es una herramienta que tiene como objetivo recabar información directa de los individuos relación al objeto de estudio, lo cual es aplicada mediante cuestionarios, exámenes de conocimiento; siendo diferenciada de la entrevista por su menor interacción dinámica con las personas involucradas.

En cambio la entrevista, es un trabajo realizado entre dos sujetos, catalogados como el entrevistador que recopila todos los datos de forma oral del entrevistado y donde existe una mayor interacción mediante el compartir de puntos de vista y demás conocimientos sobre el tema que se está tratando particularmente.

El cuestionario de preguntas será dirigido a los colaboradores de las grandes y medianas empresas comerciales que reciben programas de capacitaciones, y será compartida mediante correos masivos para la obtención de los datos necesarios para la investigación.

Debido a la gran influencia del uso de internet actualmente y mediante el conocimiento de los correos corporativos que usa cada empresa, se procederá a compartir el link del cuestionario generado de la herramienta de Google Forms para una mayor rapidez en la recolección de la información y comodidad del usuario en cuanto a sus horarios de trabajo.

Como lo expresa (Jaramillo, 2019) en los últimos años, el apogeo de las encuestas realizadas vía online en los trabajos de investigación aplicados en los mercado está siendo factible debido a la rapidez que se tiene en el logro de las respuestas deseadas, también debido al mayor uso de redes de internet en la población y el económico ingreso al uso de esta metodología minimizando costos.

## **Herramientas para el procesamiento de datos**

Para el procesamiento de los datos recolectados de las entrevistas aplicadas a los líderes de Talento Humano de las empresas comerciales se hará uso del programa Atlas Ti22, en el cual permite analizar cualitativamente la información obtenida. Donde se ingresará el documento en Word de la entrevista escrita con lo más relevante, generando organizadores gráficos que interrelacionan las respuestas obtenidas mediante códigos específicos que resalten en cada pregunta y creando nodos de conexión entre ellas se produce un gráfico resumido de más de dos preguntas siendo una forma creativa de obtener un análisis general.

## CAPÍTULO IV: Resultados y Discusión

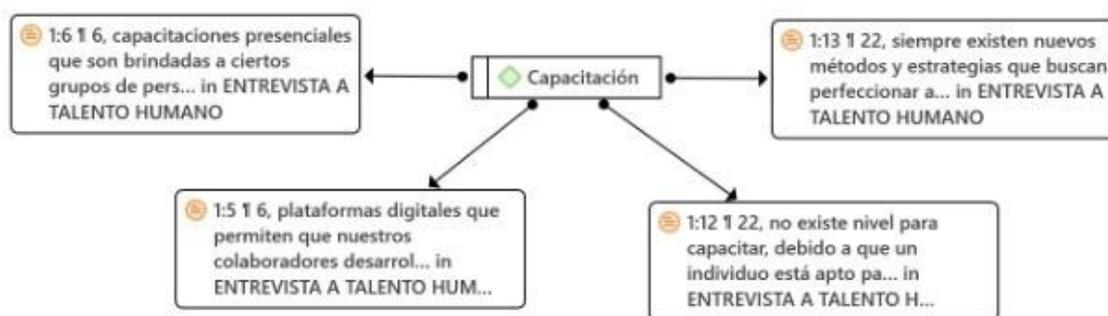
### Análisis e Interpretación de los Resultados

Para la generación de la tabulación de los datos obtenidos a partir de las encuestas realizadas a los colaboradores de las grandes y medianas empresas comerciales de la ciudad de Machala, se utilizara el programa de Google Forms debido a su acertada aplicación y facilidad en la generación de gráficos estadísticos.

En cuanto a la aplicación de las entrevistas, se procede hacer uso de la herramienta de Atlas Ti22, la cual permite generar organizadores gráficos según la información obtenida a fin de generar ideas claras que tienen sobre los programas de capacitación según los puntos de vista de los entrevistados.

### Entrevista dirigida a los jefes de TTHH de las empresas comerciales de la ciudad de Machala.

Figura 1. Programas de capacitación

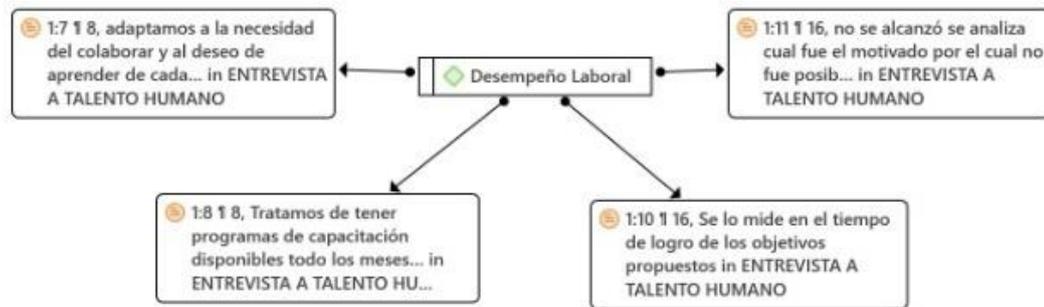


Fuente: Información obtenida del programa Atlas. Ti 22 que abarca los resultados de las preguntas 2 y 10

Según lo expresado por los jefes de talento humano, se plantea que las empresas comerciales brindan programas de capacitaciones mediante el uso de plataformas online innovando en el uso de recursos digitales, incluso se menciona que existe un departamento encargado de la creación de sitios web que brindan cursos aptos para todos los colaboradores de la empresa. También se resalta el manejo de capacitaciones presenciales, mediante charlas grupales lo cual son dirigidas con el propósito de formar criterio profesional en cada individuo y este pueda brindar una excelente atención al público.

De acuerdo a la pregunta 10, que hace referencia a la importancia de capacitar a nuevos y antiguos colaboradores, donde los entrevistados señalaron que no existe diferencia alguna debido a que la actividad de aprendizaje está apto para todos los que forman la empresa sin distinción alguna considerando que un individuo jamás cesa su necesidad de aprender y adquirir nuevas experiencias.

Figura 2. Desempeño laboral en las empresas comerciales



Fuente: Información obtenida del programa Atlas. Ti 22 que abarca los resultados de las preguntas 3 y 7

Como se plantea en la figura 2, acorde a la pregunta cuestionada señala que es muy necesario desarrollar evaluaciones de desempeño laboral que permitan conocer la necesidad del personal y las deficiencias que atraviesa la organización, con el fin de implementar nuevas herramientas que mejoren los resultados y motiven al alcance de los objetivos generales.

Para obtener una respuesta del nivel de desempeño que se está logrando con las capacitaciones brindadas se analiza los tiempos de ejecución de las actividades y por ende el nivel de alcance que se está logrando, para así generar un informe técnico y detallado de lo existente y de lo faltante en cuanto a técnicas de mejora en la productividad.

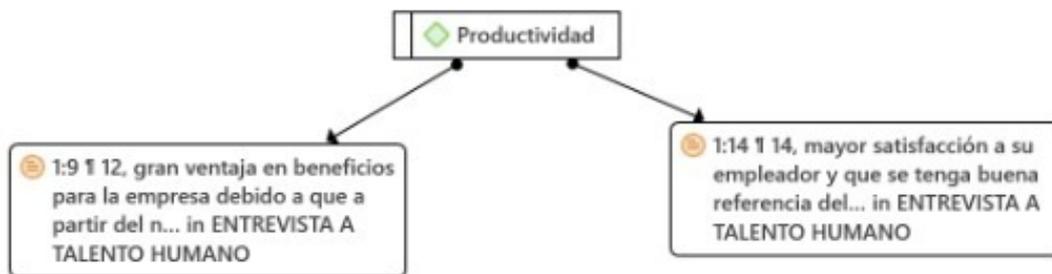
Figura 3. Planificación de capacitaciones



Fuente: Información obtenida del programa Atlas. Ti 22 que abarca los resultados de la pregunta 1

Como se evidencia en la figura 3, los líderes de talento humano indican que las planificaciones de los programas de capacitación son un factor importante en el desarrollo de las actividades empresariales, debido a que buscan que los colaboradores crezcan profesionalmente y desarrollen nuevas habilidades que beneficien a su crecimiento propio y a la empresa como tal. Así mismo se obtienen beneficios en los niveles de productividad puesto que mediante el factor de la competitividad se generan mejores resultados en la estructura financiera.

Figura 4. Nivel de productividad



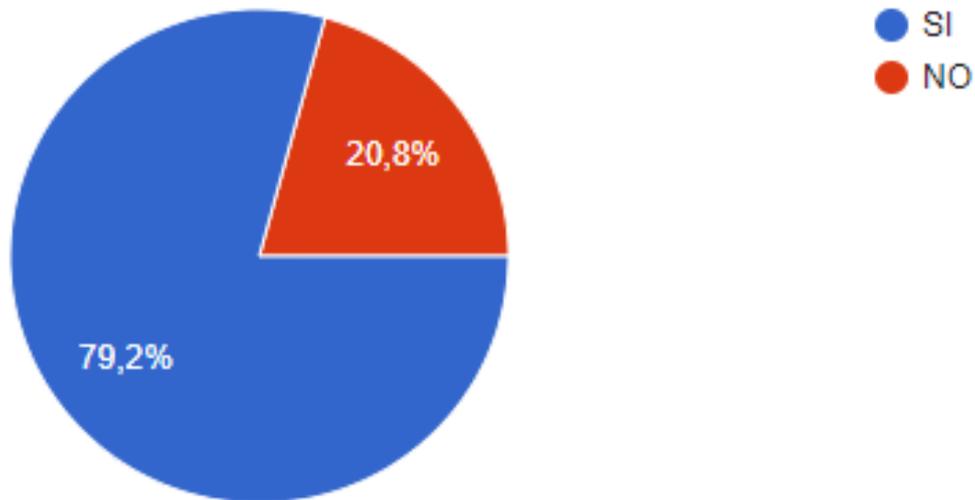
Fuente: Información obtenida del programa Atlas. Ti 22 que abarca los resultados de las preguntas 5 y 6

En la última figura correspondiente al nivel de productividad, destaca que al preguntar sobre su influencia dentro de la empresa se obtuvo que es una gran ventaja las capacitaciones brindadas debido a que junto a todas las destrezas obtenidas faciliten el nivel de eficiencia y eficacia en cada actividad que se realiza y por ende los resultados finales serán mejores de acuerdo a lo planteado en los objetivos empresariales.

**Encuesta dirigida a los colaboradores de las empresas comerciales de la ciudad de Machala.**

1. ¿Se ha sentido satisfecho con las capacitaciones que ha recibido por parte de la empresa?

Figura 5. Satisfacción sobre los programas de capacitación

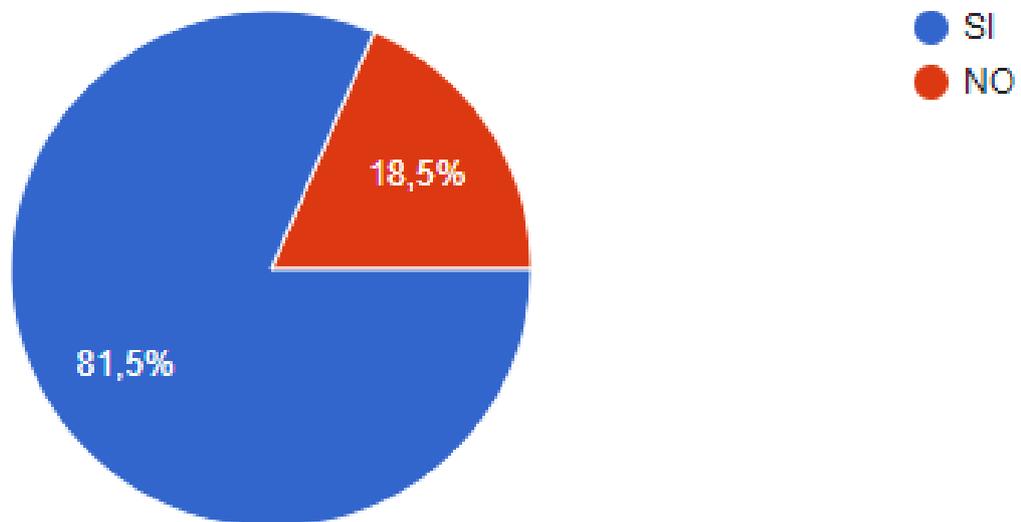


Fuente: Descarga de Google Forms

Según las encuestas aplicadas, se obtuvo que el 79,2% si se siente satisfecho con los programas de capacitación que son impartidos por cada una de las empresas comerciales, y en la población restante existe una inconformidad con las capacitaciones que reciben.

2. ¿Usted se siente capacitada acorde a las funciones que realiza en su puesto de trabajo?

Figura 6. Capacitación adecuada al puesto de trabajo

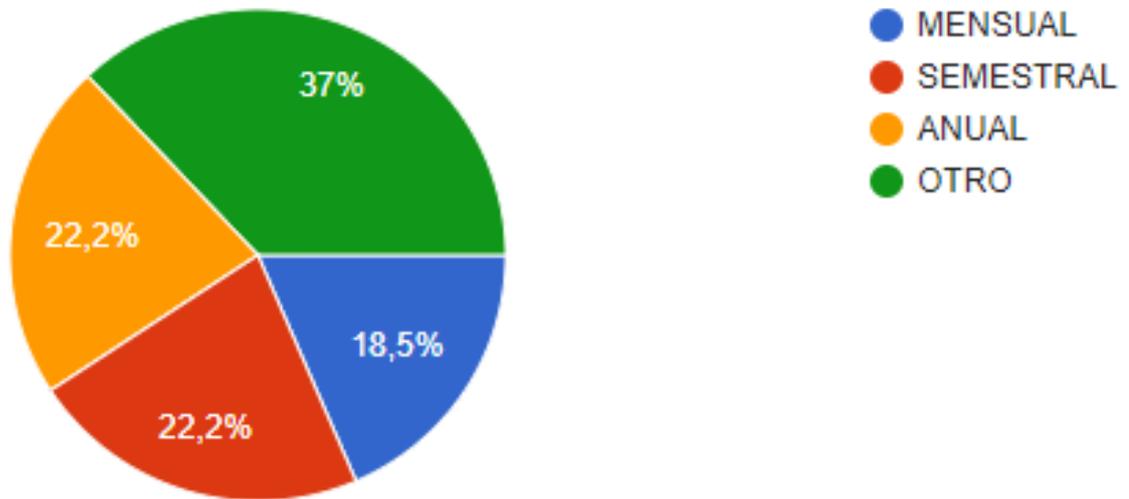


Fuente: Descarga de Google Forms

De acuerdo a los colaboradores de las empresas comerciales, una cantidad del 81,5% del total de la población encuesta si se siente capacitada acorde a las funciones que realiza dentro de su empresa, y el 18,5% considera que no está lo suficientemente capacitado para desarrollar sus actividades.

3. ¿Con qué frecuencia recibe capacitaciones por parte de la empresa?

Figura 7. Frecuencia de capacitaciones

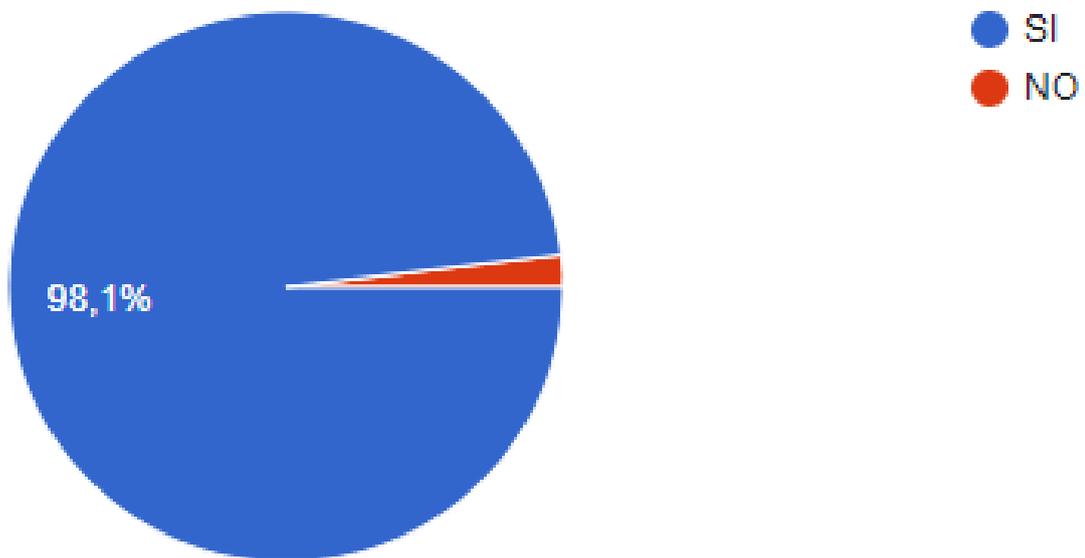


Fuente: Descarga de Google Forms

Los colaboradores de las empresas comerciales indicaron que el 37% no tiene un rango específico de tiempo para recibir capacitaciones, en comparación al 22,2% de la población que señaló que recibe capacitaciones anual y semestralmente, y en menor porcentaje las realizan de forma mensual.

4. ¿Considera necesario que en la empresa se realicen capacitaciones constantemente?

Figura 8. Programas de capacitación

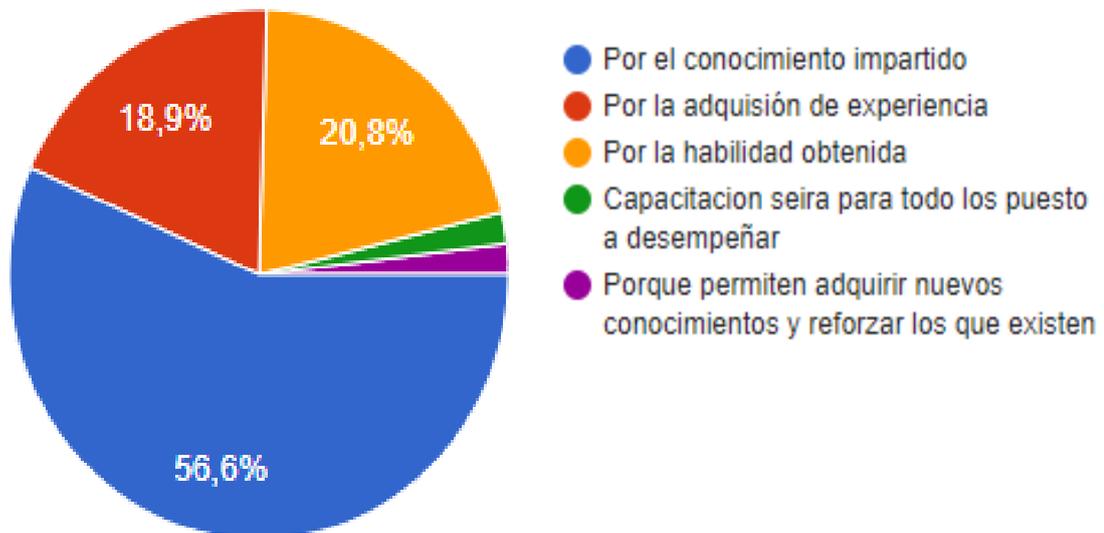


Fuente: Descarga de Google Forms

Del total de la población encuestada, en una gran mayoría el 98,1% considera muy necesario realizar capacitaciones al personal de forma constante; cabe recalcar que es considerado un factor importante para la realización y logro de sus objetivos.

5. ¿Por qué cree usted que es satisfactorio los programas de capacitación?

Figura 9. Beneficios de las capacitaciones

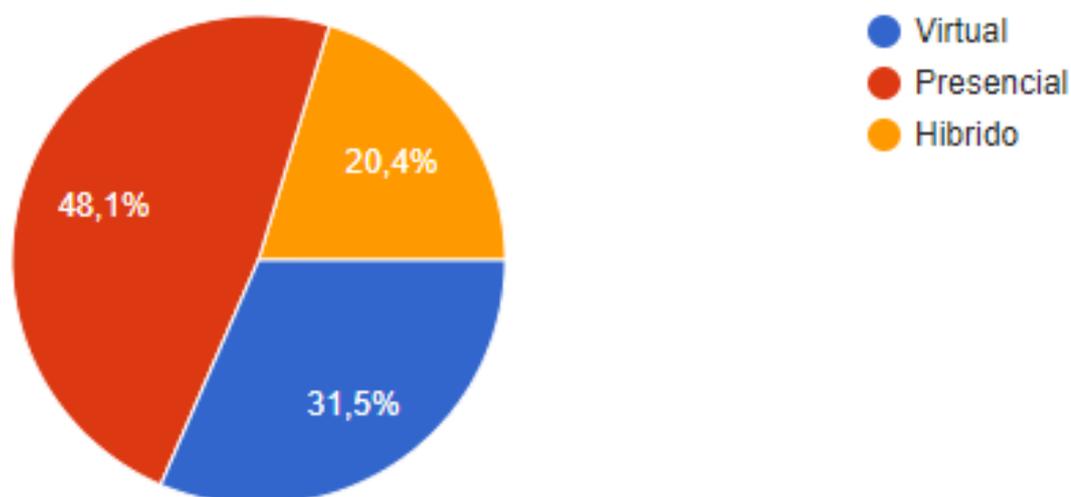


Fuente: Descarga de Google Forms

Según la tabulación obtenida, se observa que para los colaboradores es considera satisfactorio los programas de capacitación debido al conocimiento impartido representando un 56,6% de la población, mientras que el 20,8% menciona que se debe a la habilidad obtenida y no muy lejos de un porcentaje del 18,9% quienes indicaron que es satisfactorio por la experiencia adquirida en el transcurso de los programas impartidos. Al generar una opción de respuesta abierta, se evidencia que un 1,9% desea capacitación que imparta conocimiento para todos los puestos de trabajo a desempeñar en una empresa.

6. ¿Cuál considera usted que es el mejor método para impartir los programas de capacitación?

Figura 10. Metodología de las capacitaciones

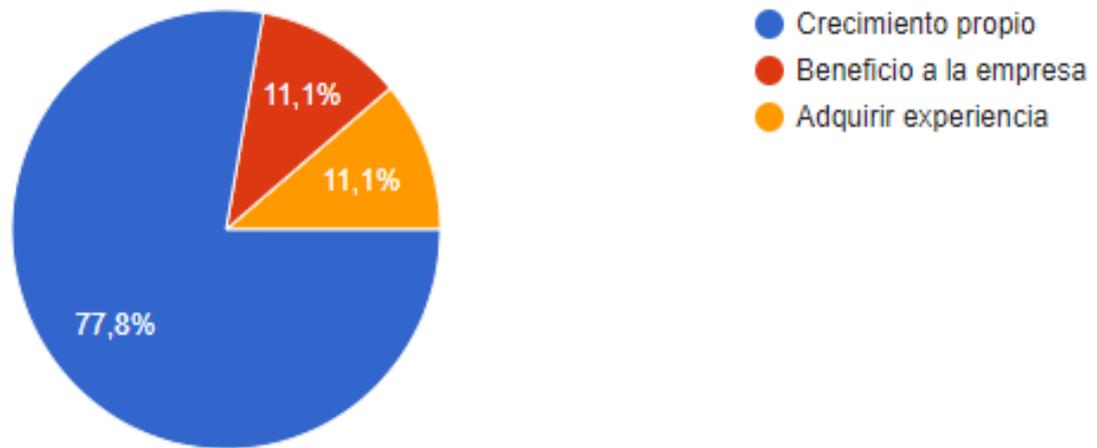


Fuente: Descarga de Google Forms

El 48,1% del total de los encuestados señalaron que la modalidad presencial es el mejor método para impartir las capacitaciones debido a la interacción que existe entre los participantes, sin embargo existe un porcentaje del 31,5% que eligieron que lo mejor era la modalidad virtual ya sea por el ahorro de tiempo o desarrollo de varias actividades, y el restante del 20,4% eligió que preferían las capacitaciones híbridas que quiere decir que sean presenciales y virtuales.

7. ¿Cuál cree usted que es la motivación para recibir capacitaciones?

Figura 11. Motivación de recibir capacitaciones

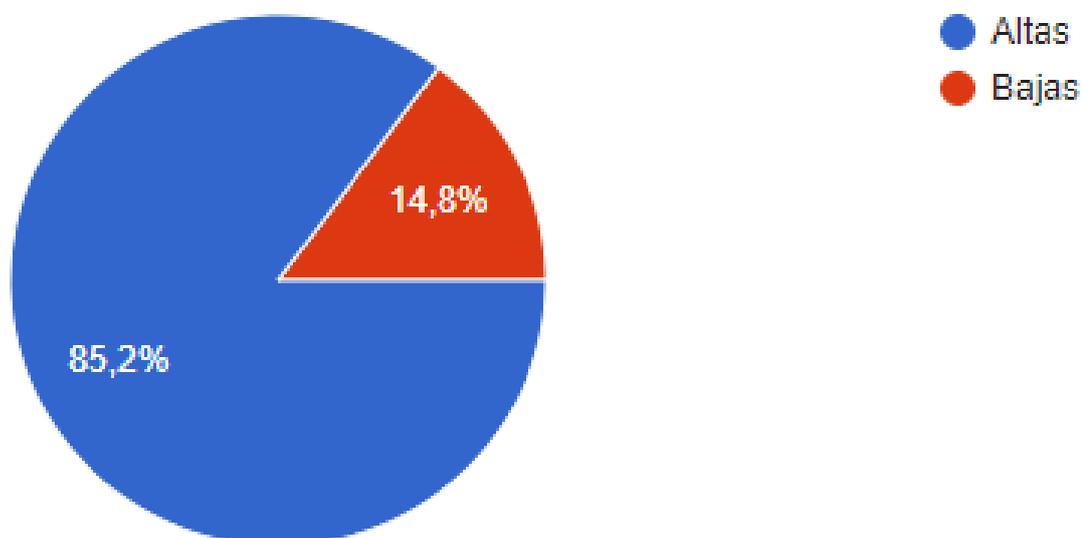


Fuente: Descarga de Google Forms

En el gráfico estadístico se observa que el 77,8% del total de la población señaló que el crecimiento propio es uno de los motivos por lo que reciben capacitaciones, así mismo a comparación de un porcentaje muy diferenciado que corresponde al 11,1% señalaron respectivamente que la reciben por adquirir experiencia y por beneficio de las metas que desea alcanzar la empresa en la que trabajan.

8. ¿Cómo calificarías las habilidades obtenidas en los programas de capacitación?

Figura 12. Habilidades obtenidas durante las capacitaciones

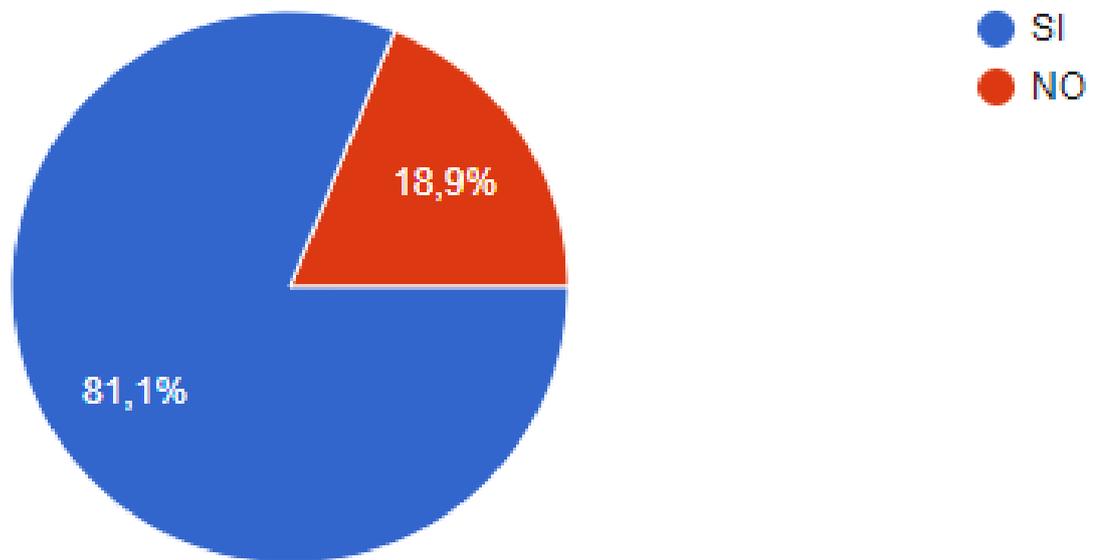


Fuente: Descarga de Google Forms

En base al total de respuestas obtenidas, se observa que mayoritariamente califican a los programas de capacitación como portadores de altas habilidades laborales y personales en cada uno de los individuos que reciben los conocimientos impartidos, siendo correspondiente a un 85,2% de los encuestados, y a diferencia del valor restante que es un 14,8% considera que las habilidades obtenidas han sido bajas para su punto de vista.

9. ¿Las capacitaciones impartidas por la empresa, se ajustan de acuerdo a los resultados de las evaluaciones de desempeño laboral?

Figura 13. Evaluación de desempeño



Fuente: Descarga de Google Forms

Según la totalidad de encuestas aplicadas se conoció que el 81,1% de los colaboradores opinan que las capacitaciones si con realizadas acorde a los resultados de las evaluaciones de desempeño que realiza la empresa para conocer el nivel de compromiso en el desarrollo de cada una de las funciones, a diferencia del 18,9% que considera que no se está tomando en cuando estos resultados para generar los programas de capacitación.

## Resultados de la evaluación de desempeño aplicadas a los colaboradores de las empresas comerciales

Tabla 3. Formato de Evaluación de Desempeño

<b>EVALUACION DE DESEMPEÑO LABORAL</b>	
<b>NOMBRE:</b>	
<b>PUESTO DE TRABAJO:</b>	
<b>AREA:</b>	
<b>Instrucciones:</b> Tomar en cuenta la siguiente escala de calificación para cada ítem de evaluación <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 = Totalmente de Acuerdo (siempre)</li> <li>• 2 = De Acuerdo (casi siempre)</li> <li>• 3 = Ni acuerdo Ni desacuerdo (a veces)</li> <li>• 4 = Desacuerdo (poca veces)</li> <li>• 5 = Totalmente desacuerdo (nunca)</li> </ul>	

<b>ACTIVIDADES A DESARROLLAR</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>LIDERAZGO</b>				
Analizar las conocimientos y transformarlas en metas				
Motiva al personal				
Dirección al logro de objetivo				
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>				
Propicia un ambiente de respeto				
Coopera en los labores entre compañeros				
<b>PUESTO DE TRABAJO</b>				
Cumple a cabalidad todas sus funciones				
Aplica las destrezas y habilidades adquiridas				
Realiza las actividades de acuerdo al cronograma				
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>				
Se acopla a las actividades grupales				
Demuestra una buena actitud para integrarse				
Trabaja en conjunto en logro de los mismos objetivos				
<b>CLIMA LABORAL</b>				
Se escucha la opinión de todos los participantes				
Resolución de conflictos de forma rápida				
Habilidad para relacionar armónicamente con todos				
<b>APLICACIÓN DE CONOCIMIENTO</b>				
Satisface la necesidad en su puesto de trabajo				
Capacidad para facilitar el desarrollo de las actividades				
<b>INICIATIVA</b>				
Facilita el cumplimiento de los objetivos				
Aprovecha las oportunidades para consolidar sus técnicas				
Busca mejoramiento en los programas de capacitación aplicados				

Fuente: Adaptado de (Vilas Acuña, 2017)

Mediante la aplicación de evaluaciones de desempeño laboral que interrelacione los factores determinantes para conocer el nivel de cada colaborador frente a su puesto de trabajo, en el primer componente expuesto sobre el liderazgo se obtuvo que los colaboradores siempre son dirigidos con motivación por sus altos rangos a fin de generar un compromiso empresarial para el logro de los objetivos.

Así mismo, frente al desarrollo de habilidades interpersonales se evidenció que casi siempre existe un ambiente óptimo de trabajo entre las relaciones de compañeros, lo cual permite una acertada comunicación en un ambiente de respeto.

Sobre el puesto de trabajo evaluado por parte de los colaboradores señaló que en grande parte cumple con todas las actividades asignadas de manera correcta, demostrando una buena actitud ante las órdenes que recibe por parte de sus altos mandos con el fin de colaborar en conjunto para generar mayores beneficios.

El clima de trabajo que se maneja dentro de las empresas comerciales es calificado como apto para el trabajo eficaz, sin embargo existió un porcentaje de respuestas donde se obtuvo que pocas veces se escucha la opinión de todos los colaboradores, lo cual genera un ambiente tenso de trabajo al momento de comunicar las ideas o inquietudes a resolver en equipo.

De acuerdo a los programas de capacitación implementados, la población considera que está siendo satisfactorio los conocimientos aplicados en los puestos de trabajo. Mientras que, otros individuos indicaron que pocas veces se cumple con las expectativas del nivel de conocimiento que desean adquirir mediante la aplicación de talleres o charlas grupales.

El último factor cuestionado como es la iniciativa, se toma en cuenta la premisa obtenida que a veces se busca mejoramiento en las capacitaciones debido a que consideran rutinario los métodos que utilizan en sus empresas y no existe innovación por una metodología más didáctica que permita aprovechar las oportunidades presentadas.

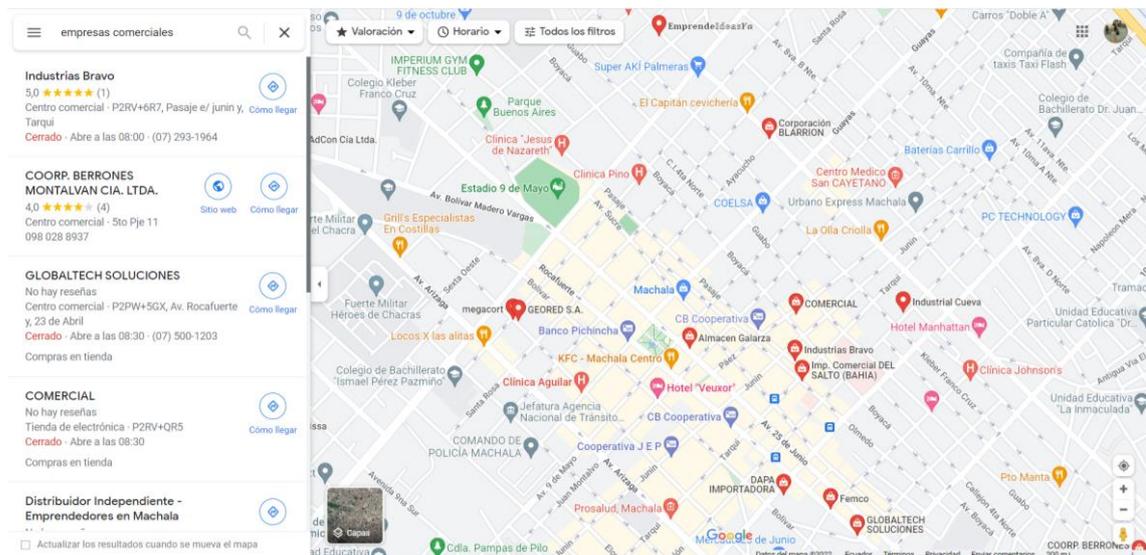
### **Valoración de la Factibilidad: Dimensiones Técnica - Económica - Social – Ambiental**

*Dimensión Técnica.* – Se basa en que el investigador identifique todos los elementos tecnológicos que se usarán durante la realización del proyecto, tales como equipos y herramientas, y demás elementos que son infaltables para la ejecución del proyecto. Se debe tomar en cuenta que todos los recursos a utilizar deben ser los más convenientes,

que cumplan con lo que se desea lograr y ofrezca resultados adecuados, lo cual es muy necesario para evitar errores durante la medición de los resultados finales (Burdiles, Castro, & Simian, 2019 ).

Localización del proyecto. - El estudio del presente proyecto se ubicó en todas las empresas comerciales grandes y medianas de la ciudad de Machala, provincia de El Oro, de lo cual se consideró todas las empresas existentes de forma general según el dato obtenido de la plataforma de Google Maps.

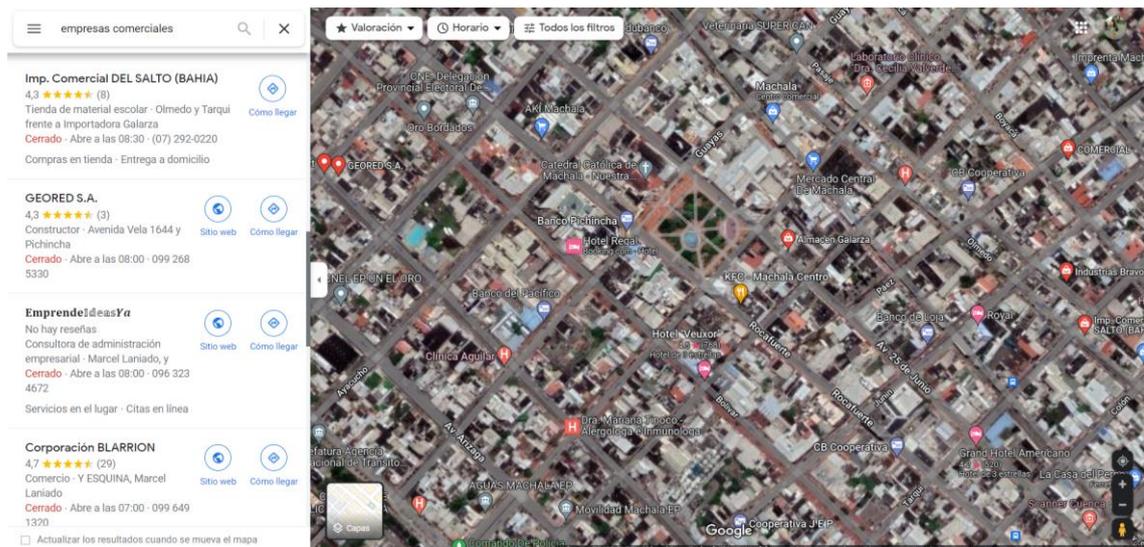
Figura 14. Empresas comerciales de Machala



Fuente: Google Maps

Tamaño del proyecto. - Según la información obtenida de la base de datos de la SUPERCIA se obtuvo que existen alrededor de 323 grandes y medianas empresas comerciales distribuidas en toda la ciudad. De acuerdo a la información de Google Maps (2022) existe un área poblacional de 66.5 km<sup>2</sup>, donde tal lo muestra la siguiente ilustración que corresponde a la zona céntrica y más poblada de comercio en la parroquia de La Providencia.

Figura 15. Visualización satélite de empresas comerciales



Fuente: Google Maps

Las empresas comerciales legalmente como lo indica en el registro de la Superintendencia de compañías existe alrededor de 70 actividades económicas a la cual se dedican, entre las que resaltan actividades inmobiliarias, de construcción, actividades de atención a la salud humana y asistencia social y demás actividades de servicios, y que son clasificadas bajo códigos específicos para cada una de ellas.

Así mismo se clasifican en diferentes tipos de compañías tales como Anónima, Responsabilidad Limitada, Asociación o Consorcio y Sociedad por Acciones Simplificada, según como lo indica en la Sección I - Art. 2 en la (Ley de compañías , 2018) de la Superintendencia de compañías, valores y seguros.

*Dimensión Económica.* - Se basa en establecer los resultados de las utilidades económicas generadas en un proyecto, donde se mide el nivel de los beneficios que se alcanza mediante la ejecución del plan y si este supera los recursos invertidos para su realización. De acuerdo a los resultados obtenidos se forma un índice según el orden de rentabilidad y de los aportes que otorga a la economía nacional (Cardoso Montalván, García Lorenzo, & García Maceira, 2019).

Según los ejemplos tomados del ranking empresarial ubicado en el sitio web de la SUPERCIA se procede a escoger 3 empresas comerciales que cuentan con ingresos de \$ 86,322.702, también se toma en referencia otra empresa dedicada a la actividad de la construcción que maneja ingresos de \$2,167.758, 35 y por último se escoge una empresa de venta de materiales cerámicos que cuenta con ingresos de \$ 1,378.057,32.

Los beneficios económicos que cada una de las empresas obtienen, se generan a gran responsabilidad por el nivel de capacitaciones brindadas a sus colaboradores quienes mediante la aplicación de los conocimientos y técnicas brindadas aportan al logro de los objetivos financieros propuestos a lo largo de los años comerciales. Y luego de un análisis exhaustivo se logra evidenciar los resultados positivos en cuanto a la monetización económica que recibe cada una de las partes interesadas.

*Dimensión Social.* – Dentro de este aspecto se abarca las fuentes de trabajo que brinda las capacitaciones a la sociedad, debido a que formarse profesionalmente como capacitador está siendo una gran fuente de ingresos por su mayor utilidad hoy en día en las empresas. Las mismas que contratan en ocasiones capacitadores temporales por algún programa en específico que desean brindar a los colaboradores.

Así también, contar con certificados de capacitación en el currículum laboral abre muchas posibilidades de facilitar la contratación en las empresas, debido a que cuentan con verificación de alto conocimiento profesional que puede ser eficaz y beneficioso para el empleador debido a que promete un alto desarrollo de habilidades corporativas.

Según (Chunga Luzardo, Arteaga Lino, & Delgado Vera, 2022) el colaborador tiene derecho a una calidad de vida acorde a su función ya sea padre, cónyuge, alumno, hijo o simple ciudadano. Siendo por esto que todas las empresas deben custodiar el correcto equilibrio entre las funciones que realiza en su vida personal y profesional. A partir de lo cual se toma en cuenta la remuneración salarial acorde a la calidad de vida que tiene el colaborador.

*Dimensión Ambiental.* – Acorde a lo relacionado con el medio ambiente, se puede resaltar que mediante la aplicación de evaluaciones de desempeño se considera utilizar la metodología online lo cual reduce el uso de papeles y tintas con el fin de no contribuir a la contaminación del medio ambiente. Como también mediante la aplicación de capacitaciones online se reduce el uso de marcadores, lo que en tiempos pasados se usaba para la explicación de los temarios a desarrollar.

Todas estas prácticas medioambientales contribuyen a la reducción de desechos tóxicos que son innecesarios con la innovación de tecnología que se maneja actualmente, lo cual también contribuyen a menor los gastos invertidos en estos programas destinados para aumentar el posicionamiento comercial de la empresa en el mercado mundial.

## **Contrastación teórica de los Resultados**

El nivel de productividad en las empresas comerciales se ha evidenciado que se eleva de acuerdo a los métodos empleados en las actividades que realizan los colaboradores en cada uno de sus puestos de trabajo, siendo factible la implementación de programas de capacitación junto a demás recursos que frecuentemente apoyen al desarrollo eficaz, crecimiento profesional y al logro de los objetivos empresariales, lo cual es analizado como una estrategia de gestión para mejoras en la organización.

Teniendo claro los beneficios relacionados a la productividad empresarial, se resalta a la capacitación como la herramienta adecuada para el crecimiento propio del colaborador que le permite acceder a mejores puestos laborales. De los resultados obtenidos del estudio de (García Tovar & Baltazar Jiménez , 2018) se analizó que el desarrollo de habilidades, adquisición de conocimientos y destrezas impacta en gran magnitud a la calidad de los procesos productivos, a la minimización de costos y al incremento de compromiso laboral que adquieren los empleados; además de la estrecha relación entre la productividad y la capacitación se evidencia que también interviene la evaluación de desempeño acorde a los reglamentos de producción de cada empresa.

La productividad y la capacitación se desenvuelven como dos factores esenciales para el desarrollo del colaborador en el trabajo, debido a que le brinda la seguridad de lo que la empresa espera de él y por ende confía en su trabajo, siendo así la relación, que entre más destrezas adquiere mayor son los resultados en productividad. A partir de lo cual el colaborar busca innovar en técnicas para desenvolvimiento propio y así lograr la efectividad en sus actividades a cargo en menor tiempo posible

La evaluación de desempeño laboral dentro de las empresas comerciales se aplica con el fin de conocer el nivel de status laboral en el que se desarrollan las actividades diarias, pues, busca dar a conocer las falencias que ocurren dentro los procesos, áreas y recursos; lo cual puede afectar la productividad, actividades importantes y nivel de ingresos deseados; en su investigación desarrollada por Briones Mera, Peñafiel Loor, & Vera Loor (2018) consideran a la evaluación de desempeño como un instrumento que tiene como finalidad mejorar las consecuencias del recurso humano de la organización, tomando en cuenta si existe o no un programa de evaluación definido. Los altos rangos analizan el método de implementación de las actividades y forman un criterio valorado sobre su compromiso con la empresa.

Según el formato de evaluación de desempeño laboral aplicada al objeto de estudio de las grandes y medianas empresas comerciales se resalta que un buen porcentaje de la población evaluada indica que es satisfactorio el ambiente laboral en el que se encuentran, debido a que los resultados se desarrollan de acuerdo a los objetivos establecidos y beneficiando al crecimiento profesional y personal del dependiente. Gran parte de la población indicaron que existe liderazgo y compañerismo en sus empresas, aportando al manejo de buenas relaciones interpersonales, de tal forma que el cliente percibe una buena gestión de servicio y cumplimiento de sus expectativas o necesidades.

A través del criterio de (Guartán , Torres, & Ollague) en su caso de estudio que abarca a empresas de la ciudad de Machala expresa que según sus encuestas aplicadas el resultado que se obtuvo fue que es muy necesario aplicar evaluaciones de desempeño laboral debido a que es factible para los gerentes de la organización, así mismo afirma que genera grandes beneficios mediante el uso de incentivos a sus colaboradores que alcancen el nivel de metas propuestas por departamento. Además junto a la aplicación de capacitaciones trimestrales, hacen uso de evaluaciones de cuatro factores importantes a desarrollar en sus colaboradores tales como la puntualidad, aspecto personal, protocolo y solución de conflictos.

Es importante conocer primero las necesidades a cubrir en el recurso humano para de esta forma implementar una adecuada capacitación, tal como se demuestra en la información recolectada que los líderes de talento humano si planifican los programas de aprendizaje para así evitar mal uso de los recursos, aprovechar los beneficios en su máxima expresión y planificar el mejor método para impartir el tema necesario.

Previo a realizar la estructura y metodología de un programa de capacitación es muy necesario analizar tres aspectos de necesidades:

1. Necesidades organizacionales, así como objetivos y metas.
2. Necesidades operacionales, definidas a través de un manual de funciones y modelos de desempeño laboral.
3. Necesidades de aprendizaje, al igual que capacitaciones acorde a los resultados obtenidos de las evaluaciones de desempeño, encuestas y entrevistas aplicadas.

(Heredia Quito & Narváez Zurita, 2021)

De acuerdo a la problemática presentada al inicio del proyecto, se expone que implementar estos programas frecuentemente eleva el nivel de aprendizaje, habilidades, destrezas y competencias de los empleados y por ende mejora la satisfacción del servicio al cliente (interno y/o externo) que pueden brindar, en el caso de empresas dedicadas a la venta de productos. Debido a que al adquirir la experiencia suficiente le permite tener un mejor desenvolvimiento frente al cliente otorgándole una buena impresión al momento de realizar su compra ya que observa que existe el suficiente conocimiento de lo que se está comercializando y por el ende el nivel de profesionalismo es evidente para dar la seguridad al mismo.

Así mismo contar con personal con coeficiente intelectual y profesional alto mejora la calidad del ambiente de trabajo en toda la organización, ya que existe una mejor interacción entre los elementos, disminuyendo el estrés o incomodidad en los puestos de trabajo. Además en conjunto con las capacitaciones brindadas se focaliza a que los colaboradores conozcan su vocación y se desarrollen en el mejor puesto de trabajo adecuado a sus conocimientos, habilidades y destrezas innatas.

Tomando en cuenta los objetivos expuestos se elabora una matriz FODA que interrelaciona los factores determinantes dentro del impacto de las capacitaciones en los niveles de productividad de las empresas comerciales, centrándose en las falencias y fortalezas mencionadas mediante la previa recolección de datos que se realizó en la población de estudio adecuada para conocer el correcto funcionamiento y objetivo de la variable principal.

Tabla 4. Matriz FODA

		<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<b>Interno</b>		F1: Planificación recurrente de capacitaciones según al puesto de trabajo	D1: Inadecuada selección del personal
	<b>Externo</b>	F2: Personal comprometido con la empresa	D2: Insuficiente de buen clima laboral
		F3: Altas habilidades desarrolladas	D3: Falta de inducción al personal
<b>Oportunidades</b>	<b>Estrategias FO</b>	<b>Estrategias DO</b>	
O1: Inversión de infraestructura para capacitaciones	F1-O1: Destinar un presupuesto para las capacitaciones en cada área	D1-O3: Establecer procesos de selección con experiencia en servicio al cliente	
O2: Implementación de capacitaciones virtuales	F2-O3: Motivar al cliente a consumir y brindar una experiencia diferente.	D2-O1: Crear talleres de relaciones humanas que fomentan el compañerismo	
O3: Mercado con niveles de expectativa baja	F3-O2: Plantear bonos de incentivos con certificaciones internacionales	D3-O2: Generar asistencia de cursos previo como requisito laboral	
<b>Amenazas</b>	<b>Estrategias FA</b>	<b>Estrategias DA</b>	
A1: Nivel de estudios de la comunidad	F1-A2: Diseñar informes mensuales del nivel de resultados obtenidos	D1-A1: Crear filtros que permitan mejorar la preselección de candidatos	
A2: Alto nivel de competencia	F2-A3: Promover el seguimiento de una base de datos de clientes frecuentes	D2-A2: Promover un control por medio de charlas grupales para mejorar relaciones	
	F3-A1: Ofrecer cursos y charlas gratuitas hacia la comunidad con el fin de elevar su nivel de conocimiento	D3-A3: Mejorar las estrategias de ventas mediante técnicas de negociación con el fin de fidelizar la clientela	
A3: Pérdida de cartera de clientes			

Fuente: Adaptado de (Palacios Lara, 2020) según la obtención de resultados de las técnicas aplicadas en la investigación

## **CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones**

### **Conclusiones**

Tal y como hemos podido comprobar mediante el uso de referencias bibliográficas de importantes autores nombrados en el desarrollo del marco teórico de la investigación, se logró culminar y generar hipótesis de valor que fomentan la importancia del tema abordado en un principio para ayuda de futuras investigaciones. Mediante la aplicación de técnicas de recolección de datos tales como la entrevista, encuesta y evaluaciones de desempeño laboral aplicadas en colaboradores de las grandes y medianas empresas comerciales ubicadas en la ciudad de Machala, se evidenció que los programas de capacitación influyen positivamente en los niveles de productividad debido a su influencia en la atracción de clientela, mejoramiento de procesos internos y crecimiento profesional de los colaboradores.

Según los resultados obtenidos de la evaluación de desempeño se analizó que los procesos de capacitación aplicados en las diferentes áreas están brindados grandes resultados debido a que los colaboradores se encuentran muy satisfechos con las habilidades y destrezas obtenidas aportando al compromiso empresarial con el que se identifican, así mismo los líderes a cargo de estos grupos de personas perciben alto nivel de conocimiento y profesionalismo en sus áreas de trabajo por lo que conllevan a innovar y generar un rubro destinado a programas de capacitación certificados.

En cuanto a la planificación de capacitaciones anuales se resalta que es muy necesario generar contenido de acuerdo a la necesidad que se presente en cuanto a las funciones o conocimiento que deben tener los colaboradores, siendo que no existe un intervalo de tiempo ni rango para brindar técnicas y habilidades nuevas que sirvan al desarrollo empresarial.

Finalmente, la importancia de la técnica de capacitación se considera hoy en día parte fundamental de los procesos empresariales, lo cual se ha vuelto muy innovadora para su desarrollo siendo factible para todo tipo de población ya que mediante el uso de plataformas digitales se ha logrado impartir conocimiento en cursos online que no interfieren en horarios laborables y permiten un mayor compromiso de los usuarios. Como también se mantiene presente las charlas grupales ejercidas por capacitadores de alto nivel que facilitan la interacción y participación activa generando intercambio de ideas y puntos de vista distintos.

## **Recomendaciones**

- Analizar los perfiles profesionales de colaboradores dedicados a la atención al cliente de empresas comerciales, debido a la gran importancia que tiene los grados académicos que un individuo puede brindar al momento de desarrollar sus actividades profesionales.
- Considerar estrategias de selección de personal que cumplan con las expectativas y necesidades que atraviesa la empresa a fin de aumentar su rentabilidad y posicionamiento en el mercado.
- Investigar una empresa dedicada a brindar servicios de capacitaciones profesionales a empresas particulares para conocimiento de la recurrencia que tiene este tipo de servicio en la actualidad y los costos que se manejan por la creación de planes anuales.
- Centrar la investigación en una empresa que tenga implementados rubros de capacitación dentro de sus gastos anuales para referencias en caso de existir nuevas opciones que mejoren los procesos de venta y fidelización de clientes.

## Referencia Bibliográfica

- Astudillo Ordoñez, N. E., Ortiz Torres, M., & Reinoso Astudillo, C. I. (2016). LA TECNOLOGIA EN LA GESTION DEL TALENTO HUMANO EN LAS INSTITUCIONES PUBLICAS DEL ECUADOR. *Observatorio de la Economía latinoamericana*, 454. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/268/319>
- Bonilla Jurado, D., Macero Méndez, R., & Mora Zambrano, E. R. (2018). LA IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN EN EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO. *Revista Conrado*, 2.
- Briones Mera, M., Peñafiel Loor, J., & Vera Loor, R. (2018). El Sistema de evaluación de desempeño y su aplicación como instrumento fortalecedor de los empleados de los Municipios de la Provincia de Manabí. *Revista San Gregorio*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6591242.pdf>
- Burdiles, P., Castro, M., & Simian, D. (2019 ). Planificación y factibilidad de un proyecto de investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*. Obtenido de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0716864019300082?token=7FE96EDB26C68342924F43FC6A4E27DEB0E9B853F6C534179830B7E1309940AFD350004EBC8F404D0AC1C2476E5D41FF&originRegion=us-east-1&originCreation=20220901194557>
- Cardoso Montalván, A., García Lorenzo, D., & García Maceira, J. (2019). Evaluación de la factibilidad económico financiera del proyecto de inversion: Centro Cultural Julio Antonio Mella. Cienfuegos. *Universidad y Sociedad*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n5/2218-3620-rus-11-05-8.pdf>
- Chunga Luzardo, R., Arteaga Lino, C., & Delgado Vera, E. (2022). Remuneración Salarial y su Incidencia en la Calidad de Vida de la Zona Urbana del Cantón Jipijapa. *Dominio de las Ciencias*, Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383357.pdf>.
- Crespo, G., Daud, G., Furman , R., Gómez Reina, M., Larumbe, R. A., Martínez, I., . . . Zulli, E. (2021). *La gestión moderna de recursos humanos*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Editorial Universitaria de Buenos Aires.

- Díaz Narváez, V., & Calzadilla Núñez, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las ciencias de la salud. *Revista científica de Salud*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/recis/v14n1/v14n1a11.pdf>
- Gabriel Ortega, J. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Selva Andina Research Society*. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/pdf/jsars/v8n2/v8n2\\_a08.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/jsars/v8n2/v8n2_a08.pdf)
- Galarza, C. R. (2020). LOS ALCANCES DE UNA INVESTIGACION. *CienciAmerica*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7746475.pdf>
- García Tovar, B., & Baltazar Jiménez, L. (2018). Capacitación y productividad organizacional: un estudio de caso en una empresa productiva del estado. *Revista NTHE*. Obtenido de <https://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1020/458/1/Capacitacion%20y%20productividad%20organizacional.pdf>
- Google Maps. (28 de agosto de 2022). *Google Maps*. Obtenido de <https://www.google.com.ec/maps/search/empresas+comerciales/@-3.2617327,-79.9802961,5403m/data=!3m1!1e3?hl=es>
- Guartán, A., Torres, K., & Ollague, J. (s.f.). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Digital Publisher*. Obtenido de <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>
- Guevara Alban, G., Verdesoto Arguello, A., & Castro Molina, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7591592.pdf>
- Heredia Quito, M., & Narváez Zurita, C. (2021). La importancia de la Evaluación del desempeño del talento humano en las organizaciones de salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1288>
- Herkes, J., Churrua, K., Ellis, L., Pomare, C., & Braithwaite, J. (2019). Cómo encajan las personas en el trabajo: revisión sistemática de la asociación entre el ajuste persona-organización y persona-grupo con los resultados del personal en el

- cuidado de la salud. *BMJ Open*. Obtenido de <https://bmjopen.bmj.com/content/9/5/e026266>
- INEC. (28 de octubre de 2021). (INEC). Obtenido de Directorio de empresas 2020: <https://public.tableau.com/app/profile/instituto.nacional.de.estad.stica.y.censos.inec./viz/VisualizadordeEstadsticasEmpresariales2020/Dportada>
- INEC. (28 de octubre de 2021). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC)*. Obtenido de Directorio de empresas 2020: <https://public.tableau.com/app/profile/instituto.nacional.de.estad.stica.y.censos.inec./viz/VisualizadordeEstadsticasEmpresariales2020/Dportada>
- Iturralde Pulla, K., Paltan Ajila, J., Ollague Valarezo, J., & Pacheco Molina, A. (2020). La Gestión del Talento Humano como factor determinante del éxito competitivo de las medianas empresas Machaleñas. *Digital Publisher* , 347.
- Jaramillo, C. L. (2019). EL PROCESO DE LA ENCUESTA ONLINE. *Mas Poder Local* , 30-33. Obtenido de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:EUmQ07aVYPQJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7138328.pdf&cd=10&hl=es-419&ct=clnk&gl=ec>
- Latinoamericana, U. (2017). INVESTIGACION EXPLORATORIA: Fundamentos basicos. *HRM558*. Obtenido de [https://practicaprofesionales.ula.edu.mx/documentos/ULAONLINE/Maestria/MAN/HRM558/Publicaci%C3%B3n/Semana\\_3/Estudiante/HRM558\\_S3\\_E\\_Inv\\_explo.pdf](https://practicaprofesionales.ula.edu.mx/documentos/ULAONLINE/Maestria/MAN/HRM558/Publicaci%C3%B3n/Semana_3/Estudiante/HRM558_S3_E_Inv_explo.pdf)
- Liñán, L. C. (2017). *El proceso de capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Lima* . Obtenido de Universidad Inca Garcilaso de la Vega : <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1738/DOCTORADO%20EN%20ADMINISTRACI%C3%93N%20-%20LINAREZ%20ZAMORA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Molina Sabando , L. A., Briones Véliz, Í. B., & Arteaga Coello , H. S. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administracion de empresas. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 501. Obtenido de

file:///C:/Users/INSPIRON/Downloads/Dialnet-

ElComportamientoOrganizacionalYSuImportanciaParaLa-5802885%20(1).pdf

Montoya Agudelo, C. A., & Boyero Saavedra, M. R. (2013). EL CRM COMO HERRAMIENTA PARA EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA ORGANIZACIÓN. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 130-151. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935480005.pdf>

Orozco Francia, A. (2017). *El impacto de la capacitación*. Mexico: Editorial Digital UNID. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=RNRJDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=capacitacion&ots=NFufmLcix&sig=xis71WtJ7RLXONqXTJDswfQ-RIQ#v=onepage&q&f=false>

Palacios Lara, J. (2020). *ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD ECONÓMICA Y FINANCIERA DE UNA EMPRESA DE CAPACITACIONES "JUSTO A TIEMPO", EN MODALIDAD PRESENCIAL Y ONLINE*. Obtenido de Universidad Católica de Santiago de Guayaquil : <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15844/3/T-UCSG-POS-MAE-318.pdf>

Paravic Klijn, T., & Lagos Garrido, M. (2021). TRABAJO EN EQUIPO Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD. *Ciencia y Enfermería*, 27. Obtenido de [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532021000100402&script=sci\\_arttext#B18](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532021000100402&script=sci_arttext#B18)

Parra Penagos, C., & Rodríguez Fonseca, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Revista de Investigacion, Desarrollo e Innovacion*, 136-137.

Prieto Castellanos, B. (2018). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Pontificia Universidad Javeriana*. Obtenido de <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuacont/article/view/23681>

Rangel Carreño, T., Lugo Garzón, I., & Calderón, M. (2018). Revisión bibliográfica de equipos de trabajo: enfoque cuantitativo, características e identificación de variables que afectan la eficiencia. *Revista Ingeniería Solidaria*, 5. Obtenido de <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/in/article/view/2164/2210>

- Risco, A. A. (2020). Clasificación de las Investigaciones. *Universidad de Lima*. Obtenido de <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%20mica%2020202818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%20n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Santos Martínez, R. (2016). ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO: EVOLUCIÓN TEORICA SIGLO XX. *Desarrollo, Economía y Sociedad*, 205. Obtenido de <https://revista.jdc.edu.co/index.php/deyso/article/view/165/189>
- Superintendencia de compañías, valores y seguros. (2018). *Ley de compañías* . Obtenido de [https://www.supercias.gob.ec/bd\\_supercias/descargas/lotaip/a2/Ley\\_Comp%C3%B1as.pdf](https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/Ley_Comp%C3%B1as.pdf)
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (24 de Agosto de 2022). *SUPERCIAS* . Obtenido de <https://appscvsconsultas.supercias.gob.ec/rankingCias/rankingCias.zul?id=G&tipo=5>
- Useche , M., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, É. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cualitativos - cuantitativos*. Universidad de la Guajira . Obtenido de <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/467>
- Vilas Acuña, F. (2017). *Capacitación y evaluación del desempeño laboral de los trabajadores del area administrativa del Hospital San Juan de Lurigancho*. Obtenido de Escuela de Posgrado - Universidad César Vallejo : [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23766/Vilas\\_AFM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23766/Vilas_AFM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2021). 濟無No Title No Title No Title. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Campuzano, N. V. (2018). El servicio al cliente como filosofía y factor de posicionamiento de las cooperativas de taxis . Customer service as a philosophy and

- positioning factor of taxis cooperatives . *Revista UIDE*, 3(2), 71–82.
- Del, C., Humano, T., Una, Y. P., & Literaria, R. (2020). *TRAINING OF HUMAN TALENT AND PRODUCTIVITY: A LITERARY*. 11, 166–173.
- Díaz Muñoz, G. A., & Quintana Lombeida, D. M. (2021). La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización. *Revista de La Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA)*, 22, 29–48.  
<https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=a77149b9-4673-47f1-aaaf-3cf4f3b8503f%40redis>
- Díaz Muñoz, G. A., Quintana Lombeida, M. D., & Fierro Mosquera, D. G. (2021). La Competitividad como factor de crecimiento para las organizaciones. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 145–161. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1465>
- El, E. N., & Del, D. (2017). Habilidades Del Gerente En Organizaciones Del Sector Palmicultor En El Departamento Del Cesar – Colombia. *Visión de Futuro*, 21(2), 0–0.
- García-García, M. D. (2020). Liderazgo carismático y su influencia en la satisfacción laboral docente. Estudio de caso. *Polo Del Conocimiento*, 5(03), 850–864. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i3.1387>
- Garcias, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Telos*, 18(3), 381–398.  
[file:///C:/Users/User/Downloads/artículo\\_redalyc\\_99346931003.pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/artículo_redalyc_99346931003.pdf)
- Hidalgo-parra, Y., Hernández-hechavarría, Y., & Leyva-reyes, N. (2020). Indicadores para evaluar el impacto de la capacitación en el trabajo. *Ciencias Holguín*, 26(1), 74–88.
- Hidalgo Cedeño, M. del M., Romero Zambrano, M. A., & Pazmiño Chica, V. E. (2019). Capacitación y gestión del talento humano en administración de empresas. *Cienciamatria*, 6(10), 204–222. <https://doi.org/10.35381/cm.v6i10.125>
- Honores, N., Vargas, C., Espinoza, C., & Tapia, N. (2020). Importancia y capacitación personal: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral en las empresas mineras. 593 *Digital Publisher CEIT*, 5(6–1), 398–409.

<https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.436>

Infante, V., & Breijo, T. (2017). Mirada histórica al proceso de Capacitación en el Mundo [Artículo científico, versión PDF]. *Mendive. Revista de Educación*, 15(1), 57–64. <https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/972/html%0Ahttps://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/972>

*Issn 2477-9024*. (2016). 1(10), 49–65.

Iturralde, K., Paltan, J., Ollague, J., & Pacheco, A. (2020). La Gestión del Talento Humano como factor determinante del éxito competitivo de las medianas empresas Machaleñas. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6–1), 342–359. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.433>

Jiménez D, & Jiménez E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(18), 26–34. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5774750>

León-Ramentol, C. C., Menéndez-Cabezas, A., Rodríguez-Socarrás, I. P., García González, M. C., Quesada Leyva, L., & Quintana Verdecia, E. (2021). La capacitación como premisa para implementar un sistema de gestión de la calidad. *Edumecentro*, 13(2), 19–32.

López Boudet, R., Reyes, Y., & Molina Alvarez, A. (2017). Evaluación del impacto de la capacitación en directivos de instalaciones turísticas. *Ciencia, Docencia y Tecnología*, 28(54), 130–149.

Machín, O. L., Ramos, A. B., Hernández, J. R., & Villalba, E. L. C. C. (2019). Gestión de la capacitación y capacitación para una mejor gestión en el contexto socioeconómico cubano. *Cooperativismo y Desarrollo*, 7(1), 64–73. <http://coodles.upr.edu.cu/index.php/coodles/article/view/222>

Martínez Rojas, M. A., Palos Cerda, G. C., & Vargas-Hernández, J. G. (2017). Entrenamiento, capacitación y financiamiento con crecimiento sostenido en las pequeñas empresas del sector industrial en San Luis Potosí. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 82, 91–118. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1650>

Morales<sup>25</sup>, L. E. B. A. S. C. B. D. (2017). 23 24 25. 1–15.

<http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v15n1/1692-8563-diem-15-01-00210.pdf>

- RODRIGUEZ, A. M., SEGURA, X., ELZONDO, M. D., MORENO, R., & MONTALVO, J. (2020). Diagnóstico del impacto de la motivación laboral como medio para incrementar la productividad. Estudio de caso: Empresa TSR de Saltillo, Coahuila, México. *Revista Espacios*, 41(45), 53–68. <https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n43p05>
- Salguero-barba, N. G. (2019). *verdadera Teamwork , customer service , executive skills , true management Trabalho em equipe , atendimento ao cliente , habilidades executivas , gerenciamento verdadeiro*. 4(11), 21–40. <https://doi.org/10.23857/pc.v4i11.1173>
- Solórzano, N., Parra, C., Espinoza, M., & Macías, J. (2020). Clima laboral y su incidencia en el desempeño de los funcionarios de registro de propiedad Manta-EP.- Manabí. *Polo Del Conocimiento*, 5(03), 541–553. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i3.1351>
- Suárez-Espinar, M. J. (2018). Gestión Empresarial: una paradigma del siglo XXI. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de La Investigación y Publicación En Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN: 2588-090X . *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 3(8), 44–64. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.57>
- Torres Flórez, D., Espejo Cortes, K. A., & Pérez Paredes, A. (2019). Inducción y capacitación como factor de desarrollo de los IPS (Centros Médicos) de Villavicencio, Meta - Colombia. *Management Review*, 4(1), 1–15. <https://doi.org/10.18583/umr.v4i1.133>
- Tovar Meléndez, B. (2017). La teoría del capital humano llevada a la práctica en las ciudades de aprendizaje. *Nóesis. Revista de Ciencias Sociales*, 26(51), 45–56. <https://doi.org/10.20983/noesis.2017.1.3>
- Valenzuela Salazar, N. L., Buentello Martínez, C. P., Gomez, L. A., & Villareal Sánchez, V. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 6(2), 18–24. <https://doi.org/10.22579/23463910.159>
- Veintimilla, J., & Velasquez, P. (2017). Modelos De Reclutamiento Y Selección De

Personal Para El Área Comercial De Instituciones Finacieras. *Boletin Virtual*, 16–22. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6132035>

## Anexos

### Anexo 1. Cuestionario de entrevista

<p style="text-align: center;"><b>Entrevista dirigida a los jefes de Talento Humano de las empresas comerciales de la ciudad de Machala</b></p>
<p><b>Tema:</b> La importancia de la capacitación en la productividad de las empresas.</p>
<p><b>Objetivo:</b> Conocer los métodos y forma de planificar los programas de capacitación por parte de los jefes de TTHH dirigido hacia todos sus colaboradores para fortalecer su productividad.</p>

1. ¿En su planificación usted considera capacitaciones al personal de trabajo?
2. ¿Qué tipo de capacitaciones contempla su planificación anual?
3. ¿Con que frecuencia evalúa el desempeño laboral en cada área?
4. Considera Ud., que el resultado de las evaluaciones de desempeño laboral ayuda a la planificación anual de las capacitaciones para el personal.
5. ¿Usted cómo cree que la capacitación influye en los niveles productividad de la empresa?
6. ¿Considera que la capacitación es un factor motivador para que sus empleados rindan más en su puesto de trabajo?
7. ¿Cómo mide el nivel de desempeño laboral que aporta las capacitaciones brindadas a sus colaboradores?
8. ¿Usted cree que es importante invertir en un área de capacitación profesional destinado para los líderes o jefes de cada área?
9. ¿Antes de realizar un programa de capacitación, que considera importante evaluar en la empresa?
10. ¿Considera usted prioritariamente capacitar a nuevos o antiguos colaboradores?  
¿Por qué?

Anexo 2. Cuestionario de encuesta

<b>Encuesta dirigida a los colaboradores de las empresas comerciales de la ciudad de Machala</b>
<b>Tema:</b> La importancia de la capacitación en la productividad de las empresas.
<b>Objetivo:</b> Conocer la opinión de los colaboradores de empresas comerciales que aplican programas de capacitación para mejorar las funciones en cada una de sus funciones.
<b>Instrucciones:</b> Leer cuidadosamente cada pregunta y seleccionar una respuesta con la veracidad del caso.

**1. ¿Se ha sentido satisfecho con las capacitaciones que ha recibido por parte de la empresa?**

- a. SI
- b. NO

**2. ¿Usted se siente capacitada acorde a las funciones que realiza en su puesto de trabajo?**

- a. SI
- b. NO

**3. ¿Con qué frecuencia recibe capacitaciones por parte de la empresa?**

- a. Mensual
- b. Semestral
- c. Anual
- d. Otro

**4. ¿Considera necesario que en la empresa se realicen capacitaciones constantemente?**

- a. SI
- b. NO

**5. ¿Por qué cree usted que es satisfactorio los programas de capacitación?**

- a. Por el conocimiento impartido
- b. Por la adquisición de experiencia
- c. Por las habilidad obtenidas
- d. Otro \_\_\_\_\_

**6. ¿Cuál considera usted que es el mejor método para impartir los programas de capacitación?**

- a. Virtual
- b. Presencial
- c. Hibrido

**7. ¿Cuál cree usted que es la motivación para recibir capacitaciones?**

- a. Crecimiento propio
- b. Beneficio a la empresa
- c. Adquirir experiencia

**8. ¿Cómo calificarías las habilidades obtenidas en los programas de capacitación?**

10. Altas

11. Bajas

**9. ¿Las capacitaciones impartidas por la empresa, se ajustan de acuerdo a los resultados de las evaluaciones de desempeño laboral?**

- a. SI
- b. NO

### Anexo 3. Información recolectada a través de Google Forms

The image shows two screenshots of a Google Form titled "IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LAS EMPRESAS COMERCIALES". The form is set against a light yellow background. The first screenshot shows the title and the first two questions. The second screenshot shows the last three questions.

**IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LAS EMPRESAS COMERCIALES**

*El presente formulario de preguntas tiene como fin recabar información para conocer la relevancia de la aplicación de programas de capacitación en las empresas comerciales de la ciudad de Machala*

[Iniciar sesión en Google](#) para guardar lo que llevas hecho. [Más información](#)

1. ¿Se ha sentido satisfecho con las capacitaciones que ha recibido por parte de la empresa?

SI

NO

2. ¿Usted se siente capacitada acorde a las funciones que realiza en su puesto de trabajo?

SI

NO

3. ¿Con que frecuencia usted recibe capacitaciones por parte de la empresa?

MENSUAL

SEMESTRAL

ANUAL

OTRO

4. ¿Considera necesario que en la empresa se realicen capacitaciones constantemente?

SI

NO

5.- ¿Por qué cree usted que es satisfactorio los programas de capacitación?

Por el conocimiento impartido

Por la adquisición de experiencia

Por la habilidad obtenida

Otro: \_\_\_\_\_

IMPORANCIA DE LA CAPACITA: x +

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd1joI9QHURkWph6UU78IZRkymXPIQEMaDAWByEeFRuVxIMg/viewform

6.- ¿Cuál considera usted que es el mejor método para impartir los programas de capacitación?

- Virtual
- Presencial
- Hibrido

7.- ¿Cuál cree usted que es la motivación para recibir capacitaciones?

- Crecimiento propio
- Beneficio a la empresa
- Adquirir experiencia

8.- ¿Cómo calificarías las habilidades obtenidas en los programas de capacitación?

- Altas
- Bajas

9.- ¿Las capacitaciones impartidas por la empresa, se ajustan de acuerdo a los resultados de las evaluaciones de desempeño laboral?

IMPORANCIA DE LA CAPACITA: x +

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd1joI9QHURkWph6UU78IZRkymXPIQEMaDAWByEeFRuVxIMg/viewform

- Crecimiento propio
- Beneficio a la empresa
- Adquirir experiencia

8.- ¿Cómo calificarías las habilidades obtenidas en los programas de capacitación?

- Altas
- Bajas

9.- ¿Las capacitaciones impartidas por la empresa, se ajustan de acuerdo a los resultados de las evaluaciones de desempeño laboral?

- SI
- NO

**Enviar** [Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Universidad Técnica de Machala. [Notificar uso inadecuado](#)

Google Formularios

## Anexo 4. Información obtenida a partir de la entrevista

### Todas las grabaciones

Q Buscar

<b>Entrevista 1</b>	
17:18	03:57
<b>Entrevista 1.2</b>	
17:16	01:15
<b>Entrevista 1.3</b>	
17:07	04:08
<b>Entrevista 2</b>	
17:02	03:35
<b>Entrevista 2.2</b>	
17:00	02:07



## Anexo 5. Información recolectada a través de la Evaluación de Desempeño

**EVALUACION DE DESEMPEÑO LABORAL**

<b>NOMBRE:</b>	Paola Mera			
<b>PUESTO DE TRABAJO:</b>	Atención al cliente			
<b>AREA:</b>	Experiencia y servicio al cliente			
<b>Instrucciones:</b>	Tomar en cuenta la siguiente escala de calificación para cada ítem de evaluación			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 = Totalmente de Acuerdo (siempre)</li> <li>• 2 = De Acuerdo (casi siempre)</li> <li>• 3 = Ni acuerdo Ni desacuerdo (a veces)</li> <li>• 4 = Desacuerdo (poca veces)</li> <li>• 5 = Totalmente desacuerdo (nunca)</li> </ul>			
	1	2	3	4
<b>LIDERAZGO</b>				
Analizar las conocimientos y transformarlas en metas		X		
Motiva al personal	X			
Dirección al logro de objetivo		X		
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>				
Propicia un ambiente de respeto	X			
Coopera en los labores entre compañeros	X			
<b>PUESTO DE TRABAJO</b>				
Cumple a cabalidad todas sus funciones	X			
Aplica las destrezas y habilidades adquiridas		X		
Realiza las actividades de acuerdo al cronograma		X		
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>				
Se acopla a las actividades grupales		X		
Demuestra una buena actitud para integrarse	X			
Trabaja en conjunto en logro de los mismos objetivos		X		
<b>CLIMA LABORAL</b>				
Se escucha la opinión de todos los participantes		X		
Resolución de conflictos de forma rápida			X	
Habilidad para relacionar armónicamente con todos los participantes		X		
<b>APLICACIÓN DE CONOCIMIENTO</b>				
Satisface la necesidad en su puesto de trabajo			X	
Cumple con las expectativas de conocimiento deseado			X	
Capacidad para facilitar el desarrollo de las actividades		X		
<b>INICIATIVA</b>				
Facilita el cumplimiento de los objetivos		X		
Aprovecha las oportunidades para consolidar sus técnicas			X	
Busca mejoramiento en los programas de capacitación aplicados		X		